



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA
Rev: 06

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS PLAYAS DEL AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA

COPIA CONTROLADA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ELABORADO: COMITÉ DE CALIDAD Y MA
DESTINATARIO: ORIGINAL	Fecha: 06/06/2016
ENTREGADA A:	REVISADO Y APROBADO: DIRECCIÓN
FECHA:	Fecha: 06/06/2016
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	
Rev.00: Edición Inicial Rev. 01: Modificaciones en el alcance de este Manual Rev.02: Ampliación del alcance, modificación del organigrama. Rev.03: Modificación organigrama Rev.04: Modificación organigrama, cambio de Concejal. Rev.05: Modificación organigrama y actualización Norma Q: UNE 187.001:2011. Inclusión Gestión de Riesgos. Rev. 06: Sacar el ORGANIGRAMA como un anexo aparte.	



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA
Rev: 06

ÍNDICE

- 1.-PRESENTACIÓN DEL ORGANO GESTOR DE LAS PLAYAS
- 2.-ALCANCE Y EXCLUSIONES
- 3.-GESTIÓN DE RIESGOS
- 4.-DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 5.-ORGANIGRAMA
- 6.-DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN
- 7.-MAPA DE PROCESOS



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA
Rev: 06

1. PRESENTACIÓN DEL ORGANO GESTOR DE LA PLAYA

El Ayuntamiento de Almería, conocedor del aumento de la población en la zona de la playa que demanda una mayor calidad y mejores servicios en esta parte del municipio, realiza las acciones necesarias para la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad: UNE-EN- ISO 9001:2008 y Q de Calidad Turística para Sistemas de Gestión del uso Público de las playas (UNE 187.001:2011).

Esta propuesta surge con la finalidad de elaborar un sistema de gestión de la calidad que redunde en el aumento de la satisfacción de la ciudadanía. Este objetivo se logrará mediante la eficacia del sistema en los procesos de mejora de los servicios ofrecidos y el aseguramiento de la conformidad del ciudadano con los requisitos de las acciones desarrolladas.

Bajo esta premisa queda patente la necesidad de articular un órgano que sea capaz de identificar y dar una respuesta eficaz a las carencias detectadas, mediante la ejecución de las acciones necesarias, así como el seguimiento, la medición y el análisis de este proceso. Con estos objetivos se crea el Órgano Gestor encargado de impulsar todo este proceso para alcanzar los resultados planificados.

Se considera función o fin específico del Órgano Gestor la Gestión del Sistema de Calidad de las Playas de Almería.

El Ayuntamiento informará a la población de la gestión de los servicios que se prestan en la playa a través de los medios de comunicación social y mediante la edición de publicaciones y folletos; la colocación de carteles, vallas publicitarias, tabloneros de anuncios y paneles informativos, organización de actos informativos y cuantos otros medios se consideren oportunos.

Al mismo tiempo podrá recoger la opinión de los vecinos y entidades a través de campañas de información, debates, asambleas, reuniones, consultas, sondeos y encuestas, con la finalidad de conocer cuál es la opinión de los usuarios de la playa para mejorar los servicios prestados en esta parte tan importante del municipio.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto primordial definir el sistema de gestión de la calidad que se aplica para asegurar la calidad de los servicios facilitados por las playas. Este sistema se somete a auditorías tanto internas o de primera parte como externas o de tercera parte a intervalos planificados.

El Manual de la Calidad, sirve también para dar a conocer el sistema de gestión de la calidad a todo el personal del Ayuntamiento de Almería y a los ciudadanos y usuarios de las playas del municipio



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA
Rev: 06

interesados en él.

Este Manual de la Calidad es aplicable a todas las actividades del Órgano Gestor de la Playa que estén relacionadas con la gestión de la calidad del servicio que presta. Para ello toma como referencia las normas: UNE-EN-ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos” y la Q de Calidad Turística para Sistemas de Gestión del uso público de las playas (UNE 187.001:2011).

El sistema de gestión de la calidad especificado en el presente Manual de la Calidad de forma coherente con las normas anteriores tiene el siguiente **alcance**:

- En **UNE-EN-ISO 9001: 2008**: “Gestión y Servicios de las playas de Almería (San Miguel-Las Conchas-El Zapillo- El Palmeral) excepto Nueva Almería, Costacabana, Retamar, San Miguel de Cabo de Gata y el Toyo.
- En **Q de Calidad Turística**: “Gestión y Servicios de las playas de Almería (San Miguel-Las Conchas-El Zapillo- El Palmeral) excepto Nueva Almería, San Miguel de Cabo de Gata, Costacabana y el Toyo.

Se **excluyen** los siguientes apartados de la norma ISO 9001:2008:

7.3. Diseño: Debido a la actividad de la entidad, los servicios no son diseñados, pues su adecuación se produce según los requisitos legales y del usuario.

7.5.4 Propiedad del cliente: debido a que los usuarios de las playas no suministran ningún bien al Órgano Gestor.

3. GESTIÓN DE RIESGOS

En el **PMA-03 PLAN DE EMERGENCIA** se establece la sistemática a seguir para la Identificación y Evaluación de Riesgos Ambientales e Higiénicos Sanitarios en las playas definidas en el alcance de este sistema. Además se definen las medidas preventivas para evitar que se produzcan este tipo de situaciones y pautas de actuación de respuesta ante todas ellas en el **RMA-03/2 FICHA DE IDENTIFICACIÓN, PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE ACCIDENTES**.

