

## **1.- ZERBITZUAK / SERVICIOS / SERVICES**

Gorlizko hondartzan eskaintzen diren zerbitzuak eta ordutegiak hurrengoak dira:

- Sorosmen zerbitzua: udako denboraldian 11:00tatik 20:00ak arte.
- Hondartzain zerbitzua: udako denboraldian 11:00tatik 20:00ak arte.
- Komunak eta dutxak: udako denboraldian 10:00tatik 21:00ak arte.
- Aparkalekua ordaindu egin behar da (10:00-20:00). Bonuak eskuratzeko aukera (30€ edo 50€). Toki bakoitzean prezio ezberdina:
  - Gune verde eta gorria: goizez 5€, arratsaldez 5€, egun osoa 8€ eta orduko 1€.
  - Gune urdina: lehen 30 minutuak doan, 30-60 minutu: 0,70€, 180-270 minutu: 4,50€

Los servicios y horarios prestados en la playa de Gorliz son los siguientes:

- Servicio de Socorrismo: de 11:00 a 20:00 horas durante toda la temporada de baño.
- Servicio de Hondartzaina: de 11:00 a 20:00 horas durante toda la temporada de baño.
- Servicio de aseos y duchas en el paseo: de 10:00 a 21:00 durante toda la temporada de baño.
- El aparcamiento es de pago (10:00-20:00). Posibilidad de sacar bonos de 30€ o 50 €. Tarificación diferenciada por zonas:
  - Zona verde y zona roja: Mañana 5€, tarde 5€, todo el día 8€ y fracción de 1 hora 1€.
  - Zona azul: primeros 30 minutos gratis, 30-60 minutos: 0,70€, 180-270 minutos: 4,50€

The services and schedules provided at Gorliz beach are the following:

- Lifeguard service: from 11:00 a.m. to 8:00 p.m. during the entire bathing season.
- Hondartzaina (security) service: from 11:00 a.m. to 8:00 p.m. during the entire bathing season.
- Toilets: from 10:00 a.m. to 9:00 p.m. during the entire bathing season.
- The parking is not free (10:00 to 20:00). Possibility of taking out € 30 or € 50 bonuses. Tariff differentiated by zones:
  - Green zone and red zone: Morning € 5, late € 5, all day € 8 and fraction of 1 hour € 1.
  - Blue zone: first 30 minutes free, 30-60 minutes: 0.70 €, 180-270 minutes: € 4.50

## **2.- IRADOKIZUNAK ETA KEXAK/ SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES / SUGGESTIONS AND CLAIMS**

- Udako denboraldian kexak eta iradokizunak, hondartzan bertan ematen den Hondartzaina zerbitzuak batzen ditu.
- Udatik kanpo egin nahi diren komunikazioak, Udaletxean bertan edo web guneko tramiteak on line bidez egin beharko dira ([www.gorliz.eu](http://www.gorliz.eu)).
- Urriaren 1eko 39/2015 Legean ezarritakoari jarraiki, ez dira baliokotzat hartuko posta elektronikoz egindako komunikazioak, interesdunen nortasuna akreditatzen ez delako.
- Durante la temporada de baño las quejas, reclamaciones o sugerencias se recogen a través del servicio de Hondartzaina, presente en la propia playa.
- Para el resto del año, las personas usuarias deberán hacernos llegar sus comunicaciones presencialmente en la Casa Consistorial o a través de los trámites on line de la página web [www.gorliz.eu](http://www.gorliz.eu).
- No se admitirán las comunicaciones realizadas por correo electrónico ya que según la Ley 39/2015 de 1 de octubre no se consideran válidas al no poder verificar la identidad de las personas interesadas.
- During the bathing season complaints, claims or suggestions are collected through Hondartzaina, present on the beach itself.
- For the rest of the year, users must send communications in person at the Town Hall or through the online procedures of this website ([www.gorliz.eu](http://www.gorliz.eu)).
- Communications made by e-mail will not be accepted because according to Law 39/2015 of October 1, they are not considered valid because they can not verify the identity of the interested persons.

