

BANDERA AZUL, DISTINTIVO DE CALIDAD EN LAS PLAYAS

INTRODUCCIÓN

En España, la playa es uno de los principales destinos turísticos. Son elegidas por turistas cada vez más informados y exigentes, quienes demandan mejores servicios que cumplan sus expectativas. La calidad, el medio ambiente y la accesibilidad se convierten así en elementos clave a la hora de elegir un destino de playa.

En un mercado, donde cada día el cliente es más exigente, los destinos turísticos apuestan por la búsqueda de la calidad, una misión que han encontrado en la certificación de sus servicios ofrecidos y en la diferenciación frente a la competencia.

La Bandera Azul, la Q de Calidad, los sistemas de gestión de accesibilidad u otros sistemas, son distintivos que, cada día más, las autoridades públicas están implantando en las playas españolas. Estos son establecidos con la finalidad de comprobar y gestionar la calidad y el buen estado de las playas, ofreciendo a sus visitantes unos parámetros de mejora constante año tras año, además de presentarse como herramientas de promoción para las propias playas.

BANDERA AZUL

La Bandera Azul es un distintivo cuyo origen se encuentra en la *Foundation for Environmental Education* (FEE), en 1985, desarrollado a nivel internacional en el año 1987. La FEE fue creada en Francia en el 1982, como una fundación internacional independiente y sin ánimo de lucro, por representantes de Francia, Dinamarca, Holanda y España.



La Bandera Azul se concede anualmente por un Jurado Internacional, que dicho jurado ratifica o rechaza las propuestas de los distintos jurados nacionales. Estos jurados realizan el análisis y la selección previa de las candidaturas mediante una inspección de la playa, programada o sin anuncio previo. En el caso de España, ADEAC (Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor) preside el jurado nacional.

Centro Nacional de Información de la Calidad

Una playa puede ser candidata a la Bandera Azul si ha sido oficialmente designada a nivel nacional como una zona de baño con, al menos, un punto de muestra para el análisis de sus aguas. La playa debe contar con las instalaciones y estándares exigidos, así como con una persona, designada por las autoridades locales, que sirva de enlace en las relaciones con la Bandera Azul.

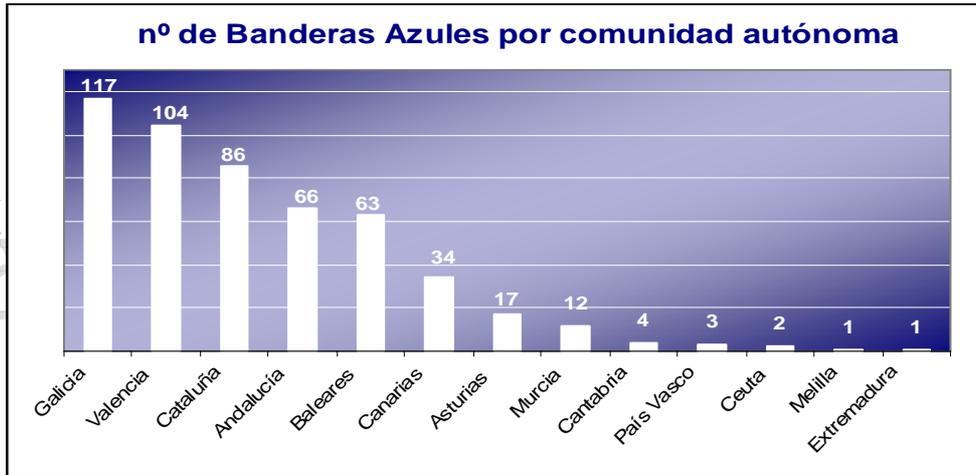
La presencia de una Bandera Azul en una playa reconoce y estimula el esfuerzo de algunas entidades locales por conseguir que dicha playa cumpla 29 criterios de legalidad, accesibilidad, sanidad, limpieza y seguridad, así como, que cuente con una información y gestión ambiental adecuadas.

