© SIG-2005

KALITATEARI ETA INGURUMENARI BURUZKO POLITIKA INTEGRATUA

Hondartzak, herritarrok aisialdirako sarri erabiltzen ditugun gune natural edo artifizialak dira, batez ere uda garaian. Bizkaiko Lurralde Historikoan, bere kostalde osoan, 28 hondartza daude; gehienak, bertara hurbiltzen diren erabiltzaileei hainbat zerbitzu eskaintzeko hornituak.

Bestalde, Bizkaiko hondartzen kudeaketa jarduera konplexua da. Horretarako modu koordinatuan lan egin behar dute honako erakundeek: Bizkaiko Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila eta hondartzak dituzten udal mugarteetako udalak.

Horretan parte hartzen duten erakundeen zeregina, beraz, baliabide tekniko eta ekonomikoak eta giza baliabideak hobetzea da herritarrei zerbitzu hobeagoa emateko eta erakundearen eta hondartzez gozatzen duen jendearen ingurumen joera hobetzea. Xede horrekin sinatu zuten aipatu erakundeek "Bizkaiko hondartzetako eta horien inguruneetako kudeaketa eta kalitateari buruzko esparru akordioa", 28 hondartza eta 20 udalerrirentzat.

Hauexek dira bete nahi diren helburu nagusiak:

1. Hondartzak baldintza higieniko-sanitario egokiekin erabili ahal izatea, erabiltzaileen segurtasun, higiene eta osasuna bermatuz, zerbitzuak eskainiz, etab.
2. Ekosistema hauetan egiten diren jardueren eragina txikiagotzea, ingurumenaren joera etengabe hobetzea bermatzeko.

POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

Las playas son áreas naturales o artificiales muy utilizadas por los ciudadanos como espacios de ocio, especialmente en época estival. El territorio histórico de Bizkaia cuenta, a lo largo de su litoral, con 28 playas equipadas en su mayoría con numerosos servicios para los usuarios que se acercan a ellas.

La gestión de las Playas de Bizkaia es una actividad compleja que implica el trabajo coordinado de diferentes entidades: Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco y Ayuntamientos de los términos municipales en los que se ubican estos espacios.

Las entidades participantes tienen como objetivo optimizar los recursos técnicos, humanos y económicos en aras de un mejor servicio a los ciudadanos y **mejorar el comportamiento ambiental de la organización y de las personas que disfrutan de las playas**, para lo cual suscribieron el "Acuerdo Marco sobre la gestión y la calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia", que afecta a 28 playas y 20 municipios.

Los objetivos principales que se persiguen son:

1. Que sea posible el uso de las playas en condiciones higiénico-sanitarias, que garantizan la seguridad, higiene y salud de los usuarios, la disponibilidad de servicios, etc.
2. Que se minimice el impacto de las actividades que se llevan a cabo en estos ecosistemas, **garantizando la mejora continua del**

comportamiento ambiental.

3. Erabiltzaileei sarbide eta gozamen bera ematea, ahalik eta autonomia gehienarekin; hondartzarako irisgarritasun orokorra hedatzeko helburuarekin.

Horiek lortzeko, aipatu Esparru Akordioaren Jarraipen Batzordeak Kudeaketarako Sistema Integratua ezartzea erabaki zuen, hau da, Kalitatearen ISO 9001:2008 eta Ingurumenaren ISO 14001:2004 baldintzak beteko dituen sistema. Hasieran, hondartza hauetan ezarriko da:

KARRASPIO – LAIDA – LAGA – BAKIO –AREETA
2005eko maiatzaren 12an, ARRIETARA-ATXABIRIBIL
2006eko maiatzaren 16an, OGELLA eta ISUNTZA
2008eko apirilaren 1an, PLENTZIA eta ARRIGORRI
2009eko uztailaren, EREAGA eta ARRIGUNAGA
2010eko uztaila, ARITZATXU, GORLIZ ETA LAIDATXU