### **3.- KONPROMISOAK / COMPROMISOS / COMMITMENTS**

- Erabiltzaileei informazioa eta arreta:
  1. Jarraian eguneratzen den informazioa eskuragarri egotea (gutxienez 2 panel).
  2. Egoera klimatikoaz, uraren egoeraz eta segurtasun badlintzen inguruko megafono bidez igortzen diren mezuek (gutxienez 2 egunean).
  3. Erabiltzaileek helarazitako kexak, gehienez 7 egunetan erantzutea (erantzuteko datuak dituzten kexen %100).
- Istripu eta sorospen kudeaketa:
  4. Sorospen zerbitzua egunean 9 orduz jarraian ematea eta edozein puntutik 4 minutuko epean sorotsi (azken simulakroaren arabera 3 minututan).
- Garbiketa eta hondakinen bilketa:
  5. Udaldian egunean behin hondartzaren garbiketa egitea (gutxienez 1 egunean).
- Komunak:
  6. Komunak egunean gutxienez hiru aldiz garbitzea.
- Información y atención a las personas usuarias:
  1. Disponibilidad de información permanentemente actualizada (mínimo 2 paneles).
  2. Emisión de mensajes por megafonía, sobre la situación climática y sobre las condiciones de seguridad e higiénico-sanitarias de la playa (mínimo 2 al día).
  3. Recogida permanente de quejas y sugerencias que serán respondidas en un plazo máximo de 7 días naturales (el 100% de las quejas con datos para tramitar la respuesta).
- Gestión de accidentes y socorrismo:
  4. El servicio de gestión de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, se prestará durante 9 horas ininterrumpidas, asegurando la atención en un plazo máximo de 4 minutos a cualquier incidente producido en la zona de playa (según último simulacro 3 minutos).
- Limpieza y recogida de residuos:
  5. Realizando al menos 1 limpieza diaria durante la temporada.
- Aseos:
  6. Realizar al menos 3 limpiezas diarias en los aseos.
- Information and attention to the users:
  1. Availability of permanently updated information (minimum 2 panels).
  2. Issuance of messages by public address, on the climatic situation and on the sanitary and hygienic conditions of the beach (minimum 2 per day).
  3. Permanent collection of complaints and suggestions that will be answered within a maximum period of 7 calendar days (100% of the complaints with data to process the response).
- Accident and first aid management:

**GORLIZKO HONDARTZA  
ZERBITZUAK ETA ADIERAZLEAK  
SERVICIOS E INDICADORES  
SERVICES AND INDICATORS  
GORLIZ BEACH**



4. The service of accident prevention, first aid and assistance, will be provided during 9 uninterrupted hours, ensuring the attention within a maximum period of 4 minutes to any incident occurring in the beach area (according to last simulation 3 minutes).
- Cleaning and waste collection:
    5. Performing at least 1 daily cleaning during the season.
  - Toilets:
    6. Perform at least 3 daily cleanings in the toilets.

## 4.- ADIERAZLEAK / INDICADORES / INDICATORS

### 4.1.- HIGIENIKO-SANITARIOAK/ HIGIÉNICO-SANITARIOS/ HYGIENIC-SANITARY

- Bainu eremuaren laginen emaitzak/ Resultados de las analíticas de las aguas de baño/ Bathing water analytical results

RESULTADOS ANALÍTICAS AGUAS DE BAÑO				
URTEA AÑO YEAR	LAGIN KOPURUA/ Nº MUESTRAS/ QUANTITY OF SAMPLES	BIKAIN EXCELENTE EXCELLENT	NAHIKOA SUFICIENTE SUFFICIENT	ESKASA INSUFICIENTE INSUFFICIENT
2016	48	42	6	0
2017	54	54	0	0
2018	54	48	3	3
2019	54	51	3	0

Gorlizko hondartzan 3 lagin puntu daude  
En la playa de Gorliz existen 3 puntos de muestreo  
At Gorliz beach there are 3 sampling points

