Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

Àrea de Salut Pública i Consum

MANUAL de GESTIÓ INTEGRAL del LITORAL

MANUAL
de GESTIÓ INTEGRAL
del LITORIAL

MANUAL de GESTIÓ INTEGRAL del LITORAL

Col·lecció Salut Pública. Platges, 3

Diputació Barcelona
xarxa de municipis

Àrea de Salut Pública i Consum

Direcció

Servei de Salut Pública i Consum

Realització i coordinació

Grupo Galgano

Col·laboradors

Tècnics dels ajuntaments de:
Badalona
Barcelona
Castelldefels
Malgrat de Mar
Mataró
Sant Pol de Mar
Sitges
Vilassar de Mar

Àrea Metropolitana de Barcelona

Revisió

Ferran Alegre
Carme Chacón
Pilar Serrano
Jordi Tort
Llum Llosa

© Diputació de Barcelona
juny de 2005

Disseny de la maqueta: Elena Somalo
Disseny de la coberta: Colominas & Villalba
Producció: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona
Composició: Addenda
Impressió: Empreses Manen, SA
ISBN: 84-9803-057-9
Dipòsit legal: B-26461-2005

Índex

Presentació 11

Pròleg 13

I. Introducció 15

1. Introducció 17
2. Àmbit 19
   1. Introducció 19
   2. Descripció del litoral català 19
   3. Classificació del fons marí 20
   4. Tipologia de les platges 20
3. Definicions 23
4. Legislació 25

II. Gestió de qualitat i estratègies de millora 27

5. Detecció de problemes i identificació d'objectius: anàlisi DAFO 29
   1. Introducció 29
   2. Metodologia i exemple 29
6. Sistemes de Gestió 33
   1. Introducció 33
   2. La norma UNE-EN-ISO 9001:2000 34
   3. La norma UNE-EN-ISO 14001:1996 35
   4. El reglament europeu EMAS 36
   5. La marca Q qualitat turística 38
   6. La Bandera Blava 39
   7. L'agenda 21 40

8. Mecanisme d'implantació dels sistemes de gestió 42
9. Resultats/ Beneficis 43
7. Eines de qualitat 45
1. Introducció 45
2. Cartes de Serveis 45
3. Sistema d'indicadors 48
4. *Benchmarking* 54
5. Pla de comunicació 57
6. Mesura de la satisfacció dels usuaris 61
Annex 1: Quadre de comandament d'indicadors 67

III. Gestió operativa: protocols 69
8. Organització: la comissió de platges 71
1. Introducció 71
2. Models organitzatius 71
3. Responsabilitats 71
Annex 2: Fitxa de model organitzatiu de la comissió de platges 75
9. Gestió dels usos i activitats a les platges 77
1. Introducció 77
2. El calendari d'activitats i usos de les platges 77
3. El pla d'usos de les platges 78
10. Detecció i gestió d'incidències 83
1. Introducció 83
2. Servei de salvament i socorrisme 83
3. Servei de vigilància policial 92
4. Senyalització: sistemes d'informació i avís 100
5. Mecanismes de control 105
Annex 3: Bases per al càlcul del risc d'una platja 107
Annex 4: Fitxa de caracterització de la platja 109
Annex 5: Control d'activitats i establiments fixos i de temporada de la platja. Ajuntament de Castelldefels 111
Annex 6: Control dels serveis de socorrisme de la platja. Ajuntament de Castelldefels 113

Annex 7: Fitxa d'activitats del servei de vigilància 117
Annex 8: Protocol de funcionament detector d'incidències de Vilassar de Mar 119

11. Salubritat i higiene 121
    1. Introducció 121
    2. Servei de neteja 122
    3. Controls analítics 129

Annex 9: Fitxes tècniques de maquinària 133
Annex 10: Fitxa de protocol del servei de neteja 135

12. Accessibilitat 137
    1. Introducció 137
    2. Accés a l'entorn de la platja 137
    3. Característiques específiques dels serveis, equipaments i mobiliari 140

13. Instal·lacions i manteniment 143
    1. Introducció 143
    2. Instal·lacions 143
    3. Tasques de manteniment 146

Annex 11: Cronograma anual de manteniment de platja: 2004 149

14. Pla de prevenció de riscs i gestió d'emergències mediambientals 151
    1 Introducció 151
    2. Abast 151
    3. Identificació de riscs potencials i situacions d'emergències 152
    4. Actuació en cas d'emergència ambiental 153

Annex 12: Fitxa de protocol d'emergències ambientals 159

15. Medi Natural 161
    1. Introducció 161
    2. Els ecosistemes dunars 161
    3. Dinàmica del litoral 162
    4. Sistemes de gestió i de protecció 162
    5. Estratègies per a la conservació i l'ús sostenible de la diversitat biològica 163

6. El Prat de Llobregat 165
7. Altres exemples de platges naturals a la província de Barcelona 165
8. Altres exemples de platges naturals a Catalunya 165
Epígraf 165

Presentació

Des de fa algun temps, la nostra societat està potenciant cada cop més el contacte amb la natura entès com una forma de lleure, de coneixement i de benestar, i també com un vincle fonamental amb la vida. Per això la promoció de les activitats a l'aire lliure ha crescut tant en els darrers anys.

Un dels espais naturals que ha rebut més aquest impacte social ha estat la franja costanera, on s'han multiplicat les activitats que s'hi fan i el nombre d'usuaris que la visiten. Aquesta circumstància, unida a l'increment del turisme, ha propiciat no solament la demanda de béns, serveis i infraestructures, sinó també la millora de qualitat d'aquesta oferta.

Ara bé, el fet que la costa sigui un espai únic, escàs i limitat obliga a actuar amb una cura extrema en el moment de decidir les prioritats en els usos i les accions que tenen com a escenari les platges, perquè és fonamental no malmetre un patrimoni territorial col·lectiu tan valuós.

Això comporta establir sistemes de gestió d'aquests espais d'ús públic en concordança amb les característiques de l'entorn, l'afluència i la configuració de l'ús que es dóna a les platges, així com tot un conjunt de qüestions relacionades amb la gestió integral del litoral.

Aprofundint la seva tasca de suport a la gestió dels municipis, la Diputació de Barcelona els proporciona amb aquest manual una eina útil perquè aquells que tinguin territori costaner puguin millorar els serveis que ofereixen a les seves platges i garantir la salubritat d'aquests espais d'ús públic.

Celestino Corbacho • *President de la Diputació de Barcelona*

Pròleg

La demarcació territorial de la Diputació de Barcelona té una àmplia franja costanera on s'ubica una gran part de la seva població, la qual es veu incrementada durant els mesos d'estiu, pel fet que es tracta d'una zona d'alt interès turístic. Si en un principi les platges eren només espais per prendre el sol i gaudir del mar, avui el nombre d'activitats que s'hi duen a terme ha augmentat de forma considerable, la qual cosa les ha transformat en importants centres de lleure.

Cada cop més, les platges esdevenen espais dotats d'elements urbans, comercials i informatius, en els quals es desenvolupen activitats molt diverses. Però no podem oblidar que, encara que s'hi dugui a terme un procés urbanitzador, la platja no pot perdre la seva condició d'espai natural i obert, i que, per tant, és necessari respectar-la i mantenir les característiques que la defineixen com a tal.

Per això, la gestió del litoral s'està convertint en un dels eixos principals per als municipis, els quals hauran de vetllar no solament per la protecció del medi ambient sinó també per la protecció de la salut de les persones usuàries d'aquests espais d'ús públic.

Les franges costaneres dels termes municipals evidencien unes necessitats de gestió i de prestació de serveis segons la tipologia, les problemàtiques que presenten, l'afluència i configuració de l'ús que s'acaba donant a les platges, així com tot un altre conjunt de qüestions que envolten la gestió integral del litoral.

La Diputació de Barcelona, mitjançant l'Àrea de Salut Pública i Consum, davant de la diversitat, tant de platges com de sistemes de gestió, ha considerat adient presentar aquest manual als municipis costaners, perquè puguin millorar els serveis i la gestió del seu litoral, amb la finalitat de disposar de platges segures i de qualitat per als usuaris.

Margarita Dordella i Cirera • *Presidenta delegada de l'Àrea de Salut Pública i Consum*

I

INTRODUCCIÓ

1

Introducció

Cada vegada és més freqüent que les platges, especialment les que són a prop d'un nucli urbà, disposin de bars, dutxes i lavabos, serveis de vigilància i socorrisme, a més d'oferir una àmplia oferta d'activitats per als usuaris (jocs infantils, voleibol, gimnàstica, esports aquàtics, etc.).

Aquest increment de les activitats i dels serveis fa necessari establir uns criteris mínims de les prestacions que es vol donar en les diferents platges. Tenint en compte que és del tot necessari respectar-la i mantenir les característiques que la defineixen com a tal.

La realitat quant al número i tipologia de les platges, així com del seu litoral i dels diversos sistemes de gestió que realitzen els municipis és molt diversa.

Aquesta diversitat, tant de platges com de sistemes de gestió existents a la província, ha portat la Diputació a emprendre un camí de suport a través de la configuració d'aquest *Manual de Gestió Integral* que té dos *objectius* principals:

– Facilitar i oferir als municipis costaners barcelonins eines mitjançant les quals es puguin millorar els serveis donats pels municipis a les seves platges.
– Definir un model de gestió integral del litoral analitzat des d'un àmbit estratègic fins a uns paràmetres més pràctics i concrets que aportin, a més a més, eines de gestió.

Aquest Manual reuneix els diferents aspectes que formen part d'una adequada i total gestió de les platges, com ara la seguretat, el salvament, la vigilància, la higiene, la salubritat, el medi ambient, els sistemes de qualitat, la legislació, etc. Totes són considerades, analitzades i utilitzades com a base per a l'elaboració del Manual de manera que la seva aplicació sigui senzilla i pràctica.

El manual consta de tres parts:

– Una *primera part* destinada a identificar i definir l'àmbit global de partida on s'analitzen cada una de les diferents característiques que té un municipi i que corresponen al litoral.
– Una *segona part* on es defineix l'àmbit estratègic mitjançant els diferents sistemes de gestió de qualitat i les eines existents.
– Una *tercera part* que determina els «temes» que s'han de tenir en compte per tal de realitzar una correcta gestió integral de les platges municipals. Cada tema es concreta en unes *eines de gestió* (protocols i fitxes annexades) per facilitar la feina dels ajuntaments. Les explicacions teòriques es completen amb una sèrie d'exemples aportats pel municipi o organisme que ha col·laborat en la redacció del tema.

2

Àmbit

1. INTRODUCCIÓ

La província de Barcelona té una àmplia franja costanera banyada pel mar Mediterrani. Al llarg d'aquesta franja s'ubica la major part de la població, no tan sols de la província, sinó de tot Catalunya. I la població es veu incrementada durant els mesos d'estiu, ja que es tracta d'una zona d'alt interès turístic. Però si en un principi les platges eren espais per prendre el sol i gaudir del mar, avui el nombre d'activitats que s'hi duen a terme ha augmentat considerablement, la qual cosa ha convertit les zones de platja en importants centres d'oci.

Per acabar, no podem oblidar que, encara que s'hi dugui a terme un procés urbanitzador, la platja no pot perdre la seva condició d'espai natural i obert, i que, per tant, és necessari respectar-la i mantenir les característiques que la defineixen com a tal.

2. DESCRIPCIÓ DEL LITORAL CATALÀ

Al llarg de la costa catalana, el litoral va canviant de forma. La morfologia i les característiques geomorfològiques dels materials que conformen el litoral depenen en gran mesura de les característiques de les formacions geològiques terrestres i varien en funció dels factors ambientals que incideixen sobre els diferents trams de costa.

A mesura que canvia l'orientació de la línia de costa es troben característiques ben diferents quant a forma i composició de la franja litoral. Això és així perquè en canviar aquesta orientació, canvia el règim d'onatge, el règim de vents i el règim de corrents submarines que incideixen sobre cada tram.

D'acord amb la definició realitzada als estudis de l'*Instituto Geológico y Minero de España*,[1] el litoral és la zona d'interfase entre el mar i el continent que comprèn des del límit superior que assoleix l'onatge a terra fins al nivell inferior o base de l'onatge. El litoral es divideix en tres zones:

– La zona supralitoral, situada damunt del límit superior de l'onatge, adopta diferents formes (dunes, penyasegats, etc.)
– La zona interlitoral, o zona de flux i reflux de l'onatge. Es tracta de la zona de màxima energia, on hi ha un gran moviment de partícules i on es troben els materials de mida més gran. Es caracteritza per ser una zona de pendent més gran que la resta.
– La zona infralitoral, que comprèn la part submergida de la platja fins al nivell inferior de l'onatge que, a la Mediterrània, i en condicions normals, està situat a uns 20 m aproximadament.

Segons la classificació geomorfològica feta per l'*Instituto Geológico y Minero de España*, la província de Barcelona formaria part de la unitat del sistema litoral català des del Barcelonès fins al cap de Begur, constituït per

1. Font bibliogràfica: «Atles Ambiental de l'Àrea de Barcelona», Edicions Ariel, any 2001.

la Serralada Litoral, la depressió del Vallès-Penedès i la Serralada Prelitoral, constituïda per roca calcària a la zona del Garraf, per roca granítica a la zona del Barcelonès i del Maresme i per roca granítica i metamòrfica a la part de la Costa Brava més meridional.

3. CLASSIFICACIÓ DEL FONS MARÍ

Segons l'*Instituto Geológico y Minero de España*, podem dividir la província de Barcelona en dues costes:

Costa de Ponent:

És el tram comprès entre el golf de Sant Jordi i el turó de Mongat. Aquest tram inclou el litoral de les comarques de Baix Ebre fins al golf de Sant Jordi, Baix Camp, Tarragonès, Baix Penedès, Garraf, Barcelonès i Maresme.

Des del massís dels Munts, al terme municipal d'Altafulla, fins al límit sud del massís del Garraf, la costa es caracteritza per ser una costa baixa, amb platges obertes de morfologia gairebé rectilínia. En aquest tram es troba la desembocadura del riu Foix amb la seva plana deltaica corresponent. La plataforma continental en aquesta zona és més àmplia que a la zona anterior.

El tram corresponent al massís del Garraf es caracteritza per ser un tram de costa escarpada. Presenta abruptes i talussos verticals d'ampli desnivell, entre els quals es desenvolupen algunes cales com la de Vallcarca, de graves i sorres gruixudes. La plataforma continental és àmplia en aquesta zona i enllaça bruscament amb els clots i canons submarins que formen el talús continental.

Des del límit nord del massís del Garraf fins al delta del Llobregat, la costa és baixa amb platges obertes i amb transport lliure de sorres entre elles. La plataforma continental és més estreta a la zona més propera al delta i més àmplia a la zona davant de Castelldefels.

A la desembocadura del riu Llobregat es troba la segona plana deltaica més important després del delta del riu Ebre.

El tram que abraça el litoral del Barcelonès i del Maresme es caracteritza per ser costa baixa amb platges obertes. Les platges obertes presenten una línia de costa que tendeix a ser més recta en funció de la longitud de les platges. La plataforma continental és àmplia i es va estrenyent cap al sud. Les platges del Barcelonès solen estar ubicades entre espigons artificials que retenen la sorra. És característica la mobilitat de la sorra al llarg de totes les platges del Maresme.

Costa de Llevant:

És el tram comprès entre el turó de Mongat i Malgrat. Aquest tram de costa es caracteritza per ser costa baixa amb grans platges. La plataforma continental en aquest tram és molt ampla.

4. TIPOLOGIA DE LES PLATGES

Les platges són medis naturals i, per tant, cal analitzar-les des d'aquesta òptica. No obstant això, algunes han estat generades per l'acció de l'home.

La construcció d'espigons perpendiculars a la costa ha anat generant noves formacions de sorra que es van transformant segons les modificacions consegüents del comportament del mar.

Tant en el cas de les platges naturals com en les artificials, és habitual veure com els pendents i el perfil es van transformant en les diferents èpoques de l'any i segons les variacions climàtiques. S'ha de matisar, però, que són les platges artificials les que acusen més aquests canvis.

També s'ha de considerar que no es pot donar el mateix tractament a les platges situades en superfícies de topografia plana que a les cales de costes retallades i accidentades.

Igualment, no poden rebre el mateix tractament les que estan integrades als conjunts urbans que les que són lluny dels nuclis de població i estan situades en indrets naturals.

Tot això ens porta a dir que a l'hora d'analitzar les platges cal considerar-ne les condicions climàtiques i geogràfiques, així com la ubicació respecte als nuclis de població.

Això porta a establir la següent classificació per diversos conceptes:

Per l'efecte d'agents naturals:
– Platges sotmeses a agents climàtics intensos
– Platges sensibles a l'estat de la mar

Per condicions topogràfiques:
– Platges planeres
– Platges amb topografia accidentada

Per situació geogràfica:
– Platges urbanes
– Platges properes a nuclis urbans
– Platges aïllades

Aquesta classificació determina el tipus de serveis, activitats i instal·lacions amb què cal equipar cada tipus de platja.

3

Definicions[2]

– **Acció correctora:** Acció realitzada encaminada a eliminar les causes, internes o externes a l'organització, que provoquen unes condicions adverses a la qualitat i gestió higienicosanitària ambiental.
– **Acció preventiva:** Acció realitzada encaminada a eliminar les causes que provoquen unes condicions adverses a la qualitat potencial i gestió higienicosanitària ambiental.
– **Activitats recreatives:** Les activitats en què s'utilitzen dispositius per desplaçar-se per l'aigua, que suposin un risc significatiu d'empassar aigua, com el *surfing*, el *windsurfing* i el piragüisme.
– **Aigües de bany:** Totes les aigües superficials continentals, corrents o estancades, aigües de transició i aigües costeres (o part d'elles), on el bany no està prohibit i el practiquen habitualment un nombre important de banyistes o que són objecte d'una promoció activa per al bany per part d'organismes públics o d'interessos comercials.
– **Aspecte mediambiental significatiu:** Aquell que té o pot tenir impactes significatius en el medi ambient.
– **Auditoria del sistema de gestió:** Procés de verificació sistemàtic i documentat per obtenir i avaluar objectivament evidències i poder determinar si el sistema de gestió de l'ús públic de les platges d'una organització s'ajusta als prèviament establerts i si són adequats per assolir els objectius definits i per desenvolupar la política de gestió de la platja.
– **Cartes de servei:** Són documents escrits que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans de l'Administració general de l'Estat, els seus organismes autònoms i les entitats gestores i serveis comuns de la seguretat social informen els ciutadans sobre els serveis que tenen encomanats i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació, així com dels drets dels ciutadans i usuaris en relació amb aquests serveis.
– **Concessionari:** Organització que té l'autorització administrativa per mantenir una instal·lació o explotar una activitat econòmica a la platja o a la seva zona d'influència.
– **Infraestructures d'ús públic:** Instal·lacions i equipaments que serveixen de suport per a la prestació de serveis als usuaris de la platja.
– **Impacte mediambiental:** Qualsevol canvi al medi ambient, sigui advers o beneficiós, resultat de les activitats, productes i serveis realitzats per una organització a les seves platges.
– **Indicador:** és una variable (o relació entre variables) de tipus quantitatiu generalment, la seva mida i evolució en el temps proporciona informació rellevant en relació amb la situació d'una organització i el seu entorn, ajudant a la presa de decisions.
– **Manteniment correctiu:** Tasques de manteniment preses per eliminar les incidències, defectes, avaries i situacions indesitjables detectades en el moment; s'ha de prevenir que torni a produir-se.
– **Manteniment preventiu:** Tasques de manteniment preses per eliminar possibles incidències, defectes o situacions indesitjables.
– **Millora contínua:** Accions desenvolupades de forma constant per millorar les prestacions o característiques dels serveis o per incrementar l'eficàcia i eficiència dels seus processos de prestació.

2. Font bibliogràfica: Norma UNE-EN-ISO 9001:2000; Norma UNE-EN-ISO 14001:1996; Norma Q de Calidad Turística Española para Playas.

– **Fita:** Requisit detallat d'actuació, quantificat quan sigui possible, aplicable a l'organització o part d'ella, que prové dels objectius i que ha d'establir-se per arribar a aquests objectius.
– **Objectiu:** Fi de caràcter general, que té el seu origen en la política que una organització es marca, i que es troba quantificada sempre que sigui possible.
– **Pla d'usos de la platja**: Document utilitzat com a eina de gestió de les platges, l'aprovació del qual va a càrrec de les organitzacions públiques competents, on es recull la distribució espacial i temporal dels diferents usos, el catàleg dels serveis i els seus responsables, l'ordenació dels accessos i aparcaments, així com les ordenances i normes que regeixen.
– **Platja:** Espai natural o artificial d'ús públic constituït per una superfície formada habitualment per sorra, grava, roca contínua o altres formes que faciliti l'accés a l'aigua i una zona de bany on es desenvolupin activitats d'oci com ara passejar, prendre el sol i banyar-se, així com d'altres compatibles amb l'anterior.
– **Platges accessibles:** Platges adreçades a aquelles persones amb mobilitat reduïda que han de disposar de transport públic adaptat, reserves d'estacionament, senyalització i informació visual i tàctil, passeres fins a l'aigua, dutxes adaptades, i lavabos adaptats.
– **Platges accessibles amb suport al bany:** Platges adreçades a aquelles persones que necessiten d'un servei específic per accedir a l'aigua i han de disposar de transport públic adaptat, reserves d'estacionament amb itineraris accessibles fins la platja seca, senyalització, informació visual i tàctil, passeres fins a l'aigua, dutxes adaptades, lavabos adaptats, caseta-vestidors, grua-elevador, cadira amfíbia, armilla salvavides, servei de suport per gaudir del bany.
– **Platges d'ús prohibit:** Les que per raó de les seves característiques suposin un greu perill per a la vida humana. No es poden fer servir per a l'exercici del bany ni per a esports aquàtics.
– **Platges perilloses:** Les que per raons permanents o circumstancials reuneixin condicions susceptibles de produir dany o amenaça immediata a la vida humana. Se'n pot tolerar l'ús amb limitacions i l'adopció de mesures de seguretat que, en cada cas, es considerin necessàries.
– **Platges lliures:** Les no compreses en els apartats anteriors. Es poden utilitzar pel bany, esports nàutics i altres activitats de tipus recreatiu, segons la normativa vigent.
– **Platges urbanes:** Platges situades en l'àmbit d'influència d'un casc urbà.
– **Platges no urbanes:** Platges situades fora de l'àmbit d'influència d'un casc urbà.
– **Procés:** És tot aquell mecanisme que desenvolupa internament un òrgan per aconseguir la realització de serveis o productes identificables. Un procés és qualsevol activitat o grup d'activitats que utilitzen unes entrades, afegeixen valor a aquestes i subministren un producte a un client intern o extern.
– **Risc higienicosanitari:** Agent biològic, químic o físic a la platja o a les seves instal·lacions o serveis amb potencial de causar un efecte advers per a la salut o benestar dels seus usuaris.
– **Serveis:** Atencions prestades específicament a individus o grups d'individus, per facilitar la realització d'activitats d'ús públic. Normalment requereix instal·lacions concretes, tot i que en alguns casos pot funcionar sense aquest requisit. És la sortida o *output* produït per una organització.
– **Temporada de bany:** Període durant el qual és previsible una afluència significativa de banyistes, tenint en compte els costums locals, incloses les eventuals disposicions de l'entitat gestora de la platja relatives a la pràctica del bany, així com les condicions meteorològiques.
– **Zones de bany:** Els paratges on es troben les aigües de bany.

4

Legislació

ÀMBIT EUROPEU

Títol	Àmbit
Carta Europea del litoral (1981)	General
Directiva Comunitària d'Aigües de Bany (76/160/ EEC)	Salut i higiene

ÀMBIT ESTATAL

Títol	Àmbit
Article 132 de la Constitució espanyola; de règim jurídic dels béns de domini públic i dels comunals	General
Llei de costes 22/1988, de 28 de juliol	General
RD 1471/1989, d'1 de desembre, Reglament general de la Llei de costes	General
RD 259/2002, de 8 de març, de mesures de seguretat en la utilització de motos nàutiques	Seguretat i vigilància
RD 1043/2003, d'1 d'agost, per determinar les condicions de navegació dels artefactes nàutics d'esbarjo autopropulsats	Seguretat i vigilància
Llei 27/1992, de 24 de novembre, de ports de l'Estat i de la Marina Mercant, apartats «d» i «e» de l'article 6	Salvament marítim
Ordre ministerial de 31 de juliol de 1972, de normes per a la senyalització, els serveis de vigilància i d'auxili i salvament	Vigilància i salvament
Decret legislatiu 2/2003, article 66.3.h., general de sanitat	Salut i higiene
Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat	Salut i higiene
RD 734/1988, d'1 de juliol, de criteris mínims de la qualitat de les aigües de bany	Salut i higiene
Codi Penal, article 319, delictes contra l'ordenació del territori	Gestió dels usos
Codi Penal, articles 325 i 326, delictes contra els recursos naturals i el medi ambient	Medi ambient i medi natural
Codi Penal, article 330, de danys a un espai natural protegit	Medi natural
Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques	Accessibilitat

ÀMBIT AUTONÒMIC (CATALUNYA)

Títol	Àmbit
Decret 248/1993, de 28 de setembre, de regulació dels plans d'ordenació de platges i plans d'usos de temporada. (Actualment derogat, però se n'utilitza part del contingut)	Gestió dels usos
Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local	Gestió dels usos
Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya que regula els municipis que poden tenir la consideració de turístics	General
Decret 109/1995, de 24 de març, de regulació de la pesca marítima recreativa	Gestió dels usos
Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública a Catalunya	Salut i higiene
Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya	Seguretat i vigilància
Llei 25/1998, de 31 de desembre, article 16, Programa de vigilància i control del medi marí	Medi ambient
Directiva Comunitària d'Aigües Residuals Urbanes (91/271/EEC)	Salut i higiene
Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'administració ambiental	Medi ambient
Decret 114/1988, activitats sotmeses a declaració d'impacte ambiental	Medi ambient

II

GESTIÓ DE QUALITAT I ESTRATÈGIES DE MILLORA

5

Detecció de problemes i identificació d'objectius: anàlisi DAFO

1. INTRODUCCIÓ

En aquest capítol definirem una eina que serveix per realitzar una anàlisi estratègica sectorial, que en aquest cas serà de les platges de la província de Barcelona. Ens referim al Sistema DAFO(SWOT)

El DAFO és un recurs mnemotècnic per designar quatre de les qüestions claus que ha de plantejar-se una empresa o una organització. És una paraula formada amb les inicials angleses d'aquestes quatre qüestions:

– *Strenghts* (punts forts)
  Quins són els punts forts de l'organització en comparació amb els seus competidors?
– *Weaknesses* (punts febles)
  Quins són els punts febles de l'organització en comparació amb els seus competidors?
– *Opportunities* (oportunitats)
  Quines són les principals oportunitats que es presenten a l'organització dintre del seu entorn?
– *Threats* (amenaces)
  Quines són les principals amenaces per a l'organització dins el seu entorn?

2. METODOLOGIA I EXEMPLE

La metodologia de treball és realitzar un «brainstorming» amb el grup de treball que s'hagi seleccionat.

En el cas de les platges és convenient que es seleccioni una persona de cada un dels serveis que engloben la totalitat de la platja del municipi. Cada persona lliurement ha de definir el punts forts, punts febles, amenaces i oportunitats que creu que existeixen a la platja.

Una vegada obtingut aquest llistat s'han d'anar creuant els quatre elements entre si i analitzar el resultat a la vegada que s'intenta trobar possibles solucions dels possibles problemes.

En aquest capítol es mostra l'exemple realitzat a les platges de la província de Barcelona.

2.1. Punts forts - Oportunitats

Utilitzar els punts forts existents en els municipis per abordar les oportunitats detectades, és a dir, construir accions de millora sobre els punts forts dels municipis.

Això constitueix les fonts d'avantatges competitius.

Resultat obtingut:

PUNTS FORTS - OPORTUNITATS

– Els suport dels organismes competents i l'interès polític vers la millora de les platges pot facilitar:
- L'establiment d'ajudes, subvencions, programes específics per part de l'administració: local, provincial, autonòmica, estatal, etc.
- Dinamització de la promoció econòmica.

– El fet de tenir els tècnics que treballen en la gestió de les platges implicats en la millora d'aquesta gestió, amb experiència tècnica i treballant en una comissió de platges de tota la província pot ajudar a:
- La implantació de *sistemes de gestió de la qualitat i medi ambient*
- Assoliment de la «Bandera Blava»
- Implantació de millores mediambientals com la recollida selectiva o campanyes de comunicació per reduir els residus generats.
- *Benchmarking* de les platges per establir un «Pla estratègic de les platges».
- Establir un quadre d'indicadors i uns estàndards de qualitat pels serveis que s'ofereixen a la platja.

– La platja com a espai valorat i utilitzat pels ciutadans ha d'impulsar:
- La realització d'un *estudi de satisfacció dels usuaris, la tipologia i els seus costums i necessitats* per facilitar la potenciació de les activitats a la platja i aprofitar les platges com a espai lúdic i de relació ciutadana
- Promoció turística i divulgació de les platges mitjançant un impactant «Pla de comunicació» de totes les fites que es vagin assolint a les platges.
- *Millores en les infraestructures i equipaments*: construcció d'un bon passeig marítim, recuperació del litoral, adquisició de mobiliari de qualitat.
- Augment de l'accessibilitat: millora del transport públic.
- Ampliació de la temporada a tot l'any: construir una platja de cara a la ciutat per a tot l'any.

2.2. Punts forts - Amenaces

Utilitzar els punts forts interns per salvar les amenaces de l'entorn. Això és, construir accions de millora que permetin reduir riscs dels agents externs.

El resultat obtingut forma part de les estratègies defensives.

Resultat obtingut:

PUNTS FORTS - AMENACES

– El suport de les administracions ha d'ajudar a:
- Formalitzar una forta *normativa* de platges i les seves sancions per evitar la presència d'activitats perilloses, el vandalisme i l'incompliment de la normativa vigent.
- Dotar les platges d'unes infraestructures i equipaments adients segons la tipologia de platja: per pal·liar les destrosses de les rieres i torrents i la manca d'aparcaments i xarxa de transport.

– Una bona gestió de les platges, amb un bon suport per part dels tècnics i una bona organització de la comissió de platges pot ajudar a:
- Controlar els agents mediambientals directes i indirectes amb un *diagnòstic mediambiental* i determinar accions preventives per evitar i controlar les incidències mediambientals.
- Establir un *organigrama o sistema organitzatiu* que estableixi les competències i funcions de cada organisme supramunicipal.
- Establiment de *sistemes de comunicació i coordinació o internes* que ajudin a incentivar relacions positives entre tots el membres que treballen a la platja.
- Establir *protocols d'actuació* específics per aquells serveis subcontractats i establir mecanismes de control d'aquests.
- Estar preparats per la millora contínua: augment de les exigències dels usuaris i augment d'usuaris de forma exponencial.

– Fomentar el valor natural i patrimoni de tots de les platges com a tal pot reduir:
- El mal ús que se'n pugui fer i el seu equipament, la brutícia i la mala conservació.

2.3. Punts febles - Oportunitats

Les oportunitats detectades poden permetre cobrir algunes de les debilitats actuals mitjançant la implantació d'accions de millora, també anomenades estratègies d'enfortiment.

El resultat obtingut va ser:

PUNTS FEBLES - OPORTUNITATS

– Les ajudes per part de les administracions i el suport polític han d'ajudar a:
- Crear més subvencions, programes i projectes de promoció econòmica per als municipis que vulguin millorar les seves platges.

– Les millores en les infraestructures i equipaments han de servir per:
- Donar una *cobertura total a la platja*: senyalització, vigilància, neteja...
- Augment de *l'accessibilitat*.
- Adquisició de mobiliari de qualitat.

– Les millores en la gestió de la platja han de ser útils per:
- Crear un *model d'organització del municipi* amb tots els agents que treballen a la platja.
- Definir un «*pla de comunicació*» per informar externament i internament de tots els treballs que s'estiguin fent a la platja.
- Definir les *campanyes de promoció turística* que el municipi vulgui fer.
- Definir un *sistema de comunicació* interna, externa amb altres administracions i amb les empreses subcontractades.
- *Definició del llocs de treball* i competències, recolzat per un pla de formació específic per les persones que treballin a les platges.
- *Definició del model de pla d'usos o pla d'explotació*.

2.4. Punts febles - Amenaces

Confrontar les debilitats internes amb les amenaces dels municipis, per saber com no arribar a una situació que podria ser insostenible.

En aquest punt, si fos necessari, els municipis han de plantejar-se una reorientació estratègica.

PUNTS FEBLES - AMENACES

– La manca de coordinació pot portar a interferències entre diferents organismes supramunicipals i a compartir competències innecesàriament; això es podria evitar:
- Definint molt concretament l'*organigrama* dels organismes implicats a les platges i establint un *sistema de comunicació* entre ells.

– La manca de comunicació interna i externa pot portar al desconeixement per part dels usuaris, de treballadors de la mateixa platja i departament del mateix municipi de tot allò que s'està realitzant per millorar la gestió de les platges:
- És convenient realitzar un bon «*Pla de comunicació*» interna i externa per informar de tot allò que s'està fent.
- Realitzar campanyes de sensibilització i educació a tots els usuaris perquè no facin un mal ús de les platges i implantar les bones pràctiques mediambientals.
- Informar les empreses subcontractades de la política d'actuació del municipi vers les platges: Definició de *protocols d'actuació*.

– La manca de recursos econòmics no pot derivar en la instal·lació d'infraestructures i equipament de poca qualitat que no puguin satisfer les necessitats dels usuaris i no puguin pal·liar les males condicions climatològiques.
- S'ha de promocionar les platges per aconseguir ajudes que beneficiïn la bona estructuració de tota la platja i evitar problemes mediambientals.

– La manca de recursos humans i sense definició de competències específiques comporta una manca de professionalitat i no arriba a cobrir les necessitats cada vegada més exigents del usuaris. Serà necessari:
- *Definició dels llocs de treball*.
- *Pla de formació contínua* lligat a les noves exigències i necessitats del usuaris; aquesta informació es podrà extreure de *l'estudi fet als usuaris* i al *benchmarking*.

– La definició d'un *pla d'usos* és necessari perquè s'estableixi *la normativa* que s'ha de complir a les platges.

6

Sistemes de gestió

1. INTRODUCCIÓ

S'entén per sistema de gestió un conjunt d'eines amb capacitat de fer funcionar una organització, per administrar-la i dirigir-la i per aconseguir aquells objectius i fites que s'ha marcat.

Qualsevol sistema de gestió té com a mínim:

– *Eines de planificació:* A partir d'una anàlisi de la cultura de l'organització actual, de fixar la missió i d'una anàlisi DAFO, s'elabora l'estratègia a seguir i s'estableixen la política i els objectius.
– *Definida una organització*: S'ha de considerar la descripció dels llocs de treball, i a partir d'aquí definir responsabilitats, recursos i procediments.
– L'execució d'un conjunt d'actuacions i coordinació d'aquestes actuacions per a la resolució de possibles desviacions respecte al *sistema de gestió dissenyat* que puguin sorgir.
– *Controls de l'evolució del sistema*: Seguiment i adequació del disseny per garantir el compliment dels objectius.

Hi ha diferents sistemes de gestió que es poden aplicar per a una bona gestió integral del litoral:

– *SG de la Qualitat*: El seu objectiu és aconseguir la reducció de defectes i garantir la satisfacció dels clients i l'eficiència de la producció.
  • UNE-EN-ISO 9001:2000
  • La Q de Qualitat Turística

– *SG Mediambiental*: Per reduir els efectes nocius i garantir a la societat un impacte ambiental mínim dels processos productius i una qualitat ambiental dels productes i serveis.
  • UNE-EN-ISO 14001:1996
  • El reglament EMAS

A més a més, existeixen altres mecanismes amb els quals les autoritats públiques poden incorporar criteris mediambientals i de sostenibilitat social a la planificació, desenvolupament i gestió del bon estat de les platges. No són sistemes de gestió sinó unes iniciatives voluntàries mediambientals.

– La Bandera Blava
– L'Agenda 21

2. LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000

La incorporació de les normes ISO 9001 i ISO 14001 a la certificació de les platges, ha suposat un canvi de cultura cap a la millora contínua dels serveis i del litoral en general. Les normes UNE-EN-ISO són uns documents d'aplicació voluntària que contenen especificacions tècniques basades en l'experiència i el desenvolupament tecnològic. Les normes són el resultat del consens entre totes les parts interessades i involucrades en l'activitat objecte de la norma. A més a més, han de ser aprovades per un organisme de normalització reconegut.

La norma UNE-EN-ISO 9000:2000 és una norma de reconeixement internacional que atorga un organisme de certificació independent i es renova anualment mitjançant una auditoria d'un organisme acreditat.

Es fonamenta en la comprensió de les necessitats i les expectatives dels clients i l'assegurament dels objectius fixats per donar resposta a aquestes necessitats mitjançant la mesura, l'anàlisi i la millora del sistema (això és el que es coneix com a millora contínua).

La sèrie de la norma ISO 9000 va ser publicada per primer cop l'any 1994 però recentment s'ha revisat i actualitzat i ha donat lloc a la segona versió, la ISO 9001:2000. La norma ISO 9001:2000, publicada el 15 de desembre de 2000, ha combinat les edicions de 1994 de les normes ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003. La nova norma dóna més importància a la millora contínua i la satisfacció del client que les versions de 1994.

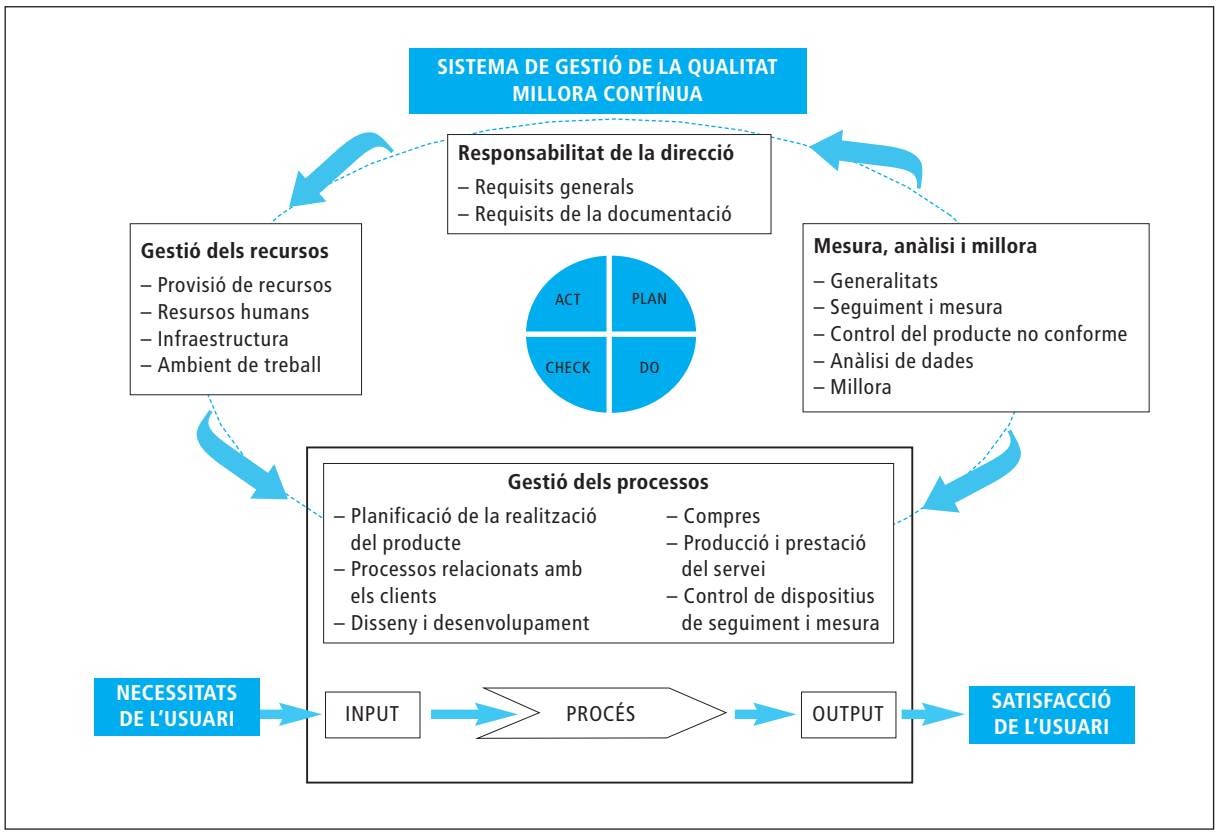
Aquesta norma s'aplica als processos de l'organització que influeixen sobre la qualitat i els vuit principis bàsics són:

– Orientació al client (a l'usuari de la platja)
– Lideratge
– Participació del personal
– Enfocament basat en processos
– Enfocament de sistema per a la gestió
– Millora contínua
– Enfocament basat en fets per a la presa de decisions
– Relacions mútuament beneficioses amb el proveïdor

Aquesta norma té com a objectiu principal proporcionar una estructura basada en un model de gestió per processos i l'augment de la satisfacció del client mitjançant l'establiment d'un sistema de qualitat i la millora contínua del sistema. L'establiment de requisits i la informació obtinguda del sistema de gestió permet evitar la incertesa a través del compliment de compromisos explícits. A més a més, permet la institucionalització d'un servei públic d'excel·lència i la confiança, eficiència, efectivitat i transparència objectiva a la prestació dels serveis.

