



TRABAJO DE FIN DE GRADO

EL VALOR AÑADIDO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, EN LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA.

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA (DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN)

Autora: Nahia Zubicaray García

Director: Erlantz Allur Aramburu

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a Erlantz Allur, director de este proyecto, el soporte y ayuda brindados durante todo el proceso. Así como la dedicación y entrega con las que trabaja.

A su vez, agradecer a mis padres, pilar fundamental de mi vida, su apoyo incondicional. A mis amigas, les doy las gracias por impulsarme y creer en mí.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. METODOLOGÍA.....	10
3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	12
3.1 HISTORIA DE LA CALIDAD	12
3.2 EL CONCEPTO DE CALIDAD	13
3.3 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
3.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD HOY EN DÍA	19
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
4.1 CONCEPTO.....	20
4.2 NORMAS Y CERTIFICADOS.....	21
4.3 NORMAS APLICABLES A LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA.....	23
4.3.1 ISO 9001	23
4.3.2 CALIDAD MEDIOAMBIENTAL Y NORMAS RELACIONADAS.....	27
4.3.3 BANDERA AZUL.....	36
4.3.4 Q DE CALIDAD.....	39
5. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	41
5.1 LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL Y EL ANEXO SL.....	42
6. LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA POR PROVINCIA.....	45
6.1 GIPUZKOA Y SUS AYUNTAMIENTOS	45
6.1.1 COMPETENCIA.....	45
6.1.2 GASTO POR MUNICIPIO	46
6.1.3 AYUDAS POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN	53
6.1.4 MESA TERRITORIAL DE PLAYAS	54
6.1.5 POLEMICA.....	55
6.1.6 ACTUALIDAD: GESTIÓN INTEGRADA.....	57
6.2 BIZKAIA Y LA DIPUTACIÓN	59
6.2.1 COMPETENCIA.....	59
6.2.2 GASTO.....	60
6.2.3 GESTIÓN INTEGRADA.....	62
6.3 ARABA Y SUS PLAYAS INTERIORES.....	63
6.3.1 ESPACIO NATURAL.....	64

6.3.2	COMPETENCIA Y GASTO	65
6.3.3	CONSEJO DE GESTIÓN DE PLAYAS.....	66
6.3.4	ACTUALIDAD: MEJORAS.....	67
7.	CERTIFICADOS EN LAS PLAYAS DEL LITORAL VASCO	68
7.1	GIPUZKOA	69
7.1.1	LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS	69
7.1.2	TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS.....	70
7.1.3	PRIMERAS CONCLUSIONES.....	71
7.2	BIZKAIA.....	73
7.2.2	LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS	73
7.2.3	TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS.....	74
7.2.4	PRIMERAS CONCLUSIONES.....	77
7.3	ARABA	78
7.3.2	LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS	78
7.3.3	TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS.....	78
7.3.4	PRIMERAS CONCLUSIONES.....	79
8.	RELACIÓN CON EL TURISMO	80
9.	SITUACIÓN ACTUAL: COVID 19.....	82
10.	CONCLUSIONES.....	85
10.1	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	85
10.2	DIFICULTADES.....	87
10.3	APORTACIÓN.....	87
11.	LINEAS DE INVESTIGACIÓN ABIERTAS	88
12.	BIBLIOGRAFIA.....	89

1. INTRODUCCIÓN

En una era en la que el cliente sabe bien lo que quiere y no duda en exigirlo, los patrones y procesos de consumo se han vuelto mucho más sofisticados. Aun siendo cierto que hay mucha demanda, la oferta es infinita y se encuentra repartida a lo largo de todo el mundo. Los consumidores llevan a cabo un consumo cada vez más responsable, no solo fijándose en el producto final que compran, sino en las políticas y procedimientos que lleva a cabo las empresas fabricantes, sin dejar lugar a errores.

Es bien sabido, que a lo largo de la historia y desde tiempos inmemorables, el buen hacer ha sido importante. Pero es innegable que la calidad ha contado con una creciente importancia durante las últimas décadas hasta llegar a lo que es hoy en día. Y es que actualmente no es suficiente con ofrecer algo “bueno”, ya que el cliente desea lo que es óptimo y excelente. No importa el sector, producto o relación, la calidad ha pasado de ser un factor que proporcionaba cierta ventaja competitiva, a ser algo que se da por supuesto.

Asimismo, el entorno empresarial ha experimentado notables cambios en las últimas décadas, por lo que las organizaciones se han visto obligadas a modificar su conducta para poder seguir el ritmo al que evoluciona su entorno. Las características del cliente, demanda y entorno actuales han hecho que nos encontremos ante una creciente tendencia del uso de estándares. A su vez, al ser la calidad un atributo tan importante, los sistemas de gestión de la misma han adquirido una importancia considerable en lo que a la gestión de las organizaciones respecta.

Tanto la aplicación de las normas y estándares como la posterior implantación del sistema de gestión deseado, suponen mucho trabajo en materia de tiempo y dinero. Además, el trabajo a realizar no se acaba con la implantación, ya que la organización estará sometida a examen tanto por los organismos que conceden los certificados como por los clientes potenciales y los ya existentes. Me refiero a las numerosas auditorias que deberá pasar para conseguir los correspondientes certificados que en ciertos sectores son indispensables. Pero en realidad, ¿es tanto el trabajo que supone, en comparación con todos los beneficios que aporta a la organización? Este es el objeto de mi investigación, e intentare responder a dicha pregunta a lo largo de mi proyecto.

2. METODOLOGÍA

En octubre del año 2019, me fue asignado este trabajo en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Donostia-San Sebastián. Hice la selección de los temas un poco después que los demás alumnos, por lo que la tuve que hacer de una lista más reducida y con poca esperanza de encontrar algo que me apasionara. No obstante, enseguida encontré en esa lista un tema que me llamo bastante la atención, debido a la rama a la que pertenecía y el tutor que lo dirigía, ya que había tenido ocasión de tratar con él anteriormente.

Fui afortunada, ya que justamente me fue asignado el tema que era de mi agrado, por lo que enseguida me puse en contacto con Erlantz y a los pocos días concretamos la primera reunión. En ella, sentamos las bases de la investigación y fuimos marcando cuales serían los pasos a seguir al inicio del trabajo. Pero no fue hasta febrero del siguiente año cuando decidí comenzar con el proyecto.

Al tener la asignatura de Inversiones pendiente, pensé que lo mejor sería no comenzar con el trabajo hasta haber aprobado dicha asignatura en enero. Y así lo hice. A finales de enero de 2020 recibí el aprobado, por lo que unos días más tarde, en febrero, me puse manos a la obra y empecé a trabajar en el proyecto. Todo comenzó recabando información a través de internet, haciendo las primeras investigaciones; de manera que fueron surgiéndome las primeras preguntas que tendría que resolver *a posteriori*, hallando las primeras hipótesis. Una vez obtenido un volumen considerable de información, decidí que había llegado el momento de empezar a redactar, fue entonces cuando me di cuenta de que mucha información que al principio había guardado como válida, no lo era tanto. Por lo que sentí la necesidad de hacer una segunda criba y desechar todo aquello que ya no me servía para continuar con mi trabajo.

Erlantz me recomendó un libro, *Calidad Práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*, y otra serie de apuntes muy interesantes que me ayudaron mucho a la hora de documentarme. Me apoyé en estas fuentes de información para elaborar el marco teórico de mi trabajo, que a mi parecer fue la parte más larga y cansada. Pasé bastantes horas leyendo e intentando formar unos cimientos firmes en mi cabeza para poder realizar dicho apartado, que he de confesar, fue bastante enriquecedor.

Una vez finalizada la primera parte del trabajo, recuperé todos aquellos datos que había recopilado al inicio, los cuales carecían de sentido alguno a falta de un marco teórico y contexto claro. A su vez, retomé todas aquellas preguntas y conclusiones que me habían surgido al comienzo de la investigación y de este modo comencé a trabajar en la segunda parte del proyecto.

La segunda parte consiste en analizar, tanto las características y particularidades de la Comunidad Autónoma Vasca en cuanto a lo relacionado con los arenales como todo lo relacionado con los certificados en este mismo territorio. De esta manera, llegaremos a entender las bases, tendencias y por supuesto el valor añadido que aportan dichos certificados a estos espacios naturales.

3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dada la cantidad de cambios que ha sufrido el entorno empresarial en los últimos años, la mayoría de las empresas se han visto obligadas a poner en marcha una importante suma de medidas, tanto para garantizar su supervivencia y crecimiento como para adaptarse a las exigencias del mercado.

En un entorno cada vez más cambiante y competitivo, muchas de ellas han apostado por la gestión de la calidad como herramienta para obtener una mayor ventaja competitiva a largo plazo.

¿Pero de qué hablamos exactamente cuando hablamos de calidad y de la gestión de la misma? Creo que antes de adentrarme más en lo que a mi tema respecta, sería interesante detenerme y dedicarle unas páginas a estos conceptos y a su evolución.

3.1 HISTORIA DE LA CALIDAD

Desde tiempos inmemorables la calidad ha sido importante para el ser humano. Los primeros indicios sobre la importancia de las cosas bien hechas se remontan hasta 5000 años antes de la era cristiana.

Penacho (2000) narra como en el Antiguo Imperio chino se implantaron por primera vez medidas comunes para medir longitud y peso, y así hacer posibles las transacciones. En la Antigua Egipto, se encuentran los primeros indicios del oficio de inspector, cuya labor era asegurarse de que los bloques de piedra utilizados para alzar las famosas mega construcciones, tuvieran las medidas adecuadas. Además, en el Imperio Babilonio entre los años 1700 - 1800 A. C., en el Código de Hammurabi podemos observar reseñas de las especificaciones para realizar ciertos trabajos. En el mismo código aparecían los castigos que se impondrían a los que realizaban dichos trabajos, si estos no se llevaban a cabo de la manera especificada anteriormente.

Mediante estos ejemplos, podemos observar que la importancia del trabajo bien hecho viene desde muy lejos, de civilizaciones antiquísimas. Aunque mi idea no es remontarme a épocas tan lejanas, es interesante poder ver lo antiguo que es en realidad el concepto de la calidad.

3.2 EL CONCEPTO DE CALIDAD

Nos encontramos ante un término que, con certeza, habremos escuchado una infinidad de veces en nuestro día a día. Tendemos a hablar con frecuencia de este concepto; desde la calidad de cualquier producto de consumo que adquirimos, hasta la calidad de vida de la cual creemos ser merecedores. Aunque parece evidente que al hablar de calidad, nos referimos a algo bueno o incluso excelente, ¿sabemos con exactitud a que hacemos referencia al utilizar esta palabra?

Antes de entrar en definiciones más precisas, me parece interesante hacer hincapié en los siguientes aspectos generales de la calidad, como bien narran Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005) en su libro:

En primer lugar, al hablar de calidad, convendría **especificar** a qué tipo a calidad hacemos referencia. Puesto que podemos referirnos a la calidad de un producto en concreto, de un servicio, a la calidad de los procesos productivos, a la de la manera en la que los directivos de una organización llevan a cabo su gestión, etc. Por ello, el no determinar el objeto puede dar lugar a confusiones, puesto que podríamos estar hablando elementos diferentes.

Por otro lado, si preguntamos a diferentes individuos acerca de la calidad de un mismo producto, es innegable pensar, que las respuestas obtenidas podrían ser semejantes. En mi caso y para comprobarlo, pregunté a mi madre, a mi hermana y a algunas de mis amigas, cuáles serían las características a las que darían importancia, a la hora de comprarse unos auriculares de calidad. Mi hermana, que estudia Imagen y Sonido, no dudó un segundo en hacer referencia al sonido. Mi madre en cambio se centró en la durabilidad del producto. Mientras que la mayoría de mis amigas hicieron referencia a la relación Calidad - Precio.

Al detenerme a analizar las respuestas obtenidas, fui consciente de que al preguntar a cinco individuos había obtenido tres respuestas distintas. Por lo tanto, sería capaz de afirmar que la calidad es un concepto subjetivo, ya que dependiendo de la persona, puede percibirse de una manera u otra. Por otro lado, las personas que manifestaron la importancia de la relación Calidad - Precio, no tuvieron en cuenta solo las características del producto al que hacemos referencia, sino que dieron importancia a otras variables relativas al producto: el precio. En definitiva, nos encontramos ante un concepto **subjetivo y relativo**.

Para esclarecer el siguiente aspecto, me gustaría hacer referencia al profesor Garvin (1988) y su conocido ejemplo: Una bombilla de 100 vatios alumbrará más que otra de 60 vatios, pero muy pocos consumidores pensarán que ello se debe a diferencias de calidad. Sencillamente sitúan ambas bombillas en diferentes niveles de prestaciones. En definitiva, resulta evidente que las **comparaciones** de calidad no tienen sentido más que entre productos **destinados a satisfacer necesidades similares y vendidos a un precio similar**.

Por último, también cabe reparar en que puede haber **diferencias conceptuales dependiendo el ámbito** en el que hablemos de dicho concepto. Puesto que no será lo mismo hablar de calidad de manera informal, con cualquier persona que no sea una entendida en la materia, que hacerlo en el ámbito empresarial. En el ámbito empresarial la definición de calidad se aleja de la utilizada coloquialmente.

Una vez dada por finalizada la aclaración de dichos aspectos, me gustaría pasar a citar algunas definiciones de tantas con las que es posible encontrarse al empezar a documentarse acerca de este término. Y es que, a lo largo de la historia, en el ámbito empresarial, se han dado infinidad de diferentes definiciones para el concepto que estoy tratando, la calidad. Las siguientes, son algunas de las más exitosas según Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005):

- ❖ La **Asociación Americana para el Control de la Calidad (ASQC)** define la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.

- ❖ La **Fundación Europea para la Calidad (EFQM)** entiende la calidad como la totalidad de características de un producto o servicio que soportan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

- ❖ La **Asociación Española para la Calidad (AEC)** la define como el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

Podríamos completar estas definiciones con otras muchas formuladas por grandes gurús o reconocidos expertos mundiales en este campo, las más antiguas provenientes del ámbito puramente industrial. Pero la que más luz arroja en mi opinión es la definición de **Zeithaml, Parasuraman y Berry** para la calidad en el sector de los servicios desde el punto de vista de los clientes: *“la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”*

Aunque en las definiciones de calidad más industriales, siempre se nos habla del cumplimiento de ciertos estándares. Como afirman Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), la realidad es que el cliente, sobre todo el no industrial, no conoce cuales son las especificaciones, pero si tiene expectativas y puede hacer una valoración de la calidad que percibe. Llegado a este punto, nos encontraríamos con dos tipos de enfoques: La calidad como satisfacción de expectativas y la calidad como conformidad con las especificaciones. Estos dos enfoques, pueden resultar contradictorios y crear, en principio, un conflicto. Hoy en día las empresas intentan compatibilizar estos dos enfoques en un camino hacia la gestión de la calidad.

Asimismo y como manifiestan Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), según el marketing, mayor calidad es igual a mayor satisfacción del cliente. Esto podría derivar en mejores prestaciones, mejores características, etc. En la producción, calidad, significa conformidad con las especificaciones y hacer las cosas bien a la primera. Esto supondrá menor cantidad de desechos y repeticiones de trabajos, por lo tanto, menos costes.

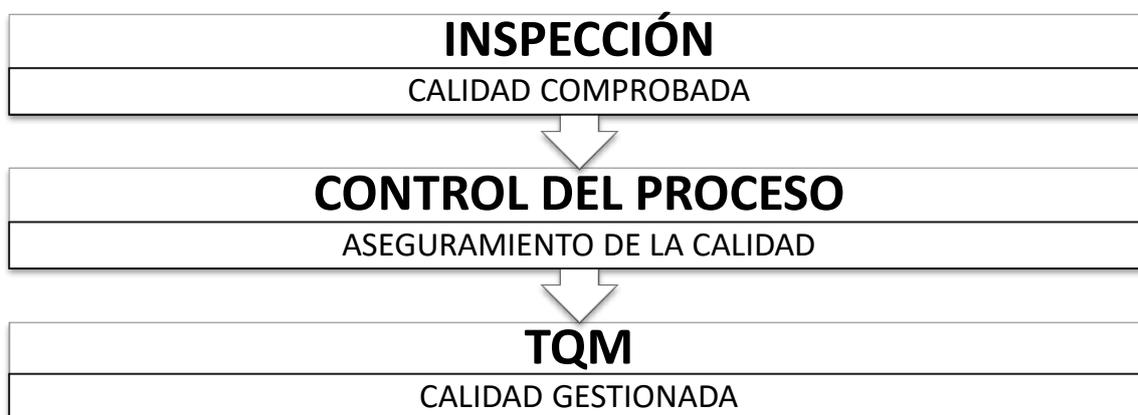
Dicho esto, y dada la creciente importancia que va adquiriendo el sector de los servicios en nuestro país, llegaríamos a esta definición de *calidad como satisfacción de las expectativas de los clientes*.

3.3 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El concepto de gestión de la calidad ha ido evolucionando a lo largo de la historia hasta llegar a lo que hoy en día conocemos como calidad. En esta evolución se puede observar como ha pasado de ser un simple trabajo de control (de una pieza o un proceso), a una estrategia de gestión adoptada por muchas empresas en los últimos tiempos.

Podemos observar las diferentes etapas por las que ha pasado este concepto en el siguiente esquema:

Figura 1. Evolución de la Gestión de la Calidad.



Fuente: Elaboración propia basado en Cuatrecasas y González (2017)

Situáramos la etapa de la inspección, más o menos en los años veinte y treinta, en los primeros años de la producción en serie. En esta primera etapa, la labor de verificación de los productos se llevaba a cabo una vez terminado el proceso de producción y antes de su salida al mercado y posterior llegada al último consumidor. Cualquier producto que no cumpliera las especificaciones previamente impuestas sería rechazado, así se garantizaba que los productos finales que llegaban a manos del cliente fueran de excelente calidad.

La aparición de los conceptos estadísticos en el control y la verificación también supusieron un desarrollo o evolución en esta etapa. Los muestreos, las curvas características de operación y las tablas con niveles de aceptación de calidad permitieron la reducción de la inspección. De todas formas y pese a estos avances, la gestión de la calidad continuaba siendo un mero control del producto final.

Posteriormente, en los años cuarenta, pasó a ejercerse un control sobre el proceso de producción, en lugar de verificar únicamente el producto final. Este fue el primer paso importante que se dio con vistas a una calidad verdaderamente controlada y a un coste admisible.

En esta etapa, ya no se inspeccionaba solo el producto final. Sino que se controlaba toda la cadena o el proceso de producción, conscientes de que la mayoría de fallos tenían su origen en él. Se empezaron a aplicar técnicas para la detección de los mismos, en el momento que estos se producían. De este modo, se conocía cuáles eran los puntos en los que se podía fallar y se ponía más atención en ellos, para evitar los incumplimientos de las especificaciones previamente impuestas. Se pone más atención e intentan detectar los fallos cuanto antes, hasta darse cuenta que algunos pueden ser causados por el mal estado de las materias primas.

De esta forma, la calidad ya no es solo una mera especificación del producto, sino que se convierte en una característica del mismo que debe satisfacer las expectativas del cliente.

Finalmente, a partir de los años sesenta, la calidad se extiende a toda la empresa tanto en su crecimiento y evolución conceptual como en sus objetivos. Y se convierte en un factor estratégico, alcanzando el nivel de estrategia global de la empresa. La calidad de convierte en *Calidad Total (TQM)*, que no se refiere solo al producto, sino que engloba a todos los departamentos y personas de la misma.

Por lo tanto, nos encontramos en un nuevo entorno para las empresas, en el que la gestión de la calidad total surge como una evolución y filosofía de gestión. En busca de la ventaja competitiva, la mejora de la eficiencia organizativa y la satisfacción de los clientes. Comienzan a ser tendencia la mejora continua, los círculos de calidad, el trabajo en equipo, la flexibilidad de procesos y productos, el auto mantenimiento, etc. (Cuatrecasas y González, 2017)

En la siguiente tabla encontramos un breve resumen del recorrido histórico narrado en los párrafos anteriores. En ella se pueden ver reflejadas las diferencias entre las tres etapas o conceptos de la calidad en cuanto al ámbito, los objetivos a lograr, la filosofía que se llevaba a cabo, el concepto de calidad, la relación con el cliente y proveedor, etc.

Tabla 1: Características evolutivas de la gestión de la calidad.

ASPECTO	INSPECCIÓN DE LA CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
ÁMBITO	Relacionado con el producto	Principalmente proceso de producción, y en grado limitado, algunos procesos de apoyo	Todos los procesos de la empresa
OBJETIVO	Detección de errores	Crear confianza cumpliendo las normas y un sistema de calidad documentado Eficacia interna	Conseguir la satisfacción del cliente (interno y externo) mediante la mejora continua
FILOSOFÍA	Clasificación de los productos de calidad después de la fabricación	Generar calidad desde el diseño hasta la entrega	Mejorar la calidad en todos los aspectos de la organización
RESPONSABILIDAD	Departamento de calidad e inspecciones	Representante de la dirección para el sistema de calidad	Todo el personal
CALIDAD	Conformidad con las especificaciones del producto final	Conformidad con el sistema de calidad	La calidad como es percibida por el cliente, y la calidad de la organización como un todo
CLIENTE	Se le presta poca atención	Expectativas limitadas a las especificaciones expresadas	Los clientes internos y externos son básicos
PROVEEDOR	Se le presta poca atención	Un elemento que debe ser controlado	El proveedor es un eslabón importante
NORMAS	Especificaciones del producto	ISO 9001/2/3:1994 ISO 9001:2000	ISO 9004:2000, EFQ, Premio Deming, Criterios para Malcom Baldrige...