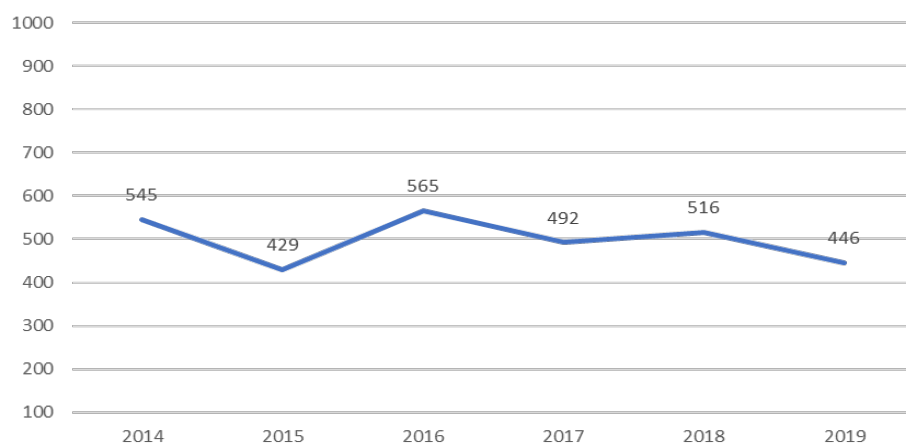
- Bainurako uren kalifikazioak azken lau denboretako datuak kontutan hartuz/  
Calificación final de las aguas de baño con los datos de las 4 últimas temporadas/  
Final qualification of the bathing waters with the data of the last 4 summer seasons

URTEA AÑO YEAR	KALIFIKAZIOA/ CALIFICACIÓN/ QUALIFICATION
2016	BIKAIN/ EXCELENTE/ EXCELLENT
2017	BIKAIN/ EXCELENTE/ EXCELLENT
2018	BIKAIN/ EXCELENTE/ EXCELLENT
2019	BIKAIN/ EXCELENTE/ EXCELLENT

- Mantenu lanak / Trabajos de mantenimiento / Maintenance works

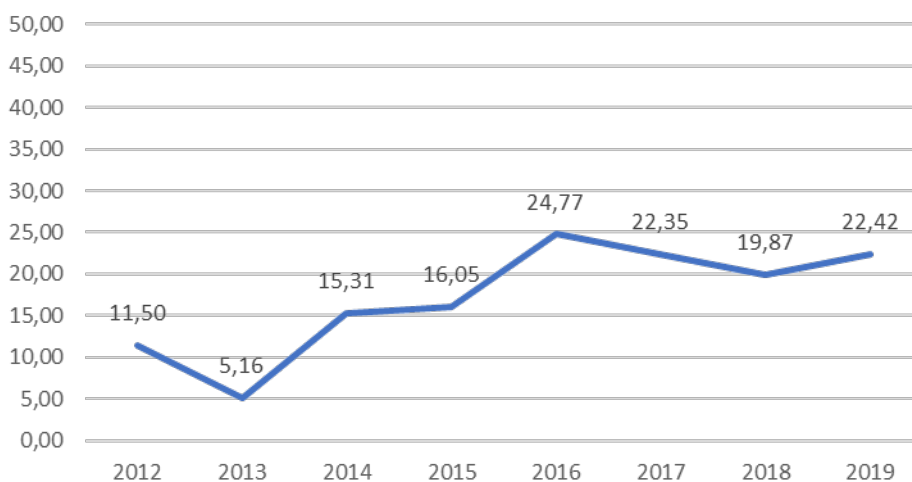
	2016	2017	2018	2019
JARIOAK / FUGAS/ LEAKS	0	2	1	3
PULTSADOREAK/ PULSADORES / BUTTONS	15	10	5	4
PASARELAK/ PASARELAS/ GANGPLANKS	8	4	5	4
URA PRESIO GUTXIREKIN / AGUA CON POCA PRESIÓN/ WATER WITH LOW PRESSURE	2	0	1	1
BESTELAKOAK/ OTROS/ OTHERS	25	32	30	21

- Sorosleek izandako kasuak/ Intervenciones del servicio de salvamento y socorrismo/  
Interventions of the rescue and first aid service

