

ANEXO II

• DIRECTRICES DE GESTION Y CONTROL DE CALIDAD DE PLAYAS Y BALNEARIOS

Introducción

El presente documento surge como iniciativa de la Municipalidad de Pinamar a fin de dar respuesta a las necesidades de contar con normas de gestión ambiental y control de calidad en la prestación de servicios en playas y/o balnearios para el Partido de Pinamar, que se caracteriza por el ALTO NIVEL de su perfil turístico y la necesidad de corresponderla con adecuados parámetros de excelencia. Estas necesidades fueron oportunamente manifestadas por la comunidad mediante las Jornadas de Gestión Planificada Participativa a través de sus representantes y de diferentes organizaciones que desarrollan actividades tanto en esos ámbitos como en general.

1 - Objeto y campo de aplicación

A – Generalidades

Este documento especifica los requisitos para un sistema integral de gestión de calidad de servicios y calidad ambiental en balnearios concesionados, cuando sus autoridades:

I) Cuando las autoridades necesiten reglamentar la capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente,

II) Aspiren a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (Ej.: el estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.) a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo,

III) Deseen implementar y desarrollar prácticas adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas en la playa / balnearios,

IV) faciliten un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios, actuando sobre los siguientes factores para una gestión que tienda hacia la excelencia:

- Ambiente y entorno
- Infraestructura
- Seguridad
- Personal
- Información y educación ambiental

B – Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y aplicables a todas las organizaciones que desarrollan actividades en la prestación de servicios en playas y balnearios costeros concesionados o no, sin importar su tipo, tamaño, ubicación geográfica, clientes, usuarios o servicios prestados.

2 - Normas para consulta

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones que constituyen recomendaciones para la implantación de sistemas de gestión integrados alineados a los requisitos de éste documento:

- ISO Serie 9000:2000 - Sistemas de gestión de la calidad
- ISO Serie 14000:1996 - Sistema de Gestión Ambiental
- IRAM 3800:1998, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- IRAM 14201:2001 – Buenas Prácticas de Manufactura en Servicios de Alimentos
- GMC R80/96 (Buenas Prácticas de Manufactura)

- Manual Bandera Azul

3 - Requisitos generales legales y reglamentarios

3.1 Legales y reglamentarios. La Autoridad de Aplicación debe:

- Mantener evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental de las concesiones, así como de las obligaciones asumidas en el contrato de concesión, relacionados con la actividad que desarrollan y los servicios que prestan.
- Asegurarse de identificar y comunicar las normativas vigentes que regulan la actividad y tareas a ser desarrolladas por los agentes.

3.2 Política de gestión, objetivos y planes. La Autoridad de Aplicación debe establecer y documentar:

- Una política de gestión de la calidad ambiental como marco de referencia para el desarrollo de sus actividades.
- Objetivos medibles, que tengan asociados los correspondientes planes para su logro.

4 – Documentación del sistema

4.1 Manual de aplicación de las directrices para la gestión de la calidad y gestión ambiental de playas y costas. DGCGAPC

La Autoridad de Aplicación debe desarrollar un Manual de Aplicación de estas directrices que dé respuesta a los requisitos de las mismas.

El Manual debe incluir o hacer referencia, a los documentos necesarios para gestionar según estas directrices (políticas, procedimientos, registros, planes, programas, indicadores, objetivos, otros).

4.2 Control de los documentos

La Autoridad de Aplicación debe establecer una metodología que asegure que sólo están disponibles los documentos vigentes necesarios para la realización de las actividades. Los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, deben identificarse fehacientemente indicando obsoleto o superado para evitar que se confunda con las disposiciones y recomendaciones vigentes y se incurra en desvíos

4.3 Aprobación de los documentos

La Autoridad de Aplicación debe asegurarse la aprobación de los documentos del sistema antes de ponerlos en vigencia. Debe evidenciarse la aprobación mediante la firma de una autoridad u otra metodología que explicita tal aprobación.

4-4 – Planificación y control de los procesos de prestación del servicio.

La Autoridad de Aplicación debe:

- evidenciar documentadamente la planificación de sus procesos de prestación de los distintos servicios.
- determinar la metodología de control sobre los mismos.