Fuente: Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005)

Gracias a dicha tabla es posible apreciar con mayor claridad y de manera más visual, la evolución que sufrió el concepto hasta llegar a lo que es conocido para cualquiera de nosotros, hoy en día.

3.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD HOY EN DÍA

A principios del siglo XXI, podemos observar un cambio importante en lo que a la calidad respecta. Lo que en décadas anteriores se había tratado como un atributo que otorgaba cierta ventaja competitiva, con la entrada del nuevo siglo dejó de serlo para convertirse en algo que se da por supuesto, algo básico e indispensable para poder competir en el mercado actual. Se convierte en un requisito a cumplir, no algo diferencial.

Las empresas necesitan gestionar con eficacia no solo la calidad de aquello que van a vender, sino también del impacto medioambiental que genera su actividad y la prevención de riesgos laborales que puedan sufrir. Por ello, en los últimos años, existe la tendencia de una gestión integrada de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos.

Otro concepto que está adquiriendo una notoria importancia en la gestión, es la gestión del conocimiento. Ya que, para llevar a cabo la filosofía de “mejora continua” es necesario aprender y ser conocedor de los errores pasados. De esta forma, se evitará cometer errores de manera repetitiva y lo que es mejor aún, se aprenderá a través de ellos y se trabajara con el objetivo de buscar ser siempre la mejor versión.

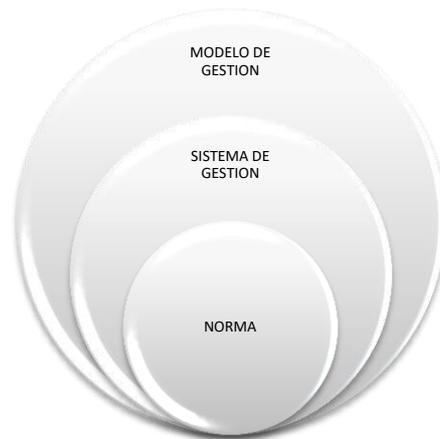
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 CONCEPTO

Antes de adentrarme de lleno en este concepto, me gustaría en primer lugar, comentar una confusión conceptual que tuve cuando empecé a documentarme sobre este apartado. Y es que a mis ojos, un sistema de gestión y un modelo de gestión hacían referencia al mismo concepto. *A posteriori* y después de haberme informado lo suficiente, me di cuenta de que no era así y por lo tanto, había estado equivocada durante varios días. Por ello me ha parecido interesante y necesario poner estos dos conceptos en relación.

Justamente esta fue la frase que me hizo darme cuenta de que estaba errada: “Los sistemas de Gestión de la Calidad son la base de muchos modelos de Gestión de la Calidad” (Casadesús, Díaz de Cerio y Heras, 2005). Y este fue el esquema que arme en mi cabeza:

Figura 2: Esquema conceptual: Modelo de gestión, sistema de gestión y norma.



Fuente: Elaboración propia

Los **Modelos de Gestión**, son esquemas que sirven como referencia a las empresas a la hora de elaborar y desarrollar su propio sistema de organización, tanto como para mejorar el que ya tienen implantado. Podemos describirlos como mapas de referencia que las organizaciones utilizan para mejorar la forma en la que son gestionadas. Los modelos, a diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad sino directrices para la mejora.

Existen Modelos de Gestión de la Calidad orientados a la calidad total y la excelencia, modelos orientados a la mejora, modelos propios de determinados sectores e incluso modelos de calidad que desarrollan las propias organizaciones.

En cambio, como afirman Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), un **Sistema de Gestión**, es una guía que explica al detalle cómo se gestiona el día a día de la empresa. Un mapa que define la estructura organizativa de la empresa, cuales son los procesos y procedimientos clave del negocio y quien asume la responsabilidad de dichos procesos y procedimientos. En definitiva, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hace posible gestionar la calidad de forma eficaz y eficiente, permitiendo obtener los objetivos establecidos en materia de calidad.

Según Heras (2019) podríamos decir que se trata de responder de forma clara y concisa a las siguientes preguntas: qué, quién, cómo, cuándo y dónde, que se refieran a cada una de las actividades que haya que establecer para el cumplimiento de cada apartado de la norma. Al fin y al cabo, este sistema comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos que permitan determinar y llevar a cabo la política de calidad. Casadesús, Díaz de Cerio y Heras, (2005).

No obstante, como afirma Heras (2019) para que el sistema funcione no resulta suficiente redactar y registrar dicha documentación, sino que toda ella debe acompañarse de una correcta implantación del sistema de calidad. Es decir, no sólo hay que decir que se hace, sino que hay que hacerlo. El sistema de calidad debe reflejar actividades que realmente se lleven a cabo, lo que garantiza su conformidad. En otras palabras: "Se debe escribir lo que se hace, y hacer lo que se escribe". Además, para que este resulte eficaz, tiene que estar integrado por completo en el sistema global de la empresa.

Por último, **las normas**, son una serie de especificaciones que se encargan de definir unas pautas a seguir para una correcta implantación de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad. Pero será en el siguiente apartado donde analizaré con detenimiento este concepto.

4.2 NORMAS Y CERTIFICADOS

Existen **normas** mundialmente conocidas, que como decía anteriormente, se utilizan como referencia para la correcta implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005) afirman que estas, se encargan de definir cómo se deben establecer las pautas organizativas para que los diferentes departamentos de la empresa funcionen de manera sistemática y con calidad.

ISO define como norma *la especificación técnica u otro documento, accesible al público, establecida con la cooperación y el consenso a la aprobación general de todas las partes interesadas, basado en los resultados conjuntos de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que tiene por objetivo el beneficio óptimo de la comunidad, y que ha sido aprobado por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional.*

Para entenderlo mejor podemos extrapolar esta definición del ámbito empresarial, a nuestro día a día. En nuestra vida cotidiana, nos encontramos con una infinidad de normas en las que probablemente ni nos habíamos parado a pensar, como: DIN A 4 para el formato de papel, las normas APA que utilizaré para la elaboración de la bibliografía, o algo tan simple como el no pensar que por la noche, nos arropamos con un edredón que está diseñado para cumplir con los estándares de rendimiento térmico. Y que a la mañana siguiente, al hacer el desayuno calentaremos la leche del café con el microondas con la confianza de que el cable cumplirá el estándar pertinente para alimentar la toma corriente de nuestra cocina. (SGS TECNOS S.A., 2016)

Asimismo, en muchos sectores no es suficiente con llevar a cabo el cumplimiento de las normas a las que me refiero, sino que también es completamente necesario conseguir las **certificaciones** que les corresponden. Ya que las certificaciones demuestran el cumplimiento de dichas normas, ya sea por parte de un producto en concreto o de una organización en general. Al igual que la gestión de la calidad ha dejado de ser algo diferencial para convertirse en algo imprescindible y necesario para actuar en los mercados actuales, lo mismo pasa con los certificados. Es imposible tener cabida en ciertos sectores sin disponer de ellos, como por ejemplo el sector aeroespacial, electromecánico, farmacéutico, automotriz, etc.

ISO define como certificación *el acto por el que una tercera parte testifica la conformidad con el producto, servicio o sistema, con una o unas determinadas normas y especificaciones. Esta tercera parte que se nombra en dicha definición es el organismo de certificación (AENOR, ECA, CALITAX, BSI...).*

En pocas palabras, como afirman Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), es un proceso por el cual un organismo autorizado establece que un determinado producto servicio proceso u organización cumple con los requisitos o exigencias definidos por una norma o una especificación técnica. Al tratarse de una herramienta que verifica la aplicación por los sectores industriales de la normalización, esta debe ser objetiva, fiable y aceptada por todas las partes interesadas, y tiene que ser utilizada de forma imparcial.

Una de las ventajas que otorga a la organización es que mejora la credibilidad de la empresa en general, como del producto o servicio que oferta. Asimismo, disminuye el número de auditorías externas no solo por parte de clientes actuales, también de futuros clientes potenciales. Además de ello resulta una herramienta comercial muy eficaz. Pero no todo son ventajas, puesto que, a decir verdad es un proceso costoso en materia tanto de tiempo como de dinero.

4.3 NORMAS APLICABLES A LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA

Son numerosas las clasificaciones existentes en lo que a los diferentes tipos de normas con las que contamos hoy en día respecta. No obstante, cabe destacar el éxito con el que cuentan las normas y estándares utilizados para la puesta en marcha y aplicación de los Sistemas de Gestión. Dichos estándares pueden tratar diversos aspectos dentro de la actividad empresarial, ya sea: la Gestión de la Calidad, la gestión Medioambiental, la Prevención de Riesgos Laborales, etc.

En este apartado me centraré en exponer cuales son las normas de uso común en los arenales de la Comunidad Autónoma Vasca. Asimismo, analizaré cada una de ellas con la intención de comprender en qué consisten, cuáles son sus requisitos, sus objetivos, los beneficios que otorgan, las dificultades con las que se encuentran las organizaciones, etc.

4.3.1 ISO 9001

Antes de analizar esta norma en concreto, es importante apuntar que las normas ISO 9000 son normas para la organización de las empresas, que se encargan de establecer las pautas para conseguir una organización sistemática, de calidad y que hoy en día se asocian directamente con la gestión de la misma

Gómez (2015) afirma que los beneficios potenciales para una organización que implanta un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional son:

En primer lugar, la organización adquiere la capacidad para proporcionar regularmente, productos y servicios que satisfagan tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios aplicables. Por otro lado, facilita el aumento de las oportunidades a la hora de conseguir una mayor satisfacción del cliente.

Asimismo, otorga la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. Y por último, ayuda a abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

Cabe recalcar, que el cumplimiento de dicha norma únicamente manifiesta que se utilizan una serie de procedimientos que están estandarizados y documentados por esta, pero no garantiza que el producto o el servicio final vayan a ser de calidad.

La norma ISO 9001 en concreto, ha sido desarrollada basándose en los ocho principios de gestión de la calidad que se ofrece en la ISO 9000. Según Gómez (20005), dichos principios pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

En primer lugar, nos encontramos con el enfoque al cliente: Recordándonos que el enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para este. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

Después hablaríamos de liderazgo: Y es que los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, de esta manera, crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de calidad de la organización. Tanto la creación de la unidad de propósito como la de dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

En tercer lugar se hallaría el compromiso de las personas: Es bien sabido, que aquellas personas competentes, empoderadas y comprometidas son esenciales para aumentar la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor. Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles.

Acto seguido estaría el enfoque a procesos: Permite alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente, cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. El Sistema de Gestión de la Calidad consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

En quinto lugar nos encontraríamos con una de las filosofías de moda: la mejora continua. Es cierto que las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

En sexto lugar la toma de decisiones basada en la evidencia: La cual nos recuerda que las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir resultados deseados. La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

Por otro lado estaría la gestión de las relaciones: Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

Finalmente, la mejora de las relaciones con los proveedores: Evidencia que existe una clara interdependencia entre una organización y sus proveedores. Cuando las relaciones entre ambos mejoran, se aumenta la capacidad de ambos para crear valor, beneficiándose ambas partes.

La norma ISO 9001, se basa en un conjunto de procesos relacionados que podemos ver plasmados en el siguiente esquema:

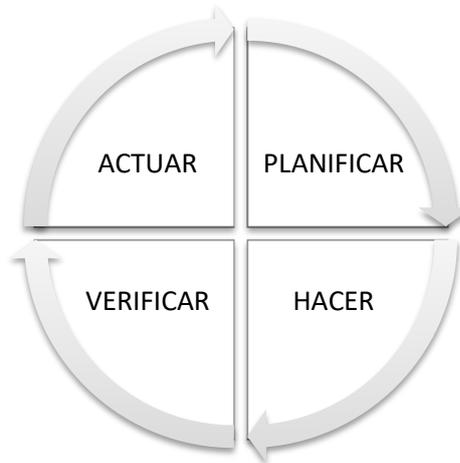
Figura 3: Ciclo de mejora continua, norma ISO 9001.



Fuente: Cuatrecasas y González (2017)

Como podemos observar, esta norma posee un enfoque dirigido a los procesos. A su vez, incorpora el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos.

Figura 4: Ciclo PHVA



Fuente: Elaboración propia a partir de Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005)

Planificar → En nuestro esquema, la gestión de los recursos de la organización. Consiste en definir cuál debe ser el resultado ofrecido por el proceso, y establecer las actividades, recursos y responsabilidades necesarios para lograrlo

Hacer → El proceso productivo, producir o fabricar el producto. Trata de llevar a cabo las actividades planificadas en los términos previstos en el nivel anterior.

Verificar → Basado en la medición, el análisis y la mejora. Tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación sobre los objetivos planificados.

Actuar → Lo cual sería la responsabilidad de la dirección. Que consiste en tomar acciones para corregir las posibles desviaciones encontradas, o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente.

El ciclo PHVA es utilizado como modelo de desempeño no solo en el plano individual de cada proceso, sino también desde la visión global del sistema de gestión de la calidad.

Por otro lado, según Gómez (20015) el **pensamiento basado en riesgos**, consiste en planificar cada proceso con el fin de prevenir los efectos negativos que produce la incertidumbre y dentro de esa incertidumbre aprovechar las posibles oportunidades que puedan presentarse.

No obstante, como bien ilustra Escuela Europea de Excelencia (2017) el no conocer el futuro con exactitud, imposibilita poder deshacerse completamente del riesgo. En este punto nos encontraríamos con el siguiente concepto: La incertidumbre.

La **incertidumbre**, es el concepto que resume nuestra incapacidad para predecir el futuro, también a causa de nuestro conocimiento incompleto de la situación actual. La incertidumbre es la principal causa del riesgo. El riesgo representa todo aquello que la presencia de la incertidumbre pueda originar, para bien o para mal.

Si la incertidumbre es el hecho de que no sabemos cómo predecir el comportamiento de un proceso. Y el riesgo es la suma de tal incertidumbre, que puede tener un impacto en el resultado de este proceso. Entonces gestionar el pensamiento basado en riesgos sería: Comprender los elementos de incertidumbre y su naturaleza, y actuar para que no impacten de forma impredecible en el proceso.

4.3.2 CALIDAD MEDIOAMBIENTAL Y NORMAS RELACIONADAS

Antes de adentrarme en lo que a la norma ISO 14001 respecta, me parece importante determinar qué tipo de calidad hace referencia, exactamente, esta norma.

Como mencionaba anteriormente en los últimos años ha habido una creciente tendencia del uso de los sistemas de gestión basados en estándares, que ha cambiado mucho el ámbito de la gestión empresarial. Esto, sumado a una preocupación social y política mucho mayor por el medioambiente a dando lugar a la apertura de nuevos campos o horizontes, como por ejemplo, la calidad medioambiental.

4.3.2.1 CALIDAD MEDIOAMBIENTAL

Al igual que la gestión de la calidad se asocia a la norma ISO 9000, la gestión de la calidad medioambiental se asocia a la ISO 14000. Por lo tanto, cuando hablamos de **calidad medioambiental** en el entorno o ámbito empresarial, nos referimos a la serie de medidas que toman las organizaciones para minimizar el impacto negativo que pueden llegar a tener sobre el medioambiente.

Como afirman Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), el entorno empresarial ha experimentado importantes cambios: desde la aparición del consumidor ecológicamente responsable hasta el desarrollo de una estricta legislación medioambiental, pasando por trabajadores, inversores y vecinos que tienen muy en cuenta el comportamiento social y ecológico de las empresas.

Por ello, la organización se ha visto obligada a adaptarse a este nuevo entorno en el que le ha tocado residir. Aunque estos cambios de conducta (la estandarización y posterior certificación) acarreen un coste no solo monetario, sino también de tiempo, dotan a la organización con una serie de ventajas como exponen Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005):

En primer lugar, la empresa logrará la optimización de sus recursos. Puesto que deberá controlar el consumo energético, de materias primas y la gestión de los residuos. Por otro lado, obtendrá una mejora de los procesos, tanto de los productivos como de los administrativos y de control, que repercuten en un mayor control de la gestión global.

Asimismo, mejorará la imagen corporativa de la organización a través de la muestra de corresponsabilidad de la empresa hacia la sociedad y el entorno. Que se traducirá en una mayor fidelización de los clientes y que también ayudara a la empresa a diferenciarse de la competencia, con una mayor capacidad de captar nuevos clientes.

También será capaz de mejorar la capacidad financiera a través de la reducción de los costes financieros y la disminución del importe de las primas en las pólizas de seguros. A su vez, se hará posible el acceso a nuevas subvenciones y ayudas fiscales. Además, aportará una mayor seguridad en cuanto al cumplimiento con la legislación vigente, mayor seguridad en referencia a la reducción del riesgo de accidentes y menor posibilidad de sanciones o expedientes sancionadores.

Por último, podrá lograrse una mayor motivación interna, ya que la implantación de estos sistemas puede ser útil para motivar e involucrar a los empleados a participar en las mejoras de la empresa, ya que el comportamiento medioambiental es un tema hacia el que los individuos están muy sensibilizados.

Por otra parte, observamos los obstáculos con los que puede encontrarse una organización en lo que a la implantación de un Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGMA) se refiere:

Como comentaba anteriormente la introducción de la gestión ambiental en una organización, supone una elevada inversión. Asimismo, en la mayoría de los casos, la dirección dispondrá de otros objetivos a los cuales les mayor prioridad.

Por otro lado, un cuantioso número de empresas afirman que interpretar las regulaciones y normativas ambientales a menudo resulta dificultoso. Estas, se quejan de la falta de ayuda, tanto económica como técnica, por parte de las administraciones implicadas.

4.3.2.2 NORMA ISO 14001

Dicho esto, la familia de normas ISO 14000 tiene como objetivo la formalización y sistematización de los procesos que tienen un impacto directo o indirecto en el medioambiente. La ISO 14001 en concreto, que es la que vamos a tratar, establece los requisitos que se han de cumplir, para los cuales la norma, no impone una metodología concreta, dando cierta libertad a las organizaciones.

El propósito de esta norma internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medioambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental. Valdés, Alonso, Calso y Novo (2016)

Como afirman Granero y Ferrando (2007) la organización deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Debe tener una estructura organizada del sistema, definiendo de manera clara las funciones y responsabilidades de los puestos que tengan relación con el medioambiente.
2. Debe poseer los recursos materiales y humanos que son necesarios para conseguir los objetivos propuestos.
3. También, es necesario, que disponga de un soporte documental que desarrolle la metodología implantada en la organización.
4. Por último, debe llevar a cabo una planificación de actividades y líneas de mejora, desarrolladas por una política ambiental y unos objetivos y metas ambientales adecuadas.

Según Valdés, Alonso, Calso y Novo (2016) un enfoque sistemático a la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

La protección del medioambiente, la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos, tanto como la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización. Asimismo, mediante la mejora del desempeño ambiental.

Además, a partir del control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida.

A través del logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado

Por último, mediante la comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes. Esta norma internacional, al igual que otras normas internacionales, no está prevista para incrementar ni cambiar los requisitos legales de una organización. Tanto como el apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

Esta norma internacional pretende un compromiso de mejora continua en relación con el medioambiente, con un carácter eminentemente preventivo y proactivo. Propone un modelo circular que tiene como base el ciclo PHVA, al igual que la norma ISO 9000. El esquema es el siguiente:

Figura 5: Ciclo de mejora continua, ISO 14001.



Fuente: Elaboración a partir de Escuela Europea de Excelencia (2014)

Dicha figura muestra en que consiste el ciclo de mejora continua de la ISO 14001, que como bien ilustra Escuela Europea de Excelencia (2014), tiene como base los siguientes procesos:

En primer lugar, nos encontramos con la política ambiental. Dicha política proporciona una estructura para la acción y para el establecimiento de los objetivos y las metas ambientales.

En segundo lugar, está situada la planificación, que consiste en establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización, identificando las repercusiones sobre el medioambiente y estudiando su adecuación con ella.

Después, se encuentra la implementación y operación, que consta en dotar de contenidos los procesos del sistema de acuerdo con los requisitos necesarios.

En el cuarto lugar de nuestro esquema, se encuentra la verificación, la cual supone el seguimiento y la medición de los procesos del sistema para comprobar el grado de implantación y su eficacia informando de los resultados.

Por último, la revisión, llevada a cabo por la dirección supondrá una evaluación global del sistema de la que surgirán las decisiones para mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental.

Me gustaría recalcar que la norma ISO 14001 no es un texto legal, por lo que no especifica estándares de actuación ambiental, no fijan unas metas y unos resultados medioambientales a cumplir. Por el contrario, establece unos requisitos sobre la sistemática de trabajo a cumplir por la empresa y exige un compromiso de cumplimiento con la legislación vigente en lo que al medioambiente respecta.

Gracias a este certificado, la organización se posicionará como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores. Entre sus ventajas más importantes está su facilidad de integración con otros sistemas de gestión.

Asimismo, hay que tener en cuenta, que la calidad ambiental y los modelos de gestión ambiental no parten de cero en lo que respecta al proceso de asimilación de la estructura y el funcionamiento de estos sistemas a raíz de la difusión e implantación sin precedentes de la normativa ISO 9000. Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005)

4.3.2.3 REGLAMENTO EMAS

Como expone AENOR (s.f.), el reglamento europeo EMAS (en sus siglas en inglés "Eco-Management and Audit Scheme") define un esquema de gestión y auditoría ambientales abierto a cualquier tipo de organización a nivel internacional e independientemente de su actividad, que desee mejorar su comportamiento para con el medioambiente.