Els requisits de la norma estan estructurats seguint un model de millora contínua com es pot veure resumit en l'esquema següent:[3]

3. Font bibliogràfica: Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.



3. LA NORMA UNE-EN-ISO 14001:1996

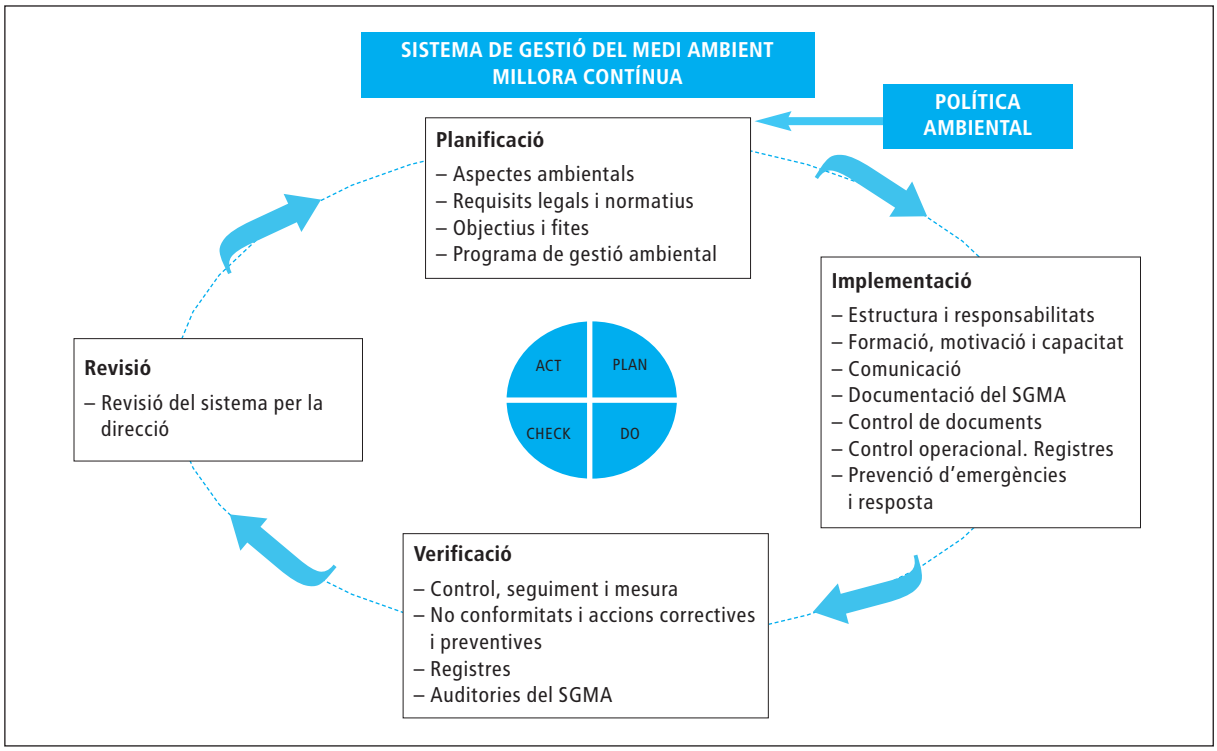
La norma UNE-EN-ISO 14001:1996 és una norma orientada a promoure la gestió mediambiental a les empreses de manera similar a la gestió de la qualitat que han proporcionat les normes ISO 9000. Aquesta norma suposa una eina eficaç perquè la direcció de qualsevol organització controli els impactes ambientals mitjançant la millor tècnica disponible quan sigui apropiada i econòmicament viable. A més a més assegura una millora constant de les platges, ja que la renovació de la certificació s'aconsegueix mitjançant una auditoria anual que verifica la millora de les instal·lacions, de la qualitat de les aigües i la sorra, dels serveis, de la gestió de residus.

La versió de l'any 1996 de la norma s'està revisant actualment. Aquesta revisió es limita a permetre la compatibilitat entre la ISO 14001 i la ISO 9001:2000 i a fer una norma més clara i entenedora sense que això suposi cap requisit afegit.

Els dotze principis en què es basa la norma són els següents:

– Adoptar una política mediambiental i compromís de millora i prevenció de la contaminació.
– Conèixer els requisits legals i aspectes mediambientals pertinents.
– Assignar responsabilitats mediambientals.
– Planificar la gestió mediambiental.
– Establir objectius i programes d'actuació.
– Proporcionar formació i recursos adequats.
– Establir un programa de resposta davant d'emergències.
– Establir un control operatiu sistemàtic.
– Avaluar periòdicament el comportament ambiental.
– Realitzar auditories i revisions per identificar oportunitats de millora.
– Establir canals de comunicació interna i externa.
– Motivar proveïdors i subcontratistes.

Els requisits del sistema de gestió ambiental basat en la norma ISO 14001 segueixen el cicle Plan-Do-Check-Act, a l'igual de la norma ISO 9001:2000, segons aquest esquema:[4]



Els resultats que s'obtenen gràcies a la implantació de la ISO 14001 són principalment una millora de l'eficiència dels processos i una reducció en la matèria prima i dels recursos utilitzats, així com en la generació dels residus i de les despeses de la seva eliminació. A més a més, amb el sistema de gestió s'asseguren la conformitat amb la política ambiental establerta i la demostració d'aquesta conformitat a altres parts interessades.

4. EL REGLAMENT EUROPEU EMAS

L'Eco-Management and Audit Scheme és un sistema de gestió ambiental conegut amb el nom d'EMAS que permet a les empreses i organitzacions tenir un instrument de gestió per avaluar i millorar de forma contínua el seu comportament ambiental, controlar els aspectes de legislació i millorar la comunicació externa i interna.

És el sistema més prestigiós de la Unió Europea i exigeix el compliment estricte de la legislació vigent. Un ajuntament no pot inscriure les seves platges ni cap altre servei en el registre EMAS si mostra una única disconformitat davant els verificadors. Hi ha una sèrie d'organismes competents designats a cada país que són els encarregats del sistema comunitari d'ecoauditoria i ecogestió. A Espanya, s'assigna l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC) com a entitat d'acreditació dels verificadors ambientals.

Actualment la norma amb la qual es treballa té ja una segona versió revisada:

– EMAS Versió-I: Reglament CE Núm.v1836/93 de 29 de juny de 1993.
– EMAS Versió-II: Reglament CE Núm. 761/2001 de 19 de març de 2001. Revisió d'EMAS del 1993 on s'amplia l'abast del sistema a tot tipus d'organitzacions i s'adopten els requisits de la norma ISO 14001 relatius al sistema de gestió mediambiental a implantar per evitar així duplicitat en les certificacions.

Els objectius de la norma són:

4. Font bibliogràfica: Norna UNE-EN-ISO 9001: 2000.

– Establir i aplicar per part de les organitzacions el sistema de gestió mediambiental.
– L'avaluació sistemàtica, objectiva i periòdica del funcionament del sistema de gestió.
– La difusió de la informació sobre el comportament mediambiental i el diàleg obert al públic i altres parts interessades.
– La implicació activa del personal, així com la formació professional permanent adequada.

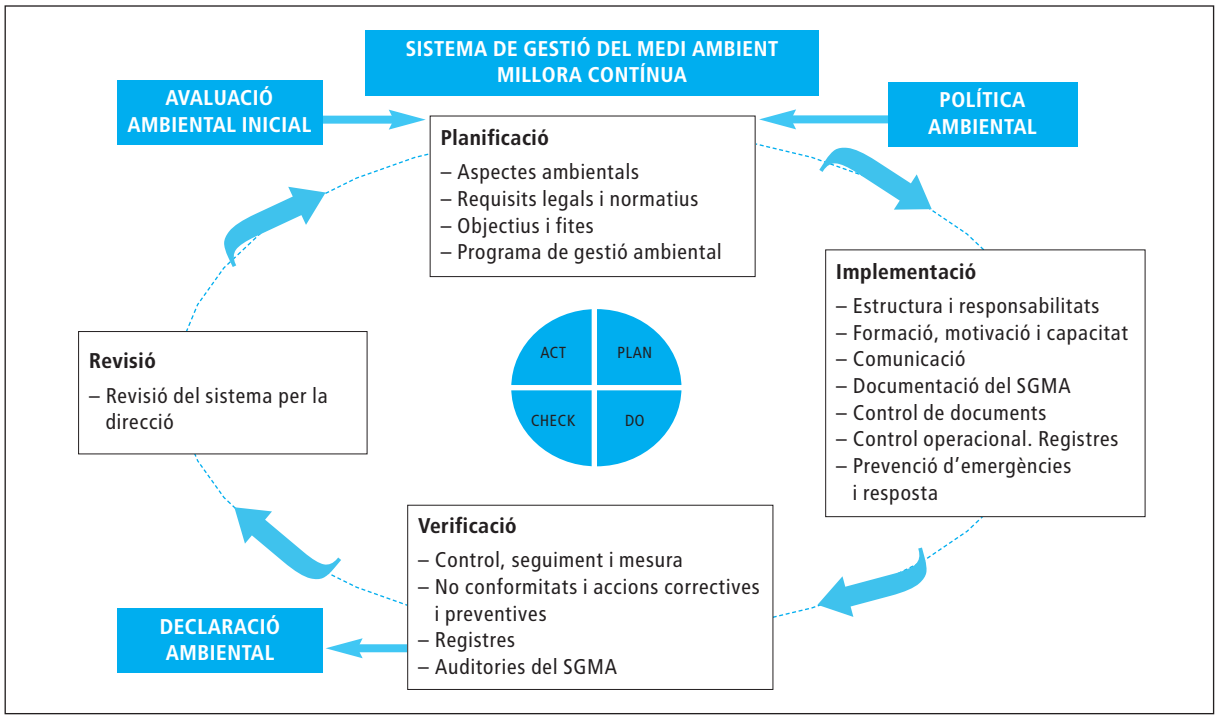
Aquest reglament europeu està basat en la norma UNE-EN-ISO 14001:1996 però és més restrictiu ja que incorpora dos requisits: una anàlisi ambiental i una declaració ambiental de les fites aconseguides en relació amb el compromís establert.

La declaració ambiental és un instrument de comunicació amb el públic i altres parts interessades sobre el comportament mediambiental de l'organització i ha de basar-se en les fites aconseguides segons els objectius del sistema de gestió i en les necessitats d'informació de les parts interessades. S'ha de presentar en el moment en què es faci en registre per primera vegada i després cada tres anys.

La informació mediambiental obligatòria que s'ha de presentar per poder obtenir la certificació EMAS és la següent:

– Una descripció clara del registre de l'organització a l'EMAS i un breu resum de les seves activitats, productes, serveis i la relació amb altres organitzacions.
– La política mediambiental i una breu descripció del sistema de gestió ambiental.
– Una descripció de tots els aspectes mediambientals directes i indirectes amb impactes mediambientals significatius i una explicació de la naturalesa d'aquests impactes.
– Una descripció dels objectius i fites mediambientals.
– Un resum de la informació disponible sobre el comportament de l'organització segons els seus objectius i fites mediambientals (xifres sobre emissions, generació de residus, consum de matèries primes, energia i aigua, soroll, etc.) Ha de poder-se fer una comparativa per anys.
– Altres factors relatius al comportament ambiental (respecte a les disposicions jurídiques...)
– El nom i número d'acreditació del verificador mediambiental i data de validació.

L'esquema resum a seguir seria el següent:[5]



5. Font bibliogràfica: Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

5. LA MARCA Q QUALITAT TURÍSTICA

L'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE) va ser constituït l'any 2000 com a organisme espanyol, privat, independent, sense ànim de lucre i d'àmbit nacional. Format pels diferents Instituts de cada sector turístic, l'ICTE és l'entitat de certificació i normalització encarregada de donar suport tècnic al diferents sectors, de la creació i la revisió de les normes del sistema de Qualitat Turística (SCTE) i la promoció de la Marca de Qualitat Turística.

El Sistema de Qualitat Turística Espanyola és un conjunt de normes resultants d'una iniciativa del sector empresarial i amb el suport de l'Administració turística orientat a establir les eines comunes per a tot el sector turístic. L'objectiu d'aquesta norma és donar a les empreses del sector turístic espanyol un sistema de gestió i millora de la qualitat de productes i serveis, que els permeti tenir un avantatge competitiu adequat als nous reptes que el mercat els exigeixi, a més d'obtenir el reconeixement d'una imatge de marca espanyola com a destí de qualitat i com a signe diferenciador als mercats internacionals.

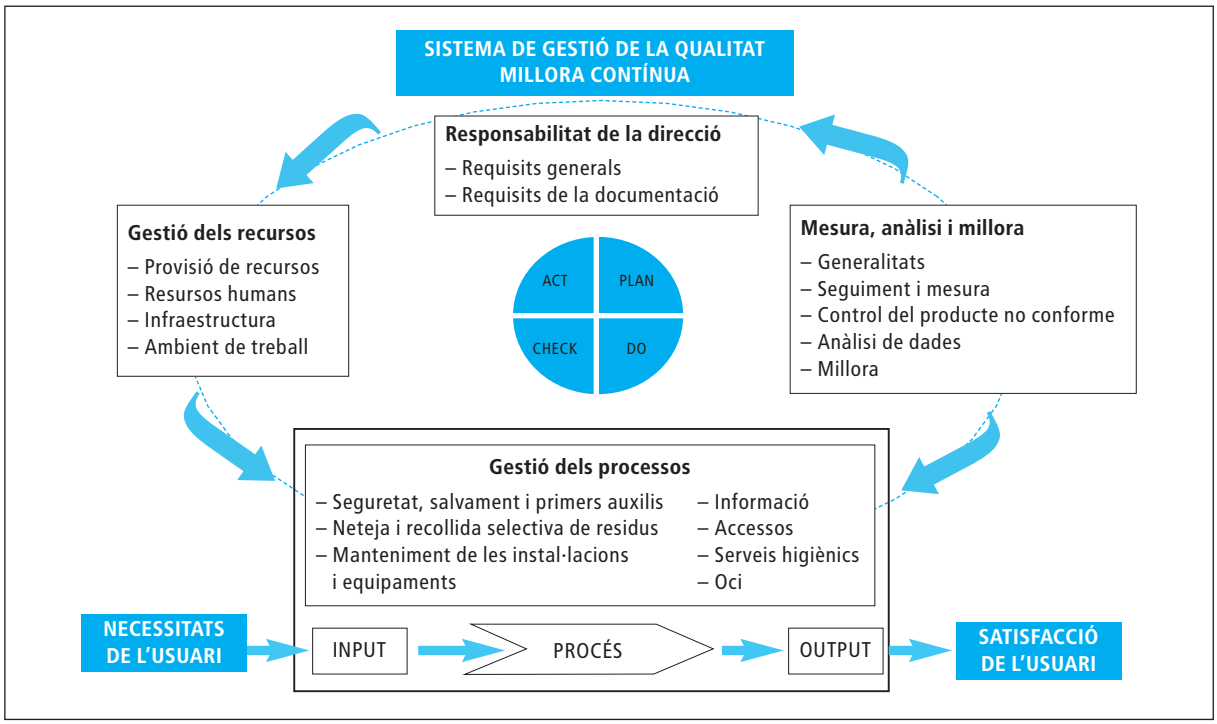
Les Normes Turístiques del SCTE suposen una filosofia de gestió de la qualitat i de millora contínua més àmplia que la requerida per la norma ISO 9001:2000. A més a més, la principal diferència amb altres sistemes és que l'acreditació està atorgada per una institució espanyola. Amb la intenció de promoure els serveis turístics espanyols, la norma és definida per empresaris, administracions i experts que l'adeqüen a les necessitats dels usuaris de les platges del país. La renovació també és anual.

La norma de qualitat de platges és un conjunt de directrius i eines de gestió i de mesura del servei adaptades a les organitzacions del sector turístic i dirigides a satisfer contínuament les expectatives i necessitats del usuaris de les platges i de la societat en general. Inclouen dos tipus de requisits, uns relatius als resultats de la prestació dels diferents serveis i altres relacionats amb els sistemes i mètodes necessaris per assegurar el nivell de qualitat dels serveis, és a dir, dels processos.

Aprovada el 23 de setembre del 2003, aquesta norma consta de vuit unitats de servei: direcció; seguretat, salvament i primers auxilis; informació; neteja i recollida selectiva de residus; manteniment de les instal·lacions i equipaments; accessos; serveis higiènics i oci.

Totes elles segueixen una metodologia i una estructura comuna que permet la implantació per departaments o àrees funcionals de l'organització.

L'esquema resum de les passes a seguir és el següent:[6]



7. Font bibliogràfica: Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

6. LA BANDERA BLAVA

La Bandera Blava és un guardó a la qualitat ambiental, una ecoetiqueta selectiva creada per la Fundació Europea de l'Educació Ambiental (Foundation for Environmental Education) i amb el patrocini de la Unió Europea. La FEE, fundada l'any 1982, està constituïda per una ONG de caràcter ambiental i sense ànim de lucre de cadascun dels 34 països participats d'Europa, Àfrica, Amèrica i Oceania.

Els objectius de l'obtenció de la Bandera Blava són:

– Augmentar el grau de consciència ciutadana i d'intervenció de les autoritats en matèria de qualitat de platges i ports d'Europa, i especialment, la qualitat de les aigües de bany requerida per la Directiva Comunitària n(76/169/CEE, de 12/8/1975).
– Proporcionar a través de la concessió de les banderes blaves, un símbol de reconeixement d'aquelles platges i ports que aconsegueixin nivells de qualitat ambiental i busquin un equilibri entre l'ús dels recursos naturals i el respecte per l'entorn.

La Bandera Blava només pot ser sol·licitada pel municipi de la platja i pels gestors públics o privats del port esportiu. La sol·licitud amb tota la documentació requerida s'ha de remetre a l'organització nacional representant de FEE (en el cas d'Espanya serà ADEAC)[7] i aquesta serà l'encarregada d'estudiar i avaluar el grau de compliment dels criteris exigits.

La selecció a escala nacional la realitza un jurat nacional format per experts del Ministeri de Medi Ambient i Turisme, de federacions i associacions de les autoritats locals, la federació nacional de salvament i socorrisme i experts en educació ambiental, ports esportius i altres temes relacionats. Les candidatures aprovades són revisades per un Jurat Internacional on participen representants de FEE, PNUMA-UNP (Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient), l'Organització Mundial del Turisme (OMT), la Unió Europea i l'Organització per a la Conservació del Litoral de la Unió Europea.

La Bandera Blava és concedida anualment per poder garantir el compliment continu dels requisits i es manifesta a cada platja i port amb la Bandera Blava ondejant en un lloc visible. Per aconseguir la Bandera Blava, les platges han de demostrar uns mínims en aspectes legals, de sanitat, de neteja, de seguretat, d'informació i de gestió ambiental. Els ajuntaments passen la inspecció a l'inici de la temporada d'estiu, però aquesta inspecció només té en compte l'estat de la platja d'aquell moment concret, no es valora si s'ha produït un empitjorament o una millora respecte l'any anterior.

El conjunt de criteris per a platges europees és el següent:

Qualitat de l'aigua:

1. Compliment amb els requeriments i estàndards de qualitat de l'aigua de bany de la Directiva Europea d'Aigües de Bany (Directiva Comunitària núm. 76/160/CEE, de 12/8/1975).
2. No existeixen abocaments d'origen industrial o d'altres substàncies residuals.
3. No hi ha d'haver presència d'algues i altres tipus de vegetació que podrien acumular-se.
4. Existència d'un pla d'emergència local o regional per a incidents de contaminació.

Educació ambiental i informació:

5. No poden aparèixer signes d'elevada contaminació derivada del petroli, les activitats humanes i altres fonts. En cas contrari, donar un avís públic d'alarma segons el pla d'emergència.
6. Informar sobre la flora i la fauna d'àrees naturals sensibles de la zona costanera.
7. Localització a la platja d'informació sobre la campanya de Bandera Blava, així com senyalització i respecte a la legislació litoral.
8. Realització d'una oferta d'activitats d'educació ambiental promoguda per l'administració local i/o altres organismes.

7. ADEAC: Associació d'Educació Ambiental i del Consumidor.

Gestió ambiental:

9. Elaboració d'un pla d'usos realitzat per l'administració local i que tingui en compte la protecció mediambiental de la platja.
10. Neteja de sorres i recollida de brosses regular.
11. No-circulació de vehicles no autoritzats per la platja.
12. Prohibició d'acampades a la platja.

Seguretat i serveis:

13. El nombre de papereres ha de ser suficient per mantenir neta la platja.
14. Serveis sanitaris: presència de dutxes segons la disponibilitat de l'aigua, WC i urinaris de caràcter públic i amb un òptim manteniment d'aquests serveis. Instal·lacions especials per a persones discapacitades.
15. Vigilants o suficient equip de salvament per respondre a un accident. Atenció sanitària de primera urgència *in situ* i la possibilitat efectiva d'un trasllat ràpid a un hospital.
16. Existència de restriccions d'accés a animals a la platja.
17. Els accessos a la platja han de ser fàcils i segurs i han d'existir accessos i facilitats per a les persones amb limitacions físiques.
18. Les activitats recreatives no han de suposar un perill per als usuaris de les platges.
19. Les activitats de les platges no han d'interferir en la protecció del medi ambient.
20. El manteniment de les instal·lacions ha de ser el correcte.
21. Localització d'algun punt públic d'aigua potable.
22. Telèfon públic a disposició de tots els usuaris de la platja.

7. L'AGENDA 21

L'Agenda 21 no és una norma sinó un compromís al màxim nivell adoptat per les organitzacions dels països participants a la Conferència de les Nacions Unides sobre el Medi Ambient i el Desenvolupament (UNCED) de Rio de Janeiro de l'any 1992. En aquesta Cimera de la Terra, a més d'assistir-hi els caps i representants dels governs dels 179 països, van participar-hi funcionaris de les Nacions Unides, científics, empresaris i organitzacions no governamentals.

La Comissió per al Desenvolupament Sostenible (CDS) es va crear al desembre del mateix any 1992 per assegurar el seguiment de la UNCED i supervisar els acords a escala local, nacional, regional i internacional. Uns quants anys més tard, al 1997, les regions d'Europa van acordar l'impuls d'estratègies de desenvolupament sostenible a través de la resolució de Göteborg.

L'Agenda 21 no només és un compromís polític de la comunitat internacional sinó un pla d'acció per a la primera part del segle XXI que els estats, les regions i els ens locals han de posar en marxa. Són un conjunt de normes encaminades a un desenvolupament sostenible des d'un punt de vista social, econòmic i ecològic.

Aquest compromís suposa un canvi de visió dels governs i els ciutadans. Implica la integració del medi ambient dins de les polítiques econòmiques i l'establiment de prioritats i objectius de govern més sostenibles. Convida totes les comunitats locals a crear la seva pròpia Agenda 21 local amb els plans i les accions específiques per a cada localitat, però basant-se en els objectius i les directrius generals de l'Agenda 21.

Els objectius de l'Agenda 21 es poden resumir en:

– Reforçar la capacitat del govern local per fer front als problemes ambientals, en especial a ciutats petites i mitjanes.
– Despertar una comprensió adequada sobre els problemes del medi ambient.
– Desenvolupar procediments polítics i administratius adequats, així com la participació ciutadana.
– Aplicar de manera eficient els instruments i les eines per a la gestió ambiental.

Directrius generals de l'Agenda 21

1. Dimensions socials i econòmiques
   – Cooperació internacional per accelerar el desenvolupament sostenible dels països en via de desenvolupament i polítiques internes connexes.
   – Lluita contra la pobresa.
   – Evolució de les modalitats de consum.
   – Dinàmica demogràfica i sostenibilitat.
   – Protecció i foment de la salut humana.
   – Foment del desenvolupament sostenible dels recursos humans.
   – Dimensió ambiental en la presa de decisions.

2. Conservació i gestió dels recursos
   – Programes per a la protecció de l'atmosfera.
   – Programes d'integració de la planificació i l'ordenació dels recursos de la Terra.
   – Programes de lluita contra la desforestació, la desertització i la sequedat.
   – Desenvolupament sostenible de zones de muntanya.
   – Desenvolupament sostenible de zones rurals i d'agricultura.
   – Conservació de la diversitat biològica.
   – Gestió ecològicament racional de la biotecnologia.
   – Protecció dels recursos d'aigua dolça.
   – Protecció dels oceans i dels mars.
   – Control de productes químics tòxics i residus perillosos, sòlids i radioactius.

   Dintre d'aquest apartat cal destacar el punt 2.9., on es fa referència a *la protecció dels oceans i dels mars*. El medi marí, els oceans, els mars i les zones costaneres constitueixen una unitat integrada i un component essencial del planeta que s'ha de protegir mitjançant programes de desenvolupament sostenible:

   • Ordenació integrada i desenvolupament sostenible de les zones costaneres i les zones marines, entre elles les zones econòmiques exclusives.
   • Protecció del medi marí.
   • Aprofitament sostenible i conservació dels recursos marins vius subjectes a la jurisdicció nacional.
   • Solució de les principals incerteses que es plantegen sobre l'ordenació del medi marí i el canvi climàtic.
   • Enfortiment de la cooperació internacional i de la cooperació i la coordinació regionals.
   • Desenvolupament sostenible de les illes petites.

3. Enfortiment del rol dels grups socials
   – Dona i desenvolupament sostenible.
   – La infància i la joventut en el desenvolupament sostenible.
   – Poblacions indígenes i les seves comunitats.
   – Organitzacions no governamentals.
   – Autoritats locals i Agenda 21.
   – Els treballadors i els seus sindicats.
   – Comerç i indústria.
   – Comunitat científica i tecnologia.
   – Agricultors.

4. Mitjans per a la seva implantació
   A cada capítol s'especifica la financiació i l'avaluació de costos, els mecanismes jurídics i administratius i el desenvolupament dels recursos humans. A més a més, a la Agenda 21 es determinen els següents apartats per ajudar a la seva posada en pràctica:

– Recursos i mecanismes de finançament.
– Transferència de tecnologia.
– Ciència per al desenvolupament sostenible.
– L'educació, la capacitació i la presa de consciència.
– Mecanismes nacionals i cooperació internacional.
– Acords institucionals internacionals.
– Instruments i mecanismes jurídics internacionals.
– Informació per a la presa de decisions.

8. MECANISME D'IMPLANTACIÓ DELS SISTEMES DE GESTIÓ

En aquest apartat es donen unes pautes de com l'organització pot posar en marxa algun dels quatre sistemes de gestió: ISO 9001:2000, ISO 14001, EMAS i Q de qualitat turística.

8.1. Diagnòstic de Qualitat i Medi Ambient

Es tracta de realitzar un treball de camp en el qual es revisen tots els processos de l'organització i en el qual s'indiquen les desviacions observades respecte als requisits de la norma a implantar, així com els punts que estiguin d'acord amb la norma i amb la legislació mediambiental aplicable, si escau; la valoració dels aspectes mediambientals i impactes associats, i identificació dels factors claus en la gestió integrada de qualitat i medi ambient.

8.2. Presentació a la direcció

Presentació dels resultats obtinguts en el diagnòstic.

8.3. Planificació de les activitats

Tenint en compte els resultats del diagnòstic i els recursos assignats per l'organisme es defineix el cronograma d'activitats.

8.4. Desenvolupament del sistema de gestió

Aquesta fase és la principal, ja que abasta la realització de la documentació que la norma exigeix, formació específica als tècnics sobre el sistema de gestió concret, implantació de la documentació escrita i dels requisits de la norma en les activitats pròpies de l'organisme i per acabar l'auditoria interna i revisió del sistema per la direcció per comprovar que allò realitzat és conforme.

8.5. Activació de la certificació

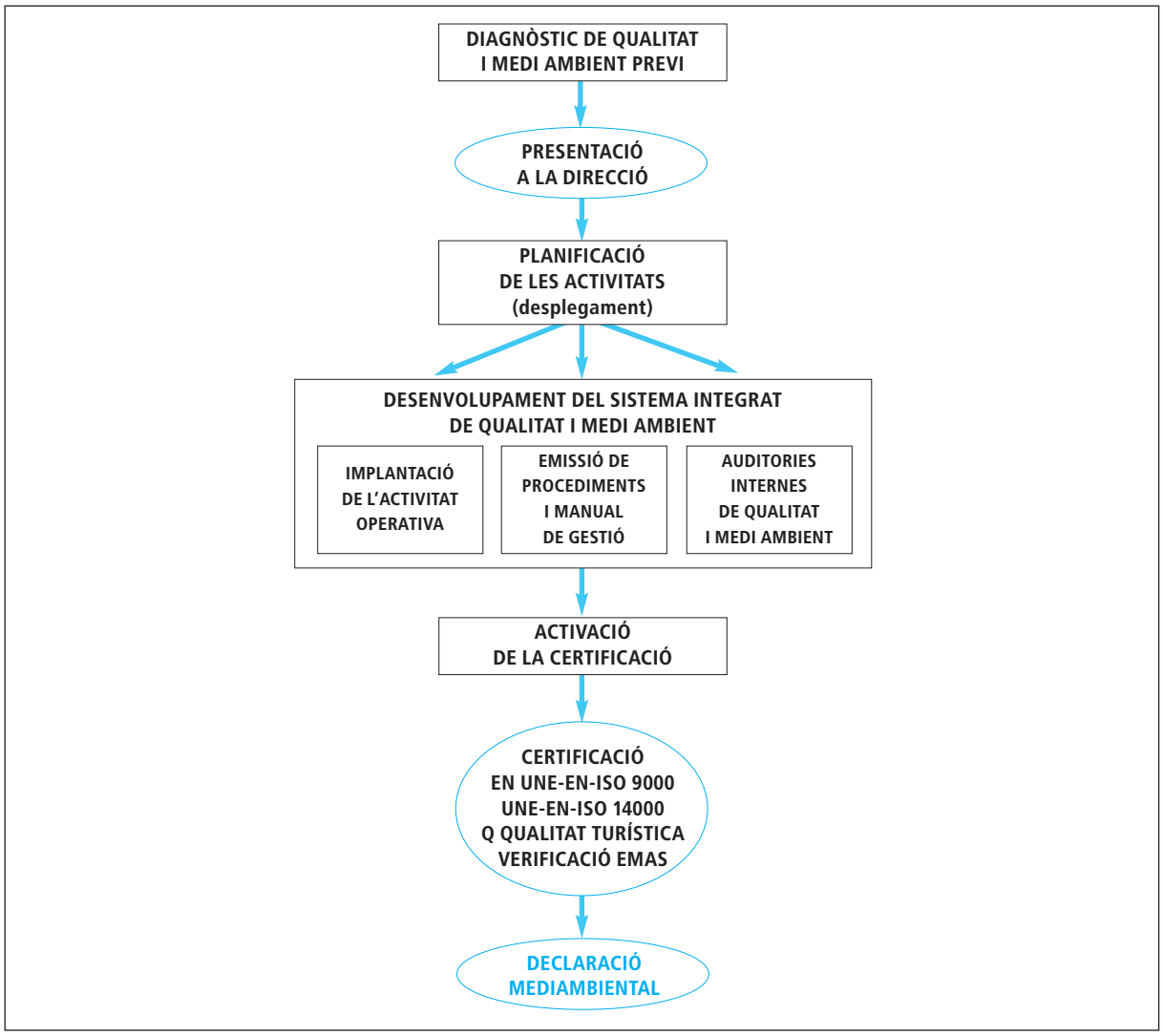
Una vegada implantat i auditat el sistema; si no hi ha cap problema important és el moment de demanar la certificació externa a una empresa acreditada per realitzar-la.

8.6. Certificació

Si es passa aquesta auditoria externa s'obté el segell corresponent segons la norma objecte d'implantació.

8.7. Declaració mediambiental

Aquesta fase només és aplicable per a la certificació d'EMAS.
En resum l'esquema podria ser el següent:[8]



9. RESULTATS/BENEFICIS

Per acabar, en aquesta taula es mostren el beneficis generals que comporta cada sistema de gestió.

Alguns són comuns a tots quatre sistemes i altres són propis d'un sistema en particular.

En aquest cas, cada municipi ha de valorar quin és el més adient segons les seves característiques pròpies o els interessos concrets.

8. Font: ©Grupo Galgano.

	ISO 9001: 2000	IS0 14001: 1996	EMAS	Q TURÍSTICA
Millora en la gestió	*	*	*	*
Millora i control de processos interns	*	*	*	*
Millora de la imatge i reconeixement extern	*	*	*	*
Coneixement de les necessitats dels ciutadans	*			*
Personal més vinculat als objectius de l'organització	*	*	*	*
Minimització de despeses (reducció del consum d'energia, de despeses en matèria prima i d'eliminació de residus)		*	*	
Augment de la competitivitat i desenvolupament organitzatiu	*	*	*	*
Disminució de riscos mediambientals i laborals		*	*	
Informació adequada en cas d'emergència ambiental		*	*	
Millora en la relació amb els ciutadans	*			*
Promoció de la consciència ambiental dels recursos		*	*	
Compliment de la legislació i la millora de les relacions amb l'Administració ambiental		*	*	
Instrument complementari de promoció i comercialització	*	*	*	*
Requisits específics dels serveis que formen part de les platges				*
Reconeixement públic de la gestió mediambiental de l'organització			*	

7

EINES DE QUALITAT

1. INTRODUCCIÓ

En aquest capítol passarem a descriure quines eines de qualitat existeixen per poder millorar i analitzar les estratègies de millora als serveis que s'ofereixen a les platges.

En concret ens centrarem en les següents:

– Cartes de serveis
– Sistema d'indicadors
– Benchmarking
– Pla de comunicació
– Mesura de la satisfacció de l'usuari

2. CARTES DE SERVEIS

En aquest capítol s'explicarà què és una carta de serveis i com podem definir-la en les nostres organitzacions. Per això, donarem les pautes bàsiques de tot allò que una carta de serveis ens demana.

Les cartes de serveis són instruments que donen a conèixer els serveis d'una organització i expressen els compromisos de qualitat a què es comprometen amb el ciutadà o amb el client.

La definició oficial de carta de serveis realitzada pel Ministeri d'Administracions Públiques en el Reial decret 1259/1999, de 16 de juliol, estableix que:

> «Les cartes de servei són documents escrits que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans de l'Administració general de l'Estat, els seus organismes autònoms i les entitats gestores i serveis comuns de la seguretat social informen els ciutadans sobre els serveis que tenen encomanats i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació, així com dels drets dels ciutadans i usuaris en relació amb aquests serveis.»

Es pot dir que les cartes de serveis són una eina per ajudar a dissenyar i modificar els processos de treball, per millorar el servei ofert; posa estàndards de compliment dels processos i defineix indicadors de seguiment i control, i finalment és un gran instrument de màrqueting públic.

La carta de serveis, a més, té un doble vessant:

– Extern: de comunicació envers els ciutadans dels compromisos assumits pels serveis.
– Intern: implica un treball intern de definició dels processos de treball, de definició dels estàndards de servei d'una manera fidel, objectiva i mesurable, així com la monitorització i seguiment del grau de compliment dels compromisos desplegant les accions de millora necessàries per aconseguir-los. En definitiva, és un motor de la millora de l'organisme.

2.1. Metodologia

Fase 1: Diagnòstic i recollida de dades

A. Anàlisi de la maduresa organitzativa
En aquesta etapa l'organització ha de realitzar una anàlisi crítica per saber com està en els següents temes:

– Maduresa organitzativa: organització i processos
– Lideratge
– Connexió amb les necessitats i expectatives dels ciutadans
– Capacitat de millora
– Comunicació

Aquest resultat ens donarà el punt de partida per començar a treballar i per saber quin grau de compromisos pot assumir l'organització.

B. Creació del grup de treball
Es recomana que el grup estigui format entre 7 o 9 persones perquè aquest pugui ser operatiu en les feines que tingui encomanades.

La composició del grup ha de ser multifuncional, i incorporar els següents perfils:

– Directius de primer ordre de l'organisme
– Tècnics coneixedors de l'oferta de serveis
– Personal amb contacte directe amb el ciutadà
– Suport de la direcció o personal encarregat de la qualitat
– «Facilitador de la qualitat»
– Ciutadà

C. Identificació dels processos i serveis principals
En aquesta etapa l'organització, i en concret el grup de treball definit, ha d'inventariar i organitzar els processos i serveis que realitzen per descriure el servei públic.

Procés: és tot aquell mecanisme que desenvolupa internament un òrgan per aconseguir la realització de serveis o productes identificables. Un procés és qualsevol activitat o grup d'activitats que utilitzen unes entrades, afegeixen valor a aquestes i subministren un producte a un client intern o extern.

Servei: és la sortida o output produït per una organització.

A part de llistar els processos vinculats als ciutadans, per a cada un d'ells cal detallar:

– A qui va destinat: pot ser al ciutadà, a clients interns de l'organització, a proveïdors, etc.; i els departaments involucrats en els diferents processos (serveis tècnics, servei de medi ambient, brigades de manteniment, etc.).
– Els serveis que es deriven de cada un dels processos (que ens serà útil per al posterior llistat de serveis).
– Les necessitats a satisfer amb cada un dels processos indicats.

Una vegada s'han inventariat tots els processos, es pot elaborar de forma opcional un mapa de processos, que és una representació gràfica de tots els processos identificats assenyalant la relació que existeix entre ells. Ha de ser útil per proporcionar una visió global del conjunt de les activitats de l'organisme.

En paral·lel, el grup de treball ha d'identificar i llistar els serveis principals que ofereix l'organisme.

El llistat de serveis recollirà:

– El seu vincle amb els processos que els produeixen.
– El proveïdor o proveïdors d'aquests (departaments o serveis tècnics involucrats en la seva execució)
– Els clients dels serveis: quina tipologia o perfil de ciutadà reclama la prestació d'aquest.
– Necessitats del client: a part de saber la tipologia del ciutadà, s'ha d'afegir per a quina necessitat o necessitats.

D. Descripció de l'organisme

L'objectiu d'aquesta fase és conèixer les dades bàsiques de l'organisme.

Es pot realitzar una petita fitxa tècnica que descrigui:

– Les dependències: ubicació física de l'organisme
– Ubicació/horari: en el cas que hi hagi més d'una oficina, s'han de tenir totes en compte; agrupant els serveis segons s'ofereixin en una dependència o en una altra.
– A part s'inclou: telèfons, direcció, horari d'atenció al ciutadà, e-mail, *homepage*, etc.

E. Investigació de les necessitats del ciutadà

L'objectiu és determinar amb precisió les necessitats del ciutadà respecte als serveis i productes oferts.

Per conèixer la percepció ciutadana del servei es disposa d'un ampli ventall de canals de comunicació entre Administració i ciutadà:

– Entrevistes al ciutadà (telefòniques, personals, etc.): l'objectiu és el coneixement, de manera detallada i sistemàtica, de la valoració del ciutadà sobre aspectes concrets de la qualitat del servei.
– Bústies de suggeriments: recollir les idees del ciutadà sobre els serveis existents o futurs nous serveis.
– «Focus groups»: dinàmica de grup que serveix per extreure opinions d'un grup reduït (però representatiu) de ciutadans respecte a un tema concret.
– Seguiment del moment de la veritat: recullen la valoració del ciutadà mentre el record del servei encara està fresc.
– Ciutadà misteriós: pretén verificar el comportament del personal i l'eficàcia del servei real.
– Trobada directius/ciutadans: pretén obligar els responsables dels organismes a ser conscients de la problemàtica del servei.
– Mitjans de comunicació: recollint els articles d'opinió, és a dir, l'opinió pública en general respecte als serveis prestats.

Fase 2: Avaluació interna

A. Fixació dels estàndards de compliment

L'objectiu bàsic d'aquesta fase és identificar el nivell estàndard desitjat dels serveis oferts per l'organisme perquè responguin a les necessitats dels ciutadans.

S'ha de detallar:

– Un llistat dels processos i serveis de l'organisme (identificats prèviament)
– Les característiques del servei i els seus valors actuals de compliment (el valor de referència)
– I finalment, l'objectiu a complir en la carta de serveis afegint les expectatives del ciutadà i també l'indicador que reflecteix el seguiment dels valors marcats.

B. Avaluació del nivell actual del servei

En aquesta fase s'ha de fer l'estudi quantificat de la llunyania que existeix o no, dels nivells actuals respecte als nivells estàndard de referència que s'ha fixat anteriorment.

Aquest estudi es realitza mitjançant un quadre comandament d'indicadors.

Amb aquesta recollida de dades es podrà determinar com està l'organisme de proper o allunyat respecte al compliment dels nivells mínims que el ciutadà està demandant.

Del resultat d'aquesta anàlisi dels indicadors, el grup de treball definirà una «Taula de compromisos», i iniciarà un procés de millora del qual sortiran els compromisos que finalment es publiquin en la carta de serveis

Fase 3: Producció de la carta de serveis

A. Redacció de la carta de serveis
L'objectiu d'aquesta etapa és traduir els compromisos de qualitat del servei a continguts fàcils de comprendre per al destinatari final, que és el ciutadà.

Alguns consells bàsics són:

– Pocs compromisos, clars per al ciutadà i estrictes per a l'Administració
– Ser concisos i unívocs
– Cada compromís ha de tenir sempre el seu indicador associat

B. Publicació de la carta
En aquesta etapa s'ha de definir el disseny definitiu, el format o formats de la carta de serveis i quins seran els canals de distribució.

Fase 4: Actualització i revisió

Les cartes de serveis són eines per millorar la qualitat dels serveis; i per tant han d'estar sempre en contínua revisió del grau de compliment dels compromisos assolits mitjançant l'indicador que s'ha associat.