Dicha planificación debe describir, mediante un plan calidad, un mapa de procesos u otra forma apropiada, la forma en que se relacionan las distintas actividades entre sí para lograr los resultados esperados, determinando cuando sea apropiado:

a) Requisitos para el servicio y los productos; mediante especificaciones técnicas, u otro documento,

- b) los criterios de aceptación/ rechazo, necesarios para la inspección y liberación de los mismos.
- c) las actividades y la metodología para el control de las actividades, tales como inspecciones, revisiones, validaciones;
- d) los instructivos, procedimientos, programas y otros documentos necesarios;
- e) El equipo, el equipamiento, infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para asegurar el buen desempeño de los procesos;
- f) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos

5- Ambiente y entorno

A - Sistema de Seguimiento de la Calidad de Aguas

La Autoridad de Aplicación debe:

- Identificar los indicadores ambientales, respecto de los niveles de contaminación orgánica y sanitaria, a fin de establecer y controlar la calidad del agua. Para ello se deben realizar análisis. Se deben controlar, a través de los organismos habilitados a tal fin, dichos indicadores durante la temporada estival, de forma periódica (cada dos semanas como mínimo y una quincena antes de comenzar la temporada), considerando en el punto y momento más desfavorables.
- La dirección Deberá mantener un registro magnético de las mediciones realizadas, e informar periódicamente sobre los resultados de los análisis. (Por Ej. Coliformes totales, DBO, detergentes, hidrocarburos, etc.).

B - Sistema de Gestión de Recursos

La Autoridad de Aplicación debe:

- Establecer un reglamento y comunicar a los usuarios sobre el uso aceptable de duchas externas (al aire libre) donde especifique, (entre otros), que las mismas son sólo a los efectos de remover la arena del cuerpo.
- Establecer métodos y mecanismos que aseguren el uso racional del agua (por ej.: sistemas de corte automático en grifos, etc.).
- Suministrar, por lo menos, un punto de provisión de agua potable, de acceso libre, gratuito y en condiciones de uso permanente.

C - Calidad de Arena

La Autoridad de Aplicación debe:

- Establecer, implementar y controlar un sistema de recolección, depósito y disposición de residuos, que esté en concordancia con los requisitos establecidos por la autoridad responsable.
- Prever un sistema de limpieza de arena, que contemple su aireación y la recolección de residuos en el área de concesión y el entorno hasta el borde del agua.
- Establecer un sistema que facilite a los usuarios la disposición de colillas de cigarrillos.

D - Fauna y flora

La Autoridad de Aplicación debe:

- Establecer un plan de cuidado y mantenimiento de la flora preexistente, en concordancia con las disposiciones locales de forestación.
- No introducir:
 - a- forestación
 - b- parquización
 - c- cualquier tipo de vegetación exótica, en ausencia de normativa que lo permita o regule.
- Prohibir el acceso, tránsito o permanencia de animales domésticos a la zona de playa, salvo donde está expresamente permitido.

E - Contaminación visual y auditiva

Deberán establecerse pautas para mantener la contaminación visual y auditiva en niveles acordes al entorno, sin que ello implique un impedimento para el desarrollo de publicidad y el esparcimiento.

6 - Infraestructura

La Autoridad de Aplicación debe:

A - La finalidad del apartado infraestructura es la de establecer pautas de acción que regulen las intervenciones físicas en el sector costero, con especial atención en garantizar la preservación del paisaje y la calidad medioambiental, en la inclusión de todos los usuarios al facilitar la accesibilidad al medio físico para todos los usuarios, y en la tipificación de las modalidades posibles de prestación de servicios de playa, aspirando con ello a la obtención de niveles de desarrollo de calidad.

Unidades de observación

Determinar, proporcionar y mantener los siguientes elementos:

- estructura edilicia construida
- entorno inmediato
- áreas no construidas
- accesibilidad
- señalética
- servicios básicos

La Autoridad de Aplicación debe controlar que:

- El balneario deberá Garantizar la accesibilidad (mediante la infraestructura que identifique como adecuada) tanto la referida al acceso (sector edilicio, espacio de sombras y mar) como al uso de los servicios (disponibles tanto para personas polivalentes como con movilidad reducida), conforme a normativa vigente.
- Controlar que los materiales utilizados en la infraestructura instalada deberán ser removibles, utilizando métodos de construcción alternativos a la albañilería húmeda en la construcción de instalaciones (fundaciones, estructura, solados, cerramientos y cubiertas de techo).
- Limitar el uso de vehículos para el acceso a playa, salvo en aquellos lugares expresamente permitidos.
- La autoridad de aplicación debe o deberá definir y controlar la distribución y ubicación de las unidades de sombra, que esté de acuerdo a los porcentajes de metros cubiertos permitidos por la normativa y que las dimensiones de las mismas estén de acuerdo al estándar referencia definido para la zona de playa.
- Las instalaciones del balneario concesionado deberán Contar con un servicio semi-público de telefonía a disposición de los usuarios y transeúntes.
- se permite la instalación de cabinas telefónicas y servicios de conexión de internet que estén de acuerdo con las normativas.

