



# AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR

DELEGACIÓN DE SERVICIOS DE LA HERRADURA  
Área de Medio Ambiente

## CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE LA HERRADURA



Playa situada entre el Paraje Natural de los Acantilados de Maro Cerro Gordo y la zona de Punta de la Mona.

Características generales:

- Longitud: 2.100 m
- Anchura media: 54 m
- Sustrato: tamaño arena-grava
- Tipo de arena: gris claro
- Condiciones de baño: aguas tranquilas
- Presencia de vegetación: oasis de palmeras
- Zona protegida: No
- Playa urbana



## CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE LA HERRADURA

Rampas de acceso	X	Playa a nivel de calle
Pasarelas fijas	X	Sí
Accesos por pasarelas	X	15 Calles
Módulos de Aseos	X	6 Módulos (1 accesible)
Módulos de Vestuarios	X	6 Módulos (1 accesible)
Duchas	X	16 con base de hormigón
Puesto de Salvamento y Socorrismo	X	Un puesto, junto a Mercado Municipal, y otro en Peña Parda, en horario de 11:00 a 20:00 h
Señalización de Peligro	X	3 Mástiles con banderas de aviso
Punto de Accesibilidad	X	Junto a puesto de Protección Civil
Módulo de Aseo-Ducha-Vestuario Accesible	X	1 Módulo
Ducha Accesible en arena	X	1
Lavapies	X	1
Zona de Sombra Reservada	X	Una zona de 3 x 5 m
Silla Anfibia	X	1
Muletas Anfibias	X	2 Juegos
Pasarelas enrollables	X	Una de 1,50 x 2,50 m
Aparcamiento Reservado	X	2 Plazas
Aparcamiento Público	X	En superficie
Zonas de Juegos Infantiles	X	1 zonas
Pistas Deportivas/Biosaludables	X	4 Zonas
Chiringuitos	X	7
Alquiler de Hamacas	X	12
Zonas de Actividades Náuticas	X	5
Punto de Información Turística	X	Un punto, en Oficina de Turismo-Estación Náutica con horario en temporada de baño: 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 21:00 h
Transporte Público	X	Línea de Autobús urbano, según ruta
Seguridad, Policía Local	X	Según rutas y turnos de trabajo. El horario de la policía local es de 24 horas ininterrumpidas.
Zona de Embarcaciones	X	2, una junto a Río Jate y otra junto a chiringuito
Valla informativa con servicios y localización	X	Rebalaje.
	X	1 en acceso principal

## **INFORMACIÓN REFERENTE A NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **SISTEMA DE 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, por ello:

- Existen hojas de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios de la Playa en el punto de información turística que podrán cumplimentar y a las que se les dará un tratamiento y respuesta.
- Además se realiza una encuesta anual de satisfacción a los usuarios, y pueden solicitar en el Punto de Información si está interesado en cumplimentar una.

### **INDICADORES ESTABLECIDOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS**

La Dirección del Ente Gestor de Playas ha establecido un conjunto de indicadores a disposición del usuario que se encuentran en la Oficina de Turismo y que son:

PROCESO	INDICADOR
Salvamento y primeros Auxilios	Número de avisos a Salvamento
	Nº de rescates realizados
	Nº de traslados a centros Sanitarios
	Tiempo medio de respuesta
	Asistencias totales
	Intervenciones en paradas cardiorespiratorias
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
Seguridad	Número de delitos, infracciones y faltas en la playa o alrededores
	Número de infracciones producidas por incumplimiento de restricciones
	Número de irregularidades, infracciones e incumplimientos a las condiciones de las concesiones de carácter grave o muy grave al mes.
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)

PROCESO	INDICADOR
Limpieza	Kg de residuos recogidos
	Nº jornadas de maquinaria en las playas
	% incidencias detectadas
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
	Limpieza de la arena: % de Informes de supervisión con resultado positivo
	Calidad de las aguas de baño: % de analíticas con valor excelente
Ocio	Índice de participación en las actividades(Para ver justificación de aumentos y disminuciones ver cierre)
	Nº actividades anuladas
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
Mantenimiento	Nº reparaciones correctivas/mes
	Nº reparaciones preventivas/mes
	% de cumplimiento de tiempos de repuestas establecidos en el Plan
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
Emergencias higiénico-sanitarias	Número de avisos de Emergencias Higiénico-sanitarias ambientales
	% de días con presencia masiva de residuos flotando u otras emergencias higiénico-sanitarias ambientales
	% de éxito en las medidas emprendidas ante situaciones de emergencias higiénico-sanitarias ambientales
	Número de días con cierre de playa efectuado
Satisfacción	% satisfacción
Accesibilidad	% quejas por fallos accesos a personas con diversidad funcional
	% uso de sillas anfibia usuarios
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
Restauración	% de satisfacción en las encuestas a usuarios (buena o muy buena)
	Resultados de las inspecciones de consumo en chiringuitos

**NOTA:** los valores de referencia y los resultados se encuentran en el listado de indicadores, disponible en el área de Playas del Ayuntamiento. Así como las conclusiones para los que están fuera de rango.

**HORARIO GENERAL DE SERVICIOS:**

Lunes a domingo, de 12:00 h. a 20:00 h. en temporada del 1 de julio al 15 de Septiembre.

