

Playas certificadas

AUNQUE LAS “BANDERAS AZULES” SEAN EL SISTEMA MÁS CONOCIDO HAY OTROS QUE, ADEMÁS, SON MÁS EXIGENTES

La Bandera Azul, las normas de calidad ISO 9001 y 14.000, la Q de Calidad del ICTE o el sistema de gestión EMAS, son mecanismos con que las autoridades públicas cuentan para comprobar y gestionar la calidad y el buen estado de las playas y ofrecer a sus visitantes unos parámetros en mejora constante año tras año.

Cada una de estas normas tiene un nivel de exigencia diferente, pero todas tienden a prestigiar en mayor o menor grado al arenal que consigue estos títulos, y, por ende, a la zona, provincia, comunidad autónoma o país que en mayor medida los obtiene. Además, se configuran como una herramienta de marketing y publicidad para las playas.

La importancia de acreditar la calidad y la gestión de las playas se manifiesta en el hecho de que el territorio español cuenta con 3.000 puntos catalogados como playa, algunas de las cuales reciben más 30.000 visitantes diarios. Tampoco puede desdeñarse el impacto económico que el aprovechamiento de la playa supone: con sólo el 0,001% del territorio, la economía generada por las playas supone el 10% de la renta de nuestro país. Mejorar y acreditar dicha mejora, y la salubridad y el respeto al medio ambiente se convierten, por tanto, en un elemento esencial para captar y conservar visitantes.



Bandera Azul: una fotografía de la situación



El sistema más conocido por consumidores, usuarios y turistas es la **Bandera Azul, acreditación que supone una fotografía, una imagen estática, de la situación de una playa en un momento determinado tras la inspección por parte de los miembros de la ONG Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC) y que año tras año hay que renovar.**

La concesión de la Bandera Azul no es para toda la vida, ya que se impone una renovación anual. Sin embargo, la inspección se realiza en un momento concreto y no valora las mejoras o el empeoramiento de una playa. Si cumple los requisitos, se le entrega la bandera sin analizar si se ha producido un empeoramiento desde el año anterior.

Aunque en los últimos años el prestigio de este galardón se ha puesto en entredicho, la entrega de la Bandera Azul sigue siendo un acto emblemático en las playas españolas. Este verano, un total de 450 playas y 68 puertos han recibido el galardón, que entregan la Fundación Europea de Educación Ambiental (FEEE) y la citada ADEAC, organización española que pertenece a la Fundación encargada de visitar y analizar los emplazamientos que aspiran a esta distinción.

El consumidor puede reconocer fácilmente la playa con Bandera Azul: hay una enseña ubicada en la entrada de las playas. Además, dado el prestigio que ha otorgado la concesión de este galardón, es un motivo de orgullo para los responsables municipales, que acostumbran pregonar el éxito a través de los medios de comunicación.

Para conseguir La Bandera Azul, las playas deben acreditar unos mínimos en aspectos relacionados con la legalidad, sanidad, limpieza, seguridad, información y gestión medioambiental. Los ayuntamientos pasan el examen a principios de verano con la visita de inspectores que investigan también las denuncias formuladas por los usuarios.

La concesión de la Bandera Azul la realiza un jurado internacional, siempre que la playa cumpla con 27 criterios relacionados con la calidad del agua, la educación ambiental e información, gerencia ambiental, seguridad y servicios.



Normas ISO 9001 e ISO 14001: La mejora continua



La incorporación de las normas ISO 9001 (Gestión de la calidad) y 14001 (Gestión medioambiental) a la certificación de las playas ha supuesto un avance en la mejora continua de los servicios y en la situación del litoral. **Estas normas acreditan una constante mejora, ya que las playas, igual que cualquier empresa o entidad, deben renovar su certificación año tras año mediante la visita anual de los auditores independientes que verifican la mejora de instalaciones, calidad de aguas y arena, servicios, gestión de residuos, etc. Mientras que en la Bandera Azul es una organización la que toma la iniciativa para la concesión del galardón, en las normas de gestión de la calidad y de medio ambiente son los consistorios quienes dan comienzo al proceso y se implican hasta el final en la obtención del certificado.**

Los pasos que deben seguir los ayuntamientos comienzan por la toma de conciencia para obtener dichas certificaciones, y por gestionar con calidad y poner en marcha una política medioambiental. Para ello, **es necesario elaborar un documento que refleje un compromiso explícito de prevención de la contaminación, de mejora continua y del cumplimiento de la legislación ambiental de cada territorio.**

Posteriormente, se deben identificar todas las actividades que se desarrollan en la playa y que pueden provocar impactos medioambientales (basuras, desechos de los "chiringuitos", residuos sanitarios, restos de utensilios de playa –plásticos, pelotas, palas, etc...- residuos de motos acuáticas –si está permitido su uso- etc...).