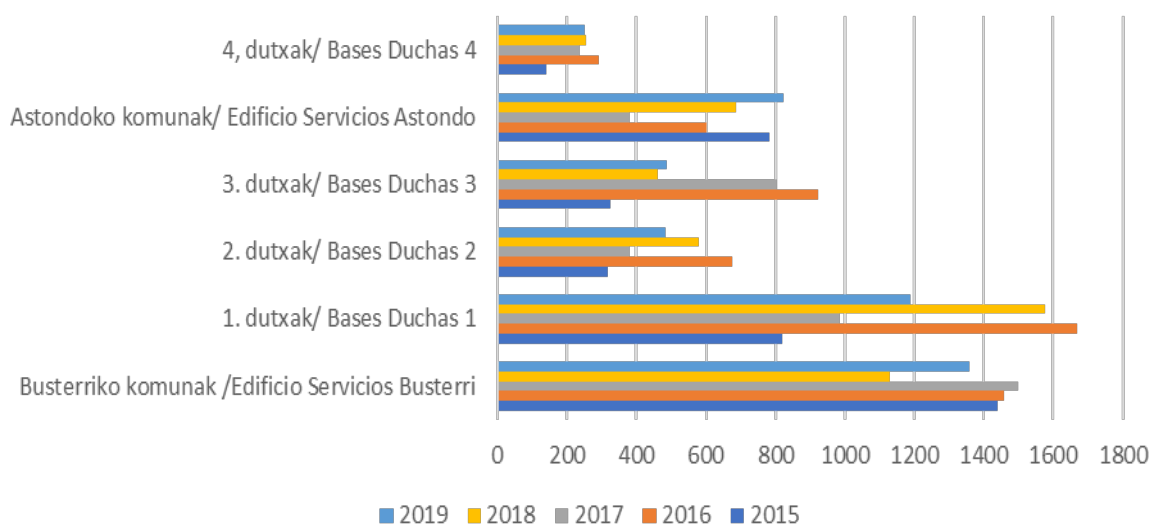


#### 4.2.- INGURUMENEOAK / AMBIENTALES / ENVIRONMENTAL

- Ur kontsumoak / Consumos de agua / amount of water

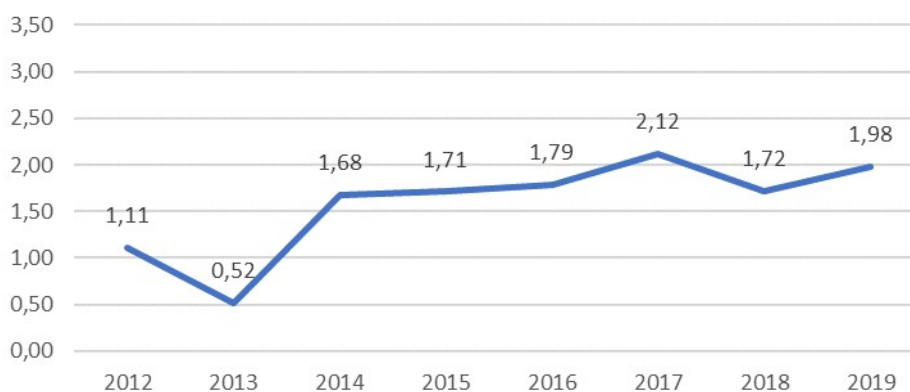


Udaldian erabiltzaile bakoitzeko kontsumitutako ur litroen eboluzioa (litro/erabiltzaile)  
Evolucion de litros de agua consumidos por cada persona usuaria por temporada (litro/persona usuaria)  
Evolution of liters of water consumed by each user per season (liter / user)



