

Playa LA SALVÉ

(Laredo)



Carta de Servicios

Año 2008



AYUNTAMIENTO DE
LAREDO



*es tiempo de
Laredo.*



POLITICA DE CALIDAD DEL EXCELENTISIMO AYUNTAMIENTO DE LAREDO PARA LA PLAYA LA SALVÉ

El Ayuntamiento de Laredo aprueba la Política de Calidad para la gestión de la playa de La Salvé del municipio de Laredo:

“El Ayuntamiento de Laredo ha implantado en la playa La Salvé un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la Norma ICTE “Sistema de Gestión del uso público de las playas”, con el fin de lograr la satisfacción de todos aquellos que visitan la playa La Salvé, dotando a la misma de unos servicios de calidad.

El Ayuntamiento de Laredo con la implantación de un sistema de gestión de calidad quiere ofrecer a sus visitantes unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dicha norma de calidad del servicio.

El Ayuntamiento de Laredo 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 medioambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en la playa La Salvé, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de las leyes y reglamentos, 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 con objeto de impulsar la mejora continua.

Las playa La Salvé es un bien común, por ello, desde el Ayuntamiento queremos hacer partícipes a todos los usuarios, del presente proyecto, promoviendo su colaboración, y buscando la satisfacción de todos aquellos que de un modo u otro disfrutan de la playa La Salvé”.

Dicha Política ha sido aprobada por el Órgano de Gestión de Playas, está adecuadamente difundida y explicada a toda la Organización.

En Laredo, a 2 de Julio de 2008

El Alcalde

1. CARACTERÍSTICAS

MUNICIPIO:

Pertenece al término municipal de Laredo (13.090 habitantes).

DESCRIPCION:

Se delimita la playa entre El Puerto de Laredo hasta la zona conocida como El Puntal; circundada en su totalidad por el Paseo Marítimo y es el frente de un área residencial densa que constituye el entramado urbano de Laredo.

Es una **playa urbana** en forma de concha, de **arena fina y blanca** que tiene una longitud de **4.250 m de largo** con una anchura media en bajamar de 250 metros y de 100 metros en pleamar, desarrollada dentro de una amplia bahía al abrigo de la protección del Monte Buciero (Santoña). Esta bahía confina en su interior aguas tranquilas de escasa peligrosidad para el baño, donde las corrientes playeras, que responden a los diferentes frentes de oleaje, no son particularmente intensas durante la mayor parte del año y mucho menos durante el periodo estival.

A lo largo de toda la extensión de la playa, se pueden observar diferentes anchuras desde la parte alta supramareal hasta el nivel de la bajamar, estas son mayores en el área próxima al puerto actual mientras que las menores se producen en la zona de El Puntal, de forma que dicha disminución tiene lugar de una manera mas o menos gradual.

La **temporada de baño** comprende del 15 de Junio al 15 de Septiembre de 2008. Coincidiendo el periodo de máxima afluencia de de usuarios los meses de Julio y Agosto.

La configuración de la playa, playa urbana, paralela al entramado urbano de Laredo (Paseo Marítimo y edificaciones en primera línea de playa), condicionan **los accesos** peatonales a la misma. Existen un total de **33 entradas** a la playa, de las cuales 18 cuentan con pasarelas de madera.

Existen **2 puntos accesibles** (Entrada nº 3 (C/ Eguillo) y la Entrada nº 28 (Parque de Cenon) adaptados a personas con movilidad reducida, dotadas de: accesos, aseos, duchas y lavapies, tarima de descanso en la playa, así como aparcamiento. El servicio de Cruz Roja (Base de la Cruz Roja Entrada nº 4)

dispone de una silla anfibia "anfi-bugi" que hace posible el baño al discapacitado, que presta a los usuarios de la playa que así la solicitan.

Los **accesos rodados** a la playa son tres (Entrada nº 1, Entrada nº 4, Entrada nº 33) y solo se permite la entrada de vehículos a la misma de personal autorizado (Servicio de Seguridad, Salvamento y Socorrismo, Personal Municipal).