Es una disposición de la UE que establece las bases para crear un registro de empresas adheridas al Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Medioambientales. Surge como un reconocimiento de los SGM Normalizados como elementos que impulsan la mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones y tiene una estrecha relación con ISO 14001.

Según AENOR (s.f.) además de las ventajas asociadas a la implantación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001, el Reglamento EMAS ayuda a las organizaciones a contribuir al desarrollo de una Economía Circular, ya que EMAS:

Obliga a establecer unos indicadores de comportamiento ambiental para analizar y medir el uso eficiente de los recursos, desde una perspectiva de ciclo de vida, y un pensamiento basado en riesgo. Permite, no solo asegurar el cumplimiento legal, sino a anticiparse a la aprobación de nuevos requisitos de carácter ambiental, lo que contribuye a minimizar riesgos desde un enfoque preventivo y a identificar nuevas oportunidades de negocio.

Requiere obligatoriamente la implicación de los empleados, haciéndoles conscientes de la importancia de su participación en el sistema de gestión (este enfoque es propio del Reglamento EMAS desde sus inicios). La Declaración Ambiental validada por un verificador independiente y acreditado es una herramienta de comunicación potente que ayude a la organización a poner en valor el esfuerzo derivado de la implantación de un sistema de gestión ambiental. Además, supone un ejercicio de transparencia que es reconocido por todas las partes interesadas, incluidas las Administraciones públicas.

Supone un motor para la innovación, ya que al promover la mejora continua, la organización tiene que investigar nuevos objetivos de reducción de consumos, cambios en los procesos, búsqueda de materiales menos contaminantes, etc.

La aplicación del Reglamento EMAS, al igual que la Norma ISO 14001, pretende proporcionar a las empresas los siguientes beneficios potenciales, como bien narra Varela (2009):

En lo que al área legal respecta, ordena y facilita el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales exigidas por la legislación medioambiental aplicable y su adaptación a posibles cambios. Asimismo, reduce los riesgos de incumplimiento de la normativa legal y de daños al medioambiente. Por lo que se evitan multas y sanciones, demandas judiciales, etc.

En el caso del área de inversiones y costes medioambientales, permitir identificar los costes ambientales y facilitar el acceso a las ayudas económicas de protección ambiental. Además, reduce los costes derivados de la “no gestión” (tasas y cánones, sanciones, consumo de recursos, accidentes, etc.) y las primas de seguros de responsabilidad civil relativos al impacto ambiental.

En cuanto al área de producción, podemos observar que permite mejorar y optimizar los procesos productivos (se favorece el control y ahorro de materias primas, la reducción del consumo de agua y energía, el aprovechamiento de los residuos, el control y eficacia de los procesos, etc.), causando así una reducción de los costes productivos.

En el área de gestión se integra la gestión medioambiental en la gestión global de la empresa. También, se afianzan y complementan otros sistemas de gestión (calidad, seguridad industrial, etc.)

Por último, en lo que al área comercial y de marketing respecta, se refuerzan las estrategias de diferenciación de productos (etiquetas ecológicas, etc.). Asimismo, se facilita el aumento de la cuota de mercado. Posibilita la participación en nuevas oportunidades de negocio y el desarrollo de tecnologías y productos. Aumenta la confianza de accionistas, inversores, compañías de seguros, etc. Finalmente, mejorar la imagen interna y externa de la empresa, facilitando la integración en su entorno, la credibilidad ante las partes interesadas y la participación en desarrollos legislativos.

4.3.2.4 NORMA ISO 14001 VS. REGLAMENTO EMAS

Tabla 2: Principales diferencias entre la ISO 14001 y el EMAS

CONCEPTO	NORMA ISO 9001	REGLAMENTO EMAS
MODELO	Norma elaborada por una entidad privada (International Standarization Organizaation)	Reglamento de la Unión Europea
APLICACIÓN	Mundial	Unión Europea
ENFOQUE	Compromiso de mejora continua del sistema y de prevención de la contaminación	Compromiso de mejora continua y de reducción del impacto ambiental a niveles que no superen los de la mejor tecnología disponible y económicamente variable
REVISIÓN AMBIENTAL INICIAL	Sugerido	Obligatorio
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Obligatorio únicamente para la política ambiental	Se requiere una declaración ambiental publica y una declaración anual simplificada incluyendo información real
AUDITORÍAS	Auditoria interna del SGMA sin plazo fijado	Interna, obligatoria cada 3 años mínimo
CERTIFICACIÓN	Cualquier organismo de certificación	Verificación por parte de un organismo acreditado del SGMA del centro y validación de la declaración ambiental

Fuente: Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005)

Esta tabla, nos da la oportunidad de observar las diferencias entre la norma y el reglamento que se encargan de la calidad medioambiental, de manera más clara y concisa. Pero según Varela (2009) son más las diferencias que podemos encontrar, ya que el Reglamento EMAS posee algunas particularidades que no se contemplan en la Norma ISO 14001:2004 y que diferencian ambos Sistemas de Gestión Medioambiental. Las siguientes son las más notorias:

En primer lugar, estaría el análisis medioambiental inicial. El Reglamento EMAS indica que se debe realizar un análisis preliminar global de las actividades, productos y servicios con el fin de establecer la situación actual de la Organización con respecto al medioambiente (situación de partida). La Norma ISO 14001:2004 no exige realizar este análisis medioambiental inicial, sólo lo recomienda.

Asimismo, el EMAS indica que la Organización deberá realizar una Declaración Medioambiental, que debe ponerse a disposición del público. El propósito de dicha Declaración es informar al público y a todas las partes interesadas acerca del comportamiento medioambiental de la empresa. La Norma ISO 14001:2004 no incluye ningún requisito referente a la necesidad de realizar algún informe público similar a la Declaración medioambiental del EMAS.

Además, el EMAS indica que un verificador medioambiental acreditado deberá: Verificar el Sistema de Gestión Medioambiental y el programa de auditorías implantados, para comprobar si cumplen los requisitos exigidos en el EMAS. 2. Examinar y validar (en su caso) la Declaración Medioambiental presentada por la Organización. La Norma ISO 14001:2004 no contempla el proceso de verificación del Sistema de Gestión Ambiental descrito en el EMAS, sino que sigue el proceso de certificación propio de las Normas ISO.

En la Norma ISO 14001:2004 el procedimiento normal consiste en que una entidad de certificación (acreditada oficialmente por el organismo estatal competente) certifique la validez del sistema de gestión implantado según los requerimientos de la Norma. La Norma ISO 14001:2004 también permite la “auto certificación” de los SGA. En el Reglamento EMAS, la verificación del sistema de gestión debe ser realizada por un “verificador medioambiental acreditado” (acreditación que debe otorgar el organismo estatal competente, según los requisitos exigidos en el propio Reglamento). La opción de “auto verificación” no se contempla de ninguna manera en el EMAS.

Por otro lado, en cuanto al registro de las organizaciones: el EMAS indica que la Organización debe enviar al organismo competente la Declaración Medioambiental validada, tras lo cual dicho organismo registrará la Organización en una lista que actualizará mensualmente. Asimismo, los organismos competentes remitirán mensualmente a la Comisión Europea la lista actualizada con las organizaciones registradas en el EMAS. La Norma ISO 14001:2004 no contempla este sistema de registro de las organizaciones, sino que sigue el sistema de registro propio de las Normas ISO.

El EMAS incluye un logotipo para las organizaciones que hayan implantado dicho Sistema de Gestión Ambiental. Las organizaciones podrán utilizar dicho logotipo en los anuncios de sus productos, actividades y servicios, pero no lo podrán utilizar en sus productos o embalajes de sus productos (envases, etc.). La Norma ISO 14001:2004 no contempla el uso de ningún logotipo propio.

Por último, encontramos el fomento para la participación de las PYMES, la cual dice que los Estados miembros deberán fomentar la participación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el EMAS, mediante diversos mecanismos: facilitando el acceso a la información y fondos de apoyo, estableciendo medidas de asistencia técnica, estableciendo criterios medioambientales en el ámbito de la contratación pública, etc. La Norma ISO 14001:2004 no contempla ninguna medida de apoyo específico para las PYMES.

Debido a las diferencias existentes entre los Sistemas de Gestión Ambiental basados en el Reglamento EMAS y los basados en la Norma ISO 14001, actualmente cualquier empresa que implante el Sistema de Gestión Ambiental conforme al Reglamento y se verifique, podrá certificarse automáticamente asimismo conforme a la Norma ISO 14001, puesto que esta última como hemos visto es menos exigente en cuanto a su contenido y alcance.

4.3.3 BANDERA AZUL

Se crea en 1985 por parte de la rama francesa de la FEE como un galardón nacional para puertos deportivos y embarcaciones, que distinga a distancia a quienes aman y protegen el medio marino. En su origen, el logo de Bandera Azul se inspiró en el de otra iniciativa paralela de esa época, "Mensaje al Mar", sobre la problemática del medio marino.

En 1987, Bandera Azul, existe ya en Francia, España, Dinamarca y Portugal, como programa de educación ambiental para playas y puertos deportivos, coordinada por la FEEE (Foundation for Environmental Education in Europe). Dicho año, proclamado Año Europeo del Medio Ambiente, la Comisión Europea apoya la extensión de Bandera Azul al resto de los países europeos litorales, bajo el título: "Playas y Puertos Limpios de Europa". Su intención es estimular el cumplimiento de la Directiva de Calidad de Aguas de Baño comunitaria, incumplida de forma casi generalizada, diez años más tarde de su aprobación.

Con este fin, la FEE identifica en cada uno de los países, en los que aún no está presente una ONG a cargo del programa. En España, dicha ONG es ADEAC (Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor), miembro ya de la FEE desde su creación en 1984. El éxito de la convocatoria motiva que la Comisión extienda su apoyo económico y técnico a Bandera Azul a lo largo de los 11 años siguientes. Van incorporándose progresivamente, países europeos no comunitarios.

En 2018, 45 países, tan dispares como Emiratos Árabes, México o Japón, ya formaban parte de Bandera Azul, con ONG propias en cada país desarrollando el programa, además de otros programas internacionales de la FEE como Escuelas, Llave Verde, Bosques en la Escuela o Jóvenes Reporteros para el Medio Ambiente. (Bandera Azul, s.f.)

Muñoz (2018) afirma que es anterior y precursora de todas las iniciativas voluntarias, eco etiquetas y sistemas de certificación ambiental, ISO, EMAS, etc., tanto nacionales y locales, como empresariales o de cualquier otra naturaleza. Además, a diferencia de otros sistemas como la ISO 14001, no permite certificarse “a la carta”, ya sea certificando sólo una parte de la playa y/o su entorno, o escogiendo sólo algunos de los servicios presentes en la playa.

La campaña bandera azul tiene por objetivo promover el desarrollo sostenible de las zonas litorales, fomentando la cooperación entre el sector turístico y sector ambiental, sobre todo a nivel local. Exige unos estándares que forman parte de cuatro ámbitos básicos: calidad de las aguas, seguridad y servicios, gestión ambiental e información y educación ambiental. Una playa Bandera Azul significa que dicha playa cumple con los requisitos que forman parte de estos cuatro ámbitos y tiene que contar con un punto de muestreo como mínimo para el análisis de sus aguas de baño.

Los criterios de concesión de la bandera azul son revisados periódicamente a nivel internacional. En el caso de las playas, las últimas revisiones han supuesto un aumento cuantitativo y cualitativo respecto a las exigencias precedentes y también la no exigencia o exclusión de algún criterio discutible. En general, la revisión de los criterios ha supuesto el paso a su aplicación, desde playas de servicios a playas más naturalizadas, dónde se ha asignado un mayor peso al factor ambiental que en las precedentes, tendiendo a propiciar una menor artificialidad en unas playas de por sí bastante urbanizadas.

Según la Guía de interpretación de los criterios bandera azul para playas ADEAC-FEE, 2011 y comparando con guías anteriores, cabe resaltar algunos cambios significativos narrados por Fragueli, Martí y Pintó (s.f):

Ha pasado de exigir la presencia de puntos de agua potable, a recomendar su existencia en al menos un punto. Ahora, la aclaración de que las duchas y/o lava-pies no son obligatorios, en especial en zonas o épocas de sequía.

Asimismo, se diferencian las playas en función de donde se ubican. Es decir, los criterios de concesión en algunas regiones son similares a los europeos, pero no idénticos, en aspectos como: los parámetros de calidad del agua, la protección de arrecifes de coral o la exigencia de vigilantes de seguridad.

También, se recomienda creación de un Comité de Gestión de Playa, que se responsabilice de la puesta en marcha de un método de gestión ambiental de la playa y del desarrollo de inspecciones o auditorías ambientales de sus instalaciones y servicios. Será obligatoria la instalación de un Panel de información en la playa que, entre otras cosas, proporcione la información más detallada y actualizada posible sobre la calidad de las aguas de baño.

Además, la justificación documentada de, al menos, 5 actividades de educación ambiental, de las que se exige que alguna se desarrolle en la playa o en su entorno; este criterio es básico en un certificado que proviene de una organización que trabaja y da gran importancia a la educación ambiental. Se recomienda, además, la adopción de programas a favor del desarrollo global sostenible del municipio, tales como Agendas Locales 21.

Por otro lado, la consideración de la playa como ecosistema marítimo-terrestre (en el que las algas no son una molestia, sino que forman parte del mismo), la identificación de zonas sensibles y/o protegidas de dichas playas y de códigos de conducta en estas, así como la estricta protección de los cordones de dunas. La recomendación y el fomento del transporte público y sostenible en el área de la playa, la colaboración en el cumplimiento de la Ley de Costas y otras normativas específicas del litoral.

Además, la recomendación como guía del cumplimiento de la Directiva de Aguas Residuales Urbanas.

Por último, se exige la implantación progresiva de criterios de accesibilidad, fruto de la colaboración con la Fundación ONCE. 10. El cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la inspección de ADEAC-FEE en los plazos y las condiciones exigidas, como paso previo a la renovación de la candidatura al año siguiente.

4.3.4 Q DE CALIDAD

Como bien apuntan Fernández y Moral (2011), la marca de garantía Q Calidad Turística es una marca española de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de servicios turísticos. Una organización turística obtiene la Q de Calidad Turística cuando evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta. La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio del cliente y a la mejora continua.

Los requisitos de la norma son aplicables a todos los servicios o distintos colectivos que actúan directa o indirectamente en las dos playas objeto de la certificación, destacando los siguientes: servicio de limpieza y mantenimiento, residuos sólidos, ciclo integral del agua, laboratorio municipal, servicio de socorrismo, policía local, oficina de turismo y concesiones, eventos y cualquier actividad que pueda realizarse sobre las playas, entre otros.

CTM Consultores (2017) sostiene que el proceso de certificación se llevará a cabo de la siguiente manera:

El procedimiento para hacerse con esta distinción en materia de calidad turística parte con el envío de la solicitud de adhesión al ICTE para la apertura de un expediente al establecimiento que recoja sus características principales.

Esta apertura del expediente trae consigo el abono de una cuota cuyo importe va a variar en función de la naturaleza del negocio. A partir de ese momento, el negocio adherido tiene un plazo de dos años para comenzar los trámites y realizar la auditoría antes de que expire el expediente de apertura.

El establecimiento solicitante recibe la norma que debe cumplir según sus propias características y un cuestionario de autoevaluación. Es el momento de familiarizarse con la norma adquiriendo formación sobre el proyecto.

Se autoevalúa el establecimiento siguiendo los criterios del cuestionario enviado y se puede conocer el grado de cumplimiento de la norma. En esta etapa, es importante que las personas implicadas tengan la formación específica necesaria y sepan utilizar las herramientas de calidad que contempla la norma. Así mismo, se tiene que recopilar la documentación oportuna.

Una vez que el establecimiento tenga la norma correctamente implantada, es necesaria la cumplimentación del Impreso de Solicitud y su posterior envío para solicitar la certificación de calidad turística.

El ICTE designará a un auditor externo para realizar una auditoría de certificación al establecimiento. Asimismo, se evaluarán los informes de la auditoría por el comité de certificación. En caso de tener que aplicar medidas correctoras el plazo será de 15 días.

Si no hay inconvenientes, se obtiene la “Q” de calidad turística. Este distintivo de calidad se mantendrá y renovará con auditorías anuales de seguimiento.

AENOR se encarga de llevar a cabo las auditorías que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de referencia, a fin de asegurar un servicio de calidad, seguridad y profesionalidad.

Según AENOR (s.f.) la Q de calidad turística beneficia a la organización de la siguiente manera: Ayuda a publicitar y dar a conocer el establecimiento. Incrementa el flujo de clientes, tanto como de la fidelización de los mismos. Asimismo, demuestra el compromiso que tiene dicha organización para con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad. Además, optimiza los recursos de los que se disponen

No solo beneficia a la organización como tal, sino que también lo hace ante sus clientes, puesto que garantiza la calidad de los productos y servicios que ofrece la misma. También demuestra el compromiso del establecimiento por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, además de ofrecer un servicio excelente.

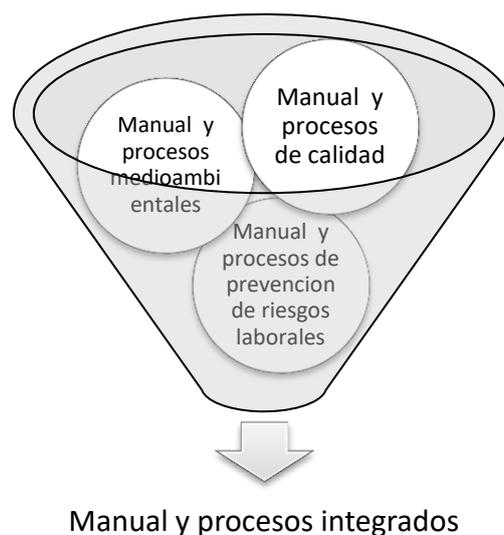
5. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

En el actual entorno competitivo en el que residen las organizaciones, la racionalización de las operaciones es un factor esencial para mantener los costes generales al menor nivel posible. Los principios clave de una gestión adecuada incluyen eliminar redundancias y consolidar sistemas. Por ello, la integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado, electo por aquellas empresas que cuentan con varios Sistemas de Gestión.

La implantación de dos, tres o más sistemas de gestión basados en estándares ha obligado a las empresas a adoptar dichos sistemas desde una perspectiva integradora. Cualquier empresa, que por ejemplo, tenga implantado un sistema de Gestión de la Calidad, otro sistema de Gestión Medioambiental y uno de Prevención de Riesgos Laborales, se encontrara con un conjunto de documentos, procedimientos instrucciones y registros excesivo. Como aseguran Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005), la organización se enfrentara a una gran suma de manuales y en varias ocasiones se darán duplicaciones de procedimientos y documentos que añadirán rigidez a la empresa.

La solución a todos estos problemas es la implantación de un Sistema de Gestión Integrado, que se encargará de integrar los tres sistemas en la empresa: calidad medioambiente y prevención de riesgos. Los Sistemas de Gestión Integrados recogen en una única base documental los manuales, procedimientos, instrucciones, documentos técnicos, registros y otras herramientas necesarias.

Figura 6: La implantación de un Sistema de Gestión Integrado



Fuente: Elaboración propia a partir de Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005).

El hecho de implantar un Sistema de Gestión Integrado, en lugar de optar por hacerlo de otra manera, proporciona muchas las ventajas a la organización. Según Casadesús, Díaz de Cerio y Heras (2005) dichas ventajas son las siguientes:

En primer lugar, se producirá una reducción de costes debido a la simplificación de los sistemas documentales y de procedimientos. Asimismo, se reducirán los costes derivados de la implantación de los sistemas.

También, se dará una mejora de la eficiencia, debido a la unificación de tareas y de las personas responsables de los procesos. Subrayar que la gestión orientada a los procesos resulta necesaria en los sistemas integrados. Por otro lado, al tener una única línea de trabajo, el seguimiento del sistema integrado se lleva a cabo de forma más eficaz. Evita que medidas adoptadas unilateralmente en uno de los campos puedan tener efectos negativos o contraproducentes en los demás.

Por último, decir que la participación de toda la plantilla es fundamental para una correcta implantación del Sistema de Gestión Integrado, al ser más fácil y útil se transforma en un objetivo para todos y la plantilla se encuentra más motivada. Pero no todo son ventajas, este proceso de implantación también cuenta con inconvenientes, o mejor dicho, cuenta con ciertos obstáculos o dificultades en la implantación del mismo:

Por un lado, encontramos la dificultad de disponer de personal cualificado en sistemas integrados, puesto que estos sistemas implican un cuantioso número de transversalidades. Por otro lado, el que no exista una única norma que indique cuales son claramente los requisitos a cumplir por el sistema integrado, no facilita la implantación.

Como podemos observar, en realidad, los obstáculos o dificultades con los que podemos encontrarnos a la hora de implantar un Sistema de Gestión Integrado están relacionadas directamente con el proceso de implantación, dados los requerimientos y dudas. No obstante, una vez implantado y puesto en marcha el sistema, no hará más que traer mejora y beneficio para la organización.

