



Ayuntamiento Villa de
ALGARROBO

Concejalía de Playas

**CARTA DE SERVICIOS DE LAS PLAYAS DEL MUNICIPIO DE
ALGARROBO
Temporada 2017**



CALIDAD TURÍSTICA

ÍNDICE

1.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	3
3.- CARACTERÍSTICA DE LA COSTA	6
4.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	6
5.- INDICADORES DE SERVICIO Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS. TEMPORADA 2016	7
6.- RESULTADOS DE LOS INDICADORES TEMPORADA 2015.....	9
6.1 Indicadores salvamento y socorrismo.....	9
6.2 Indicadores Policía Local.....	10
8.- OBJETIVOS ESTABLECIDOS. TEMPORADA 2015.. ¡Error! Marcador no definido.	
9.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. TEMPORADA 2015	11

1.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Ayuntamiento de Algarrobo ha implantado en las playas de Algarrobo un Sistema de Gestión de acuerdo a la **Norma UNE - ISO 13009:2016 REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE PLAYAS**, con el fin de lograr la satisfacción de todos aquellos que visitan esta playa del municipio, dotando a la misma de unos servicios de calidad.

El Ayuntamiento de Algarrobo con la implantación de un Sistema de Gestión quiere ofrecer a sus visitantes un ecosistema protegido y con un elevado valor natural, así como unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dichas normas.

El Ayuntamiento se compromete, dentro de sus posibilidades, a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para frenar la contaminación y prevenir en el origen, así como, prevenir y eliminar en la medida de lo posible cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio como consecuencia de sus actividades. Garantiza, a su vez, un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral estableciendo mecanismos de mejora continua, en colaboración con todos los sectores del municipio, asegurando la evolución tanto en la calidad ambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en las dos playas de Algarrobo, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, al mismo tiempo que las exigencias de los usuarios u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan en la playa, así como, promover la participación de todo el personal y usuarios en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente objetivos de calidad y medio ambiente en las playas de Algarrobo con objeto de impulsar la mejora continua en la misma.

En esta línea de protección medioambiental y de calidad, los principios que van a regir, en adelante, la gestión de las playas de Algarrobo son:

- La identificación y evaluación de impactos medioambientales derivados de la gestión de las playas, para reducirlos o eliminarlos en la medida de lo posible, con el fin de prevenir la contaminación ambiental, y así alcanzar la mejora continuada del Sistema de Gestión.
- El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, aplicables a la gestión integral de las playas de Algarrobo, así como a la calidad de sus aguas y al servicio prestado a los usuarios.
- Establecer unos objetivos y dotar de los recursos necesarios, que serán revisados y actualizados periódicamente por el Concejal de Playas, para asegurar la mejora continua de su comportamiento medioambiental y la prevención de la contaminación.
- Buscar el ahorro de recursos naturales a través de la búsqueda de la calidad en los procesos realizados minimizando el uso de dichos recursos usando métodos de eco-eficiencia.
- La realización de planes de formación y educación ambiental continua con el objetivo de sensibilizar, tanto a los empleados como a los propios usuarios de la playa en la protección del entorno costero.
- No escatimar esfuerzos en cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de nuestra playa que permita aumentar continuamente su satisfacción.
- Y en definitiva, adoptar el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión.

Esta Política se aplicará a todas las actividades, productos y servicios de las playas de Algarrobo en funcionamiento normal, anormal y en situaciones de emergencia.

En Algarrobo, a 29 de abril de 2016

EL ALCALDE.

