



Boletín informativo sobre el estado de Gestión de Playas. N°4, diciembre 2017.

■ CIERRE DE LA TEMPORADA DE PLAYAS 2017

La temporada de playa tuvo su inicio de modo oficial el 1 de junio de 2017 y ha tenido continuidad hasta el día 30 de septiembre.

A continuación se hará un desglose de los principales aspectos que resultan de interés en relación con las certificaciones de calidad implantadas:

Aspecto	Comentarios																																								
Calidad de las aguas	<p>.- Como ya se ha puesto de manifiesto en boletines precedentes, la calidad de las aguas de baño encuentra en la actualidad su regulación legal conforme al R.D. 1.341/2007, y el control de analíticas se lleva a cabo por la Comunidad Autónoma en los dos puntos de toma de muestra establecidos (PM1, Salvé Este y PM2 Salvé Oeste). Conforme a los datos publicados en la Web ministerial “Náyade (http://nayadeciudadano.msssi.es) los datos registrados para la temporada 2017 son los siguientes:</p> <table><tr><th>Fecha toma</th><th>Escherichis coli</th><th>Enterococo</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td>25/09/2017</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>20/09/2017</td><td>20 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>11/09/2017</td><td>31 NMP/100 mL</td><td>53 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>22/08/2017</td><td>31 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>31/07/2017</td><td>64 NMP/100 mL</td><td>53 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>11/07/2017</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>26/06/2017</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>13/06/2017</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Zona Apta para el baño</td></tr><tr><td>29/05/2017</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>10 NMP/100 mL</td><td>Sin Calificar</td></tr></table>	Fecha toma	Escherichis coli	Enterococo	Observaciones	25/09/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	20/09/2017	20 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	11/09/2017	31 NMP/100 mL	53 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	22/08/2017	31 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	31/07/2017	64 NMP/100 mL	53 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	11/07/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	26/06/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	13/06/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño	29/05/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Sin Calificar
Fecha toma	Escherichis coli	Enterococo	Observaciones																																						
25/09/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
20/09/2017	20 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
11/09/2017	31 NMP/100 mL	53 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
22/08/2017	31 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
31/07/2017	64 NMP/100 mL	53 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
11/07/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
26/06/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
13/06/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Zona Apta para el baño																																						
29/05/2017	10 NMP/100 mL	10 NMP/100 mL	Sin Calificar																																						
Arena	No se han observado desviaciones significativas sobre los parámetros analizados por el CIMA en años precedentes																																								



Episodios de contaminación de aguas o arenas	No se han registrado.
Quejas y sugerencias	<p>Tal como imponen los sistemas de calidad implantados, se aborda como cada año la contestación de quejas y sugerencias relacionadas con la playa y el Paseo Marítimo y sus servicios que plantean los usuarios. A fecha de edición del presente Boletín consta la presentación de un total de 38 quejas o sugerencias escritas, de las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 se hallan aún pendiente de respuesta por necesidad de recabar información para ello. - 3 no han podido ser contestadas, en un caso por ser la anónima y las dos restantes por haber sido facilitada una dirección de respuesta incorrecta o incompleta. - Las 33 restantes han sido debidamente contestadas. <p>Con relación al contenido de tales quejas y sugerencias, la mayor parte de ellas se han centrado, al igual que en temporadas precedentes, en la demanda de más pasarelas de madera para acceso desde el Paseo a la playa.</p>
Auditorías	<p>- La Auditoria Externa de “Q de Calidad Turística” (Renovación) según la Norma UNE 13009:2016 para la renovación de la marca en la playa La Salvé, tuvo lugar los días 14 y 15 de Julio de 2017. Durante la Auditoria Externa no se detectaron “no conformidades”, por lo que no fue necesario desarrollar PAC (Plan de Acciones Correctoras). El informe de la Auditoria fue enviado al Comité de Certificación de Playas del ICTE, para su evaluación. El ICTE ha comunicado a fecha de 03/08/2017 al Ente Gestor de la playa que tras revisar el informe de Auditoria 2017, la playa La Salvé renueva la marca.</p> <p>- La auditoría de ISO14001, adaptada a la versión 2015 de su normativa, tuvo lugar los días 21 y 22 con la correspondiente evaluación por parte del Sr. Auditor de AENOR. En su curso fue reseñada una no conformidad de carácter grave consistente en que durante la celebración del Campeonato de España de Balonmano Playa un vehículo sin autorización tuvo acceso a la zona de canchas y graderío ubicada en la playa, cuestión que adicionalmente ha dado lugar a la apertura de un expediente sancionador por parte de la Demarcación de Costas. Así pues y en lo relativo a la auditoría celebrada por parte de AENOR se ha procedido a la renovación del certificado que acredita el Sistema de Gestión Ambiental, si bien supeditada a la celebración de una Auditoría Extraordinaria que deberá celebrarse dentro de los seis meses siguientes a la llevada a cabo en agosto, todo ello con el fin de verificar que el plan de acciones correctivas propuesto ha sido puesto en práctica de manera satisfactoria.</p>

CARTA DE SERVICIOS

La carta de servicios de la playa La Salvé (temporada 2017) se encuentra a disposición de los usuarios de la playa en la Base de Salvamento, Socorrismo y Primeros Auxilios y en la página Web del Ayuntamiento de Laredo / Medio Ambiente / Tablón de Anuncios: http://www.laredo.es/09/medio_ambiente.php.



EXTRACTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PLAYA SALVÉ (Comparativa 2012-2017. Escala: 1 menor satisfacción, 5 máxima satisfacción)

1.- Grado de satisfacción con los servicios:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Limpieza	4,25	4,56	4,31	4,5	4,4	4,6	4,3
2. Servicio de Socorrismo	4,06	4,50	4,64	4,5	<u>4,7</u>	4,7	<u>4,8</u>
3. Servicio de Seguridad	<u>3,38</u>	<u>3,91</u>	4,15	<u>3,5</u>	<u>3,5</u>	<u>3,7</u>	<u>4,1</u>
4. Información de playa	3,50	3,93	4,10	3,7	3,7	4,2	<u>4,1</u>
5. Servicio Mantenimiento	3,59	3,98	<u>3,88</u>	3,9	3,7	4,4	<u>4,1</u>
6. Aguas de Baño	4,24	4,47	4,50	4,6	4,4	4,6	4,4
7. Arena	<u>4,65</u>	<u>4,71</u>	<u>4,82</u>	<u>4,8</u>	4,5	<u>4,8</u>	4,7

2.- Valoración de las instalaciones:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Equipamiento (Duchas, Aseos, etc.)	3,86	4,02	3,82	<u>4,1</u>	3,6	3,9	<u>4,1</u>
2. Áreas de Juego y Ocio	3,15	3,64	3,55	3,7	<u>2,9</u>	3,9	<u>3,8</u>
3. Puestos de venta (Helados, Refrescos, etc.)	<u>2,54</u>	-	-	-	-	-	
4. Aparcamiento	2,59	<u>2,20</u>	<u>2,27</u>	<u>2,5</u>	3,0	<u>3,1</u>	<u>3,2</u>
5. Accesos a la playa	4,01	4,12	4,23	3,9	<u>4,0</u>	<u>4,4</u>	<u>4,0</u>
6. Accesibilidad	<u>4,02</u>	<u>4,16</u>	<u>4,30</u>	4,0	<u>4,0</u>	4,1	<u>3,8</u>

3.- Valoración global:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Valoración Global	8,02	8,18	8,20	9	8	8	8

4.- Conclusión, ¿recomendaría la playa Salvé?

	%
SI	97,4 %
NO	2,6 %



OBJETIVOS 2017

OBJETIVOS 2017	PLAN DE ACCION	PLAZO DE EJECUCIÓN	RECURSOS ASIGNADOS	ETAPA CONSEGUIDA
1.- Sensibilización sobre el ecosistema dunar	Realizar al menos dos actividades de sensibilización. Campaña de sensibilización y concienciación medioambiental de playas: PROVOCA.	Abril 2017 y Julio del 2017	Subvención	1ª Jornada: 25/06/2017 2ª Jornada: 22/07/2017
2.- Eliminación de plantas invasoras del ecosistema dunar	Realizar al menos dos campañas de eliminación de plantas invasoras del sistema dunar. PROVOCA.	Abril 2017 y Julio del 2017	Subvención	1ª Jornada: 25/06/2017 2ª Jornada: 22/07/2017
3.- Información	Vinilos informativos en los WC, de distancia de uno a otro, por si estuvieran averiados.	Julio 2017	50,00 €	10/07/2017
	Traducir la encuesta de Satisfacción Usuarios Playa La Salvé, a ingles (soporte papel).	Julio 2017	314,60 €	27/06/2017
	Colocación de Carteles de Zona de Surf	Agosto 2017	181,50 €	10/08/2017
4.- Accesibilidad	Poner en marcha el Servicio de Asistencia al Baño para personas con movilidad reducida.	Julio 2017	Convenio Cruz Roja	Del 1 de julio al 31 de Agosto
	Ampliar el equipamiento de playa en materia de accesibilidad: andadores / muletas, etc.	Julio 2017	1.439,9 €	19/05/2017
	Dotar a la playa de 2 zonas de sombra.	Julio 2017	3.000,00 €	27/07/2017
5.- Equipamiento	Dotar de Ducha / Lavapies en la Entrada nº 9	Julio 2017	1.028,50 €	NO. Falta de consignación
	Dotar de fuentes adaptadas Entrada nº 3 y 21	Julio 2017	2.683,78 €	NO. Falta de consignación
6.- Minimizar los riesgos higiénico-sanitarios de la playa.	Placas Advertencia para Sillas/ Torres de vigilancia "Prohibido Acceso Persona No autorizada".	Julio 2017	50,00 €	12/07/2017
7.- Mantenimiento de Sistemas de Calidad y Medio Ambiente	Dotación de recursos económicos para el mantenimiento de las certificaciones de calidad y medio ambiente: Q de Calidad Turística; Compromiso de Calidad Turística e ISO 14001.	Enero 2017	10.000,00 €	27/01/2017
8.- Playa La Salvé	Dotación / Retirada de una barrera de cordón dunar arena artificial y temporal para evitar daños por los temporales.	Nov. / Dic. 2017		

Para cualquier solicitud o emisión de información relativa a las playas o el Paseo Marítimo pueden ponerse en contacto con:

*.- Luisa Rasines Amado, correo electrónico turismo@laredo.es
.- Agustín Calvo Ingelmo, correo electrónico patrimonio@laredo.es*