5.1 LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL Y EL ANEXO SL

Al empezar a documentarme acerca de los Sistemas Integrados de Gestión, comencé a leer sobre La Estructura de Alto Nivel y el Anexo SL, que constantemente hacían aparición en los diferentes artículos y trabajos que leía. Dichos conceptos eran completamente desconocidos para mí hasta el momento. Visto mi desconocimiento en la materia y puesto que está directamente relacionado con el concepto que estoy tratando en estos momentos. Me ha parecido interesante dedicarle unas líneas.

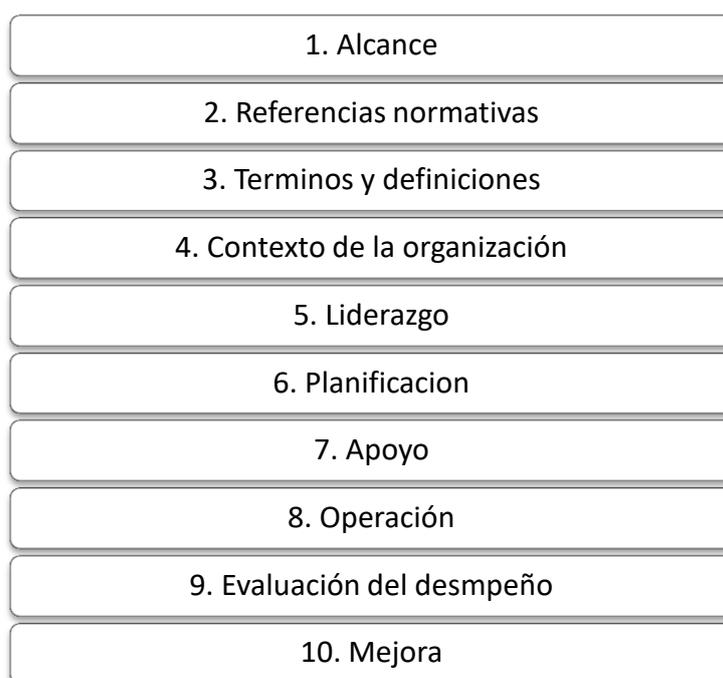
En primer lugar, si observamos detenidamente, nos daremos cuenta de que todas las normas ISO poseen diferentes elementos comunes y adoptan el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) de mejora continua. Así lo contempla ISO Tools Excellence (2017). Además, muchas de estas definen requisitos similares de forma diferentes o aplican requisitos iguales en secciones diferentes, lo que induce a confusión entre los usuarios de la norma.

Aquí es cuando entra en escena **La Estructura de Alto Nivel**, que es una forma normalizada de preparar las futuras normas ISO y está definida en el **Anexo SL** del documento ISO/IEC Directivas, Parte 1. El objetivo de esta normalización es fomentar la compatibilidad entre las diversas normas de sistemas de gestión para facilitar su integración y su implementación por las organizaciones certificadas. Lead Bureau Veritas (s.f.). Las nuevas normas deberán respetar y compartir un objetivo común:

En primer lugar, deberán poseer una estructura general común (índice): idénticos capítulos, números de los artículos y títulos de los capítulos, artículos o de las cláusulas, etc. Los textos introductorios para los artículos deberán ser idénticos. Asimismo, los enunciados deberán ser idénticos cuando se trate de requisitos idénticos. Además, deberán usar términos comunes y definiciones principales obligatorias.

La estructura de alto nivel, organiza y estandariza la distribución interna de los requisitos de las normas ISO. La siguiente figura muestra la estructura común en la que se dividen los apartados de requisitos citados.

Figura 7: Formato de la estructura de alto nivel o ANEXO SL



Fuente: Elaboración propia

El Anexo SL ha sido desarrollado con el objetivo de poner fin a los problemas de comprensión de los usuarios respecto a la aplicación de la norma. Es el estándar que define la nueva estructura de alto nivel para todos los estándares de sistemas de gestión ISO. Está diseñado para facilitar la utilización e interpretación de los sistemas de gestión integrados, proporcionando a las organizaciones las herramientas necesarias para racionalizar el protocolo actual, fomentar la normalización y transformar los sistemas de gestión existentes en un modelo integrado.

Según Escuela Europea de Excelencia (2017) la intención es que, con el Anexo SL, se haga más fácil el trabajo de los implementadores y auditores en todo el mundo, siguiendo normas consistentes y fáciles de entender, a la vez que se reduzcan al mínimo los errores y los costes al realizar procesos de integración y auditorías más cortas, mientras que se proporciona una comprensión integral del negocio.

Desde un punto de vista interno, ISO también busca garantizar la calidad de la producción de sus propias normas: textos consistentes que permanecen aplicables a organizaciones de todos los tamaños, en todos los sectores y operando en todas las culturas. La Estructura de Alto Nivel proporciona un marco de trabajo que garantiza una salida adecuada del proceso de desarrollo de la norma ISO.

6. LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA POR PROVINCIA.

Con el arranque de este apartado, me adentro en lo que podríamos definir como la segunda parte de mi trabajo. En la primera parte, me he centrado en tratar todos los conceptos teóricos relacionados con el tema en cuestión, seleccionando los que a mi parecer eran necesarios. Ahora, ha llegado el momento acercarme más aún al tema de mi trabajo, recordemos que es: El valor añadido de los Sistemas de Gestión en la gestión de las playas de la Comunidad Autónoma Vasca.

Asimismo, he de decir que una vez más no voy a ir directa al grano, puesto que a mi parecer todavía hay más información de la que tenemos que ser conocedores. En este caso, no me refiero a ningún concepto teórico, puesto que estos ya están tratados en la primera parte. Me refiero a las características y particularidades con las que cuentan las diferentes provincias de la Comunidad Autónoma Vasca en materia de Gestión de sus Playas. Ya que cada provincia lleva a cabo la gestión de sus arenales de diversas maneras y por separado.

En el siguiente apartado, hablaré tanto de la competencia de la Diputación Foral de cada provincia como de la de los ayuntamientos de cada municipio. Asimismo, analizaré el gasto que supone llevar a cabo dicha gestión, mostrando algunos presupuestos de los programas de playas. Mostraré algunos organismos que se han creado para mejorar la gestión. Y también narraré la polémica que ha suscitado la responsabilidad económica de la gestión de las playas, este último año en Gipuzkoa.

6.1 GIPUZKOA Y SUS AYUNTAMIENTOS

6.1.1 COMPETENCIA

EH Bildu (2019) narra cómo los servicios de socorrismo de las playas en Guipúzcoa, junto con otros muchos servicios como el de limpieza, casetas, suministros, etc., son pagados y proporcionados por los ayuntamientos de los diferentes municipios. Gran parte de la financiación municipal está destinada al acondicionamiento adecuado de las playas. Puesto que la mayoría de veces se trata de pueblos pequeños, los cuales disponen de recursos presupuestarios y financieros limitados, el mantenimiento de las playas suele suponer un gasto importante para la población. Además, la mayoría de los usuarios ni siquiera son del municipio, a menudo son del País Vasco o extranjeros.

Asimismo, que los presupuestos sean tan ajustados hace que las condiciones para los trabajadores del servicio de socorrismos sean muchas veces nefastas, con salarios bajos, jornadas largas y recursos limitados. Más de un centenar de socorristas trabajan en los arenales del territorio, subcontratados a través de Cruz Roja, en los ocho municipios costeros.

Imagen 1: Mapa localización playas Gipuzkoa



Fuente: Gipuzkoa.eus

Los representantes de ELA explicaban en el año 2018, ante la amenaza del sector de convocar una huelga, que toda la plantilla de salvamento es eventual. Aun habiendo muchos socorristas que llevan años, verano tras verano, trabajando en los arenales guipuzcoanos. Además, el salario que perciben no llega a los 1.000 euros mensuales y está encuadrado dentro del convenio de Cruz Roja Gipuzkoa. También hacían las siguientes declaraciones: "No podemos permitir que en nuestras playas, esas que tantos premios reciben y que tan bien están consideradas mundialmente, tengamos socorristas trabajando en estas condiciones".

¿Por lo tanto, le corresponde al ayuntamiento hacerse cargo de todos los gastos que supone un mantenimiento y servicio adecuados?

6.1.2 GASTO POR MUNICIPIO

Para comprender mejor a qué situaciones se enfrentan anualmente los ayuntamientos de los diferentes municipios de la costa guipuzcoana y debido a la polémica que trataré más adelante, me pareció interesante hacer un pequeño análisis de los presupuestos de los mismos. Recabando información de los gastos que se ven obligados a paliar provenientes de la gestión de las playas y poniéndolos en relación con el presupuesto general del que disponen para todo el año. Tomando como referencia el ejercicio de este año, 2020. Así, he llegado a calcular la proporción aproximada que es destinada a esta tarea.

He de decir, que las tablas presentadas a continuación pueden poseer diferente formato, o representar la información de diferente manera. Esto se debe a que no todos los ayuntamientos elaboran los presupuestos de la misma manera, algunos elaboran una tabla muy cortita que cuenta con los capítulos generales de gastos e ingresos, del que prácticamente solo puede sacarse la cuantía del presupuesto en general. Otros, son más específicos describiendo a la perfección cada partida y el importe del gasto que supone la misma. Y en el caso del ayuntamiento de Donostia – San Sebastián, por ejemplo, separan los diferentes programas como por ejemplo el de playas, exponiendo los capítulos en general y desarrollándolos más tarde por partidas. El resultado es el siguiente:

En primer lugar, el programa de playas del ayuntamiento de HONDARRIBIA supondrá un gasto del **1,58 %** con relación al presupuesto general de dicho ayuntamiento para el ejercicio del año 2020. En la siguiente tabla se determinan las partidas a las que se destinara exactamente dicha suma de dinero.

Tabla 3: Gastos del programa de playas de Hondarribia

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Conservación playa, campa y evacuatorios	20.000,00
Conservación edificios playa	3.000,00
Mantenimiento instalaciones playa	22.000,00
Energía eléctrica playa	3.500,00
Suministro gas servicios playa	1.500,00
Seguro servicio playa	1.200,00
Limpieza playa y aseos	37.000,00
Contrato socorrismo	192.390,00
Reforma de la rampa: Paseo Europa-Entrada playa	60.000,00
Equipamiento	15.000,00
TOTAL GASTO	355.590,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 22.431.034,00€	

Fuente: Elaboración propia a partir de Hondarribia.eus

Como podemos observar en la Tabla 3, el servicio de socorrismo es con diferencia el más costoso. Además, es un servicio del que no se puede prescindir puesto que la seguridad de las playas y sus usuarios depende del trabajo del personal de salvamento. Asimismo, esta partida tiene un coste parecido todos los años, mientras que hay partidas que desaparecerán para el siguiente ejercicio como por ejemplo la reforma de la rampa.

En el caso del programa de playas del ayuntamiento de DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN, el gasto total previsto para 2020 supone un **0,75 %** con relación al presupuesto general de dicho ayuntamiento para este mismo año. Es el municipio guipuzcoano, que en proporción menos parte de su presupuesto general destina a la gestión de sus playas. Y es que, aunque el desembolso por la gestión de sus cuatro playas sea cuantioso, el presupuesto del que dispone para todo el año lo es más aún.

Como bien explican en su página web, el programa de playas de San Sebastián responde a las necesidades de gasto derivadas de la exigente gestión y mantenimiento de las playas de la Ciudad, incluyendo los servicios de cabinas colectivas de playas y todas las instalaciones y servicios playeros y periplayeros: limpieza, balizamiento, salvamento, socorrismo, baño asistido, señalética, instalación de duchas, lava pies, etc.

Dentro de estos gastos, encontramos tanto las partidas necesarias para el funcionamiento interno: personal, medios materiales, suministros eléctricos y comunicaciones. Como las partidas destinadas a cubrir servicios contratados con empresas externas:

- ❖ Trabajos de limpieza y mantenimiento de playas
- ❖ Balizamiento de las aguas periplayeras
- ❖ Alquiler de sillas y parasoles
- ❖ Mantenimiento y explotación de las cabinas colectivas y servicios existentes en las playas
- ❖ Servicios de Salvamento y socorrismo
- ❖ Retirada de áridos de la playa de Ondarreta
- ❖ Estudio batimétrico de la bahía relacionado con la retirada de áridos
- ❖ Seguimiento científico de áridos en la playa de Ondarreta

También es importante mencionar, la importancia económica relativa y la precisión para poder hacer frente al Canon girado por Costas debido a la concesión del uso de instalaciones anexas y playeras.

Asimismo, se prevé que para el 2020 se liciten las obras de reforma de las cabinas de las playas, así como la renovación de las cerraduras electrónicas y los trabajos necesarios para el control de la legionella.

En la siguiente tabla podemos observar los gastos que percibirá este verano distribuidos en 9 capítulos, de una forma general y no demasiado específica:

Tabla 4: Gastos generales del programa de playas de San Sebastián

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	IMPORTE	%
1	Gastos de Personal	127.652,00	3,93
2	Gastos de bienes corrientes y servicios	2.972.116,00	91,35
3	Gastos financieros	0,00	0,00
4	Transferencias corrientes	0,00	0,00
5	Crédito Global y otros Imprevistos	0,00	0,00
6	Inversiones reales	153.936,00	4,73
7	Transferencias de capital	0,00	0,00
8	Activos financieros	0,00	0,00
9	Pasivos financieros	0,00	0,00
	TOTAL GASTO	3.253.704,00 €	100%
PRESUPUESTO GENERAL: 432.540.636,00 €			

Fuente: Elaboración propia a partir de Donstia.eus

A decir verdad, la tabla anterior no arroja mucha luz sobre el origen de dichos gastos. Para conocer en mayor profundidad a que pertenecen exactamente convendría hacer un desglose de los capítulos anteriores, señalando cada partida y el importe que le corresponde. El resultado es el siguiente:

Tabla 5: Gastos específicos del programa de playas de San Sebastián

CAPÍTULO 1	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
	Retribuciones básicas	33.641,00
	Complemento de destino	14.990,00
	Complemento específico	52.148,00
	Seguros sociales	25.955,00
	Cuotas Elkarkidetza	820,00
	Formación	98,00
	TOTAL CAPÍTULO 1	127.652,00 €
CAPÍTULO 2	Alquiler de maquinaria, instalaciones y utillaje	6.000,00
	Conservación de edificios	4.500,00
	Conservación de maquinaria, instalaciones y utillaje	40.000,00
	Conservación de equipos informáticos	4.500,00
	Conservación de otro inmovilizado material	15.000,00
	Energía eléctrica	20.000,00
	Gas	24.000,00
	Material para reparaciones	35.000,00
	Otros suministros	14.000,00
	Comunicaciones telefónicas	4.000,00
	Cánones a servicios de Costas	97.000,00
	Estudios y trabajos técnicos	30.000,00
	Trabajos extraordinarios realizados por otras empresas	21.000,00
	Trabajos de limpieza de playas	806.550,00
	Retirada de piedras playa Ondarreta	292.935,00
	Mantenimiento de instalaciones	12.000,00
	Mantenimiento de servicios informáticos	300,00
	Balizamiento	33.799,00
	Alquiler de sillas y parasoles	289.896,00
	Cabinas colectivas	429.336,00
	Salvamento y socorrismo	790.000,00
	Dietas, locomoción y traslados	2.000,00
	TOTAL DEL CAPÍTULO 2	2.972.116,00 €
CAPÍTULO 6	Mejoras en cabinas	153.936,00
	TOTAL DEL CAPÍTULO 6	153.936,00 €
	TOTAL GASTO	3.253.704,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 432.540.636,00 €		

Fuente: Elaboración propia a partir de Donostia.eus

En el caso de San Sebastián, como en el de Hondarribia y la mayoría de casos que veremos a continuación, uno de los mayores gastos proviene del servicio de salvamento y socorrismo. Que en este caso, junto a los trabajos de limpieza de sus playas, suponen un millón y medio de euros. Cabe recalcar que el ayuntamiento de Donostia percibe una ayuda por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa de 300.000,00 €. 150.000,00 € destinados al servicio de socorrismo y el resto al servicio de limpieza de playas.

A continuación, encontramos el programa de playas del ayuntamiento ORIO para la temporada de verano de 2020, que supondrá un **1,99 %** con relación al presupuesto general de dicho ayuntamiento para el mismo año. En la siguiente tabla podemos observar la descripción de cada partida con su correspondiente importe.

Tabla 6: Gastos del programa de playas de Orio

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Cabinas (retribuciones laboral fijo)	5.715,00
Cabinas (retribuciones laboral temporal)	11.730,00
Cabinas (seguridad social)	5.916,00
Cabinas (seguro de vida)	177,00
Conservación y mantenimiento playa	3.700,00
Energía eléctrica	2.300,00
Aguas	2.500,00
Utensilios limpieza	1.100,00
Otros suministros	300,00
Seguro cabinas	150,00
Residuo cabinas	450,00
Canon Costas	60,00
Socorrismo	121.300,00
Equipamiento	4.871,00
TOTAL GASTO	160.266,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 8.044.732,00 €	

Fuente: Elaboración propia a partir de Orio.eus

Una vez más el mayor gasto, con diferencia, proviene del servicio de socorrismo que casi asciende al total del presupuesto del programa de playas.

En el caso de ZARAUZ el programa de playas para la temporada de verano de 2020 supone un **1,89 %** en cuanto al presupuesto general del que dispone dicho ayuntamiento para el mismo año. En la siguiente tabla, podemos encontrar cada partida con su importe correspondiente:

Tabla 7: Gastos del programa de playas de Zarauz

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Sistema de gestión playa	5.000,00
Casetas del malecón	15.000,00
Cuidado de la playa	642.577,00
Mantenimiento playa	10.000,00
Canon ocupación toldos	20.000,00
Gas locales malecón	1.800,00
Electricidad locales malecón	1.000,00
TOTAL GASTO	695.377,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 36.765.498,40 €	

Fuente: Elaboración propia

Percibo un desglose bastante pobre por parte del ayuntamiento de Zarauz en lo que a la descripción de las partidas respecta. Al hacer referencia al “Cuidado de la playa”, la descripción formulada, no aporta mucha información y resulta imposible saber que gastos se encuentran dentro de dicha partida. Por el importe, puedo suponer que en esta partida estarán inmersos los gastos del servicio de salvamento y socorrismo, junto con algún otro servicio que tenga que ver con el cuidado de la playa.

Por otro lado, al ayuntamiento de GUETARIA, la gestión de sus dos playas, hace que tenga que destinar más o menos un **3,77 %** de su presupuesto general a dicha tarea. Es el municipio de la costa guipuzcoana que más parte de su presupuesto destina al programa de playas. Y teniendo en cuenta que de partida, su presupuesto para todo el ejercicio no es muy abultado, este programa supone un gasto considerable

Tabla 8: Gastos del programa de playas de Guetaria

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Mantenimiento de infraestructuras playa	5.0000,00
Cánones servicio playas	0,00
Servicio de socorrismo	134.000,00
TOTAL GASTO	139.000,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 3.682.712,87 €	

Fuente: Elaboración propia

Casi toda la suma de los gastos proviene del servicio de socorrismo, que como en la mayoría de los municipios de este tamaño rondan los cien mil o ciento cincuenta mil euros.

Por último, en el caso de DEBA, un **2.05%** del presupuesto general para este año 2020 está destinado a la gestión de sus playas. Después de Guetaria, es el municipio que más proporción de su presupuesto general destina a esta tarea.

Tabla 9: Gastos del programa de playas de Deba

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Baños de playa y puerto	10.000,00
Instalaciones de la playa	20.000,00
Canon de servicios playeros	9.000,00
Servicio de socorrismo	118.650,00
SGMA playa	5.000,00
TOTAL GASTO	162.650,00 €
PRESUPUESTO GENERAL: 7.929.641,00 €	

Fuente: Elaboración propia a partir de Deba.eus

Nuevamente la partida que más dotación presupuestaria necesita es la del servicio de salvamento y socorrismo, al igual que en todos los casos anteriores.

Si revisamos esta serie de tablas, enseguida nos daremos cuenta de que nos faltan dos municipios, Zumaia y Motrico. Esto se debe a las trabas sufridas a la hora de conseguir la información necesaria para crear dichas tablas. Los ayuntamientos de dichos municipios no hacen públicos estos datos, y tampoco están a disposición de las fuentes que he utilizado en otras ocasiones.

En otra situación, me hubiera puesto en contacto con los ayuntamientos para solicitar la información necesaria, o en su defecto me hubiera acercado personalmente hasta ahí. Pero dada la situación actual (estado de alarma), es inviable. Aun así, con los datos disponibles resulta suficiente para entender lo que quería exponer y sacar conclusiones.

6.1.3 AYUDAS POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN

Analizando el presupuesto de la Diputación Foral de Gipuzkoa para el año 2020, el programa de playas para todo el litoral, supone a este organismo un gasto total de 2.085.084,00 €. Teniendo en cuenta que dispone de un presupuesto general de 5.326.708.249,00 €, la proporción es de un **0,039 %**. Si entramos en comparaciones, al ayuntamiento de San Sebastián le supone un gasto mayor la gestión de sus cuatro playas, que a la diputación el programa de playas para toda la provincia.

Analizando las partidas a las que va destinado el total del presupuesto del programa de playas, podemos observar que el único municipio que tiene la suerte de beneficiarse de ayudas económicas, en principio, es el de Donostia – San Sebastián. Por un lado, percibe una ayuda de 150.000,00 € en concepto de *limpieza de playas*. Y por otro lado, otra del mismo importe en concepto de *salvamento de playas*.