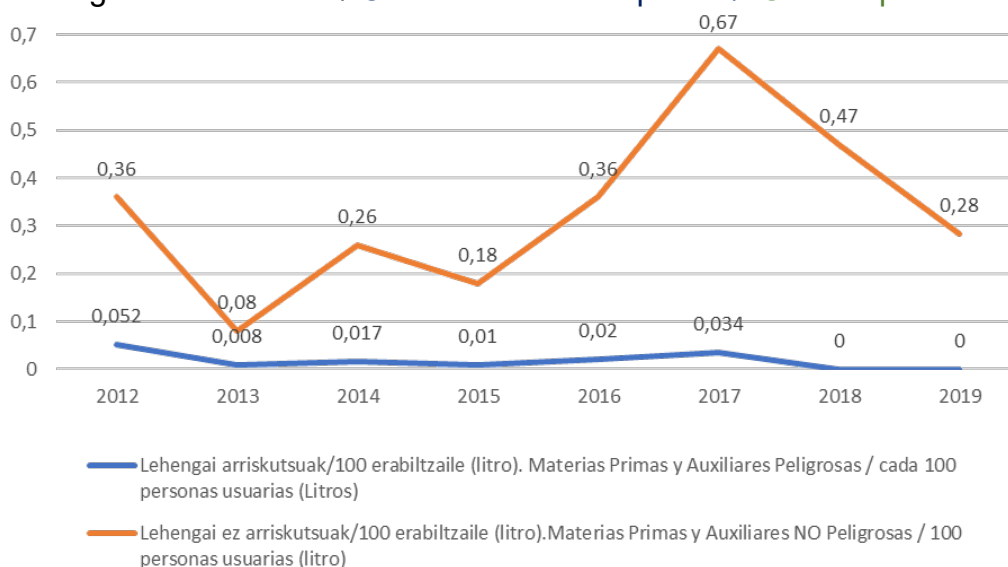
Hondartzako instalakuntza bakoitzean kontsumitutako ur kopurua (m<sup>3</sup>)  
Volumen de agua consumido en las diferentes instalaciones de la playa (m<sup>3</sup>)  
Volume of water consumed in the different facilities of the beach (m<sup>3</sup>)

- **Energia elektrikoaren kontsumoa/ Consumo energía eléctrica/ Electric power consumption**



Hondartzako zerbitzuak eskaintzeko kontsumitutako energia elektrikoaren kontsumoaren eboluzioa 100 erabiltzaileko.  
Evolución de la cantidad de energía eléctrica consumida para abastecer los servicios de la playa por cada 100 personas usuarias.  
Evolution of the amount of electric energy consumed to supply the services of the beach for every 100 users.

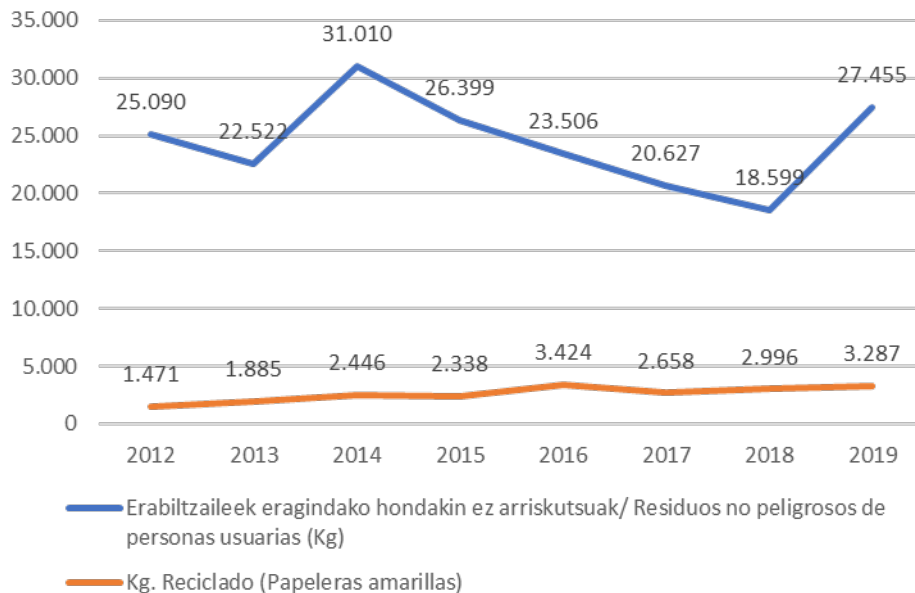
- **Lehengaien kontsumoa / Consumo materias primas/ Consumption of raw materials**



Hondartzako komunak eta eraikuntzak garbitzeko erabiltako lehengai ez arriskutsu eta arriskutsuen kopurua (xaboia, komuneko papera, lexia, besteak beste)  
Materias primas y auxiliares no peligrosas y peligrosas empleadas en la limpieza de los aseos y los edificios de la playa (jabón, friegasuelos, papel higiénico, lejía, entre otros).  
Raw materials and auxiliary non dangerous and dangerous used in the cleaning of toilets and buildings of the beach (soap, scrubs, toilet paper, bleach, among others).



