


GORLIZKO HONDARTZA PLAYA



KALITATE ETA INGURUMEN SISTEMAK
SISTEMAS DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE



NORMAS CERTIFICADAS Y GESTIÓN GENERAL

NORMAS CERTIFICADAS: **ISO 9001:2015 (gestión de la calidad)**, **ISO 14001:2015 (gestión ambiental)** e **ISO 13009:2016 (Q turística playas)**.

La playa de Gorliz es la única playa de Euskadi que está certificada en Q turística.

- ▶ La Diputación Foral de Bizkaia coordina la gestión de las ISO 9001 y 14001 de las 15 playas certificadas en Bizkaia, pero cada Ayuntamiento debe rellenar sus registros, partes, planes de trabajo, etc.
- ▶ La gestión integral de la Q turística de la playa se realiza a través del servicio de Agenda Local 21 del Ayuntamiento.

- ▶ La **Diputación Foral de Bizkaia** se encarga del servicio de *socorrismo y salvamento*, servicio de vigilancia (*Handartzainas*), instalación y mantenimiento de *duchas, fuentes y lavapiés* en el arenal, instalación y tratamiento de *papeleras* en el arenal, *limpieza del arenal* y corte de orilla y del paseo.
- ▶ El **Ayuntamiento de Gorliz** se encarga de la limpieza y mantenimiento de los edificios de aseos, mantenimiento del paseo, gestión de eventos, *actividades náutico-deportivas* y puestos de helado y chiringuitos (*Servicios de temporada o Plan de Explotación*).
- ▶ El **Departamento de Salud de Gobierno Vasco**, se encarga del *análisis* semanal de la *calidad de agua de baño* (en Gorliz hay 3 puntos de muestreo) y realizan *inspecciones in situ* de los aseos, chiringuitos, etc. Tras la temporada de baño, suele remitir un informe de calidad sanitaria de la playa.

FUNCIONAMIENTO DE LA CERTIFICACION

- ▶ ISO 9001 (calidad) e ISO 14001 (ambiental): desde el año 2012. Q turística playa: desde el año 2014.
- ▶ Anualmente se realizan auditorias internas y externas de los sistemas, suelen ser dentro de la temporada de baño*. Cada tres años se realiza la recertificación y el resto son auditorias de seguimiento. Las auditorias (tanto internas como externas) de calidad y medio ambiente son pagadas por la Diputación Foral de Bizkaia y las de la Q turísticas por el Ayuntamiento de Gorniz.
- ▶ Antes del inicio de la temporada de baño la Diputación suele convocar una reunión para repasar los aspectos más relevantes, nos informan de posibles cambios, etc. Suele valorarse positivamente la presencia de representantes políticos.
- ▶ Al finalizar la temporada de baño convocan otra para el cierre, extraer conclusiones, resumir actuaciones, etc. Suele valorarse positivamente la presencia de representantes políticos.
- ▶ Dentro de la temporada de baño, la Diputación suele mandar informes mensuales con diferentes datos (asistencias, consumos, residuos, actuaciones SOS, etc.) a todos los Ayuntamientos. Desde Agenda Local 21 se remiten las conclusiones mensuales a estos informes.

*Temporada de baño: del 1 de junio al 30 de septiembre.

SERVICIOS DE TEMPORADA Y EVENTOS

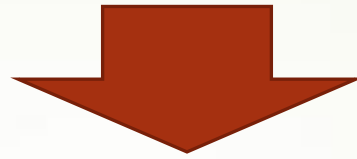
- ▶ **Servicios de Temporada** (se pide autorización a Costas anualmente):
 - ▶ Actividades náutico-deportivas: 5 escuelas de surf, piragua, etc (Troka, CaboBillano, Aloka Surf y Sup, Bigui Surf y Surf&Skate) y 1 parque acuático (New Diversion Park). Adjudicados en 2018 hasta 2021 incluido.
 - ▶ Puestos de helados y chiringuitos: 1 puesto de helados frente al PIE, chiringuito en Busterri y chiringuito encima del Bunker. Pendientes de adjudicar este año, normalmente se hace para 4 años.
 - ▶ Punto de información turística: gestionado desde la Oficina de Turismo.
 - ▶ Cursos deportivos organizados por el Ayuntamiento (clases de natación, yoga, etc.): los de la Kultur mediante Emtesport.
- ▶ **Eventos puntuales** (organizados por terceros o el propio Ayuntamiento):
 - ▶ Deben contar *siempre con la autorización de Costas*.
 - ▶ El Ayuntamiento *informa favorablemente mediante Decreto de Alcaldía* siempre que la entidad organizadora aporte seguro de RC y accidentes, asistencia de ambulancia (si fuera necesario), medidas de emergencia y seguridad, memoria explicativa, etc. y que se valore positivo realizar dicho evento.