Es recomana revisar i actualitzar la carta quan:

– Hi hagi canvis significatius en l'organització i estructura de l'organisme, en els processos interns definits o en les expectatives dels ciutadans.
– Hi hagi pèrdua de significat dels compromisos assumits.
– Hi hagi un desig per part de l'organisme de superar els compromisos.
– Davant el pas del temps.
– Hi hagi voluntat de millorar l'estètica de la carta.
– Hi hagi la necessitat de corregir dades.

Fase 5: Pla de comunicació

S'explica en el capítol corresponent

Per consultar alguns exemples de cartes de serveis els enllaços d'interès són:

www.bcn.es/parsijardins/pl_carta.htm
www.gva.es/carta

3. SISTEMA D'INDICADORS

Per establir un sistema de gestió de qualitat en les organitzacions haurem d'utilitzar diferents eines que ens ajudin, i una de les que s'hauran d'implantar és aquesta: un sistema d'indicadors que globalment anomenarem quadre de comandament d'indicadors.

En aquest capítol donem les nocions bàsiques de què són els indicadors i el quadre de comandaments; així com d'unes pautes perquè el tècnic municipal pugui definir indicadors en el servei de platges.

3.1. Indicador

«Un indicador és una variable (o relació entre variables) de tipus quantitatiu generalment, la seva mida i evolució en el temps proporciona informació rellevant en relació amb la situació d'una organització i el seu entorn, i ajuda a la presa de decisions.»

Els indicadors poden ser de diferents tipus segons la naturalesa d'allò que es vulgui mesurar. Els indicadors es complementen amb uns estàndards i uns objectius per facilitar la interpretació i acostumen a anar agrupats en blocs coherents i sistemàtics, és el que es coneix com a *Quadre de comandament d'indicadors*.

Entre els tipus d'indicadors aplicables a la gestió municipal, ressenyem els següents:

A) Indicadors d'impacte. El concepte de l'eficàcia

L'impacte és el canvi que es vol produir interna o externament mitjançant la realització d'actuacions o amb la posada en marxa de programes.

Els indicadors d'impacte mesuren el resultat assolit amb les actuacions o programes, o el que és el mateix, el nivell de compliment dels objectius proposats.

L'eficàcia és un concepte genèric que es calcula dividint el resultat aconseguit entre l'objectiu proposat. L'organització serà més eficaç si s'aproxima més a allò aconseguit a l'objectiu.

Exemple:
Disminució de la sinistralitat

B) Indicadors d'actuació

Els indicadors d'actuació mesuren els *outputs* de l'organització, és a dir, el volum de productes i / o serveis realitzats.

Exemples:
Número de rescats a la mar
Número de campanyes d'informació realitzades a la platja

C) Indicadors de recursos. Conceptes d'economia i d'eficiència

Els indicadors de recursos mesuren els *inputs* de l'organització, és a dir, els recursos necessaris (humans, pressupostaris, de mitjans materials...) per a la realització d'actuacions. Estan relacionats amb els capítols de despesa del pressupost municipal.

En aquest grup trobem dos tipus d'indicadors, els d'economia i els d'eficiència.

Els indicadors d'economia són ràtios que resulten de comparar els costos dels recursos propis invertits en les diverses actuacions i els costos dels mateixos recursos valorats a preu mitjà de mercat.

Els indicadors d'eficiència són els ràtios que resulten de comparar les actuacions realitzades i el volum o cost dels recursos utilitzats en la seva realització.

Exemples:
Indicadors de personal (altes, baixes, rotació, absentisme, productivitat...)
Indicadors de despesa

D) Indicadors d'entorn

Els indicadors d'entorn mesuren les condicions en què es troben els elements externs a l'organització i que tenen un vincle amb aquesta, amb les seves actuacions, amb els destinataris de les seves actuacions, etc.

Exemples:
Evolució dels tipus d'usuaris
Evolució de l'índex de preus al consum

E) Indicadors de percepció

Els indicadors de percepció mesuren com s'han de valorar per part dels ciutadans les actuacions municipals. Normalment s'agrupen en Serveis a les persones (educació, cultura, salut, esports i serveis socials), Qualitat de vida (espais urbans d'ús públic, manteniment i serveis, mobilitat, seguretat ciutadana, informació i atenció als ciutadans, impacte del Pla de Qualitat), Habitatge i desenvolupament urbà (habitatge i inversions) i promoció de l'activitat econòmica (mercat de treball, activitat econòmica i mercat immobiliari).

Exemples:
Valoració ciutadana de l'oferta cultural i de serveis a les platges:
Oportunitats d'oci i culturals
Instal·lacions d'esbarjo
Els serveis de la platja: salvament i socorrisme, vigilància policial...

Normalment aquests indicadors de percepció s'acostumen a contrastar amb indicadors objectius relatius al fenomen objecte d'estudi, per donar una visió objectiva d'allò que els ciutadans valoren.

3.2. Estàndard

«Un estàndard és un valor de referència per fixar objectius contra el qual es compara el valor resultant de la mesura d'un indicador per interpretar-ho i avaluar-ho».

Els estàndards poden ser de diferents tipus:

– Sobre la base de valors mitjans de l'indicador.
– Derivats de l'aplicació de models matemàtics.
– El millor valor obtingut entre la mitjana d'un conjunt d'organitzacions anàlogues.
– El valor mitjà obtingut entre la mitjana d'un conjunt d'organitzacions anàlogues.
– El millor valor obtingut al llarg d'un període de temps concret.

És de destacar que tant alguns indicadors com alguns estàndards poden no estar definits en l'organització, encara que això no significa que no hagin de ser considerats.

3.3. Quadre de comandament d'indicadors

Un quadre de comandament d'indicadors (i el seu sistema d'indicadors associats) és un instrument que recull de manera sintètica i sistematitzada la informació rellevant en relació amb la gestió, la realització d'actuacions i el compliment d'objectius d'una organització, amb la finalitat de ser utilitzada pel directiu especialment en la presa de decisions.

Un quadre de comandament és, per tant, un instrument de gestió orientat a facilitar l'acció; forma part d'un sistema d'informació i està suportat en una aplicació informàtica.

3.4. Objectius

Un quadre de comandament pot tenir diverses utilitats, encara que convé destacar aquelles que proporciona als seus usuaris més immediats, els directius:

A) Millora el procés de presa de decisions i els ajuda a aconseguir els resultats desitjats
B) Sistematitza els controls en l'organització
C) Facilita la comunicació
   a. Ascendent: presentació de resultats, informes de gestió...
   b. Descendent: comunicació d'objectius, actuacions, programes...
D) Indueix processos de planificació en les àrees en què aquesta faceta no està suficientment desenvolupada.
E) Ajuda a conèixer el caràcter interdepartamental de l'acció de govern municipal
F) Facilita un coneixement ràpid i sintètic dels aspectes essencials de l'organització i el seu entorn.
G) Serveix com a instrument de diàleg entre unitats administratives així com amb els òrgans de descentralització.

3.5. A qui va dirigit un quadre de comandament d'indicadors?

L'usuari tipus del quadre de comandament d'indicadors és una persona amb responsabilitat de comandament, independentment del nivell jeràrquic que ocupi. Donat que cada una d'aquestes persones tindrà unes necessitats específiques d'informació (així com unes altres comunes a tot l'Ajuntament), el disseny del quadre de comandament d'indicadors ha de tenir en consideració aquesta especificitat. Però tots els quadres de comandament d'indicadors han de respectar una sèrie de principis per garantir la seva homogeneïtat, entre ells, el manteniment d'una coherència global gràcies a la qual la informació que continguin els quadres de comandament d'indicadors de diferents nivells jeràrquics podrà fluir sense problemes.

Plantejades aquestes consideracions prèvies, entenem que el projecte a realitzar té els següents objectius:

1. *Consolidar el sistema de gestió de Qualitat* si l'organisme està treballant en la seva implantació o desenvolupament així com continuar desenvolupant la cultura de la millora contínua.
2. *Difondre la cultura de la Qualitat de servei* entre tot el personal i els directius de l'organització.
3. *Millorar les relacions entre diferents departaments.*
4. Oferir a l'organització tota la informació necessària per a la gestió d'un sistema de qualitat de la *forma més eficient* possible.
5. Donar aquesta informació amb la rapidesa necessària per poder *reaccionar a temps enfront de les eventualitats* sorgides en l'aplicació d'un sistema de qualitat.
6. *Donar a conèixer els resultats* assolits en qualsevol dimensió del projecte d'implantació d'un sistema de qualitat.
7. Garantir la *correcta gestió dels recursos* de l'organització en el projecte de millora contínua i en la satisfacció dels ciutadans.

3.6. Metodologia

Fase 1. Creació del sistema d'indicadors de gestió

En aquesta fase el grup de treball designat per definir aquest quadre de comandaments ha de realitzar les següents activitats:

a) Selecció dels indicadors més adients.
b) Designació del responsable de la mesura d'aquests indicadors.

c) Nomenament d'un responsable del quadre de comandament.
d) Definició dels objectius de mesura o estàndard.

a) Selecció dels indicadors més adients:
Per seleccionar els indicadors més adients s'ha de considerar:

Escollir un conjunt d'indicadors interns representatius del resultat dels processos clau per al bon funcionament de les platges del municipi; mesurats en termes d'eficàcia i eficiència, que proporcioni dades sobre el funcionament del servei.

I també un conjunt d'indicadors externs que reflecteixi la percepció dels ciutadans o usuaris de la platja sobre la qualitat dels serveis oferts. Aquí es poden incloure les mesures realitzades per mitjà de l'enquesta de satisfacció dels ciutadans i dades sobre queixes i suggeriments dels usuaris.

b) Designació dels responsables de la mesura d'aquests indicadors
S'han de definir els responsables de mesurar i processar les dades de cada indicador seleccionat.

Els responsables de la mesura han de ser de l'àrea on s'implanten els indicadors, per al seu millor coneixement dels processos.

c) Nomenament d'un responsable del quadre de comandament
Aquest responsable ha de:

– Ajudar en la recopilació de les dades corresponents als indicadors externs.
– Donar suport i assessorar els responsables de mesurar i processar les dades.
– Coordinar el projecte general de recollida i tractament final de les dades.

d) Definició dels objectius de mesura o estàndard
Una vegada seleccionats els indicadors clau, s'ha d'establir un objectiu específic per cada un d'ells; i facilitar per al seu assoliment els recursos que es considerin oportuns i necessaris.

Aquests objectius de mesura o estàndard han de ser coneguts per tota l'organització i, en especial, pels responsables del servei o activitat i el personal que realitzi les accions de mesura.

Fase 2. Posada en marxa

És un moment crític, ja que suposa reorientar activitats de mesura desenvolupades fins ara però d'una manera determinada.

Per a la posada en marxa el responsable del quadre de comandaments ha d'elaborar un suport de recollida de dades dels diferents indicadors que conformen el quadre de comandament i el distribueix als responsables de la mesura de determinats indicadors.

A l'annex 1 s'adjunta una fitxa de quadre de comandament d'indicadors.

A continuació es mostra un exemple de quadre de comandament:

INDICADOR	SERVEI	ACTIVITAT	MESURA	FREQÜÈNCIA	OBJECTIU	RESPONSABLE	MITJANA
Indicadors de processos							
Resultats de les anàlisis de la sorra	Sanitat	Control higienico-sanitari i ambiental de la sorra i l'aigua de bany	X ufc/ gr	Mensual			
% del compliment de neteja mecànica de les platges	Neteja	Neteja mecànica de la sorra de les platges	X %	Mensual			
Nombre d'activitats culturals realitzades a les platges	Cultura/ Promoció	Foment de l'oci i cultura	número	Anual			
Nombre de primers auxilis	Salvament i socorrisme	Rescat a la mar i primers auxilis	número	Mensual			
Nombre d'infraccions produïdes per l'incompliment de les ordenances municipals	Vigilància policial	Vigilància general de platges i passeigs	número	Mensual			
Quilos de residus flotants sobre l'aigua	Medi ambient	Neteja d'aigües de bany	X Kg	Mensual			
Satisfacció dels ciutadans							
Grau de satisfacció ciutadans	Qualitat	Enquesta	número	Mensual			
Queixes i suggeriments							
Nombre de queixes	Qualitat	Enquesta	número	Mensual			

Fase 3. Seguiment del quadre de comandament

El responsable del quadre de comandament ha de realitzar les següents activitats:

– Explotació de les dades dels indicadors claus.
– Interpretació de les dades i, si escau, proposta de millora.

És fonamental que els canals de comunicació siguin fluids per garantir el lliurament de dades.

És convenient fixar un valor mínim per a cada indicador, per sota del qual l'organització ha de reaccionar de manera ràpida a les incidències que s'hagin pogut originar.

El responsable del quadre de comandament és l'encarregat de coordinar el tractament de la informació i de realitzar l'informe interpretatiu. Aquest informe exposa les dades obtingudes de manera senzilla, mitjançant gràfics i figures explicatives que en facilitin la interpretació. Es recomana que els informes s'elaborin amb una periodicitat, com a màxim, trimestral per garantir un bon seguiment i la millora del sistema de qualitat.

L'informe ha de contenir, com a mínim, la següent informació:

– Quadre de comandament
– Contrast històric que reflecteixi l'evolució de cada indicador gràficament
– Conclusions

Fase 4. Difusió de la informació

Una vegada el responsable del quadre de comandament ha realitzat l'informe, els resultats obtinguts s'han de difondre entre el personal de l'organització.

La difusió dels resultats es realitzarà a través de les vies de comunicació establertes per la mateixa organització.

4. BENCHMARKING

Per poder analitzar el tema d'aquest capítol és convenient definir què és el *benchmarking*; i per això escollim algunes de les definicions que s'han establert:

Benchmarking *és el procés continu de mesurar productes, serveis i pràctiques contra els competidors considerats com més agressius o aquelles companyies reconegudes líders en la indústria*
David T. Kearns, director general de Xerox Corporation

Benchmarking *és buscar les millors pràctiques de la indústria que condueixen a una realització excel·lent*
Robert C. Camp

Un procés sistemàtic i continu per avaluar els productes, serveis i processos de treball de les organitzacions que són reconegudes com a representants de les millors pràctiques, amb el propòsit de realitzar millores d'organització
Michael J. Spendolini

La frase clau per definir què és seria:
«Observar i aprendre dels millors»

Tenint en compte que les característiques principals són:

– Un procés continu de millora.
– Un procés de descoberta i una experiència d'aprenentatge.
– Una investigació profunda. És aprendre.
– Adaptar i aplicar les lliçons apreses i fins i tot millorar els processos.
– Identificar què és el que marca la diferència per al ciutadà/client entre un bon gestor i un altre d'excel·lent.
– Una nova eina de modernització de l'Administració.
– Una estratègia que fomenta el treball en equip, ja que enfoca l'atenció en les millors pràctiques administratives més que en l' interès individual.

Un altre aspecte en què ens hem de fixar per comprendre aquesta eina de qualitat és analitzar els beneficis que comporta a aquells organismes que es plantegen realitzar-lo:

– Redueix significativament la despesa i la duplicació del treball.
– Incrementa la consciència d'allò que s'està fent i de com s'està fent.
– Aprenentatge de «pistes»/indicacions per una direcció més efectiva.
– Ajuda a establir objectius reals.
– Identifica què s'ha de canviar i per què.
– Supera la síndrome «no va ser inventat aquí».
– Ofereix un enfocament extern.
– Capacita l'organització per aprendre d'allò aliè.

4.1. Tipus de *benchmarking*

Dintre de l'àrea de *benchmarking* es poden establir diferents tipus, segons l'objectiu que es vol aconseguir:

***BENCHMARKING* INTERN**

Objectiu: comparar funcions, processos, unitats organitzatives, producció de serveis, etc. dintre d'una organització.

Característiques:

– Facilitat de dades i informació en no existir problemes de confidencialitat.
– Excel·lent base per descobrir diferències de criteri.
– Centra l'atenció en els temes crítics als quals s'enfrontarà quan es realitzi la investigació externa.
– Pot ajudar a definir l'abast d'un estudi extern.

***BENCHMARKING* COMPETITIU**

Objectiu: recerca de les millors pràctiques entre organitzacions públiques del mateix nivell o entre competidors directes.

Característiques:

– Ha de complir amb totes les pràctiques de comparativitat.
– Ha de mostrar els avantatges i desavantatges comparatius entre els competidors directes.
– Pot ser realment difícil obtenir informació sobre els competidors (en el cas d'empreses privades pot ser impossible obtenir informació ja que està patentada i és la clau de l'avantatge competitiu de l'empresa).
– De vegades s'ha de recórrer a la mesura de paràmetres indirectes.
– Se sol recórrer a organismes neutrals perquè condueixin el *benchmarking* i en difonguin els resultats.

***BENCHMARKING* FUNCIONAL**

Objectiu: identificar organitzacions que desenvolupen les mateixes funcions(que es podrien anomenar competidors funcionals) fins i tot, si es troben en administracions/empreses de diferent àmbit.

Característiques:

– Fomenta l'interès per la investigació i per les dades compartides, ja que no existeix el problema de la confidencialitat de la informació.
– Interès natural per comprendre les pràctiques en un altre lloc.
– Se supera el síndrome «no va ser inventat aquí» que es troba freqüentment quan es realitza un *benchmarking* en el mateix sector.
– Normalment s'aplica sobre funcions «no essencials» per a l'organització.

***BENCHMARKING* GENÈRIC**

Objectiu: compara funcions o processos entre diferents organitzacions amb independència del tipus d'àmbit/sector al qual pertanyen.

Característiques:

– És la manera més pura de *benchmarking*.
– Es poden descobrir pràctiques i mètodes que no s'implementen en l'organització pròpia de l'investigador.
– Revela la millor de les millors pràctiques.
– Requereix d'una àmplia conceptualització, d'una comprensió acurada del procés genèric.

– És el concepte més difícil del *benchmarking* per obtenir acceptació i ús, però probablement el que té major rendiment a llarg termini

4.2. Metodologia

Fase 1: Planificar

En aquesta fase el que és important definir i que quedi clar és a què es vol fer el *benchmarking* (a tots els serveis de la platja, a un servei específic, a un sistema de gestió, etc.); ha de quedar clar quin és l'objectiu de la realització d'aquest estudi; identificar els socis potencials per al *benchmarking*, és a dir, a qui es vol estudiar i amb quines característiques busquem l'organisme objecte d'estudi.

Una vegada definit això hem de precisar quina informació donarem a aquests organismes a qui podem demanar la seva col·laboració i haurem de dissenyar un qüestionari on definirem les dades que volem recollir, els recursos que utilitzarem i els mètodes de recopilació d'aquesta informació.

És recomanable formar un equip de treball que realitzi conjuntament aquest estudi.

Fase 2: Recopilar informació i analitzar dades

En aquesta fase l'equip de treball ha de definir els «socis», és a dir, aquelles organitzacions objecte d'estudi per ser representants de les millors pràctiques d'allò que es vol estudiar.

També es comença a recopilar aquella informació que s'ha determinat en la fase anterior i s'analitza.

Es pot establir una classificació dels *tipus de socis*:

– Socis interns: formen part del mateix organisme i són d'uns altres departaments. Té com a avantatge que és un sistema ràpid de comunicació i té el mateix llenguatge, cultura i sistemes comuns i és més fàcil accedir a les dades. El problema és que no ens donen un enfocament extern.
– Socis externs: són uns altres organismes, mesurables millor per funcions o processos específics. Solen tenir estructures similars, és relativament fàcil accedir a la informació. El problema és que les organitzacions models poden inhibir la pròpia creativitat de l'organisme que fa l'estudi i poden aparèixer consideracions legals i ètiques.
– Socis de millor pràctica: són aquelles organitzacions considerades les millors en aquell servei o activitat objecte d'estudi. Ajuden a les potencials millores significatives i es dóna un enfocament extern que ajuda a superar el síndrome «no va ser inventat aquí». El problema és que el compromís d'aquests organismes és a llarg termini i hi ha dificultats potencials o canvi de resultats.

Els diferents *mètodes de recopilació* de dades els resumim així:

1. *Investigació interna* (in house research)
Examinant documents interns i informació disponible i desplegant un equip de treball de la casa.

– *Investigació externa* (third party research)
Contractant consultores i firmes d'investigació externes.
Per altra banda, les diferents maneres de conduir el *benchmarking* es resumeixen així:

2. *Intercanvi directe*
Es realitza mitjançant les següents eines disponibles, que són les que ha de determinar l'organisme: qüestionaris escrits, trucades telefòniques, teleconferències i tot tipus de comunicació telemàtica.

– *Visites presencials en les empreses soci*
Aquesta etapa o activitat hauria de realitzar-se com a últim pas per validar la informació obtinguda per unes altres vies.

Fase 3: Actuar

A partir de tota la informació que l'equip de treball ha recopilat i analitzat és el moment de desenvolupar plans d'acció concrets i específics. Aquests plans han de comunicar-se a l'organització i s'ha d'establir un compromís d'assolir-los.

Amb aquests plans d'acció el que busquen és adaptar els descobriments que s'han fet en aquest estudi al mateix organisme i tenint en compte les característiques concretes que el defineixen.

S'han de començar a implantar aquests plans d'acció i s'han de posar mecanismes de control de què allò definit s'està realitzant correctament.

Fase 4: Revisar

L'equip de treball ha de definir un responsable perquè revisi el projecte i n'avaluï l'assoliment i progrés.

A la vegada es poden detectar unes altres oportunitats de realitzar un *benchmarking*.

I es realitzarà una visió global del projecte.

Fase 5: *Feedback*

Aquesta fase serveix per no oblidar el procés continu de millora; és a dir, s'han de revisar contínuament els processos i s'han d'actualitzar els paràmetres objecte d'estudi.

5. PLA DE COMUNICACIÓ

El pla de comunicació és una altra eina per ajudar a implantar sistemes de qualitat en l'organització ja que ens obliga a fixar uns estàndards de qualitat que comunicarem externament.

En definitiva, el pla de comunicació és una eina única i global per difondre i potenciar els usos dels nostres equipaments i els espais, serveis i activitats que engloben.

A l'hora d'elaborar el pla de comunicació, s'han de distingir els següents tipus d'informació per transmetre:

– Informació general de difusió de la platja o platges existents en el municipi.
– Informació referida als serveis estables o permanents ofertats a les platges.
– Informació relativa a activitats puntuals i concretes que es desenvolupen a les platges encara que la seva programació pugui dependre de diferents responsables.

Per a la difusió de totes aquestes informacions utilitzarem, en cada cas, els canals disponibles i més efectius perquè el missatge arribi als usuaris potencials del nostre servei i activitats i, en general, a la ciutadania del nostre municipi, destinatària final de l'ús i gaudiment de les platges.

Per tant, el pla de comunicació externa ha de preveure els següents aspectes:

– Recursos humans, econòmics i d'infraestructura amb els quals comptem.
– Entorn en el qual ens situem: s'ha de conèixer la societat en la qual estem per prevenir la seva reacció i decidir com arribar-hi, i conèixer també els mitjans de comunicació existents i les seves línies editorials.
– Públic objectiu al qual volem dirigir-nos i la seva capacitat de comprensió, motivació, coneixement previ de les platges i la seva oferta, característiques d'aquest públic.
– Informació que es vol comunicar a aquest públic objectiu seleccionat i com comunicar-la, quan, on i per quin mitjà.
– Objectius concrets que volem assolir: que coneguin o vagin a les platges, que coneguin els serveis i activitats que s'ofereixen.
– Relació entre esforç i rendibilitat de cada acció comunicativa.
– Distribució de tasques, recursos, calendaris, terminis, materials i instruments per utilitzar.

5.1. Accions de comunicació externa

El pla de comunicació ha de preveure un conjunt d'accions diverses que es poden posar en marxa.
A continuació, analitzarem les accions de comunicació més habituals.

5.1.1. Comunicació personal

Suposa un contacte directe amb determinades persones o grups.

– *Sol·licitud d'informació:* els ciutadans, per pròpia iniciativa poden, en qualsevol moment, realitzar consultes, tant presencial com telefònicament sobre les activitats i serveis que s'ofereixen a la platja. A través de les oficines o telèfons d'atenció al ciutadà del municipi.
  És per això que és necessari que hi hagi un bon sistema de comunicació interna que garanteixi que tot el personal implicat en les platges i el d'atenció al ciutadà tingui informació concreta sobre l'oferta i la puguin facilitar de manera adequada.
  Aquesta informació facilita la relació directa amb el ciutadà i té l'avantatge que ens pot transmetre, també directament, queixes i suggeriments de millora.
– *Informació que transmeten els usuaris:* no convé oblidar allò que l'usuari pot transmetre a les persones amb les quals es relaciona; és a dir, que si el seu grau de satisfacció amb les nostres activitats i/o serveis és alt, transmetrà una imatge positiva i la seva informació tindrà un efecte multiplicador, i el mateix passarà amb els usuaris insatisfets.
– *Relacions amb la societat:* en aquest apartat englobem totes aquelles iniciatives que comportin relacionar-se amb la col·lectivitat: associacions, entitats, col·lectius, grups, professionals del nostre camp, líders d'opinió, responsables polítics, etc.
  L'objectiu és informar-los de la nostra oferta, projectes i línies d'actuació perquè la puguin transmetre en el seu àmbit d'influència.

5.1.2. Comunicació mediàtica

Els missatges arriben al públic no directament, sinó a través d'un mitjancer.

– Els equipaments del municipi: taulells d'anuncis, panells, expositors...
  La informació ha d'estar recollida de manera clara, ordenada i atractiva, en un lloc visible i accessible.
– *Publicity:* amb aquest nom es denomina el conjunt de mencions i referències de les quals som protagonistes en els mitjans de comunicació, sense que suposi una despesa econòmica.
  Per això, és convenient cuidar les relacions amb els mitjans de comunicació, buscar les persones de contacte i fer seguiment de les informacions.

  • Rodes de premsa: és necessari enviar una correcta convocatòria a tots els mitjans i celebrar l'acte en un lloc, dia i hores adequats. Elaborar un dossier informatiu i repartir-lo al començament de l'acte facilita el treball posterior dels periodistes i garanteix que tots tinguin la mateixa informació.
  • Comunicats de premsa: es fan arribar als mitjans de comunicació notícies per a les quals no es precisa una roda de premsa. És convenient cuidar la redacció per fer-la atractiva i utilitzar l'estil periodístic.
  • Agendes i convocatòries: la informació sobre les activitats que es realitzin a la platja del municipi poden aparèixer en seccions específiques de la premsa escrita i en les agendes i butlletins especialitzats, que poden existir en el municipi.
  • Entrevistes: poden garantir una presència gratuïta en els mitjans de comunicació.

– *Relacions públiques:* amb aquest terme s'engloben un conjunt d'activitats que inclouen la relació amb els mitjans de comunicació, la cura de la imatge en l'entorn i el patrocini d'actes i esdeveniments. L'objectiu és millorar la nostra acceptació en l'entorn i que es difongui, entre els diferents públics i per diferents mitjans, una imatge favorable de les platges i de les activitats i serveis que es desenvolupen.

– *Publicacions:* aquí s'englobarien tots els materials de difusió, en suport escrit, en les seves diferents formes: fulletons, díptics i tríptics, cartells, programes de mà, catàlegs, agendes i revistes pròpies, memòries d'activitats, etc.
– *Campanyes publicitàries:* és la difusió dels nostres missatges per diferents mitjans publicitaris: mitjans impresos (premsa, suplements, revistes, *mailings*, etc.), mitjans audiovisuals (ràdio, televisió, cine, etc.) i mitjans nous (materials d'exposició, pancartes, pantalles visuals, etc.).

5.1.3. Noves tecnologies

Ens permet difondre les platges, els serveis i activitats que s'hi realitzen amb una baixa despesa.

– *Pàgina web municipal:* s'hi pot incloure tota la informació referent a les platges, serveis i activitats estables (informació que pot perdurar) i activitats i esdeveniments puntuals (que es precís actualitzar).
– *Correu electrònic:* disposar d'una base de dades dels usuaris de les platges, i de les persones que han manifestat el seu interès en rebre informació de l'oferta que hi ha a les platges. Permet crear un *mailing* virtual per tenir puntualment informats els usuaris de l'oferta que es desenvolupa a la platja.

5.2. Metodologia

Per definir un pla de comunicació en el municipi podem definir una sèrie d'etapes clau:

5.2.1. Col·lectius i subgrups

En aquesta fase el municipi ha d'identificar el llistat de col·lectius i subgrups destinataris de les accions de comunicació. També s'han d'identificar les persones o grups de persones que podrien ser: destinatàries del servei, persones que han d'estar-hi implicades, etc.

5.2.2. Anàlisi dels *stakeholders*

S'ha d'analitzar de cadascun dels quatre col·lectius afectats per les accions de comunicació, així com de cada un dels seus subgrups, la següent informació:

– Amenaces que perceben.
– Oportunitats que poden perdre si no assumeixen i participen en el projecte.
– El possible benefici que aquest pot comportar-los.
– El grau de coneixement que tenen sobre el projecte.
– La seva possible reacció.
– Els missatges que hem de transmetre a cada un dels *stakeholders*.

5.2.3. Importància del suport dels col·lectius i subgrups

Importància
En aquesta etapa és molt important establir la importància de cada un dels col·lectius del pla de comunicació De cada col·lectiu i subgrup s'ha d'analitzar:

– *La necessitat de suport* al projecte.
– *El grau d'oposició* que mostren els diversos *stakeholders* cap al projecte.
– *La importància relativa* de cada un.
– *Els comentaris* que es cregui convenient apuntar sobre cada col·lectiu i els seus subgrups oportuns.

Matriu de posicionament:
De les anteriors anàlisis es representen les conclusions mitjançant el que anomenem «Matriu de posicionament», que passem a explicar.

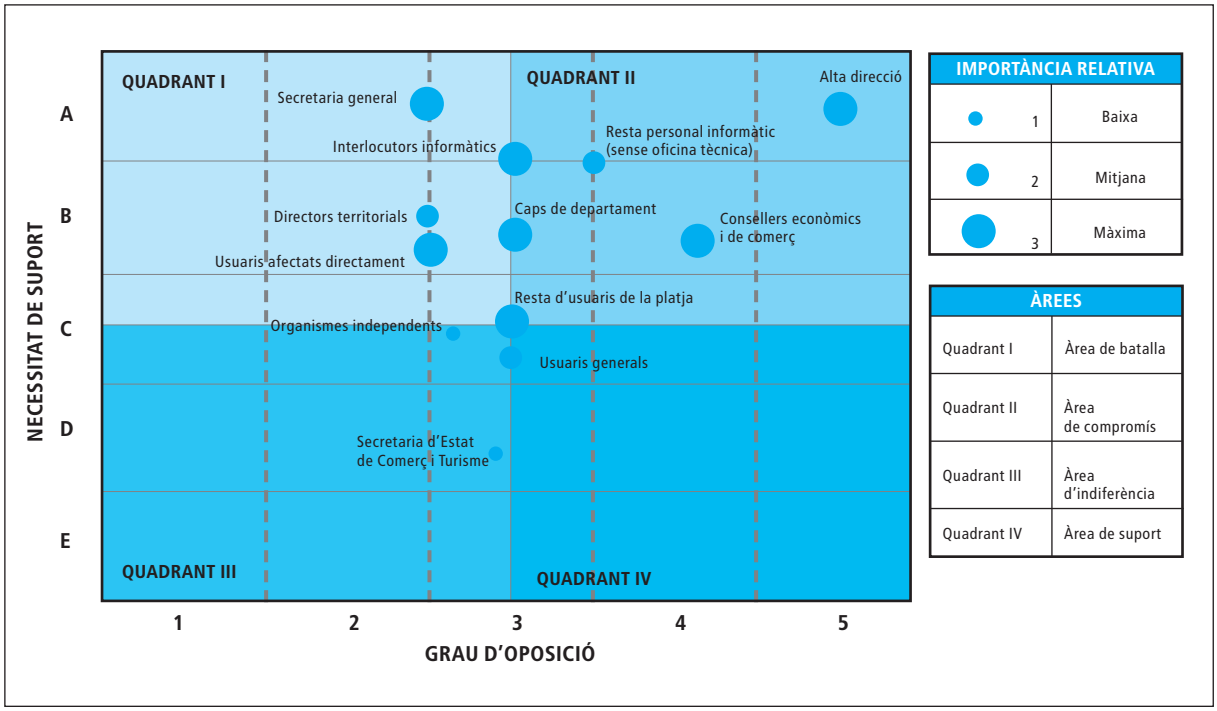
INTERPRETACIÓ DE LA MATRIU DE POSICIONS

La matriu està dividida en 4 quadrants: I,II,III i IV. Aquests quadrants representen 4 àrees d'actuació diferents, en què, per exemple, el quadrant I és l'àrea de batalla, el quadrant II l'àrea de compromís, el quadrant III representa l'àrea d'indiferència, i el quadrant IV representa l'àrea de suport.

El posicionament dels *stakeholders* en un o un altre quadrant està determinat per un costat, pel seu grau de suport o rebuig al projecte (eix horitzontal). La necessitat del suport del subgrup al projecte (eix vertical) simplement ens servirà per determinar les prioritats d'actuació.

– *Àrea de batalla (quadrant I)*
  L'estratègia del pla de comunicació cap als col·lectius que es trobin en aquesta àrea ha de ser traslladar-los a unes altres zones, bé d'indiferència o fins i tot de futur suport i compromís cap al projecte.
– *Àrea de compromís (quadrant II)*
  Amb aquests l'estratègia a seguir ha de ser de manteniment de la seva posició actual.
– *Àrea d'indiferència (quadrant III)*
  L'estratègia de comunicació en aquest cas ha de ser de manteniment en la posició actual o de traspàs a l'àrea de suport, a mitjà termini, i de compromís a llarg termini.
– *Entre l' àrea de batalla i l'àrea de compromís*
  Tots els grups que es trobin en aquesta àrea són de màxima importància per a l'èxit del projecte i han de dirigir-se les accions de comunicació amb l'objectiu de traslladar-los a la zona de compromís, suport o indiferència.
– *Entre l'àrea d'indiferència i l'àrea de suport (quadrant IV)*
  Amb aquests caldria seguir una estratègia de traspàs cap a l'àrea de suport.

A continuació es pot veure un exemple de matriu de posicions.[9]



9. Font: © Grupo Galgano.

5.2.4. Inventari dels canals de comunicació

En aquesta etapa s'han de llistar els canals de comunicació disponibles i habituals que sol utilitzar el municipi per a la difusió dels seus comunicats.

Per exemple, els canals podrien ser:

– *Personals:* discursos o intervencions; cursos o seminaris; rodes de premsa; presentacions; reunions, entrevistes, etc.
– *Escrits:* correus; actes de reunions; comunicats; informes regulars i específics als mitjans de comunicació (generals i especialitzats: butlletins interns de sindicats, consumidors, funcionaris, etc.) distribuïts a través de rodes de premsa, notes de premsa, articles d'opinió, reportatges sobre l'evolució del projecte; comunicats a la premsa; Internet; intranet; revista interna; tríptics.
– *Altres: call center*; publicitat, fulletons; audiovisuals; congressos; fòrums.

5.2.5. Comunicació del canvi

En aquest punt es posa en relació el resultat dels posicionaments dels col·lectius i els subgrups i, per tant, l'estratègia a seguir amb cada un d'ells; així com el missatge i el canal que pot ser més adequat per al compliment de l'estratègia que ens hem marcat.

6. MESURA DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS

Una part molt important de l'avaluació de les platges del municipi és saber quin és el grau de satisfacció dels usuaris. Aquest indicador o aquesta dada ens permetrà conèixer què opinen de les platges els seus usuaris i com s'adeqüen a les seves expectatives inicials.

El primer pas per mesurar la satisfacció dels usuaris és discriminar les seves diferents tipologies: per exemple, tenim l'usuari estable, que les utilitza de forma més regular i continuada i l'usuari puntual, que utilitza les platges de forma esporàdica.

Aquest segon tipus d'usuari té una percepció del servei centrada en l'activitat o instal·lació que ha fet servir, i l'usuari estable, que els utilitza de forma més regular, pot donar una visió global, àmplia i detallada de les platges.

El segon pas és l'elecció de l'eina bàsica. En el cas de les platges l'opció millor és el qüestionari. Aquesta eina ens ofereix flexibilitat, agilitat i molta informació complementària. A més a més, requereix un nivell de gestió molt simple, que pot assumir l'equip humà que treballa a les platges.

El tercer i últim pas és elaborar, adaptar els diferents qüestionaris i recollir les dades.

Per aconseguir una adequada fiabilitat i operativitat dels resultats obtinguts sembla necessari aplicar en aquest tipus d'estudis tècniques quantitatives i qualitatives d'investigació social per a professionals interns o externs a l'organització, de manera que el disseny, el treball de camp, l'anàlisi de dades, la magnitud i l'estratificació de la mostra, l'homogenització dels discursos, etc., quedin garantits.

És important remarcar en aquest capítol que l'estudi de la satisfacció dels usuaris és la base per a qualsevol sistema de gestió de la qualitat; considerant la satisfacció de l'usuari com el nucli principal al voltant del qual ha de girar el sistema de gestió. A partir d'aquest principi, és del tot necessari que l'organisme, i en aquest cas el municipi, determini els paràmetres que regiran la satisfacció dels seus usuaris, és a dir, quin serà el significat de la qualitat per a les platges.

Un sistema de qualitat inclòs en el mateix sistema de gestió necessita desplegar una sèrie d'accions, entre les quals trobem:

– Estudis sistemàtics de qualitat i enquestes de satisfacció d'usuaris, referits a serveis concrets. Ambdós instruments pretenen mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans amb la gestió de l'organisme i els serveis que presta.

– Sistema de queixes i suggeriments dels usuaris. Aquestes queixes i suggeriments són oportunitats de millora que ens facilita l'usuari de forma directa.

6.1. Mesura de la satisfacció

La mesura de la satisfacció es realitza conforme a quatre principis generals:

– Raó ètica: en democràcia, l'únic jutge legitimat per avaluar un servei és el mateix usuari.
– Raó científica: els paràmetres d'avaluació que els usuaris expressin són els científicament rigorosos i no uns altres.
– Raó política: la manca d'investigació condueix a la no-qualitat, i la no-qualitat genera injustícies.
– Raó gerencial: conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans-usuaris és l'única manera d'aplicar correctament uns recursos que sempre manquen.

Hi ha diverses eines per analitzar la satisfacció del ciutadà, com ara: les enquestes, els estudis de satisfacció d'usuaris i de forma indirecta un sistema de queixes i suggeriments o una carta de serveis.

6.2. Enquesta de qualitat i satisfacció de l'usuari

Ofereixen una perspectiva clara del nivell de qualitat en els diferents serveis. Amb això es pot establir la diferència entre la platja ideal i la platja real.

L'enquesta s'ha de realitzar periòdicament i amb preguntes estàndard, la qual cosa permetrà establir una comparació amb els resultats d'anys anteriors.

L'enquesta es pot estructurar en els següents apartats:

– *Evolució de les platges al municipi.*
Es demana a l'usuari una valoració general de les platges. Es tracta de captar la percepció subjectiva que tenen els usuaris amb l'objecte d'establir la tendència majoritària. Els resultats es mostren de manera percentual expressant si les platges han millorat, segueixen igual o han empitjorat. És una bona manera de conèixer la imatge que els ciutadans tenen de les seves platges. Per concretar més aquest camp, es pot preguntar als entrevistats pels problemes més greus de la ciutat. Aquesta última és una pregunta oberta amb la qual es pretén detectar les preocupacions més rellevants per als usuaris en ordre a la seva importància.

– *Comparativa platja ideal/platja real.*
Es pregunta sobre diferents qüestions del desenvolupament de les platges.

Els paràmetres a valorar poden ser:

1. Accés a la platja
2. Aparcament
3. Atenció sanitària
4. Neteja
5. Seguretat
6. Instal·lacions esportives
7. Diversió i oci
8. Espais verds
9. Transports públics
10. Serveis de restauració

6.3. Estudis de satisfacció d'usuaris

Permeten conèixer aspectes concrets del desenvolupament dels serveis. En el disseny d'aquests estudis s'han tingut molt en compte els anomenats «deu atributs determinants de la qualitat en un servei» conforme a l'estudi realitzat per V.A. Zeithan, A. Parasuraman i L.L. Berry.

S'han de realitzar periòdicament per permetre la comparació amb els resultats d'anys anteriors.

Es poden estructurar tenint en compte el següent:

– Incloure una part qualitativa aplicant la tècnica d'entrevistes i grups de discussió amb usuaris.
– Un qüestionari estàndard basat en els criteris de Parasuraman.

6.4. Sistema de queixes i suggeriments

Permeten detectar aquells aspectes en els quals els usuaris creuen necessària la millora o realitzar queixes sobre el mal funcionament.

És imprescindible des del mateix municipi un compromís de resposta en un termini raonable, i l'explotació periòdica de les dades aportades pels usuaris per tenir-les en consideració o incorporades als processos de programació, ús de l'espai, disseny de serveis i activitats, manteniment de les instal·lacions, etc.

És molt interessant l'anàlisi de les dades obtingudes per obtenir dades globals i desagregats sobre evolució, tipus de suggeriments, motius de reclamacions, suport utilitzat, perfil, distribució per sexe i edat, temps de resposta, etc.

6.5. Cartes de servei

Desenvolupat en el capítol corresponent.

El seguiment de la carta de servei exigeix un sistema d'indicadors que actuï com a suport de gestió dels compromisos de la carta i permeti la mesura del seu compliment.

