

## CARTA DE SERVICIOS 2022. Playa de La Arena



### **AYUNTAMIENTO DE ARNUERO**

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

<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>¿CÓMO LO MEDIMOS?</b>
INFORMACION y atención a personas usuarias	Poner a disposición de todas las personas usuarias de las Playas de Arnüero, toda la información relativa al uso y disfrute de las mismas, permanentemente actualizada.	Nº paneles informativos con revisión diaria por personal municipal $\geq 1$
	Implantar un servicio de atención y vigilancia continuada en las playas, mediante presencia de personal municipal convenientemente formado.	- Nº vigilantes /playa $\geq 1$
	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 $\leq 10$
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 $\geq 2$

## ¿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...)
- ✚ Reducir las quejas referentes a la estancia de perros en las playas
- ✚ Aumentar la segregación de residuos
- ✚ 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.

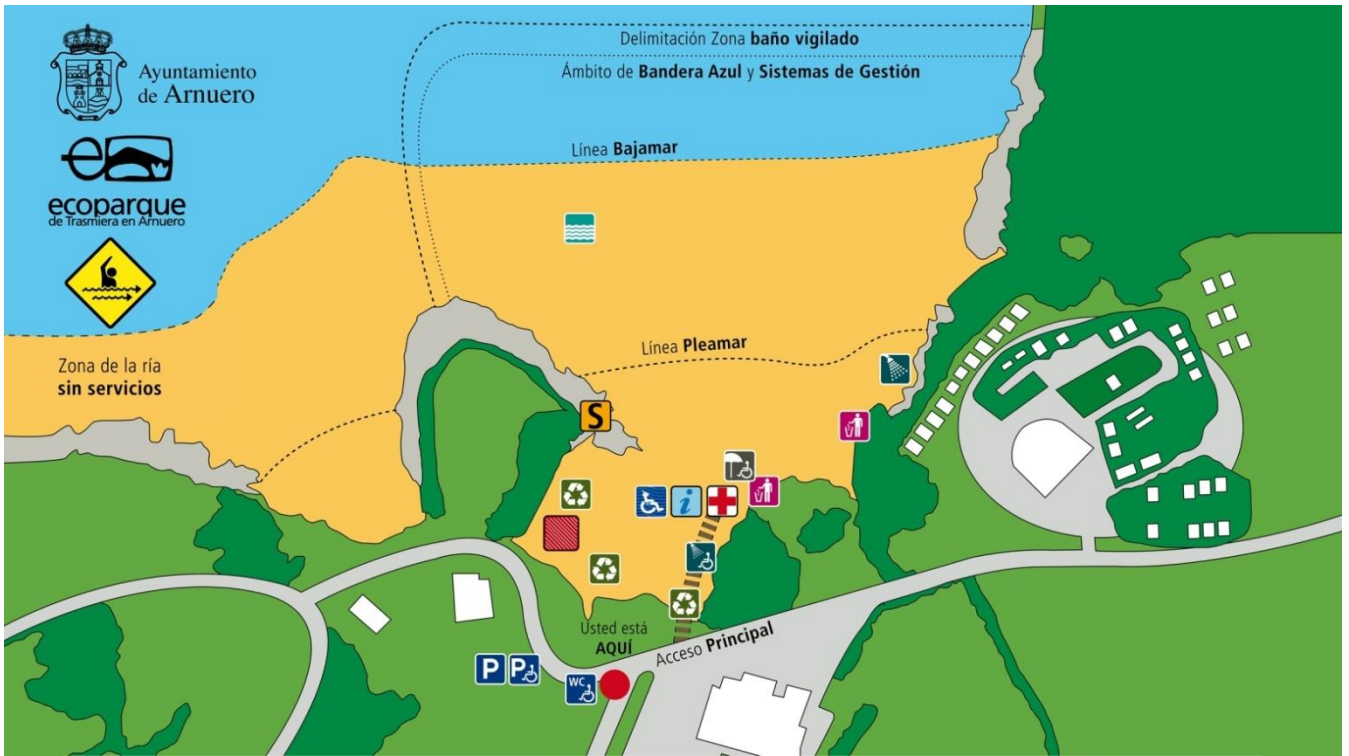
Todos los usuarios de playas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en las playas a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: [playas@ayuntamientoarnuero.org](mailto: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	 PUESTO CENTRAL SALVAMENTO	 RESPETO FLORA Y FAUNA
 APARCAMIENTO Plazas Discapacitados	 PUESTO VIGILANCIA SOCORRISTAS	 PAPELERAS 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 Arnauero

Colabora:



CIT LUSA