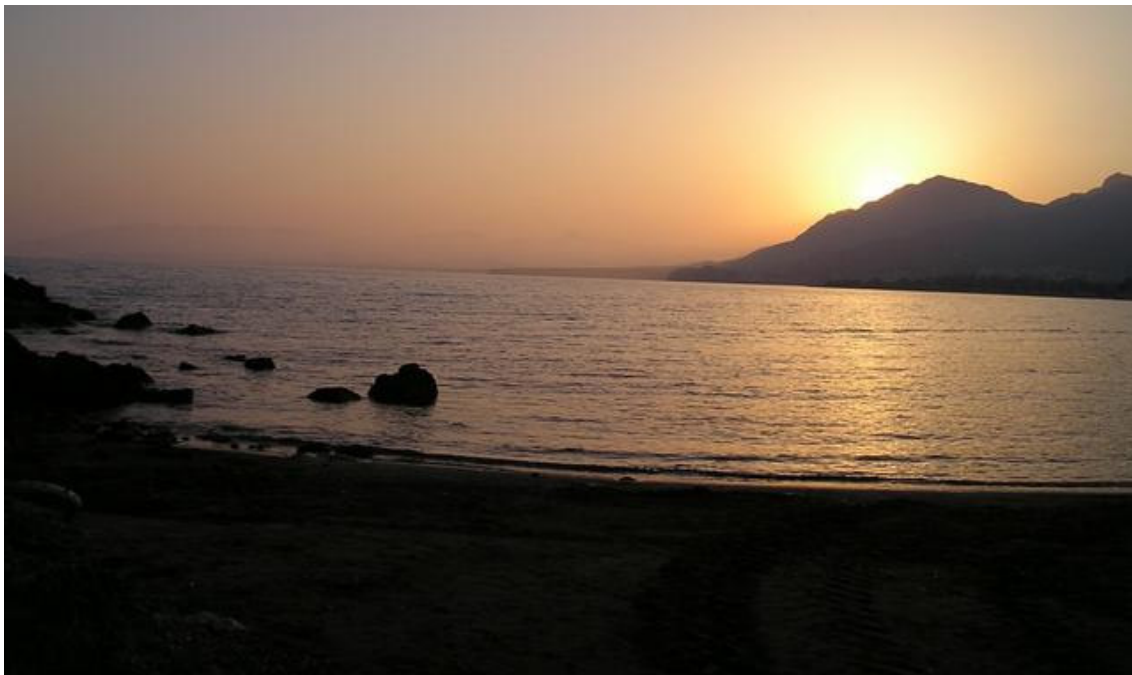


INFORME DE SITUACION DE CERTIFICACIÓN EN PLAYAS ESPAÑOLAS



UNE 187001:2008

Madrid, 9 de junio de 2009

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la calidad se ha convertido en el principal objetivo y punto de referencia para la industria turística española. La Secretaría de Estado de Comercio y Turismo ha desarrollado a lo largo de los últimos años el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), cuyo órgano de gestión e impulso, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), representa el esfuerzo conjunto entre la Administración y las asociaciones empresariales. Fruto de esta colaboración son las Normas de Calidad para los distintos sectores y subsectores turísticos, Normas que los propios empresarios y/o gestores se han impuesto a sí mismos cumplir, entendiendo que la Calidad tiene como resultado la mejora del servicio al cliente, la optimización de las organizaciones y la consecuente mejora en materia de competitividad.

Esta norma UNE de calidad de prestación de servicio en playas, pionera en su ámbito, engloba los capítulos específicos del Sistema de Gestión del Uso Público y supone una mejora de los requisitos básicos de calidad establecidos por ley para la obtención de la Marca de Calidad. Esta norma marca unos estándares y requisitos a cumplir que definen el nivel de servicio al cliente y su seguridad en las playas. El concepto de servicio al cliente se entiende como el servicio final prestado y además los servicios indirectos, de modo que la norma contemplan todas las funciones de gestión necesarias para el idóneo funcionamiento de las playas, configurándose como una herramienta de gestión de los procesos. Los estándares fijados son superables en la medida en que los responsables de la gestión de la playa lo deseen.

ANTECEDENTES

El 27 de marzo de 2002, la Secretaría General de Turismo elabora un pliego de condiciones para el concurso público del proyecto Sistema de Calidad Turística española para playas, diseño e implementación de una norma para el sector en España. El objetivo del proyecto es crear la norma y el sistema de calidad turística para playas en el marco de la metodología SCTE y realizar la implantación piloto en 40 playas españolas.

El Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE 2000-2006) define las líneas de la política turística a aplicar desde la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, centrando sus esfuerzos en lograr la diversificación de la oferta turística para evitar la estacionalización. Por ello las playas son objeto primordial de utilización o consumo turístico desde el propio inicio del fenómeno turístico de forma masiva.

Fruto de la iniciativa de este pliego de condiciones se diseñan una serie de actividades entrado ya el año 2003, entre ellas:

- a) Campaña de difusión y sensibilización de los objetivos del SCTE entre el sector y sensibilizar a los gestores de playas para su participación y colaboración en el proyecto.
- b) Análisis y diagnóstico de situación con un informe final.
- c) Desarrollo de un cuestionario de autoevaluación y adaptación de las herramientas para la gestión de la calidad desarrolladas con la metodología SCTE.
- d) Asistencia técnica directa para la implantación piloto.