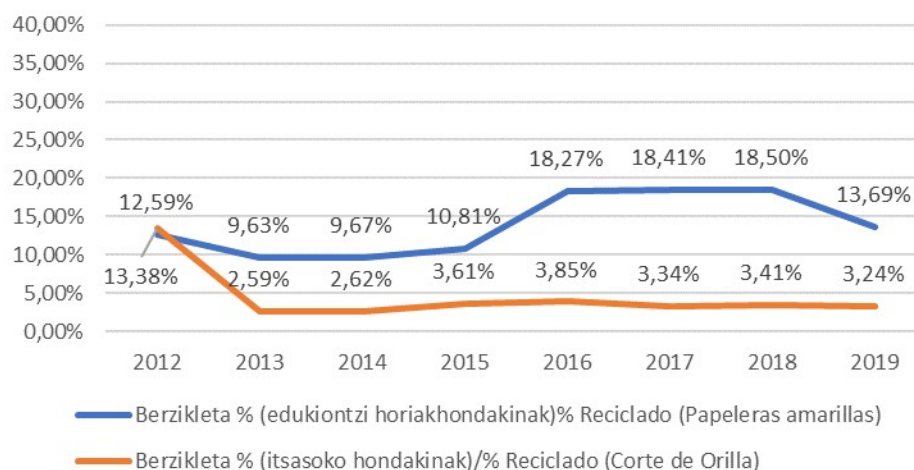
• **Hondakinak / Residuos/ Waste**



Erabiltzaileek hondartzako edukiontzietan utzitako hondakin ez arriskutsuen guztizko eboluzioa eta hauetatik zenbat jaso diren edukiontzi beilegietan (kg.)

Evolución de la cantidad total de residuos no peligrosos depositados por las personas usuarias en las papeleras de la playa y de éstos cuántos han sido depositados en los contenedores amarillos (kg.)

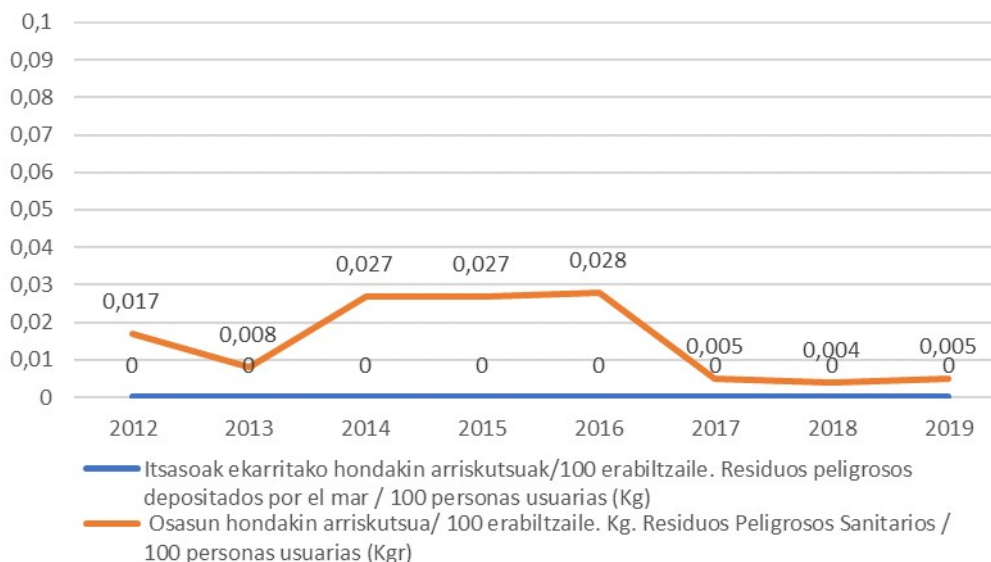
Evolution of the total amount of non-hazardous waste deposited by the users in the paper bins of the beach and of these how many have been deposited in the yellow containers (kg.)