6.6. Metodologia d'enquesta: disseny del qüestionari de satisfacció

Per a la definició de la metodologia de disseny d'una enquesta és necessari definir una sèrie de paràmetres importants per entendre quines dades hem de trobar:

– *Univers* del mètode d'enquesta, està constituït pel conjunt dels usuaris en un període determinat.
– Mostra: és entesa com un segment representatiu de l'univers. Com més gran sigui la mostra, més gran és el grau de fiabilitat de la informació obtinguda mitjançant la interpretació de les dades del qüestionari.

– *Tabulació:* dels qüestionaris de satisfacció, és l'exercici de calcular els valors mitjans obtinguts per a cada un dels paràmetres inclosos en els qüestionaris complimentats per una mostra coneguda d'usuaris. La tabulació facilita la interpretació i comparació de les dades obtingudes sobre l'opinió dels usuaris. Els mitjans informàtics són de gran ajuda per a l'empresa a l'hora de realitzar les operacions de tabulació i interpretació de les dades amb rapidesa, exactitud i facilitat.

Fase 1: Sessió inicial

En aquesta sessió inicial el que s'haurà d'establir és l'univers; per conèixer aquesta dada haurem d'establir un càlcul del nombre d'usuaris en un període determinat que hi ha hagut a les platges objecte d'estudi.

Exemple:
– Nre. d'usuaris mensuals: 1000
– Mesos de la temporada de platges: 4 mesos
– Univers: 1000 usuaris/mes x 4 mesos = 4000 usuaris en la temporada

Una vegada es té definit aquest número, l'organisme ha de determinar la mostra, és a dir, el nombre representatiu de qüestionaris, que varia en funció dels requeriments i del grau de fiabilitat en l'obtenció d'informació que es vulgui obtenir.

Exemple:
– Univers: 4000 usuaris
– Percentatge de la mostra seleccionada: 20%
– Càlcul de la mostra: 80 usuaris (nombre mínim de qüestionaris de satisfacció que l'organisme s'ha fixat recopilar en un any.)

Una vegada calculat l'univers i seleccionada la mostra, s'han de seleccionar els paràmetres que es volen analitzar.

El responsable del disseny ha de proposar als diferents responsables dels serveis que ofereix les platges l'aportació d'idees sobre aquelles activitats o serveis que considerin més importants per a la satisfacció dels clients, amb l'objecte d'establir el contingut del Qüestionari de satisfacció.

Mentre es va rebent aquesta informació, el responsable del disseny confecciona una llista de preguntes referents als paràmetres a mesurar en cada servei, fàcil d'interpretar i de valorar pel client.

Per obtenir una valoració objectiva és necessari investigar tant les expectatives de l'usuari com les seves percepcions una vegada consumit el servei; ja que en moltes ocasions el *gap* produït entre les expectatives i les percepcions es produeix perquè l'usuari s'esperava alguna cosa que no es correspon amb la prestació real del servei.

El següent pas, una vegada definit l'univers, seleccionada la mostra i concretats els continguts del qüestionari de satisfacció, és que el responsable del disseny ha de plantejar les diferents opcions per a la distribució que fomenti que els usuaris l'omplin.

Per seleccionar el mètode de distribució s'han de tenir en compte alguns aspectes:

– Lloc de distribució
– Garantia de privacitat
– Dates de distribució

Fase 2: Disseny del qüestionari

El disseny del qüestionari de satisfacció té gran importància per a l'èxit en el seu ompliment.

Factors estètics, ordre i claredat expositiva han de ser tractats amb criteri professional per garantir l'interès de l'usuari a aportar informació a l'organisme.

La portada ha de ser atractiva i incloure l'anagrama del municipi, a la vegada que ofereixi informació al client sobre la finalitat del qüestionari (la seva opinió ens interessa, una mica del seu temps per millorar...).

La contraportada ha de donar informació sobre l'usuari que ha emplenat el qüestionari (nacionalitat, sexe, edat, nou usuari...), a més es pot incloure un apartat per a comentaris.

L'interior del qüestionari ha de recollir de manera ordenada (aspectes generals, serveis, etc.) i clara (redacció accessible, cos de la lletra de fàcil lectura...) el conjunt de paràmetres seleccionats en la sessió inicial, junt amb l'escala de valoració exposada clarament.

Fase 3: Distribució de qüestionaris

És important determinar un responsable de supervisar la correcta distribució dels qüestionaris de satisfacció.

Cada organisme ha de determinar el mètode de distribució.

Fase 4: Recopilació i validació

L'organisme ha de determinar un sistema de recopilació dels qüestionaris i anomenar un responsable per validar-los i guardar-los correctament, a més de:

– Diàriament realitzar una lectura ràpida de cada un dels qüestionaris recollits en el dia, amb la finalitat de detectar comentaris que hagin de ser solucionats mitjançant el mètode de queixes i suggeriments.
– Mensualment tabular les dades compreses en els qüestionaris recopilats.
– Realitzar un informe de satisfacció amb la informació recollida.

Fase 5: Tabulació de les dades

Cal designar a un responsable de realitzar les tabulacions corresponents així com la freqüència d'obtenció de les dades.

És convenient representar gràficament les valoracions obtingudes en els paràmetres i serveis que integren el qüestionari per facilitar una ràpida interpretació.

Amb la finalitat de concretar l'anàlisi de resultats i conèixer l'evolució dels nivells de satisfacció en els diferents serveis, es recomana comparar les mitjanes obtingudes en períodes anteriors.

Fase 6: Elaboració de l'informe de satisfacció

L'objecte principal de l'informe de satisfacció és analitzar l'índex de satisfacció de l'usuari respecte als diferents serveis avaluats en l'enquesta. De la tabulació de dades realitzades es pot extreure, entre d'altres, les següents afirmacions:

– Puntuació general de les platges
– Puntuació específica dels diferents serveis
– Anàlisi històrica per a períodes per conèixer l'evolució del grau de satisfacció dels usuaris
– Anàlisi per tipologia d'usuaris

Fase 7: Edició i difusió de l'informe

Una vegada elaborat i revisat l'informe de satisfacció, el responsable corresponent del qüestionari de satisfacció ha de difondre els resultats obtinguts.

Es pot convocar una reunió amb els diferents responsables dels diferents serveis que engloben la gestió de les platges, en què es donaran a conèixer els resultats obtinguts.

Aquells paràmetres que hagin obtingut una valoració inferior a l'esperada, s'analitzaran i, si és necessari, es definiran accions de millora.

Annex 1. Quadre de comandament d'indicadors

INDICADOR	SERVEI	ACTIVITAT	MESURA	FREQÜÈNCIA	OBJECTIU	RESPONSABLE	MITJANA
Indicadors de processos							
Satisfacció dels ciutadans							
Queixes i suggeriments							

III

GESTIÓ OPERATIVA: PROTOCOLS

8

Organització: la comissió de platges*

1. INTRODUCCIÓ

La gestió de les zones costaneres s'ha de fer des d'una visió integrada, que tingui en compte tots els aspectes que incideixen en el sistema litoral, les diferents àrees i administracions que hi tenen competència.

La gran diversitat d'àrees implicades requereix altes dosis de coordinació difícilment assolibles amb un model d'integració vertical. És necessari un model de gestió transversal, que aplegui tots els agents que actuen sobre la platja i permeti assolir la coordinació necessària sense afegir elements nous a l'estructura.

La comissió ha de tenir un caràcter transversal, participatiu, instrumental i estable, que permeti la definició d'una estratègia global sobre el litoral.

En l'àmbit intramunicipal, l'àmbit en el qual es pot aplicar aquest manual, cal que cada departament o àrea assumeixi les tasques que li són pròpies. Cada àrea ha de formar part de la comissió de platges amb un representant, que serà el responsable d'executar les tasques assignades.

2. MODELS ORGANITZATIUS

Segons el tipus d'ajuntament i la seva grandària es pot optar per diferents models d'organització:

– *Comissió única:* cal definir els membres participants, les seves funcions i responsabilitats, l'objectiu de la comissió i la periodicitat en les reunions.
– *Diverses comissions:* en aquest cas es podria parlar de dos tipus de comissions:
  Una de caire més institucional, formada per directius, amb l'objectiu de definir i aprovar les bases dels projectes i programes a realitzar, debatent temes sobre medi ambient i sostenibilitat, infrastructures, manteniment, etc. I amb una periodicitat de reunions trimestrals o quatrimestrals.
  Una altra comissió de caire operatiu, formada pel personal més implicat en el treball del dia a dia, amb l'objectiu de valorar la temporada i la resolució de la problemàtica que es genera diàriament, fent un seguiment dels indicadors; la freqüència de les reunions en aquest cas ha de ser més alta: quinzenal o mensual.

3. RESPONSABILITATS

En aquest apartat es mostren els exemples dels diferents responsables que poden participar en la comissió i les seves responsabilitats.

S'ha d'aclarir que es tracta d'una proposta feta a màxims i que cada municipi l'ha d'adaptar a la seva realitat,

* Ajuntaments que hi han col·laborat: Sant Pol de Mar, Vilassar de Mar.

ja que no totes les organitzacions municipals són iguals. Però el que sí que hi ha d'haver és la representació del responsable de realitzar les tasques que descrivim encara que ho faci un altre departament o se li doni un altre nom.

Per tant, els responsables i les tasques que a continuació definim són de caire orientatiu.

A l'annex 2 trobem una fitxa que ha d'omplir el municipi definint la seva realitat.

Les tasques assignades a cada responsable, el qual ha de coordinar-les i executar-les, són:

A. Dinamitzador/facilitador de la comissió

– Convocar les reunions i fixar els ordres del dia.
– Coordinar els diferents aspectes de l'estratègia global de la platja. Proposar els objectius per al desenvolupament de la platja.
– Coordinació amb altres administracions.
– Adquirir una visió general del funcionament de la platja, coneixent el responsable directe de cada àrea implicada.

B. Responsable polític

– Establir els objectius de desenvolupament de la platja.
– Dotar del suport polític (personal i econòmic) la comissió de platges per assolir els objectius establerts.
– Diàleg polític amb altres administracions i institucions implicades a la platja.

C. Responsable tramitacions urbanístiques o serveis tècnics

– Redacció del pla d'usos de la platja, i tramitació corresponent.
– Redactar el plec de condicions dels serveis de temporada al litoral i control de les instal·lacions temporals.
– Control de compliment a les restriccions de zones abalisades.
– Instal·lació de balises i plataformes flotants.

D. Responsable de manteniment d'espais públics o serveis (brigada)

– Muntatge i coordinació del servei de neteja de la platja.
– Manteniment de les infraestructures de la platja.

E. Responsable medi ambient

– Establir criteris de sostenibilitat en tots els processos realitzats a la platja (neteja, plec de condicions dels serveis de temporada).
– Relació amb les administracions que afecten el medi natural de la platja.
– Control ambiental de l'arena i l'aigua de bany.
– Control d'abocaments i altres agressions al medi.
– Localització i neteja d'abocaments de substàncies tòxiques.
– Control ambiental de les desembocadures dels torrents.
– Manteniment de les estacions impulsores d'aigües residuals i emissaris.
– Retirada de la posidònia de les platges.
– Neteja del fons marí.
– Foment i preservació del medi natural.
– Gestió de les conques hidrogràfiques.

F. Responsable vigilància policial

– Muntatge i coordinació del servei de vigilància durant la temporada d'estiu.
– Tramitació de les sancions per incompliment de les disposicions legals (guinguetes, activitats nàutiques).

G. Responsable de salut pública

– Establir els criteris de salut i higiene en el plec de condicions dels serveis de temporada.
– Recepció i tramesa dels controls analítics d'aigua i sorra que es realitzen a la platja.
– Coordinar el conveni i l'establiment del servei de seguretat.

– Sanejament de l'arena de les platges.
– Control higienicosanitari de les dutxes i arena dels voltants.
– Localització i retirada d'espècies marines.

H. Responsable salvament
– Rescat a la mar i primers auxilis.
– Vigilància general de platges i passeigs.
– Accessibilitat a la mar per a discapacitats.

I. Responsable comunicació/turisme/promoció econòmica
– Trobar els canals de distribució de totes les actuacions que es realitzen a la platja per fer-les arribar a l'usuari.
– Activitats esportives.
– Foment de l'oci i la cultura.
– Manteniment de jocs infantils.
– Transport públic.
– Comunicació de criteris mediambientals.
– Criteris de senyalització.

J. Participació ciutadana
Es pot convocar un representant de les entitats ciutadanes.
Es poden realitzar comissions externes de caire informatiu amb les entitats que vulguin participar i tractar els temes que més els preocupi.
A més dels membres nats, els responsables municipals de cada secció poden convidar les entitats paramunicipals que es consideri oportunes.
La comissió és la responsable de l'elaboració dels documents relacionats al manual. A l'inici de la preparació de la temporada hi ha d'haver designada una persona responsable per a cadascun d'ells.

K. Coordinador de platges
Un agent important en la coordinació de la gestió de platges.
Les funcions atribuïdes serien les de:

– Promoure activament la generació d'informació que alimenti el sistema de gestió integral:
  • Anàlisi i avaluació del funcionament dels serveis a través del seguiment d'indicadors establerts.
  • Anàlisi d'enquestes als ciutadans.
  • Informes de les auditories internes.
  • Anàlisi de les queixes i suggeriments dels ciutadans.
  • Propostes d'accions de millora.
– Identificar i prioritzar els principals problemes que afecten el funcionament dels diferents serveis que afecten les platges. Proposar millores sobre les diferents activitats i serveis i impulsar nous projectes.
– Donar suport, dirigir i motivar l'«equip de millora de platges» o la «comissió de platges»: transmetre les opinions i propostes de millora del personal, convocar les reunions, elaborar l'ordre del dia, redactar les actes, proporcionar eines metodològiques i impulsar el treball dels diferents components de l'equip per assolir els seus objectius.
– Promoure una visió general del funcionament de les platges, més enllà de les barreres competencials entre les diferents administracions.
– Difondre les actuacions i resultats obtinguts a través d'articles, jornades, presentació a premis, etc.
– Coordinar l'elaboració del pressupost de les diferents unitats en allò relatiu a activitats i inversions en platges.
– Responsabilitzar-se del funcionament, manteniment i difusió dels projectes en sistemes de gestió: ISO 9001, ISO 14001, EMAS, Agenda 21, Bandera Blava, cartes de servei.

Annex 2: Fitxa de model organitzatiu de la comissió de platges

PROPOSTA MANUAL	AL NOSTRE AJUNTAMENT HO FA...
Dinamitzador/Facilitador	
Responsable polític	
Responsable tramitacions urbanístiques	
Responsable de manteniment d'espais públics	
Responsable de medi ambient	
Responsable vigilància policial	
Responsable de salut pública	
Responsable salvament	
Responsable comunicació/turisme/promoció econòmica	
Participació ciutadana	

9

Gestió dels usos i activitats a les platges*

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest capítol és donar les bases per a una bona realització del pla d'usos de les platges i la seva gestió.

Amb la realització d'un pla d'usos es pretén planificar tots els usos i activitats previstes per a la temporada de platges, com ara:

– Les concessions temporals (guinguetes, patins, gandules, etc.)
– Activitats organitzades pel mateix Ajuntament (competicions esportives, esdeveniments culturals, etc.)
– Activitats lucratives de caràcter esporàdic

Amb l'objectiu d'establir un calendari d'activitats previstes i una molt bona planificació dels usos en cada platja, per evitar incidències entre l'espai de les concessions, els usuaris de les platges i les activitats previstes.

L'eina que utilitzen els municipis per descriure aquests usos és el «Pla d'usos», «Pla d'explotacions» o «Pla d'ordenació». Es tracta d'un document emprat com a eina de gestió de la platja i que la seva aprovació ve donada per les organitzacions públiques competents. S'hi pot recollir la distribució espaial i temporal dels diferents usos, el catàleg de serveis, l'ordenació dels accessos i aparcaments, així com les ordenances i normes que regeixen la platja.

L'ús que es fa d'aquest document varia segons el municipi: pot tractar-se com un document de caire oficial que serveix perquè el Ministeri de Medi Ambient autoritzi els usos que es volen donar a la platja, o es pot tractar com a un document de gestió que inclogui també la planificació de totes les activitats i serveis que es volen ofertar a les platges.

2. EL CALENDARI D'ACTIVITATS I USOS DE LES PLATGES

Per tenir una bona planificació i previsió, es recomana que a finals de cada any, el Servei de Platges sol·liciti a tots els departaments de l'Ajuntament una relació de la previsió de les activitats previstes durant tot l'any a les platges.

El Servei de Platges elabora un calendari amb les dates, llocs i tipus d'activitats que s'inclouen dins del Pla d'Usos de les Platges i que és aprovat inicialment per l'Ajuntament i posteriorment autoritzat per la Demarcació de Costes a Catalunya.

També es recomana demanar al municipi que explota els usos de les platges (usos comercials) la relació d'instal·lacions i activitats previstes necessàries per a la redacció del Pla d'Usos. D'aquesta manera es marquen els

* Ajuntaments que hi han col·laborat: Mataró, Sitges, Malgrat de Mar, Barcelona i Castelldefels.

espais necessaris per a totes les activitats, i s'evita la problemàtica de la coincidència d'espais, dates, activitats i agilita les autoritzacions per part de la Demarcació de Costes; o bé és el mateix ajuntament que delimita on s'han de posar les instal·lacions objecte d'explotació.

Aquest Pla d'Usos es pot donar també a l'empresa concessionària de l'explotació dels usos comercials, d'aquesta manera queda assabentada de les activitats esportives i culturals que es realitzaran.

3. EL PLA D'USOS DE LES PLATGES

El Pla d'Usos de les platges està estructurat en una memòria tècnica i uns plànols on estant grafiades totes les instal·lacions temporals i usos de les platges.

La memòria ha de constar com a mínim d'aquests punts:

1. Introducció
2. Normativa aplicable
3. Condicions generals del usos
   a. Cartografia
   b. Vigència de l'autorització
   c. Descripció dels serveis
   d. Característiques de les instal·lacions
   e. Distribució, nombre d'elements i superfícies ocupables
   f. Condicions de l'explotació:
      1. El servei de neteja
      2. L'abalisament
      3. El calendari d'activitats de lleure i esportives
      4. El servei de salvament i socorrisme
      5. Servei de seguretat i vigilància
      6. Les novetats de la temporada
      7. La descripció dels concessionaris de cada platja

A continuació passem a descriure els continguts mínims que ha de tenir la memòria.

1. Introducció

Breu introducció

En el Pla d'Usos de les Platges, s'inclouen no solament les instal·lacions i usos temporals de les platges, sinó totes aquelles instal·lacions temporals previstes dins del domini públic marítim terrestre (entarimats en rocalls, abalisament, cabines sanitàries, jocs infantils, passeres, casetes del servei de salvament i socorrisme, dutxes, etc.).

2. Normativa

Normativa aplicable (desenvolupat en el tema de legislació):

– Llei 22/1988, de 28 de juliol, de costes.
– RD 1471/1989, d'1 de desembre
– Decret 248/1993, de 28 de setembre, sobre la redacció i l'aprovació dels plans d'ocupació de platges i dels plans d'usos de temporada.

3. Condicions generals dels usos

a) Cartografia:

Es presenten les dades cartogràfiques digitalitzades amb la finalitat d'unificar cadascun dels pictogrames dels serveis i instal·lacions que es col·locaran a les platges, seguint les pautes marcades per part de la Demarcació de Costes a Catalunya.

b) Vigència de l'autorització:

1. *Termini* dels usos de temporada a les platges (en funció de l'ajuntament). La temporada es planteja en funció de la climatologia i del calendari turístic. Les instal·lacions poden muntar-se durant la mateixa setmana d'inici.
2. *Muntatge:* per exemple, les instal·lacions de temporada es muntaran a precari i no conferiran cap dret sobre el domini públic, i es manté en tot cas l'ús públic de la platja.
3. *Desmuntatge:* per exemple, dins del termini d'una setmana a comptar des de la data d'acabament de la vigència de les autoritzacions, les instal·lacions i mitjans dels serveis de temporada han de ser desmuntats i retirats de la platja. L'àmbit ocupat pels mitjans i instal·lacions s'ha de deixar en perfecte estat d'ordre i higiene, i en les condicions naturals existents en el moment d'establir-se la instal·lació.

c) Descripció dels serveis:

Descripció de la platja, amb els elements que si hi poden trobar i dels serveis que s'oferiran.

Característiques:
– Longitud.
– Límits.
– Zona d'aparcament.
– Transport públic.

Serveis disponibles:
Llistar els serveis que s'ofereixen, la quantitat, la superfície ocupada, es pot fer una menció a on estan ubicats en els plànols adjuntats i qui té l'explotació (ajuntament, concessionari).

Exemples dels serveis que hi pot haver en una platja:

- Senyalització puntual i de servei
- Locals per a servei
- Papereres de plàstic
- Papereres metàl·liques
- Senyalitzacions
- Contenidors de reciclatge
- Bloc d'armari rober
- Equip de megafonia
- Lavabos públics
- Canal d'abalisament
- Dutxes
- Rentapeus
- Torres de vigilància
- Caseta vigilància
- Passeres d'accés per a disminuïts
- Caseta per a disminuïts
- Carpa per ajuda disminuït
- Palmerars
- Camp de vòlei
- Àrees de jocs infantils
- Pàrquing per a bicicletes
- Lloguer de bicicletes
- Cadira vigilància
- Font pública
- Cabina telèfon
- Gandules
- Para-sols
- Ombratge
- Quiosc de begudes i gelats
- Terrassa
- Patins aquàtics i/o caiacs
- Zona d'esports
- Zona de barques de pesca
- Zona de pesca amb canya

d) Característiques de les instal·lacions:

1. *Instal·lacions:* condicions establertes per l'Ajuntament: característiques, materials, aspecte exterior, elements ornamentals.
   Descripció del tipus d'instal·lació: instal·lacions fixes o mòbils. Club nàutic.
   Les instal·lacions poden ser responsabilitat del concessionari o l'ajuntament s'encarrega d'adjudicar models homologats.
2. Les *cabines sanitàries:* d'ús públic i gratuït. Estan ubicades al costat dels accessos de cada platja.
3. Les *aigües residuals:* definir el tractament que es dóna per complir amb la normativa vigent.
   Ex.: recollides i emmagatzemades en uns dipòsits situats a la mateixa cabina sanitària, i són buidats i netejats diàriament. Canalitzades al clavegueram públic.
4. Les *dutxes* i els *rentapeus* han d'abocar les aigües a uns pous de filtració, amb prohibició expressa d'utilitzar sabó i altres productes d'higiene personal. L'aigua d'aquestes instal·lacions és potable.
5. Es prohibeix la utilització de les parets de les instal·lacions com a suport de rètols publicitaris.

e) Distribució de les instal·lacions, nombre d'elements i superfícies ocupades:

1. En els *plànols* estan grafiats tots els serveis i instal·lacions, amb acotació de les superfícies ocupades, descripció dels elements, quantitats i distàncies. En cap cas la instal·lació no pot ocupar una zona fora de la seva superfície acotada, és per això que *in situ* es marca cada zona.
   Es pot fer una relació dels percentatges d'ocupació segons els usos donats (demostrant el compliment amb la Llei de costes).
2. En tots els casos, en cada platja cal deixar una zona lliure a la vora del mar.
3. La resta d'*accessos* davant de les escales, rampes i d'altres quedaran lliures d'instal·lacions de qualsevol tipus.
4. Les *guinguetes*: definir la ubicació.
   Exemple de l'Ajuntament de Sitges: aquests establiments són col·locats al fons de cada platja, respectant els passos lliures que s'hi defineixen.
5. Les *gandules* i *ombratges*: definir la ubicació.
   Ex. Ajuntament de Sitges: entre cada dues rengleres es deixa un pas lliure sense cap instal·lació que pot variar depenent de l'amplada de cada platja.
6. Les *tarifes* per a la utilització pels usuaris dels serveis de temporada s'estableixen d'acord amb la normativa vigent i resten exposades al públic de forma visible.
7. Les *zones d'entrada i sortida i avarada* dels artefactes flotants se situen en els extrems de cada platja o en altres zones on es minimitzi la seva interferència amb els usos comuns de les platges.
8. Es mantenen els *abalisaments* reglamentaris acotant la zona de bany i els canals d'entrada i de sortida d'artefactes flotants, d'acord amb la normativa vigent i les recomanacions realitzades per capitania marítima.
9. *Zones esportives:* descripció de la ubicació, zona a ocupar i tipus d'activitat esportiva que es vol realitzar.

f) Condicions de l'explotació:

1. *El servei de neteja* (desenvolupat en el corresponent tema). *No és imprescindible afegir aquest servei en un pla d'usos:*
   – Programació dels serveis de neteja a les platges segons temporada
   – Definició de les temporades i tipus de servei segons temporada
   – Recollida i tractament de residus
   – Equips de neteja i papereres
   – Equips de neteja d'aigües litorals
2. *L'abalisament* (desenvolupat en el tema específic):
   – Inventari de les platges amb abalisament: Es mantindrà l'abalisament de les zones de bany amb les mides i boies reglamentàries i per als canals d'entrada i sortida d'embarcacions.

– Es pot acompanyar amb un plànol de l'abalisament de la platja.
– El disseny i la instal·lació del sistema d'abalisament compleix amb les disposicions de la normativa que li aplica.

3. *Calendari de les activitats de lleure i esportives:*
   Programa i calendari d'activitats esportives i de lleure.
   Es posa, per exemple, alguns dels actes previstos per a la temporada de platja a l'Ajuntament de Sitges:

   – *Organitzat per la Gerència de Patronats Municipals de Cinema i Teatre:*

Esdeveniment:	Sitges Teatre Internacional
Lloc:	Platja de la Fragata
Dies:	Del 25 de maig al 10 de juny (a partir dels dies 24 i 11 es farà el muntatge i desmuntatge) Instal·lació d'una carpa de 20 m x 15 m que constituirà un punt de trobada per als professionals i públic assistent al festival
Horari:	des de les 10 a. m. fins a les 3 a. m.

4. *El servei de salvament i socorrisme* (desenvolupat en el tema específic):
   Descripció del nivell d'instal·lacions i mòduls d'assistència (serigrafiat en els plànols).
   El servei preventiu de les platges és el que s'especifica a continuació, i queden així delimitades les zones de bany vigilades:

   – *Setmana Santa:*
     Dies:
     Horari del servei:
     Zones de bany vigilades:

   – *Temporada baixa:*
     Dies:
     Horari del servei:
     Zones de bany vigilades:

   – *Temporada alta:*
     Dies:
     Horari:
     Zones de bany vigilades:

   En aquesta proposta s'inclouen les embarcacions de rescat.
   En totes les platges resta la informació d'aquesta delimitació de les zones de bany vigilades en les senyalitzacions corresponents i de l'horari d'aquest servei.
5. *Servei de seguretat i vigilància:*
   Descripció del dispositiu de vigilància: equipament, horaris i zones de vigilància.
6. *Novetats per a aquesta temporada:*
   En aquest punt s'inclouen les principals novetats i modificacions respecte a la petició realitzada en l'any anterior.
7. *Descripció dels concessionaris de cada platja i de les seves instal·lacions:*
   En compliment del punt 6è de l'article 111 del RD 1471/1989, d'1 de desembre, on s'aprova el Reglament per al desenvolupament i execució de la Llei 22/1988, de 28 de juliol, de costes, és convenient fer una descripció nominal de tercers, encarregats de l'explotació de cada platja.
   A continuació es mostra un exemple de com es pot fer aquesta descripció de forma sistemàtica: és el cas de la platja de la Ribera del municipi de Sitges:

Concessió	Platja	Tendal	Para-sol	Gandula	Pati	Piragua	Guingueta	Terrassa/ altres
	Ribera	38	20	276				
	Ribera	40	40	276			1	
	Ribera	12	50	175				
	Ribera	24	20	148				
	Ribera						1	
	Ribera				12			
	Ribera				14			

4. Difusió del Pla d'usos

És molt important i recomanable establir canals de comunicació per difondre aquest pla d'usos, ja sigui de forma interna com externa.

Comunicació interna a tots els departaments implicats en els serveis de la platja, perquè coneguin en profunditat les condicions de la platja, la distribució, quins altres agents implicats hi ha i de quines instal·lacions i usos es composa.

I comunicació externa a tots els concessionaris que treballen i de cara al ciutadà perquè conegui de quina manera pot gaudir de les platges del seu municipi.

10

Detecció i gestió d'incidències*

1. INTRODUCCIÓ

Es pretén descriure els mitjans amb què compten les platges de la província de Barcelona per mantenir el control d'una bona seguretat, mitjançant un conjunt de serveis i d'informació per als usuaris, així com els mecanismes de coordinació entre ells per aconseguir una correcta gestió de les possibles incidències que poden afectar una platja i els seus usuaris.

En aquest capítol es fa una descripció de com ha de funcionar el servei de vigilància policial i el servei de salvament i socorrisme a l'àmbit de les platges.

L'objectiu és equipar la totalitat del litoral de la província de Barcelona per augmentar les possibilitats de prevenció, seguretat i d'ús lúdic de la franja costanera i qualitat dels serveis que s'hi despleguen, entenent aquest espai com de gran valor estratègic per al desenvolupament del turisme a la vila i per a la millora de la qualitat de vida dels seus habitants.

2. SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME

L'objectiu del dispositiu de salvament és cobrir tot el litoral de la província de Barcelona.

Es considera una platja segura: aquella que disposi d'uns serveis de vigilància i salvament, juntament amb les infraestructures i recursos humans necessaris per dur a terme aquestes tasques.

Per fonamentar les bases que han de delimitar el servei d'auxili i salvament a les platges s'han de definir les responsabilitats, els sistemes d'informació i avís, les campanyes de prevenció, l'equipament mínim tant de personal com d'infraestructures i material, i els protocols bàsics d'actuació.

També és important definir les diferents actuacions que engloben aquest servei per ordre de prioritat que ha establert, en aquest cas, la Creu Roja en la seva definició del servei de salvament i socorrisme:

– Prevenció
– Vigilància
– Salvament
– Socorrisme-Assistència

2.1. Responsabilitat

És bàsic difondre l'existència de coresponsabilitat de totes les parts implicades en el servei de salvament i auxili.

* Ajuntaments que hi han col·laborat: Sant Pol de Mar, Castelldefels i empreses/organismes de salvament i socorrisme.

Per definir aquestes responsabilitats és necessari fer una distinció entre dos tipus de zones de bany:

– *Espais públics:* totes aquelles zones on es garanteixen els serveis bàsics, dutxes, lavabos, papereres, rètols informatius, policia local, transports públics, rescat, vigilància i salvament.
– *Espais naturals:* totes aquelles zones on, per la seva manca de seguretat i per la inexistència dels serveis bàsics, no es garanteix cap sistema de vigilància. L'únic responsable de les incidències que es produeixen és el propi usuari.

Establim com a responsabilitats mínimes:

Els ajuntaments:

– Establir models de temporada baixa, mitjana i alta; poder adaptar els recursos a les necessitats de la platja. Redissenyar una cobertura coherent segons la tipologia de platja, afluència d'usuaris, tipus de servei... delimitar els espais on cal garantir la intervenció immediata, d'aquelles zones on no es garanteix.
– Entendre i establir un projecte de futur vers la seva platja.

Les Entitats Supramunicipals:

– Ser el promotor que proporcioni eines per a la planificació i l'ordenació del litoral, i per a la gestió i el manteniment dels serveis de la platja.
– Impulsar accions, investigacions i divulgacions que garanteixin un sistema de gestió adequat a la realitat municipal.
– Donar el suport econòmic i tècnic per al desenvolupament de programes d'higiene i seguretat a tot el litoral de la província.

Servei de salvament i socorrisme:

– Adaptar-se a les necessitats reals de cada municipi i tipologia de platja.
– Vetllar i executar les tasques de salvament i vigilància; reduir al màxim la vulnerabilitat dels usuaris de les platges.

Usuaris:

– Mantenir una adequada conducta de bany segons cada situació i entorn; mantenir una conducta de precaució i prevenció.
– Ser conscients de les pròpies limitacions físiques.

2.2. Tipus de platges: criteris de catalogació de l'ús de les platges

Per poder establir l'equipament necessari que s'ha de destinar a la platja, el que primer s'ha d'estudiar és el tipus de platja que és.

Segons l'Ordre de 31 de juliol de 1972, per la qual es dicten normes i instruccions per a la seguretat humana en zones de bany i ampliat al Decret 98/2003, de 21 de maig, regulador de les mesures mínimes de seguretat i protecció que han de complir les platges de la Comunitat Autònoma de Canàries (projecte pilot); s'estableix la següent classificació:

– *Platges d'ús prohibit:* Les que per raó de les seves característiques suposin un greu perill per a la vida humana. No es poden fer servir per a l'exercici del bany ni per a esports aquàtics.
– *Platges perilloses:* Les que per raons permanents o circumstancials reuneixin condicions susceptibles de

produir dany o amenaça immediata a la vida humana. Se'n pot tolerar l'ús amb limitacions i l'adopció de mesures de seguretat que, en cada cas, es considerin necessàries.

– *Platges lliures:* Les no compreses en els apartats anteriors. Es poden utilitzar per al bany, esports nàutics i altres activitats de tipus recreatiu, segons la normativa vigent.

Per classificar les platges s'han determinat uns criteris que són:

- Corrents i marees perilloses
- Zona de trencaments i ones
- Contaminació de les aigües
- Perills per fauna marina
- Qualsevol altre risc habitual que pugui suposar un greu perill per a la seguretat o la vida de les persones

I per classificar el risc associat a la platja en particular objecte d'estudi s'han d'establir els següents criteris:

- Afluència de persones en les dates de màxima utilització
- Històric d'incidències registrades
- Nuclis de població propers
- Condicions habituals del mar
- Característiques físiques de l'entorn de la platja
- Activitats esportives i d'esbarjo que es realitzen
- Abalisament en zones de bany

Per poder realitzar un càlcul general del risc que té la platja objecte d'estudi; aquest risc s'agafarà en funció de l'afluència de públic a la platja o trams de platja iguals o superiors a 500 metres, ponderats a mitja marea, en les dates de màxim ús anual.

Les bases per fer aquest càlcul les trobem al projecte de llei Decret 98/2003 i estan recollides a l'annex 3.

Aquesta catalogació ha d'ajudar el tècnic municipal responsable de les platges a definir la cobertura en matèria de salvament i socors que ha d'aplicar.

En general, les platges perilloses i les lliures amb risc mitjà i alt, han de disposar d'un «Pla de Salvament de Platges» elaborat pel mateix personal municipal o encarregat a una empresa externa.

Aquest pla ha de determinar l'organització, l'equip humà i els mitjans per a la prevenció i resposta a emergències.

Com a mínim ha de contenir la següent informació:

– Identificació de la platja
– Anàlisi de riscs i elements vulnerables
– Protocols d'actuació i recursos materials i humans necessaris per a la bona realització
– Implantació
– Elements d'informació i identificació de la seguretat a les platges
– Banderes d'identificació
– Cartells informatius

En totes aquelles platges catalogades d'ús prohibit ha d'existir un cartell informatiu que indiqui aquesta circumstància.

2.3. Instal·lacions

Els llocs de socors, les torres d'observació, les torres d'intervenció i les cadires són els elements més representatius de les platges.

La distància òptima entre infraestructures i el nombre total d'aquestes, depèn entre altres factors de:

– La catalogació de la platja
– La perillositat de la platja
– Els coeficients de seguretat que aniran relacionats entre altres, amb l'afluència mitjana d'usuaris, amb la morfologia-topografia de la platja, historial d'actuacions, etc.

2.3.1. Lloc de socors

És la infraestructura bàsica del dispositiu de platges, imprescindible per a una bona logística del servei.

Cal situar-ho dins de la platja i a distàncies equitatives de la resta d'infraestructures del servei (torres d'observació, cadires de vigilància, torres d'actuació immediata). En aquells casos en què les condicions geogràfiques (obres als accessos, dificultats per accedir amb ambulància...)no permetin l'òptima ubicació del lloc de socors, cal estudiar les possibilitats d'incorporar un tipus d'infraestructura alternativa que pugui complir amb les mateixes funcions.

La zona de cobertura d'un lloc de socors no ha de ser superior a 2 km, un per cada banda.

En alguns casos el lloc de socors també intervé com a punt de vigilància, i seran aquells casos que hi hagi una cadira d'observació a sobre del mòdul.

Dins del lloc de socors es poden distingir diferents zones: la zona sanitària, la zona reservada al personal del servei i la zona de dutxes i lavabos.

Funcions principals d'un lloc de socors:

– Garantir els primers auxilis als usuaris que ho necessitin, és el punt d'assistència sanitària.
– Ser el centre operatiu d'un dispositiu equilibrat.
– Ser un punt de vigilància estàtica, sempre que la seva ubicació sigui escollida amb coherència i a prop de la zona de bany.

2.3.2. Torre d'observació

Es tracta d'un element de 6 metres d'alçada aproximadament, ha d'estar ubicada aproximadament en segona línia de mar, entre 15 i 30 metres del trencant i darrere de les cadires de vigilància (si hi són), perquè ha de constituir un pilar bàsic en les tasques de vigilància, fora de l'acció immediata directa.

És molt freqüent que es col·loqui en el seu pal la bandera de senyalització de l'estat de la mar.

Funcions principals del socorrista-vigilant de la torre d'observació:

– Vigilar la zona de bany i detectar qualsevol conducta o situació de risc per al banyista o per al practicant d'esports nàutics.
– Comunicar a la persona que tingui assignada segons protocol d'actuació (al socorrista aquàtic de la cadira de vigilància i/o torre d'intervenció immediata, al responsable del lloc de socors per exemple) qualsevol situació de risc.
– El vigilant de la torre ha de fer de suport en els moments en què es produeixi una incidència en la seva zona de vigilància: suport al socorrista aquàtic que fa l'actuació estant atent de tot allò que pugui necessitar per comunicar-ho al lloc de socors, així com orientar i guiar als altres recursos que es dirigeixin al lloc, com ara embarcacions, reforços...

2.3.3. Cadira de vigilància

Es tracta d'un element de 2,5 m aproximadament d'alçada i se situa en primera línia de mar, entre 4 i 8 metres del trencant.

És l'element que garanteix l'assistència i l'acció immediata en un dispositiu de platges.

Representa un punt de referència en la platja, dóna seguretat als banyistes i un punt d'informació per als usuaris sobre l'estat de la mar, recomanacions, menors extraviats...

Funcions del socorrista aquàtic de la cadira de vigilància:

– Preparar-se per a la intervenció immediata, si detecta qualsevol situació de risc.
– Comunicar, segons el protocol d'actuació establert, si baixa de la cadira per resoldre un incident.
– Fer les indicacions i recomanacions oportunes als usuaris que es trobin en situació de risc, ja sigui per les seves imprudències o per l'estat del mar o de l'entorn de la platja.
– Assistència i primera atenció dels usuaris de la platja que no puguin desplaçar-se al lloc de socors.
– Rescat i salvament dels banyistes que necessitin ajuda, així com la posterior realització d'una assistència sanitària si s'escau.

2.3.4. Torre d'intervenció

Es tracta d'una infraestructura complementària de les infraestructures anteriors: lloc de socors, torre d'intervenció o la cadira de vigilància.

Cal situar-la dins de la platja i tan a prop del trencant com sigui possible tècnicament, a 400 m de la següent torre d'intervenció.

Tenint en compte que s'ha de valorar en cada platja quines són les infraestructures més adients, podem destacar els supòsits en què és recomanable:

– Quan la distància al lloc de socors és igual o superior a 1 km.
– Quan les condicions geogràfiques, plans urbanístics, etc., compliquin la ubicació d'un lloc de socors convencional.
– En platges on l'afluència d'usuaris és dispersa i poc concentrada.
– Per la seva facilitat d'ancoratge a la sorra, en platges que per la seva condició dinàmica, la sorra pot ser engolida pel mar o bé regenerada.
– A platges que la poca fondària dels primers 70 o 100 m del trencant fa que la vigilància de la zona de bany (70 o 100 m per poder començar a nedar, és a dir, podent estar a 270 o 300 m del trencant), sigui complicada fer-la des d'una torre de vigilància.

Funcions d'una torre d'intervenció:

– Garantir els primers auxilis als usuaris que ho necessitin, i és el punt d'assistència sanitària d'atencions lleus de la platja on estigui situat.
– Ser el punt de vigilància i d'intervenció immediata d'un dispositiu equilibrat.
– Ser un punt de vigilància estàtica, quan per la seva ubicació, prop de la zona de bany, es pugui realitzar.

2.4. Dimensionament segons el risc associat

Platja de risc baix:

El municipi pot optar per declarar-la natural, en aquest cas ha d'existir almenys un cartell informatiu de «platja no vigilada»; o si la vol equipar la pot dotar com si fos una platja de risc mitjà o protocol·litzar un nombre de rondes a terra i per mar.

Platja de risc mitjà:

Han d'existir com a mínim els següents serveis:

- Cartell informatiu per a cada accés
- Torre o lloc de vigilància
- Bandera de senyalització
- Embarcació d'auxili (a escollir)
- Equipament de salvament
- Cadira de vigilància o torre d'intervenció
- Farmaciola de primers auxilis
- Comunicacions
- Megafonia portàtil (opcional)

Platges de risc alt:

Han d'existir com a mínim:

- Cartell informatiu per a cada accés
- Torre de vigilància
- Bandera de senyalització
- Embarcació d'auxili (a escollir)
- Equipament de salvament
- Cadira de vigilància o torre d'intervenció
- Lloc de socors
- Comunicacions
- Megafonia portàtil (opcional)

Segons el terreny s'ha d'escollir el tipus de vehicle i segons la proximitat a l'hospital es determinarà la necessitat d'ambulància.