Imagen 2: Captura subvención Diputación

Departamento 10 DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y OBRAS HIDRÁULICAS

16 Programa Hondartzaren eta itsasertzaren kudeaketa integrala/

Programa 16 Gestión integral de playas y litoral

Ekonomikoa Económica	Izena Denominación	Azpikontzeptua Subconcepto	Kontzeptua Concepto	Artikulua Artículo	Kapitulua Capítulo
46	GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOARI/ AL TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA			300.000,00	
461	Toki entitateei/ A Entes Locales		300.000,00		
46101	Toki entitateko Administrazioari/ A la Administración de la entidad local				
01	Donostiako udala/ Ayuntamiento de San Sebastian	300.000,00			
	Helburua/Finalidad Hondartzen garbiketa/ Limpieza de playas (Dirulaguntza izenduna/Subvención nominativa)	150.000,00			
02	Hondartzen salbamendua/ Salvamento de playas	150.000,00			
	Helburua/Finalidad Udaletarako hondartzetako salbamendurako diru laguntza/ Subvención a ayuntamientos salvamento playas (Dirulaguntza lerroa/Línea subvencionable)				

Fuente: Guipuzkoa.net

Ningún municipio más, aparte de San Sebastián, recibe ayudas económicas por parte de la Diputación. Es cierto que normalmente es la Diputación la que se encarga de la limpieza de las playas de los siete municipios restantes, pero no es la prestación de este servicio el que más suele preocupar a los ayuntamientos.

6.1.4 MESA TERRITORIAL DE PLAYAS

Según narraba El Diario Vasco (2017), el 5 de Mayo de ese mismo año, se constituyó la primera Mesa Territorial de Playas para dar un paso hacia la Gestión Integrada de las playas de la costa guipuzcoana. Con el objetivo de implantar un sistema de gestión respetuoso con el medioambiente y asegurando una mejor calidad de playas para el disfrute de los usuarios. En ella se reunían la Diputación Foral de Gipuzkoa y los ayuntamientos de los diferentes municipios costeros, siendo entonces, la primera vez que se ponía en marcha un órgano de estas características en Gipuzkoa. La Mesa fue concebida como un órgano consultivo y asesor de participación en el que los ayuntamientos de litoral guipuzcoano tendrían un papel activo.

En la primera reunión de constitución de la Mesa Territorial de Playas se firmó el Acuerdo Marco sobre la Gestión de la Calidad de las Playas de Gipuzkoa y sus Ámbitos de Influencia con los Ayuntamientos costeros. El Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Gipuzkoa se encarga de la limpieza y mantenimiento de las playas, teniendo como objetivo optimizar los recursos técnicos, humanos y económicos de los organismos e instituciones participantes, en aras de un mejor servicio a los ciudadanos y un mayor cuidado del hábitat natural donde se desarrolla la actividad de los usuarios. Diario Vasco (2017)

Según la Diputación Foral de Gipuzkoa (2017), las principales funciones de la Mesa Territorial son las siguientes:

En primer lugar, servirá de plataforma de análisis para las políticas en materia de gestión de playas del territorio y propondrá y evaluará las medidas que estime oportunas para su mejora. Asimismo, realizará propuestas en relación con proyectos de distinta índole con incidencia en el ámbito de su actuación.

Por otro lado, hará propuestas a cerca de las medidas que estime oportunas para mejorar el estado y la gestión de las playas y su entorno. También, propondrá medidas que tengan como finalidad informar, comunicar, orientar y sensibilizar a la sociedad guipuzcoana en cuanto a los valores ambientales de las playas y su entorno, así como sobre los problemas a los que se enfrenta. Así como proponer estudios relativos a la gestión y conservación de las playas.

Además, deberá promover la participación ciudadana y coadyuvar a la efectividad del principio de las responsabilidades compartidas, buscando la implantación de toda la sociedad en materia de gestión y conservación de las playas. Por último, formulará cuantas recomendaciones estime oportunas en el ámbito de su competencia.

6.1.5 POLEMICA

El 4 de diciembre de 2019, el Pleno de las Juntas Generales de Gipuzkoa, rechazaba la última iniciativa propuesta. Mediante esta propuesta, el ayuntamiento de Zumaia hacía un llamamiento a la Diputación, con el objetivo de que con la colaboración de los municipios, se llevaran a cabo todas las gestiones necesarias para que la gestión de del servicio socorrismo pasara a estar en sus manos. En su defecto y en el caso de no aprobarse esta primera propuesta, se solicitaba un subsidio del 100 % para ayudar a la financiación de dicho servicio, mientras los ayuntamientos seguían encargándose de la gestión del mismo.

Dicha iniciativa fue rechazada con los votos del PNV-PSE, la abstención del PP y los votos a favor de Elkarrekin Gipuzkoa y EH Bildu.

Ese mismo día, los alcaldes de Motrico, Zumaia, Guetaria, Zarauz y Orio acudían al pleno para visibilizar su petición y después de la resolución calificaban de *“irresponsable”* la decisión de PNV-PSE de votar en contra de la iniciativa propuesta. Los alcaldes de dichos municipios costeros denuncian que no son capaces de hacer frente al coste que supone hacerse cargo de costear el servicio de socorrismo. Que como podemos observar en las tablas anteriores, suele rondar los 120.000,00 €.

Por otro lado, PNV-PSE calificó de *“desequilibrada”* la propuesta de EH Bildu ya que planteaba una subvención del 100 % a los ayuntamientos por el servicio de socorrismo mientras que ellos seguirían percibiendo los ingresos que provenientes de la explotación de las playas.

Haritz Alberdi, alcalde de Guetaria declaraba en la COPE: “La gestión de las playas supone un gasto enorme para los ayuntamientos. En el caso de Guetaria, estamos hablando del 4% del presupuesto y por ello pedimos que el servicio de socorrismo esté en manos de la Diputación, tal y como se gestiona en Bizkaia desde hace ya muchos años. La decisión tomada hoy es totalmente irresponsable y las consecuencias no las sufrirán únicamente nuestros habitantes, hablamos de la seguridad tanto de los guipuzcoanos como de la de los visitantes de todo el mundo”.

Iker Intza añadía que en seis meses, el verano siguiente, volverían a encontrarse con el mismo problema del año anterior: “turnos y zonas de playa sin cubrir, contratos precarios para jóvenes... Y, en definitiva, será la seguridad de la ciudadanía la que esté en juego una vez más. Hoy los dos partidos del gobierno de la Diputación han dado la espalda a las decisiones aprobadas en los municipios, y han dado la espalda al tercer sector, y sobre todo, a la asociación sin ánimo de lucro que durante tantos años ha gestionado el servicio”. EH BILDU (2019)

Aunque la iniciativa propuesta por los ayuntamientos de los municipios costeros no fue aceptada, en dicho pleno, las Juntas Generales aprobaban una enmienda llevada a cabo por PNV-PSE, para que fuera posible que los ayuntamientos siguieran percibiendo las ayudas que venían recibiendo hasta entonces y así fuera posible seguir garantizando un servicio de calidad. Manteniendo así la situación insostenible por la que protestaban.

Desde EH Bildu, se hacían la siguiente pregunta: “¿Cómo es posible que algo que se está llevando a cabo desde hace años en Bizkaia, en Gipuzkoa no sea factible?”

6.1.6 ACTUALIDAD: GESTIÓN INTEGRADA

El 6 de Marzo de 2020 se celebraba una sesión de trabajo de la Mesa Territorial de Playas para dar a conocer el documento del **Plan de Gestión Integrada** de las playas de Gipuzkoa para la legislatura 2019-2023 y determinar cuáles iban a ser los siguientes pasos a seguir. El objetivo de este Plan es servir de plataforma conjunta para sentar las bases para la articulación de un modelo de gestión integrada de las playas que englobe la gestión adecuada del agua, la arena y los servicios. Que detecte, prevenga y corrija los impactos derivados de los usos que sobre ellas se desarrollan, que detecte, prevenga y adapte estos espacios al cambio climático y que proponga mecanismos de colaboración interinstitucional y de viabilidad económica necesaria para afrontar la acción derivada.

Participaban en esta reunión el diputado Foral de Medio Ambiente, José Ignacio Asensio, la directora de Medio Ambiente, Mónica Pedreira, y representantes de los Ayuntamientos de las localidades costeras de Hondarribia, Orio, Zarauz, Guetaria, Zumaia, Deva y Motrico.

El Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Gipuzkoa ha reforzado esta área aumentando en un 71 % su dotación presupuestaria para este año; concretamente, el presupuesto para 2020 es de 650.000 euros, frente a los 380.000 euros invertidos en 2019. Dicho departamento efectúa la limpieza y el mantenimiento de las 12 playas de Hondarribia, Orio, Zarauz, Guetaria, Zumaia, Deva y Motrico. Asimismo, colabora económicamente en la limpieza de las cuatro playas de San Sebastián.

Las **líneas de acción** del Plan de Gestión Integral de Playas y Litoral para los años 2019-2023 son las siguientes:

En primer lugar, el mantenimiento de la red de videometría que facilita a los responsables de la gestión litoral la obtención de datos concretos sobre la evolución de los arenales y de los efectos del cambio climático sobre el nivel del mar y en la línea de costa, sin olvidar los análisis de los informes de dicha red. Además del mantenimiento de la red de cámaras web de todas las playas de la costa guipuzcoana.

Asimismo, la mejora de la coordinación y vigilancia de la limpieza de las playas, junto con la puesta en marcha campañas de sensibilización que se llevaran a cabo para la concienciación de la ciudadanía. También se prevé la detección de nuevas necesidades de limpieza. Por último, el servicio para la recogida de la basura marina flotante en la costa guipuzcoana a través del programa After LIFE, además de convenios para la prevención y concienciación sobre el problema de la basura en los espacios costeros y campañas de recogida en zonas del litoral más inaccesibles.

Los **objetivos estratégicos** del Plan de Gestión Integrada son ofrecer a las personas usuarias de las playas del litoral de Gipuzkoa un **servicio de calidad**, de manera que sea posible el uso y disfrute de estos espacios naturales en condiciones óptimas y bajo unos estándares regulares entre las diferentes playas y con acceso a toda la población. Asimismo, hacer compatible la masiva afluencia de personas usuarias a las playas con el respeto al entorno, de forma que las actividades que se desarrollen afecten en la menor medida posible al medioambiente. Por otro lado, fomentar el conocimiento de estos entornos a través de políticas de información y divulgativas con el fin de conseguir el mayor disfrute y respeto posible a los mismos, así como una participación activa de las personas usuarias.

También se busca intentar prever las modificaciones del Cambio Climático sobre los arenales costeros y definir y promover medidas para su adaptación en colaboración y coordinación con los agentes competentes.

Por último, lograr la máxima coordinación entre los diferentes agentes implicados en la gestión del sistema y en la oferta de servicios en las playas, de forma que los recursos técnicos, humanos y económicos disponibles se apliquen de manera óptima, lográndose una eficacia, eficiencia y economía máximas.

El diputado de Medio Ambiente, José Ignacio Asensio, ha señalado: “en este plan intervendrán todas las variables: ambientales, sociales, de accesibilidad y económicas con el objetivo final de avanzar en la excelencia de nuestras playas y adaptar nuestro litoral a los impactos del Cambio Climático”. El responsable foral ha recordado: “queremos seguir avanzando en la gestión sostenible e integral de nuestras playas, en las que continuamos trabajando para ofrecer el mejor servicio a nuestra ciudadanía para un uso responsable de las mismas”. Para ello el Departamento de Medio Ambiente está desarrollando diversas actuaciones entre las que se encuentran la mejora del servicio de limpieza, la implantación de dos nuevos sistemas de videometría en las playas de Deba y Hondarribia, la mejora de la accesibilidad a las playas y una campaña de sensibilización sobre la recogida selectiva de residuos y plásticos marinos. EYS MUNICIPALES (2020)

6.2 BIZKAIA Y LA DIPUTACIÓN

6.2.1 COMPETENCIA

Imagen 3: Mapa localización playas Bizkaia



Fuente: Bizkaia.eus

A diferencia del caso de Gipuzkoa, en la provincia de Bizkaia, es la Diputación la que se encarga de llevar a cabo la gestión de las playas del litoral. Lo hace de la mano de los ayuntamientos, que también participan en ella con sus competencias correspondientes asignadas. Asimismo, se hace cargo de la mayoría de gastos que dicha gestión supone para los municipios de la costa vizcaína, afrontando los gastos derivados del servicio de salvamento y socorrismo, que recordemos, no sucede en Gipuzkoa.

En esta gestión conjunta que mencionaba anteriormente, según la Diputación Foral de Bizkaia (2019), las responsabilidades son repartidas de la siguiente manera:

El Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia se encarga de la limpieza de las playas y entornos tanto como del mantenimiento de elementos y edificios. Asimismo, es responsable de la prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, además del servicio de vigilancia de playas (Hondartzainaz). También se encarga de las instalaciones y mobiliario de las playas y de la política global de información. A su vez, es la coordinadora de diferentes actuaciones y asume la dirección y seguimiento del **Sistema Integrado de Gestión**.

Por otro lado, el ayuntamiento de cada municipio se encarga de todo lo que respecta al desarrollo de ordenanzas. También es el encargado tanto del mantenimiento de los edificios como de la limpieza de los edificios de servicio. Además, dota de electricidad y agua a puestos de SOS. Asimismo, asume el Control y Seguimiento del sistema Integrado de Gestión incluyendo el cumplimiento de requisitos de Actividades, eventos y servicios.

Por último, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco se encarga del control y seguimiento de la calidad del agua de baño a lo largo de la temporada y del seguimiento del Sistema Integrado de Gestión en las Playas.

6.2.2 GASTO

Este año 2020, la Diputación Foral de Bizkaia soportara un gasto total de 36.339.573,00 € en todo lo relacionado a la gestión de las playas de su litoral. Como mencionaba anteriormente, a diferencia de Gipuzkoa, en el caso de Bizkaia, es la diputación la que se hace cargo de la mayoría los costes que esta supone.

En la siguiente tabla podemos observar el presupuesto de la Diputación para el programa de playas de 2020, con el correspondiente desglose de la cantidad total de la que hablábamos anteriormente. Es una lástima que la manera en la que describe las partidas, no permita saber cuál es la cuantía que corresponde a cada uno de los municipios. Como podemos observar, en la descripción se limita a poner “Playas Bizkaia” y el importe correspondiente. Pero si en realidad contamos con 20 municipios costeros y 28 playas, ¿cómo es posible que solo haya 10 partidas con dicha descripción?

Tabla 10: Presupuesto programa playas Diputación Bizkaia

REMUNERACIONES DE PERSONAL	1.161.573,00 €
GASTOS PERSONAL DFB	315.388,00 €
GASTOS PERSONAL DFB	631.479,00 €
GASTOS PERSONAL DFB	16.937,00 €
GASTOS PERSONAL DFB	197.769,00 €
GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	16.295.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	2.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	10.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	2.150.000,00 €
EST. AFOROS,CAL,HIDROM.	54.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	15.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	40.000,00 €
EST. AFOROS,CAL,HIDROM.	22.000,00 €
REPARACIONES SAN JUAN GAZTELUGATXE	20.000,00 €
GENERICICO DFB	1.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	12.000,00 €
EST. AFOROS,CAL,HIDROM.	663.000,00 €
A. TEC. MENORES- AGUAS	25.000,00 €
CONTROL ACTIV. PLAYAS Y AREAS	576.000,00 €
A.T. GESTION RESIDUOS	97.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	1.955.000,00 €

AREAS ESPARCIMIENTO B.	7.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	1.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	2.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	2.431.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	30.000,00 €
GENERICO DFB	180.000,00 €
ENCOMIENDA A GARBIKER	8.000.000,00 €
GENERICO DFB	2.000,00 €
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.101.000,00 €
LIMPIEZA PLAYAS-AYTO GETXO	500.000,00 €
TRATAMIENTO DE REDIDUOS	520.000,00 €
TRATAMIENTO DE REDIDUOS	80.000,00 €
AZTI MONITORIZACIÓN PLAYAS	1.000,00 €
INVERSIONES REALES	6.382.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	57.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	50.000,00 €
VERTEDERO ARTIGAS	340.000,00 €
EST. AFOROS,CAL,HIDROM.	36.000,00 €
VERTEDERO ARTIGAS	3.150.000,00 €
AREAS ESPARCIMIENTO B.	10.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	5.000,00 €
PLAYAS BIZKAIA	8.000,00 €
REPARACIONES SAN JUAN GAZTELUGATXE	10.000,00 €
A. TEC. MENORES- AGUAS	18.000,00 €
OBRAS MENORES ABASTECIMIENTO	49.000,00 €
REPARACIONES SAN JUAN GAZTELUGATXE	500.000,00 €
OBRAS GESTIÓN RESIDUOS	2.100.000,00 €
OBRAS MENORES PLAYAS	49.000,00 €
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	10.400.000,00 €
C.AGUAS B.BIZKAIA	10.000.000,00 €
TRATAMIENTO DE REDIDUOS	380.000,00 €
TRATAMIENTO DE REDIDUOS	20.000,00 €
VARIACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.000.000,00 €
<u>GARBIKER, S.A.</u>	<u>1.000.000,00 €</u>
TOTAL PRESUPUESTO	36.339.573,00 €

Fuente: Elaboración propia a partir de Bizkaia.eus

Me gustaría centrarme en la confección de esta tabla y el inconveniente con el que me he encontrado a la hora de analizarla. Con el objetivo de intentar asignarle a cada municipio su gasto correspondiente y a su vez elaborar una tabla más detallada, intente analizar los presupuestos de los diferentes municipios, como hice con el caso de Gipuzkoa. Pensé, que a lo mejor, los ayuntamientos disponían de la información del gasto que suponía el programa de playas para su municipio, junto con la posterior subvención por parte de la Diputación. Pero no fue así.

La mayoría de presupuestos que elaboran los ayuntamientos vizcaínos, o al menos los que hacen públicos, son muy poco detallados, con los capítulos generales de las cuentas de ingresos y las de gastos. De todas formas, aunque los hiciesen más detallados, al ser la Diputación la que corre con los gastos, seguramente ni siquiera encontraría los datos que necesitaba para cumplir mi objetivo.

6.2.3 *GETIÓN INTEGRADA*

Según aclara la Diputación (2019), la implantación y el desarrollo del sistema integral de gestión, es aplicado para lograr y mantener las certificaciones. Este, tiene como objetivo un uso más respetuoso del medio natural que constituyen las playas de Bizkaia y permitir que todas las personas usuarias disfruten de una mayor calidad en los arenales. El sistema incluye la puesta en marcha de programas dirigidos a prestar servicios de mayor calidad y a reducir los impactos medioambientales que sufren las playas como consecuencia de su uso como espacio de ocio por parte de más de 2 millones de personas.

Dicho sistema abarca todas las actividades realizadas, tales como el control sanitario, la vigilancia en los arenales, el equipamiento de los mismos, el fomento de actividades culturales y divulgativas y su control, la mejora de los accesos y el establecimiento de servicios específicos para personas con discapacidad o el desarrollo de ordenanzas sobre el uso de las playas estableciendo requisitos similares en todas ellas.

Además, el Sistema Integrado de Gestión permite a la organización coordinar los diferentes servicios que se prestan según las necesidades de cada playa. Posibilita la movilidad de los recursos y garantiza una formación adecuada.

Hace que la comunicación sea fluida y constante desde los integrantes de Sistema Integrado de Gestión, hasta las numerosas entidades que interactúan en la gestión de las playas en todos sus ámbitos (Demarcación de Costas, SOS DEIAK (112), Policías Municipales, Guardia Civil). Es una gestión basada en la transparencia, que consiste en el constante flujo de información entre las diferentes entidades.

Asimismo, existe un planteamiento de objetivos de mejora comunes e igualitarios. Es más fácil detectar áreas de mejora y la capacidad de actuación en cuanto estas, mejora. Permite gestionar incidencias, averías, reclamaciones, opiniones de usuarios, etc. y así medir el grado de satisfacción de las personas usuarias.

Por último, ayuda a la realización de simulacros de emergencia de cierta envergadura.

Por otro lado, resulta una herramienta eficaz para: que los recursos sean utilizados de manera más eficiente, según las necesidades. También permite que haya uniformidad de criterios en el servicio por lo que se consigue una homogeneidad en el mismo. Los ayuntamientos establecen ordenanzas de uso de sus playas coordinadamente, de manera que las personas usuarias conocen la calidad del servicio. Y como comentaba anteriormente la Diputación Foral de Bizkaia, los ayuntamientos, las contratas, etc. trabajan conjuntamente, lo que permite formar a cada una de las figuras que trabajan en la gestión de las playas.

El Director de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Bizkaia, Unai Gangoiti hacía las siguientes declaraciones en el año 2018. “Nuestro objetivo ha sido siempre ofrecer unos servicios de calidad a la ciudadanía y garantizar un uso más respetuoso de nuestras playas, como medio natural que son. Hemos buscado ese objetivo aplicando un modelo, el de las normas internacionales ISO 9001 y 14001 que implican una forma de trabajar que persigue la mejora continua en la gestión y que abarca todas las actividades ligadas a la gestión de los arenales. Desde que adoptamos este sistema hasta ahora, hemos hecho muchos progresos. Y quiero agradecer este trabajo a todas las entidades y personas que lo han hecho posible”

6.3 ARABA Y SUS PLAYAS INTERIORES

Al pensar en las provincias costeras de la Comunidad Autónoma Vasca, no solemos visualizar la provincia de Araba en nuestro mapa mental. Ya que, como bien sabemos, dicha provincia no cuenta con ningún municipio bañado por el mar cantábrico. No obstante, el caso de Araba es un poco especial. Dado que, aun encontrándose en el interior, cuenta con tres playas. ¿Cómo es esto posible?