Edukiontzi beilegietan batutako hondakinaren ehunekoia hondartzako edukiontzietan batutako guztizkoaren arabera eta itsasoak ekarritako hondakinaren guztizkoaren artean birziklatu ahal izan diren ehunekoia.

Evolución del porcentaje de residuos recogidos en las papeleras amarillas respecto al total de los recogidos en los contenedores de la playa y evolución del porcentaje de residuos reciclados recogidos en el corte de orilla depositados por el mar.

Evolution of the percentage of waste collected in the yellow wastebaskets with respect to the total of those collected in the beach containers and evolution of the percentage of recycled waste collected in the shore cut deposited by the sea.



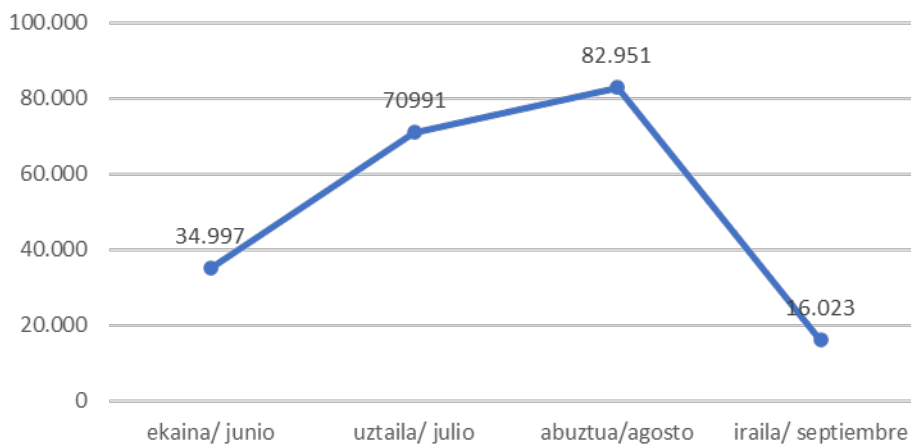
Itsasoak ekarritako hondakin arriskutsuen kopuruaren eta 100 erabiltzaileko sorospen zerbitzuek eragindako hondakin arriskutsuen kopuruaren eboluzioa

Evolución de la cantidad de residuos peligrosos depositados por el mar y cantidad de residuos peligrosos generados en el servicio de salvamento y socorrismo por cada 100 personas usuarias.

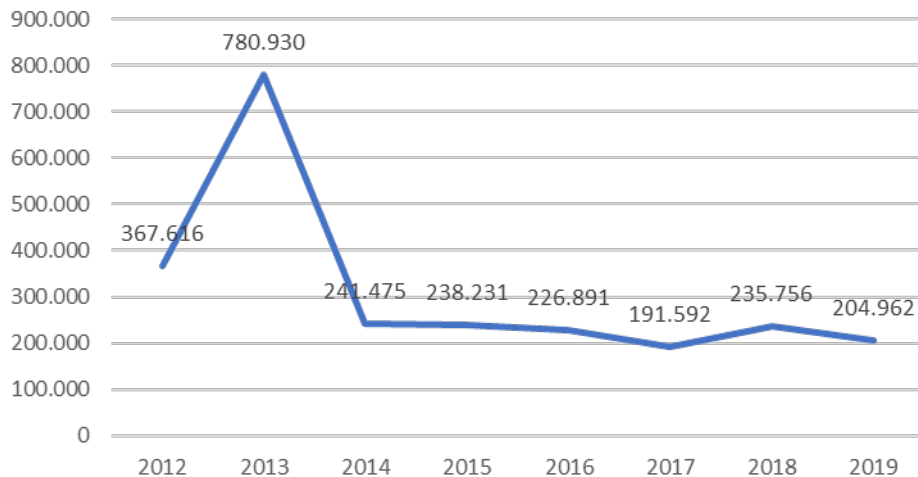
Evolution of the amount of hazardous waste deposited by the sea and the amount of hazardous waste generated in the rescue and first aid service for every 100 users.

