

GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LAS PLAYAS SEGÚN EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOL

Víctor Yepes Piqueras^{1,2}

¹ Conselleria de Turisme, Agència Valenciana del Turisme, Generalitat Valenciana, Valencia.

² Departamento de Ingeniería de la Construcción y Proyectos de Ingeniería Civil, Universidad Politécnica de Valencia, e-mail: vyepesp@cst.upv.es. <http://personales.upv.es/vyepesp/>

YEPES, V. (2005). Gestión del uso público de las playas según el sistema de calidad turístico español. *Actas de las VIII Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos*. Sitges, 17 y 18 de mayo de 2005.

INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una actividad de gran trascendencia social y económica para España que se ha basado, fundamentalmente, en la explotación de la zona costera, y en particular de sus playas. España constituye uno de los países más importantes desde el punto de vista turístico. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (WTO, 2004), nuestro país rivaliza por el primer puesto en importancia turística con Estados Unidos y Francia. Así, en el año 2003, España recibió el 7.5% del contingente de 691 millones de turistas internacionales. Los últimos datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2005) del año 2004 indican que los ingresos por turismo fueron de 37,250 millones de euros, lo cual cubrió el 55% del déficit comercial. Esta actividad supuso el 11.4% del Producto Interior Bruto y proporcionó casi el 11.2% del empleo directo en sus industrias características. Nuestro país recibió en el año 2004 un total de 85.7 millones de visitantes extranjeros, de los cuales el 62.5% se consideran como turistas. Asimismo, los españoles realizaron 132.9 millones de viajes internos, de los cuales el 32.7% fueron viajes turísticos y el resto de corta duración. Las vacaciones y el ocio motivaron la llegada del 81.8% de los turistas extranjeros y el 67.9% de los viajes turísticos internos de los españoles.

Nuestro turismo se desarrolla fundamentalmente en la costa, con un predominio de un turismo masivo y maduro denominado de "sol y playa". Las playas son los elementos de la oferta que proporcionan la magnitud más abultada de los flujos turísticos, sin comparación posible con cualquier otro argumento motivador alternativo. En efecto, las Comunidades Autónomas litorales fueron el destino del 89.6% de los turistas extranjeros y del 62.5% de los viajes turísticos internos de los españoles en 2004. Sin embargo, estos destinos turísticos se enfrentan en la actualidad a la competencia de otros emergentes y a la existencia de nuevas necesidades en los turistas.

Las playas constituyen un recurso limitado y frágil, así como un factor limitante de la industria turística española (Yepes, 1995). La competitividad futura de los destinos turísticos estará basada en la sostenibilidad de sus recursos naturales, económicos y culturales. En particular, la arena de las playas y el espacio litoral son dos recursos naturales críticos para la sostenibilidad económica y medioambiental de las regiones costeras (Yepes y Medina, 2005). Las playas conforman un sistema multidimensional que se encuentra imbricado dentro de un sistema más amplio formado por la zona costera y que incluye otros subsistemas que interactúan entre sí: el físico-natural, el socio-cultural y el de gestión (ver Figura 1). Sin embargo, este recurso, de gran valor medioambiental y económico, precisa de una gestión adecuada que garantice su sostenibilidad, y con ella, la del propio turismo (Aguilar *et al.*, 2000; Rubio, 2003). La falta de simbiosis entre cada subsistemas repercute negativamente todos ellos. Diversos autores justifican el empleo de la Gestión Integrada del Litoral como herramienta para acomodar el incremento de la presión turística (Yepes *et al.*, 1999; Phillips y Jones, 2006).

En torno a las playas se han desarrollado diversas investigaciones y aplicaciones metodológicas para evaluar factores como el clima, la calidad del agua, la temperatura del agua, el material de la playa, la flora y la fauna, los accesos, los vertidos de aguas residuales, etc. (Williams y Morgan, 1995; Leatherman, 1997; Morgan, 1999; López, 2003;

Roig, 2003). Aparte de unos pocos manuales especializados centrados en aspectos ingenieriles (US Army Corps of Engineers, 1984; CIRIA, 1996), pocos trabajos de investigación se han ocupado específicamente en las necesidades de gestión de las playas.

Yepes *et al.* (1999) propusieron la adopción de sistemas de aseguramiento de la calidad y del medioambiente en la gestión de las playas turísticas. A partir de ese momento, y con un apoyo decidido de distintas administraciones públicas, se vislumbró un punto de inflexión en España, donde se empezaron a crear Órganos de Gestión de las Playas, de ámbito municipal y comenzaron a certificarse los primeros sistemas adoptando los estándares de ISO 9001 e ISO 14001 (ver Yepes, 2003). Como ejemplo del nuevo escenario, baste citar que Cádiz, San Sebastián y Cullera fueron pioneros en el año 2001 en la obtención del certificado de gestión medioambiental ISO 14001 para sus playas. El 15 de febrero de 2002 AENOR constituyó un grupo de trabajo, el AEN/CTN 150/SC1/GT para elaborar una guía de aplicación de la norma ISO 14001 a las playas de uso público. Además, se han elaborado las normas de un modelo de calidad de las playas por parte de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo.

Los resultados obtenidos del desarrollo de herramientas de gestión específicamente diseñadas para la gestión de las playas proporcionan, según Micallef y Williams (2002), una oportunidad de mejora en temas costeros relacionados con los aspectos sociales, económicos y medioambientales (ocio, defensa costera, ecosistemas, recogida de datos, resolución de conflictos, participación de la comunidad local en la planificación del desarrollo sostenible, etc.). Algunos trabajos como el de Nelson y Botterill (2002) referidos a la contribución de los galardones de calidad de las playas en la industria turística, indican que sólo éstos permiten apoyar el desarrollo sostenible del turismo si se mejora fuertemente la comunicación entre las organizaciones medioambientales que patrocinan estos galardones, el sector turístico y los consumidores finales. Kozak y Nield (2004) sugieren, incluso, emplear los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente como sistemas de información para poder establecer comparaciones estratégicas entre los distintos destinos turísticos.