2.5. Recursos humans

Per tal de complir amb la legislació vigent, els serveis de vigilància de les platges estan formats per efectius humans adequats i amb la formació necessària.

Socorrista bàsic:

Persona que realitza la cobertura de les torres de vigilància (només vigilància) i fa petites assistències al lloc de socors.

Les seves funcions principals durant la vigilància a la torre són: prevenir, vigilar i avisar.

Socorrista aquàtic:

Professional que per la seva formació, fa la cobertura de les cadires de vigilància, forma part de la tripulació de les embarcacions i fa assistències en el lloc de socors.

Les seves funcions principals són: prevenir, vigilar i socórrer

Patró d'embarcacions:

– Socorrista amb titulació «titulín»:
  Professional amb el títol nàutic que permet portar embarcacions de tipus I.

– Socorrista amb titulació «patró»:
  Professional amb titulació esportiva PER (patró d'embarcacions d'esbarjo), que permet portar embarcacions de tipus II.
– Socorrista amb titulació per moto aquàtica:
  Professional amb titulació de patró de moto aquàtica nivell «B».
– Conductor de vehicle de rescat:
  Professional amb la titulació de BTP.
  Les funcions més importants que ha de realitzar són: dirigir-se al lloc de socors i donar suport.

Les funcions principals d'aquest personal són: garantir la prevenció, vigilància i socors; estar a l'escolta del canal de treball del dispositiu i del canal d'emergències de SSMM (Salvament Marítim); prevenir els usuaris i les situacions de risc que es donin; rescatar els usuaris que ho necessitin; remolcar embarcacions en situacions de perill per a la tripulació o per a tercers.

El número de persones de què s'ha de dotar una platja dependrà molt de la tipologia de platja i de la quantitat d'instal·lacions amb què s'equipi la platja i de l'extensió d'aquesta platja.

Podem fer un càlcul aproximat tenint en compte el nombre i tipus d'instal·lació:

Lloc de socors:

El nombre adequat són com a mínim 4 socorristes que han de fer torns per cobrir la torre de vigilància i fer les cures al lloc d'assistència.

Torre d'observació:

El nombre adequat és de 2 persones amb rotacions d'una hora de vigilància i una de descans. Els canvis s'han de realitzar dalt de la torre per fer el traspàs de les informacions necessàries, com poden ser: grups de risc, nedadors allunyats, cabussadors no senyalitzats...

Cadira de vigilància:

El nombre adequat és de 2 persones amb rotacions d'una hora de vigilància i una de descans. Els canvis es realitzen a peu de cadira per poder traspassar les informacions necessàries, com ara: grups de risc, nedadors allunyats, cabussadors no senyalitzats...

Torre d'intervenció:

Mínim dos socorristes aquàtics.

Aquest nombre pot variar segons les infraestructures que depenguin d'aquesta torre d'intervenció; ja que pot acollir fins a 3 socorristes i, d'aquesta manera un equip de 3 garantiria també la cobertura de la torre d'observació o cadira de vigilància més propera (segons s'escaigui).

Embarcació tipus I:

Dues persones: un «titulín» o patró i un socorrista aquàtic.

La seva càrrega màxima és de 6 persones.

Embarcació tipus II:

Mínim tres persones: un patró PER i dos socorristes aquàtics.

La capacitat d'aquest tipus d'embarcació és a plena càrrega de 14 persones o 8 amb dues lliteres

Moto aquàtica:

Mínim una persona que és el patró de l'embarcació.

El nombre d'ocupants pot variar entre dues i tres persones.

2.6. Formació

Es considera un objectiu prioritari la formació d'aquelles persones que, per raó de les tasques que desenvolupen, professionals o voluntàries, és possible que hagin d'afrontar una situació d'emergència, fins que els professionals sanitaris se'n facin càrrec.

Les entitats públiques o privades en les quals presten els seus serveis han de garantir que les persones que treballen en aquest servei disposin dels coneixements necessaris que permetin, en la mesura del possible, millorar la situació o, si més no, evitar l'aparició de riscos afegits.

És per aquesta raó que la Generalitat de Catalunya va regular els programes de formació en el Decret 225/1996, de 12 de juny, pel qual es regula la formació en atenció sanitària immediata.

Aquest grup són: el de persones que, per raó de les seves tasques envers un col·lectiu determinat, eventualment poden trobar-se en situacions d'emergència; el de persones que exerceixen una activitat que per si mateixa comporta risc o perill, i el de persones que presten serveis en l'àmbit del transport sanitari.

En concret per al servei de salvament i socorrisme a les platges, s'ha de prestar atenció a:

– Personal de salvament aquàtic.
– Personal socorrista voluntari i professional.

La formació en atenció sanitària immediata s'imparteix en els centres acreditats per la Generalitat de Catalunya, els quals han de lliurar el corresponent diploma a aquelles persones que superin la formació específica.

2.7. Recursos materials: equipament

Els recursos materials també depenen del nombre i tipus d'instal·lació que tingui la platja en concret.

Es pot fer una aproximació tenint en compte el tipus d'instal·lació.

Lloc de socors:

– Material sanitari: llitera de reconeixement, focus, prestatgeries, mampara separadora, farmacioles amb material sanitari fungible i no fungible, equip d'oxigenoteràpia, fonendoscopi, estetoscopi, camilla cullera, collarins, fèrules, així com una ronyonera amb mascareta de protecció i petit material de cures per cada socorrista que depengui del lloc.
– Material de rescat: cèrcol salvavides, cap de 200 m amb corda flotant i arnès, boies de senyalització, llaunes de rescat o dispositius flotants de rescat, xiulets.
– Material de transmissions: emissora base i equip de transmissió portàtil.

Torre d'observació:

– Motxilla amb un joc de banderes de senyalització
– Equip de transmissió portàtil amb pila i pila de recanvi
– Prismàtics
– Roba d'abric

Cadira de vigilància:

– Boia de rescat
– Aletes
– Petita motxilla amb un ambú, kit de cures per atendre les petites assistències
– Equip de transmissió portàtil amb pila i pila de recanvi
– Prismàtics
– Roba d'abric

Torre d'intervenció:
- Llitera portàtil
- Farmacioles
- Equip d'oxigenoteràpia
- Cèrcol salvavides
- Cap de 200 m amb corda flotant i arnès
- Llaunes de rescat
- Xiulets
- Prismàtics
- Equips de transmissió portàtils

Embarcacions:
- Dispositiu flotant de rescat: llaunes de rescat, tub
- Llitera aquàtica d'immobilització completa
- Collarins d'immobilització
- Mascareta de reanimació amb funda protectora
- Armilles salvavides
- Farmacioles
- Cap de 200 m amb corda flotant i arnès
- Equip de transmissió portàtil amb pila i pila de recanvi
- Aletes
- Ulleres, màscara i tub de busseig
- Lycres

A part d'aquest material imprescindible per realitzar una bona assistència i vigilància es necessiten vehicles o mitjans de transport tant per a la sorra com per a l'aigua que ens permetin arribar amb la major rapidesa als punts on s'han produït els incidents.

A la sorra es pot tenir, tenint en compte sempre el tipus de platja i l'extensió:

Vehicles 4X4: vehicle tot terreny, amb tracció posterior.

Amb longitud i capacitat mínima per transportar lliteres i altres materials de salvament i socors.

L'objectiu d'aquest vehicle és anar per la sorra per poder recollir qualsevol persona accidentada i traslladar-la fins al lloc de socors més pròxim i, fins i tot, a l'hospital més proper, ja que aquests vehicles porten llums d'emergència i sirena per poder actuar amb rapidesa.

A més, por servir per traslladar estris de salvament i socors.

Bicicletes: del tipus *mountain bike*, s'utilitza per traslladar-se d'un lloc de socors a un altre, anar a la torre o a la cadira de vigilància o canviar les banderes.

És útil quan els municipis disposen de passeigs marítims.

Quads: vehicle més específic per rodar sobre la sorra.

A l'aigüa:

- *Embarcació tipus I*: embarcació semirígida de 3,90-4,20 m d'eslora, equipada amb un motor forabord (25-30 CV) que s'utilitza per tasques properes a la platja i que, pel poc calat que necessita, permet l'entrada a la sorra en casos d'emergència i la seva actuació es limita als 200 m a prop de la costa.
- *Embarcació tipus II:* embarcació semirígida de 7-8 m d'eslora, equipada amb dos motors forabord (70-90 CV) o un motor dièsel infrabord, que per la seva navegabilitat en condicions adverses s'utilitza per a tasques de salvament marítim i rescat; la seva actuació es limita fins a 25 km de la costa.
- *Motos aquàtiques:* en general es tracta d'embarcacions d'entre 700 i 800 cc i 125 hp de potència. L'eslora aproximada és d'uns 3 m.

– *Caiacs:* embarcació rígida sense motor, que s'impulsa mitjançant els rems i la força humana. Permet arriba a espigons on les embarcacions de motor no poden, realitzar rondes de vigilància aquàtica sense contaminació i consum de combustible. Són més econòmiques.

A l'annex 4 trobem la fitxa resum de les característiques específiques de cada platja del municipi.

3. SERVEI DE VIGILÀNCIA POLICIAL

En la temporada estival es produeix un canvi substancial en els costums de la ciutat: es fa més ús en general de l'espai públic, places, terrasses de bars i restaurants etc., i cada any la policia local ha de replantejar els serveis i orientar-los a les necessitats de la ciutat en aquest període.

En aquest nou replantejament s'introdueix el servei de patrulla de platja amb l'objectiu d'atendre la vigilància i prevenció de riscos dels usuaris de la platja i del passeig marítim.

3.1. Àmbit del servei de vigilància de platja

L'àmbit a cobrir pot ser el següent:

– La zona de bany
– La franja de sorra i en especial la vora del mar que és el lloc de més concentració de gent
– El passeig marítim i accessos platja
– Espigons
– Rieres i camins fluvials al seu pas per la platja
– Establiments públics de la zona
– Parcs i jardins de la zona

3.2. Tasques de vigilància de platja

Les tasques de vigilància de platja són assumides per la policia local, i per les seves característiques es poden definir com:

3.2.1. Tasques de seguretat

Quant al servei d'estiu, la seguretat fa referència a evitar els accidents propis de la zona de bany i litoral de platja.

Els casos que es poden produir són:

– Els referents a la salut i en els que es col·labora amb el servei de salvament i socorrisme:
  • Cremades
  • Insolacions
  • Ferides incisions - contusions (talls i cops accidentals)
  • Esvaïments (lipotímies, baixades de tensió...)
  • Ofegaments a l'aigua
  • Picadures de meduses o insectes, principalment de peixos aranya
  • Atenció davant casos puntuals: epilèpsies i símptomes anàlogs

– Els referents a situacions que són causa de preocupació dels banyistes, amb la col·laboració del servei de salvament i socorrisme:

Els agents que composin la unitat de vigilància a la platja, són requerits freqüentment per ciutadans que sol·liciten als agents informació diversa sobre serveis municipals, establiments situats en la localitat, carrers, transports públics, etc.
Per aquesta raó han d'estar preparats per poder atendre el ciutadà i oferir la informació que sol·licita de la forma més correcta i precisa.
Les tasques més freqüents són:

- Atenció a persones desvalgudes que necessitin ajuda, en especial ancians i nens perduts.
- Persones en estat ebri o que han consumit drogues i que han passat la nit a la platja i que coincideixen amb els usuaris de la platja i que en ocasions també requereixen atenció mèdica.
- Pèrdua d'objectes personals.
- Demanda d'un servei de taxi per a persones amb mobilitat reduïda.
- Detecció de residus que puguin produir danys a les persones.
- Atenció a persones víctimes d'un robatori o delicte.

De la mateixa manera poden prendre nota dels suggeriments que els arribin dels ciutadans per millorar els serveis existents.

– Els referents al manteniment de l'ordre públic i al compliment d'aquelles normes que afecten directament la seguretat dels banyistes:
Aquí es pot fer un petit incís i definir una sèrie de termes que delimitaran l'abast de la vigilància.

Franja marítima municipal:
S'entén per «franja marítima municipal» la franja de terreny d'ús públic en contacte amb el mar que s'estén a tot el terme municipal i en la qual es desenvolupen activitats destinades a l'oci o activitats econòmiques destinades als usuaris de la franja marítima.
La franja marítima es divideix en dues parts: platja i zona de bany.

Zona de platja:
Es considera com a zona de platja, la que va entre les zones urbanitzades o passeig marítim i l'aigua del mar; en aquesta zona queda prohibida la circulació de vehicles sobre l'arena i les activitats que puguin suposar un risc per als usuaris.

Zona de bany:
Es considera zona de bany, la que ocupa la franja de mar compresa entre la platja i 200 metres mar endins o 50 metres en aquells punts on no existeix platja. La zona de bany ha d'estar correctament abalisada mitjançant una filera de boies les quals delimitin la zona de bany col·locant en els llocs adients canals per a l'accés de vehicles nàutics a la zona de navegació (motos aquàtiques, planxes de vela, embarcacions de vela lleugera, patins, etc.) tenint en compte que no poden superar els 3 nusos de velocitat (5,5 km/h) circulant per aquests canals.

Les tasques més freqüents són:

- Presència de gossos o altres animals, o bé animals perduts.
- Discussions que es produeixin entre els diferents usuaris de la platja.
- Detecció de *descuideros*.
- Vigilància per al manteniment de les mesures de seguretat (canals d'entrada i sortida d'embarcacions, abalisaments, etc.)
- Vigilància i control de la zona de bany abalisada i de les pràctiques esportives perilloses.
- Vigilància i control de vehicles aquàtics normalitzats.

3.2.2. Tasques administratives

Les tasques administratives són aquelles que tenen per objecte vetllar pel compliment de les lleis generals, de la normativa local i d'altres disposicions o permisos municipals.

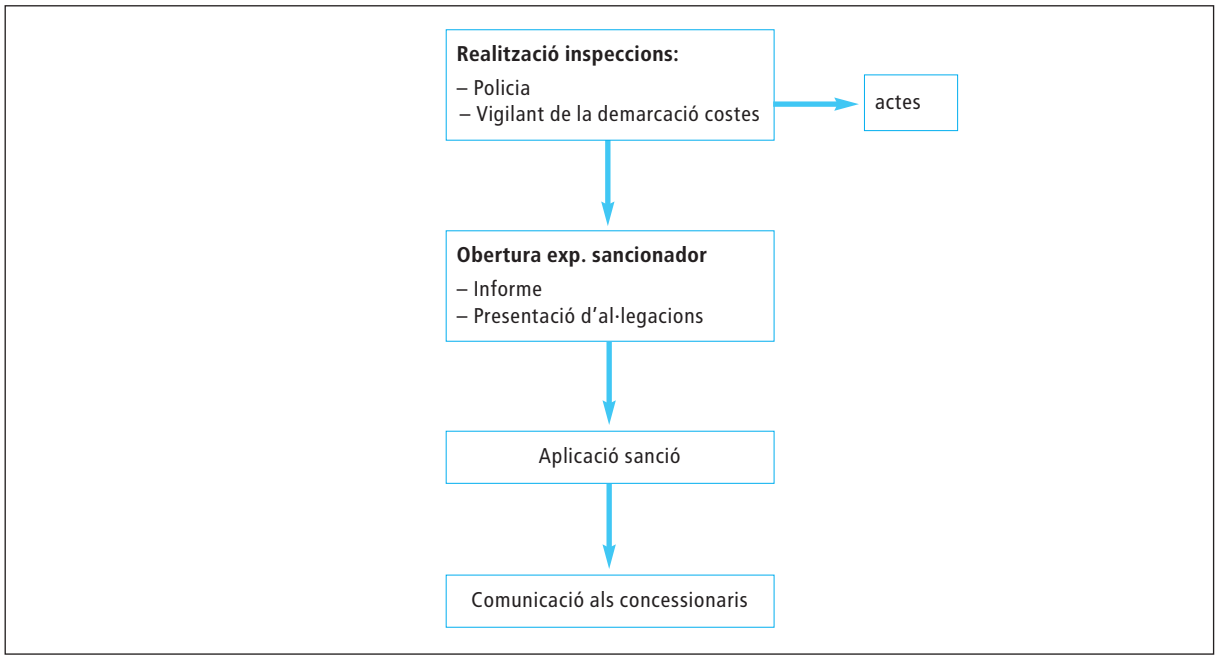
És una de les funcions bàsiques dels agents advertir als ciutadans que realitzin activitats prohibides a la platja la necessitat d'adequar el seu comportament a allò establert en les ordenances municipals.

Les tasques més freqüents són:

- Exigència en el compliment de la normativa en matèria de trànsit i seguretat vial, sobretot en allò relatiu a les prohibicions d'estacionament i circulació de vehicles al passeig marítim i accessos. Cal posar especial atenció en el control de l'estacionament de vehicles que impedeixin l'accés dels vehicles d'emergència i de manteniment i/o que dificultin el pas de vianants a la platja, les zones de reservat minusvàlids, etc.
- Control del compliment de la normativa en matèria d'excessos sonors en la platja i en els establiments pròxims a les zones de platja i passeig marítim (quiosquets, bars, quiosc de gelats, etc.).
- Control d'ocupació, funcionament i horaris dels establiments públics d'oci i de les llicències d'ús de l'espai públic concedides: establiments de temporada, activitats de platja, actes públics, etc.
- Denúncia de les activitats que no tinguin la preceptiva llicència municipal (competicions esportives, festes, etc.)
- Control de la venda ambulant il·legal (sense la preceptiva llicència).
- Control de la prohibició del bany d'animals en el mar, així com el trànsit d'aquests per la sorra.
- Revisió d'espais i instal·lacions públiques, amb la finalitat d'oferir a l'usuari un servei eficaç i que no suposin cap perill, els agents han d'informar de totes les deficiències o anomalies que observin en:
  - Mobiliari públic: bancs, papereres, parcs infantils, etc.
  - Passeig marítim
  - Accessos a la platja i accessos subterranis
  - Serveis municipals: enllumenat, dutxes públiques, etc.
  - Senyalització
  - Neteja: zona de platja, aigua, accessos, etc.
  - Jardins i parcs infantils
  - Platja: objectes perillosos a la sorra, etc.
- Denúncies per alteracions de l'ordre públic, ús incorrecte de les instal·lacions públiques, provocar desperfectes en el mobiliari urbà, etc.
- Denúncies per activitats nàutiques prohibides en la zona de bany.

Referent als establiments de temporada el municipi de Castelldefels reforça la vigilància i control amb els serveis d'inspecció municipal amb els quals s'ha elaborat el protocol d'actuació que s'adjunta als annexos 5 i 6.

A continuació es mostra el protocol d'actuació de control i inspecció de la policia local del municipi de Sant Pol de Mar.



3.3. Descripció del servei

Cada municipi ha de definir les característiques del seu servei de vigilància.

A l'annex 7 s'adjunta la fitxa d'activitats del servei de vigilància.

3.3.1. Duració del servei

L'Ajuntament ha de definir la seva temporada de platges segons la seva tipologia de platges, l'afluència d'usuaris, les activitats i serveis que tenen programats i les necessitats específiques del municipi.

3.3.2. Horari del servei

Cada municipi ha de definir-ho segons la seva franja d'ocupació.

3.3.3. Recursos humans

Cada municipi ha de definir el nombre de persones assignades per realitzar aquest servei tenint en compte la tipologia, la temporada, l'afluència, la grandària de la platja, si té passeig marítim, si es realitzen moltes activitats, etc.

3.3.4. Recursos materials

El municipi ha de definir aquests recursos segons les seves necessitats.

Tenint en compte que els recursos han de ser els suficients per cobrir tot l'entorn de la platja, la zona de bany i la sorra, les activitats de la gent o la zona del passeig.

3.3.5. Serveis especials

Els serveis especials estan motivats per activitats que es fan a la platja però que no formen part pròpiament del servei de vigilància de platja encara que hi poden repercutir.

Exemple del municipi de Castelldefels:

AJUNTAMENT: Ajuntament de Castelldefels	SERVEI: Servei de vigilància a les platges

RESPONSABLE

Policia local de Castelldefels

TEMPORADA

El període en el qual es realitza el servei específic de vigilància de platja és el comprès entre el 15 de juny i el 15 de setembre; ja que es considera que és el de màxima afluència de visitants a la platja.

HORARI

El servei específic de platja es realitza cada dia de la setmana, en jornada partida, de 9 a 13 hores i de 15 a 19 hores.

RECURSOS HUMANS

El personal adscrit a aquest servei son 3 parelles, amb un sector assignat i una parella més en cotxe patrulla. El servei es desenvolupa en dos torns.

I una parella de suport que patrulla pel passeig marítim rodat, deslliurat del servei ordinari.

RECURSOS MATERIALS

El servei consisteix en una vigilància dinàmica, a peu, del sector assignat per dues de les patrulles. El pas s'efectua per la zona de trencant on és més fàcil deambular i es té a l'abast visual el lloc amb més concentració de gent, tant de la zona de bany com la primera línia de sorra.

La tercera patrulla opera en bicicleta corregint les infraccions que es produeixen a la part més propera de passeig marítim i accessos (s'aprofita la mobilitat que dóna un vehicle com és la bicicleta).

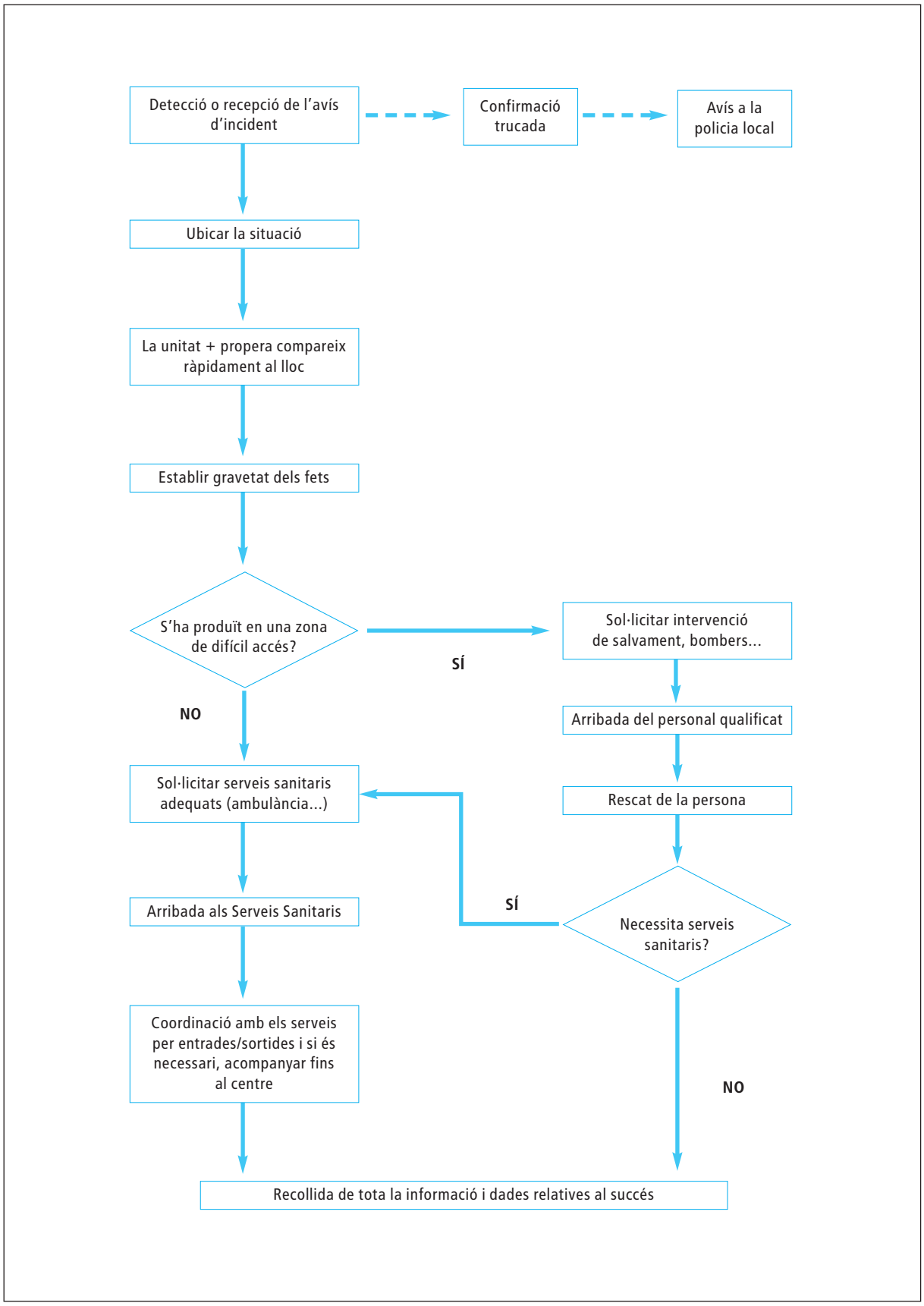
Aquest servei té el suport d'un cotxe patrulla pel passeig marítim rodat, deslliurat del servei ordinari, de suport a les patrulles de platja.

Així mateix, amb el suport del cotxe patrulla de la zona, cal tenir en compte la problemàtica dels robatoris a vehicles estacionats de la gent que va a la platja.

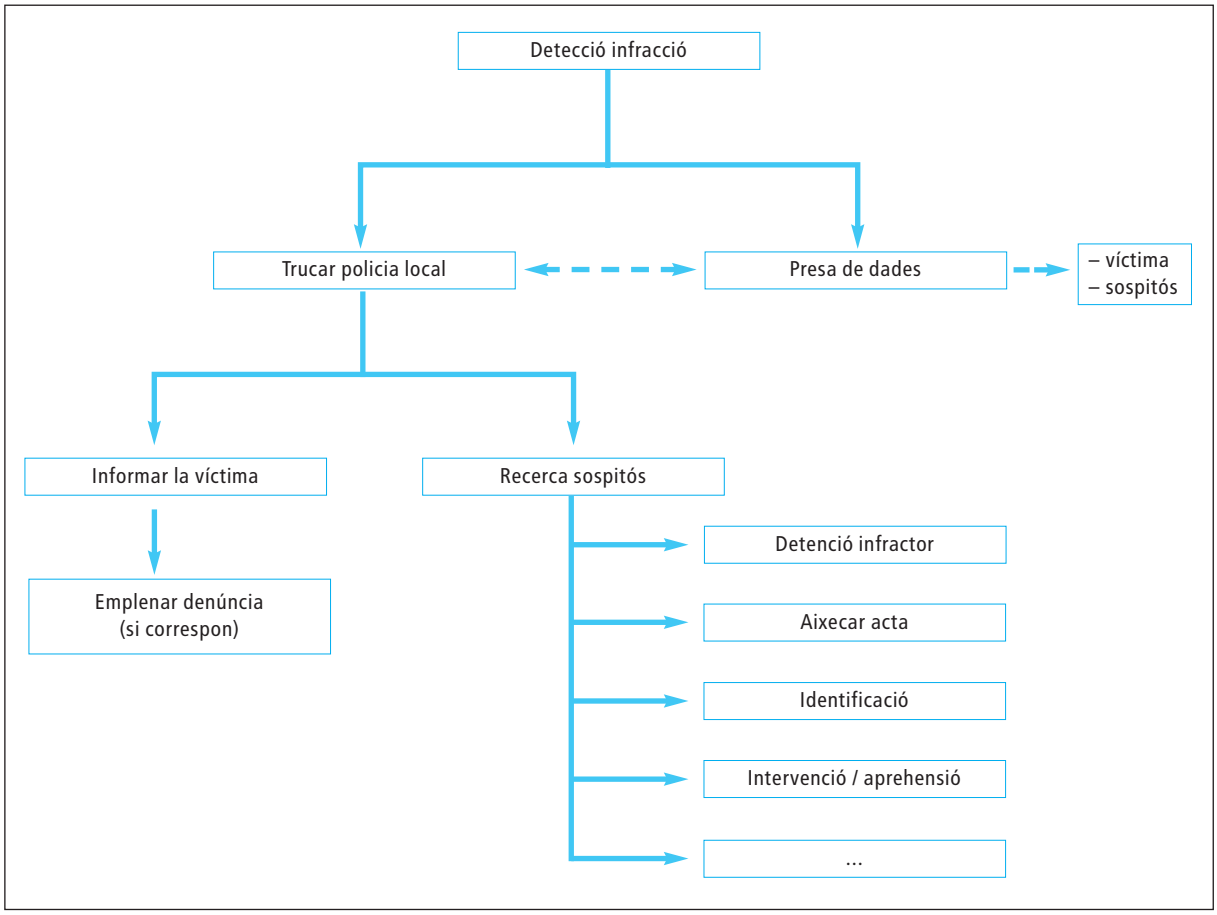
SERVEIS ESPECIALS	DATES
Revetlla i Sant Joan. Com cada any amb motiu de la revetlla de Sant Joan, s'ha de muntar un dispositiu especial que afecta tots els serveis que es desenvolupen a la platja.	Nit del 23 de juny i matinada del 24 de juny
Festa del Mar. Amb motiu de la festa del Carme, l'Ajuntament organitza uns actes populars en què la policia local també organitza el seu dispositiu.	16 al 18 de juliol

COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	DESCRIPCIÓ
Servei de salvament i socorrisme	
Servei de neteja	
Policia nacional	
Capitania marítima	
ACA	

A continuació trobem un exemple de protocol d'avís d'incidències del municipi de Sant Pol de Mar



En aquest diagrama es mostra un exemple de protocol de detecció de faltes i infraccions del municipi de Sant Pol de Mar.



3.4. Coordinació amb altres serveis

El tema de la coordinació amb altres serveis és fonamental per a la bona realització del servei de vigilància.

Cada municipi ha d'establir el seu model de coordinació.

Hi ha diferents models; trobem casos en què la policia local és qui es coordina amb els altres serveis, o es pot nomenar un cap de platges (vegeu el capítol d'organització) que és qui coordina tots els serveis.

Per exemple, el municipi de Castelldefels té definit el seu mètode de la següent manera:

– El Centre de Coordinació Operativa s'estableix a les mateixes dependències de la policia.
– Es disposa d'un telèfon únic per canalitzar els avisos de contingències a la platja, l'anomenat telèfon SOS Platges.
– A les papereres ubicades a la sorra es disposen uns adhesius, en els quals es dóna indicació del telèfon SOS Platja per poder comunicar l'incident, i el sector on està situada perquè sigui ràpidament localitzable el lloc on es produeix. Aquest telèfon és fix, i, per tant, operatiu des de qualsevol telèfon mòbil.
– Des del Centre de Coordinació es pot sol·licitar a altres administracions, bé via radio o telefònicament l'ajuda corresponent.

Per altra banda, l'Ajuntament de Vilassar de Mar té definida una taula de detecció d'incidències i la coordinació amb els diferents serveis per resoldre-les, que es mostra com a exemple en l'annex 8.

Els serveis amb què es manté una eficaç coordinació són:

Aquí exposem l'exemple de la policia local del municipi de Castelldefels:

Cada municipi ha d'establir amb els diferents serveis quines són les tasques comunes i de coordinació que desenvolupen.

Amb el servei de salvament i socorrisme

El servei de vigilància en la majoria dels casos està íntimament lligat al servei de salvament i socorrisme, per això és necessari establir un protocol d'actuació entre els dos serveis i que bàsicament recull els següents aspectes:

– Vigilància i prevenció:
  El servei de salvament i socorrisme ha d'observar permanentment les persones, tant a l'aigua com a la sorra per prestar auxili en cas precís. Donat que tenen torretes de vigilància, la seva situació elevada els permet tenir un millor camp visual.
  El servei de salvament i socorrisme aconsella als banyistes sobre actuacions inadequades que poden suposar un perill o accident, i en el cas d'actituds que poden ser greus o reincidents ha de ser la policia local la que intervingui i sancioni en el cas que es contravinguin les lleis o normatives.
– Recerca de persones desaparegudes:
  Quan se'n té coneixement, ja sigui per un avís directe a la caseta de salvament i socorrisme o a través de la policia local s'activen els equips de recerca.
– Custòdia i lliurament d'objectes perduts en les casetes de salvament i socorrisme que són lliurats a la policia local i que es porten a prefectura.
– Avisos a policia local en els casos d'altercats públics i actes delictius.
– Instal·lació de banderes d'avís a banyistes sobre la idoneïtat de l'aigua per al bany.
– Vigilància de les condicions de l'aigua del mar o perillositat per presència d'organismes vius com ara meduses, algues, etc. Coordinant-se amb el servei de socorrisme i amb els departaments municipals de sanitat per si s'estima convenient desaconsellar el bany, informant els banyistes mitjançant el sistema de banderes.

Amb el servei de neteja

El servei de neteja de platges és el responsable de mantenir en òptimes condicions d'ús la zona de la platja, aquestes tasques s'acostumen a fer fora de l'horari d'utilització d'aquesta, això no obstant cada vegada es més freqüent la utilització nocturna de la platja, fer fogueres, produir restes que trobaran els banyistes l'endemà, en aquests casos es fa la comunicació corresponent al servei de neteja de platja o en el cas dels municipis concrets a la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Espai Públic que fa el seguiment i gestió d'aquest servei i que també s'ocupa dels controls de sorra pertinents.

També hi ha la possibilitat que el mar porti restes que es dipositin a la sorra i aleshores pot ser el servei de vigilància el que comunica al servei de neteja de platja que s'ha de fer la neteja.

El servei de vigilància també pot vetllar per les bones condicions sanitàries de la platja i controlar les condicions de neteja de la sorra de la platja i el seu entorn, i l'estat del material destinat a la recollida de residus; comunicant les possibles incidències a l'organisme encarregat del servei de neteja.

I en aquells municipis que fos necessari controlar l'estat dels camins de les rieres al seu pas per la zona de la platja, sol·licitar la seva neteja en el cas de presentar residus arrossegats per les pluges, i que suposin un risc sanitari, com ara la presència d'animals morts, etc.

Amb la policia nacional («Forces i cossos de seguretat» no municipals)

Amb capitania marítima

Aquest capítol cada vegada pren més rellevància, atès que han proliferat aquests darrers anys activitats esportives relacionades amb l'aigua. En concret el *kite surf* és una activitat considerada com a perillosa perquè

és practicada la temporada de bany i per tant és necessària la col·laboració amb capitania marítima per controlar la pràctica d'aquest esport.

Segons les Normes de Seguretat Marítima dictades per Capitania Marítima de Barcelona; de l'1 de juny al 15 de setembre les motos d'aigua, embarcacions de motor que superin una velocitat de més de 3 nusos o les de vela de més de 2,5 m d'eslora, només podren travessar la zona de bany (200 m) mitjançant canals abalisats i si no existeixen, ho hauran de fer pel canal més pròxim, port o instal·lació nauticoesportiva, club nàutic o similar. I de la mateixa manera queda prohibida la pràctica del *fly-surf* en aquest període de temps en la zona de bany inclòs l'accés mitjançant els canals abalisats habilitats.

En ocasions es troben barques encallades a la sorra, aleshores es trasllada l'avís a salvament marítim.

Pel que fa a les activitats que es desenvolupen en el mar, a la policia local.

Amb l'ACA

Donat que l'ACA és l'administració encarregada de la qualitat de l'aigua, qualsevol incidència detectada per la policia local els és comunicada i a l'inrevés, és a dir, l'ACA comunica a l'alcaldia de l'Ajuntament si es detecta alguna contaminació d'algun tipus per poder prendre les mesures adients correctores i de senyalització.

Això estaria relacionat amb el fet que el servei de vigilància pot fer una activitat de vigilància i control sobre les condicions mediambientals, com per exemple:

– Abocaments de matèries tòxiques o insalubres, que arribin directament a l'aigua del mar o a la sorra de la platja. Aquest fet es pot produir amb freqüència en aquells municipis que tinguin pròxima la canalització del col·lector d'aigües residuals. En aquest cas el municipi ha de definir un protocol per quan es produeix aquesta incidència.

4. SENYALITZACIÓ: SISTEMES D'INFORMACIÓ I AVÍS

Les platges poden optar per diversos mètodes de senyalització per donar tota mena d'informació necessària per a l'usuari de la platja.

Aquesta informació ha de comptar amb uns mínims:

– Ús de la platja: zones de bany, zones esportives, zona d'embarcacions, zones esportives, zones protegides, zones d'accessibilitat prohibida, horaris dels serveis, punts de vigilància, etc.
– Serveis dels quals disposa la platja.
– Informació de situacions de risc i perill.

El mar i el seu entorn natural tenen perills inherents de difícil predicció, que junt amb les conductes temeràries i el desconeixement dels riscos per part dels usuaris, fan que sigui imprescindible establir un sistema de seguretat basat en la prevenció i la sensibilització.

Per establir aquesta comunicació amb l'usuari tenim diferents models:

4.1. Els senyals

Hem d'estandarditzar un codi de senyalitzacions que eviti, davant situacions previsibles, que es produeixi qualsevol incident o lesió. S'agruparien en les següents categories:

Informatives:

– Platja no vigilada
– Platja vigilada

– Banderes
– Altres

Prohibitives:

– No banyar-se
– No llençar-se
– No nedar prop d'esculleres ni espigons
– No banyar-se (en aquesta zona)
– Zona restringida per a entrada i sortida d'embarcacions
– Altres

De precaució:

– Perill: platja fonda
– Perill: forts corrents
– Perill: zona de roques lliscants
– Perill: meduses
– Perill: fort onatge
– Perill: abocaments il·legals
– Perill: pluges torrencials
– Precaució: residus sòlids flotants
– Altres

Es pot fer un esment especial a aquells senyals reguladors de les activitats nàutiques, que n'estableixen l'autorització o prohibició:

– La navegació d'embarcacions esportives o d'esbarjo
– La navegació d'embarcacions de motor
– La navegació d'embarcacions de vela
– La pràctica de *windsurf*
– La pràctica d'esquí nàutic
– La navegació d'embarcacions de rem
– El bany
– La navegació de motos aquàtiques

4.2. El codi de les banderes

Es tracta de banderes que informen sobre l'estat de la mar.

La bandera escollida va en funció de les condicions de la mar i s'ubica en els pals, llocs de socors i torres d'observació, estipulats per cada ajuntament segons el protocol establert cada temporada.

Aquestes tenen un significat concret depenent del seu color:

– La bandera verda significa bany lliure
– La bandera groga significa bany amb precaució
– La bandera vermella significa bany prohibit

Les banderes s'han de posar a primera hora del dia i recollir-se en finalitzar el servei.

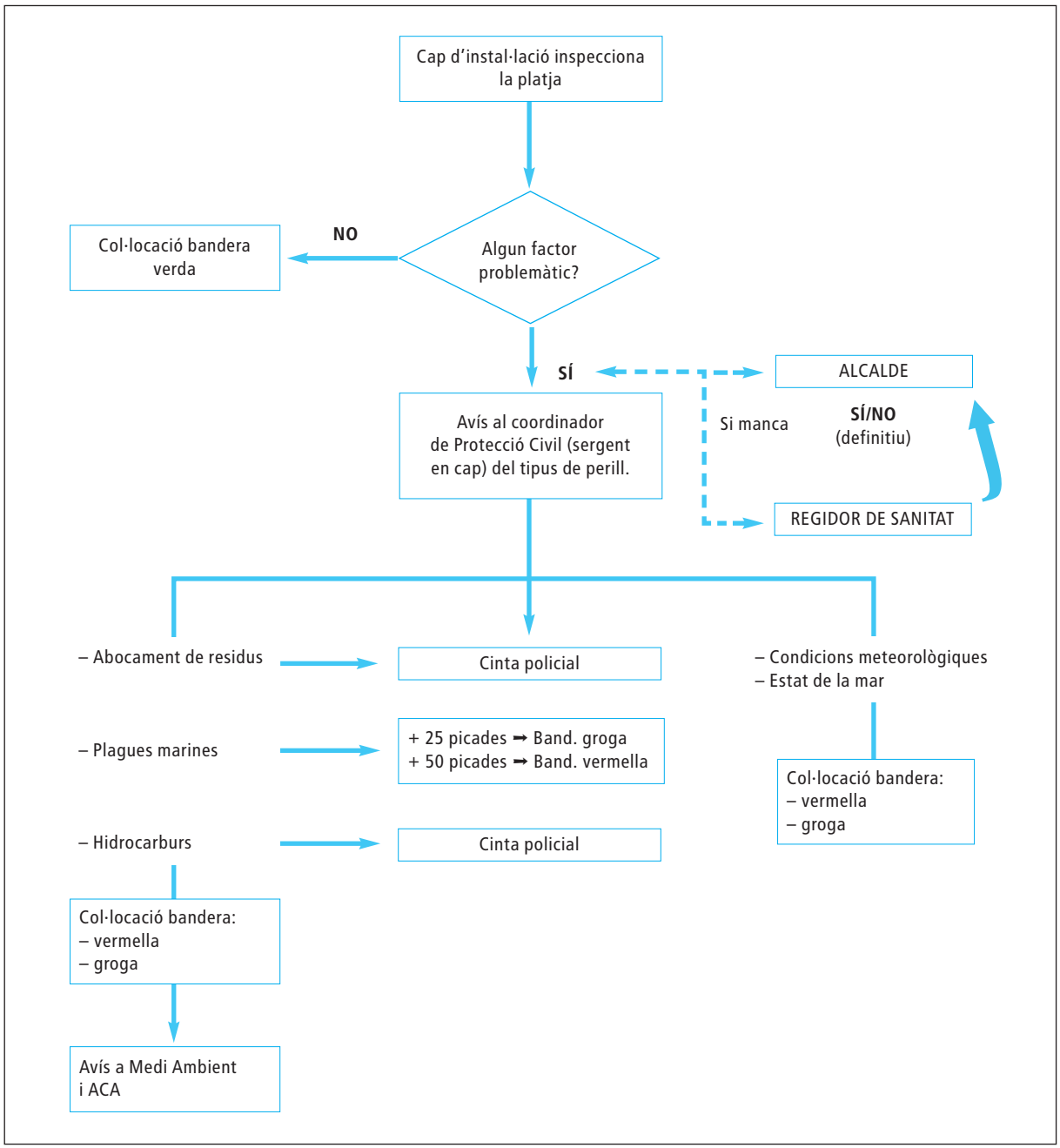
A continuació es mostra un exemple de protocol de col·locació de banderes al municipi de Castelldefels:

BANDERA	Condicions mínimes que s'han de donar
VERDA	Estat de la mar tranquil, sense perill ni risc aparent per a la integritat de les persones. La qualitat de l'aigua ha de ser bona, igual que l'estat de la platja.
GROGA	Es formen onades que poden causar problemes als usuaris (amb una alçada d'un metre i mig). Hi ha corrents mitjanament forts, brutícia o taques a l'aigua. Mal estat de la sorra. Tempestes o fenòmens meteorològics que dificulten la vigilància dels usuaris. Presència de meduses o d'altres animals marins lesius. Altres situacions que suposin un risc moderat per als usuaris.
VERMELLA	Onades que suposin un perill greu per a la integritat de les persones (amb una alçada de dos metres o més). Corrents forts o molt forts. Estat general de la mar molt agitat. Contaminació de l'aigua o de la sorra. Condicions climatològiques molt adverses i perilloses per a la vida humana a la mar. Presència molt elevada d'animals marins lesius i/o perillosos. Altres situacions que suposin un risc greu per als usuaris.