- Las instalaciones deberán contar con acometidas subterráneas para la provisión de energía, comunicaciones y otros servicios.

7 - Seguridad

La Seguridad en las áreas de playas está a cargo de la Autoridad de Aplicación y los concesionarios en la parte que les corresponde, los cuales deberán considerar la identificación de puntos críticos, planes de acción preventivos, planes de contingencia, monitoreos y diseñar sistemas y/o programas de seguridad respecto de:

- Seguridad en zona de baño
- Seguridad actividades náuticas
- Seguridad de usuarios
- Seguridad del personal (recursos humanos)
- Seguridad higiene alimentaria
- Seguridad en instalaciones

La Autoridad de Aplicación deberá:

- Colaborar en los planes de acción conjuntos del personal implicado en la seguridad del Balneario (guardavidas, timoneles, etc.) con las fuerzas de seguridad convergentes tales como: Subdirección de Seguridad en Playas, Servicio de Emergencias Médico, Prefectura, Policía, Organismo de Salud, Bomberos y otros.
- La dirección deberá instrumentar un programa de actualización permanente, para el personal de seguridad habilitado y proveer los medios para cumplimentar las exigencias psico-físicas, operativas, teórico-prácticas previstas, por ejemplo: primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar (RCP), manejo de códigos de comunicación y emergencias.

A - Seguridad en zona de baño

La Autoridad de Aplicación debe controlar que:

- Los Concesionarios provean al personal de elementos de seguridad para: Identificación (Ej.: indumentaria acorde a la convención universal de rescate), Equipamiento de uso profesional (comunicación, señalización, etc.)
- Para el socorro e inmovilización de personas accidentadas.
- Deberá controlar la instalación de cartelería indicativa de código de señales, horario de prestación de servicios y recomendaciones de prevención de acuerdo a las normativas vigentes.

B - Seguridad Náutica

La Subdirección de Seguridad en Playa en las bocas náuticas autorizadas deberá definir, documentar e instrumentar un programa de seguridad náutica cumplimentando la normativa vigente y asegurando la capacitación del personal habilitado.

C- Seguridad e Higiene Alimentaria

Controlar que las Unidades Fiscales Concesionadas con servicios gastronómicos elaboren, definan, documenten e instrumenten un programa de seguridad alimentaria, cumplimentando la normativa vigente y asegurando la capacitación del personal habilitado (por Ej.: en lo que respecta a la manipulación de alimentos y conservación de los mismos). Todo esto bajo la supervisión del Departamento de Bromatología Municipal

8 – Personal

A – La Autoridad de Aplicación debe controlar el cumplimiento de la normativa vigente para el personal que trabaja en las Unidades concesionadas mediante la presentación de la documentación exigible (Libreta Guardavida, Libreta Sanitaria, etc)

9– Reconstrucción de Médanos y Sustentabilidad del Recurso Playa

La Autoridad de Aplicación debe:

- Llevar un registro permanente y actualizado de las características topográficas y edafológicas de la Zona de Playa, mediante la implementación de un programa de monitoreo que incluya no menos de dos mediciones del perfil de playa por año y por sector y en cada acontecimiento excepcional, como tormentas fuertes, sudestadas importantes, pleamares o bajamares de marea excepcional.
- Asegurar la estabilización y reconstrucción de las dunas costeras mediante la implementación de barreras de viento del tipo y distribución acorde a las características del Sector. Verificar su funcionamiento y asegurar su reposición.
- Implementar a la brevedad la colocación de no menos de 4000 mts de barreras del tipo Nu-Shore-Sistem garantizando una adecuada coordinación con las barreras de viento existentes y a cargo de los concesionarios.
- Verificar en forma permanente el nivel de riesgo del Frente Marítimo por Area y por Sector e implementar las medidas correctivas y preventivas que estime necesarias.