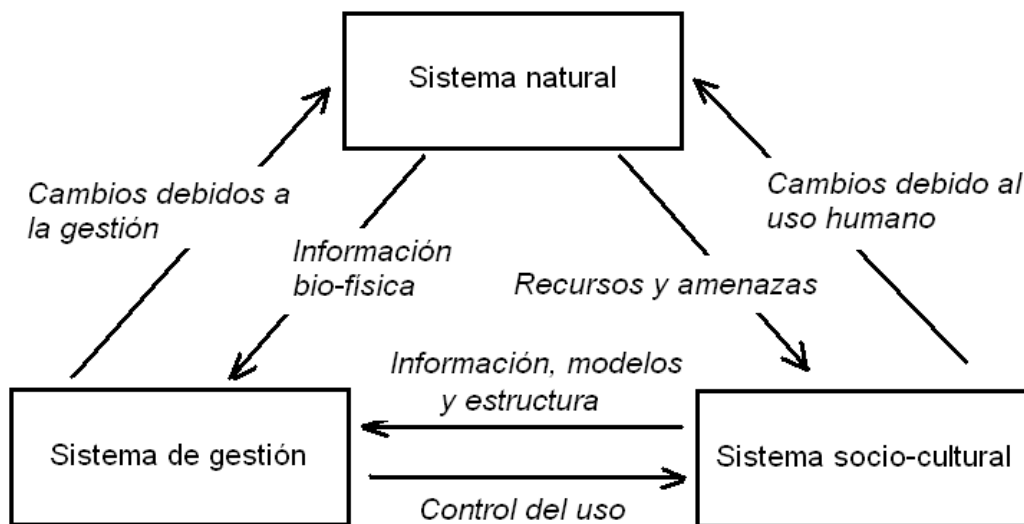


Figura 1. Modelo sistémico de la playa, con sus tres subsistemas más importantes y sus relaciones. Adaptado de James (2000).

El artículo describe brevemente las normas específicas que se han desarrollado recientemente para la gestión de las playas, y en particular se centra en el Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas, desarrollado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), con el apoyo de la Secretaría General de Turismo de la Administración General del Estado (ICTE, 2005).

NORMAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN APLICABLES A LAS PLAYAS

Las normas que definen las características que debe cumplir un producto, servicio o proceso tienen un carácter voluntario. Cuando el objeto de una norma es una playa, debemos distinguir claramente su ámbito de aplicación (Yepes, 2005):

- **Las normas de producto o servicio:** se centran en las características, especificaciones y atributos que debe cumplir una playa. La filosofía de estas normas se centra en el control de la calidad: se identifica un modelo de referencia para realizar comparaciones. Es el caso de las Banderas Azules o el Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas, desarrollado por el ICTE.
- **Las normas del sistema de gestión:** se incide en las especificaciones que deben cumplir las actividades que conforman los procesos en relación con la calidad o el medio ambiente. La visión que subyace en estas normas es la del aseguramiento de la calidad. Así, la familia de normas ISO 9000 en calidad y las ISO 14000 en medio ambiente constituyen los referentes internacionales de gestión, no sólo para las playas, sino para cualquier actividad o sector. Además, en Europa pueden certificarse las playas conforme el Reglamento (CE) 761/2001 por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

Fuera de este conjunto de normas podrían citarse los modelos de gestión estratégica de la calidad (*Total Quality Management*), que si bien aún no se han aplicado a la gestión de las playas, son el camino futuro hacia la excelencia. En Europa el modelo empleado es el EFQM de Excelencia, de la *European Foundation for Quality Management*, el cual incluso permite la obtención del Sello de Excelencia Europea en tres grados: Nivel Bronce-Calidad Europea, Nivel Plata-Excelencia Europea y Nivel Oro-Excelencia Europea.

Uno de los documentos más novedosos en relación con las playas lo constituye el Proyecto de Norma Española PNE 150104 *Guía para la implantación de un sistema de gestión ambiental conforme a UNE-EN ISO 14001 en playas, y requisitos adicionales para el registro en el Reglamento "EMAS"*. Este documento fue elaborado por el grupo de trabajo AEN/CTN 150/SC1 Gestión Medioambiental (Massó y Yepes, 2003). La guía pretende servir de apoyo para definir las responsabilidades de las organizaciones que tienen competencias en la gestión y prestación de servicios en las playas, generalmente los ayuntamientos.

Toda esta variedad de sistemas y normas sólo tienen sentido si mejoran la gestión. En muchas organizaciones se plantean sistemas integrados de gestión de la calidad y del medio ambiente introduciendo las especificaciones propias del producto o servicio. Así, como veremos posteriormente, son mayoría los municipios que han adoptado a la vez un sistema de gestión ISO 9000 e ISO 14000, con una clara tendencia a incorporar todos los criterios de producto que se están manejando (Banderas Azules, marca "Q", etc.).

SISTEMAS DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

Desde principios de los años 90, el sector turístico español ha venido desarrollando distintas iniciativas para la aplicación de la calidad. La necesidad de diferenciarse por la calidad, se puso de manifiesto como meta común del sector privado y la Administración Turística Española en el Congreso Nacional de Turismo, celebrado en Noviembre de 1997, cuyo compromiso fue el impulsar una marca de Calidad Turística Española. El aspecto más destacable de este proyecto es que no se basa en una normativa impuesta desde la administración pública, sino que es una iniciativa del sector privado que han desarrollado sistemas de calidad sectoriales con el apoyo, eso sí, de la Administración.

El Instituto para la Calidad Turística Española

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es un organismo privado, independiente, sin ánimo de lucro, que se constituye como una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para las empresas y entidades turísticas. El

ICTE se constituyó en el año 2000, fruto de la fusión de los antiguos Institutos sectoriales que se habían creado para la promoción de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas de su ámbito. El primer precedente fue el Instituto para la Calidad Hotelera Española, constituido en 1997 tras una exitosa experiencia piloto desarrollada entre los años 1994-96 en Puerto de la Cruz (Tenerife).