ENTORNO:

Poblaciones Limítrofes: El término municipal limita con los de Limpias, Colindres y Liendo, estando separado por la ría del Asón de Santoña. La playa de La Salvé no limita con ninguno de tales términos, si bien la zona de El Puntal se encuentra frente al municipio de Santoña.

Río Mantilla, con su desembocadura en la zona central de la playa, a la altura de la zona conocida como Carlos V. El curso de tal río se encuentra soterrado en aproximadamente 300 metros finales, a partir de la calle Padre Ignacio Ellacuría, para aflorar de nuevo en la misma playa, junto al muro del Paseo Marítimo.

Espacios Naturales en el Municipio: Reserva Natural Marismas de Santoña, Victoria y Joyel, ZEPA y LIC playas La Salvé y El Regatón. Concurren además diversas afecciones en distinto grado del Plan de Ordenación del Litoral (P.O.L.), aprobado por la ley de Cantabria 2/2004.

2. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS

A. SERVICIOS GENERALES EN TEMPORADA DE PLAYA:

- SERVICIO DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS. El salvamento y socorrismo de la playa La Salvé lo realiza Cruz Roja Española, según convenio firmado con el Ayuntamiento de Laredo, en el que se especifican medios y horarios:
 - El servicio se prestará del 31 de mayo al 28 de septiembre.
 - Días 31 Mayo y 1 Junio, de 11:30 a 19:30 h.
 - Días 7 y 8 de Junio, de 11:30 a 19:30 h
 - Del 14 de Junio al 15 de Septiembre, de 11:30 a 19:30 h.
 - Días 20 y 21 de Septiembre, de 11:30 a 19:30 h.

- Días 27 y 28 de Septiembre, de 11:30 a 19:30 h.

La playa dispone de un centro de coordinación operativo de salvamento y socorrismo dotado de servicio médico, y ambulancia, así como de 8 torres de vigilancia, dotadas con módulo de salvamento y socorrismo y con el material necesario para realizar la actividad, salvo en la torre n° 1, donde se ubica el Centro de coordinación. (Base Cruz Roja Playa)

- SERVICIO DE VIGILANCIA POLICIAL: La playa de La Salvé cuenta con presencia policial según protocolo definido por el Jefe de la Policía Local.
- PUNTO DE INFORMACIÓN DE PLAYAS: Se facilitará a los usuarios datos relativos a los servicios de la playa disponibles en temporada de baño, información turística, sistema de gestión, códigos de conducta, seguridad, temas higiénicos, sanitarios y ambientales.
 - Paneles Informativos: Acceso principal - Entrada n° 4 (C/ Almirante Bonifaz). Señalización del estado del mar, información de banderas informativas, cierre de playa en caso de vertido incontrolado de aguas residuales, plaga marina o otros factores que supongan un riesgo potencial, temperatura del agua, temperatura ambiente, análisis y control de la calidad del agua del mar, análisis de la arena, equipamiento de la playa, servicios de la playa, etc.
 - Puntos de Información Turística, situado en el Paseo Marítimo a la altura de la Entrada n° 9 (C/ Orquídeas). El usuario podrá conocer información relativa a la playa y general sobre el destino. Además se facilitarán encuestas de satisfacción y se atenderán sugerencias, quejas y reclamaciones, etc. Horario: Mañanas de Martes a Domingo, de 10:00 a 13:00 h. Tarde Lunes, de 16:00 a 20:00 h. Tardes de Martes a Domingo, de 17:00 a 20:00 h.
 - Información sobre Seguridad: 11 paneles informativos, que informan acerca de: descripción gráfica de la playa; banderas existentes y su significado; modo de contacto con la Policía; periodo de funcionamiento y horario del Servicio Público de

Salvamento en las distintas temporadas; Códigos de conducta de la playa; etc.