Hortaz, kudeaketan parte hartuko duten erakundeek ondoko konpromisoak hartzen dituzte:

- ❑ Bezeroaren, gure kasuan, erabiltzaileen eskakizunak bete eta eurei kalitatezko zerbitzua eskaintzea, hondartzak irisgarritasun, segurtasun, erosotasun eta baldintza higieniko-sanitario egokietan erabili eta gozatzeko. Horretarako, behar bezala kudeatuko dira ura, harea, komunak, lokalak eta ondoko guneak, aparkalekuak eta pasealekuak; eta sor daitezkeen larrialdietarako plan aproposak ezarriko dira.

- ❑ Erabiltzaileak hondartzetara joatea eta, era berean, ingurumena zaintzea bateragarri egitea, ingurunean inolako eraginik izan gabe. Horretarako, baliabideak

3. Facilitar a los usuarios las mismas posibilidades de acceso y disfrute, con la mayor autonomía posible, con la finalidad de aumentar la accesibilidad global de la playa.

Para lograr estos objetivos, la Comisión de Seguimiento del mencionado Acuerdo Marco decidió implantar un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que cumpla los requisitos de Calidad de ISO 9001:2008 y con los requisitos Ambientales de ISO 14001:2004, inicialmente en las siguientes playas:

KARRASPIO – LAIDA – LAGA –BAKIO – LA ARENA
12 de Mayo de 2005, ARRIETARA-ATXABIRIBIL
16 de Mayo de 2006, OGELLA e ISUNTZA
1 de Abril de 2008, PLENTZIA y ARRIGORRI
Julio de 2009, EREAGA Y ARRIGUNAGA
Julio de 2010, ARITZATXU, GORLIZ Y LAIDATXU

Por ello, las entidades participantes en su gestión se comprometen a:

- ❑ Cumplir con los requisitos del cliente, en nuestro caso los usuarios y ofrecerles un servicio de calidad de forma que sea posible el uso y disfrute de las playas en condiciones idóneas de accesibilidad, seguridad, comodidad y condiciones higiénico-sanitarias, gestionando adecuadamente el agua, la arena, los servicios, los locales y áreas adyacentes, los aparcamientos y los paseos, y estableciendo los planes adecuados a las emergencias que puedan surgir.

- ❑ Hacer compatible la afluencia de usuarios a las playas con el respeto al Medio Ambiente de forma que no afecte al entorno, gestionando racionalmente los recursos y

arrazoiz kudeatuko dira, horietan egiten diren jarduerek ingurumenean izan dezaketen eragina txikiagotu egingo da, kutsadura-iturriak jatorrian kontrolatuz, eta kudeaketa egokiaren bidez isuri, igorpen eta hondakinak gutxitzen ahaleginduko da.

- Ingurune horiek ezagutu daitezen bultzatzea dibulgazio eta informaziozko politiken bitartez, erabiltzaileek hondartzetan gehiago gozatu dezaten eta, gainera, parte hartze handiagoa izan dezaten. Izan ere, erabiltzaileen zeresanei eta arrazoizko iradokizunei arreta emango zaie.
- Hondartzen kudeaketan esku hartzen duten langileak Kalitate eta Ingurumenaren babesaren gainean trebatzea, kontzientzia, inplikazio eta parte hartze handiagoa har dezaten Kudeaketarako Sistema Integratuan.
- Langileei euren gaitasunak bermatzeko beharrezkoa den trebakuntza ematea, irisgarritasun orokorrari buruz jabetzeko eta ezgaitasunen bat duten erabiltzaileentzako tratua hobetzeko.
- Talde guztientzat hondartzen irisgarritasun eta erabilera erraztea, batez ere mugikortasuna murriztuta dutenentzat.
- Indarrean dagoen legeria, ingurumenari dagokiona barne, betetzea eta betearaztea, baita hondartzek behar bezala funtziona dezaten hartutako gainerako konpromisoak ere.
- Ingurune hauen kudeaketa, aspektu guztietan, hobetzeko mekanismoak jartzea, bai Kalitateari, bai Ingurumen eta Irisgarritasuna babesteari dagokionez.
- Politika hau ondo zabaltzea, *erakunde* parte-hartzaileetako langileen eta, orobat,