Las funciones básicas del ICTE, creado a iniciativa del sector empresarial turístico, y con el apoyo de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, son (ver ICTE, 2005):

- Normalización: creación, desarrollo, actualización y revisión de las Normas de Calidad Turística, con la colaboración abierta a todas las partes interesadas.
- Certificación: reconocimiento al esfuerzo realizado por las entidades turísticas en la implantación de Sistemas de Calidad mediante la concesión del sello de Calidad Turística Española.
- Implantación: apoyo a las entidades turísticas en sus trabajos para adaptar sus sistemas tradicionales de gestión a los sistemas de aseguramiento de la calidad, con la coordinación de cursos de formación, asistencia técnica y publicaciones.
- Promoción: de la Marca Turística Española y de las entidades que la ostentan en campañas de publicidad, publicaciones, representación en ferias, notas de prensa, etc.

La Marca de Calidad Turística

El elemento más visible del Sistema de Calidad es la marca (ver Figura 2), cuya denominación genérica es “Calidad Turística Española” (normalmente llamada marca “Q”) bajo la cual se ampara al conjunto de los productos turísticos que cumplen con unos niveles de calidad exigidos y recogidos en las Normas de Calidad de Servicios y que aseguran estar trabajando en la mejora continua para satisfacer las exigencias de los clientes.



Figura 2. La Marca de Calidad Turística Española.

Reglamento de gestión y certificación de la Marca de Calidad

La Marca de Calidad es un distintivo, administrado por el ICTE, desarrollado para identificar a las entidades turísticas, (en nuestro caso, las playas) cuyos servicios cumplen con unos requisitos de calidad orientados a la satisfacción de los clientes y recogidos en las Normas de Calidad de Servicio.

La certificación por parte del ICTE de una playa, y la correspondiente utilización de la Marca de Calidad, se rige por un contrato de cesión de la misma, por la que se permite su utilización en las actividades municipales y el material publicitario, así como incluirse dentro de una Lista de Entidades Certificadas, así como en las actividades que el ICTE desarrolle como promoción de la marca.

Las Normas de Calidad de Servicio son los documentos mediante los cuales se establecen requisitos, para los distintos servicios ofrecidos por las playas, cuyo cumplimiento es imprescindible para la certificación correspondiente. Estas normas incluyen los requisitos relativos al resultado (prestación) de los diferentes servicios y otros relacionados con los sistemas y métodos (procesos) necesarios para asegurar el nivel adecuado de calidad. Estas normas son voluntarias, pero pasan a ser obligatorias para aquellos municipios que tengan certificadas sus playas.

Las Normas de Calidad de Servicio se pueden revisar y actualizar en los diferentes Comités Técnicos Normalizadores. Esta posible modificación no afectará a las entidades turísticas ya certificadas, las cuales, durante el plazo de vigencia de la certificación, deberán adaptar su Sistema de Calidad y prestaciones a los nuevos requisitos para renovar su certificado.

Derechos y deberes de las Entidades Turísticas certificadas

Un municipio con playas certificadas, por el hecho de obtener un certificado de calidad del ICTE, tiene derecho a utilizar los distintivos de la Marca de Calidad en toda la documentación comercial y publicitaria, así como fijar los correspondientes carteles o placas en lugares visibles. Asimismo, estas entidades se benefician del hecho de estar en listas oficiales y públicas, de beneficiarse de las campañas promocionales, ferias y congresos, así como de participar en los actos de entrega de los certificados correspondientes. También el ICTE se compromete a facilitar revisiones de apoyo a estos municipios.

En cuanto a las obligaciones, los municipios con playas certificadas, se comprometen a cumplir con las Normas de Calidad de Servicio y, además deben:

- Hacer uso de la Marca de forma que el usuario pueda identificar las playas certificadas.
- Realizar de forma continua y sistemática, una medición de la satisfacción de los usuarios e informar del resultado a los auditores.
- Aceptar las auditorías del ICTE, con o sin previo aviso.
- Colaborar con los técnicos del ICTE en la realización de posibles entrevistas a usuarios durante las auditorías.
- Notificar cualquier cambio habido con respecto al momento de la certificación, y abonar las cuotas de derecho de uso de la Marca.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LAS PLAYAS

La Secretaría de Estado de Comercio y Turismo decidió impulsar a finales del 2002 el desarrollo de un sistema de calidad aplicable a las playas turísticas españolas, de forma que permitiese el establecimiento de un distintivo “Q” para aquellas que superasen las auditorías correspondientes. A fecha de hoy, existe un proceso puesto en marcha para transformar estas normas específicas para las playas en normas UNE, tras el correspondiente trabajo que se está iniciando en el seno de AENOR. En la Figura 3 se ha representado algunas diferencias entre los modelos de gestión de las playas basados en las normas ISO (ver Yepes, 2003, 2004) y el Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas del ICTE.

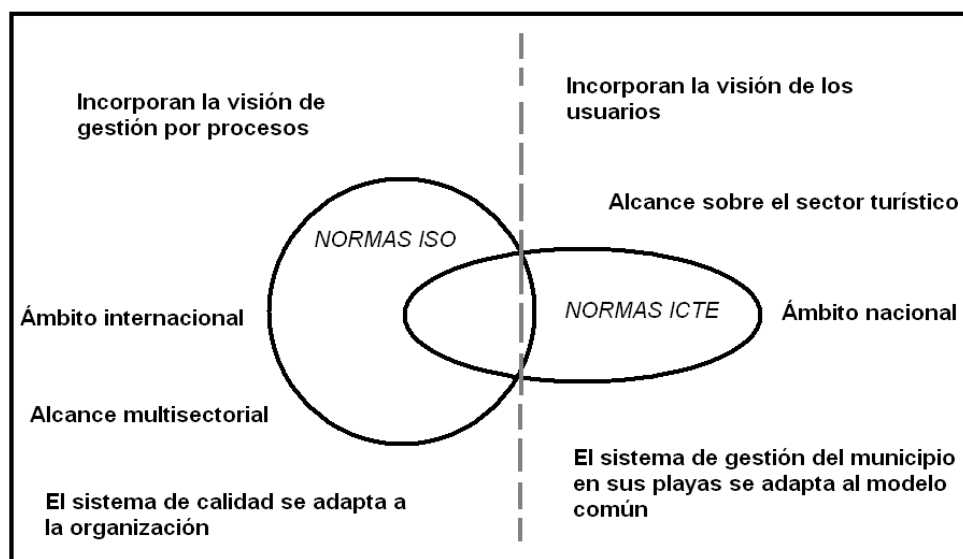


Figura 3. Integración de sistemas de calidad aplicables a las playas.

