

CARTA DE SERVICIOS 2023. 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 | 2022 |
|--|----------|------|
| 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 | 1.10 |
| | LA ARENA | 2.13 |
| 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 | 1 |
| | LA ARENA | 0 |
| N.º de cortes / días de playa | EL SABLE | 1.36 |
| | LA ARENA | 0.91 |

| INDICADORES AMBIENTALES | PLAYA | 2022 |
|--|----------|-------|
| Consumo agua (m3 / nº usuarios playa) | EL SABLE | 0.012 |
| | LA ARENA | 0.012 |
| Consumo eléctrico (kWh/ día playa) | EL SABLE | 0.61 |
| | LA ARENA | 1.03 |
| Basura usuarios/as (Kg / nº usuario playa) | EL SABLE | 0.02 |
| | LA ARENA | 0.03 |
| Segregación residuos usuarios (% segregación) | EL SABLE | 54 % |
| | LA ARENA | 49 % |
| Ruido (quejas / día playa) | EL SABLE | 1 |
| | 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 | 0 |
| | LA ARENA | 0 |
| 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 | 6.98 |
| | LA ARENA | 5.97 |

| INDICADORES DE CALIDAD | PLAYA | 2022 |
|---|----------|-------|
| Nº quejas/reclamaciones | EL SABLE | 2 |
| | LA ARENA | 5 |
| Nº no conformidades del sistema | EL SABLE | 1 |
| | LA ARENA | 2 |
| Nº de acciones de mejora | EL SABLE | 14 |
| | LA ARENA | 13 |
| Índice de satisfacción promedio por temporada | EL SABLE | 90 % |
| | LA ARENA | 91 % |
| Índice de satisfacción accesibilidad | EL SABLE | 93 % |
| | LA ARENA | 98 % |
| Índice información al usuario | EL SABLE | 90 % |
| | LA ARENA | 90 % |
| Grado cumplimiento de objetivos de mejora | EL SABLE | 100 % |
| | LA ARENA | 100 % |

RESULTADO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA TEMPORADA 2022

| OBJETIVOS | PLAYA | GRADO DE CUMPLIMIENTO |
|--|----------|-----------------------|
| Optimizar infraestructura de seguridad: torre vigilancia, megafonía... | EL SABLE | 100% |
| | LA ARENA | 100 % |
| Aumentar selección de residuos a través de más contenedores selectivos... | EL SABLE | 100 % |
| | LA ARENA | 100 % |
| Reducir consumo de energía en WCs | EL SABLE | 100 % |
| | LA ARENA | 100 % |
| Ampliar servicios discapacidad: andadores, plazas reservadas, baños asistidos... | EL SABLE | 100 % |
| | LA ARENA | 100 % |
| Aumentar la presencia de usuarios con discapacidad | EL SABLE | 100 % |
| | LA ARENA | 100 % |

¿CUALES SON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS PARA LA TEMPORADA 2023?

- ✚ Ampliar las infraestructuras de ambas playas para mejorar el servicio prestado a los usuarios: pasarelas rígidas y flexible, ducha, Lavapiés...
- ✚ Facilitar el acceso y salida a la playa de La Arena habilitando un tercer acceso, dotado de pasarelas, ducha, Lavapiés, isla de recogida selectiva de residuos...
- ✚ Aumentar el control de caravanas y campers limitando el tiempo de estancia y ubicación
- ✚ Reducir en al menos un 10% el consumo/vertido de agua procedente de duchas, aseos y Lavapiés
- ✚ Aumentar en al menos un 10% la segregación de residuos
- ✚ Mejorar la estancia de personas con movilidad reducida añadiendo una salida para acoplar ducha flexible en los lavapiés
- ✚ Ampliar la senda peatonal en la playa de La Arena para facilitar el paso al acceso 2 así como a la zona de restauración

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 Arnuelo**”

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 Discapacitados | | PUERTO 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 Arnuero

Colabora: C.I.T. ILSA