

CARTA DE SERVICIOS 2022. Playa del Sable



AYUNTAMIENTO DE ARNUERO

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS EN NUESTRO SERVICIO? ¿CÓMO LO MEDIMOS?

SERVICIO	COMPROMISO	¿CÓMO LO MEDIMOS?
INFORMACION y atención a personas usuarias	Poner a disposición de todas las personas usuarias de las Playas de Arnuero, toda la información relativa al uso y disfrute de las mismas, permanentemente actualizada.	Nº paneles informativos con revisión diaria por personal municipal ≥ 1
	Implantar un servicio de atención y vigilancia continuada en las playas, mediante presencia de personal municipal convenientemente formado.	- Nº vigilantes /playa ≥ 1
	Recogida de quejas y sugerencias por parte del personal municipal y socorristas, respondiendo por escrito en un plazo máximo de 1 semana	% quejas respondidas en menos de 7 días naturales =100%
SALVAMENTO Y SOCORRISMO	Garantizar la presencia de socorristas, durante 8 horas ininterrumpidas, asegurando la atención en un plazo máximo de 4 minutos a cualquier incidente producido en la zona de playa y/o baños.	% actuaciones salvamento con tiempo máximo respuesta < 4 minutos =100%
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	Garantizar la aplicación de programas de mantenimiento preventivo y correctivo eficaces de nuestras instalaciones, asegurando la ausencia de quejas por parte de las personas usuarias.	Nº quejas por incidentes de mantenimiento ≤ 10
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	Nos comprometemos a mantener los arenales en las mejores condiciones de limpieza, realizando al menos 2 limpiezas diarias durante la temporada de baño.	Nº limpiezas manuales y/o mecánicas diarias ≥ 2

¿CUALES SON LOS INDICADORES DE NUESTROS SERVICIOS?

INDICADORES HIGIENICO SANITARIOS	PLAYA	2021
Nº fallecimientos / días con bandera roja	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Calidad Agua de Baño (días con calidad MALA)	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Casos de hongos	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Picadura salvareo/días con presencia de salvareo	EL SABLE	1.36
	LA ARENA	1.88
Picaduras de medusas / días con presencia de medusas	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Presencia de excrementos de animales (incidencias)	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Mantenimiento de instalaciones (incidencias)	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
N.º de cortes / días de playa	EL SABLE	1.02
	LA ARENA	0.91

INDICADORES AMBIENTALES	PLAYA	2021
Consumo agua (m3 / nº usuarios playa)	EL SABLE	0.012
	LA ARENA	0.008
Consumo eléctrico (kWh/ día playa)	EL SABLE	1.07
	LA ARENA	1.43
Basura usuarios/as (Kg / nº usuario playa)	EL SABLE	0.03
	LA ARENA	0.04
Segregación residuos usuarios (% segregación)	EL SABLE	47 %
	LA ARENA	42 %
Ruido (quejas / día playa)	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Calidad Agua de Baño (días con calidad NO APTA)	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Calidad Arena (días con incidencias en la calidad de la arena)	EL SABLE	1
	LA ARENA	1
Efectos sobre biodiversidad (% de playa afectado por infraestructuras)	EL SABLE	<15
	LA ARENA	<15
Consumo Gasoil Limpieza + S.O.S (Lts/día playa)	EL SABLE	7.91
	LA ARENA	7.89

INDICADORES DE CALIDAD	PLAYA	2021
Nº quejas/reclamaciones	EL SABLE	1
	LA ARENA	2
Nº no conformidades del sistema	EL SABLE	1
	LA ARENA	1
Nº de acciones de mejora	EL SABLE	16
	LA ARENA	13
Índice de satisfacción promedio por temporada	EL SABLE	93 %
	LA ARENA	89 %
Índice de satisfacción accesibilidad	EL SABLE	97 %
	LA ARENA	97 %
Índice información al usuario	EL SABLE	88 %
	LA ARENA	89 %
Grado cumplimiento de objetivos de mejora	EL SABLE	90 %
	LA ARENA	100 %

RESULTADO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA TEMPORADA 2021

OBJETIVOS	PLAYA	GRADO DE CUMPLIMIENTO
Conseguir la concesión para instalación de una nueva rampa en el Sable que cumpla al 100% la normativa de accesibilidad universal	EL SABLE	90% (*)
Incorporar mejoras de eficiencia energética que reduzcan el consumo en las instalaciones de las playas.	EL SABLE	100 %
	LA ARENA	100 %
Ampliar horario y capacitación del personal en los “Puntos de Información y Atención a la Discapacidad”, así como mejorar los recursos para usuarios con discapacidad, ampliando el servicio de baño asistido a los fines de semana de septiembre.	EL SABLE	100 %
	LA ARENA	100 %
Reubicar módulo SOS de la playa del Sable para una mejor visibilidad / protección del área de baño a vigilar, en sintonía con el proyecto de nueva rampa y de itinerarios accesibles.	EL SABLE	100 %
	LA ARENA	100 %
Ampliar el número de duchas, incorporando una más apta para personas con movilidad reducida, a fin de reducir la aglomeración de personas en torno a una única ducha.	EL SABLE	100 %
	LA ARENA	100 %

(* Al cierre de la temporada 2021 aún no se había recibido la resolución de la concesión, pero está se consiguió el 30/11/2021, por tanto a día de hoy el objetivo se ha cumplido al 100%)

¿CUALES SON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS PARA LA TEMPORADA 2022?