Respecte a la col·locació i el canvi de color de les banderes, el protocol que s'ha de seguir és el següent:

1. L'entitat responsable de col·locar les banderes de bany a la platja de Castelldefels és l'adjudicatària, dins de la zona de cobertura especificada en aquest contracte.
2. L'adjudicatari controla que, dins dels primers 30 minuts de la prestació del servei, les banderes estiguin posades adequadament.
3. Setmanalment, cal enviar per correu electrònic o per fax un full resum de les activitats que s'hagin portat a terme durant la setmana anterior.
4. Qualsevol incidència greu a la platja cal comunicar-la immediatament per via telefònica a la responsable de sanitat municipal o, en el cas que la incidència ocorri fora del seu horari laboral, al responsable de la policia local.
5. Posteriorment, i en el mínim temps possible, cal enviar per fax l'informe de la incidència.
6. *Bandera verda i bandera groga*: l'adjudicatari, mitjançant el seu responsable de la platja, ha de decidir en el moment de l'obertura dels punts de platja i d'acord amb el seu equip de socorristes aquàtics sobre l'estat de la mar i d'altres factors, la col·locació de bandera verda i groga, en el pal proper al lloc de socors.
7. *Bandera vermella:* quan l'adjudicatari estimi convenient enlairar la bandera vermella, ho ha de comunicar prèviament a l'Ajuntament i exposar-ne els motius. La decisió última l'ha de prendre l'alcalde o la persona en qui delegui. Quan el canvi de bandera vermella estigui motivat per altres motius que no sigui l'estat de la mar, cal actuar de la mateixa manera.
8. L'adjudicatari ha d'informar dels senyals i el significat del color de les banderes en diferents idiomes, així com dels usos de la platja d'acord amb la normativa de les banderes blaves.
9. Durant l'horari de cobertura del servei, l'adjudicatari pot comptar amb el suport de la policia local per a les qüestions que, de manera bilateral, s'estimin oportunes.

El diagrama següent mostra un exemple de protocol de col·locació de banderes al municipi de Sant Pol de Mar:



Alguns d'aquests senyals poden ser mòbils, és a dir, poden col·locar-se depenent de l'estat de la mar o de les zones de corrents i del risc focalitzat o eventual que existeixi a la platja.

4.3. Les recomanacions

Per poder incidir en qualsevol conducta que pugui provocar un risc per al mateix usuari o d'altres propers a ell (com podria ser allunyar-se a més de 200 metres del trencant, entrar dins de la zona amb una embarcació, etc.), s'ha d'advertir mitjançant els recursos existents i tantes vegades com situacions es produeixin.

Moltes vegades ha de ser una activitat permanent de comunicació i difusió del personal del servei de salvament i socorrisme vers els usuaris de la platja que es detectin que es troben en situacions de risc, tant per a ells com per a altres usuaris.

Conductes que s'han de vigilar i controlar:

– Usuaris que surten de la zona de bany
– Usuaris que tenen alt risc de cremades produïdes pel sol.
– Usuaris en els espigons, zones rocoses, zones perilloses o de difícil accés.
– Embarcacions que entren en la zona de bany.
– Embarcacions que aboquen al mar.
– Usuaris que consumeixen alcohol a la platja.
– Usuaris que es dutxen amb sabó.
– Usuaris que es detecten com a potencialment perillosos: obesos, gent gran, nens, etc.

4.4. Els avisos

Totes i cadascuna de les situacions clares de risc o perill, han de ser alertades.

El sistema més ràpid i efectiu és a través dels equips de megafonia instal·lats a les platges.

Aquest tipus d'avisos han d'estar protocolaritzats tant en cadència com en situacions.

4.5. Campanyes de sensibilització

Aquestes campanyes es poden fer tant a través dels mitjans de comunicació a tota la població en general com *in situ* als usuaris de la platja.

Llistarem possibles accions que pot realitzar qualsevol municipi:

– Falques en les emissores de ràdio locals
– Decàleg de recomanacions per als banyistes
– Polseres d'identificació per als grups de nens
– Campanyes a les escoles
– Tríptics de difusió específics
– Altres

4.6. Balises i plataformes flotants

L'abalisament de zones de bany vigilades és una pràctica cada vegada més comuna en les diferents platges del litoral amb motiu del fort increment dels ports esportius i activitats nàutiques.

Es tracta d'una mesura preventiva per protegir els banyistes.

La legislació (Reial decret 1835/83, de 25 de maig) senyala l'abalisament a la línia de 200 metres paral·lela a la costa, així com dels canals d'entrada i de sortida de les embarcacions i de tots aquells elements nàutics, complint uns requisits (mida de les boies, color, separació entre boies) i d'aquesta manera evita els accidents.

També cal senyalar els espigons i tots aquells elements que puguin ser perillosos tant per als banyistes com per als usuaris de patins, embarcacions, etc. Aquest és un abalisament conegut com *línies de vida*.

Aquesta delimitació queda reflectida en els plànols de les platges que queden inclosos en el Pla d'usos.

4.7. Exemples de senyalització en diferents ajuntaments

Ex: Projecte de senyalització «Infoplatja» al municipi de Sant Pol de Mar

Objectius:

– Realització d'un cartell institucional i de servei públic sobre l'estat i serveis de les platges de Sant Pol de Mar. Materials: pòsters magnètics informatius cedits per la Diputació de Barcelona i cartells de «Serveis de platges» tipus safata amb marge perimetral.
– Descobrir que cada mitjà té el seu propi llenguatge i recursos expressius.
– Comprendre i analitzar les situacions que es poden trobar en les platges de Sant Pol de Mar.
– Fomentar l'educació de la terminologia de platges i la prevenció en turisme.
– Donar la màxima informació a l'usuari que sàpiga en tot moment on està i les condicions en què es pot trobar en la platja en concret, i que tingui recursos a qui acudir en cas d'incidents.
– Fomentar la recollida selectiva de les deixalles, l'ús racional de l'aigua de les dutxes i rentapeus, la qualitat higienicosanitària de la mar i la sorra, etc.

Ex: Campanya SOS-Platja al municipi de Castelldefels

La campanya consisteix en l'habilitació d'un telèfon de la policia local per a casos d'emergència a la platja, de cara a actuar en coordinació amb l'empresa de salvament amb més celeritat.

La platja s'ha dividit en sis sectors amb un color propi per identificar-los.

S'instal·len adhesius a totes les papereres que informen del telèfon directe i a les marquesines d'informació instal·lades al passeig.

Ex: Abalissament mòbil al municipi de Barcelona

El projecte consta de diferents tipus de senyals i balises:

– Un senyal mòbil que es pugui col·locar en el lloc de la platja on es localitzi el perill en concret i que constaria de tres parts: el color de la bandera, la indicació de si és un perill o la prohibició de banyar-se i els motius com per exemple les meduses, els corrents, l'estat de l'aigua i el fons perillós.
– Boies verticals d'abalisament que serveixen per reforçar el motiu de les boies amb indicacions concretes de la zona que assenyalen.

5. MECANISMES DE CONTROL

El municipi ha de realitzar inspeccions del servei que està oferint, de forma directa mitjançant l'establiment de controls específics com es mostra a l'exemple del municipi de Castelldefels a l'annex 5 i 6 o de forma indirecta amb l'establiment d'indicadors:

Exemples:

– Resum diari d'actuacions
– Llistat de les actuacions
– Nombre d'assistències
– Nombre de rescats
– Nombre de rescats en esports aquàtics
– Nombre de menors extraviats

– Nombre de menors extraviats amb polsera
– Nombre d'ajudes a discapacitats
– Nombre de polseres donades
– Nombre de peticions de cadira amfíbia
– Nombre d'actuacions preventives
– Nombre d'infraccions comeses en les zones abalisades d'exclusiu ús dels banyistes
– Nombre d'atencions al ciutadà (informacions diverses)

Annex 3: Bases per al càlcul de risc d'una platja

1. SEGONS L'AFLUÈNCIA

AFLUÈNCIA	RISC
Menys de 10 metres quadrats per persona, o trams de platja amb un nombre d'usuaris superior a 2.000 en una superfície de 20.000 metres quadrats	Alt
Entre 10 i 60 metres quadrats per persona, o trams de platja amb un nombre d'usuaris superior a 350 i inferior a 2.000 en una superfície de 2.000 metres quadrats	Mitjà
Més de 60 metres quadrats per persona o trams de platja amb un nombre d'usuaris inferior a 350 en una superfície de 2.000 metres quadrats	Baix

Per efectuar una correcta classificació del risc no només prendrem com a base l'afluència de la platja, s'han de tenir en compte característiques particulars de la platja, que s'han exposat anteriorment: històric d'incidències, nuclis de població propera, condicions habituals del mar, característiques físiques i entorn de la platja i activitats esportives i d'esbarjo que es realitzin i existència d'abalisament en zones de bany.

El càlcul que s'ha de fer és sumar el resultat dels cinc elements estudiats i dividir-ho entre cinc; el valor que doni s'ha d'interpretar segons aquests criteris:

VALOR	RISC
Entre 4 i 5	Alt, amb independència del grau d'afluència
Entre 4 i 3	S'augmenta un grau la classificació del risc segons afluència: si és baix passa a mitjà i si és mitjà passa a alt
Entre 2 i 1	Baix

2. HISTÒRIC D'INCIDÈNCIES

Nombre anual d'incidents greus per la seguretat i la vida humana.

HISTÒRIC D'INCIDÈNCIES	VALORACIÓ DE PERILLOSITAT
Quan s'hagin produït dos o més incidents greus	5
Quan s'hagi produït un incident greu	3

3. NUCLIS DE POBLACIÓ PROPERA

Atenent al nombre d'habitants del municipi

NUCLIS POBLACIÓ PROPERA	VALORACIÓ DE PERILLOSITAT
Més de 100.000 habitants	5
Entre 20.000 i 100.000 habitants	3
Entre 5.000 i 20.000 habitants	1

4. CONDICIONS HABITUALS DEL MAR

Tenint en compte les condicions de les onades i existència de corrents marines que puguin afectar la seguretat dels usuaris.

CONDICIONS HABITUALS DEL MAR	VALORACIÓ DE PERILLOSITAT
Existeixen habitualment ones d'altura superior a 0,5 metres i corrents	5
Existeixen corrents de marea que poden afectar els banyistes	3

Característiques físiques i entorn de la platja:

Cal prestar atenció als perills afegits que hi pugui haver i dificultats en les comunicacions, el socors, auxili i evacuació.

CARACTERÍSTIQUES FÍSIQUES I ENTORN	VALORACIÓ DE PERILLOSITAT
Amb perills afegits i difícils vies d'accés i evacuació, només accessible amb mitjans aeris o marítims	5
Amb perills afegits, l'accés i evacuació només es pot realitzar amb vehicles tot terreny o a peu	3
Amb perills afegits sense dificultats d'accés i de comunicacions	1

5. ACTIVITATS ESPORTIVES I D'ESBARJO QUE ES REALITZEN. EXISTÈNCIA D'ABALISAMENT EN ZONES DE BANY

S'ha d'estudiar el risc que comporta la realització d'activitats esportives tant per qui les realitza com per als usuaris i banyistes de la platja.

ACTIVITATS ESPORTIVES...	VALORACIÓ DE PERILLOSITAT
A la platja coexisteix activitat nàutica, esportiva i de bany i no existeix abalisament, ni senyalització de sectors esportius	5
Coexisteixen les activitats nàutica, esportiva i de bany i disposa de senyalització de sectors esportius	3

Annex 4: Fitxa de caracterització de la platja

(Se n'ha de fer una per cada platja que tingui el municipi)

AJUNTAMENT/MUNICIPI:	SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME	
NOM PLATJA		
RESPONSABLE		
HORARI DEL SERVEI		
TIPOLOGIA	Urbana/ turística/ rocosa/ deltaica/ natural...	
LONGITUD		
	CATALOGACIÓ SEGONS RISC	
AFLUÈNCIA		TIPOLOGIA PLATJA SEGONS CÀLCUL RISC
HISTÒRIC D'INCIDÈNCIES		
NUCLIS DE POBLACIÓ PROPERA		
CONDICIONS HABITUALS DEL MAR		
CARACTERÍSTIQUES FÍSIQUES I ENTORN DE LA PLATJA ACTIVITATS ESPORTIVES I D'ESBARJO. EXISTÈNCIA D'ABALISAMENT		Resultat del sumatori de totes les característiques
INSTAL·LACIONS	MATERIAL	
LLOC DE SOCORS	Material sanitari: farmacioles, lliteres, equip d'oxigenoteràpia... Material de rescat: cèrcol salvavides, caps, boies... Material de transmissions: emissores i equips de transmissió portàtils	
TORRE D'OBSERVACIÓ		
CADIRA DE VIGILÀNCIA		
TORRE INTERVENCIÓ		
EMBARCACIÓ	MATERIAL	
TIPUS I		
TIPUS II		
ALTRES		
VEHICLES	MATERIAL	
PERSONAL		
MECANISMES DE CONTROL		

Annex 5

CONTROL D'ACTIVITATS I ESTABLIMENTS
FIXOS I DE TEMPORADA
DE LA PLATJA

AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS

Legislació aplicable:
* Normes generals per a l'establiment dels serveis de temporada a les platges. Reglament general d'execució de la Llei 22/1988 de costes.
* Clàusules administratives de concessió dels establiments fixos i de temporada.

Àmbit d'aplicació: Activitats desenvolupades en la zona maritimoterrestre de la platja de Castelldefels.

1. Identificació de l'activitat

– Tipus d'establiment:
– Situació:
– Titular concessió: NIF: Telèfon:
– Presenta fotocòpia de l'acord de concessió? Sí ☐ No ☐
– El responsable de l'establiment és el concessionari? Sí ☐ No ☐

2. Instal·lacions i estris

– *Requisits generals:*
- Horari de l'activitat: de a hores
- Els voltants de l'activitat (50 m) són nets? Sí ☐ No ☐
- L'establiment està en perfecte estat de conservació i neteja? Sí ☐ No ☐
- Hi ha papereres per al desenvolupament de l'activitat? Sí ☐ No ☐
- Hi ha tanques i/o acordonaments? Sí ☐ No ☐
- Publicitat amb cartell o tanques? Sí ☐ No ☐

– *Requisits específics:*

☐ **Hamaques, tendals i para-sols**
- Entre dues fileres hi ha, almenys, 4 m? Sí ☐ No ☐
- Col·locades arran d'aigua impedint el pas (hi ha d'haver **6 m** lliures)? Sí ☐ No ☐
- Quan no són ocupades, hi ha un màxim del **50 %** instal·lades? Sí ☐ No ☐

☐ **Artefactes flotants (patins)**

- Col·locats arran d'aigua impedint el pas (hi ha d'haver **6 m** lliures)? Sí ☐ No ☐
- Hi ha canal d'abalisament? Sí ☐ No ☐
- Existeix rètol de prohibició de banyar-se al canal d'abalisament? Sí ☐ No ☐

☐ **Quiosc de gelats**

- La seva superfície és menor o igual a **8 m²**? Sí ☐ No ☐
- Venda d'aliments que no siguin gelats o begudes enllaunades i *snacks*. Sí ☐ No ☐
- Disposa de taules i cadires Sí ☐ No ☐
- Fulls de reclamacions? Sí ☐ No ☐
  - i. Rètol que informi de la seva tinença? Sí ☐ No ☐

☐ **Quiosc de begudes i gelats**

- Ocupa com a màxim 20 m² més 80 m² de terrassa? Sí ☐ No ☐
- Hi ha venda d'aliments cuinats? Sí ☐ No ☐
- Utensilis de plàstic, paper o material rebutjable? Sí ☐ No ☐
- Té taules, cadires o altre parament fora de la superfície establerta? Sí ☐ No ☐
- Hi ha abocaments d'aigües residuals, escombraries o altres elements? Sí ☐ No ☐
- Hi ha un rètol amb el missatge «No es permet el subministrament de begudes alcohòliques de cap mena als menors de 18 anys»? Sí ☐ No ☐
- La seva activitat provoca o pot provocar molèsties als banyistes o als habitants dels edificis més propers? Sí ☐ No ☐
- Fulls de reclamacions? Sí ☐ No ☐
  - i. Rètol que informi de la seva tinença? Sí ☐ No ☐

Restaurant fix. (horari: veure final document)*

- Ocupa com a màxim 150 m² més 100 m² de terrassa a la sorra? Sí ☐ No ☐
- Té taules, cadires o altre parament fora de la superfície establerta? Sí ☐ No ☐
- Hi ha abocaments d'aigües residuals, escombraries o altres elements? Sí ☐ No ☐
- La seva activitat provoca o pot provocar molèsties als banyistes o als habitants dels edificis més propers? Sí ☐ No ☐
- Realitzen alguna activitat no permesa? Sí ☐ No ☐
  - i. Quina?
- Permet la utilització dels serveis higiènics a tothom? Sí ☐ No ☐
- Els serveis higiènics estan en bon estat d'higiene i neteja? Sí ☐ No ☐
- Hi ha un rètol amb el missatge «No es permet el subministrament de begudes alcohòliques de cap mena als menors de 18 anys»? Sí ☐ No ☐
- Fulls de reclamacions? Sí ☐ No ☐
  - i. Rètol que informi de la seva tinença? Sí ☐ No ☐

3. Observacions

* L'horari dels quiosquets fixos és el mateix de qualsevol altre restaurant.

- Del 9 de juny al 15 d'octubre 08.00 h a 02.30 h
- Resta de l'any 08.00 h a 01.30 h
- Divendres, dissabtes i vigílies de festius 1/2 h més

Castelldefels, de de 20

Annex 6

CONTROL DELS SERVEIS DE SOCORRISME DE LA PLATJA

AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS

Dia: ____ / ____ / 20____

– La temporada de vigilància és del dia **14 de JUNY** al dia **14 de SETEMBRE**
– Els punts de socors han d'estar **OBERTS CADA DIA** de les 10 hores a les 19 hores, tenir les **BANDERES COL·LOCADES** i hi ha d'haver, en total, **ALMENYS 3 VIGILANTS**.
– Sempre hi ha d'haver socorrista vigilant en la cadira o torre de vigilància o fent vigilància arran d'aigua.

Salvament i socorrisme.

1. **C/ Perú** Hora: _____:_____
   - Obert: Sí ☐ No ☐
   - Panel magnètic: cavallet de mar (groc) Sí ☐ No ☐
   - Panel Infoplatja: Sí ☐ No ☐
   - Hi són els 3 socorristes? Sí ☐ No ☐
   - Socorrista en la torre de vigilància o vigilant a peu per la platja. Sí ☐ No ☐
   - Hi és l'embarcació de salvament? Sí ☐ No ☐
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

2. **C/ 512** Hora: _____:_____
   - Obert: Sí ☐ No ☐
   - Hi són els 2 socorristes? Sí ☐ No ☐
   - Socorrista en la cadira de vigilància o vigilant a peu per la platja. Sí ☐ No ☐

3. **C/ 4** Hora: _____:_____
   - Obert: Sí ☐ No ☐
   - Panel magnètic: dofí (blau) Sí ☐ No ☐
   - Panel Infoplatja: Sí ☐ No ☐
   - Hi són els 3 socorristes? Sí ☐ No ☐
   - Socorrista en la cadira de vigilància o vigilant a peu per la platja. Sí ☐ No ☐
   - Hi és l'embarcació de salvament? Sí ☐ No ☐
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

4. **C/ 11** Hora: _____:_____
   - Obert: Sí ☐ No ☐
   - Panel magnètic: tortuga (verd) Sí ☐ No ☐
   - Panel Infoplatja: Sí ☐ No ☐
   - Hi són els 3 socorristes? Sí ☐ No ☐
   - Socorrista en la cadira de vigilància o vigilant a peu per la platja. Sí ☐ No ☐
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

5. **C/ 16** Hora: _____:_____
   - Obert: Sí ☐ No ☐
   - Panel magnètic: estrella de mar (vermell) Sí ☐ No ☐
   - Panel Infoplatja: Sí ☐ No ☐
   - Hi són els 3 socorristes? Sí ☐ No ☐
   - Socorrista en la torre de vigilància o vigilant a peu per la platja. Sí ☐ No ☐
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

Altres

6. **Club marítim** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

7. **Club nàutic** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

Aquestes banderes mai no poden ser diferents a la del lloc de socors de la Creu Roja més proper.

Monòlits

1. **C/ Veneçuela** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

2. **C/ Xile** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

3. **Av. Rep. Argentina** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

4. **C/ Ones** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

5. **C/ Estrella de Mar** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

6. **Av. Banys** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

7. **C/ 4** Hora: _____:_____
   - Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

8. **C/ 504** Hora: _____:_____

- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

9. **C/ 10** Hora: _____:_____

- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

10. **C/ 13** Hora: _____:_____

- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

11. **C/ 16** (davant Creu Roja) Hora: _____:_____

- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

12. **C/ 19** Hora: _____:_____

- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

13. **C/ 22** Hora: _____:_____

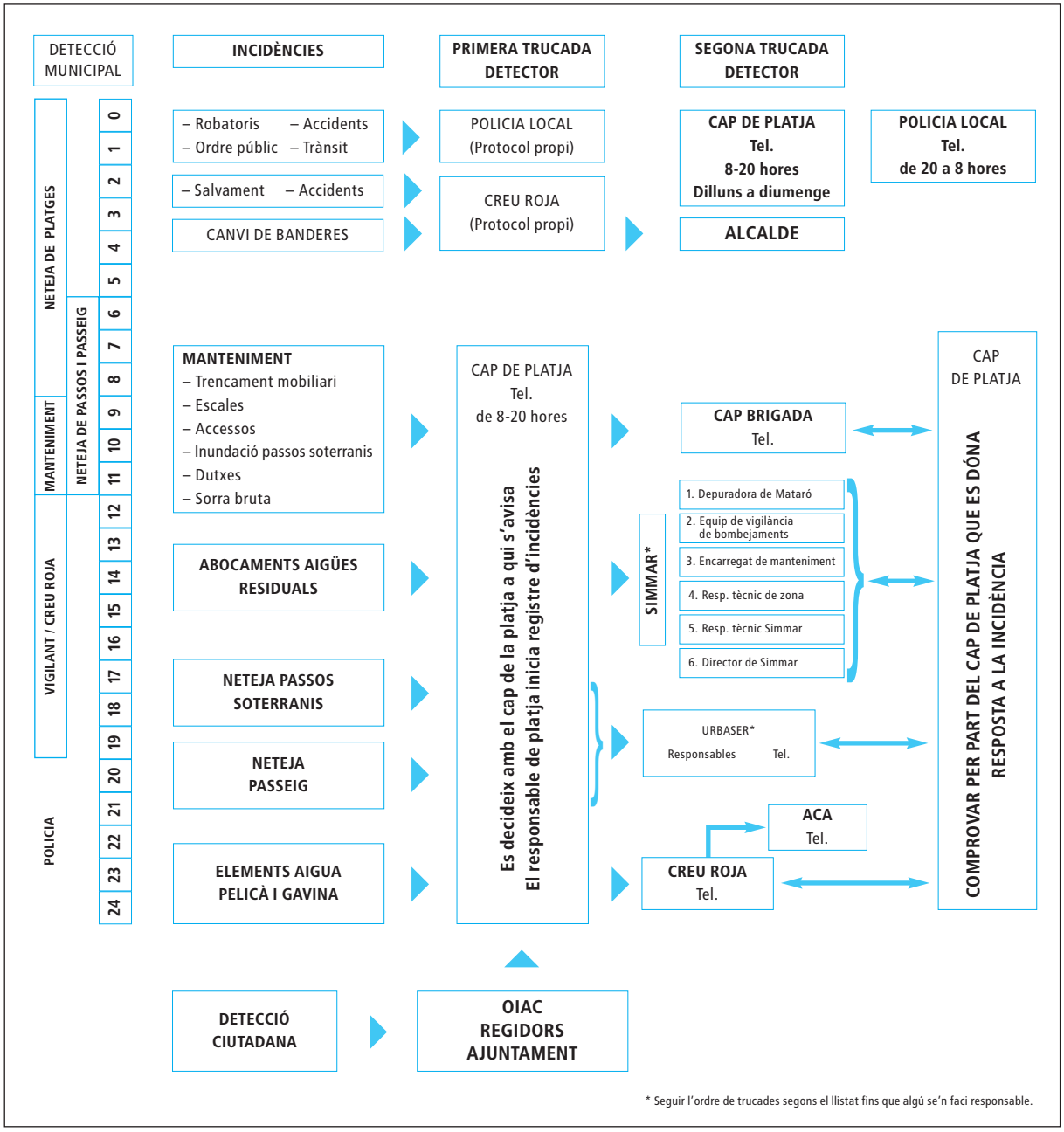
- Color bandera: ☐ **No n'hi ha** ☐ Vermella ☐ Groga ☐ Verda

OBSERVACIONS:

Annex 7: Fitxa d'activitats del servei de vigilància

AJUNTAMENT:	
SERVEI:	
RESPONSABLE:	
TEMPORADA	
HORARI	
RECURSOS HUMANS	
RECURSOS MATERIALS	
SERVEIS ESPECIALS	DATES
COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	DESCRIPCIÓ

Annex 8. Protocol de funcionament del detector d'incidències de Vilassar de Mar



11

Salubritat i higiene*

1. INTRODUCCIÓ

La salubritat de les platges en tots els seus àmbits (sorra, aigua del mar, fons marí, passeig marítim, etc.) és una de les obligacions dels ajuntaments. Aquesta obligació queda recollida en dues lleis:

– Llei 7/85, de 2 d'abril. Llei reguladora de les bases de règim local, article 25 h), on s'esmenta la protecció de la salubritat pública.
– Llei de costes 22/1988, de 28 de juliol, capítol III, article 115, apartat d), que assenyala que els municipis «han de mantener las playas y los lugares públicos de baño en las debidas condiciones de limpieza, higiene y salubridad».

Aquesta salubritat implica tant la neteja de residus sòlids, com el manteniment de la qualitat higienicosanitària de la sorra, de l'aigua del mar i dels establiments de venda de begudes i aliments (aquests últims han de tenir una autorització atorgada per les autoritats Ssanitàries corresponents).[12]

En aquest capítol es pretén descriure com implantar un sistema de neteja per a cada àmbit, com coordinar els sistemes i realitzar un control de resultats per conèixer l'estat de les platges, definir els estàndards mínims de salut i higiene a les platges i mostrar tots els aspectes relacionats amb el tema.

Qualsevol tècnic encarregat de la salut i higiene de les platges trobarà una guia per realitzar el servei de neteja de les platges i els controls necessaris, per poder oferir als usuaris unes condicions òptimes d'ús.

El capítol es divideix en dues parts que reflecteixen la naturalesa de la salubritat i la higiene a les platges.

Per una banda, a la primera part es parla del servei de neteja que inclou: neteja de la sorra, neteja de sòlids flotants, neteja d'infraestructures i neteja del fons marí. Aquesta part del capítol és una guia pràctica per implantar els diferents serveis de neteja, amb criteris de gestió i de coordinació.

La segona part fa referència als controls analítics que serveixen per valorar l'efectivitat dels diferents serveis de neteja. Els controls analítics són els indicadors que permeten calibrar els serveis de neteja per aconseguir el màxim nivell sanitari tant de la sorra com de l'aigua del mar, i en aquesta part podem trobar els criteris que es fan servir per realitzar els controls, taules de valoració de la lectura dels resultats de les anàlisis i les posteriors mesures correctores, així com altres dades d'interès per als tècnics municipals.

* Ajuntaments/organismes que hi han col·laborat: Ajuntament de Vilassar de Mar, Ajuntament de Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona.

12. Per a més informació, adreceu-vos a www.diba.es/salutpconsum/salutpublica/seguretat_alimentaria.

2. SERVEI DE NETEJA

La sorra és l'element més característic de la platja, el que en defineix els límits i, juntament amb l'aigua del mar, el que forma l'element paisatgístic que reconeixem i anomenem platja.

Com a element més important, en el qual l'usuari s'ubica, i hi està molta estona, és l'element que reflecteix l'estat de neteja de la platja i que a la vegada rep més queixes i crítiques, per la qual cosa la sorra de la platja cal que estigui en perfectes condicions tant de residus sòlids, com de qualitat sanitària. (Es tracta en el punt 4 d'aquest capítol.)

Els residus sòlids són l'element més perjudicial per a l'estat de neteja de la sorra, ja que són elements molt visuals, que l'usuari detecta fàcilment, i que requereixen un sistema de neteja per a la seva eliminació.

Aquests residus sòlids són generats per: els mateixos usuaris, sòlids flotants de l'aigua de mar que arriben a la sorra, abocaments de la xarxa de clavegueram, elements que porten les rieres quan desaigüen al mar, elements que porta el vent, etc. Donat que hi ha tantes causes, cal dotar la platja d'un servei de neteja que elimini al màxim aquestes causes, per evitar l'arribada dels residus a la platja; malgrat aquest esforç, i donat que arribaran residus sòlids, caldrà un servei de neteja que retiri els residus.

2.1. Servei de neteja de la sorra

Com ja hem exposat, el servei de neteja de la sorra de les platges té com a finalitat l'eliminació de qualsevol element sòlid o residu que hi hagi a la platja. Per realitzar aquest servei cal tenir en compte els següents punts:

2.1.1. Zonificació

La zonificació de les platges és la divisió de les diferents platges del municipi segons les característiques que afecten el servei de neteja de la platja. Aquestes característiques són: situació, tipus de platja, tipus d'usuaris, tipus d'accés per als vehicles, elements esportius, etc.

La zonificació de les platges del municipi permetrà coordinar millor els mitjans de què disposi el servei de neteja, i treure el major rendiment possible, ja que per tots és sabut que els mitjans econòmics i humans dels ajuntaments són limitats, i en alguns casos escassos.

A continuació es mostra un exemple de quadre de zonificació del municipi de Vilassar de Mar:

Platja	Tram	Tipus usuaris	Procedència	Accés
Almadrava	Zona del baixador fins al torrent del porxo	Famílies de pícnic el cap de setmana	Fora del municipi, minoritàriament veïns a llevant de la riera d'en Cintet	Majoritàriament en cotxe
Almadrava	Del torrent del porxo (davant del Palomares) a l'espigó de llevant	I usuaris del Nàutic i Palomares	Veïns de Vilassar i usuaris dels patins del Palomares i del Nàutic de fora de Vilassar	Majoritàriament en cotxe
Astillero	Tota, des de la riera d'en Cintet fins a la banda de llevant de l'espigó de Garbí	Gent gran i població infantil amb familiars	Població del casc antic i zones properes	A peu
Ponent	Espigó de Garbí a la riera de Vilassar de Dalt	Famílies, població infantil, i estiuejants	Població autòctona de barriada i població estacional resident a la conurbació barcelonina	A peu o en cotxe fins al pas soterrani de la Xinesca
Ponent	Des de la riera de Vilassar a Premià de Mar	Pescadors, joves. Estiuejants. Espai més tranquil que els anteriors i sense serveis. Platja nudista just davant de la benzinera?	Diversa	Cotxe a través del pas de la Xinesca, Ali Bey o mercat de la Flor

2.1.2. Fases del servei de neteja

El servei de neteja cal que estigui adequat a les demandes dels usuaris. Donat que l'ús de la platja per part dels usuaris i la seva intensitat varia al llarg de l'any, cal dimensionar el servei de neteja per a cada període (no té el mateix ús la platja a l'estiu que a l'hivern). Per tant, cal fer un estudi específic per a cada municipi de les diferents fases, segons la intensitat de l'ús de la platja, les demandes dels usuaris, o la voluntat de l'Ajuntament.

Les fases es determinen mitjançant el calendari, i tenint en compte els diferents períodes que es produeixen en una platja segons el seu ús (per exemple: estival, postestival, hivernal i preestival), i cal fixar la temporalitat de cada fase en un calendari anual. És molt important realitzar una bona divisió de les fases del servei de neteja de la platja, ja que permetrà treure el major rendiment possible al servei de neteja, i no malgastar recursos innecessaris en èpoques en què l'ús de la platja és molt baix o nul. Per altra banda, aquesta divisió també pot servir per a altres activitats o actuacions que cal fer a la platja (per exemple: determinar la col·locació dels serveis de dutxes i rentapeus, guinguetes, etc.).

A continuació es mostren dos exemples de divisió de fases del servei de neteja de l'Ajuntament de Vilassar de Mar i de la Mancomunitat de Municipis de la Província de Barcelona.

Fases del servei de neteja a Vilassar de Mar

1. Fase HIVERNAL: de l'1 d'octubre al 14 de març.
2. Fase PREESTIVAL: del 15 de març a l'1 de juny.
3. Fase ESTIVAL: de l'1 de juny al 30 de setembre.

Fases de la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

1. Temporada alta: els mesos d'estiu
2. Temporada mitjana: centrada abans i després de l'estiu
3. Temporada baixa: mesos d'hivern

2.1.3. Tasques

Les tasques són les diferents feines que cal realitzar mitjançant el servei de neteja per mantenir neta la platja.

S'ha de tenir en compte que aquestes tasques variaran d'un municipi a un altre segons el tipus de morfologia de la platja que tingui: platja longitudinal, amb cales, amb trencants, no se'ls farà el mateix tractament.

Per altra banda, les tasques es poden diferenciar en treballs manuals i treballs mecànics:

- Treballs manuals: neteja manual de residus sòlids, buidat de papereres i bidons, i reposició de bosses en aquests, neteja de les zones on no arriba la maquinària pesant: vora del mar, esculleres, racons, dunes...
- Treballs mecànics: neteja i garbellat de la sorra.
- Llaurat de les platges: aquesta activitat l'està realitzant l'àrea metropolitana de Barcelona un cop a l'any i coincidint amb la primavera i el començament de la temporada mitjana/alta de les platges. Consisteix en el volteig mitjançant l'arada que la remou fins a una determinada profunditat. El treball, que es realitza amb dos tractors que arrosseguen l'arada a més de l'acció complementària de les garbelladores, facilita l'aireig i la insolació de la sorra de manera que, per l'acció fungicida dels raigs solars, s'assoleix un grau òptim de salubritat.
- Regularització de la sorra: és una tasca important abans de començar la temporada de platges i després. Consisteix a igualar i aplanar la sorra de forma regular i taponar rieres. Es realitza amb maquinària pesant com ara retroexcavadores i pales.

2.1.4. Freqüències

Un cop determinades les fases de la temporada cal determinar la intensitat del servei de neteja segons cada fase, és a dir, fixar quantes vegades es realitzarà una tasca determinada, per exemple, cada setmana. Així es

tipifiquen i s'automatitzen les feines del servei de neteja, i permet tenir una visió global de les tasques a realitzar i donar correspondència a les prioritats de cada tasca, amb la seva freqüència.

Les freqüències cal estudiar-les i en cas de detectar que els resultats no són els esperats, modificar-les per aconseguir l'objectiu fixat.

A continuació es mostren dos exemples de freqüències de l'ajuntament de Vilassar de Mar i de la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana.

Freqüències del servei de neteja a Vilassar de Mar.

1. Fase hivernal: 1 cop/setmana (normalment els dijous)
2. Fase preestival: 3 cops/setmana (dilluns, dimecres i divendres)
3. Fase estival: diari inclosos diumenges i festius

Freqüències de la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona:

1. Temporada alta: la neteja mecànica es realitza diàriament i la neteja manual la realitzen set equips de neteja formats per 41 persones en total; de forma diària.
2. Temporada mitjana: la freqüència de pas de les màquines es redueix a una passada per setmana i la neteja manual es realitza per set equips però d'un total de 27 persones.
3. Temporada baixa: la neteja mecànica es realitza 1cop/mes; i la neteja manual està formada per tres equips integrats per sis persones que fan el buidatge de les papereres que *s'han mantingut instal·lades, bàsicament als accessos de les platges*.

2.1.5. Horaris

Fixades les freqüències cal determinar els horaris per a cadascuna de les tasques, segons les fases de la temporada.

Cal separar els horaris de les diferents tasques, per coordinar el servei, segons:

– **Neteja mecànica i buidatge de papereres:** A causa de la tipologia i les característiques de la maquinària utilitzada per a la neteja de la sorra, cal plantejar realitzar aquesta tasca durant les hores en què la platja no té usuaris, per evitar així les molèsties que pot provocar i facilitar les feines de la maquinària. Això implica en molts casos realitzar aquestes feines en horari nocturn.
  En fases hivernals, en les quals és possible que no hi hagi usuaris, es pot plantejar realitzar la neteja mecànica de la sorra en hores diürnes, sempre que no afectin cap tipus d'usuari.
– **Neteja manual de la sorra:** la neteja manual de la sorra és una tasca totalment diferent. Es considera que la neteja manual de la platja és positiu realitzar-la a la vista de l'usuari, la qual cosa permet mostrar als usuaris com es realitza el servei de neteja i actua d'efecte potenciador a l'hora de mantenir una conducta de neteja envers la platja.
  Per altra banda, obliga el personal de la neteja a mantenir una conducta de responsabilitat de la feina que està realitzant, mantenint un rendiment i una imatge sempre correctes.
  Cal tenir en compte que la realització de la neteja de la platja en horari diürn no ha de provocar cap interferència ni molèstia als usuaris, ja que si això es produeix, pot provocar l'efecte contrari, i ser una font constant de queixes.

En tot cas és important tenir sempre persones de reten per cobrir possibles incidències fora de l'horari establert; i estar alerta de possibles necessitats específiques que pugui tenir la platja tenint en compte: festes, caps de setmana, actes puntuals a la platja, afluència massiva...

Un exemple dels horaris del servei de neteja mecànica a Vilassar de Mar és el següent:

– FASE HIVERNAL: horari diürn (7.00 h a 13.45 h) els dijous.
– PREESTIVAL: horari diürn (7.00 h a 13.45 h) de dilluns a divendres, dissabtes de 7.00 h a 13.15 h.
– FASE ESTIVAL: horari nocturn de 0.00 h a 7.00 h de dilluns a diumenge, festius inclosos.

2.1.6. Mitjans mecànics i humans

Cal dotar cada tasca dels mitjans mecànics i humans necessaris per a la realització del servei correctament. Això implica dimensionar cada tasca segons la fase de la temporada i la seva freqüència, per aconseguir fer rendibles els recursos, ja que en els ajuntaments, els recursos són limitats i en molts casos insuficients.

Per dimensionar els recursos cal tenir en compte el seu rendiment segons les condicions de treball i la dimensió de les tasques a realitzar (per exemple, cal tenir en compte quants metres quadrats neteja un tractor amb la garbelladora, inclosos els desplaçaments a altres platges, etc. i quants metres quadrats tenim de platja, la qual cosa ens donarà el resultat del nombre de màquines de què hem de disposar).

Per al personal humà cal tenir en compte que tindrem personal tècnic que dirigirà i coordinarà la brigada d'operaris que ha de realitzar les feines de neteja pròpiament dites. Per al seu dimensionament cal actuar de la mateixa manera que la maquinària, calcularem els metres quadrats de platja que neteja un operari per determinar el seu rendiment, i sabrem el nombre total d'operaris si coneixem els metres quadrats de platja que cal netejar.