Los criterios son revisados y actualizados periódicamente a nivel internacional, la última vez que han sido revisados fue en el año 2009. Los principales criterios que se tienen en cuenta para la concesión de la Bandera Azul son los siguientes:

- Información al público sobre calidad de las aguas, código de conducta a seguir en la playa, actividades de educación ambiental, etc. Además de un plano que incluya la ubicación de las instalaciones y servicios.
- Cumplimiento de requisitos y estándares de una calidad excelente de las aguas.
- Ausencia de vertidos industriales, aguas residuales y otras sustancias contaminantes. Así como planes de emergencia para posibles accidentes o desastres ecológicos.
- La playa y su entorno circundante deben estar limpios y bien mantenidos.
- Presencia de socorristas, equipo de salvamento y equipo de primeros auxilios.
- Señalización y control de zonas para actividades incompatibles con el baño.
- Accesos fáciles y seguros.

Sólo 1 de cada 7 playas españolas obtienen la Bandera Azul y casi 1 de cada 7 Banderas Azules, que ondean a nivel internacional, lo hace en España.

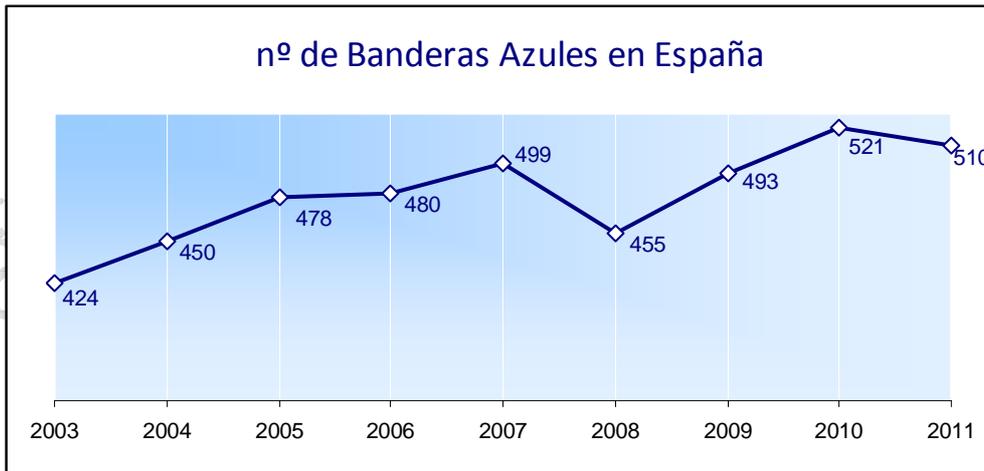
Si nos centramos en el territorio español, en 2011 hay un total de 510 Banderas Azules, repartidas por las comunidades autónomas de la siguiente forma:



Fuente: ADEAC

En el gráfico se observa como la comunidad autónoma de Galicia es la que más Banderas Azules posee actualmente con 117, seguida de Valencia con 104 y Cataluña con 86. Es importante destacar el dato de la Bandera Azul que posee Extremadura, pues esta comunidad autónoma carece de litoral. Este dato es debido a la concesión de la Bandera Azul en una playa de interior, concretamente en el pantano de Orellana, al cumplir con todos los criterios exigidos.

Aunque estos datos son representativos, deben complementarse con la información sobre la cantidad de kilómetros de playa con Bandera Azul que posee cada comunidad autónoma. Por ejemplo la comunidad gallega, a pesar de ser la que más número de Banderas Azules presentan sus playas, no es la comunidad con más kilómetros de costa con este distintivo. Galicia posee 36,6 km frente a los 112, 2 km que posee Andalucía, siendo esta la comunidad con más kilómetros de playa que tienen Bandera Azul. Siguiendo a Andalucía se encuentra la comunidad autónoma de Valencia con 98,88 km y Cataluña, con 82,45 km.