- ✚ Optimizar la infraestructura asociada a la seguridad en las playas (Torre de vigilancia, megafonía, pasarelas, pulsioxímetros...)
- ✚ Aumentar la segregación de residuos en más de un 20%
- ✚ Reducir el consumo de energía en los WC en al menos un 10%
- ✚ Ampliar y reforzar los servicios ofertados para usuarios con movilidad reducida
- ✚ Aumentar la presencia de usuarios con discapacidad en al menos un 15%

PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La calidad es cosa de todos

Quejas y sugerencias.

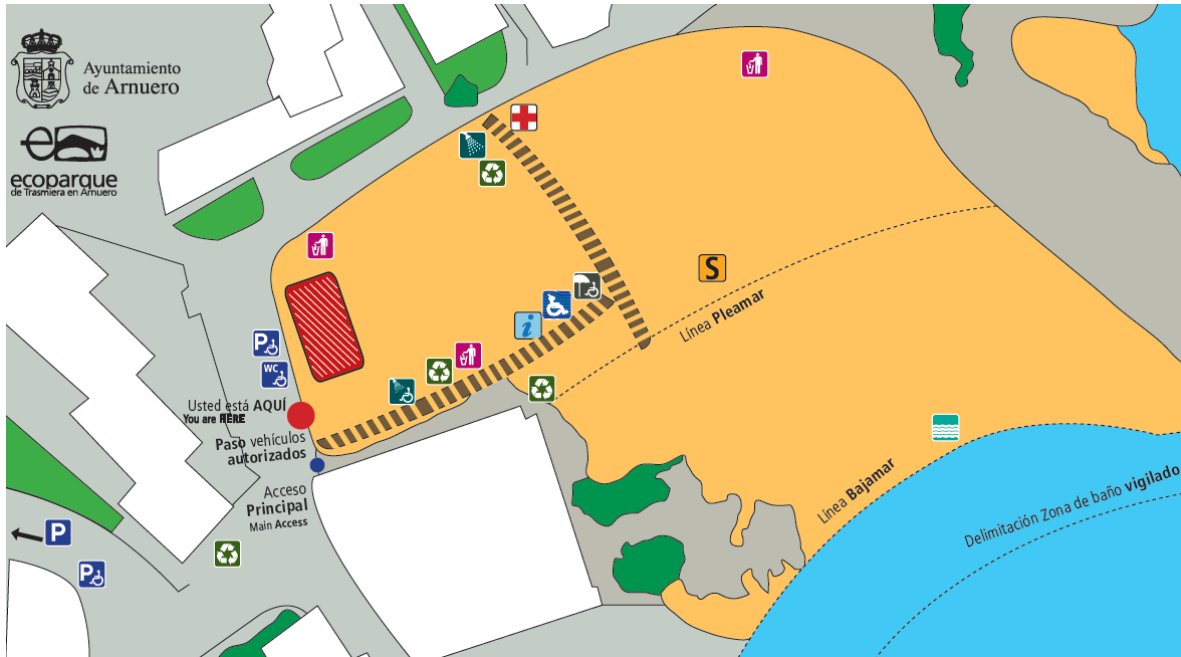
Todos los usuarios de playas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en las playas a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: playas@ayuntamientoarnuero.org
- Centros municipales: Ayuntamiento, puntos de información turística y Centros del Ecoparque de Trasmiera
- Aplicación “**Línea Verde Arnüero**”

Encuestas.

Anualmente se realizan encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las playas que nos permite detectar oportunidades de mejora.

¡TU COLABORACIÓN ES IMPORTANTE!
¡TENER LAS MEJORES PLAYAS ES UN ESFUERZO COMPARTIDO!



Servicios Playas

El Sable | La Arena

	PUNTO DE MUESTREO PARA ANÁLISIS DEL AGUA		PUNTO ATENCIÓN CIUDADANA		LIMPIEZA DE ARENAS RECOGIDA DE BASURAS
	PUNTO DE INFORMACIÓN		INFORMACIÓN EDUCACIÓN AMBIENTAL		RECOGIDA DE RESIDUOS FLOTANTES
	DUCHAS / DUCHAS ACCESIBLES		PUERTO CENTRAL SALVAMENTO		RESPECTO FLORA Y FAUNA
	APARCAMIENTO Pistas Dificapacitados		PUERTO VIGILANCIA SOCORRISTAS		PAPELESAS Y CONTENEDORES
	ÁREA ACCESIBLE		SERVICIO DE VIGILANCIA		RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS
	APARCAMIENTO		SEÑALIZACIÓN Y RESPETO LEGISLACIÓN LITORAL		CIERRE DE LA PLAYA EN SUPUESTOS DE RIESGO POTENCIAL

→ Normas de uso

NO ANIMALES DOMÉSTICOS	NO ARROJAR BASURAS	NO INTRODUCIR ENVASES	NO ACAMPADA	NO EQUITACIÓN	NO RUIDO NI PERTURBACIÓN TRANQUILIDAD	NO CIRCULACIÓN VEHÍCULOS	NO DETERGENTES

→ Teléfonos de interés

■ Ayuntamiento	942 677 041
■ Información Turística	942 637 915
■ C.I.T.	942 679 720
■ Policía Local	942 677 090
■ Protección Civil	112
■ Centro Salud Meruelo	942 637 039
■ Hospital de Laredo	942 688 500

Promueve: Ayuntamiento de Arnuero

Colabora: C.I.T. I.S.S.A.