

CARTA DE SERVICIOS 2025. Playa de La Arena



AYUNTAMIENTO DE ARNUERO

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

SERVICIO	COMPROMISO	¿CÓMO LO MEDIMOS?
VIGILANCIA, INFORMACION y ASISTENCIA A USUARIOS	Proporcionar la información relativa al uso seguro y disfrute de la playa, permanentemente actualizada.	Nº paneles informativos con revisión diaria por personal municipal ≥ 1
	Prestar asistencia y vigilancia continuada, con personal convenientemente formado.	Nº vigilantes /playa ≥ 1
	Recogida de grado de satisfacción, quejas y sugerencias	Indice de respuesta antes de 7 días naturales =100%
SALVAMENTO Y SOCORRISMO	Garantizar la presencia de socorristas, durante 8 horas ininterrumpidas	Indice intervenciones con tiempo máximo respuesta < 4 minutos =100%
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de nuestras instalaciones, asegurando su adecuado estado	Nº quejas por incidentes de mantenimiento ≤ 10
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	Mantener la playa y sus instalaciones en las mejores condiciones de limpieza, con una recogida selectiva de residuos.	Nº limpiezas manuales y/o mecánicas diarias ≥ 2

Los anteriores servicios, se prestan durante la TEMPORADA DE BAÑO que va desde el 1 de julio al 31 de agosto, de manera ininterrumpida, con el siguiente horario:

VIGILANCIA, INFORMACION y ASISTENCIA a la discapacidad: 11:30 - 14:30 / 16:00 - 19:30

SALVAMENTO Y SOCORRISMO: 11.30 - 19.30, todos los días, así como fines de semana de junio y septiembre (y días de especial afluencia).

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES: 7:00 - 13:00.

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS:

- **Manual:** 7:00 - 13:00.
- **Mecánico (cribado de arena):** 2-3 veces/semana (1 vez/semana en junio y septiembre).

Adicionalmente, se presta el servicio de **aparcamiento vigilado** desde el 1 de julio al 15 de septiembre, con las condiciones de pago que se indican a la entrada del mismo.

¿CUALES SON LOS INDICADORES DE NUESTROS SERVICIOS?

INDICADORES HIGIENICO SANITARIOS	PLAYA	2024
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 salvario/días con presencia de salvario	EL SABLE	1.29
	LA ARENA	1.88
Picaduras de medusas / días con presencia de medusas	EL SABLE	1.55
	LA ARENA	1.77
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	1.53
	LA ARENA	1.63

INDICADORES AMBIENTALES	PLAYA	2024
Consumo agua (m3 / nº usuarios playa)	EL SABLE	0.02
	LA ARENA	0.02
Consumo eléctrico (kWh/ día playa)	EL SABLE	0.51
	LA ARENA	1.44
Basura usuarios/as (Kg / nº usuario playa)	EL SABLE	0.02
	LA ARENA	0.06
Segregación residuos usuarios (% segregación)	EL SABLE	58%
	LA ARENA	49%
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	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	8.13
	LA ARENA	10.95

INDICADORES DE CALIDAD	PLAYA	2024
Nº quejas/reclamaciones	EL SABLE	0
	LA ARENA	0
Nº no conformidades del sistema	EL SABLE	5
	LA ARENA	6
Nº de acciones de mejora	EL SABLE	11
	LA ARENA	11
Índice de satisfacción promedio por temporada	EL SABLE	97%
	LA ARENA	88%
Índice de satisfacción accesibilidad	EL SABLE	98%
	LA ARENA	94%
Índice información al usuario	EL SABLE	96%
	LA ARENA	87%
Grado cumplimiento de objetivos de mejora	EL SABLE	93%
	LA ARENA	98%

RESULTADO DE OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA TEMPORADA 2024

OBJETIVOS	LOGRO
Renovación de los módulos de SOS y puestos de Vigilancia e Información *	100 %
Poner en funcionamiento la webcam	100 %
Implementar el control de aparcamiento en la playa de La Arena	100 %
Reducir el uso de documentos en papel generados por el SIG	100 %
Aumentar la ratio de segregación de residuos en las playas	100 %
Reducir el consumo de gasoil y aceite del vehículo de limpieza	80 %
Sustituir las sillas anfibia por otras más ligeras y manejables	100 %
Poner a disposición de los usuarios de baño asistido, chalecos salvavidas con sujeción cervical	100 %
Renovación de los módulos de aseo (incluyendo vestuarios) *	100 %

(*): Aún no ha finalizado el objetivo, se ha cumplido la fase prevista para 2024 que era la aprobación del proyecto

¿CUALES SON LOS OBJETIVOS PARA LA TEMPORADA 2025?

- 🚧 Digitalización al 100% de los registros de SOS, INFO y mantenimiento
- 🚧 Reducir consumo de registros en papel procediendo a su digitalización
- 🚧 Aumentar la difusión del servicio de atención a la discapacidad
- 🚧 Mejorar la información de cartelería a través de códigos Navilens

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		PUESTO CENTRAL SALVAMENTO		RESPECTO 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 Arnuero

Colabora:

C.I.T. ISLA