

CARTA DE SERVICIOS 2023. Playa de La Arena



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		PUESTO CENTRAL SALVAMENTO		RESPECTO FLORA Y FAUNA
	APARCAMIENTO Plazas Dificapacitados		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

Promueve:



Ayuntamiento de Arnuero

Colabora:



C.I.T. 188A

→ 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