Uns exemples de dimensionament dels mitjans humans i mecànics emprats en els serveis són els de l'Ajuntament de Vilassar de Mar i la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana:

Dimensionament dels mitjans humans servei de neteja a Vilassar de Mar

Fase hivernal

1 peó conductor, 1 cop per setmana (normalment els dijous), a jornada sencera

Fase preestival

1 peó conductor dilluns, dimecres i divendres a jornada sencera.
1 oficial 1a i 1 peó, cada dia a jornada sencera (dia)

Fase estival (juny a setembre)

1 peó conductor, cada dia (festius inclosos) a jornada sencera (nit)
1 peó, cada dia (festius inclosos) a jornada sencera (nit)
1 oficial 1a i 2 peons, cada dia a jornada sencera (dia)

Dimensionament dels mitjans mecànics/maquinària del servei de neteja de l'Àrea Metropolitana de Barcelona:

Dotació de maquinària:

– 2 màquines garbelladores (2,40 m d'amplada i 4,5 m^3 de càrrega)
– 5 garbelladores petites autopropulsades (80 m d'amplada)
– 2 tractors per arrossegar les garbelladores
– 3 vehicles 4x4 per al buidatge de papereres
– 2 vehicles 4x4 per a inspecció
– 4 furgonetes per al transport del personal

A l'annex 9 es mostren les fitxes tècniques de les diferents garbelladores.

En el servei de neteja de la platja cal no oblidar que hi ha una sèrie d'elements complementaris per al servei, com ara el vestuari del personal, les eines manuals, la formació dels operaris, etc. Així mateix, cal tenir en compte el manteniment de la maquinària (tractor, garbelladora, etc.) per tècnics especialistes.

2.1.7. Taules de coordinació

Les taules de coordinació són una eina de gran ajuda per al tècnic encarregat del control del servei de neteja de la platja, ja que permeten resumir totes les tasques a realitzar, les freqüències, fins i tot la dotació de personal assignada a cada tasca, etc., tot el que el tècnic vulgui reflectir.

En l'exemple següent es pot consultar la taula de coordinació del servei de neteja a Vilassar de Mar:

Platja	Tasca a realitzar	Hivern	Primavera	Estiu A	Estiu B
Platja de l'Astillero (de l'espigó de llevant a l'espigó de Garbí)	Garbellat mecànic de la sorra	Un mensual si hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor	Divendres i totes les vigílies de festius si hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor	Dilluns, dimecres, divendres, dissabte, diumenge i totes les vigílies de festius, si hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor	Diari, si hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor
	Raspallada manual sorra, en els llocs inaccessibles per la màquina garbelladora	Un mensual si no hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor	Divendres i totes les vigílies de festius si no hi ha possibilitat d'accedir a la platja amb el tractor	Dilluns, dimecres, divendres, dissabte, diumenge i totes les vigílies de festius	Diari
	Recollida materials al trencaones	Quan l'Ajuntament ho consideri necessari després d'un temporal	Quan l'Ajuntament ho consideri necessari després d'un temporal	Mínim una recollida setmanal	Mínim una recollida setmanal
	Retirada dels fangs dels abocaments dels sobreeixidors		Abans del cap de setmana següent	Immediatament a la finalització de l'abocament	Immediatament a la finalització de l'abocament
	Buidatge de papereres	No	Dilluns, divendres, dissabte, diumenge	Diari	Diari

2.2. Neteja de sòlids flotants

La neteja de sòlids flotants en l'aigua del mar és un greu problema de difícil solució, agreujat pels municipis que pateixen abocaments descontrolats i il·legals, així com les avingudes de les rieres, etc.

La prevenció és el millor mitjà per evitar sòlids flotants en l'aigua del mar, i això implica coordinar tots els agents implicats en abocaments a la platja, és a dir, l'Agència Catalana de l'Aigua, les indústries, xarxa de clavegueram, per evitar abocaments previsibles, com els produïts per causa dels talls de llum, etc. Per coordinar això cal elaborar un circuit per avisar tots els agents de les incidències que puguin causar abocaments al mar.

El mitjans mecànics i tècnics per a la neteja de sòlids flotants no són accessibles per a tots els municipis, a causa del seu cost elevat, la seva baixa eficiència i la poca rendibilitat. Tot i això alguns municipis disposen d'unes embarcacions de recollida de sòlids en suspensió a l'aigua.

Per altra banda, els municipis de Catalunya disposen de la col·laboració de l'Agència Catalana de l'Aigua a través del seu programa: «Programa de prevenció i neteja de les aigües litorals i les platges».[13]

Les activitats del programa comencen el 15 de juny i finalitzen el 15 de setembre; i tenen com a objectius:

– Control des de l'aire de l'estat de la costa i detecció de possibles incidències
– Resposta i actuacions davant de les incidències
– Detecció i recollida de sòlids flotants
– Informació i tramesa periòdica durant la temporada de bany de les quantitats de sòlids flotants

13. Per a més informació adreceu-vos a www.mediambient.gencat.net/aca/ca//medi/aigues_litorals.

L'Agència Catalana de l'Aigua té un dispositiu de neteja de sòlids flotants format per embarcacions tipus «gavina» i embarcacions tipus «pelicà», repartides arreu del litoral català. El tipus d'embarcació es diferencia segons la possibilitat d'entrar i netejar la zona de bany (gavina), o netejar en aigües més profundes (pelicà). Aquest suport permet mitjançant l'avís a l'Agència Catalana de l'Aigua, que aquesta actuï enviant el tipus d'embarcació que creu oportuna.

Cada embarcació té assignada una determinada ruta diària de treball. Aquestes rutes estan subjectes a modificació considerant les necessitats i problemàtiques que puguin aparèixer durant l'estiu.

Durant la temporada d'estiu es lliuren setmanalment els resultats de la recollida de sòlids flotants a través de la web de l'Agència Catalana de l'Aigua.

2.3. Neteja d'infraestructures

Les infraestructures que no formen part directament de la platja, però que són confrontants, com els accessos, els passeigs marítims, passos soterrats, etc., són un dels elements més importants a tenir en compte pel que fa a la neteja, ja que són els que donen la primera imatge de la platja a l'usuari. Per tot això, no cal oblidar la neteja d'aquests espais i si es pot, cal coordinar-los amb la neteja global de la platja.

Alguns elements d'aquestes infraestructures poden ser els següents:

2.3.1. Passos soterrats

Els passos soterrats són una imatge habitual a la costa del Maresme a causa de les infraestructures viàries i ferroviàries situades a primera línia de la costa, que fa que siguin els únics elements d'accés a la platja. Donades les seves característiques especials (elements sense llum natural, llocs humits, amagats i sense vigilància) els passos soterrats han de ser un element amb una neteja diferent.

La neteja ha de consistir en:

– Neteja del terra amb una freqüència segons la intensitat d'ús del pas, per evitar l'acumulació de brutícia i orines, i les males olors.
– Neteja de les parets, ja que és habitual trobar pintades i *graffitis*.
– Manteniment de les lluminàries del pas soterrat pel que fa a la neteja.

La neteja dels passos cal intensificar-la segons l'assistència d'usuaris, per donar un millor servei a l'usuari i evitar malgastar efectius.

2.3.2. Passeig marítim

El passeig marítim cal tractar-lo com un espai més de la via pública, i si és possible, que la neteja estigui prevista en la neteja viària del municipi. A grans trets la neteja ha de consistir a escombrar la superfície del passeig, fer una neteja i buidar les papereres.

La neteja del passeig es pot coordinar amb l'assistència d'usuaris a la platja i les fases de la neteja de la sorra, intensificant la neteja durant el període estival.

2.4. Neteja de fons marí

El fons marí, per la seva falta d'accessibilitat, no permet una neteja normal, i provoca que sigui un dels àmbits més difícils de tractar per un ajuntament, la qual cosa implica l'oblit respecte a la neteja. Així mateix, la dificultat de percepció visual de l'estat del fons marí per part dels usuaris i dels tècnics municipals, fa que no sigui motiu de queixes o reclamacions.

Tanmateix, hi ha diferents maneres de controlar i realitzar la neteja del fons marí:

– La contractació de tècnics o empreses especialistes en la neteja del fons marí.
– La realització d'una crida social a la ciutadania i als usuaris de la platja aficionats al submarinisme i *snorkel*, perquè mitjançant una jornada amb activitats lúdiques, es realitzi una recollida de residus del fons marí de manera voluntària i altruista.
– «Dia europeu dels surfistes»: netegen totes les platges.

2.5. Recollida selectiva

Una bona pràctica mediambiental és començar a implantar la recollida selectiva en l'àmbit de platges.

Per una banda, el municipi ha de col·locar les eines; és a dir, els contenidors específics que permetin aquesta recollida.

I per l'altra, ha de fer un exercici d'implicació, motivació i comunicació als usuaris de la platja perquè ajudin el municipi a fer-ho possible.

Un exemple és el cas del municipi de Sant Pol de Mar on s'han distribuït a tots els concessionaris de guinguetes 3 papereres, de les quals 1 és de color groc, per disposar només els envasos, 1 de color verd per dipositar-hi el vidre, i 1 de color blau per al paper i el cartró.

Alhora, han repartit cendrers de plàstic entre els usuaris per reduir el nombre de burilles a la sorra. I també s'han instal·lat plafons explicatius a les platges per conscienciar la població i fomentar el civisme a tota la platja.

Per completar el programa es preveu introduir la recollida selectiva de residus per part dels usuaris de la platja, i instal·lar papereres diferenciades per als envasos i la resta de la brossa a tot el litoral.

Amb l'objectiu de facilitar la gestió del servei de neteja de la platja del municipi, s'adjunta una fitxa de protocol del servei de neteja de platges a l'annex 10.

A continuació es mostra un exemple de la fitxa del municipi de Vilassar de Mar

FITXA. SERVEI DE NETEJA

OBJECTIUS:

«En aquest capítol es pretén descriure com implantar un sistema de neteja per a cada àmbit, com coordinar els sistemes i realitzar un control de resultats per conèixer l'estat de les platges, definir els estàndards mínims de salut i higiene a les platges i mostrar tots els aspectes relacionats amb el tema.»

RESPONSABLE

Tècnic/a municipal de Salut Pública.

PROCEDIMENT:

El procediment per implantar un sistema de salut i higiene a la platja ha de seguir els següents passos:

1. Implantar un servei de neteja de la sorra amb la coordinació dels mitjans humans i mecànics necessaris.
2. Coordinar la neteja de l'aigua amb l'Agència Catalana de l'Aigua, per aconseguir un servei de neteja eficaç.
3. Establir un canal de circulació dels resultats de les anàlisis tant de la qualitat de l'aigua com de la sorra, per poder realitzar-ne la posterior anàlisi.
4. Realitzar les actuacions necessàries per rectificar els resultats negatius que ens mostrin les anàlisis.

RECURSOS HUMANS:

Els recursos humans afectats per la salut i higiene són:

1. Tècnics: Tècnic municipal de Salut Pública.
   Tècnic municipal de Medi Ambient.
   Cap de la Brigada Municipal o responsable de Via Pública.
2. Operaris municipals encarregats de la neteja de la platja

RECURSOS MATERIALS I/O TÈCNICS:

Els recursos materials seran la maquinària necessària per a la neteja mecànica de la sorra de la platja (tractor i garbelladora), així com els estris necessaris per a la neteja manual de la sorra (cubells, rastrells, pales, vestuari, etc.).

CALENDARI:

El calendari de neteja de la platja l'estableix cada ajuntament segons els seus criteris i les seves necessitats. Es recomana que es tingui consciència de la platja durant tot l'any, per això cal realitzar la neteja anual encara que l'ús sigui inferior a la temporada d'estiu.

INDICADORS QUE AFECTEN:

Els indicadors que afecten la salut i higiene de la platja són els indicadors que es mesuren en les anàlisis de la platja i els seus resultats.
Un altre indicador, no tècnic, però sí de percepció, són les queixes formulades pels usuaris, que cal registrar i analitzar.

DIAGRAMA DE FLUX:

3. CONTROLS ANALÍTICS

Els controls analítics són l'eina que ens permet valorar la qualitat sanitària tant de les sorres com de l'aigua.

Cal recordar als tècnics municipals que quan els resultats de les analítiques no són correctes, cal actuar perquè es recuperin els valors normals, ja que els controls només són eines que mostren la falta de qualitat higiènica de la sorra o de l'aigua.

3.1. Controls analítics de la sorra

Els controls avaluen les característiques microbiològiques de la sorra per detectar possibles bacteris, fongs i llevats associats a sorres poc netes, que poden provocar malalties dermatològiques o infeccions.

L'Ajuntament de Barcelona, des de principis dels anys 90 realitza anàlisis microbiològiques de les sorres de les seves platges, i utilitza com a criteris orientatius de la qualitat microbiològica els de l'Institut Pasteur de Lille per a bancs de sorra.

Posteriorment l'Àrea Metropolitana adoptà els mateixos criteris i està realitzant l'anàlisi microbiològica de les sorres des de Montgat a Castelldefels.

La Diputació de Barcelona, seguint el criteri d'unificació, proposa utilitzar els mateixos paràmetres.

3.1.1. Protocol de gestió de la mostra

Aquest protocol té com a objectiu dur a terme anàlisis microbiològiques de les sorres de les platges.

Amb aquest objectiu es determinaran detalladament les diferents activitats per a la correcta recollida de les mostres de sorra fins al lliurament de l'analítica: els resultats i avaluació.

3.1.2. Pla de mostreig i anàlisi

Període de mostreig: cal establir un període de mostreig d'acord amb la temporada estiuenca. Per tant la presa de mostres s'ha de dur a terme exclusivament en els mesos de juny, juliol, agost i setembre (4 mesos en total).

Freqüència de mostreig: la freqüència de mostreig és quinzenal (dues analítiques per mes).

3.1.3. Recollida de les mostres

És fonamental la unificació de criteris per a la recollida i posterior tractament de les mostres de les sorres de les platges.

Condicions de mostreig: barreja homogeneïtzada de sorra fins a 10 cm de profunditat acumulada en el centre d'un quadrat d'1 m de costat, arrossegada des de cadascun dels vèrtexs.

Es recullen uns 250 g de sorra en un flascó o bossa de tanca hermètica estèrils, i conservació i transport en nevera entre 2 – 6 ºC.

El mostreig s'ha de dur a terme abans de les hores de màxima insolació i afluència.

Punts de mostreig: s'estableixen dos punts de mostreig (A i B), en la normal de la línia de la costa, per a cada platja perfectament diferenciada de cada municipi o fracció (en platges de molta extensió).

La zona A està situada a la franja que dista 6 m del trencant de l'aigua (aproximadament), i és aquesta la zona humida.

La zona B està situada a la franja que dista uns 12-14 m del trencant de l'aigua (aproximadament), i és aquesta la zona on la sorra està seca.

3.1.4. Paràmetres a analitzar i criteris de qualitat

3.1.4.1. Paràmetres a analitzar

Aquests indicadors són utilitzats bàsicament com a indicador de qualitat del servei de neteja de les platges; controla que la neteja es fa correctament.

Indicadors de contaminació fecal (u.f.c./g):
– *Escherichia Coli*
– *Estreptococcus* fecals
– Bacteris patògens (absència/presència):
– *Stafilococcus aureus*
– Fongs i llevats

3.1.4.2. Criteris de qualitat

Els criteris de qualitat de referència de la qualitat sanitària de les sorres de platja que s'adapten són els mateixos que està utilitzant l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana.

Criteris d'acceptació de l'anàlisi de la sorra:

Escherichia Coli / Estreptococcus fecals

Molt bona:	< 1	u.f.c./g
Satisfactòria	1 – 10	u.f.c./g
Deficient	> 10	u.f.c./g

Stafilococcus aureus:

Satisfactori:	Absència
No satisfactori:	Presència

Fongs

Satisfactori:	< 1000 ufc/g

Llevats:

Satisfactori:	< 100 ufc/g

3.1.5. Mesures correctores

En cas que es produeixin resultats negatius o anormals en les anàlisis de la sorra de la platja cal actuar per recuperar els seus valors normals:

- Realitzant una neteja més intensiva de la sorra i millorant-ne l'aireig augmentant la profunditat de la neteja mecànica.
- Controlar que el resultat no sigui causa d'un abocament incontrolat de residus a la platja, la qual cosa implicaria una neteja localitzada en el lloc de l'abocament.

3.2. Control analític de l'aigua del mar

El control analític de l'aigua del mar és un control que actualment, a Catalunya, realitza l'Agència Catalana de l'Aigua, organisme que depèn de la Generalitat de Catalunya. L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) realitza anàlisis setmanals seguint la directiva 76/160/CEE, i envia els resultats a cada ajuntament.

Les anàlisis es realitzen en els punts de control que es determinin segons la longitud de la platja i valoren la qualitat sanitària de l'aigua de bany i els aspectes visuals d'aquesta.

Cal tenir en compte que quan es dóna un resultat negatiu, és necessari realitzar un estudi de les possibles causes de la contaminació (per exemple, un abocament puntual incontrolat). Un cop fet aquest estudi, cal valorar les mesures de precaució i el circuit d'actuació per resoldre el problema. En darrera instància, i per evitar contagis als usuaris, que poden provocar alarma social i derivar responsabilitats cap a l'ajuntament, es pot prohibir el bany a la platja afectada.

3.2.1. Qualitat sanitària de l'aigua de bany

Respecte a la qualitat de l'aigua de bany, es realitzen les anàlisis que marquen la directiva 76/160/CEE:

Criteris d'acceptació en les anàlisis d'aigües:

	Imperatius	i guies
CT: Coliformes totals	10.000	500
CF: Coliformes fecals	2.000	100
EF: Estreptococs fecals	-	100

Unitats: u.f.c./100 ml. (unitats formadores de colònies/100 ml.)

També trobem unes especificacions marcades per l'obtenció de la Bandera Blava:

	A Paràmetres microbiològics	B Excel·lent qualitat	C Bona qualitat	D Mètode d'anàlisi
1	Enterococs intestinals en UFC/ 100 ml	10058	20058	ISO 7899
2	*Escherischia coli*. En UFC/ 100 ml	25058	50058	ISO 9308-1
3	Floracions de fitoplàncton o proliferació de macroalgues[59]	–	Resultat negatiu de les proves	Control microscòpic,[60] proves de toxicitat[61] i inspecció visual
	Paràmetres fisicoquímics	**Excel·lent qualitat**	**Bona qualitat**	**Mètodes d'inspecció**
4	Olis minerals	–	Absència de pel·lícula visible a la superfície i d'olor	Inspecció visual i olfactiva
5	Residus enquitranats i matèries flotants, per exemple fustes, plàstics, recipients de vidre, plàstic, cautxú o altres materials	–	Absència	Inspecció visual
6	pH[62]	–	6 a 9 Cap variació inexplicable	Electrometria amb calibratge del pH 7 i 9.

58: Basat en l'avaluació del percentil 95.
59: Només per als emplaçaments que hagin estat sensibles físicament a floracions tòxiques específiques.
60: Determinació i comptabilitat de les cèl·lules.
61: Prova amb ratolins, prova cutània o mitjançant dosi directa de toxines en cèl·lules de plàncton en l'aigua.
62: Només per a les aigües interiors.

3.2.2. Aspectes visuals

En els aspectes visuals de la platja, el control es realitza tant a l'aigua, la sorra i els accessos.

En l'aigua es valora la seva transparència, presència de sòlids antropològics, presència de sòlids vegetals, presència d'escuma, de quitrà, d'olis, d'algues, de meduses, de taques colorejades i de pudor.

Els paràmetres per determinar la presència són: absents, pocs, bastants i molts.

Annex 9: Fitxes tècniques de maquinària

MAQUINÀRIA NETEJA PLATGES DE GRAN RENDIMENT

Utilització: platges de gran longitud i amb molt rendiment
Tècnica de neteja: rampillat, garbellament i mixta
Amplada de treball: 2.400 mm
Profunditat de neteja: 0-300 mm
Arena seca: 24.000 m^2/h (10 km/h)
Arena humida: 12.000 m^2/h (5 km/h)
Capacitat dipòsit col·lector: 0,5 m^3
Capacitat caixa basculant: 4 m^3

MAQUINÀRIA NETEJA PLATGES DE MENOR RENDIMENT

Utilització: platges amb necessitat de major maniobrabilitat
Tècnica de neteja: rampillat, garbellament i mixta
Amplada de treball: 1.700 mm
Profunditat de neteja: 0-300 mm
Arena seca: 17.000 m^2/h (10 km/h)
Arena humida: 8.500 m^2/h (5 km/h)
Capacitat dipòsit col·lector: 1,5 m^3

MAQUINÀRIA MANUAL AUTOPROPULSADA

Utilització: neteja de les platges a les quals no poden accedir garbelladores tan grans o arribar a zones més concretes com al voltant de les dutxes, de les passeres...
Amplada de treball: 0,75 m
Profunditat de treball regulable: 0-0,10 m
Superfície de rendiment: 2.000 m^2/h
Velocitat de treball: 3-4 km/h
Diàmetre objectes filtrats: de 6 a 16 mm (segons malla)

Annex 10: Fitxa de protocol del servei de neteja

AJUNTAMENT:

SERVEI: SERVEI DE NETEJA DE PLATGES

ZONIFICACIÓ:

DESCRIPCIÓ

FASES DEL SERVEI

DESCRIPCIÓ

HORARI

TASQUES	FREQÜÈNCIA	RESPONSABLE

MITJANS MECÀNICS

INDICADORS ASSOCIATS

DIAGRAMA DE FLUX

12

Accessibilitat*

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest tema és descriure les eines que pot tenir un municipi per aconseguir que les seves platges siguin accessibles a qualsevol usuari que en vulgui gaudir.

Tenint en compte que la possibilitat de dur a terme tota mena d'activitats a la platja és un dret de tot ciutadà i, per tant, el seu accés s'ha de tenir en compte tant a l'hora de dissenyar els diferents elements com a l'hora de fer el tractament genèric de l'espai.

La Diputació de Barcelona, conscient de l'evolució dels usos i amb la idea de millorar la qualitat de vida de tots els ciutadans, va elaborar un «Manual d'accessibilitat per a les platges del litoral de la província de Barcelona»; que ens dóna les pautes de com podem dissenyar les nostres platges.

Per a aquestes pautes s'ha tingut en compte l'aplicació de la legislació en matèria d'accessibilitat, com ara el Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del codi d'accessibilitat que afecta les platges.

2. ACCÉS A L'ENTORN DE LA PLATJA

L'objectiu fonamental és aconseguir que qualsevol usuari pugui arribar a les platges del municipi.

A l'hora de dissenyar l'accés s'ha de tenir en compte que s'hi pugui anar caminant, amb transport públic o amb transport privat.

No s'ha d'oblidar però, definir primer quin tipus de platja és i quin ús se'n vol fer: urbana, allunyada del nucli urbà, protegida, amb molts usuaris i per tant molts serveis, amb difícil accessibilitat i per tant amb molts pocs serveis...

Les condicions bàsiques que s'haurien de complir i que recomana la Diputació de Barcelona per a cada transport són:

2.1. Autobusos

– Han de ser accessibles; de pis baix o amb plataforma elevadora, per a qualsevol usuari.
– Han de poder apropar-se a la vorera i garantir que el vehicle arribi a la parada senyalitzada com a tal.
– Les parades han de ser accessibles, tant pel que fa a les condicions de les marquesines com pel que fa a la informació sobre les diferents línies i recorreguts.

* Amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona.

2.2. Tren o metro

– Les estacions i els vehicles han de ser accessibles.
– A les estacions hi ha d'haver una senyalització clara i entenedora que informi l'usuari sobre l'itinerari accessible fins a la platja.

2.3. Transport privat: aparcaments

– Hi ha d'haver places d'aparcament reservades per a persones amb problemes de mobilitat i han d'estar clarament senyalitzades. El nombre mínim de places a reservar serà segons les dimensions de l'aparcament.
– Les condicions d'una plaça reservada han de tenir unes característiques: unes dimensions mínimes; una senyalització apropiada i visible (com per exemple «Reservat a persones amb discapacitat»); s'han de situar al més a prop possible de l'accés a la platja tenint en compte que hi ha d'haver passos de vianants al costat.
– S'ha de proporcionar a l'usuari la informació necessària sobre les zones d'estacionament, les condicions (si és municipal o privat; si s'han de pagar taxes o és gratuït, si està vigilat) i els horaris. És molt important evitar o reduir el nombre de vehicles estacionats a les vies ubicades als voltants de les platges.

2.4. Itineraris accessibles

– Han de tenir una amplada lliure mínima de 0,90 m, si bé és recomanable que aquesta amplada sigui d'1,40 m; i una alçada lliure d'obstacles de 2,10 m.
– S'han d'evitar les escales i els graons aïllats.
– El pendent longitudinal no pot superar el 8%, si bé és recomanable que no superi el 6%.
– El paviment ha de ser dur, no lliscant i sense regruixos diferents dels propis del gravat de les peces. El pendent transversal no pot ser superior al 2%.
– Els elements d'urbanització de mobiliari que formen part d'aquests itineraris han de ser adaptats, no han de suposar un destorb per als vianants i han de ser alineats.
– En el cas que hi hagi algun ressalt impossible d'evitar, no ha de superar mai els 2 cm i ha de tenir el cantell arrodonit.
– Hi ha d'haver com a mínim un «punt accessible» per a persones amb mobilitat reduïda, i estar convenientment senyalitzat.

Passeres

La sorra és un element que s'ha de tenir molt en compte per realitzar un estudi d'accessibilitat i determina, en gran mesura, el tipus de passeres per poder accedir a la platja amb més facilitat.

– Els materials utilitzats per fer aquestes passeres han de tenir un coeficient de transmissió tèrmica adequat per poder caminar descalç.
– Les passeres s'han de perllongar fins a una zona prou acostada a la vora del mar. A la zona de sorra humida o de marees s'hi instal·laran passeres enrotllables fins a la mateixa vora del mar, sempre que ho permetin les condicions atmosfèriques i geogràfiques.
– Al final de l'itinerari no enrotllable hi ha d'haver una zona de descans amb una superfície suficient que permeti aparcar les cadires de rodes i girar amb comoditat.

Passos soterrats

Molts municipis de la província de Barcelona tenen impediments urbanístics per arribar directament a la platja, com ara les carreteres o les vies del tren. És per aquesta raó que es construeixen passos soterrats.

És important recordar la necessitat d'afegir-hi rampes o bé instal·lar-hi ascensors.

S'ha de puntualitzar que aquests itineraris accessibles estan en relació amb un entorn urbanitzat i que aquests criteris difícilment es poden aplicar al medi natural com serien les dunes, el bosc, la roca i la muntanya. Molt al contrari, el municipi ha de vetllar per conservar-los.

2.5. Accessibilitat a la mar per a discapacitats

L'objectiu fonamental és facilitar el bany a persones amb discapacitat física.

Per assolir aquest objectiu d'una manera eficient, i respectant les diferents demandes que pot tenir un discapacitat, és molt important que l'ajuntament faci un estudi de com són les seves platges, quina tipologia de ciutadà gaudeix de la platja i quines són les necessitats que demanen.

L'Ajuntament de Barcelona està treballant en la definició de tipologies de platja, segons l'oferta de serveis; encara però, és un estudi. Podríem dir que els trets més significatius que es valoren són:

*Les **platges accessibles adreçades** a aquelles persones amb mobilitat reduïda han de disposar de transport públic adaptat, reserves d'estacionament, senyalització i informació visual i tàctil, passeres fins a l'aigua, dutxes adaptades, i lavabos adaptats.*

*Les **platges accessibles amb suport al bany** adreçades a aquelles persones que necessiten d'un servei específic per accedir a l'aigua i han de disposar de transport públic adaptat, reserves d'estacionament amb itineraris accessibles fins la platja seca, senyalització, informació visual i tàctil, passeres fins a l'aigua, dutxes adaptades, lavabos adaptats, caseta-vestidors, grua-elevador, cadira amfíbia, armilla salvavides, servei de suport per gaudir del bany.*

En tot cas, és molt important la informació que es dóna dels diferents serveis que té la platja i la seva tipologia perquè l'usuari pugui escollir lliurement en quina vol estar.

Els dos elements imprescindibles per a l'accessibilitat a una platja són:

Passarel·les

Les passarel·les han de complir dues condicions: arribar fins a l'aigua i tenir l'amplada necessària per permetre el pas dels usuaris amb cadira de rodes: 1,20 m com a mínim.

Les passarel·les per persones amb disminucions físiques han d'estar constituïdes per mòduls rígids de fusta, que cal unir per aconseguir la longitud necessària.

Cadires de rodes especials: cadira amfíbia

Cadira de rodes de disseny i materials especials, que té l'objectiu de permetre l'accés i el bany a totes les persones amb disminucions físiques.

Estan fabricades amb materials inoxidables, amb rodes de material plàstic i de gran secció, i equipades amb flotadors que permeten mantenir un nivell de flotació específic.

És important recordar que necessita d'una passarel·la que arribi fins a l'aigua.

L'Ajuntament ha de definir com realitza aquest servei: amb quins i quants elements vol comptar, en quins punts pot instal·lar-lo i qui realitza el servei o facilita a les persones que ho sol·licitin el material.

El mobiliari mínim seria: passarel·la, vestidor adaptat, aparcament, cadira amfíbia, dutxa adaptada i grua.

Per exemple, l'Ajuntament de Badalona ha publicat uns díptics on informen els usuaris del servei d'acompanyament permanent.

En el seu cas tenen un conveni amb la mateixa organització que realitza el servei de socorrisme i salvament.

En aquest díptic es fa una breu descripció sobre el servei i en què consisteix; s'indica en quins punts de la platja es facilita; quan es pot gaudir d'aquest servei (mesos i horaris), i com es pot accedir a aquest servei. En aquest últim cas, es recomana trucar primer a un telèfon per concretar el moment del servei i per facilitar informació d'interès, com per exemple si l'estat de la mar permet el bany.

L'ajuntament ha de decidir i definir qui fa la gestió d'aquest servei: el mateix ajuntament, una empresa privada subcontractada, o a través de voluntaris.

3. CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS, EQUIPAMENTS I MOBILIARI

A l'hora de millorar l'accessibilitat de les platges s'ha de procurar que el mètode emprat sigui econòmic i respectuós amb el medi ambient.

La selecció de l'equipament és una tasca important per aconseguir que les nostres platges puguin dotar de la màxima accessibilitat els usuaris.

Aquest equipament o serveis han d'estar correctament situats, que l'usuari sàpiga on són i que s'hi pugui arribar per un itinerari accessible.

La Diputació de Barcelona ofereix en una publicació seva: «Manual d'accessibilitat per a les platges del litoral de la província de Barcelona», un estudi molt acurat per ajudar el tècnic municipal a escollir el millor equipament per a les seves platges.

A continuació reproduirem els punts més destacats.

Les consideracions a tenir en compte per escollir un bon equipament són les següents:

– Els materials que es facin servir han de ser durables, resistents i que requereixin el mínim de manteniment. Cal tenir en compte que en la seva fabricació intervinguin el màxim de materials reciclables i ecològics. Alguns dels materials més corrents que s'han d'evitar són: pintures i vernissos, fibres d'asbest, plom, productes per al tractament de fustes, plàstics i fustes tropicals.
– Que sigui de fabricació industrial en la seva totalitat o que contingui parts industrialitzades.
– Que sigui un element estandarditzat, de manera que admeti l'intercanvi amb altres equipaments o amb parts d'aquests.
– Que els elements siguin de fàcil muntatge i desmuntatge perquè es puguin emmagatzemar en dipòsits municipals durant la temporada baixa, i també per poder recuperar-los al final de la seva vida útil.
– Que els sistemes que permeten el funcionament dels equipaments utilitzin fonts d'energia renovables i que contribueixin a l'estalvi energètic.
– Que els dipòsits d'escombraries (papereres i contenidors) tinguin capacitat suficient, siguin accessibles, indiquin la seva utilitat i permetin, en la mesura que sigui possible, la recollida selectiva, separant vidre, escombraries inorgàniques (paper, cartó i envasos) i escombraries orgàniques.
– Que s'utilitzin sistemes d'informació i sensibilització dels usuaris sobre el bon ús i conservació de les platges.

3.1. Característiques de disseny i ubicació

Aquest és un punt molt important a tenir en compte per tal de garantir l'accessibilitat a la platja. Per tant, és fa imprescindible detallar acuradament la ubicació i el tipus de disseny dels diferents elements i serveis que s'hi disposin.

En el «Manual d'accessibilitat per a les platges del litoral de la província de Barcelona», es defineixen les característiques que han de tenir els següents elements:

– Passeres
– Dutxes
– Rentapeus
– Serveis higiènics
– Quioscs
– Vestidors
– Papereres
– Cadires i torres de vigilància
– Casetes d'assistència sanitària
– Ajuts tècnics
– Fonts
– Bancs

– Jocs infantils
– Elements d'informació i comunicació

Per a cada un d'aquest elements s'ha fet una descripció, s'han definit els aspectes d'ubicació, els aspectes per a un disseny accessible, els aspectes generals de disseny i un dibuix/croquis amb les dimensions recomanades.

Quan els ajuntaments hagin d'adquirir elements per ubicar-los a la platja; si ho fan per adquisició directa, s'han de basar en aquests requisits. En el cas que l'adquisició sigui per concurs, el Plec de Condicions Tècniques indicarà les característiques de cadascun dels elements objecte d'adquisició.

Quan els ajuntaments redactin, mitjançant recursos tècnics propis o externs, plans d'usos de platges, han de complir les condicions mínimes establertes d'accés a l'entorn i les característiques dels serveis, els equipaments i el mobiliari segons s'ha definit.

3.2. Fitxa de platja

És una eina d'anàlisi de la platja, per poder saber en quin estat està una platja determinada i poder estudiar quines són les mancances i què falta per dotar la platja dels elements imprescindibles per considerar-la accessible a qualsevol tipus d'usuari.

La Diputació de Barcelona facilita aquesta eina als municipis de la província de Barcelona.[14]

Aquestes fitxes contenen:

Les dades generals de la platja en el seu estat actual, amb els elements de què disposa i les seves característiques, les condicions d'accés i de servei.

Es llisten els elements que hem descrit en el punt anterior i el municipi ha de valorar:

– Si és un element imprescindible.
– Si és un element recomanable.
– El nombre d'elements de què disposa.
– Si aquests elements compleixen els aspectes d'ubicació.
– Si aquests elements compleixen els aspectes de disseny accessible.
– Si aquests elements compleixen els aspectes generals de disseny.
– La temporalitat d'aquests elements: per a l'estiu o permanents.

A més a més, es fa una breu descripció ajudada de fotografies dels transports que arriben a la platja (autobús, metro, tren, taxi, transport privat); dels diferents accessos que té la platja, dels diferents serveis de què disposa.

S'adjunta també un plànol descriptiu de tots aquests elements.

14. Es poden consultar aquestes fitxes al «Manual d'accessibilitat per a les platges del litoral de la província de Barcelona», col·lecció Salut Pública. Platges, 2 de setembre de 2003.

13

Instal·lacions i manteniment*

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest servei és aconseguir que les platges estiguin degudament dotades dels equipaments necessaris, en permanent estat de funcionament i de presència.

Definir quin és l'equip mínim necessari per aconseguir aquest objectiu i quines són les instal·lacions mínimes per dotar les platges d'un bon mobiliari i equipament per als usuaris.

Aquest servei es pot realitzar per personal propi o per contractació d'empreses.

2. INSTAL·LACIONS

Els equipaments instal·lats han de ser els determinats com a idonis per a l'obtenció de les millors qualificacions europees quan valoren l'estat d'equipament de les platges.

És molt important definir el mobiliari que es vol col·locar a les diferents platges; tenint en compte l'ús de la platja, el tipus d'usuari, el tipus de platja, el nombre de serveis que es vol oferir.

No és el mateix una platja urbana o una aïllada del nucli de concentració.

Alguns tipus d'instal·lació que es poden trobar a les platges són:

– Dutxes
– Rentapeus
– Papereres
– Passeres de fusta
– Cadires de vigilància
– Àrees de jocs
– Senyals de localització
– Cabines sanitàries
– Torres de vigilància
– Megafonia
– Abalisament dels espigons
– Abalisament de la zona de bany

* Ajuntaments/organismes que hi han col·laborat: Ajuntament de Vilassar de Mar i Àrea Metropolitana de Barcelona.

2.1. Especificacions

Donem unes recomanacions de les instal·lacions, tenint present que hem de procurar que el mètode emprat sigui econòmic i respectuós amb el medi ambient:

– Els materials que es facin servir han de ser durables, resistents i que requereixin el mínim de manteniment.
– Que siguin de fabricació industrial en la seva totalitat o que continguin parts industrialitzades.
– Que en la seva fabricació hi intervinguin el màxim de materials reciclables. Poden utilitzar-se subproductes procedents de demolicions o de deixalles d'altres indústries.
– Que els materials emprats en la seva fabricació siguin ecològics. S'ha d'evitar l'ús de materials procedents de recursos naturals no renovables o que contaminen el medi. Alguns dels materials més corrents que s'han d'evitar són: pintures i vernissos, fibres d'asbest, plom, productes per al tractament de fustes, plàstics i fustes tropicals.
– Que els sistemes que permeten el funcionament dels equipaments utilitzin fonts d'energia renovable i contribueixin a l'estalvi energètic.

2.2. Característiques i ubicació dels diferents elements

– Papereres:
S'ha d'escollir quin tipus de recipient és més adient: de paret per a espais estrets i poca capacitat, de peu amb capacitat mitjana i de cos sencer, així com diferenciar-los segons la recollida selectiva (paper, plàstic, brics, llaunes)
Han d'estar col·locades en llocs visibles i pròxims a les passeres. El terra sobre el qual s'instal·lin no ha de permetre que es desestabilitzi el contenidor. No han de suposar un destorb per als usuaris. És recomanable que les destinades a recollida selectiva se situïn a l'accés de les platges urbanes.
– Rentapeus:
Han d'estar en contacte directe amb un itinerari accessible.
– Dutxes:
S'ha de planificar on s'instal·len, quantes se n'instal·len; de quin tipus. Han d'estar en contacte directe amb un itinerari accessible. S'ha de tenir en compte que és recomanable posar-les amb pou en el fons perquè l'aigua no acabi entollant la base de la dutxa.
– Passeres:
S'ha de decidir on es col·loquen, quantes se'n col·loquen, quin sistema de fixació és el millor, el final ha de ser d'elements enrotllables per adaptar-se a les desviacions pròpies de la natura; posar una base de formigó si la maquinària de neteja ha de passar-hi pel damunt.
– Passeres per a minusvàlids:
Aquí és molt important decidir on es col·locaran tenint en compte que han d'estar a prop dels aparcaments per a minusvàlids, dels accessos de la platja, de les dutxes, d'un mòdul de salvament i d'un lloc on es puguin canviar. S'han d'intentar trobar aquells materials que tinguin la millor operativitat. Poden ser permanents (d'obra) o bé de temporada (desmuntables). Aquestes últimes també poden ser fixes o enrotllables.
– Elements d'informació i comunicació:
Definir quina senyalització es vol col·locar i on és realment operatiu.
S'ha d'evitar en la mesura que sigui possible la instal·lació de cap tipus d'element de comunicació a la sorra. Els cartells d'informació general s'han de col·locar de manera que la informació sigui visible des de l'accés, i els elements d'informació dels serveis s'han d'ubicar al costat o a sobre d'aquests.
– Cabines sanitàries:
D'acord amb les necessitats de la platja es poden escollir cabines individuals, serveis higiènics col·lectius o annexos a quioscos; poden incorporar vestuaris. Per problemes de xarxa, el millor és instal·lar cabines de tipus químic que garanteixin la màxima higiene. (Barcelona, per la seva especial ubicació i infraestructura, compta amb serveis sanitaris que van en xarxa.)

Han d'estar situades a les àrees de major afluència de públic, properes a l'accés de la platja. S'hi ha de poder arribar a través d'un itinerari accessible.

– Quioscos:
  Poden ser de diversos tipus, depenent de l'activitat que desenvolupin: bars, venda de gelats, venda d'altres elements com ara banyadors, flotadors, cremes solars, etc.
  S'hi ha de poder arribar mitjançant passeres o per qualsevol tipus d'itinerari adaptat.
– Vestidors:
  És molt útil disposar d'una caseta per poder canviar-se de roba, i en el cas de casetes adaptades per a minusvàlids que puguin treure's els aparells ortopèdics i disposar d'un lloc per guardar-los.
  Han d'estar situats al més a prop possible de l'accés a la platja i d'un itinerari adaptat així com estar ben senyalitzats.
– Cadires i torres de vigilància (se'n parla al capítol de «detecció i gestió d'incidències)
– Casetes d'assistència sanitària (se'n parla al capítol de «detecció i gestió d'incidències)
– Fonts:
  Han de situar-se als passeigs pròxims als accessos de les platges, alineades amb altres equipaments de manera que deixin un pas lliure mínim d'1,40 m. Han d'estar a prop de les zones de jocs o activitats esportives, en cas que n'hi hagi.
– Bancs:
  Es consideren llocs adequats per ubicar-los als passeigs marítims, àrees pròximes a rentapeus, dutxes i àrees destinades a jocs infantils, sempre tenint en compte la seva proximitat als elements d'il·luminació i que no interfereixin a l'itinerari adaptat.
– Jocs infantils:
  Han de complir la normativa internacional sobre jocs infantils.
  S'han d'ubicar en platges amples i urbanes, a prop de passeres o itineraris adaptats i en zones compactades.

2.3. Criteris de selecció de materials

Les mesures que ha tenir en compte són les següents:

– Resistència a l'envelliment, ja que han de ser col·locats a la intempèrie.
– Resistència als canvis notables de temperatura.
– Resistència a les radiacions solars, que alteren la coloració natural del material.
– Resistència a la corrosió per la pluja i pel contacte amb aigua salada i ambients marítims.
– Resistència a l'ús i al vandalisme.
– Resistència a l'acció de microorganismes, als insectes i a la putrefacció.
– Resistència al foc i als dissolvents.