El horario de apertura de los puntos de información se expondrá en cada uno de ellos.

**INFORMACIÓN POR TEMPORADA**

**ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS**

Los aspectos ambientales presentes en las Playas certificadas son los relacionados con los consumos, generación de residuos, generación de vertidos, generación de ruidos, generación de olores, contaminación lumínica etc cuya identificación y evaluación se puede ver en las correspondientes matrices de identificación que se pueden proporcionar previo aviso al Coordinador Técnico del Sistema.

Concretamente para la temporada 2013, podemos ver que los aspectos ambientales que han salido significativos han sido:

- La generación de residuos peligrosos (biosanitarios) procedentes del servicio de Salvamento

Aspecto que se deriva por la prestación del servicio, y por tanto no podemos eliminarlo pero sí intentar minimizarlo a través de las siguientes prácticas:

- Depositar los residuos peligrosos en contenedores específicos y llevarlos para su tratamiento
- Estudiar la posibilidad de dejar registro de los generados por salvamento y hacer unas buenas prácticas
- Generación de residuos de vidrio, aspecto que nos ha salido significativo en 2013 porque hemos aumentado el número de contenedores significativamente dentro del nuevo plan de contenerización del municipio.

## RIESGOS HIGIÉNICO SANITARIOS SIGNIFICATIVOS

Los principales riesgos higiénicos sanitarios presentes en las dos Playas son la presencia de hongos, las intoxicaciones alimenticias, la presencia de medusas, la presencia de excrementos, los incendios, vertidos etc cuya identificación y evaluación se puede ver en las correspondientes tablas.

Para la temporada 2014 todos salen no significativos salvo los referentes a:

- Presencia de excrementos de perros ya que tenemos más intervenciones policiales al respecto en 2013

En cuanto al riesgo de presencia de excrementos, tenemos pendiente al servicio de limpieza, además de tener establecido como parámetro de control los informes de supervisión y estamos trabajando en la Ordenanza que regulará y sancionará esto. Además se lleva un registro por parte de salvamento de los requerimientos especiales a servicios de seguridad por este motivo e intentaremos sacar un indicador al respecto para esta temporada

Para este año 2014 desaparece el riesgo de picaduras de medusa, ya que en 2013 fue significativamente menor que en 2012

## CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PERIODO ANTERIOR

Con respecto a los objetivos que se establecieron en la anterior temporada podemos decir que se han cubierto parcialmente como vemos a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	RESPONSABLE/S DE EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA	SEGUIMIENTO
Mejorar la <b>gestión de las playas y los usos</b> de las mismas mediante la publicación de la Ordenanza específica de playas aplicable a las 4.	Ayuntamiento y Áreas implicadas	Temporada 2013	Objetivo no conseguido y que sigue pendiente

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	RESPONSABLE/S DE EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA	SEGUIMIENTO
Mejora de la <b>gestión de las zonas de varado</b> de embarcaciones mediante el saneamiento y adecuación de las mismas (inventario, limpieza, delimitación, etc) e las 4 playas.	Mantenimiento Coordinador	Temporada  2013  En la primera semana de junio se han empezado a retirar las que no consta titular	Objetivo conseguido en 2013
Aumentar la <b>satisfacción de los usuarios</b> y el número de actividades en playas, mediante la instalación de pantalanés en las dos nuevas playas a certificar	Ayuntamiento Compras	Temporada 2013  Ya se tiene el presupuesto	Objetivo conseguido en 2013
Mejorar la dotación de los puntos accesibles de las dos nuevas playas a certificar mediante la instalación de nuevas <b>zonas de sombras</b>	Accesibilidad Coordinador	Temporada 2013  Ya se tiene el presupuesto	Objetivo conseguido en 2013
Mejorar de la <b>seguridad en las playas</b> mediante la creación de un nuevo puesto de policía específico de playas.	Ayuntamiento	Temporada 2013  Ya está en activo	Objetivo conseguido en 2013
Colocación de un nuevo módulo de servicio (vestuario-aseo) en playa de San Cristóbal que de servicio a la zona oeste de la playa. Y en Puerta del Mar	Mantenimiento Ayuntamiento	Temporada 2013-06-21 Julio	Objetivo conseguido en 2013

## OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA LA TEMPORADA 2014

Con respecto a los objetivos establecidos para esta temporada, son los siguientes:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	RESPONSABLE/S DE EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA
Mejorar el control de asistencia al baño a personas con accesibilidad reducida cuando van en grupos a la playa de San Cristóbal	Salvamento Turismo	Temporada 2014
Conseguir aumentar el aumento de número de encuestas cumplimentadas	Turismo	
Mejorar la cartelería en playas mediante la señalización de fuentes para personas con movilidad reducida	Mantenimiento	
Mejorar la dotación de módulos de servicios: nuevo en San Cristóbal y nuevo en Velilla, y sustitución de uno en Puerta del Mar por dos nuevos	Mantenimiento	
Mejora de la oferta de ocio en playas con la instalación de parques acuáticos hinchables gestionados por privados.	Ayuntamiento	

La descripción detallada puede verse en el documento correspondiente Objetivos 2013 y sus programas de gestión.

Almuñécar Julio 2014