Es muy sencillo, al hablar de las playas de dicha provincia, nos referimos a playas interiores. En el siguiente apartado trataré las características y particularidades de esta provincia y sus espacios naturales.

Antes que nada, me gustaría aclarar que la investigación y posterior obtención de datos de esta provincia me ha resultado bastante dificultosa en comparación con cualquiera de las anteriores. Quería hacer hincapié en esto, ya que puede haber variaciones en cuanto al formato y el volumen de información presentado en los anteriores apartados.

6.3.1 ESPACIO NATURAL

En este apartado, analizaré el entorno natural en el que se encuentran situadas las playas interiores ya nombradas, con el objetivo de estar más familiarizada con las características que poseen. Ya que a posteriori, me serán de ayuda a la hora de analizar y comprender varias cuestiones.

Las playas interiores de Garaio Norte, Garaio Sur y Landa se ubican en el espacio natural de Embalses del Zadorra, integrado en la Red Natura 2000.

El parque provincial de Garaio está situado en los alrededores del antiguo pueblo del que toma nombre, a orillas del Embalse de Ullívarri - Gamboa. Este parque foral forma una pequeña península de 116 hectáreas, que se adentra en el embalse a la altura de la desembocadura del río Zadorra.



El parque dispone de una red interna de carreteras y aparcamientos que garantiza un acceso cómodo y agradable, y cuenta además con un equipamiento de uso público amplio y bien cuidado (oficina de información, sendas señalizadas, miradores, fuentes, aseos, zonas de playa, duchas,..) que facilita la realización de actividades de recreo.

Por otro lado, el parque provincial de Landa, con una extensión de 40 hectáreas, se localiza al noroeste del embalse de Ullívarri - Gamboa, en el entorno del barrio de Arlaban y el de la Estación, dentro del municipio de Arrazua - Ubarrundia.

El embalse de Ullívarri - Gamboa se ha convertido en un referente de primer orden en actividades lúdicas y deportivas (pesca, piragüismo, windsurf, paseos, etc.). A orillas del pantano se encuentra el Club Náutico Vitoria-Gasteiz. Asimismo, en Landa, existe un área recreativa con zona acondicionada para el baño. El embalse está rodeado de un camino artificial de 45 kilómetros por el que se puede pasear, andar en bicicleta, etc.

Por otro lado, la Isla de Zuaza, situada en el embalse, frente a la denominada Isla de los Conejos. En la actualidad es un centro de recreo especialmente orientado a escolares y colonias de verano, que dispone de albergue, zona de recreo, zona de baño, embarcadero y se pueden practicar actividades náuticas como remo, piragüismo, wind-surf, etc. La isla está abierta de finales de abril a mediados de octubre, y exceptuando todo julio y la primera quincena de agosto, que está reservado para colonias de niños, el resto de la temporada está abierta al público en general, pudiendo ir grupos de adultos, asociaciones, etc.

6.3.2 COMPETENCIA Y GASTO

A diferencia de las demás provincias de la autonomía, en este caso, me ha resultado más difícil averiguar sobre quien recae la responsabilidad de gestión de estos espacios. Tanto el caso de Bizkaia, como en el de Gipuzkoa, se exponía claramente quien la llevaba a cabo y si los ayuntamientos participaban o no. Pero como comentaba anteriormente, en el caso de la provincia de Araba el volumen de información es muy reducido y existen muchas duplicidades. Por ello, he intentado recopilar toda la información disponible y basándome en ella, he sacado mis propias conclusiones, que son las siguientes:

En primer lugar, diría que es la Diputación la que se encarga de la gestión de estos espacios. Para efectuar esta afirmación, me he basado en el análisis del presupuesto general de la Diputación para el año 2020. Analizando la clasificación económica de los programas por departamento, me he dirigido al departamento de Medio Ambiente y Urbanismo, ojeando los siguientes programas: *ciclo integral del agua, sostenibilidad ambiental, gestión integral de residuos y patrimonio natural*. De esta manera, me he topado con las siguientes partidas, en las que he hallado los primeros indicios que me han llevado a pensar que la responsabilidad de gestión de las playas interiores de Alaba recae sobre la Diputación:

- ❖ Infraestructura hidráulica
- ❖ Estudios y proyectos hidráulicos
- ❖ Servicio de salvamento embalses
- ❖ Mantenimiento de parques provinciales y red de itinerarios verdes
- ❖ Adquisición terrenos red itinerarios verdes y Parque de Garaio
- ❖ Acciones de gestión y conservación de espacios naturales protegidos Red Natura 2000
- ❖ ...

Podemos observar que en estas partidas se habla tanto de los embalses, como de los parques naturales en los que se encuentran las playas. Además, siendo este mismo organismo el que se hace cargo de la gestión del sistema de Embalses del Zadorra y de la Red Natura 2000 de Araba, no sería raro suponer que también se hará cargo de llevar a cabo la gestión de las playas interiores que se encuentran en esa localización.

En la siguiente tabla podemos percibir cual será el gasto aproximado del programa de playas para la temporada de verano del 2020:

Tabla 11: Presupuesto programa playas Diputación Araba

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Servicio de Salvamento Embalses	146.730,00
....	
TOTAL APROXIMADO	¿?

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la Tabla 11, no sería adecuado hablar de un total “real” de los gastos del programa de playas. A falta de los datos de gasto de personal, mantenimiento, limpieza, suministros, etc. lo único que podría hacerse sería una aproximación basándose en algún modelo similar o en datos de años anteriores. En mi caso, al no tener similitudes con los casos expuestos previamente y no poseer datos anteriores en los que basarme, hacer una simple aproximación se ha vuelto una tarea cuanto menos complicada. Aun estando en disposición del presupuesto, la recopilación de esta serie de datos me ha resultado imposible. Ya que dichas partidas son generales y cuentan con ningún desglose ni especificación de la cuantía que corresponde a cada programa. De esta manera, es imposible asignarle al programa de playas su importe correspondiente.

6.3.3 CONSEJO DE GESTIÓN DE PLAYAS

El consejo de Diputados de Araba aprobó en 2016 la creación del Comité de Gestión de las playas de Garaio y Landa, con el objetivo de asesorar a la Diputación Foral de Álava en la puesta en marcha y seguimiento de los métodos y actividades de gestión ambiental de las playas, en consonancia con los criterios de Bandera Azul.

Este comité está integrado por representantes de la propia Diputación y de los Ayuntamientos de Arratzua-Ubarrundia, Barrundia y Elburgo, así como responsables del Gobierno Vasco y técnicos de Medio Ambiente y Turismo.

Entre las funciones de este organismo está también la inspección o auditoría ambiental de las instalaciones de Garaio y Landa, y la promoción turística de estos espacios y sus valores naturales. Europa Press (2016)

6.3.4 ACTUALIDAD: MEJORAS

En el año 2019 la Diputación Foral de Araba realizó inversiones para mejorar la accesibilidad de las zonas de playa, llevar a cabo las obras de reforma de los aseos del robledal de Landa y mejorar la accesibilidad para colectivos con movilidad reducida.

En la misma línea, y en coordinación con el Instituto Foral de Bienestar Social, se puso en marcha el nuevo servicio de visitas guiadas en *buggy* eléctrico para que las personas con problemas de movilidad puedan participar también en las actividades de Educación Ambiental. Además, está prevista la adquisición de una nueva silla anfibia para los usuarios que así lo demanden en las playas de Landa.

Entre las mejoras, se incluye también el acondicionamiento y mejora de las playas y entorno ribereño en el Parque Provincial de Landa. Todo ello con una inversión global de 94.503,47 euros.

El diputado general de Araba Ramiro González apuntaba: “Buscamos lograr playas para todos y queremos también que la concienciación ambiental llegue a cada vez más gente”. Asimismo el departamento Foral de Medio Ambiente ha adquirido nuevas bicicletas para aumentar el parque de alquiler, ya que son cerca de 80.000 los ciclistas que recorren al año la Ruta Verde del embalse.

Ese mismo año, la bandera azul volvía a ondear en las playas de Garaio y Landa por cuarto año consecutivo. El Correo (2019)

7. CERTIFICADOS EN LAS PLAYAS DEL LITORAL VASCO

Después de conocer las características y particularidades con las que cuentan cada una de las tres provincias y estar más familiarizados con ellas, ha llegado el momento de estrechar más el cerco y adentrarnos en lo que de verdad nos concierne.

En este apartado analizaré cuales son los certificados con los que cuentan las playas de cada una de las provincias, surgiéndome dudas iniciales y sacando mis primeras conclusiones. Asimismo, observaré las tendencias y corrientes que van siguiendo cada una de ellas en materia de certificados de calidad, ya que, como hemos visto en el punto anterior, cada provincia funciona de una manera diferente. Esto nos podrá arrojar un poco más de luz en cuanto a la forma en la que deciden gestionar sus arenales tanto Diputación como ayuntamientos, así como la importancia que le dan a esta tarea y el tiempo que le dedican a la misma.

7.1 GIPUZKOA

7.1.1 LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS

En la siguiente tabla se encuentra el listado de los municipios de la costa guipuzcoana con sus correspondientes playas. Como podemos observar, este litoral cuenta con 18 playas repartidas por 8 municipios. Con un esquema más claro de cómo están distribuidos los arenales, aprovecho para mostrar visualmente con que certificados cuentan cada uno de ellos, si es que cuentan con alguno. Teniendo así, la oportunidad de observar cual es la tendencia, esperando llegar a sacar alguna conclusión.

Tabla 12: Listado de playas y certificados Gipuzkoa

MUNICIPIO	PLAYA	ISO 14001	EMAS II
MOTRICO	Ondarbeltz		
	Portua		
	Saturraran		
DEVA	Santiago		
	Lapari		
ZUMAIA	Itzurun		
	Santiago		
GUETARIA	Gaztetape		
	Malkorbe		
ZARAUZ	Zarauz		
ORIO	Antilla		
	Oribarzar		
SAN SEBASTIÁN	La Concha		
	Ondarreta		
	Zurriola		
	Isla de Santa Clara		
HONDARRIBIA	Hondarribia		

Fuente: Elaboración propia

*Las cuadrículas coloreadas, representan la posesión del certificado nombrado en el título de la columna en la que se encuentran.

Como se puede apreciar en la Tabla 12, 9 de las 18 playas del litoral guipuzcoano siguen la norma y cuentan con el certificado ISO 14001. Estas son las dos playas de Deva, las dos de Zumaia, la de Zarauz y las cuatro de San Sebastián. En cambio, solo 5 siguen el reglamento y cuentan con el certificado EMAS, la de Zarauz y las cuatro de San Sebastián para ser exactos.

Recordar que estos dos certificados están asociados a la calidad medioambiental y a los Sistemas de Gestión del Medio Ambiente. Tienen el objetivo de contribuir a la reducción de la contaminación ambiental, reducir la huella ecológica para cuidar el medioambiente y aplicar medidas de gestión de residuos adecuadas en las playas. Este sistema internacional otorga un valor añadido a las zonas costeras que cada vez es más apreciado por los visitantes de las mismas.

La normativa ISO 14001, cuenta con varios puntos clave para las playas en concreto, como por ejemplo, la mejora selectiva de residuos, el control en el gasto de energía y agua, el análisis periódico del agua del mar y la arena, las técnicas avanzadas de limpieza de la arena, la información que se ofrece a los usuarios de las playas, la vigilancia y la seguridad de las mismas, etc. UOC (2016) Por otro lado, el EMAS marca unas directrices similares a la norma ISO 14001 pero con unas particularidades y un proceso propios.

7.1.2 TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS

Gipuzkoa es la única provincia que no cuenta con la Bandera Azul en ninguna de sus playas. ¿Pero esto significa que las aguas o servicios de sus arenas sean de mala calidad? No necesariamente. El caso es, que simplemente, no desean tenerla.

Digamos que para tener una Bandera Azul, hay que querer tenerla y optar a ella. Y justamente esto es lo que no quiere ninguno de los municipios de la costa guipuzcoana. Hace ya muchos años la obtención de las banderas azules dejó de ser atractiva para muchos ayuntamientos. Se criticaban los criterios necesarios para su concesión y el cobro de una tasa por parte de la asociación que las concede.

Y es que la mayoría de los ayuntamientos prefiere inclinarse por otro tipo de certificaciones de calidad, incluso más rigurosos y exigentes para colocar en sus playas. En el País Vasco, los ayuntamientos se decantan desde hace años por obtener otro tipo de certificaciones de calidad (ISO 9001), de gestión medioambiental (ISO 14001), la Q de calidad y la certificación europea EMAS, con lo que renuncian a las banderas azules. Esas distinciones son mucho más exigentes que las banderas azules y las otorgan organismos cualificados, lo que contrasta con "la arbitrariedad" que denuncian algunos ayuntamientos con la que funciona Adeac, que además cobra a las instituciones por la gestión de esos galardones.

En el caso de San Sebastián, fuentes del consistorio hacían las siguientes declaraciones para el periódico El Mundo (2019), señalado “que hace ya varios años que se valoró que el coste de la bandera azul no reflejaba los esfuerzos que se hacen en materia de gestión y mantenimiento de playas”, por lo que prefirieron solicitar la certificación europea EMAS, "que además de tener unos estándares más exigentes, tiene un componente de mejora continua que hace que año a año se vayan incorporando mejoras en materia ambiental, gestión de residuos y mantenimiento de la propia playa".

7.1.3 PRIMERAS CONCLUSIONES

En este apartado hablaré de las primeras conclusiones que he sacado a la hora de crear las tablas a través de los datos e información recopilados. Algunas son respuestas a preguntas que me habían surgido anteriormente y para las que busque información específicamente. Otras en cambio surgieron cuando empecé a unir toda la información recopilada y la puse en contexto.

En primer lugar, es evidente que los municipios de la costa guipuzcoana se preocupan por el medioambiente y por la gestión de la calidad del mismo. Podemos observar como hay municipios que cuentan hasta con dos certificados en esa materia, la ISO 14001 y el EMAS. Como he podido comprobar, los dos municipios que poseen estos dos certificados, obtuvieron primero el ISO 14001 y después el EMAS.

En el caso de San Sebastián y como se narra en la página web del ayuntamiento, en el año 2000 se inició la definición de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGA) para la gestión integral de las playas de Donostia-San Sebastián con el objetivo final de que todas las gestiones y operaciones que se realizaran en ellas tuvieran un criterio medioambiental preferente y se minimizaran al máximo los impactos que de ellas se pudieran derivar. Este sistema siguió como guía las directrices marcadas en la norma UNE-EN-ISO 14001. Tras pasar un proceso de auditorías, en agosto del 2001 se obtuvo el certificado ISO 14001 para la Gestión Integral de las Playas de Donostia-San Sebastián.

Posteriormente, en el 2003 se decidió, dentro del proceso de mejora continua del SGA dar un paso más y adaptar dicho sistema a lo establecido por el Reglamento. A finales del 2003 se sometió el SGA adaptado a una auditoría para verificar el cumplimiento del Reglamento EMAS II, por parte de una entidad acreditada para ello y posteriormente se solicitó al Gobierno Vasco, entidad competente en la CCAA, para su inscripción en el Registro EMAS europeo.

El alcalde donostiarra, Odon Elorza, reconoció: "Es un honor recibir el EMAS II, ya que este certificado sitúa a las playas donostiarras entre aquellas que ofrecen las mejores garantías ambientales, de servicios, de calidad, de control y de limpieza". "Son unas playas de cinco estrellas" subrayó Elorza.

En el caso de Zarauz, como bien narra el Diario Vasco (2006), la ISO 14001 fue adoptada en 1996 como norma internacional para orientar la elaboración de sistemas de gestión ambiental. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) certificó, en octubre del 2002, que el sistema de gestión medioambiental de Zarauz es conforme a las exigencias de la Norma Española UNE-EN ISO 14001.

En mayo del año 2004 Zarauz quedó inscrito en el Registro del Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS). Los requisitos legales y normativos de EMAS son mayores que la norma ISO 14001. El Ayuntamiento decidió adecuarse a este reglamento por ser más restrictivo y establecer una mayor relevancia a la comunicación y participación.

Por otro lado, he comprendido que hay certificados que no se obtienen porque no son deseados. Ya sea por no otorgar el reconocimiento requerido, porque los requisitos que exigen son desmedidos, como por la autoridad de la organización que los otorga. Esto sucede con la Bandera Azul, a la que ningún municipio de Guipúzcoa quiere optar como explicaba anteriormente.

¿Pero qué sucede con la ISO 9001? Como veremos a continuación, los municipios de Bizkaia cuentan con este certificado, que recordemos hace referencia a la gestión de la calidad. La pregunta surge de esta aparente diferencia entre las dos provincias.

7.2 BIZKAIA

7.2.2 LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS

. Teniendo un poco más clara cuál es la manera en la que están distribuidas las playas, como en el caso anterior aprovecho En la siguiente tabla se encuentra el listado de los municipios de la costa vizcaína con sus correspondientes arenales. Reparamos en que este litoral cuenta con 28 playas repartidas por 20 municipios esta tabla para mostrar visualmente con que certificados cuentan cada una de ellas.

Tabla 13: Listado de playas y certificados Bizkaia

MUNICIPIO	PLAYA	BANDERA AZUL	ISO 9001	ISO 14001	EMAS III	Q DE CALIDAD
MUSKIZ/ZIERBENA	La Arena					
GUECHO	Las Arenas					
	Ereaga					
	Arrigunaga					
	Gorrondatxe					
GUECHO/SOPELANA	Barinatxe					
SOPELANA	Arriatera-Atxibirbil					
SOPELANA/BARRICA	Meñakoz					
BARRICA	Barrika					
	Muriola					
PLENCIA	Plentzia					
GORLIZ	Gorliz					
LEMOIZ	Armintza					
BAQUIO	Bakio					
BERMEO	Aritzatxu					
MUNDACA	Hondartzape					
	Laidatxu					
SUCARRIETA	Toña					
	Kanala					
BUSTURIA	San Antonio					
IBARRANGUELUA	Laida					
	Laga					
GAUTÉGUIZ DE ARTEAGA	Kanalape					
EA	Ea					
ISPÁSTER	Ogella					
LEQUEITIO	Isuntza					
MENDEJA	Karraspio					
ONDÁRROA	Arrigorri					

Fuente: Elaboración propia

*Las cuadrículas coloreadas, representan la posesión del certificado nombrado en el título de la columna en la que se encuentran. En este caso diferenciadas por colores para una visión general más clara. Utilizando el color verde para certificados de calidad medioambiental (ISO 14001 y EMAS), el gris para la gestión de la calidad (ISO 9001), el azul claro para la Bandera Azul y el oscuro para la Q de Calidad.

Como podemos observar en la Tabla 13, 15 de las 28 playas del litoral vizcaíno siguen las normas ISO 9001 e ISO 14001 y a su vez, cuentan con los certificados correspondientes. A diferencia del caso de Gipuzkoa, parece que en el caso de Bizkaia estos dos certificados van de la mano. Es decir, en los arenales vizcaínos nos encontramos con dos escenarios posibles: no disponen de ninguna de las ISO o disponen de las dos.

En cuanto al reglamento EMAS, solo 3 de las 28 playas siguen sus requerimientos y obtienen el certificado. Apuntar que las playas que poseen este certificado también cuentan con la ISO 14001.

Asimismo, en las playas de Ereaga y Arrigunaga pertenecientes al municipio de Guecho, ondea la Bandera Azul. Por otro lado, la de Gorniz es la única playa que cuenta con la Q de Calidad.

7.2.3 TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS

En el País Vasco, la mayoría de los ayuntamientos se decantan desde hace años por obtener otro tipo de certificaciones de calidad (ISO 9001), de gestión medioambiental (ISO 14001), la Q de calidad y la certificación europea EMAS, con lo que renuncian a las banderas azules

Gorniz, que encontramos en la lista de playas con certificado de calidad ISO, lleva ocho años sin pedir la bandera azul. El ayuntamiento de dicho municipio opina que aunque este sea un distintivo que la gente conoce, basta con que la calidad del agua sea adecuada y se hagan algunas memorias de datos para obtenerla. A su criterio, no es suficiente y por ello, prefieren decirle a sus visitantes que la playa está realmente bien cuidada de otras formas.

La playa de Gorniz no solo tiene la certificación ISO de calidad 9001, sino también la 14001 que es específica para la gestión medioambiental. También cuenta con la Q de la calidad turística para arenales.

Estos 3 reconocimientos que tiene la playa de Gorniz, que es ejemplo de seriedad en la gestión medioambiental en nuestro país, se obtienen y mantienen gracias a auditorías. Por ejemplo, en el caso de las playas son 4 auditorías presenciales al año, dos que se realizan con un ente externo homologado por Aenor y otras dos que

las hace una empresa siempre externa pero contratada por el propio Ayuntamiento. No solo esto, sino que para tener la certificación se hacen visitas personales a las playas, se mira la documentación y se realizan inspecciones a pie de playa.

