

V Entrega de Banderas a 174 Playas certificadas con la "Q" de Calidad Turística, correspondientes a 82 Ayuntamientos y Administraciones públicas, de 9 CCAA. Entrega de Banderas a 12 Instalaciones Náutico Deportivas.

- *Datos por CCAA en número de playas certificadas.*

<b>CCAA</b>	<b>Nº Playas</b>
Andalucía	58
Comunidad Valenciana	46
Región de Murcia	25
Cataluña	20
Galicia	9
Principado de Asturias	7
Cantabria	4
Baleares	3
Ceuta	2
<b>Total Playas</b>	<b>174</b>

- *Ayuntamientos con Banderas "Q" por CCAA.*

<b>CCAA</b>	<b>Ayuntamientos</b>
Andalucía	26
Comunidad Valenciana	25
Cataluña	11
Región de Murcia	6
Galicia	5
Principado de Asturias	4
Cantabria	3
Baleares	1
Ceuta	1
<b>Total Ayuntamientos</b>	<b>82</b>

- Playas adheridas al Sistema de Calidad Turístico Español y que se encuentran implantando:

Baleares, 2; Cataluña, 1; Canarias, 1; Murcia, 1; Comunidad Valenciana, 1; Andalucía, 1.

## INSTALACIONES NÁUTICO DEPORTIVAS

Nombre Comercial	Localidad	Provincia	Comunidad Autónoma
Puerto Sherry	Puerto de Santa Maria	Cádiz	Andalucía
Club Náutico San Antonio	Sant Antoni de Portmany	Ibiza	Baleares
Alcudiamar Puerto Turístico Deportivo	Alcúdia	Mallorca	Baleares
Club de Mar - Mallorca	Palma de Mallorca	Mallorca	Baleares
Real Club Náutico Calpe	Calpe	Alicante	Comunidad Valenciana
Real Club Náutico Torrevieja	Torrevieja	Alicante	Comunidad Valenciana
Club Náutico Ría de Ares	Ares	A Coruña	Galicia
Club Náutico Deportivo Riveira	Riveira	A Coruña	Galicia
Club Náutico de Sada	Sada	A Coruña	Galicia
Real Club Náutico de Ribadeo	Ribadeo	Lugo	Galicia
Club Náutico de Portonovo	Portonovo	Pontevedra	Galicia
Puerto Deportivo Vigo del Real Club Náutico	Vigo	Pontevedra	Galicia

### INFORME SOBRE MARCA "Q"

La norma para la Calidad Turística de las playas (UNE 187001:2008) recoge los requisitos que ha de cumplir una playa para participar en el Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas.

Los requisitos de la Norma de Calidad se refieren tanto a los equipamientos de Uso público (instalaciones) como a los procesos de prestación del servicio de la playa (limpieza, seguridad, salvamento, información, etc..)

La Dirección del Ente Gestor de la playa es responsable de la calidad de las instalaciones y los servicios ofrecidos, y ha de establecer los mecanismos de gestión necesarios para asegurar, que en todo momento, y en todo tipo de servicio, se alcanzan los niveles y objetivos de calidad y medio ambiente definidos.

Una de las ventajas de la norma "Q" es ser una norma de servicio contemplando aspectos recogidos en normas de gestión como puede ser la norma internacional ISO 9001 e incluso requisitos de la norma ambiental ISO 14001.

Lo que aporta la certificación "Q" de Calidad frente a otras certificaciones es, que no sólo requiere que las playas posean aguas y arenas limpias, sino que controlen los servicios de seguridad, salvamento, ocio, información, limpieza, control de los chiringuitos así como las condiciones higiénicas de las playas y sus instalaciones.

### Q DE CALIDAD TURISTICA

La Marca "Q" de Calidad Turística es un reconocimiento nacional al cumplimiento de la norma de rango público española UNE 187001:2008 concedida a 174 playas españolas por el ICTE bajo supervisión de ENAC.

## **CRITERIOS**

La Marca "Q" de Calidad Turística exige el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- **DIRECCIÓN**

Proceso de planificación

Proceso de Organización

Gestión ambiental

Proceso de gestión de los recursos

Proceso de comercialización

Proceso de control y mejora continua

- **SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS**

Seguridad

Balizamiento y seguridad en el mar

Salvamento y primeros auxilios

Servicios médicos y traslado de usuarios

- **INFORMACIÓN**

Información sobre los servicios prestados en la playa

- **LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS**

Limpieza de la superficie seca, húmeda y del agua

Limpieza de instalaciones y equipamientos

Recogida selectiva de residuos

- **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS**

Mantenimiento de instalaciones y equipamientos

- **ACCESOS**

Aparcamiento

Accesos a superficie seca

Accesos a la zona de baño

- **SERVICIOS HIGIÉNICOS**

Aseos

Duchas y lavapiés

Vestuarios

Agua potable

Consigna

- **OCIO**

Alimentos y bebidas

Hamacas y sombrillas

Actividades lúdico deportivas

La "Q" de Calidad se concede anualmente tras auditoria por tercera parte siguiendo criterios normalizados de ICTE y supervisados por ENAC.

### **PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PARTICIPACION EN "Q" DE CALIDAD**

Para que una Playa pueda participar en el SCTE y posteriormente certificarse debe adherirse al ICTE, quien le facilita la norma y un cuestionario de autoevaluación para que su autodiagnóstico le indique aquellas áreas que debe trabajar. Una vez implantado el Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en la norma solicita que una entidad auditora le elabore un informe de auditoria, cuyos resultados son enviados al ICTE, único ente certificador y ser evaluado por un Comité Certificador externo donde se encuentran representados expertos en playas, CCAA y otros organismos de prestigio. Todos los procedimientos y reglamentos son especialmente vigilados por ENAC.

### **CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DURANTE TODO EL AÑO EN "Q" DE CALIDAD**

El control del cumplimiento de los servicios prestados por la Playa se evalúan una vez ésta está abierta al público y en servicio. La inspección es llevada a cabo por seis empresas auditoras homologadas por el ICTE con auditores especialmente formados para el control del cumplimiento de la norma.

Los criterios que aparecen en la norma han sido redactados por un comité técnico normalizador donde participan la Secretaria de Estado y Turismo, técnicos de CCAA, autoridades locales y socio sanitarias, Cruz Roja Española, Asociaciones de consumidores y usuarios y diferentes plataformas del mundo de la discapacidad universal como ONCE, PREDIF, CNSE, etc.

**ANEXO:** En la web [www.calidadturistica hoy.es](http://www.calidadturistica hoy.es) encontrará el informe de playas 2012 donde encontrará información más específica.