| | |
|---|--|
| 1. Dirección | <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades de la Dirección. - Sistema de gestión - Identificación de aspectos medioambientales - Evaluación de aspectos medioambientales - Identificación de riesgos higiénico sanitarios - Evaluación de riesgos higiénico sanitarios - Desarrollo de los procesos - Plan de emergencia higiénico sanitario ambiental y capacidad de respuesta - Gestión de los recursos - Promoción de la playa - Plan de explotación y ordenación de la playa - Seguimiento y medición - Mejora continua |
| 2. Seguridad, salvamento y primeros auxilios | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Seguridad - Balizamiento y seguridad en el mar - Salvamento y primeros auxilios - Servicios médicos y traslado de usuarios |
| 3. Información | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Información sobre los servicios que se prestan en la playa - Información turística - Información sobre códigos de conducta - Información sobre seguridad - Información higiénico sanitario ambiental |
| 4. Limpieza y recogida selectiva de residuos | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Limpieza superficie seca, superficie húmeda y agua - Limpieza de instalaciones y equipamientos - Recogida selectiva de residuos |
| 5. Mantenimiento de instalaciones y equipamientos | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Mantenimiento de instalaciones y equipamientos |
| 6. Accesos | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Aparcamiento - Accesos a superficie seca - Acceso a la zona de baño |
| 7. Servicios higiénicos | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Aseos - Duchas y lavapiés - Vestuarios - Agua potable - Consigna |
| 8. Ocio | <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos generales - Alimentos y bebidas - Hamacas y sombrillas - Actividades lúdico deportivas |

Tabla 1. Esquema de los requisitos de servicio del sistema de gestión de uso público de las playas de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo.

El proyecto se inició con entrevistas a gestores y agentes implicados en 30 municipios, investigación cuantitativa con encuestas a usuarios y cualitativa mediante reuniones con grupos de usuarios. Una segunda fase consistió en la elaboración de la normativa del sistema, estableciéndose para ello tres grupos de trabajo para normalizar el área higiénico sanitario ambiental, el área de infraestructuras, instalaciones y servicios, y el área de gestión. La norma ha establecido una serie de requisitos de servicio que pueden ordenarse en 8 capítulos. Por último, en este momento se encuentra en marcha la fase de implantación y certificación del sistema.

El modelo está basado en un sistema integrado de gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos higiénico-sanitarios que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de gestión. El Sistema de Gestión de la playa dispone de una documentación actualizada que incluirá al menos:

- Manual del Sistema de Gestión que incluya:
 - El alcance del Sistema de Gestión.
 - La Política del Sistema de Gestión
 - La organización del Ente Gestor de la playa
 - El mapa de procesos que describa los diferentes procesos que se dan en la gestión de la playa y su interacción
 - Referencia a los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo que complementen al Manual y describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados en la playa y el cumplimiento de las normas de calidad y gestión higiénico-sanitario-ambiental cuando su ausencia pueda ir su detrimento.
- Registros del sistema, que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos internos y que sirvan como punto inicial de la mejora.

El sistema obliga a la creación de un Órgano Gestor de Playas, formado por los responsables de todos los agentes implicados en la gestión de la playa y el Responsable Técnico del Sistema de Gestión. Éste grupo se reúne periódicamente con objeto de coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la playa y solucionar los posibles problemas que hayan podido surgir, proponiendo acciones correctoras o de mejora.

| | |
|---|---|
| Responsabilidades de la Dirección | Política y objetivos del Sistema de Gestión Requisitos legales y otros compromisos Organización y coordinación Comunicación interna Comunicación externa Revisión por la Dirección |
| Sistema de Gestión | Requisitos mínimos de la documentación Control de la documentación y de los registros |
| Aspectos medioambientales | Identificación de aspectos medioambientales Evaluación de aspectos medioambientales |
| Riesgos higiénico-sanitarios | Identificación de riesgos higiénico-sanitarios Evaluación de riesgos higiénico-sanitarios |
| Desarrollo de los procesos | |
| Plan de emergencia higiénico-sanitario-ambiental y capacidad de respuesta | |
| Gestión de los recursos | Recursos humanos Recursos materiales Control de proveedores y suministros |
| Promoción de la playa | |
| Plan de explotación y ordenación de la playa | |
| Seguimiento y medición | |
| Mejora continua | Requisitos generales Condiciones adversas al Sistema de Gestión Acciones preventivas Sistema de quejas y sugerencias |

Tabla 2. Esquema de los requisitos de servicio de la Norma de Dirección.

Norma de dirección

La norma de dirección tiene por objeto definir los requisitos del sistema de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos higiénicos sanitarios aplicable a las actividades, servicios e instalaciones de uso público de la playa que, siendo de competencia

municipal, afecten directa o indirectamente a las siguientes áreas: seguridad, salvamento y primeros auxilios; información; limpieza; mantenimiento de instalaciones y equipamientos; accesos; servicios higiénicos y servicios de ocio.

El responsable de la calidad de las instalaciones y los servicios ofrecidos es lo que se denomina “**Dirección del Ente Gestor**”, que normalmente recae en algún departamento técnico o concejalía municipal. Tiene la responsabilidad de establecer y documentar un Sistema de Gestión en el que se describa la prestación de los servicios, los recursos necesarios, su seguimiento y su medición, así como las responsabilidades correspondientes para asegurar su correcta prestación.

Entre otras, las responsabilidades exigidas a la Dirección del Ente Gestor de una playa son las siguientes: identificar los procesos generales, los aspectos medioambientales y las instalaciones y servicios necesarios; asegurarse de la disponibilidad de recursos; determinar las mejores prácticas de trabajo; determinar los mecanismos de control y acometer las acciones de mejora necesarias.

Norma de seguridad, salvamento y primeros auxilios

Esta norma tiene por objeto definir las características aplicables a los procesos de seguridad, salvamento y primeros auxilios en la playa, y en particular a los servicios de seguridad, balizamiento y seguridad en el mar, salvamento y primeros auxilios y servicios médicos y traslado de usuarios.