Por otro lado, la playa de Plencia que también integra la lista, sigue la norma ISO 9001 y la ISO 14001. Pero además de poseer estos dos certificados, también posee una certificación europea. El EMAS, título que se encuentra muy por encima de las banderas azules. Baquio y Arriatera – Atxabirbil también cuentan con la certificación europea antes mencionada. UOC (2017)

En cambio, el caso del ayuntamiento de Guecho es diferente, ya que ha decide mantener la bandera azul tras varios años obteniéndola. Según declara el ayuntamiento a Diario Digital de Getxo (2015): “La Bandera Azul reconoce el cumplimiento de unos estándares preestablecidos, que hacen referencia a la calidad de las aguas de baño, la limpieza, la información y educación ambiental, la seguridad y los servicios e instalaciones”. Sin embargo, las informaciones que apuntan a que estos distintivos se pagan y las que confirman la desvinculación de la Unión Europea de estos galardones, hacen vislumbrar la adjudicación engañosa de estas banderas azules.

Asimismo, este diario narra cómo los movimientos ecologistas han denunciado durante años “la manipulación y las irregularidades” que rodean el reparto de banderas azules. Consideran que dicha distinción no las concede ninguna institución pública y que tienen más que ver con el formato urbanístico y de servicios que con la calidad ambiental, «sin estar esta última en absoluto asegurada».

La adquisición de una bandera azul podría rondar los 30.000 euros, según algunos movimientos ecologistas, aunque el consistorio informó el año pasado al Diario digital de Getxo que “el trámite de hacerse con una bandera azul no tiene coste para el Ayuntamiento”. En su explicación fuentes municipales aseguraron que “se trata de una concesión a través de una iniciativa independiente que evalúa el cumplimiento de una serie de criterios y requisitos”.

Con esta respuesta el Ayuntamiento de Guecho trataba de acallar un pensamiento generalizado entre la ciudadanía tras conocerse que, un año más, dos playas de Guecho serán los únicos arenales de toda Vizcaya que contarán con Bandera Azul.

Al ojear la Tabla 13, lo más visible y por lo tanto lo que a primera vista parece que tiene más fuerza, son la ISO 9001 y la ISO 14001. Por ello, me pareció interesante analizar la evolución que había tenido la obtención de estos certificados en los arenales del litoral vizcaíno y el resultado es el siguiente:

Tabla 14: Evolución ISO 9001 e ISO 14001

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
La Arena	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Las Arenas															
Ereaga					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Arrigunaga					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gorrondatxe															
Barinatxe															
Arriatera- Atxibirbil	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Meñakoz															
Barrika															
Muriola															
Plentzia				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gorliz								■	■	■	■	■	■	■	■
Armintza															
Bakio	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Aritzatxu						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Hondartzape															
Laidatxu															
Toña															
San Antonio															
Laida	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Laga	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Kanala															
Kanalape															
Ea										■	■	■	■	■	■
Ogella		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Isuntza		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Karraspio	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Arrigorri				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia a partir de Bizkaia.eus

*Las cuadrículas coloreadas, representan la posesión del certificado que como en las tablas anteriores, se encuentran diferenciadas por colores para una visión general más clara. En este caso, utilizando el color verde para representar la ISO 14001 y el gris para la ISO 9001.

Como podemos observar en la Tabla 14, algunos municipios fueron los pioneros al iniciar el proceso de certificación para sus playas en el año 2005. Otros en cambio tardaban un poco más y lo hacían entorno al año 2009. Aunque cada uno de los municipios vizcaínos llevara a cabo este proceso en el momento que creyó oportuno, se puede apreciar un rasgo común en todos ellos: Todos obtuvieron tanto el certificado de gestión de la calidad, como el de calidad medioambiental, ambos al mismo tiempo. De este modo, el proceso de estandarización necesario para lograr ambos certificados se llevaría a cabo al mismo tiempo, resultando menos costoso.

Hoy en día, encontramos 15 playas certificadas en cuanto a gestión y calidad medioambiental, frente a 13 que no lo están.

7.2.4 PRIMERAS CONCLUSIONES

Como en el caso de Guipúzcoa, en este apartado trataré las primeras conclusiones que he sacado a la hora de crear las tablas a través de los datos e información recopilados.

Aunque Bizkaia cuente con dos Banderas Azules, no sería adecuado afirmar que optar a este certificado sea una tendencia de la provincia, ya que desde hace años es el mismo municipio el único que opta a ella. Como apuntaba anteriormente, el resto de municipios costeros del litoral vizcaíno, al igual que sucede en el resto de la autonomía, se decantan por otro tipo de certificados para indicar la calidad de sus playas.

¿Porque continúa el municipio de Guecho optando a esta bandera después de las polémicas existentes? Mayormente, continúa haciéndolo porque a sus ojos la Bandera Azul es un certificado que para la gente de a pie es más conocido que cualquiera de los demás y a su vez otorga un reconocimiento en cuanto a la calidad de las aguas de baño, la limpieza, la información y educación ambiental, la seguridad y los servicios e instalaciones.

Entrando en comparaciones, en lo que al EMAS II respecta, parece que en Vizcaya no tiene tanta relevancia como en Guipúzcoa. Ya que únicamente 3 de sus 28 (10,71 %) playas cuentan con este certificado europeo, frente a las 5 de 18 (27,78 %) de Guipúzcoa. Por otro lado, como mencionaba en el apartado anterior, todos los arenales vizcaínos que cuentan con la ISO 14001 cuentan con la ISO 9001, cosa que no ocurre en Guipúzcoa, que recordemos no posee la ISO 9001 en ninguno de sus arenales.

Asimismo, esta provincia cuenta con la Q de Calidad, certificado con el que ninguna de las dos provincias restantes cuenta.

7.3 ARABA

7.3.2 LISTADO DE PLAYAS Y CERTIFICADOS

En la siguiente tabla se encuentra el listado de playas interiores de Araba, junto con los municipios a los que pertenecen las mismas. Como en los casos anteriores, aprovecho para mostrar visualmente con que certificados cuentan cada una de ellas, teniendo así, la oportunidad de observar cual es la tendencia y esperando llegar a sacar alguna conclusión.

Tabla 15: Listado de playas y certificados Araba

MUNICIPIO	PLAYA	BANDERA AZUL
ELBURGO	Garaio Norte	
BARRUNDIA	Garaio Sur	
ARRAZUA –UBARRUNDIA	Landa	

Fuente: Elaboración propia

A primera vista se aprecia, que la tabla 15 es un tanto dispar en cuanto a las de los territorios anteriores. Esta provincia, sólo tiene 3 playas y únicamente cuenta con un certificado que las tres tienen en común: la Bandera Azul.

7.3.3 TENDENCIAS A LO LARGO DE LOS AÑOS

En cuanto a la Bandera Azul, la visión de Álava, es muy diferente a la que tienen la mayoría de municipios de la autonomía. En este caso, la Diputación Foral de Araba ha valorado que por cuarto año consecutivo las banderas azules ondearán en las tres playas interiores de los embalses del Zadorra, lo que a su juicio reconoce "el necesario equilibrio entre la **conservación del medio ambiente y el uso público**" de estos espacios.

El Correo (2019) manifestaba: "Es el único de los tres territorios vascos sin salida al mar y, paradójicamente, el que más reconocimientos ha obtenido por sus playas". Además, 3 playas de las 5 que gozan de la Bandera Azul, se encuentran en esta provincia.

¿Pero cómo es que esta provincia no lucha por obtener ningún certificado más?

7.3.4 PRIMERAS CONCLUSIONES

Es bien sabido, que las ISO y el EMAS son certificados que aun no siendo tan conocidos por la población, gozan de más criterio que la Bandera Azul. Por ello la mayoría de municipios optan por ellos, dejando a un lado las polémicas suscitadas y la dudosa formalidad de la Bandera Azul.

A su vez, dichos certificados son bastante más exigentes en cuanto a normas, requerimientos y documentación. Por lo que traen consigo un mayor coste, mayormente de tiempo.

Aun no habiendo encontrado ninguna declaración de la Diputación Foral de Araba que diga cuál es el motivo de su predilección por las Banderas Azules, me atrevería a decir que esta provincia se conforma con la retroalimentación que le brinda este certificado. Me refiero a que, sin tener que trabajar muy duro ya cuenta con un certificado mundialmente conocido. Además, siendo los únicos espacios naturales con los que cuenta el territorio y encontrarse en la misma zona, no tiene que competir con ningún arenal más.

Por lo tanto creo que la razón por la que la provincia de Araba opta por este certificado, es conformidad.

8. RELACIÓN CON EL TURISMO

Nada más asignarme este tema, pensé en la relación que había entre los arenales, el número de visitantes a los municipios costeros y el turismo. Al vivir en Deva durante toda mi vida, he estado contemplando como la población de mi municipio natal aumentaba considerablemente durante los meses de verano. Las personas que durante el año viven en el interior, a menudo, eligen la costa como destino vacacional. Poniéndolo en relación con el tema en cuestión, llegué a preguntarme si estas personas que elegían pasar sus vacaciones en un municipio costero, reparaban en los certificados que poseían los arenales para hacer su elección. A continuación he recopilado una serie de datos que pueden arrojar algo de luz a dicha pregunta:

Durante la temporada de verano de 2019, del 1 de junio al 30 de septiembre, un total de 2.896.140 personas acudieron a las playas de Bizkaia. Un 18,55 % menos que la registrada durante 2018. Todos los arenales vizcaínos experimentaban ese descenso de público, salvo La Arena, Armintza, Toña, Kanala, Ea y Ogella, donde se producían incrementos.

Según la Diputación de Bizkaia, el origen de este descenso residía en las irregulares condiciones meteorológicas que se dieron, principalmente en los dos últimos meses de la temporada. Asimismo, el hecho de que los días soleados y de altas temperaturas no se concentraran en los fines de semana, afectó en la afluencia considerablemente. De hecho, esa temporada hubo 45 días soleados, 36 días nublados, 11 con lluvia y 30 con tiempo variable.

Cada año, la Diputación Foral de Bizkaia realiza una encuesta entre las personas que acuden a los arenales vizcaínos para conocer distintos aspectos sobre las costumbres de quienes se acercan a ellos y la valoración que se merecen. Posteriormente hacen públicos sus resultados y fue ahí donde tuve la oportunidad de encontrar algo relacionado con esto que me cuestionaba:

*“Casi la mitad de los usuarios conocen que las playas cuentan con certificaciones de calidad y medioambiental, algo que el **49,7 % considera muy importante**. Asimismo, **cuatro de cada diez usuarios (40 %) eligen una playa en concreto por cercanía**”*

Aunque los visitantes declaren que son conocedores de que los arenales cuentan con certificados y además los consideren importantes, a la hora de optar por una playa u otra, la distancia a recorrer suele ser el factor más importante.

“La mitad de las personas encuestadas (53,9 %) utiliza el coche para llegar al arenal” Como podemos observar la mayoría de visitantes acceden a las playas vizcaínas en coche. Si necesitan hacer uso del mismo para ir a la playa porque su municipio de residencia no es costero, irán a la más cercana, en municipios colindantes. Puede ocurrir, que algunos días a lo largo del verano cambien su playa habitual y recorran una distancia más larga para visitar algún arenal en concreto, por supuesto. Pero la playa de estancia habitual es elegida por cercanía. A su vez, a las personas que estén de vacaciones, lo que menos le apetecerá será hacer un trayecto largo e innecesario para ir a una playa más lejana.

Por otro lado, según afirmaba Gasteiz Berri (2019), el pasado año 2019, las playas continentales alavesas recibieron un total de 247.030 visitantes. Una cifra compatible con el mantenimiento de la excelente calidad de sus aguas, según los análisis periódicos que realiza la Dirección de Salud Pública del Gobierno Vasco. Según ha reconocido la Institución foral, la climatología es la variable más importante para condicionar las visitas a los parques de Garaio y Landa.

Por último, he de decir que me ha sido imposible encontrar datos relevantes en cuanto a la afluencia de las playas guipuzcoanas. Aun así, con las encuestas anuales realizadas en Bizkaia, me ha sido suficiente para conocer cómo actúan los usuarios y cuál es la tendencia, ya que el perfil del usuario prácticamente no cambia de una provincia a otra.

9. SITUACIÓN ACTUAL: COVID 19

Es bien sabido que España, al igual que la mayoría de lugares del mundo, está siendo afectado por esta pandemia. Dicha situación, está influyendo en mayor o menor medida en todos los sectores y negocios, afectando a la forma de gestión de los mismos. Situaciones de este tipo, requieren la toma de medidas extraordinarias para que sea posible adaptarse a los cambios que se van produciendo.

Hemos pasado por un confinamiento absoluto de 52 días, en los que hemos estado encerrados en casa, pudiendo salir solo para el abastecimiento de nuestros hogares. Aunque este periodo o fase de la pandemia ya haya pasado, todo sigue siendo una gran incógnita. El futuro es bastante incierto y todavía desconocemos cómo se irá dando la vuelta a la normalidad. Poco a poco empezamos a hacer vida un poco más “normal”, pudiendo salir a pasear, hacer deporte al aire libre, trasladarnos dentro de la provincia, etc., pero todavía con muchas restricciones.

Lo que sí está claro, es que este año 2020 será diferente a cualquier otro que hayamos vivido. Se descarta la idea de que se pueda volver a hacer vida totalmente normal hasta el año que viene. La mayoría de fiestas patronales que tienen lugar a lo largo del verano por toda España, ya han sido suspendidas. Esto nos da a entender que tendremos un verano cuanto menos inusual, evitando las aglomeraciones y cuidando la higiene al máximo hasta la aparición de una vacuna. Aún no se sabe con certeza qué va a ocurrir con las playas y piscinas españolas este verano, pero podemos hacernos una idea. Un regreso a las playas que se parecerá más al turismo de los años cincuenta y principios de los sesenta del siglo pasado.

El 2 de mayo muchas de las playas de la Comunidad Autónoma vasca “reabrían sus puertas” únicamente para pasear o realizar ejercicio en ellas, nunca para uso recreativo. El 11 de mayo, la autonomía consiguió pasar de la Fase 0 de la desescalada, a la Fase 1. No obstante, lo hacía con mayores restricciones que los demás territorios españoles, no siendo posibles los traslados interprovinciales, a segundas residencias, actividades culturales y de ocio, turismo activo, etc. Manteniendo la restricción que prohibía el uso recreativo de las playas. No obstante, el 25 de mayo, la Comunidad Autónoma vasca pasaba de la Fase 1 a la Fase 2. Que daba paso a un menor número de restricciones en cuanto a traslados, horarios, actividades, etc. Aunque en este caso, solo me centrare en analizar las que atañen al entorno playero.

Como comentaba anteriormente, el paso a la Fase 2 daba lugar a un menor número de restricciones en el entorno playero. Lejos de la normalidad a la que estamos acostumbrados, la vuelta a la playa e inauguración de la temporada de verano 2020 no va a tener nada que ver con las de años anteriores.

Además, las medidas que se van a tomar en esta disminución de restricciones, van a variar bastante de autonomía a autonomía, y no solo eso, sino que también lo hará entre provincias y municipios de la misma autonomía.

Como bien narra El Correo (2020), en el caso de Bizkaia, está previsto que la temporada de baño se inaugure finalmente el 15 de julio y las líneas maestras en materia de salud y seguridad sobre las que debe girar el protocolo están claras. Fueron planteadas por Osakidetza y serán asumidas por las distintas administraciones que tienen competencia en la gestión de las playas. Hablamos del control de aforos, estancia máxima de dos o tres horas, accesos delimitados, restricción de sombrillas y tumbonas, cierre de fuentes y otras recomendaciones. De todas formas, la aplicación de esas normas genera dudas entre los ayuntamientos. Muchos regidores no lo ven claro por falta de recursos, ni tampoco comparten el encaje jurídico que se plantea. La Diputación, en la reunión telemática mantenida con la veintena de consorcios costeros vizcaínos implicados, traslado que mantendrá todos los servicios que presta cada verano, adaptándolos a la situación generada por el Covid-19.

Los socorristas, junto con los hondartzainaz serán los encargados de realizar un seguimiento de la situación en los que se refiere a la afluencia de público para ponerlo en conocimiento de la ciudadanía de inmediato en la página web, en la aplicación *Bizkaiup* y también a través de la megafonía existente en la playa. El objetivo es evitar desplazamientos innecesarios y aglomeraciones. “Se empleará un sistema de colores tipo semáforo. Verde cuando la playa esté libre, naranja cuando esté a media ocupación y roja con lleno o cierre”, explicaron varios regidores. Además, esta información se trasladará puntualmente a los ayuntamientos para que adopten las medidas necesarias con el fin de preservar el distanciamiento social marcado.

Estas medidas conllevarán la necesidad de contratación de un mayor número de personal, para que sea posible ejecutar estas nuevas tareas y funciones. Por otro lado, habrá un gasto en inmovilizado, ya que habrá que adquirir los semáforos y todo el material necesario para la información de la ciudadanía.

Los ayuntamientos, no ven claro que, tal y como plantea la Diputación, la mejor manera de regular las recomendaciones de control de aforos, estancia máxima de horas en la playa o separación de metros, entre otras medidas, sea su inclusión en las normativas municipales de uso de cada playa, vía decretos de Alcaldía. En su opinión, debería ser una instancia superior como por ejemplo el Gobierno vasco, el encargado de hacerlo. “Es cierto que tenemos competencia, pero estamos en una situación excepcional que requiere una regulación más amplia y general como se ha venido haciendo hasta el momento durante la pandemia, taque la playa no deja de ser un espacio público” apuntan.

Como informa El Diario Vasco (2020), en el caso de Gipuzkoa, el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Gipuzkoa reunió a la Mesa Territorial de Playas por vía telemática para analizar las buenas prácticas de uso de las playas en Guipúzcoa en la situación de pandemia por el coronavirus. En dicho encuentro se analizó la Orden del Ministerio de Sanidad del Gobierno central y se estudiaron los criterios sanitarios para la apertura y uso de las playas del Gobierno vasco. Se ha acordado que la temporada de playas arranque en el territorio el próximo 1 de julio con estrictas medidas de distanciamiento social e higiene, aunque el servicio de socorrismo se garantizará a partir del 15 de junio.

Se ha determinado que el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Gipuzkoa realice una campaña para informar a la ciudadanía de las normas y precauciones para hacer un uso responsable de las playas junto con los ayuntamientos. Para ello, el Departamento ha presentado una información unificada que será distribuida en cada una de las playas mediante cartelería, megafonía u otros medios y también a través de los medios de comunicación, páginas web y redes sociales. Asimismo, las medidas y pautas a tomar en cuenta para el buen uso de las playas guipuzcoanas frente a la COVID-19 han sido reunidas en un decálogo.

Todas estas medidas extraordinarias, tienen un coste extra no incluido en los presupuestos para la temporada de playas 2020 de los diferentes municipios. En el caso de esta provincia en la que dichos programas son mayormente financiados por los ayuntamientos, la situación se complica aún más, ya que cuentan con unos recursos determinados que pueden no ser capaces de superar.

Según El Correo (2020), en el caso de Araba, las playas abrirán el 13 de junio aunque la Diputación sigue pendiente de adaptar al contexto concreto de Landa y Garaio las instrucciones de Osakidetza. Ambos arenales permanecen oficialmente cerrados para el público hasta el 13 de junio, fecha fijada por la Diputación. Mientras Bizkaia ya prepara sus arenales, la Diputación alavesa aún no ha concretado si se podrá disfrutar del agua, y en qué condiciones, en las playas y zonas de baño de los embalses del Zadorra, que comienzan a atraer visitantes tras los días de sol en los que se puede salir del municipio.

10. CONCLUSIONES

Una vez alcanzado el final de este proyecto, me gustaría hacer un breve repaso tanto de las conclusiones y respuestas que he ido obteniendo, como de las dificultades con las que me he ido encontrando a lo largo de todo el proceso de investigación.

10.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Mediante este trabajo de investigación, he logrado resolver la mayoría de dudas que me surgieron en un primer contacto con el tema en cuestión. Algunas pueden parecer muy evidentes, es más, en la actualidad me lo parecen. Asimismo, creo que son bastante corrientes para alguien que se encuentra por primera vez con la Gestión de la Calidad y más en concreto con los Sistemas de la Gestión de la Calidad en las playas.

En primer lugar, he sido testigo de la manera tan diferente en la que las provincias de nuestra autonomía llevan a cabo la gestión de sus playas; tanto en competencia o responsabilidad de gestión como en gastos soportados, certificados a los que optan y sistemas que deciden implantar. Siendo en mi opinión, la más óptima y completa la de la provincia de Bizkaia. Que recordemos, es gestionada y pagada por la Diputación de la misma provincia y cuenta con el mayor abanico de certificados y playas certificadas.

Asimismo, he tenido la oportunidad de analizar cuáles son las tendencias seguidas por los diferentes ayuntamientos en cuanto a la obtención de certificados. Llegando a entender que en la Comunidad Autónoma Vasca, la mayoría de los ayuntamientos se decantan desde 2007 por certificaciones como las ISO 9001 y 14001 o la certificación europea EMAS, y no suelen presentar solicitudes para las banderas azules. Asimismo, he conocido más en profundidad ciertas cuestiones ocultas detrás de la Bandera Azul y su concesión.

A su vez, he podido comprobar que la tendencia seguida tanto por la mayoría de ayuntamientos como por la Diputación, es la de llevar a cabo una gestión integrada de todos los sistemas de gestión de sus playas. Que como ya comentaba anteriormente consiste en recoger en una única base documental los manuales, procedimientos, instrucciones, documentos técnicos, registros y otras herramientas necesarias de los diferentes sistemas de gestión. De esta manera evitan las duplicidades de documentos y procesos, que producen un coste de tiempo y dinero innecesarios. Y como no podía ser de otra forma, cada provincia gestiona todo lo relacionado con estos sistemas de manera diferente.