Altres aspectes a tenir en compte:
– Baixa conductivitat tèrmica
– Fàcil manteniment
– Ús de materials de colors clars, que absorbeixin menys la calor.
– Per minimitzar l'impacte mediambiental, s'han de fer servir materials procedents de productes de reciclatge o que siguin de fàcil reutilització.

Comportament dels materials:

Materials	Accions atmosfèriques	Manteniment	Sostenibilitat
Fusta	Bo	Regular	Molt Bo
Ferro pintat	Dolent	Dolent	Bo
Acer inoxidable	Molt Bo	Molt Bo	Bo
Plàstic PVC	Bo	Molt Bo	Dolent
Altres plàstics	Bo	Molt Bo	Regular
Pedra artificial	Molt Bo	Molt Bo	Bo
Pedra natural	Molt Bo	Molt Bo	Molt Bo
Alumini	Molt Bo	Molt Bo	Bo

3. TASQUES DE MANTENIMENT

3.1. Equipament

La quantitat de personal depèn de l'extensió de platja que tingui el municipi i la quantitat d'instal·lacions que tingui al seu càrrec.

El material necessari consta de les eines apropiades per al manteniment i taller de reparació; és convenient tenir un vehicle-taller equipat amb les eines necessàries per dur a terme qualsevol reparació (com és el cas de la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana) i vehicles amb tracció 4x4 per circular damunt la sorra.

3.2. Tipus de manteniment

Dintre de les tasques de manteniment podem separar aquelles que són de manteniment preventiu i les que són de manteniment correctiu.

Aquest manteniment coincideix en les diferents temporades del servei de platges.

És recomanable realitzar una planificació anual o cronograma de les diferents tasques a realitzar, segons la temporada i el tipus de manteniment.

Llistar el tipus de reparació o manteniment que s'ha de fer segons la instal·lació i en quina data es realitzarà.

És a dir, les rutines, freqüència i responsable de manteniment (tasques diàries, setmanals, mensuals i anuals.)

S'ha de verificar que aquestes operacions s'han dut a terme.

I tenir en compte condicions que puguin ocasionar les situacions ambientals característiques de cada zona.

3.2.1. Manteniment preventiu

«Manteniment preventiu»: tasques de manteniment preses per eliminar possibles incidències, defectes o situacions indesitjables.

És recomanable fer aquest manteniment durant els mesos d'hivern (octubre-febrer).

Després de retirar el mobiliari de les platges es fan les reparacions de taller, així com el seu manteniment, pintura, neteja, etc., i la seva preparació per a la propera temporada.

El manteniment previ a la temporada d'estiu s'ha de realitzar entre els mesos de març i maig i consisteix en la instal·lació del mobiliari de les platges.

Abans de la instal·lació es revisa que tot el mobiliari estigui en perfecte estat i que funcioni adequadament.

Es podria afirmar que el 50% de les instal·lacions es retiren quan s'acaba la temporada.

Les torres de vigilància i els senyals fixos no es retiren de la platja.

Les dutxes es queden o no depenent de la demanda dels ciutadans i el seu ús a l'hivern.

3.2.2. Manteniment correctiu

«Manteniment correctiu»: tasques de manteniment preses per eliminar les incidències, defectes, avaries i situacions indesitjables detectades en el moment; s'ha de prevenir que torni a produir-se.

Aquest manteniment coincideix amb la temporada de platges, bàsicament entre els mesos de juny a setembre, i consisteix a reparar el mobiliari instal·lat a les platges i recompondre els defectes que s'hi van produint amb l'intensiu ús diari.

Es recomana com a metodologia de treball que quan es detecti una incidència es redacti un «informe de treball»; després es valori la prioritat de la seva reparació i l'equip de treball assignat s'encarregui de solucionar-ho.

Les operacions de manteniment que s'hagin de fer en horari de màxima afluència de la platja, han de ser informades i senyalitzades als usuaris de la platja, i oferir medis alternatius d'utilització, si és possible.

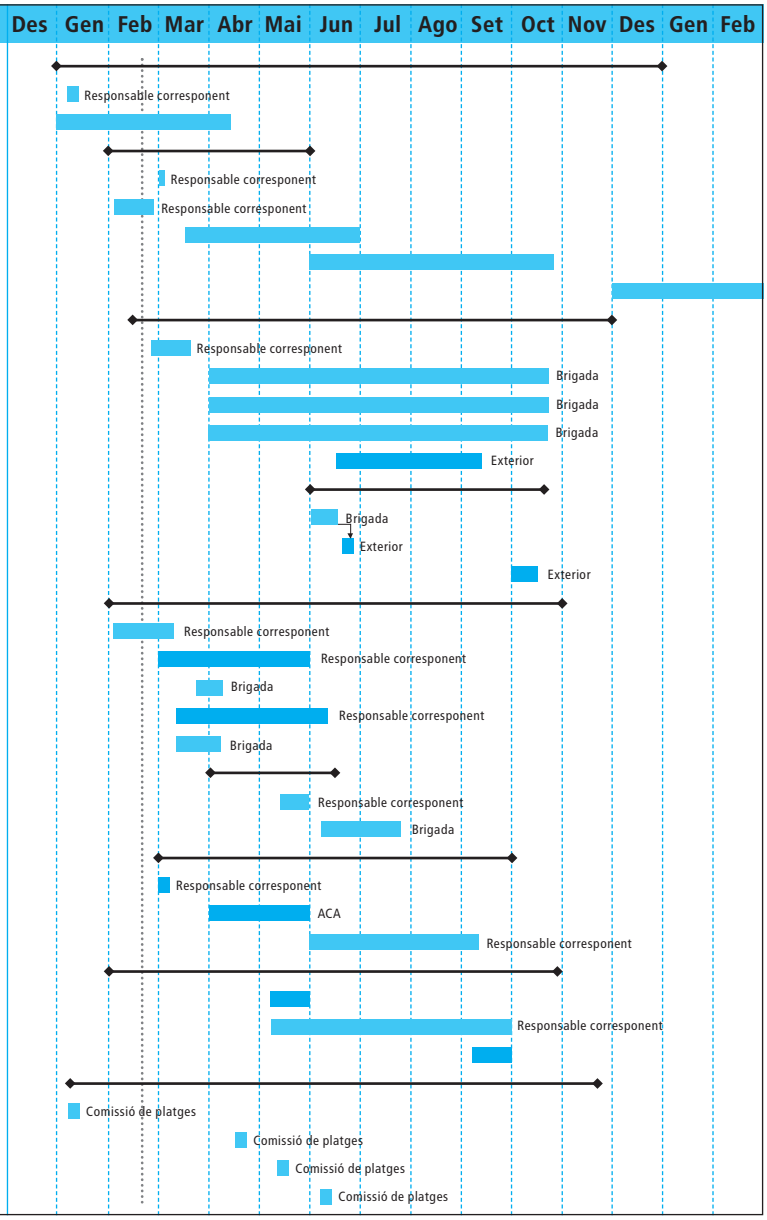
A l'annex 11 s'adjunta un exemple de cronograma de les activitats de manteniment del municipi de Vilassar de Mar.

3.2.3. Seguiment

És bo fer un seguiment de totes les tasques de manteniment; a través d'indicadors específics, d'inspeccions a camp de les instal·lacions a la platja i si es dóna el cas que el servei estigui subcontractat, cal verificar el compliment de les especificacions del contracte.

Annex 11: Cronograma anual de manteniment de platja: 2004

Id	Nom de la tasca
1	**Neteja**
2	Redacció del pla de neteja
3	Fase hivernal
4	**Fase preestival**
5	Contractació personal
6	Compra o lloguer tractor
7	Fase preestival
8	Fase estival
9	Fase postestival
10	**Manteniment**
11	Reposició de material perdut
12	Instal·lació manteniment retirada dutxes i rentapeus
13	Instal·lació manteniment retirada papereres
14	Instal·lació manteniment retirada elements esportius
15	Instal·lació manteniment retirada plataforma lúdica
16	**Instal·lació mòdul Creu Roja**
17	Serveis mòdul Creu Roja
18	Instal·lació mòdul Creu Roja
19	Retirada mòdul Creu Roja
20	**Reparacions**
21	Planificació document
22	Escullera
23	Passeig marítim
24	Accessos (escales)
25	Tancament vegetació psammòfila
26	**Passos soterrats**
27	Mural passos soterrats
28	Reparació passos soterrats
29	**Estacions de bombeig**
30	Projecte consell
31	Construcció
32	Seguiment
33	**Guinguetes**
34	Instal·lació
35	Inspeccions compliment de plec
36	Retirada
37	**Reunions bàsiques comissió de platges**
38	Actualització cronograma
39	Reunions comunicacions
40	Preparació temporada
41	Inici temporada



Progrés | Data límit | Tasques externes | Fites

14

Pla de prevenció de riscs i gestió d'emergències mediambientals*

1 INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest tema és definir un procediment i la metodologia seguida per les entitats integrants de l'òrgan gestor de les platges per identificar i respondre a les possibles situacions d'emergència dins l'àmbit de les platges, així com per prevenir i reduir els impactes ambientals associats a aquestes.

2. ABAST

El procediment abasta les persones, els equips, activitats i serveis que siguin susceptibles de provocar o patir una situació d'emergència ambiental en les àrees que integren l'àmbit de les platges.

Aquest procediment es basa en dues línies d'actuació:

– Preventiva
– Operativa o d'intervenció

2.1. Actuació preventiva

S'entén la prevenció com el conjunt de preparatius que es disposen amb anticipació per advertir, evitar o impedir un desagradable succés o accident, tenint en compte que és una tasca difícil, ja que no es veu allò que no succeeix.

Aquesta es fonamenta en quatre aspectes:

1. Gestió orientada a la prevenció.
2. Educació-Formació.
3. Divulgació-Informació.
4. Serveis de salvament, socorrisme i altres actuacions.

Aquest procediment comporta, a més, l'assoliment d'altres objectius complementaris que són els següents:

– Establir una xarxa de comunicacions per a totes les platges.
– Unificar per a totes les platges aspectes com la uniformitat i sistemes d'informació als usuaris/àries, així com mitjans a utilitzar per a la resolució d'incidents.
– Dotar de mitjans i recursos les diverses platges.

* Col·laboració: Ajuntament de Badalona.

2.2. Actuació operativa o intervenció

Seria tot aquell conjunt d'actuacions que es porten a terme per a la gestió de les emergències i per a la seva resolució.

Objectius

– Prevenir el risc i reduir la sinistralitat a les platges.
– Disposar d'un pla d'actuació per a cada una de les possibles situacions de risc que es puguin produir.
– Disposar de mesures i infraestructures de seguretat que permetin la disminució del risc a les platges.
– Establir sistemes d'informació al públic usuari de les zones de bany mitjançant: megafonia, cartells informatius, banderes de senyalització, tríptics, etc.

3. IDENTIFICACIÓ DE RISCS POTENCIALS I SITUACIONS D'EMERGÈNCIES

El procediment estableix unes pautes per a la catalogació de les zones de bany, que es refereixen a continuació, en funció de les quals es pot establir el risc originat a cada zona:

– Platges amb major afluència d'usuaris/àries.
– Platges qualificades com a perilloses.
– Platges que no estan degudament senyalitzades.
– Platges que no disposen de mitjans i equips de salvament, o que són insuficients.
– Platges inaccessibles des de terra o amb accés difícil.

La pràctica d'esports nàutics prop de zones de bany també es considera com un factor de risc.

Els riscos potencials que poden produir una emergència ambiental a les platges, i que poden causar un impacte en el medi hídric, atmosfèric, edàfic, la flora, la fauna, els éssers humans i el patrimoni, poden ser degudes a:

– Incendi o explosió.
– Risc al mar.
– Risc a la sorra i zona d'influència.
– Risc d'origen terrestre.

L'òrgan encarregat de gestionar les platges, identifica i/o rep la informació de les situacions d'emergència que poden ser causa potencial d'impactes ambientals, avalua la seva repercussió i defineix les mesures preventives a adoptar per controlar els possibles impactes. Igualment ha de definir les accions a prendre per contenir aquests impactes si es produeixen i la forma d'actuar en cada cas.

L'òrgan encarregat de gestionar les platges ha de mantenir actualitzat un llistat d'emergències ambientals, segons imprès adient, en el qual es defineix si ha succeït alguna vegada aquella situació, quantes vegades, i si existeixen plans d'emergències específics. Així mateix es relaciona amb la fitxa d'actuació que defineix la forma concreta d'actuar en cas que es doni aquella situació d'emergència.

De determinades situacions d'emergència identificades es realitzen periòdicament simulacres.

3.1. Incendi o explosió

Aquesta situació d'emergència preveu els incendis i/o explosions que puguin tenir lloc a la zona d'influència de les platges.

S'han de tenir llocs de trobada en cadascuna de les platges i actuar segons els plans d'actuació per aquest tipus d'emergències.

Periòdicament cal realitzar simulacres d'aquestes situacions.

3.2. Risc a la mar

El risc a la mar pot estar subjecte a:

– Mal estat de la mar amb onades de més d'un metre i amb presència d'usuaris a la zona de bany.
– Vents superiors a 30 nusos amb presència d'usuaris a la zona de bany.
– Presència d'animals a la zona de bany que representin un perill.
– Presència de substàncies tòxiques i/o flotants a l'aigua de bany.

3.3. Risc a la sorra i zona d'influència

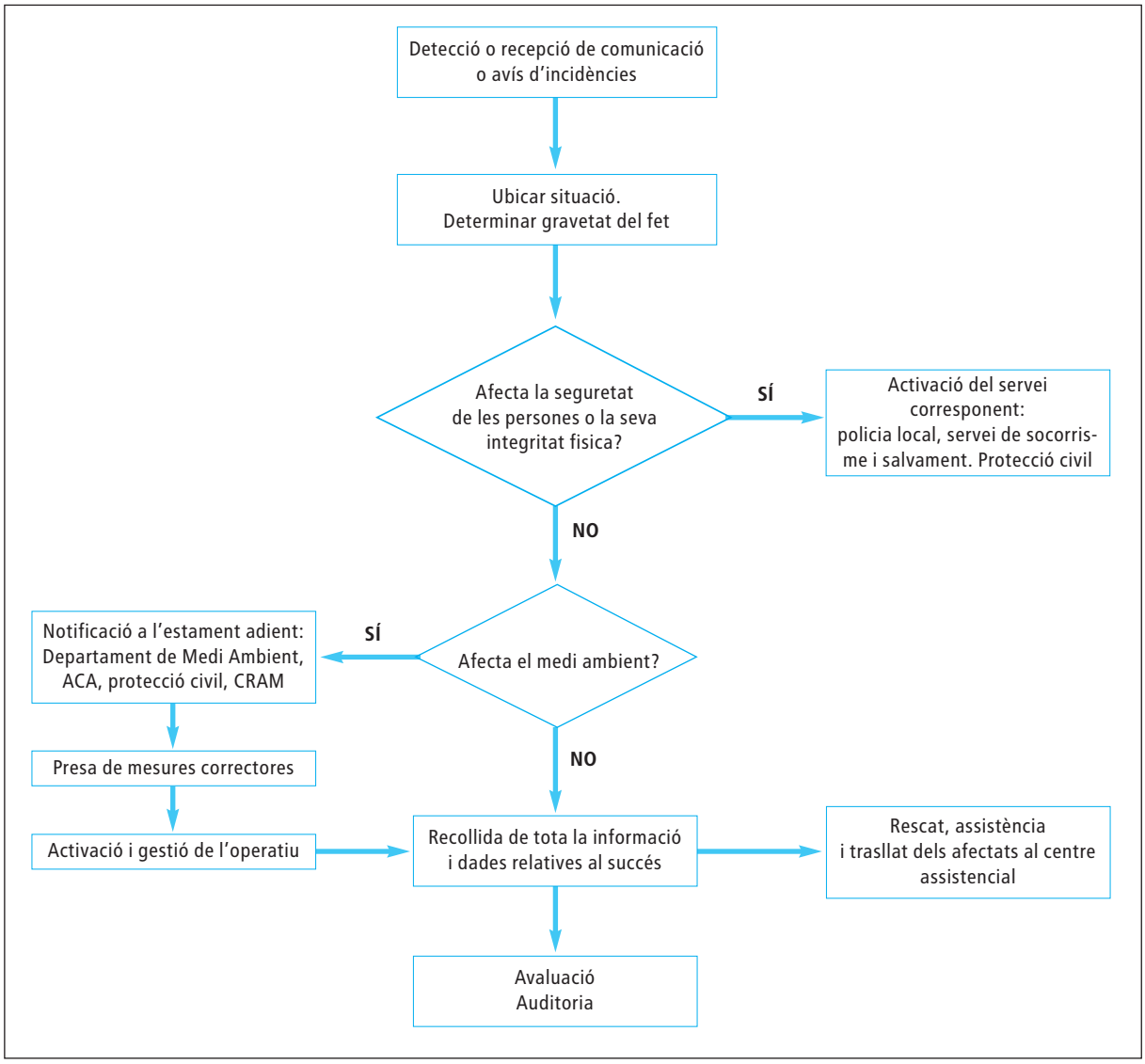
El risc a la sorra es pot produir com a conseqüència:

– Del sol.
– De les activitats dels usuaris.
– De l'estat de la sorra.
– D'activitats il·legals.

4. ACTUACIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIA AMBIENTAL

Davant la detecció d'una situació d'emergència potencial en la platja de qualsevol municipi, el protocol general a seguir és que la persona responsable que ha designat el municipi avaluï la tipologia i la gravetat de l'emergència, activant els canals d'actuació corresponents: protecció civil, Agència Catalana de l'Aigua (ACA), policia local, servei de salvament, Departament de Medi Ambient, Fundació per a la Conservació i Recuperació d'Animals Marins (CRAM), etc.

L'esquema general seria el de la pàgina següent.



Per a cadascuna de les situacions potencials d'emergència detectades, l'òrgan gestor de les platges de cada municipi ha de definir el protocol a seguir.

Per facilitar el treball es pot ajudar amb una fitxa com la que s'adjunta a l'annex 12: fitxa de protocol d'emergències mediambientals i l'adaptació de l'annex 8 «protocol de funcionament detector d'incidències» a emergències ambientals.

Els principals protocols a definir són:

– Aparició de sòlids flotants.
– Residus a la sorra després de temporals, fortes pluges o mar de fons.
– Marea vermella.
– Marea negra.
– Animals morts o vius avarats a la sorra.
– Aparició de meduses.
– Tempestes, fortes pluges. Estancament d'aigua als sobreeixidors.
– Temporals.
– Embarcacions i artefactes flotants, amb o sense motor.

D'aquests protocols els principals criteris a seguir són els següents:

	ABANS	DURANT	DESPRÉS
Aparició de sòlids flotants	– Prevenció: • Gestió de rieres a la muntanya. • Revisió desguassos. • Revisió sobreeixidors. • Manteniment xarxa de clavegueram – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya. – Controls visuals de l'estat de l'aigua.	– Avís a l'ACA. – Avís a l'òrgan competent del municipi per determinar l'actuació (bandera groga). – Recollida de sòlids flotants amb les embarcacions pelicans. – Informació als usuaris: (megafonia, document escrit). – Registre de dades: platges afectades, tipus, nombre aproximat, hora, estat de la mar, direcció del vent, possible origen, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris.
Residus a la sorra després de temporals, fortes pluges o mar de fons. Marea vermella	– Prevenció: • Gestió de rieres a la muntanya. • Revisió desguassos. • Revisió sobreeixidors. • Manteniment xarxa de clavegueram – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya. – Controls visuals de l'estat de la sorra.	– Recollida dels residus. – Informació als usuaris. – Registre de dades: platges afectades, tipus de residus, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris.
Marea vermella	– Controls visuals de l'estat de l'aigua de mar. – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya.	– Avís a l'ACA. – Avís a l'òrgan competent del municipi per determinar l'actuació (bandera vermella, tancament de la platja). – Informació als usuaris: (megafonia, document escrit). – Assistència als afectats. – Registre de dades: platges afectades, tipus, nombre aproximat, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris.
Marea negra	– Controls visuals de l'estat de l'aigua de mar. – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya.	– Avís a l'ACA. – Avís a l'òrgan competent del municipi per determinar l'actuació (bandera vermella, tancament de la platja). – Informació als usuaris: (megafonia, document escrit). – Registre de dades: platges afectades, tipus, nombre aproximat, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris.
Animals morts o vius avarats a la sorra	– Controls visuals de l'estat de l'aigua i la sorra.	– Identificació de l'animal: viu, mort, espècie protegida o no. – Avís a protecció civil per a animal viu. – Avís al CRAM i protecció civil: per a espècie protegida (viva o morta). – Avís al servei municipal de recollida: per a animal mort d'espècie no protegida. – Registre de dades: platja d'avarament, tipus d'animal, hora, etc.	– Controls visuals de l'aigua i la sorra. – Gestions amb entitats responsables.
Aparició de meduses	– Controls visuals de l'estat de l'aigua de mar. – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya.	– Avís a l'ACA. – Avís a l'òrgan competent del municipi per determinar l'actuació (bandera vermella, tancament de la platja). – Recollida de meduses amb les embarcacions pelicans. – Informació als usuaris: (megafonia, document escrit). – Assistència als afectats. – Registre de dades: platges afectades, tipus, nombre aproximat, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris.

Tempestes, fortes pluges. Estancament d'aigua als sobreeixidors	– Prevenció: • Gestió de rieres a la muntanya. • Revisió desguassos. • Revisió sobreeixidors. • Manteniment xarxa de clavegueram – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya. – Controls visuals de l'estat de l'aigua.	– Controls visuals de la sortida dels sobreeixidors. – Controls visuals dels passos soterrats per advertir de possibles inundacions. – Neteja dels sobreeixidors. – Eliminació de l'aigua estancada.	– Controls visuals de l'aigua i de la sorra. – Retirada de residus sòlids flotants. Neteja de residus de la sorra. – Gestió amb entitats responsables.
Temporals	– Controls visuals de l'estat de l'aigua de mar. – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya.	– Avís a protecció civil. – Avís a l'òrgan competent del municipi per determinar l'actuació (canvi de bandera, tancament de la platja). – Informació als usuaris: (megafonia, document escrit). – Registre de dades: platges afectades, tipus, nombre aproximat, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc.	– Controls visuals de l'aigua. – Gestions amb entitats responsables. – Avaluació dels danys. – Informació als usuaris.
Embarcacions i artefactes flotants, amb o sense motor	– Abalisament de les platges. – Revisió i manteniment dels artefactes flotants amb o sense motor abans d'iniciar les activitats d'esports nàutics.	– Avís al servei de vigilància i/o policia local. – Registre de dades: platja, tipus d'artefacte flotant, tipus de problema, hora, etc.	– Recollida de tota la informació relativa al succés. – Tramesa al departament corresponent per a avaluació i presa de mesures correctores.

A causa de la complexitat en el protocol d'actuació davant animals morts o vius d'espècies protegides avarats a la platja, s'ha cregut interessant adjuntar les actuacions que ha definit el CRAM per a aquest tipus d'incident:

– Primeres actuacions davant animals avarats:
Animal viu:
Espècie protegida: dofí, tortuga, tauró, rajada...; l'actuació és trucar a protecció civil (112) o a la Fundació CRAM (937524581)
Animal mort:
Espècie protegida: dofí, tortuga, tauró, rajada...; l'actuació és trucar a protecció civil (112) o a la Fundació CRAM (937524581)
Espècie no protegida: peixos, ocells, etc; l'actuació és trucar al servei municipal de recollida.

– Actuacions prèvies a l'arribada del personal responsable:
Dofins i altres cetacis:
Si l'animal és a l'aigua:
• Mantingueu la gent apartada.
• Que ningú el molesti ni l'espanti.
• Que ningú no nedi cap a ell.
Si l'animal és a la sorra:
• No tornar l'animal a l'aigua.
• Mantingueu la gent com a mínim a 10 metres de distància.
• Feu silenci absolut al voltant del dofí.
• Protegiu-lo del sol, l'aire i la sorra sense tapar-li el cos.
• Mullar l'animal sovint i no cobrir MAI cap de les aletes.
• Seguir les instruccions via telefònica del personal del CRAM, que es desplaçarà cap al lloc.
Tortuga marina:
• Mantingueu la gent a 10 metres de distància.
• No acosteu mai les mans prop de la boca de la tortuga.
• Mullar l'animal sovint.
• Seguir les instruccions via telefònica del personal del CRAM, que es desplaçarà cap al lloc.

Taurons i rajades:

• Mantingueu la gent fora de l'aigua fins que marxi l'animal o fins l'arribada del personal del CRAM.

A continuació es mostra un exemple de fitxa de protocol d'actuació davant l'aparició de sòlids flotants a la platja de l'Ajuntament de Badalona:

	ACTUACIONS	ACTIVACIÓ	RESPONSABLES	MITJANS NECESSARIS	ADRECES/ TELÈFONS
ABANS	– Prevenció: • Gestió de rieres a la muntanya. • Revisió desguassos. • Revisió sobreeixidors. • Manteniment xarxa de clavegueram. – Seguiment del Servei Meteorològic de Catalunya. (906 789 987 / www.meteocat.com). – Controls visuals de l'estat de l'aigua de mar.	Tot l'any.	– Departament de Gestió del Medi Natural (DGMN). – Departament de neteja EMSHTR.	– Vehicles i maquinària.	
DURANT	– Informar l'ACA. – Recollida dels sòlids flotants amb les embarcacions pelicans. – Registre de dades: platges afectades, tipus, possible origen, hora, estat de la mar, direcció del vent, etc. – Informació als usuaris: • Megafonia. • Document escrit.	– Més del 25% del tram de platja. – Bandera groga.	– ACA. – Departament de Gestió del Medi Natural. – Servei de vigilància, socorrisme i salvament.	– ACA. – Embarcacions pelicans. – Megafonia.	
DESPRÉS	– Controls visuals de l'aigua. – Informació als usuaris: megafonia.		– Departament de Gestió del Medi Natural. – Servei de vigilància, socorrisme i salvament GU.		

Annex 12: Fitxa de protocol d'emergències ambientals

	ACTUACIONS	ACTIVACIÓ	RESPONSABLES	MITJANS NECESSARIS	ADRECES/ TELÈFONS
ABANS					
DURANT					
DESPRÉS					

15

Medi natural

1. INTRODUCCIÓ

La concentració creixent dels assentaments humans, l'activitat nàutica i pesquera i el turisme, suposen una pressió sobre les zones litorals que porta sovint a la seva degradació urbanística i a la destrucció irreversible d'ecosistemes naturals. És per això que es busca conciliar els imperatius de protecció i desenvolupament de les zones litorals per assolir la sostenibilitat d'un medi tan estratègic com escàs.

Els medis naturals són ecosistemes fràgils que amb les seves funcions biològiques han de ser preservats com a factor de qualitat de vida. Amb aquest interès, aquest capítol analitza les característiques ecològiques de la costa per tal de poder valorar l'impacte de la instal·lació de noves infraestructures i de les ja existents.

La seva vulnerabilitat fa que des de les diverses administracions existeixi el compromís de protecció i desenvolupament sostenible que garanteixi la conservació d'un medi tan estratègic com escàs.

Les platges naturals són uns ecosistemes de gran valor paisatgístic, cada vegada més difícils de trobar al nostre país. Són zones vives amb gran valor ecològic, ja que hi viuen gran quantitat d'animals i plantes, però durant les darreres dècades, el creixement urbanístic al litoral i l'expansió turística i industrial han fet minvar la quantitat d'aquests ecosistemes a les nostres platges.

Dintre els ecosistemes litorals, els més genuïns són les dunes, els maresmes d'aigües salabroses i intermitents i les restes de praderies submarines de posidònia sobre fons més o menys plans. Són espais especialment danyats a causa de la construcció de ports i xarxes viàries, a la urbanització de la pineda de la franja litoral i de la rereduna, a l'eliminació d'elements fixadors de la sorra de la duna a causa de la neteja mecànica, a la pujada del nivell del mar i a la hiperfreqüentació d'usuaris en època estival durant els darrers últims anys.

2. ELS ECOSISTEMES DUNARS

En els ecosistemes dunars es poden distingir diferents zones, cadascuna de les quals amb les seves comunitats pròpies, seguint una distribució zonal que va des de la línia que trenquen les onades fins a la rereduna. Aquesta distribució està relacionada amb les variacions del microrelleu i de l'ambient, especialment del vent i de l'onatge. L'onatge està íntimament relacionat amb la freqüència, intensitat i direcció dels vents.

El grau de maduresa de l'ecosistema dunar ve donat per la composició florística i per la distribució espacial de les espècies.

- **Línia litoral:** És la zona de transició entre els medis marí i continental i està formada per sorres sense vegetació. És la part de platja que rep d'una manera directa l'efecte de les ones, de les onades de tempesta i de la deriva litoral.
- **Preduna:** És on s'inicia la formació de la duna. Hi ha una forta exposició al vent i, per tant, acumulació de sorra i dessecació. Aquí es localitzen espècies pioneres que colonitzen ràpidament i que tenen un cicle vital curt.

– **Duna:** Constituïda per les sorres sedimentàries transportades pel vent des de la línia. Els camps de dunes es troben colonitzats per vegetació que dificulta el seu desplaçament i que constitueix així un procés de fixació de la sorra que se sedimenta al voltant dels arbustos i que modifica la morfologia original del terreny. Es distingeixen diferents tipus de dunes: la duna blanca o mòbil (és la duna que està en moviment i avança metres; molt fràgil a l'acció humana). Les dunes estabilitzades i els prats de dunes (amb lleguminoses que fixen nitrogen i que permeten que siguin zones més riques florísticament).
– **Rereduna:** Presenta una menor incidència del vent i unes condicions ambientals més estables i favorables. La sorra és més fina i amb el llim donen lloc a una humitat edàfica que permet la vida de plantes amb cicles més llargs i més exigents ecològicament.
– **Màquia interior:** És la zona de comunitats d'espècies llenyoses transitòries que corresponen a un estat avançat dins de la successió que porta cap a les pinedes litorals. Està formada principalment per arbustos alts.
– **Les pinedes litorals** amb diverses espècies de pins i alzines, entre d'altres.

En algunes ocasions, darrere els camps de dunes apareix una zona ocupada per llacunes salobres interiors formades per l'aigua que entra del mar per canals perpendiculars a la costa o per les onades en moments de temporal.

3. DINÀMICA DEL LITORAL

La dinàmica litoral, contemplada des de la perspectiva de la seva aplicació a les interferències o limitacions que poden representar les obres costaneres i els ports esportius, pot ser considerada o limitada als efectes que són induïts per l'*input* energètic de l'onatge: transport de sediment i processos de programació o retrocés de la línia de costa.

Des de la dinàmica del litoral, ens referirem a zones costaneres singulars, que no tenen cap figura de protecció per llei, i que presenten vulnerabilitat geològica.

– Sistema Tarragona-Vilanova: es troba l'existència de les praderies de faneròganes en els fons propers que poden ser afectades si es modifica la dinàmica litoral.
– Sistema del Llobregat: a partir de les intervencions del Pla Delta, la costa es veurà modificada notablement. Un seguiment de les zones afectades i del conjunt és altament necessari, a més de l'interès dels sectors protegits.
– Sistema Arenys de Mar-Tordera: el tram alt del maresme és l'únic que no ha estat pertorbat per obres que trenquin la dinàmica litoral, tot i que s'hi han fet intervencions de regeneració i petites obres de protecció. Aquest sistema hauria de ser tingut com a singular, i fer-hi algunes intervencions, com la recuperació de la gola de la Tordera, que ha vist trencat el seu equilibri per obres de protecció a la riba dreta.

4. SISTEMES DE GESTIÓ I DE PROTECCIÓ

A les platges naturals entren en conflicte els interessos turístics amb els de conservació de la zona natural. És per aquest motiu que generalment la platja es troba dividida en dues zones: una zona lúdica que correspon a la línia de costa i una part protegida situada més a l'interior i on es troba l'ecosistema dunar.

A la part lúdica s'apliquen tots els sistemes de gestió de qualsevol platja turística: vigilància i salvament, accessibilitat, senyalització i abalisament, activitats d'oci, gestió d'aparcament, manteniment de totes les instal·lacions, etc. Però a la zona dunar són necessàries mesures de protecció i de gestió específiques, com ara:

– Delimitació, protecció i vigilància de la zona natural mitjançant una tanca que marqui el perímetre de protecció.
– Eliminació de la neteja mecànica que permeti la regeneració de les comunitats vegetals i animals pròpies dels ecosistemes dunars juntament amb campanyes de neteja manual.

– Adequació de passos d'accés al mar amb passeres que redueixin l'acció erosiva del pas dels usuaris per aquestes zones i evitin l'accés incontrolat a la zona lúdica de la platja.
– Manteniment del mobiliari de la platja natural: plafons informatius, tanques, papereres...
– Projectes de recuperació i seguiment biològic de les espècies animals i vegetals autòctones. Jornades d'arrencament de plantes exòtiques invasores.
– Control i seguiment dels efectes dels diferents temporals que tinguin lloc a la platja.
– Sensibilització ciutadana mitjançant la instal·lació de la senyalització i plafons informatius sobre les mesures de protecció adoptades i la divulgació amb xerrades, articles i sortides de camp i l'edició d'un tríptic amb la descripció de la riquesa ecològica de l'espai. S'aconsella la instal·lació dels plafons al costat dels accessos a la zona turística de la platja.
– Regulació de l'ús públic i el trànsit de persones i animals.
– Altres mesures de gestió.

4.1. Sistema de gestió ISO 19115

Actualment trobem un sistema de gestió de dades geogràfiques que és l'estàndard ISO 19115 de metadades.

És un sistema o eina pensada per ser utilitzada per analistes, programadors i desenvolupadors de sistemes d'informació geogràfica, així com tots aquells que vulguin entendre els principis bàsics i els requeriments de l'estandardització de la informació geogràfica. Aquest estàndard defineix elements de metadades, proporciona un esquema i estableix un conjunt comú de terminologia de metadades i definicions.

5. ESTRATÈGIES PER A LA CONSERVACIÓ I L'ÚS SOSTENIBLE DE LA DIVERSITAT BIOLÒGICA

5.1. Estratègies internacionals

En l'àmbit internacional i europeu s'han realitzat diverses convencions i estudis estratègics, com ara:

«Convenció de Rio sobre la Diversitat Biològica» (1992)
«Estratègia Global per a la Biodiversitat» (1992)
«Estratègia Paneuropea per a la Diversitat Biològica i Paisatgística» (1995)
«Estratègia de la Unió Europea» (1998)

De forma global, els objectius que tots ells persegueixen es poden resumir en les següents línies d'actuació:

– Reformar les polítiques públiques que promouen el malbaratament i l'ús indegut de la biodiversitat.
– Crear un entorn de política internacional que serveixi de suport a la conservació de la biodiversitat a escala internacional.
– Assegurar els mitjans financers necessaris per implementar l'estratègia.
– Enfortir les àrees protegides.
– Mantenir la diversitat de les espècies i poblacions, i la diversitat genètica.
– Ampliar la capacitat humana de conservar la biodiversitat.

5.1.1. Figures d'àrees protegides

Presentem les possibles figures de protecció i gestió que existeixen a escala internacional:

– Zones humides. Convenció de Ramsar
– Reserva de la Biosfera. UNESCO

– Reserva biogenètica. Consell d'Europa
– Directiva d'aus
– Directiva d'hàbitats. Xarxa Natura 2000
– Diploma europeu. Consell d'Europa
– Àrea mediterrània d'importància especialment protegida. Convenció de Barcelona
– Zona ecològica sensible marina i costanera. UE
– Zones especials i zones marines especialment sensibles. OMI
– Reglament de la UE sobre política comuna de pesca en el Mediterrani
– Convenció sobre Protecció de la Biodiversitat. ONU

5.2. Estratègies espanyoles

L'estratègia espanyola pretén ser el pont entre l'estratègia de la Unió Europea i les que haurien de desenvolupar les comunitats autònomes. En aquest sentit es reconeix a les comunitats autònomes el paper principal en la consecució dels objectius.

5.2.1. Figures d'àrees protegides

Les possibles figures de protecció i gestió d'àmbit estatal:

– Parc nacional (Llei 4/89)
– Parcs, reserves naturals, monuments naturals, paisatges protegits (Llei 4/89)
– Lloc natural d'interès nacional. CCAA
– Reserva natural parcial. CCAA
– Paratge natural d'interès natural. CCAA
– Reserva natural submarina. CCAA
– Reserva natural integral. CCAA
– Paratge natural de la Comunitat Valenciana. CCAA
– Àrea natural d'especial interès. CCAA
– Parc natural. CCAA
– Paratge natural d'interès nacional. CCAA
– Refugi nacional de caça
– Reserva marina

5.3. Estratègia a Catalunya

L'objectiu bàsic i central de tota l'estratègia consisteix a invertir la tendència present a la reducció o pèrdua de la diversitat d'ecosistemes, espècies i dotacions genètiques intraespecífiques que configuren la diversitat biològica a Catalunya fins a assolir-ne un estat de conservació satisfactori que sigui alhora compatible amb un ús sostenible d'aquesta diversitat en tot el territori de Catalunya.

5.3.1. Espais, normes i convenis per a la conservació de la biodiversitat

Breu descripció dels diferents àmbits de protecció de la biodiversitat biològica al territori català.

Un primer àmbit, de protecció horitzontal, és el constituït per la normativa d'aplicació general a tot el territori del país.

Un segon àmbit, de protecció territorial, correspon al Pla d'Espais d'Interès Natural (PEIN) i per Normes que determinen algunes àrees protegides (faneròganes, reserves marines...)

I finalment, un tercer àmbit de protecció és el constituït pels anomenats genèricament espais naturals de protecció especial, que poden adoptar la modalitat següent: parcs nacionals, parcs naturals, paratges naturals d'interès nacional i reserves naturals.

6. EL PRAT DE LLOBREGAT

En aquest municipi, la presència de l'aeroport, del camp de golf i de la Reserva Natural del Delta del Llobregat han ajudat a mantenir lliure d'urbanització bona part de la línia costanera, amb la qual cosa s'ha pogut recuperar un ecosistema de platja natural.

Actualment, la zona de platja natural va des del club marítim fins a la desembocadura del Remolar, on s'enllaça amb la zona de platja natural del municipi de Viladecans. És una zona declarada ZEPA (zona d'especial protecció per a les aus) a causa de la nidificació del corriol camanegre. A més, en aquesta zona de platja natural s'està treballant sobre un projecte de conservació de dunes i vegetació de l'ecosistema dunar.

7. ALTRES EXEMPLES DE PLATGES NATURALS A LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

– A més, també trobem platges naturals a Viladecans i Gavà. En aquesta zona trobem dues reserves naturals parcials que són: el Remolar-Filipines i La Ricarda-Ca l'Arana.
– *El Maresme:* La platja de Sant Pol presenta una zona natural de dunes de gran interès ecològic i botànic (de la qual s'està preparant un programa d'educació ambiental), i una gran zona verda anomenada «Parc de les Dunes», on s'intenta recrear i ampliar l'ecosistema dunar.
  L'Ajuntament de Malgrat de Mar, de la mateixa manera que els ajuntaments de Sant Pol de Mar i de Vilassar de Mar, ha signat un conveni amb la Fundació Territori i Paisatge de Caixa Catalunya per conservar la vegetació de dunes a les platges entre el poble i la Tordera (Pla de conservació de la vegetació psammòfila a les platges del Maresme).
– *Massís del Garraf:* Es tracta d'un espai d'interès natural i està subjecte a un pla especial per la Diputació de Barcelona.

8. ALTRES EXEMPLES DE PLATGES NATURALS A CATALUNYA

– *Aiguamolls de l'Empordà*. Entorn de gran interès natural del golf de Roses on s'estan realitzant treballs de fixació i repoblació de les sorres des de fa més d'un segle. Forma part del PEIN.
– *Platja natural els Salats i els Muntanyans*. Es tracta d'un PEIN (Pla d'Espais d'Interès Nacional) situat a la platja de Torredembarra, Creixell i Roda de Barà, on es poden trobar salats i diferents tipus d'ocells.
– *El Parc Natural del Delta de l'Ebre.* A la part perifèrica del parc natural hi ha grans extensions de sòls salins amb vegetació halòfila (cirialeres, joncs marins) i encara les llargues i desertes platges arenoses, amb dunes coronades de borró i altres mostres de vegetació psammòfila, ben adaptada al medi. Forma part d'un PEIN.

EPÍGRAF

En aquest capítol s'ha fet una descripció genèrica de la platja com a medi natural.

Es pot aprofundir molt més en diverses qüestions, però no és l'objectiu d'aquest manual.

Per això es faciliten unes referències per a qui vulgui obtenir més informació:

Centre d'Informació del Litoral (CIL): www.diba.es/elfarinfo

Centre d'informació ambiental de l'Ajuntament del Prat de Llobregat: www.casesdenpuig.com

Aquí es poden consultar els següents articles:

«Comparació de l'estructura i la composició florística de la vegetació de dues platges del Prat de Llobregat» Autors: Joan Pino i Enric de Roa. Any 1997-98

«Experiències de plantació amb comunitats vegetals psammòfiles: la parcel·la pedagògica de la platja del Prat» Autor: Enric de Roa. Any 1995

«Atles ambiental de l'àrea de Barcelona: balanç de recursos i problemes». Edicions Ariel. Autors: Josep Acebillo i Ramon Folch. Any 2001

Àrea de Salut Pública i Consum
Servei de Salut Pública i Consum

Llars Mundet. Edifici Serradell
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 468
Fax 934 022 491

ISBN 84-9803-057-9
9 788498 030570