ASPECTOS GESTIONADOS POR EL AYUNTAMIENTO

- **Legislación aplicable:** Identificación y evaluación de su cumplimiento (incluye legislación desde la estatal hasta la local).
- **Evaluación de proveedores.**
- **Formación a las partes implicadas:** al inicio de la temporada de baño se hace entrega de un dossier a las personas encargadas de las actividades náuticas, chiringuitos y helados, personal dinamizador del punto turístico personal de limpieza de los aseos.
- **Limpieza de aseos:** en verano se limpian 3 veces al día, todos los días, dichas limpiezas se registran en un papel (incluido el material consumido). Dichos datos son mensualmente procesados y enviados a Diputación. Se deben usar productos ecológicos.
- **Mantenimiento instalaciones y paseo:** la Diputación suele mandar a modo de incidencia aquellas cosas que requieran reparación o actuación por parte del Ayuntamiento (rotura de barandillas, de papeleras en paseo, entre otros) estos partes son reenviados a la Brigada y a la aparejadora. Quincenalmente se realizan revisiones del estado general de los aseos y paseo (extintores, carteles, etc.).
- **Resolución y respuesta de quejas de las personas usuarias:** presentadas ante el servicio de Hondartzaina o en el propio Ayuntamiento.
- **Seguimiento de las comunicaciones:** se registran y tramitan las comunicaciones relevantes con diferentes entidades y partes interesadas (Salud, Diputación, Costas, entidades que organizan eventos, etc.)

GESTION ESTRATEGICA MUNICIPAL

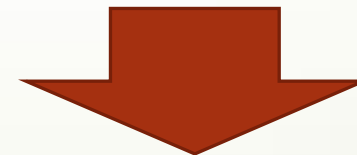
- ▶ La Diputación establece una Política de Calidad y Medio Ambiente que enmarca a todas las playas de Bizkaia.



- ▶ Cada Ayuntamiento analiza periódicamente sus datos sobre generación de residuos, consumos de agua, satisfacción de personas usuarias (Hondartzainas realizan encuestas a pie de playa y son analizadas por Geoiker), quejas, incidencias, conclusiones de informes sanitarios, cumplimiento legal, entre otros.



- ▶ Tras en análisis de datos, el Ayuntamiento **estudia y establece sus riesgos y oportunidades, sus riesgos higiénico-sanitarios, sus aspectos ambientales, las necesidades y expectativas de sus partes interesadas**, entre otros.



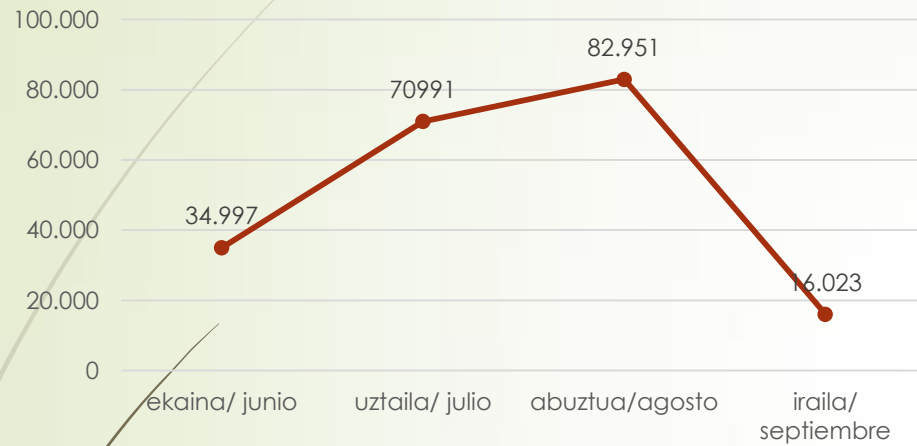
- ▶ Con todos estos resultados, el Ayuntamiento **establece su contexto, sus compromisos y objetivos de calidad y ambientales para cada temporada, elabora un Plan de Acción Estratégico, un Plan de Acción de Riesgos y Oportunidades y un Plan de Comunicación de Partes Interesadas** (planes que pueden ser plurianuales).