En el caso de Gipuzkoa, se reúnen los responsables de medioambiente de la diputación con los ayuntamientos de los diferentes municipios costeros constituyendo la mesa territorial de playas. Alrededor de esta mesa acuerdan cuáles serán las líneas de acción y los objetivos estratégicos a cumplir por el plan de gestión integrado de playas. Sin olvidarnos de que el objetivo principal es ofrecer a las personas usuarias de las playas del litoral de Gipuzkoa un servicio de calidad, de manera que sea posible el uso y disfrute de estos espacios naturales en condiciones óptimas y bajo unos estándares regulares entre las diferentes playas y con acceso a toda la población.

En el caso de Bizkaia, la Diputación es la que asume la dirección y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión. Y colabora tanto con los ayuntamientos de los diferentes municipios como con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco en esta labor, sin necesidad de crear ningún órgano específico para el dialogo y toma de decisiones. En esta provincia, la implantación y el desarrollo del sistema integral de gestión, es aplicado para lograr y mantener las certificaciones. A su vez, tiene como objetivo un uso más respetuoso del medio natural que constituyen las playas de Bizkaia y permitir que todas las personas usuarias disfruten de una mayor calidad en los arenales.

En el caso de Araba, se forma el Comité de Gestión de las playas de Garaio y Landa, constituido por representantes de la propia Diputación y de los Ayuntamientos de Arratzua-Ubarrundia, Barrundia y Elburgo, así como responsables del Gobierno Vasco y técnicos de Medio Ambiente y Turismo. Con el objetivo de asesorar a la Diputación Foral de Araba en la puesta en marcha y seguimiento de los métodos y actividades de gestión ambiental de las playas, en consonancia con los criterios de Bandera Azul.

Por otro lado, he comprendido que la relación entre los certificados y el turismo no es directa y aunque en algunos casos pueda ser existente, no lo es por norma. Ya que para los usuarios el factor más importante es la distancia. Asimismo, mencionar que la meteorología es un factor que afecta directamente a la afluencia de usuarios de los arenales de la Autonomía Vasca.

Asimismo, he sido capaz de comprender como factores que a veces parecen no tener relación directa con ciertos campos, son capaces de afectar a la gestión de los mismos. Al estar pendiente de las noticias y recabar información sobre la situación vivida estos últimos meses, me he dado cuenta de cómo algo inesperado e impensable puede repercutir en la gestión de todo el mundo. Por otro lado, la inexistencia de una situación similar del pasado complica más la toma de decisiones, ya que no contamos con sucesos pasados en los que poder fijarnos para hacer lo correcto y tomar medidas adecuadas.

10.2 DIFICULTADES

La mayor dificultad con la que me he encontrado a lo largo del trabajo ha sido la siguiente: Al tratar con una Comunidad Autónoma que cuenta con tres provincias en las que la gestión de las playas se lleva a cabo de manera tan diferente. A la hora de tratarlas por separado y hablar de cada una de ellas en profundidad, se me ha hecho muy difícil darle la misma estructura y extensión a cada uno de los puntos. Puesto que hay algunas que cuentan con ciertas cosas que otras no (consejo de playas, polémicas, etc.). Además en el caso de Araba, la información es inexistente. Solo se puede acceder a algunos artículos sin mucho fundamento en los que se hace referencia a lo mismo todo el rato. Por lo que en un principio me costó bastante darle una forma o estructura bonita y con información interesante y de calidad.

Por otro lado, me hubiera gustado ponerme en contacto con algunos ayuntamientos para poder concertar algunas entrevistas. Así hubiera tenido la oportunidad de conseguir un mayor volumen de información interna y hasta relatos y opiniones de las personas que se encargan de la gestión de los arenales. Mi intención, en un principio, era esa. Pero con la situación por la que estamos atravesando, no ha sido viable.

10.3 APORTACIÓN

Al hablar de aportación, no me refiero a la aportación personal que yo haya podido hacer a este trabajo, sino a lo que este proyecto me ha aportado a mí. Durante los años de universidad, tenemos la obligación de entregar una infinidad de trabajos, pero no elaboramos ninguno de este calibre hasta que ha llegado el momento de hacer el Trabajo de Fin de Grado.

Creo que cualquier alumno se siente perdido al comienzo, durante el proceso es normal sentir falta de inspiración e incluso frustración, pero es un camino de aprendizaje constante. Un camino en el que le das forma a algo desde cero, hasta que está listo para entregarlo y defenderlo.

Llegado el final, veo que mi nivel de información en cuanto a la Gestión de la Calidad ha aumentado considerablemente, gracias al trabajo de documentación y posterior investigación llevadas a cabo.

11. LINEAS DE INVESTIGACIÓN ABIERTAS

Como sucede con la mayoría de Trabajos de Fin de Grado, el mío cuenta con una acotación determinada en cuanto al número de palabras de las que debe constar. Por otro lado, yo misma, me he marcado una fecha límite para su realización, para no alargarlo más de lo debido en el tiempo.

De no ser por estos motivos, podría seguir investigando y probablemente tratando una mayor variedad de puntos dentro del tema. Si no fuera por la acotación que mencionaba anteriormente sería difícil encontrar un fin o decir: hasta aquí.

He de decir que si en un futuro pudiera seguir con esta investigación, a corto plazo, me encargaría de analizar los efectos que ha tenido el COVID-19 en la gestión de las playas de la Comunidad Autónoma Vasca, en la temporada de verano de 2020. Puesto que todavía, no somos conocedores de cómo va a ir transcurriendo la desescalada, es difícil saber cómo será este verano. Lo que está claro, es que será diferente a todo lo conocido anteriormente. ¿Podremos ir a playa o no? Y si es posible, ¿con qué restricciones?

Debido al desconocimiento al que me refiero, no es posible saber cuáles serán las medidas que habrá que tomar en un futuro. Lo que sí está claro, es que la serie de restricciones que estemos obligados a cumplir tendrán un efecto directo en la forma de gestionar las playas. A su vez, los beneficios que se obtienen anualmente de la explotación de los arenales se verán indudablemente perjudicados, disminuyendo considerablemente. Hacer afirmaciones o sacar conclusiones más allá de lo ya nombrado, sería anticiparse, o hacer previsiones sin mucho fundamento. Para obtener respuestas, todo esto tendrá que ser analizado una vez haya acabado la temporada y se hayan recabado todos los datos necesarios.

Por otro lado, a largo plazo, me gustaría analizar como afrontaran la temporada de playas del año 2021 tanto los ayuntamientos como las Diputaciones forales de las diferentes provincias. Asimismo, me gustaría analizar la evolución de diferentes datos de antes, durante y después de la pandemia para ver la repercusión que esta ha tenido en dicho ámbito. Me refiero a presupuestos, inversiones, gastos, beneficios, visitantes, servicios, etc.

12. BIBLIOGRAFIA

AENOR (s.f.) *Certificación EMAS. Más allá de ISO 14001*. Recuperado de <https://www.aenor.com/certificacion/medio-ambiente/reglamento-emas>

AENOR (s.f.). *Calidad turística (Q)*. Recuperado de <https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio/calidad-turistica>

Álava Turismo (s.f.). *Playa de Garaio*. Recuperado de <https://www.alavaturismo.eus/playas-de-interior-y-embalses/embalse-de-ullibarri-gamboa/playa-de-garaio/>

Álava Turismo (s.f.). *Playa de Landa*. Recuperado de <https://www.alavaturismo.eus/playas-de-interior-y-embalses/embalse-de-ullibarri-gamboa/playa-de-landa/>

Bandera Azul (s.f.) *Historia*. Recuperado de <http://www.banderaazul.org/historia>

COPE (2019) *Alcaldes guipuzcoanos piden a la Diputación que asuma la gestión del servicio de socorrismo de sus playas*. Recuperado de https://www.cope.es/emisoras/pais-vasco/noticias/alcaldes-guipuzcoanos-piden-diputacion-que-asuma-gestion-del-servicio-socorrismo-sus-playas-20191204_567071

CTMA Consultores (2017). *“Q” de Calidad Turística: Qué es y cómo conseguirla para tu establecimiento*. Recuperado de <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/>

Cuatrecasas, L. y González Babón, J. (2017). *Gestión integral de calidad*. Barcelona: Profit.

Debako Udala (2019). *Debako Udalaren aurrekontu orokorrak*. Recuperado de <https://www.deba.eus/es/ayuntamiento/presupuesto/#presupuesto-de-2016-del-ayuntamiento-de-deba>

Diario digital de Getxo (2016). *Azkorri sigue sin recuperar la bandera azul*. Recuperado de <https://www.diariodegetxo.es/?p=18543>

Diputación foral de Álava (2020). *Presupuesto general 2020 – Clasificación económica de programas*. Recuperado de <http://www.araba.eus/Presupuestos/2020/TOM-2020-50-04.PDF?id=1>

Diputación Foral de Bizkaia (2017). *Certificaciones ISO 9001 – ISO 14001*. Recuperado de https://www.bizkaia.eus/Ingurugiroa_Lurralde/Hondartzak/certificaciones.asp?annoini=2010&annofin=2017&Idioma=CA&Tem_Codigo=1130

Diputación foral de Gipuzcoa (2017). *Se constituye la Mesa Territorial de Playas para implantar un sistema de gestión de mayor calidad*. Recuperado de

<https://www.gipuzkoa.eus/es/-/hondartzen-lurralde-mahaia-eratu-da-kalitate-handiagoko-eta-inguruneari-errespetua-izango-dion-kudeaketa-sistema-ezartzeko>

Diputación foral de Gipuzcoa (2020). *El Departamento de Medio Ambiente presenta nuevo programa de gestión de playas y litoral de Guipúzcoa*. Recuperado de <https://www.gipuzkoa.eus/es/-/ingurumeneko-departamentuak-gipuzkoako-itsasertzaren-eta-hondartzen-plan-berria-aurkeztu-du>

Diputación foral de Gipuzcoa (2020). *Presupuesto 2020. Programa 16 - Gestión de playas y litoral*. Recuperar de <http://www7.gipuzkoa.net/presupuestos/2020/Ppto2020/pdfs/2/1016p.pdf>

Diputación foral de Gipuzcoa (2020). *Presupuesto 2020*. Recuperado de <http://www7.gipuzkoa.net/presupuestos/2020/Ppto2020/pdfs/2/201G.pdf>

Diputación foral de Guipuzkoa (2020). *Presupuestos – gastos 2020*. Recuperado de <https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/7.00/DocsPublicos.aspx?idAyto=39&t=52&y=2019&b=uscar=1&idioma=eu-ES>

Diputación foral de Vizcaya (2019). *Más de 270 personas se encargarán de la seguridad y la limpieza en las playas de Bizkaia a lo largo de este verano*. Recuperado de <https://web.bizkaia.eus/es/web/area-de-prensa/noticias-/news/detailView/19363>

Diputación foral de Vizcaya (2020). *Presupuesto de la diputación foral de Vizcaya. Gastos: Partidas – 02 sostenibilidad y medio natural*. Recuperado de <https://web.bizkaia.eus/es/presupuesto-cuentas-publicas?vistaTabla=1&ejercicio=2020&dpto=02&descdpto=SOSTENIBILIDAD%20Y%20MEDIO%20NATURAL&idPadre=21836>

Donostiako Udala (2017). *Declaración ambiental año 2016 del SGA (EMAS III) en las playas de Donostia*. Recuperado de [https://www.donostia.eus/ServiciosEspeciales/Playas.nsf/paginas/Anexos/\\$FILE/1707_Declaracion.pdf](https://www.donostia.eus/ServiciosEspeciales/Playas.nsf/paginas/Anexos/$FILE/1707_Declaracion.pdf)

Donostiako Udala (2020). *Presupuestos de 2020*. Recuperado de <https://www.donostia.eus/ataria/documents/3950207/10567361/ALEA+2+2020+ES-cc19.pdf/2d36798f-3623-ad65-9ced-1c50b205aa5d>

Donostiako Udala (s.f.). *Medio ambiente: Certificado de gestión*. Recuperado de <https://www.donostia.eus/ServiciosEspeciales/Playas.nsf/medioambientec?ReadForm&idioma=cas>

EH Bildu (2019). *Alcaldes y concejales de municipios costeros y EH Bildu han pedido a la Diputación que asuma la gestión del servicio de socorrismo de las playas*. Recuperado

de <https://ehbildu.eus/herriak/gipuzkoa/es/noticias/alcaldes-y-concejales-de-municipios-costeros-y-eh-bildu-han-pedido-a-la-diputacion-que-asuma-la-gestion-del-servicio-de-socorrismo-de-las-playas>

Eitb (2018). *Los socorristas de Guipúzcoa inician una huelga para denunciar su "situación precaria"*. Recuperado de <https://www.eitb.eus/es/noticias/economia/detalle/5759764/socorristas-gipuzkoa-inician-huelga-denunciar-su-situacion-precaria/>

El Correo (2019) *Las playas de los embalses del Zadorra renuevan su bandera azul*. Recuperado de <https://www.elcorreo.com/alava/araba/playas-embalses-zadorra-20190507154332-nt.html>

El Correo (2020). *Los alaveses, pendientes de Garaio y Landa*. Recuperado de <https://www.elcorreo.com/alava/araba/alaveses-pendientes-garaio-20200521211638-nt.html>

El Correo (2020). *Socorristas y hondartzainas controlarán el aforo en las playas*. Recuperado de <https://www.elcorreo.com/bizkaia/socorristas-hondartzainas-controlaran-20200523225150-nt.html>

El Diario Vasco (2006). *La Bandera Verde volverá a ondear en la playa de Zarautz*. Recuperado de <https://www.diariovasco.com/pg060615/prensa/noticias/CostaUrola/200606/15/DVA-CSU-142.html>

El Diario Vasco (2017). *Diputación y ayuntamientos costeros constituyen la Mesa Territorial de Playas*. Recuperado de <https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/201705/05/diputacion-ayuntamientos-costeros-constituyen-20170505133004.html>

El Diario Vasco (2020). *La temporada de playas de Gupuzkoa comenzará el 1 de julio*. Recuperado de <https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/temporada-playas-gipuzkoa-coronavirus-20200525154356-nt.html>

Equipamiento y servicios municipales (2020). *La Diputación de Guipúzcoa presenta ek nuevo programa de gestión de playas*. Recuperado de <https://www.eysmunicipales.es/actualidad/la-diputacion-de-gipuzkoa-presenta-el-nuevo-programa-de-gestion-de-playas>

Escuela Europea de Excelencia (2014). *ISO 14001: Diseño e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/12/iso-14001-diseno-e-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-ambiental/>

Escuela Europea de Excelencia (2017). *Anexo SL: Estructura común de las normas de Sistemas de Gestión*. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/05/anexo-sl-estructura-comun-normas-sistemas-gestion/>

Escuela Europea de Excelencia (2017). *ISO 9001:2015: Pensamiento basado en riesgos*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/08/iso-9001-2015-pensamiento-basado-en-riesgos/>

Europa Press (2016). *Álava crea el Comité de Gestión de las playas de Garaio y Landa para gestionar la 'Bandera Azul'*. Recuperado de <https://www.europapress.es/turismo/destino-espana/espana-verde/noticia-alava-crea-comite-gestion-playas-garaio-landa-gestionar-bandera-azul-20160322150247.html>

Europa Press (2018). *El turismo en Euskadi crece al 4,6% Y apunta a una "cifra record" en 2018*. Recuperado de <https://www.europapress.es/turismo/destino-espana/espana-verde/noticia-turismo-euskadi-crece-46-apunta-cifra-record-2018-20180924153024.html>

Europa Press (2018). *Las playas alavesas de los embalses del Zadorra abren este sábado su temporada de baños*. Recuperado de <https://www.europapress.es/euskadi/noticia-playas-alavesas-embalses-zadorra-abren-sabado-temporada-banos-20180615181428.html>

Europa Press (2019). *Más de 2,8 millones de personas acudieron a las playas de Bizkaia durante esta temporada, un 18,55% menos que en 2018*. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/3789440/0/mas-2-8-millones-personas-acudieron-playas-bizkaia-durante-esta-temporada-18-55-menos-que-2018/>

Fernández Alles, M. T., & Moral Moral, M. (2011). Las certificaciones en el sector turístico español: gestión de las playas españolas. *Turismo y desarrollo económico: IV jornadas de investigación en turismo (2011)*, p 281-305.

Fraguell, R. M., Martí, C., & Pintó, J. (2013). Las certificaciones ambientales como sistemas de gestión de los usos recreativos en las playas. *Las certificaciones ambientales como sistemas de gestión de los usos recreativos en las playas.*, 15-29.

Gasteiz Berri (2019). *Las tres playas interiores de Álava mantienen el distintivo de Bandera Azul*. Recuperado de <https://gasteizberri.com/2019/05/las-tres-playas-interiores-de-alava-mantienen-el-distintivo-de-bandera-azul/>

Gómez Martínez, J.A. (2015.) *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR.

Granero Castro, J. y Ferrando Sanchez, M. (2009). *Cómo implantar un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004*. Madrid: Fundación Confemetal

Heras Saizarbitoria, I., Casadesús Fa, M. y Merino Díaz de Cerio, J. (2005). *Calidad práctica: Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid: Pearson.

Heras, I. (2012). Nuevos modelos de gestión: apuntes complementarios. *Universidad del país Vasco*.

Hondarribiko Udala (2020). *Presupuesto de gastos 2020, detalle por partidas*. Recuperado de <http://www.hondarribia.eus/documents/124308/12523657/presupuesto+gastos+partidas/a4451101-14af-2314-b202-f8c56be8f2b0>

Hostetur (2014). *Las playas de San Sebastián y Zarautz reciben certificado de calidad*. Recuperado de https://www.hostetur.com/22632_playas-san-sebastian-zarautz-reciben-certificado-calidad.html

ISO Tools (2017). *¿Cómo ayuda el Anexo SL a la gestión integrada de sistemas?* Recuperado de <https://www.isotools.org/2017/05/08/ayuda-anexo-sl-la-gestion-integrada-sistemas/>

La Vanguardia (2020). *Abrir playas o comercios son las propuestas autonómicas para el desconfinamiento*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20200425/48700233593/abrir-playas-o-comercios-con-limites-estas-son-las-propuestas-autonomicas-para-el-desconfinamiento.html>

LEAD Bureau Veritas (s.f.). *Conoces el nuevo enfoque “estructura de alto nivel” de ISO*. Recuperado de <https://es.lead.bureauveritas.com/hls>

Merca (2020). *Las playas de San Sebastián y algunas más reabrirán para pasear*. Recuperado de <https://www.marca.com/tiramillas/2020/04/30/5eaaba3ae2704e327e8b465a.html>

Miranda González, F., Chamorro Mera A. y Rubio Lacoba S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta.

Onda Cero (2020). *Más de uno Guipúzcoa*. Recuperado de https://www.ondacero.es/emisoras/pais-vasco/audios-podcast/gipuzkoa-mas-de-uno/mas-de-uno-gipuzkoa-06032020-con-eduardo-yanez_202003065e624f9824692800019a19d4.html

Orioko Udala (2020). *Presupuesto general*. Recuperado de <https://orio.eus/images/stories/orio/udala/aurrekontuak/Gastuak20.pdf>

Penacho, J. L. (2000). Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. *Fórum calidad*, 116, 59-64. Recuperado de [http://gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1\(1\).pdf](http://gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1(1).pdf)

Rodríguez Rojas, Y. L., & Pedraza Nájar, X. L. (2017). Aportes De La Estructura De Alto Nivel En La Gestión Integrada (Contribution of High-Level Structures for Management Integration). *Revista Global de Negocios*, 5(2), 65-75.

SGS (2016). *Las normas son nuestro día a día*. Recuperado de <https://www.sgs.es/es-es/news/2016/10/las-normas-son-nuestro-dia-a-dia>

UOC (2016). *Las playas también tienen certificaciones de calidad*. Recuperado de <http://blogdecalidadiso.es/las-playas-tambien-tienen-certificaciones-de-calidad/>

Utrera, S. (2019). *A debate la solicitud para que la Diputación gestione los servicios de socorrismo de las playas*. Recuperado de <https://www.diariovasco.com/costa-urola/zumaia/debate-solicitud-diputacion-20191102002518-ntvo.html>

Valdés Fernández, J.L., Alonso García, M.C., Calso Morales, N. y Novo Soto, M. (2016). *Guía para la aplicación de UNE-EN 14001:2015*. Madrid: AENOR

Vega, M. (2019). *¿Por qué Gipuzkoa no tiene playas con bandera azul?* Recuperado de <https://www.elmundo.es/pais-vasco/2019/05/07/5cd1c525fdddffae618b46e5.html>

Zarauzko Udala (2020). *2020 Presupuesto por partida GASTOS*. Recuperado de <https://www.zarautz.eus/documents/2952655/13340917/2020+Aurrekontua+PARTIDAKA+Gastos%28ES%29.pdf/4340ff6c-3ba6-9bdc-5df5-cbc95ca7b7c5>

<http://www.ategrus.org/wp-content/uploads/2019/03/12-Guadalupe-Palacios-Diputaci%C3%B3n-Foral-de-Bizkaia.pdf>

<http://www.ategrus.org/wp-content/uploads/2019/03/1-Felix-Asensio-Diputaci%C3%B3n-Foral-Gipuzkoa.pdf>

<http://www.ategrus.org/wp-content/uploads/2019/11/c4-FELIX-ASENSIO-Diputaci%C3%B3n-Foral-de-Gipuzkoa.pdf>

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15475/Mu%c3%b1oz%20Fortea%2c%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