minimizando el impacto ambiental de las actividades que se desarrollan, previniendo las fuentes de contaminación en origen y potenciando la reducción de los vertidos, emisiones y residuos, y su adecuada gestión.

- Fomentar el conocimiento de estos entornos a través de políticas divulgativas y de información, con el fin de conseguir un mayor disfrute de los usuarios y su participación activa, atendiendo a sus comentarios y sugerencias razonables.
- Formar al personal que interviene en la gestión de las playas en aspectos de Calidad y protección del Medio Ambiente para su mayor concienciación, implicación y participación en el SIG.
- Formar al personal que sea preciso para garantizar su competencia, con el fin de incrementar la concienciación sobre la accesibilidad global y el trato hacia los usuarios con alguna discapacidad.
- Facilitar el acceso y uso de las playas a todo tipo de colectivos, especialmente aquellos cuya movilidad es reducida.
- Cumplir y hacer cumplir toda la legislación vigente, incluida la ambiental y aquellos otros compromisos adquiridos para el buen funcionamiento de las playas.
- Establecer mecanismos de mejora continua de la gestión de estos espacios en todos los aspectos posibles, tanto de Calidad como de protección del Medio Ambiente Ambiente y de la Accesibilidad.
- Difundir ampliamente esta Política, haciéndola accesible tanto al personal de las

© SIG-2005

kontraten erabiltzaileen eskura jarriz. Horretarako, haren kopia bat eman beharko da antolatzen diren prestakuntzako ikastaroetan, eta kopia hori ikusgai jarriko da lantoki guztietan. Politika hau erabiltzaileek eskatuta zabaltzeko, kopiak egongo dira hondartzetan eta erakunde bakoitzaren bulegoetan. Hondartzei buruzko web orrian ere jarriko da.

entidades participantes como a los usuarios y las **contratas**. Para ello se entregará siempre copia de la misma en los diferentes cursos de formación que se den y se expondrá en todos los centros de trabajo. Para la difusión de la Política a demanda de los usuarios, se dispondrán copias en las propias playas y en las oficinas de cada entidad, se divulgará también a través de la página Web de playas

Helburu horiek guztiak lortzeko, erakundeak kudeaketarako egitarau espezifikoak eman ditu eta Kalitatearen eta Ingurumenaren Batzorde bat ezarri du. Hain zuzen ere, batzorde hori hondartzen kalitate eta ingurumenari buruzko alderdi guztien zuzendaritza organoa da eta kudeaketan parte hartzen duten erakunde guztiek osatzen dute; halaber, esparru horretan garatuko diren jarduera guztiez gain, Kudeaketarako Sistema Integratuaren ezarpen, mantentze eta eguneratzea koordinatzen ditu auditoretzak eginez eta sistema aldizka berrikusiz.

Para lograr estos objetivos, la organización define programas de gestión específicos y establece un Comité de la Calidad y Ambiental, que es el órgano de dirección de los aspectos de Calidad y Medio Ambiente de la gestión de las Playas, del que forman parte todas las entidades que participan en esta gestión, y que coordina las actividades a desarrollar en este campo, así como la implantación, mantenimiento y actualización del SIG mediante la realización de auditorias y la revisión periódica del mismo.

Sin./Fdo.: Iosu Madariaga Garamendi

Bizkaiko hondartzen Kudeakeratako Sistema Integratuaren Jarraipen Batoordeko presidentea

Presidente de la Comisión de Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de las Playas de Bizkaia

Eguna/Fecha: 30.04.2010