OTRAS CUESTIONES RELATIVAS A LA PLAYA

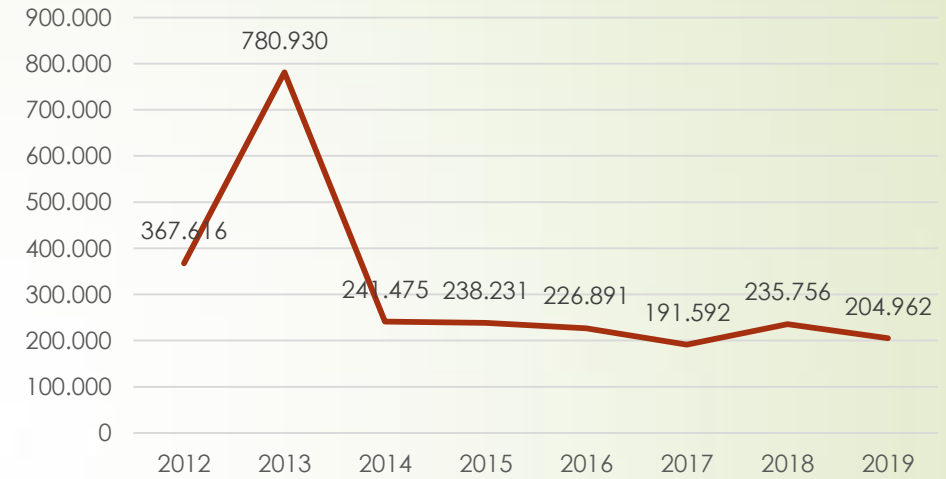
- ▶ En el Boletín Oficial de Bizkaia del día 22 de junio de 2016 se publicó la **Ordenanza de uso y disfrute de la playa y el Pinar de Gorniz**.
- ▶ Los **requisitos establecidos en las Normas** por las que está certificada la playa suelen incluirse en los **Pliegos de Contratación** (mínimo 3 limpiezas en aseos al día, previo al inicio de la temporada de baño realizar una DDD (desinfección, desratización y desinsectación) de las instalaciones, que los chiringuitos que ofrezcan comidas realicen análisis microbiológicos mensuales, puestos de helados y chiringuitos con un Plan de Limpieza y Mantenimiento, registro de temperaturas de cámaras frigoríficas, separación de residuos, precios y horarios a la vista, entre otros).

DATOS TEMPORADA 2019

ERABILTZAILE KOPURUA 2019



ERABILTZAILE KOPURUA 2012-2019



RESULTADOS ANALÍTICAS AGUAS DE BAÑO

| AÑO | Nº MUESTRAS | EXCELENTE | SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|------|-------------|-----------|------------|--------------|
| 2016 | 48 | 42 | 6 | 0 |
| 2017 | 54 | 54 | 0 | 0 |
| 2018 | 54 | 48 | 3 | 3 |
| 2019 | 54 | 51 | 3 | 0 |

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| GENERAL | 9,00 | 9,18 | 9,02 | 9,11 |
| LIMPIEZA Y CALIDAD AGUA | 7,66 | 8,19 | 7,12 | 7,72 |
| SEGURIDAD | 9,26 | 9,18 | 9,16 | 9,26 |
| SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS | 7,78 | 8,00 | 7,45 | 8,25 |