Fuente: ADEAC

Como se puede observar, la evolución ha sido creciente desde que se comenzó a implantar este distintivo en las playas españolas. Con un total de 510 playas con Bandera Azul, España se convierte en el país con más playas con este distintivo del mundo, seguido de Grecia y Portugal. Esta pérdida es debida a la falta de recursos por la situación económica, puesto que muchas instituciones locales no pueden hacer frente a la contratación de los servicios que se necesitan para cumplir con todos los criterios, por lo que pierden la Bandera Azul.

Al margen de las playas, también pueden concederse el distintivo de Bandera Azul a los puertos deportivos. En esta categoría España cuenta con 92 puertos con Bandera Azul, 8 más que en 2010. Es una subida importante, dado que algunos de los puertos tienen gestión privada y la concesión de la Bandera Azul es más difícil de conseguir.

Se puede concluir que el objetivo final de la Bandera Azul es conseguir un desarrollo sostenible del turismo y una gestión ambiental en el conjunto del litoral del municipio. Respetándose las condiciones higiénicas, sanitarias y ambientales que la legislación vigente exige, así como la seguridad y bienestar de los usuarios, especialmente los más débiles, por su edad o discapacidad.

OTROS DISTINTIVOS

Q DE CALIDAD TURÍSTICA EN PLAYAS (UNE 187001)

La norma *UNE 187001:2008 Playas. Requisitos para la prestación del servicio*, está asociada a la “Marca Q” de Calidad Turística Española. El ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) es el responsable de administrar y gestionar de forma exclusiva dicha marca, emitiendo las actualizaciones para su uso y vigilando su adecuada utilización.



Esta norma fue desarrollada en diciembre de 2008 y establece los requisitos que debe cumplir una playa, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamiento 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 desplegar a lo largo de los siguientes capítulos los requisitos referidos a los procesos típicos de una playa.

La Marca Q de Calidad para playas evalúa lo que afecta al usuario final: unidad de dirección, seguridad, salvamento y primeros auxilios, información, limpieza y recogida selectiva de residuos, mantenimiento de instalaciones y equipamientos, accesos, servicios higiénicos y ocio, así como aspectos ambientales. Es una certificación que debe auditarse y ratificarse anualmente.

UNE 170001-2

La norma *UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad*, es una norma desarrollada por AENOR.

Esta norma considera que las playas, al ser un destino turístico por excelencia, deben ser accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones temporales o permanentes (discapacidad física o sensorial, embarazadas, ancianos,...). Además se contempla la accesibilidad de los paseos marítimos, que deberán ser accesibles en toda su longitud con rampas que cumplan con la normativa de obstáculos, información turística y puntos de salvamento.

Centro Nacional de Información de la Calidad

La Certificación Accesibilidad Universal resulta un elemento clave para cualquier organización que quiera garantizar la igualdad de oportunidades a sus clientes y usuarios. Asimismo se consigue un refuerzo de la actitud socialmente responsable al ofrecer instalaciones, entornos y servicios para el uso de todos.

CONCLUSIONES

El sector turístico es el motor básico de la economía española. Desde hace un tiempo se están produciendo cambios que obligan a los agentes implicados en esta actividad económica a elaborar planteamientos rigurosos de cómo afrontar el futuro. De igual manera, la actual crisis económica ha repercutido notablemente en la demanda de servicios turísticos y ha puesto de relieve una serie de problemas.

Para potenciar el turismo de costa, la implantación de los distintivos en las playas contribuye a mejorar los procesos y aumentar la seguridad y la confianza de los consumidores en los servicios prestados. Las Banderas Azules, la Marca Q o los sistemas de gestión de calidad, accesibilidad y medio ambiente son ejemplos de modelos para coordinar a los servicios e instituciones que participan en la gestión de las playas.

Para conseguir implantar estos distintivos con éxito se debe involucrar en la gestión del litoral los servicios de limpieza de playas, mantenimiento, técnicos de medio ambiente, técnicos de servicios, socorrismo, policía, saneamiento, administraciones, etc. Así se constituye un punto de partida para conseguir el desarrollo sostenible de los municipios litorales.