El Ente Gestor debe designar una persona que, con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que se respetan las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad exigidos. Además, deberá responsabilizarse de la comunicación entre las entidades que presten el servicio y el Ente Gestor de la playa.



Figura 4. Servicios de socorrismo y primeros auxilios.

Resulta de interés destacar la obligatoriedad de un **Plan de Seguridad** operativo durante la temporada de baño, en colaboración con los Servicios de Orden Público competentes, que garantice el máximo nivel de seguridad a los usuarios de la playa. Dicha planificación debe incluir lo siguiente:

- Recursos humanos y materiales disponibles.
- Rutinas de vigilancia.
- Dispositivos de comunicación y coordinación con los servicios de salvamento y socorrismo y/o otros cuerpos de seguridad.
- Dispositivos extraordinarios para eventos especiales.
- Rutas de evacuación ante situaciones extraordinarias.
- Tiempos de respuesta.

Además, el Ente Gestor deberá definir un **Plan de Salvamento y Primeros Auxilios** en los que se asegure un Servicio Público de Salvamento, con el objeto de garantizar los requisitos mínimos de seguridad. Así, estos servicios deben ser prestados por un equipo humano con la formación adecuada y los recursos materiales suficientes y acordes a la peligrosidad de la playa, de forma que el tiempo de respuesta sea inferior a 4 minutos. En la propia norma se detallan los requisitos mínimos para el equipo humano y material.

Norma de información

Esta norma define las características de gestión aplicables al proceso de información aplicables a los servicios e instalaciones de información existentes en la playa y en particular a: los servicios que se prestan, la información turística, el código de conducta, la seguridad y las condiciones higiénicas, sanitarias y ambientales.

La Dirección del Ente Gestor debe designar a una persona que, con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que se informa al usuario de todo aquello que pueda ser de su interés.

Debe existir al menos un punto de información en la playa, facilitándose ésta a través de paneles informativos, informadores turísticos, banderas, o cualquier medio eficaz y comprensible por el usuario. Se debe comunicar la duración de la temporada de baño, los servicios mínimos ofrecidos dentro y fuera de dicha temporada, el horario de prestación de los servicios, etc.

Resultan interesantes los requisitos exigibles en materia de seguridad, donde con carteles se debe informar sobre la descripción gráfica de la playa, los límites de la zona de baño vigilada, las banderas existentes y su significado, la localización de los puestos de seguridad, vigilancia y salvamento, el modo de contacto con la Policía y el periodo de funcionamiento y horarios del Servicio Público de Salvamento en las distintas temporadas.

Además, en los accesos principales a la playa debe existir información higiénico-sanitaria-ambiental: resultados de los análisis de aguas realizados acerca de la calidad de las aguas de baño, los posibles riesgos higiénico sanitarios que puedan existir en la playa y el modo de prevenirlos, y las posibles zonas de valor natural que existan.



Figura 5. Punto de información turística a pie de playa.

Norma de limpieza y recogida selectiva de residuos

Esta norma tiene por objeto definir las características de gestión y los requisitos internos aplicables a los procesos de limpieza y la recogida selectiva de residuos, y en particular a los procesos de limpieza de la superficie seca y húmeda de la playa, la limpieza de instalaciones y equipamientos y la recogida de residuos producidos.

La Dirección del Ente Gestor designará a una persona que, con independencia de otras funciones, sea la responsable de organizar, supervisar y asegurar los procesos de limpieza y recogida selectiva de residuos. Además, debe existir un equipo de trabajo propio del Ayuntamiento, o contratado, que realice los servicios de limpieza en la superficie seca y la limpieza de las instalaciones y equipamientos.

La norma exige la elaboración de un **Plan de Limpieza** de la superficie seca y húmeda de la playa y del agua que incluirá: los recursos humanos y materiales disponibles, la frecuencia del servicio, el horario de prestación, las rutinas de limpieza, las rutinas de recogida de residuos naturales (si la legislación aplicable lo permite), las pautas de actuación frente a residuos peligrosos y los gestores o vertederos autorizados para los residuos recogidos. En la propia norma figuran los requisitos exigidos, tanto durante la temporada de baño como fuera de ella.

Además, el Plan de Limpieza debe atender a las instalaciones y equipamientos de la playa, que al menos serán los siguientes: aseos y vestuarios, duchas y lavapiés, papeleras y contenedores de residuos, accesos a la arena y agua, infraestructuras de seguridad y atención al usuario y otros equipamientos e instalaciones.



Figura 6. Limpieza y desinfección de infraestructuras sanitarias.

Norma de mantenimiento de instalaciones y equipamientos

El objeto de esta norma es definir las características aplicables al mantenimiento de las instalaciones y equipamientos que existan en la playa sobre las cuales se puedan aplicar actividades de mantenimiento preventivo o correctivo.

La Dirección del Ente Gestor designará a una persona que tenga como misión asegurar que las instalaciones se mantienen en buen estado de conservación. Además, deberá existir un equipo de trabajo que se encarga de este cometido.

Debe redactarse un **Plan de Mantenimiento** que contemple todas las instalaciones y equipamientos fijos o móviles y que garantice el estado de funcionamiento así como su adecuación a las expectativas de los usuarios. Dicho Plan deberá contemplar las rutinas y frecuencia de mantenimiento, la verificación de las operaciones realizadas y las condiciones que puedan ocasionar las situaciones ambientales características de cada playa.

Norma de accesos

Se contempla en esta norma la definición de las características aplicables a los accesos de la playa, y en particular a los aparcamientos, a los accesos a la superficie seca y a la zona de baño.

En el Sistema de Gestión del ICTE se ha recogido el concepto de “**Punto Accesible**”, desarrollado con éxito en la Comunidad Valenciana (ver Yepes *et al.*, 2000). Se trata de que tanto en los accesos a la superficie seca, como en los de la zona de baño y en todas las instalaciones y equipamientos estén adaptados a personas con movilidad reducida.