#### **4.3.- BESTELAKOAK / OTROS / OTHERS**

- HONDARTZAKO ERABILTZAILERAK / PERSONAS USUARIAS DE LA PLAYA / BEACH VISITORS**



2019 udako hilabete bakoitzeko erabiltzaile kopuru osoa  
Cantidad total mensual de personas usuarias en la temporada 2019  
Total monthly amount of users in the 2019 season



Udaldian hondartzako erabiltzaile kopuru osoaren eboluzioa (2012-2019)  
Evolución de personas usuarias totales en las temporadas de baño (2012-2019)  
Evolution of total users in bathing seasons (2012-2019)

- ERABILTZAILIEN BETETASUN MAILA / SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS / SATISFACTION OF USERS**

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
	2016	2017	2018	2019
OROKORRA GENERAL	9,00	9,18	9,02	9,11
GARBITASUNA ETA URAREN KALITATEA LIMPIEZA Y CALIDAD AGUA CLEANING AND QUALITY OF WATER	7,66	8,19	7,12	7,72
SEGURTASUNA SEGURIDAD SECURITY	9,26	9,18	9,16	9,26
ZERBITZU ETA EKIPAMENDUAK SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS SERVICES AND EQUIPMENT	7,78	8,00	7,45	8,25

1etik 10erako puntuazioa (10 hoberena izanik)  
Puntuaciones del 1 al 10 (siendo 10 el más favorable)  
Scores from 1 to 10 (10 being the most favorable)

## **5.- HELBURUEN BETEPENA / CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS / ACHIEVEMENT OF GOALS**

2019ko helburuen betepena hurrengoa izan da:

- 2019ko denboraldian itsasoak utzitako hondakin ez-arriskutsuen kg-ak, gehienez, 7.751 kg-koak izatea lortu nahi zen. Zuzendaritzak egindako berrikuspen-txostenaren arabera, itsasoak utzitako hondakin ez-arriskutsuen datua, 100 erabiltzailetik 4,29 izan da; beraz, 8.792,86 kg izan dira. Beraz, uste dugu ezin izan dela helburua bete.

2020ko helburua hurrengoa da:

- 2020ko denboraldi osoan itsasoak ekarritako hondakinak 7.751 kgr. izatea gehienez.
- Erabiltzaileek udal hornidura-sareetatik datorren uraren kontsumoa, gehienez ere, 19,87 litro/100 erabiltzaile izatea lortzea.
- Erabiltzaileen hondakin ez-arriskutsuak, gehienez, honako hauek izatea: 7,89 kgr/100 erabiltzaile.

El cumplimiento de los objetivos del año 2019 ha sido el siguiente:

- Se pretendía conseguir que los kgr. de residuos no peligroso depositados por el mar durante la temporada 2019 fueran como máximo: 7.751 kgr. Según Informe de Revisión por la Dirección el dato de residuos no peligroso depositados por el mar/ cada 100 usuarios ha sido 4,29, por lo que los kgr. han sido 8.792,86 kgr. Por lo que consideramos que no se ha podido cumplir el objetivo.

El objetivo para la temporada 2020 es:

- Conseguir que los kgr. de residuos no peligroso depositados por el mar durante la temporada 2020 sean como máximo: 7.751 kgr.
- Conseguir que el consumo de agua procedente de las redes de abastecimiento municipales, por parte de las personas usuarias sea como máximo: 19,87 litros/100 personas usuarias.
- Conseguir que los residuos no peligrosos de usuarios sean como máximo: 7,89 kgr/100 personas usuarias.

The fulfillment of the objectives of the year 2019 has been as follows:

- It was intended to get the kgr. of non-hazardous waste deposited by the sea during the 2019 season were maximum: 7,751 kgr. According to the Management Review Report, the non-hazardous waste data deposited by the sea / each 100 users was 4.29, so the kgr. have been 8,792.86 kgr. Therefore, we consider that the objective could not be met.

The goal for the 2020 season is:

- Get the kgr. of non-hazardous waste deposited by the sea during the 2020 season are a maximum of 7,751 kgr.
- Get the consumption of water from municipal supply networks by users is a maximum: 19.87 liters / 100 users.
- Get the non-hazardous waste of users is a maximum: 7.89 kgr / 100 users.

## 6.- JOKABIDE KODEA /CÓDIGO DE CONDUCTA/ CODE OF CONDUCT