D. Alberto Pérez Gil.
DIRECCIÓN DEL ÓRGANO GESTOR DE PLAYAS
AYUNTAMIENTO DE ALGARROBO

2.- SERVICIOS Y HORARIOS DE LAS PLAYAS. TEMPORADA 2017

TEMPORADA DE BAÑO del 15 JUNIO - 15 de SEPTIEMBRE							
HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
12:00- 21:00	VIGILANCIA, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS					11.00 a 21.00 horas	
11:30- 19:00	VIGILANTES POLICÍA LOCAL						
11:00- 20:00	ASISTENCIA SANITARIA EN LA PLAYA						
07:00- 11.00	SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DE LA PLAYA						
10:00- 20:00	SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS EXPENDEDOROS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS						
10:00- 20:00	MÓDULOS DE ASEOS						
06:00- 12:30	SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS PLAYA						
11:00- 20:00	ASISTENCIA A DISCAPACITADOS. ACCESO AL BAÑO, ASEOS ADAPTADOS Y ASISTENCIA EN GENERAL						
10:00- 14:00	INFORMACIÓN TURÍSTICA EN OFICINA DE TURISMO					Servicio web	
Quincenal en temporada alta	ANÁLISIS DE LAS AGUAS DE BAÑO						
Diario	SEÑALIZACIÓN DEL ESTADO DE LA MAR						
07:30- 22:30	TRANSPORTE PÚBLICO (VER PÁGINA WEB)						
24 h	DUCHAS, LAVAPIÉS Y FUENTES, PASARELAS Y CONTENEDORES DE RESIDUOS A LO LARGO DE TODA LA PLAYA						
24 h	BALIZAMIENTO PARA LA DELIMITACIÓN DE LA ZONA DE BAÑO, ZONAS DE PELIGRO, Y CANALES DE ACCESO A EMBARCACIONES						
24 h	ZONAS LÚDICAS, DEPORTIVAS Y DE JUEGOS						
24 H	TELÉFONO PÚBLICO						

3.- CARACTERÍSTICA DE LA COSTA

La costa de Algarrobo contiene un fondo marino que alberga una gran biodiversidad, con especies europeas del mar mediterráneo. Su singularidad consiste en estar al límite del área de distribución natural del hábitat y que alberga tramos vírgenes donde florece abundante vegetación, en especial la Posidonia oceánica.

4.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Excmo. Ayuntamiento de Algarrobo dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de sus Playas, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y ayuda a mejorar los servicios que les prestamos. Los sistemas para hacer llegar la opinión de los usuarios son los siguientes:

- En el teléfono indicado en los paneles informativos de la playa.
T. 952552430
- En las hojas de quejas y reclamaciones ubicadas en los puestos de socorro y en la web.

En ambos casos la sugerencia se tramita a través de Área de Desarrollo Local que contesta a las quejas y sugerencias recibidas.

5.- INDICADORES DE SERVICIO Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS. TEMPORADA 2017

PROCESO	INDICADOR	CÁLCULO INDICADOR	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD
Planificación del Sistema	Eficacia de la Planificación	$(\text{Objetivos conseguidos} / \text{Objetivos totales}) \times 100$	$\geq 75\%$	Anual
Revisión del SGC	Efectividad de las Mejoras	$(\text{Mejoras alcanzadas} / \text{Mejoras totales}) \times 100$	$\geq 75\%$	Anual
Gestión RRHH	Eficacia de la Formación	$(\text{Acciones eficaces} / \text{Acciones realizadas}) \times 100$	$\geq 85\%$	Anual
Gestión Infraestructuras	Tiempo promedio de reparación de instalaciones / equipamientos	Suma de tiempos requeridos en reparaciones de mantenimiento correctivo	≤ 24	Trimestral (Temporada media y alta)
Gestión Infraestructuras	Índice de reparaciones de mantenimiento correctivo	Reparaciones de mantenimiento correctivo / total actividades de mantenimiento preventivo	$\leq 15\%$	Trimestral (Temporada media y alta)
Prestación del Servicio	Control de servicios e instalaciones al inicio temporada alta.	$(\text{Sumatorio de incumplimientos} / \text{total aspectos evaluados}) * 100$	$\leq 30\%$	Al inicio de temporada alta
Prestación del Servicio	Control de servicios e instalaciones en temporada alta.	$(\text{Sumatorio de incumplimientos} / \text{total aspectos evaluados}) * 100$	$\leq 15\%$	Quincenalmente en temporada alta
Servicio Socorrismo	Tiempo promedio de respuesta del servicio de socorrismo	Suma de tiempos de respuesta del servicio de socorrismo (socorrista y embarcación) en la playa	≤ 4	Anual (al final de temporada alta de baños)
Servicio Asistencia Policial	Tiempo promedio de respuesta del servicio de asistencia policial	Suma de tiempos de respuesta del servicio de de asistencia policial en la playa	≤ 5	Anual (al final de temporada alta de baños)
Robos	Nº de robos en las playas	$(\text{Nº robos 2015} / \text{Nº robos 2016}) * 100$	$\leq 5\%$ que el año anterior	Anual (al final de temporada alta de baños)
Pesca Ilegal	Nº de actuaciones contra la pesca en la playa	$(\text{Nº días actuaciones sobre pesca} / \text{nº días totales}) * 100$	$\leq 5\%$	Anual (al final de temporada alta de baños)