En el caso de que existan aparcamientos municipales, éstos deberán estar en condiciones de funcionamiento, conservación y limpieza. Se reservará un mínimo de dos plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en cada “Punto Accesible”.

Deberán existir accesos a la superficie seca de la playa, como mínimo cada 200 m en playas urbanas. Para llegar a la zona de baño, se dispondrán de pasarelas de material adecuado.



Figura 7. Señalización y sillas anfibia empleadas en un punto accesible.

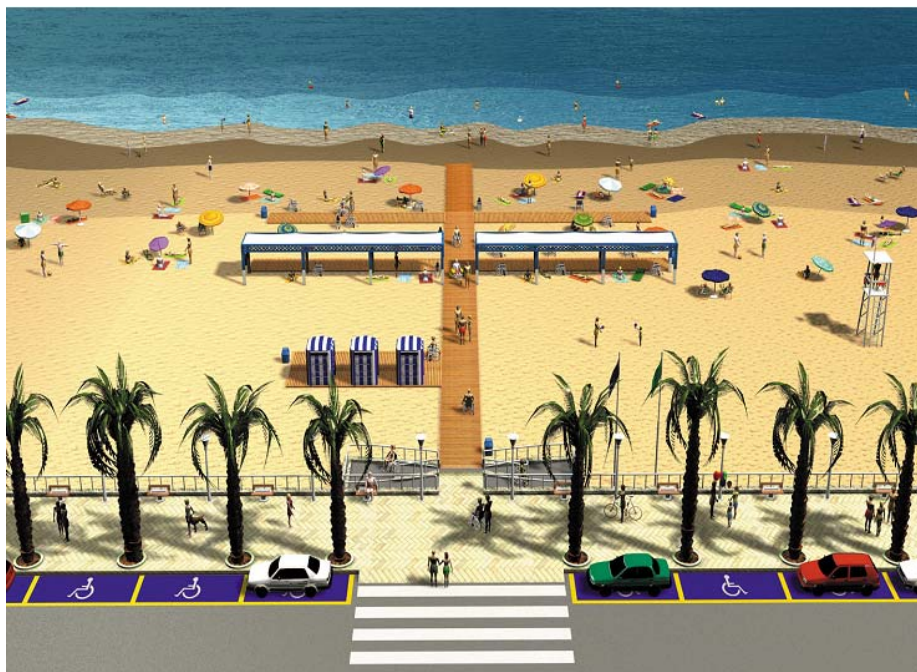


Figura 8. Esquema de punto accesible.

Norma de servicios higiénicos

Los requisitos de esta norma son aplicables a los aseos, duchas y lavapiés, vestuarios, fuentes de agua potable y consigna. Los aseos y las duchas y/o lavapiés serán obligatorios, y el resto complementarios. Estos servicios deberán estar a disposición de los usuarios al menos durante ocho horas de forma ininterrumpida, y estarán incluidos en el Plan de Limpieza y Mantenimiento de la Playa.

Los aseos deben diseñarse en función de la capacidad de la playa (definida en el Plan de Ordenación). En los "Puntos Accesibles", deberá existir al menos un aseo adaptado para personas con movilidad reducida.

En relación a las duchas y los lavapiés, si bien en un principio se pretendía que una playa con la certificación de calidad tuviese un servicio obligatorio de duchas con agua dulce, desde la Comunidad Valenciana se propuso la alternativa del empleo de lavapiés con agua del mar (ver Yepes y Cardona, 2000); se trataba de dar un servicio compatible en aquellas regiones donde el agua es un recurso muy escaso (en la Comunidad Valenciana el sistema desarrollado por la Agencia Valenciana del Turismo ahorra el equivalente al consumo diario de agua potable de una ciudad de 80,000 habitantes). Se considera un mínimo de cuatro puntos de suministro de aguas mediante duchas y/o lavapiés en cada uno de los accesos principales a la playa. Además deberán contar con dispositivos adecuados para el ahorro de agua. En los "Puntos Accesibles", deberán existir elementos adaptados.

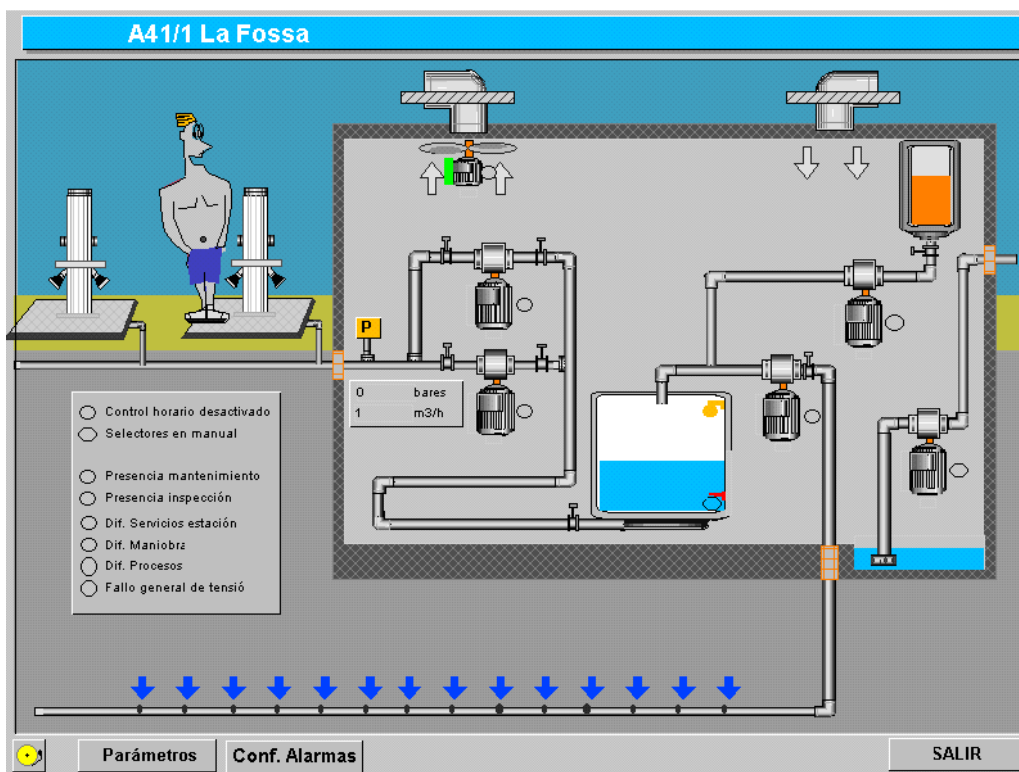


Figura 9. Esquema de lavapiés ecológico con estación de bombeo para agua del mar.