El informe final de conclusiones en diciembre 2003 sobre el proyecto de diseño e implantación piloto fue el siguiente:

El objetivo del proyecto fue la definición de una norma de calidad y herramientas complementarias dentro de la metodología SCTE. Ello supuso el desarrollo de los siguientes trabajos:

- Desarrollo de una campaña de difusión y una serie de presentaciones para dar a conocer el nuevo proyecto al público objetivo (gestores de playas), y provocar las adhesiones de las 40 playas piloto que se contemplaban en esta primera fase.
- Realización de un estudio-diagnóstico sobre la calidad turística en playas, incluyendo encuestas, *focus group*, estudio documental, etc.
- Generación, en el marco de un comité normativo representativo, siguiendo la metodología habitual del SCTE, de la norma de calidad turística para playas.
- Asistencia técnica directa para la implantación piloto en 40 playas incluyendo formación, visitas in situ, asistencia telemática, etc.

El balance, a la conclusión del proyecto en esta primera fase (diciembre 2003) fue positivo. De las 40 playas iniciales, 7 abandonaron el proyecto y en el comité de certificación a 31 de diciembre de 2004, 13 playas obtuvieron la certificación.

ACTUALIDAD

El 13 de noviembre de 2007 se constituyó el subcomité plenario nacional para la modificación de la norma Q de playas elaborada en 2003, elaborando un proyecto de norma española que se utilizó como borrador de trabajo el pasado 27 y 28 de noviembre de 2008 en el grupo de trabajo internacional ISO TC228 WG5 compartido con Costa Rica, donde el ICTE gestiona la secretaría así como el subcomité espejo nacional.

En la actualidad la norma UNE 187001 fue publicada en diciembre de 2008 y en estos momentos es la base para el trabajo de actualización y modernización dentro del comité técnico de normalización AEN/CTN 187 SC1, cuyas revisiones sobre los diferentes requisitos van a ser sometidos a un profundo análisis por parte de los vocales presentes en dicho subcomité.

A fecha 31 de diciembre de 2008 el número de playas certificadas asciende a 118.

LA NORMA UNE 187001 DE CALIDAD PARA PLAYAS

Esta norma establece los requisitos que debe cumplir una playa, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos tangibles de uso público, como a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

La estructura de la norma se establece en diez apartados y recoge en sus primeras hojas los requisitos mínimos del sistema de gestión del uso público y del sistema documental de gestión para luego desplegarse a lo largo de los siguientes capítulos los requisitos referidos a los procesos típicos de una playa.

A continuación se detalla la estructura de la actual norma:

INTRODUCCIÓN

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

- Generalidades
- Proceso de planificación
- Proceso de Organización
- Gestión ambiental
- Proceso de gestión de los recursos
- Proceso de comercialización
- Proceso de control y mejora continua

PROCESO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS

- Generalidades
- Seguridad
- Balizamiento y seguridad en el mar
- Salvamento y primeros auxilios
- Servicios médicos y traslado de usuarios
- Mecanismos de control

PROCESO DE INFORMACIÓN

- Generalidades
- Información sobre los servicios prestados en la playa
- Mecanismos de control

PROCESO DE LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

- Generalidades
- Limpieza de la superficie seca, húmeda y del agua
- Limpieza de instalaciones y equipamientos
- Recogida selectiva de residuos
- Mecanismos de control

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

- Generalidades
- Mantenimiento de instalaciones y equipamientos
- Mecanismos de control

PROCESO DE ACCESOS

- Generalidades
- Aparcamiento
- Accesos a superficie seca
- Accesos a la zona de baño
- Mecanismos de control

PROCESO DE SERVICIOS HIGIÉNICOS

- Generalidades
- Aseos
- Duchas y lavapiés
- Vestuarios
- Agua potable
- Consigna
- Mecanismos de control

PROCESO DE OCIO

- Generalidades
- Alimentos y bebidas
- Hamacas y sombrillas
- Actividades lúdico deportivas
- Mecanismos de control

VENTAJAS DE LA MARCA Q DE CALIDAD PARA PLAYAS

Con la certificación de la norma UNE 187001:2008 de calidad se está en posesión de cumplir parte de los requisitos recogidos en los criterios para las playas con bandera azul, distinción otorgada por el FEE (Foundation for Environmental Education).

Una de las ventajas de la norma 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. Por lo tanto la distinción otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española es una certificación enfocada a la calidad del servicio ofrecido en las instalaciones de la playa de uso público.






ANEXO 1: Comparativa de Certificación.



CALIDAD TURISTICA

ICTE Instituto para la Calidad Turística Española

	Requisitos	Verificación	Sello
	Especificación privada Europea	Entidad Privada	Privado
	Especificación Privada Española	Entidad Privada	Público
	Normas Internacionales	Entidad de Certificación	Privado
	Especificación Europea	Entidad de Certificación	Público

Breve descripción	
	Requiere que las playas posean aguas del mar limpias, y limpias sus arenas.
	Requiere que las playas controlen los servicios de seguridad, salvamento, ocio, vigilancia de las aguas, información, limpieza, y se controlen los chiringuitos. Es muy importante las condiciones higiénicas de las playas y sus instalaciones.
	Requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes (usuarios y ciudadanos), y que los servicios se inspeccionen para comprobar que son eficaces.
	Requiere que se analicen y minimicen los impactos que pueden ocasionar las actividades sobre el medio ambiente, y que se inspeccionen para comprobar su magnitud.
	Además de lo indicado en lo anterior, requiere que se manifieste públicamente el comportamiento ambiental.