El siguiente paso es fijar metas para prevenir la contaminación, conseguir la mejora continua, etc... Para desarrollar este proceso, los ayuntamientos cuentan con auditores -de empresas independientes- que ayudan tanto en la redacción del Sistema de Gestión Ambiental como en los planes de prevención y de identificación de los focos de contaminación. Finalmente, otra empresa, la certificadora, se encarga de determinar si efectivamente se cumplen los requisitos que establecen las normas ISO 9001 y 14001. Los visitantes encontrarán, junto al panel que informa de los servicios que ofrece la playa (duchas, posta sanitaria, etc...), el sello de la empresa que ha certificado el servicio. Además, los ayuntamientos que obtienen esas certificaciones utilizan estos sellos en sus políticas de marketing, por lo que es fácil descubrir en los folletos informativos y en los medios de comunicación información sobre la obtención de la certificación.

Según SGS ICS, multinacional certificadora implantada en nuestro país, "la obtención de un certificado, tanto de calidad de servicio como medioambiental, es sólo el principio del trabajo, ya que es obligatorio renovarlo cada año, tras la inspección de auditores independientes que evalúan no sólo que se mantienen los niveles que exige la norma, sino que se mejora de forma continuada, principal característica de los certificados, frente a otras enseñas que sólo valoran que se cumplan ciertos requisitos". Las normas de calidad y de medio ambiente ISO implican, por tanto, un compromiso con la una mejora continua, acreditada con la renovación del certificado.

Sistema EMAS: el más exigente y prestigioso



EMAS (Sistema de Ecogestión y Auditoría) es el sistema más prestigioso de la Unión Europea y exige para su obtención **el cumplimiento estricto de la legislación vigente. Un ayuntamiento no puede inscribir sus playas ni ningún otro servicio en el registro EMAS si muestra una sola carencia o disconformidad en el informe realizado por los verificadores. El ayuntamiento que desee obtener la acreditación EMAS debe hacer una declaración medioambiental con un resumen de su gestión. Esta declaración es un documento público. En el sistema EMAS es la propia Administración, a través de la figura de verificador, quien se inscribe en un registro europeo, lo que supone la prueba del cumplimiento con el sistema.**

EMAS apuesta por la comunicación y la transparencia hacia la opinión pública. El sistema comienza por una revisión medioambiental de las actividades que realiza el ayuntamiento en las playas de su municipio. En esta revisión se describe el impacto que ocasionan las actividades realizadas en el entorno. Después se redacta el sistema de gestión medioambiental (efectivo y realista) y, por último, hay que promover una declaración sobre los logros obtenidos en relación a ese compromiso.

Varios ayuntamientos enclavados en zonas turísticas están inmersos en el proceso de redacción del sistema de gestión medioambiental, que implica desde la recogida de basuras y su tratamiento, hasta la implicación de los trabajadores y funcionarios en la puesta en marcha de todo el sistema.

Dado que es un método de trabajo relativamente nuevo, menos conocido y mucho más exigente, la inscripción de municipios en este sistema es notablemente inferior a la entrega de certificados o Banderas Azules.

Marca Q de Calidad Turística: el modelo de los empresarios turísticos



Es la certificación más novedosa que se aplica a las playas. En el momento de redactar este informe se estaban realizando las auditorías previas en las playas para que se pudieran entregar las certificaciones a mediados de julio, coincidiendo con la época de mayor afluencia a estos espacios. Según fuentes del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española), es esta institución la que forma a los auditores en las peculiaridades de cada sector para que puedan conocer perfectamente los puntos críticos y débiles a los que deben prestar atención preferente. Para mantener la marca de Q de Calidad Turística, la playa o empresa que la obtenga debe auditarse y ratificar anualmente la certificación. El ICTE ha informado a esta revista que, por la falta de auditores, en esta primera edición de auditorías en playas no se ha podido atender a todas las demandas y solicitudes.

La marca Q de Calidad Turística evalúa lo que afecta al usuario final: unidad de dirección, de seguridad, salvamento y primeros auxilios, información, limpieza y recogida selectiva de residuos, mantenimiento de instalaciones y equipamientos, accesos, servicios higiénicos y ocio. Y hace lo propio con todos los aspectos medioambientales. La principal diferencia de esta marca con el resto de sistemas de acreditación es que proviene de una institución española cuyo objetivo es la defensa y mejora de los servicios turísticos españoles.

Las normas son definidas por empresarios, Administración e implicados y expertos en el sector, por lo que se ciñen mucho más, según sus promotores, a las necesidades y demandas de los usuarios del servicio turístico, en este caso de las playas. Para identificar las playas con la marca Q, el ICTE ha diseñado unos paneles que se situarán en la entrada de las playas, junto a los paneles con información de los servicios.

CADA UNA DE ESTAS ACREDITACIONES ENTRAÑA UN NIVEL DE EXIGENCIA Y COMPROMISO CON LA CALIDAD