Norma de ocio

La presente norma establece los criterios y requisitos sobre la gestión y las características de los servicios de ocio que se proporcionan para satisfacer los requerimientos de los usuarios durante su estancia en la playa, tanto si se gestionan directamente por el Ente Gestor o por un proveedor de servicios.

La Dirección del Ente Gestor asume la responsabilidad de supervisar que los proveedores de los servicios cumplen las condiciones contractuales de la concesión y los requisitos establecidos en esta Norma.

Los requisitos contenidos en la Norma son aplicables a los establecimientos expendedores de alimentos y bebidas, al alquiler de hamacas, sillas o sombrillas y al desarrollo de actividades lúdicas o deportivas. Siempre que el servicio sea de pago, se pondrán a la vista del usuario los precios de utilización del servicio. Los horarios estarán definidos y deberán comunicarse a los usuarios, además estarán señalizados en los accesos principales a la playa.

En la playa en las que no exista una oferta de restauración complementaria durante la temporada de baño o la legislación no permita la instalación de establecimientos de alimentos y bebidas, existirá al menos un establecimiento que proporcione dichos servicios cada 1000 m.



Figura 10. Guardería y ludoteca de playa.

APLICACIÓN DEL SISTEMA DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

A fecha de hoy (ver Tabla 3), se han certificado un total de 23 playas en España con la “Q” del ICTE. Destaca la Comunidad Valenciana con 7 de ellas. Esta importancia es paralela al número de certificados en ISO 9001, ISO 14001 y EMAS que en este momento tiene dicha Comunidad Autónoma. Ello se debió al apoyo que, bajo los auspicios de la Administración Turística, se puso en marcha en el año 2002 una novedosa línea de colaboración con los municipios del litoral que subvencionaba parte de los gastos para la implantación de estos sistemas de calidad. Adicionalmente a la consecución del certificado correspondiente, se exige al municipio la elaboración de un Plan de Ordenación de las Playas, así como la existencia, organización y funcionamiento de un Órgano de Gestión de Playas. En la Tabla 4 se recogen las certificaciones obtenidas a septiembre de 2005 en las playas de la Comunidad Valenciana, que acaparan mayoritariamente los certificados registrados en España. Son 29 ayuntamientos, con 53 certificados. Debe señalarse que los certificados ISO y EMAS son por municipio, mientras que la “Q” del ICTE es por playa. Además, existen municipios que presentan todos los certificados posibles como Cullera Gandía.

| nº | CCAA | Provincia | Municipio | Playa | Fecha de obtención |
|----|------------------------|-----------|----------------------|--------------|--------------------|
| 1 | Comunidad Valenciana | Alicante | Calpe | La Fossa | sep-04 |
| 2 | | Valencia | Canet D'En Berenguer | Racó de Mar | sep-04 |
| 3 | | Valencia | Cullera | Sant Antoni | sep-04 |
| 4 | | Valencia | Oliva | Aigua Blanca | sep-04 |
| 5 | | Valencia | Gandia | Nort | sep-05 |
| 6 | | Valencia | Bellreguard | Bellreguard | sep-05 |
| 7 | | Valencia | Miramar | Miramar | sep-05 |
| 8 | Cataluña | Tarragona | Lloret de Mar | Fenals | sep-04 |
| 9 | | Tarragona | Lloret de Mar | Lloret | sep-04 |
| 10 | | Barcelona | Calella | Garbí | jun-04 |
| 11 | Principado de Asturias | Asturias | Ribadesella | Santa Maria | jun-04 |
| 12 | | Asturias | Llanes | El Toro | jun-04 |
| 13 | Andalucía | Málaga | Nerja | Burriana | jun-04 |
| 14 | | Cádiz | Cádiz | La Victoria | jun-04 |
| 15 | | Granada | Motil | Calahonda | jun-05 |
| 16 | | Granada | Motil | Poniente | jun-05 |
| 17 | | Granada | Torrenueva | Torrenueva | jul-05 |
| 18 | Islas Baleares | Mallorca | Palmanova | Palmanova | sep-04 |
| 19 | | Mallorca | Paguera | Palmira | jul-05 |
| 20 | Región de Murcia | Murcia | Los Alcázares | Los Narejos | jun-04 |
| 21 | | Murcia | Los Alcázares | El Espejo | jun-05 |
| 22 | | Murcia | S. Pedro Pinatar | Villanaitos | jun-05 |
| 23 | | Murcia | S. Pedro Pinatar | La Puntica | sep-05 |

Tabla 3. Relación de playas certificadas con la "Q" del ICTE, hasta septiembre de 2005.

| Provincia | Nº Municipios | Nº Certificados | ISO 9001 (calidad) | ISO 14001 (medio ambiente) | Q ICTE (calidad) | Reglamento EMAS (medio ambiente) |
|-----------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------------|------------------|----------------------------------|
| ALICANTE | 10 | 20 | 8 | 10 | 1 | 1 |
| CASTELLÓN | 9 | 13 | 5 | 8 | 0 | 0 |
| VALENCIA | 10 | 20 | 5 | 7 | 6 | 2 |
| TOTAL | 29 | 53 | 18 | 25 | 7 | 3 |

Tabla 4. Número de certificados en los municipios con playas, hasta septiembre de 2005.

CONCLUSIONES

La importancia social y económica de las playas turísticas ha motivado un punto de inflexión en la forma de gestionar estos espacios de gran interés ambiental y de protección costera. Los modelos de gestión de calidad y medio ambiente suponen en este contexto herramientas valiosas para los municipios costeros. El Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas, desarrollado por el Instituto para la Calidad Turística Española, supone un modelo de gran interés capaz de complementarse con el resto de modelos de calidad de ámbito internacional (ISO 9000 e ISO 14000). La conclusión es que la adopción de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente favorece la aparición de Órganos de Gestión de Playas capaces de gestionar uno de los activos más importantes en la generación de riqueza y empleo en un país eminentemente turístico como España.