Siempre que se produzca una situación de este tipo se cumplimentará el **RMA-03/3 FICHA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA**.

La revisión y análisis del sistema, se efectuará una vez al año y después de cada accidente ocurrido.

4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA

Rev: 06

El presente manual se complementa con los procedimientos a que hace referencia en cada uno de los puntos siguientes y con los demás documentos que tienen que ver con los Sistemas de Calidad:

UNE-EN-ISO 9001:2008:

PUNTO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PC-08 Control de Documentos y Registros

PUNTO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Política de la calidad (Documento del Sistema)

PC-04 Responsabilidades de la Dirección

PUNTO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PC-01 Gestión de Recursos Humanos

PC-09 Plan de Limpieza de Instalaciones y Equipamientos

PC-10 Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de instalaciones y Equipos.

PUNTO 7: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

P-01 Prestación del Servicio

P-03 Quejas y Sugerencias

PC-02 Control de Proveedores y Subcontratistas

PC-03 Comunicación

PUNTO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

P-02 Satisfacción del Ciudadano

PC-05 Gestión No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

PC-06 Auditorías Internas

PC-07 Indicadores

Q DE CALIDAD (UNE 187.001:2011):

NORMA 01: DIRECCIÓN

1. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Política de la calidad (Documento del Sistema)

PC-04 Responsabilidades de la Dirección

PMA-02 Identificación de Requisitos Legales

PC-03 Comunicación

2. SISTEMA DE GESTIÓN

PC-08 Control de Documentos y Registros

3. IDENTIFICACIÓN ASP. MEDIOAMBIENTALES

PMA-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales e Higiénicos Sanitarios.

4. EVALUACIÓN DE ASP.MEDIOAMBIENTALES

PMA-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales e Higiénicos Sanitarios

5. IDEN. DE RIESGOS HIGIÉNICO SANITARIOS

PMA-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales e Higiénicos Sanitarios

6. EVAL. DE RIESGOS HIGIÉNICO SANITARIOS

PMA-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales e Higiénicos Sanitarios

7. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Mapa de Procesos (Manual de Calidad)

8. PLAN DE EMERGENCIA HIGIÉNICO SANITARIO AMBIENTAL Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

PMA-03 Plan de Emergencia

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PC-01 Gestión de Recursos Humanos

PC-02 Control de Proveedores y Subcontratistas

10. PROMOCIÓN DE LA PLAYA

Carta de Servicios

11. PLAN DE EXPLOTACIÓN Y ORDENACIÓN DE LA PLAYA

Plan de Explotación y Ordenación de la Playa



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA

Rev: 06

Q DE CALIDAD

12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PC-07 Indicadores

P-02 Satisfacción del Ciudadano

PC-06 Auditorías Internas

13. MEJORA CONTINUA

PC-03 Comunicación

PC-05 Gestión No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

P-03 Quejas y Sugerencias

NORMA 02: SEGURIDAD, SALVAMENTO Y 1º AUXILIOS

MANUAL OPERATIVO DE PLAYAS DE VIGILANCIA Y SALVAMENTO

PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIA DE PLAYAS

NORMA 03: INFORMACIÓN

Puntos de Información o panel informativo de cada playa

NORMA 04: LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

PC-09 Plan de Limpieza de Instalaciones y Equipamientos

NORMA 05: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

PC-10 Plan de Mant. Correctivo y Preventivo de Instalaciones y equipamientos

NORMA 06: ACCESOS

NORMA 07: SERVICIOS HIGIÉNICOS

PC-09 Plan de Limpieza de Instalaciones y Equipamientos

NORMA 08: OCIO

P-01 Prestación del Servicio



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cód: MCMA
Rev: 06

5. ORGANIGRAMA

El Organigrama de Órgano Gestor de las playas de Almería: ver ANEXO II

6. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del Órgano Gestor de las playas debido a su decisión de implementar un Sistema de Gestión Integrado de Calidad de acuerdo con las normas ISO 9001: 2008 y Q de Calidad turística ha elaborado una política y unos objetivos de Calidad con los que pretende satisfacer las exigencias y requisitos que se derivan de estas normas, además de cumplir con los requisitos legales propios de la realización del servicio así como los aplicables al medio ambiente.

1. Así mismo, la Dirección de la entidad se compromete a aportar los medios y recursos necesarios para que tanto la política como los objetivos establecidos por el sistema integrado sean difundidos a todo el personal de la entidad para su conocimiento y entendimiento y a que sean implementados para comprobar su efectividad. De la misma manera se promoverá que la política seguida por la entidad sea también de conocimiento público poniéndolo en conocimiento de los usuarios, proveedores y vecinos para el conocimiento del propósito de la entidad en todos los ámbitos.
2. La Dirección del Órgano Gestor de las playas se compromete a que se determinen los requisitos aplicables y se cumpla con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario. Así mismo se cumplirá escrupulosamente la legislación medioambiental aplicable y se tendrá en cuenta la prevención de la contaminación creada por nuestras actividades como una de nuestras máximas de actuación.
3. Para conseguir que esta implementación sea eficaz, se precisa de la participación de todos los recursos disponibles del Órgano Gestor, tanto humanos como técnicos.
4. La Dirección del Órgano Gestor es la máxima responsable de velar por el buen funcionamiento y desarrollo del Sistema de Calidad que toma como base la filosofía de una mejora continua, obtenida a través de métodos de seguimiento.

Firma:

Dirección del Órgano Gestor

7. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos del Órgano Gestor de las playas de Almería se encuentra en el anexo I.