PROCESO	INDICADOR	CÁLCULO INDICADOR	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD
Análisis agua	Resultados óptimos de los análisis del agua del mar en la playa	(Sumatorio de análisis de resultados óptimos / total análisis realizados) * 100	≥ 75%	Anual (al final de temporada alta de baños)
Auditoría Interna	Efectividad Auditorías Internas	(NC en Auditoría Externa / NC en Auditoría Interna) x 100	≤ 100%	Anual*
Gestión de NC, AACC y AAPP	% NC Repetitivas	(NC Repetitivas / NC totales) x 100	≤ 15%	Anual*
Quejas-Reclamaciones Servicios	Adecuación Servicio	(Nº Quejas-Reclamaciones repetitivas/Total Quejas-Reclamaciones) x 100	≤ 15%	Anual
Seguimiento Satisfacción Clientes	Índice de Satisfacción	(valoraciones ≥ 6/ Valoraciones totales) x 100	≥ 80%	Anual (al final de temporada alta de baños)
PRL	Índice de accidentabilidad	(Días laborales con accidentes/total de días laborales en temporada alta)*100	≤ 5%	Anual (al final de temporada alta de baños)
Seguimiento de los Procesos	Cumplimiento de Indicadores	(Indicadores Satisfactorios / Indicadores totales) x 100	≥ 85%	Anual

6.- RESULTADOS DE LOS INDICADORES TEMPORADA 2016

6.1 Indicadores salvamento y socorrismo

	2016			2016-2015	2015			2014			2015-2014	TC
	TOTAL	mezquitilla	Algarrobo-costa	%	TOTAL	mezquitilla	Algarrobo-costa	TOTAL	mezquitilla	Algarrobo-costa	%	
Vehiculos en playa	1	1	0	0,00%	1	1	0	0	0	0	#DIV/0!	
Animales en playa	42	32	10	88,89%	26	18	8	25	16	9	4,00%	
Barbacoas	0	0	0	-200,00%	2	1	1	3	2	1	-33,33%	
Butano	2	0	2	#DIV/0!	0	0	0	2	0	2	-100,00%	
Cana de pescar	34	23	11	200,00%	14	10	4	8	3	5	75,00%	
Aviso de bandera roja	10	10	0	50,00%	7	6	1	2	1	1	250,00%	
Buzo sin boya	47	27	20	780,00%	8	5	3	8	4	4	0,00%	
Pesca con harpon en zona banista	4	3	1	100,00%	2	2	0	0	0	0	#DIV/0!	
Embarcacion en zona banista	10	6	4	233,33%	3	3	0	2	1	1	50,00%	
Banista en canal embarcacion	22	7	15	214,29%	7	7	0	1	0	1	600,00%	
Medusas	116	37	79	-210,48%	377	124	253	134	44	90	181,34%	
Curas	91	41	50	-103,23%	155	62	93	100	24	76	55,00%	
Rescates	8	6	2	700,00%	1	1	0	3	2	1	-66,67%	
Primer auxilios	2	1	1	-100,00%	3	1	2	10	5	5	-70,00%	
Quejas y reclamaciones	12	4	8	700,00%	5	1	4	0	0	0	#DIV/0!	
Otros	58	35	23	143,48%	25	23	2	8	4	4	212,50%	
	459	233	226	-66,79%	636	265	371	306	106	200	107,84%	