3ª mejor playa de Bizkaia

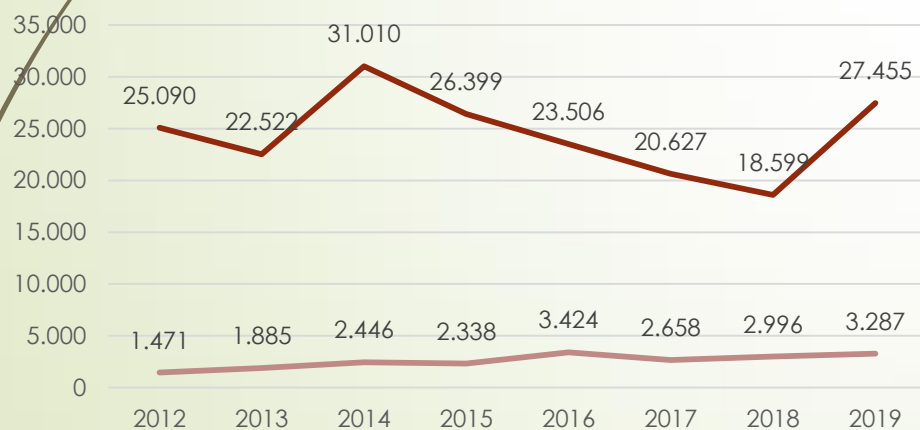
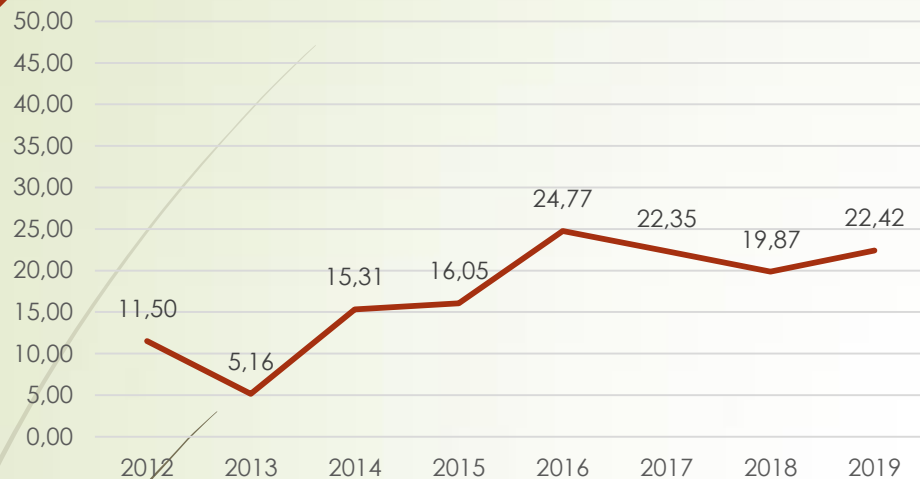
Mejor playa de Bizkaia

2ª mejor playa de Bizkaia

2ª mejor playa de Bizkaia

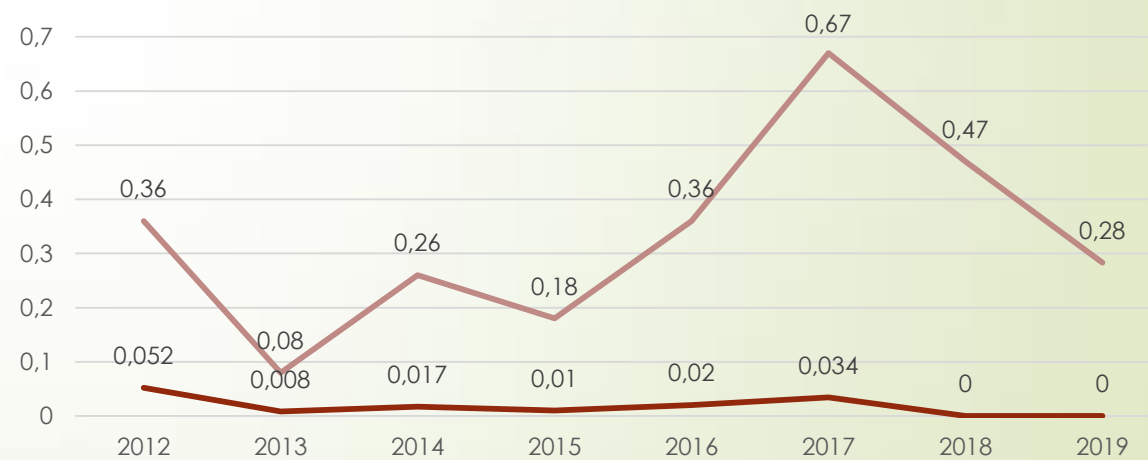
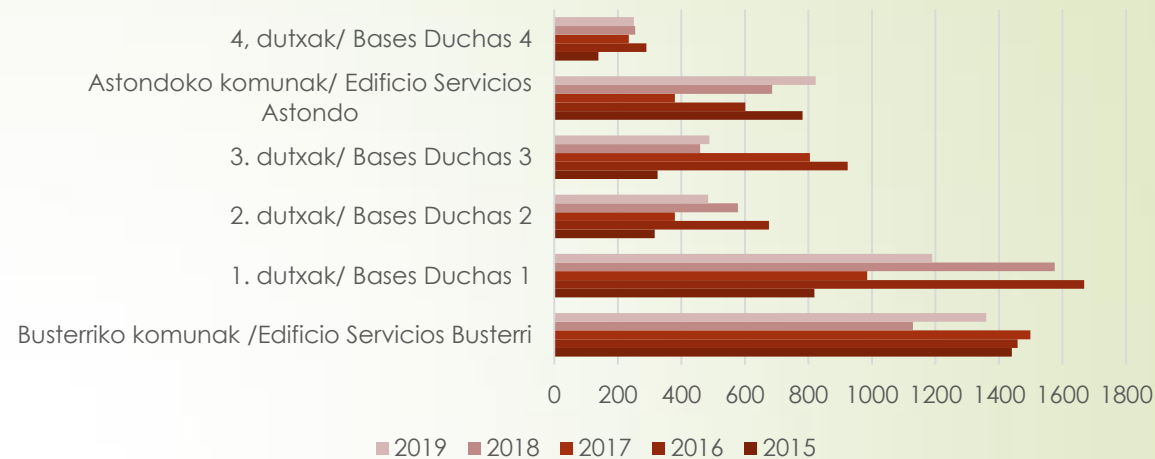
DATOS TEMPORADA 2019