REFERENCIAS

- Agarwal, S., 2002. Restructuring seaside tourism. The resort lifecycle. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 25-55.
- Aguilar, J., Yepes, V., Esteban, V., Serra, J., 2000. Calidad y gestión de recursos costeros. *Actas de las V Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos*. Vol II. 877-890.
- CIRIA, 1996. In: Simm, J.D. (ed.) *Beach management manual*. Construction Industry Research and Information Association Report 153, London, 448 pp.
- Cooper, C., 1990. Resorts in Decline: The Management Response. *Tourism Management*, 11, 63-67.
- Curtis, S., 1997. Rejuvenating holiday resorts. A Spanish case study. *Travel & Tourism Analyst*, 2, 77-93.
- Hall, C.M., 2001. Trends in ocean and coastal tourism: the end of the last frontier? *Ocean & Coastal Management*, 44, 601-618.
- Houston, J.R., 2002. The economic value of beaches – a 2002 update. *Shore and Beach*, 70(1), 9-12.

- Instituto de Estudios Turísticos (IET), 2005. The Spanish Domestic and Outbound Tourism Survey. www.iet.tourspain.es
- Instituto Nacional de Estadística (INE), 2005. Hotel industry and tourism. www.ine.es
- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), 2005. Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas. www.ictte.es
- James, R.J., 2000. From beaches to beach environments: linking the ecology, human-use and management of beaches in Australia. *Ocean & Coastal Management*, 43, 495-514.
- Jennings, S., 2004. Coastal tourism and shoreline management. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 899-922.
- King, B. 1994., Research on Resorts: A Review. *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, 5, 165-180.
- Kozak, M., Nield, K. ,2004. The role of quality and eco-labelling systems in destination benchmarking. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(2), 138-148.
- Leatherman, S.P., 1997. Beach Ratio System. *Journal of Coastal Research*, 13(1), 254-256.
- López, D., 2003. La evaluación de los recursos territoriales turísticos de carácter básico: El caso de las playas del norte de la Comunidad Valenciana. *Investigaciones Geográficas*, 32, 111-135.
- Malvárez, G., Pollard, J., Domínguez, R., 2003. The planning and practice of coastal zone management in Southern Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 11 (2/3), 204-223.
- Massó, D.; Yepes, V., 2003. Guía de aplicación de sistemas de gestión ambiental a las playas. *UNE Boletín Mensual de AENOR*, 174, 8-11.
- Micallef, A., Williams, A.T., 2002. Theoretical strategy considerations for beach management. *Ocean & Coastal Management*, 45, 261-275.
- Morgan, R., 1999. A novel, user-based rating system for tourist beaches. *Tourism Management*, 20, 393-410.
- Nelson, C., Botterill; D., 2002. Evaluating the contribution of beach quality awards to the local tourism industry in Wales-the Green Coast Award. *Ocean & Coastal Management*, 45, 157-170.
- Phillips, M.R., Jones, A.L., 2006. Erosion and tourism infrastructure in the coastal zone: Problems, consequences and management. *Tourism Management*, 27, 517-524.
- Roig, F.X., 2003. Identificación de variables útiles para la clasificación y gestión de playas y calas. El caso de la isla de Menorca (I. Balears). *Boletín de la A.G.E.*, 35, 175-190.
- Rubio, D., 2003. *Gestión integral de playas*. Editorial Síntesis. Madrid, 203 pp.
- Sánchez, I., 2002. *Guía municipal de gestión de playas turísticas*. Ejercicio Final de Carrera. E.T.S. Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. Universidad Politécnica de Valencia, 515 pp.
- US Army Corps of Engineers, 1984. *Shore protection manual*, vols. I and II. Coastal Engineering Research Centre, Mississippi, 1200 pp.
- Williams, A.T., Morgan, R., 1995. Beach awards and rating systems. *Shore and Beach*, 63(4), 29-33.
- Yepes, V., 1995. Gestión integral de las playas como factor productivo de la industria turística. El caso de la Comunidad Valenciana. *Actas III Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos*, Vol III, 958-976.
- Yepes, V., 2002. Ordenación y gestión del territorio turístico. Las playas. En: Blanquer, D. (Ed.), *Ordenación y gestión del territorio turístico*. Valencia. Ed. Tirant lo Blanch, 549-579.
- Yepes, V., 2003. Aplicación de las normas ISO 9000 e ISO 14000 a la gestión de las playas. *Actas de las VII Jornadas Españolas de Costas y Puertos*. CD-ROM, 10 pp.
- Yepes, V., 2004. La gestión de las playas basándose en normas de calidad y medio ambiente. *Actas del II Congreso Internacional de Ingeniería Civil, Territorio y Medio Ambiente*. Vol I, 835-846.
- Yepes, V., 2005. Sistemas de gestión de calidad y medio ambiente como soporte de la gestión municipal de las playas. *Equipamiento y servicios municipales*, 117: 52-62.
- Yepes, V., Esteban, V., Serra, J., 1999. Gestión turística de las playas. Aplicabilidad de los modelos de calidad. *Revista de Obras Públicas*, 3385, 25-34.
- Yepes, V., Cardona, A., 2000. Proyecto e instalación de infraestructuras higiénicas en las playas turísticas. *Cimbra*, 333:56-59.
- Yepes, V., Cardona, A., Vallés, A., 2000. Diseño y gestión de playas turísticas accesibles. *Equipamiento y servicios municipales*, 88: 9-14.
- Yepes, V.; Sánchez, I.; Cardona, A. (2004). Criterios de diseño de aparcamientos y accesos a las playas. *Equipamiento y servicios municipales*, 112: 40-44.
- Yepes, V., Medina, J.R., 2005. Land Use Tourism Models in Spanish Coastal Areas. A Case Study of the Valencia Region. *Journal of Coastal Research*, SI-49, 83-88.
- World Tourism Organization (WTO), 2004. Tourism Highlights Edition 2004. www.world-tourism.org