6.2 Indicadores Policía Local

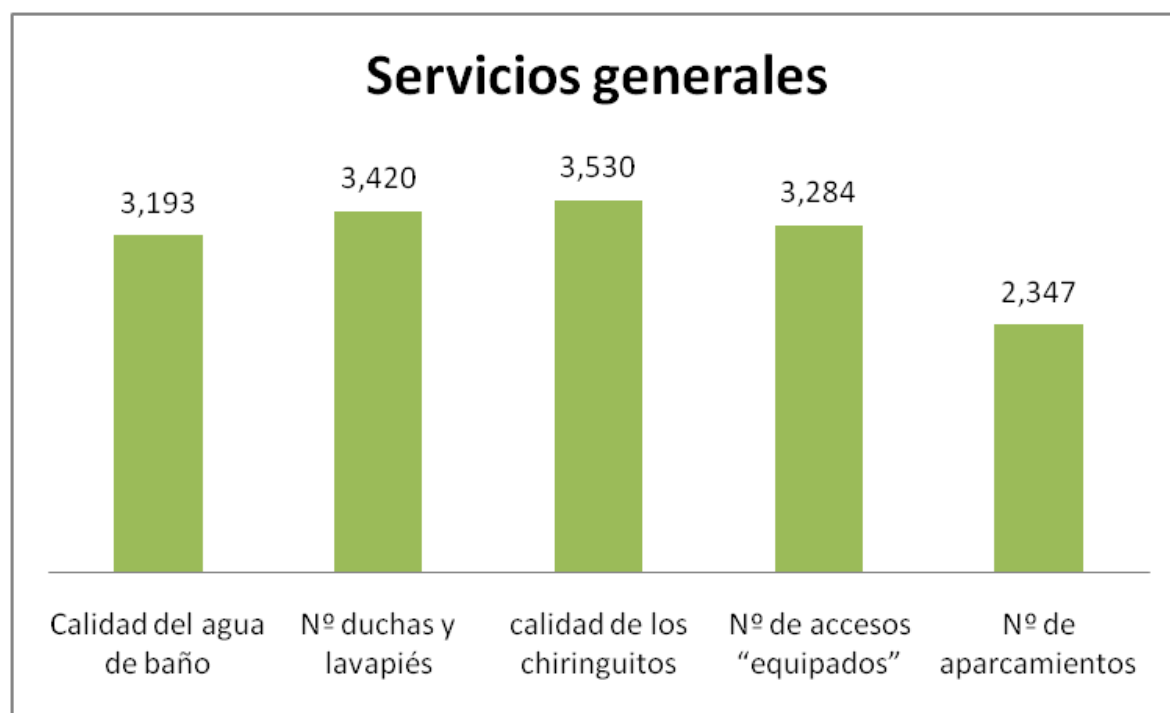
Actuaciones desarrolladas entre el 1 de junio de 2016 y el 20 de septiembre de 2016.

- Tiempo de respuesta por Policía local entre 6 y 7 minutos en invierno y menor en temporada alta.
- Días con pesca ilegal: Ninguno
- Número de intervenciones por robo: Ninguno con constancia en Policía Local, 3 registrados por la Guardia Civil.
- Nº Actas/denuncias contra establecimientos en el paseo marítimo: 11 actas/denuncias por incumplimiento de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas 13/1999.

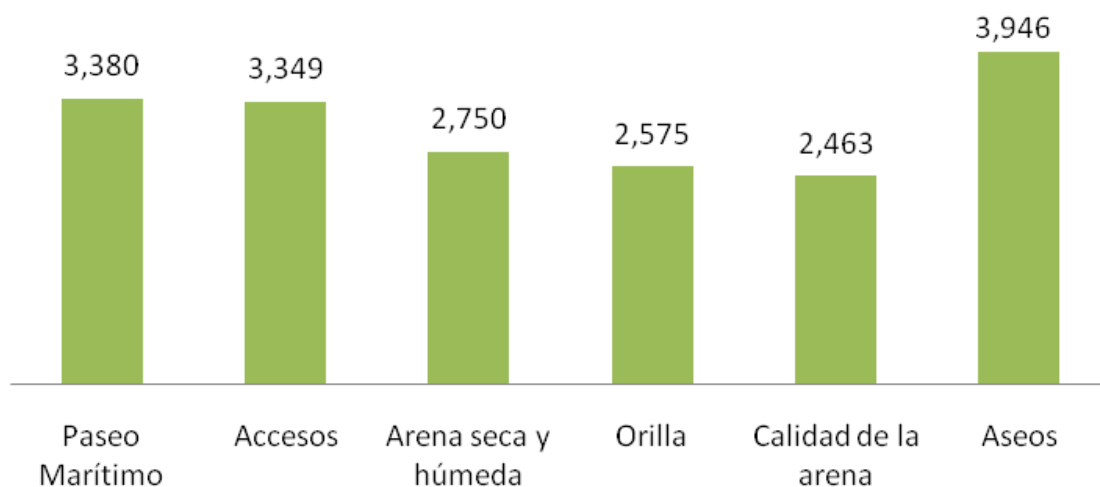
7.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. TEMPORADA 2016

En el año 2016 se efectuaron 309 encuestas en total de las dos playas con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios en el año 2016.

La escala de valoración es 1 muy insatisfecho – 5 muy satisfecho.



Limpeza en las siguientes áreas



Servicios y actividades