UR KONTSUMOA (litro/100 erabiltzaile)



— Erabiltzaileek eragindako hondakin ez arriskutsuak/ Residuos no peligrosos de personas usuarias (Kg)
 — Kg. Reciclado (Papeleras amarillas)

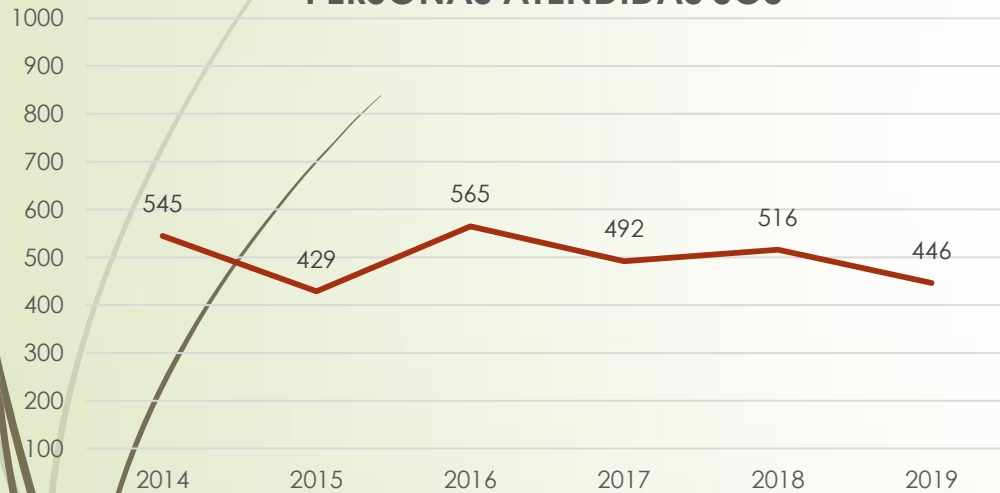
UR KONTSUMOA EDIFIZIO BAKOITZEKO (m³)



— Lehengai arriskutsuak/100 erabiltzaile (litro). Materias Primas y Auxiliares Peligrosas / cada 100 personas usuarias (Litros)
 — Lehengai ez arriskutsuak/100 erabiltzaile (litro).Materias Primas y Auxiliares NO Peligrosas / 100 personas usuarias (litro)

DATOS TEMPORADA 2019

PERSONAS ATENDIDAS SOS



TIPO DE SUCESO SOS 2019

| | |
|--------------------------------|-----|
| Cansancio | 4 |
| Corrientes de agua | 4 |
| Cuerpo extraño | 10 |
| Enfermedad | 6 |
| Herida | 226 |
| Lesiones producidas por el sol | 1 |
| Otros | 77 |
| Picadura insecto | 29 |
| Picadura medusa | 0 |
| Picadura sabirón | 58 |
| Pinchazo de jeringuilla | 0 |
| Quemadura no solar | 3 |
| Traumatismo cerrado | 28 |

TIPO DE SUCESO SOS 2019

| | |
|-------------------------|-----|
| Desfibrilador | 0 |
| RCP-Cardio-respiratorio | 0 |
| RCP-Ventilatorio | 0 |
| Sanitaria | 418 |
| Social | 28 |

RESULTADOS SUCESOS SOS 2019

| | |
|------------|-----|
| Alta | 437 |
| Evacuación | 9 |
| Fallecido | |

DATOS TEMPORADA 2019

COMPROMISOS

- ✓ Disponibilidad de información permanentemente actualizada (mínimo 2 paneles).
- ✓ Emisión de mensajes por megafonía, sobre la situación climática y sobre las condiciones de seguridad e higiénico-sanitarias de la playa (mínimo 2 al día).
- ✓ Recogida permanente de quejas y sugerencias que serán respondidas en un plazo máximo de 7 días naturales (el 100% de las quejas con datos para tramitar la respuesta).
- ✓ El servicio de gestión de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, se prestará durante 9 horas ininterrumpidas, asegurando la atención en un plazo máximo de 4 minutos a cualquier incidente producido en la zona de playa (según último simulacro 3 minutos).
- ✓ Realizar al menos 1 limpieza diaria del arenal durante la temporada.
- ✓ Realizar al menos 3 limpiezas diarias en los aseos.
- ✓ Durante la temporada, poner a disposición de las personas usuarias, un mínimo de 2 puestos de venta de alimentos y bebidas (un puesto de helados y dos chiringuitos).
- ✓ Asegurar al menos 15 plazas disponibles para PMR (personas con movilidad reducida).

OBJETIVOS

- ✓ Se pretendía conseguir que los kgr. de residuos no peligroso depositados por el mar durante la temporada 2019 fueran como máximo: 7.751 kgr. Según Informe de Revisión por la Dirección el dato de residuos no peligroso depositados por el mar/ cada 100 usuarios ha sido 4,29, por lo que los kgr. han sido 8.792,86. No se da por cumplido el objetivo por lo que durante la temporada 2020 tendremos que continuar trabajando dicho aspecto.

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

- ✓ Consumo de agua procedente de las redes de abastecimiento municipales, por parte de los usuarios (estableceremos un objetivo).
- ✓ Vertido de aguas residuales de las instalaciones de las playas (Duchas, fuentes, lavapiés).
- ✓ Residuos no peligrosos de usuarios (estableceremos un objetivo).
- ✓ Residuos no peligrosos depositados por el mar (no podemos actuar sobre él).
- ✓ Sensibilización de personas usuarias.
- ✓ Condiciones del mar adversas (Galerna, mar de fondo, corrientes de resaca) (no podemos actuar sobre él).

DATOS TEMPORADA 2019

LO MEJOR VALORADOS EN LAS ENCUESTAS

- ✓ Valoración general.
- ✓ Conservación.
- ✓ Seguridad en general, servicio de socorristas y trato y amabilidad de los mismos, eficacia de los Hondartzainas y seguridad ciudadana: hurtos y robos.
- ✓ Servicios y equipamientos en general, facilidad de acceso, utilidad y claridad de la megafonía, pasarelas de madera de pisar, nº de duchas y nº de baños y servicios.
- ✓ No tener problemas al dirigirse al personal en euskera.
- ✓ Conocimiento y valoración del servicio de pulseras para niñas y niños.
- ✓ Efectividad del sistema de banderas para separar surfistas de los bañistas.
- ✓ Claridad del sistema de la nueva bandera para prohibir el baño.
- ✓ Conocimiento accesos personas movilidad reducida.
- ✓ Horas al día en la playa
- ✓ Conocimiento del servicio de baño asistido.
- ✓ Menor % de personas que solicitan mejorar más baños, más limpieza y limpieza de los baños.

LO PEOR VALORADOS EN LAS ENCUESTAS

- ✓ Visibilidad de la campaña promovida por Diputación.
- ✓ Conocimiento e importancia de la certificación en calidad y medio ambiente de la playa.
- ✓ Conocimiento sobre control de la calidad sanitaria del agua.
- ✓ Cantidad de personas que utilizan el coche para acudir a la playa.

RECOMENDACIONES INFORME DE SALUD (GV)

- ✓ Tomar medidas para evitar los encharcamientos en las duchas exteriores de los servicios.
- ✓ Conocer mejor las redes municipales e identificar elementos no conectados a la red.
- ✓ Ante la carga microbiológica de los arroyos Txatxarro y Gasatxas, solicitar a URA un estudio para determinar las causas de los aportes y si se pueden adoptar medidas que los disminuyan.