- SERVICIO DE LIMPIEZA: Existe servicio de limpieza y recogida de residuos diario en la playa, en el que se incluye la arena seca, accesos, duchas, vaciado de papeleras, lavapies, pasarelas de madera y resto de infraestructuras. Esta limpieza se realiza tanto con medios manuales como con máquinas limpiaplayas. Estos trabajos comienzan a las 6:00 horas y terminan hacia las 11:00 horas.
- TRANSPORTE PÚBLICO a todas las entradas de la playa.
- OCIO: Existen servicios de hostelería, chiringuitos, zonas de ocio, zonas deportivas, que funcionan durante los meses de Julio y Agosto en el Paseo Marítimo. En el cartel informativo existente en la entrada principal se pueden localizar la ubicación de todos estos servicios y su horario de atención.

B. SERVICIOS GENERALES FUERA DE TEMPORADA DE PLAYA:

- SERVICIO DE VIGILANCIA POLICIAL: La playa de La Salvé cuenta con presencia policial según protocolo definido por el Jefe de la Policía Local.
- SERVICIO DE LIMPIEZA: El servicio de limpieza será manual y mecánico. Consistirá en la limpieza de la arena dos días a la semana.
- PANELES INFORMATIVOS.
- TRANSPORTE PÚBLICO a todas las entradas de la playa.

C. INSTALACIONES EN TEMPORADA DE PLAYA:

- PASEO MARITIMO/ENTRADAS:
 - Biblioteca de Verano, Situada en el Paseo Marítimo.
 - 2 Puestos de Venta de Temporada.
 - 13 Duchas.
 - 24 Lavapies.
 - 7 Fuentes.
 - 51 Papeleras.
 - 6 Aseos.
 - 6 Aseos Adaptados minusválidos.
 - 1 Puesto de Salvamento y Socorrismo Cruz Roja.

- 4 Aparcabicicletas (capacidad para 20 estacionamientos)
 - 11 Paneles de Información sobre Seguridad.
 - 1 Punto Limpio Playero. El Puntal.
 - 4 Paneles Información Turística.
- PLAYA:
 - 2 Áreas Lúdico Deportivas.
 - 40 Duchas.
 - 10 Lavapies.
 - 4 Fuentes.
 - 8 Torres de Vigilancia y 7 Puestos móviles (caseta curas) de Salvamento y Socorrismo Cruz Roja.
 - 29 Puntos de Reciclado.
 - 20 Pasarelas de Madera.
 - 1 Juego Infantil: Araña.

D. INSTALACIONES FUERA DE TEMPORADA DE PLAYA:

- PASEO MARITIMO/ENTRADAS:
 - 13 Duchas.
 - 24 Lavapies.
 - 7 Fuentes.
 - 51 Papeleras.
 - 6 Aseos.
 - 6 Aseos Adaptados minusválidos.
 - Puesto Base de Salvamento y Socorrismo Cruz Roja, que cubre la zona oriental de Cantabria.
 - 4 Aparcabicicletas (capacidad para 20 estacionamientos)
 - 11 Paneles de Información sobre Seguridad.
 - 1 Punto Limpio Playero (Zona El Puntal) con contenedores especiales para papel, vidrio y envases ligeros.
 - 4 Paneles Información Turística.
- PLAYA:
 - 40 Duchas.
 - 10 Lavapies.
 - 4 Fuentes.
 - 1 Juego Infantil: Araña.

3. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los usuarios de la playa tienen reconocido su derecho a formular sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en la playa, por ello:

1. Existen hojas de reclamaciones, sugerencias y quejas a disposición de los usuarios de la playa en el punto de información turística, en la biblioteca de verano, en el Centro de Coordinación del Salvamento y Socorrismo, y en los módulos de salvamento ubicados en la playa.
2. También existe la posibilidad de que cualquier usuario de la playa presente una sugerencia o reclamación en la Oficina de Turismo y Ayuntamiento de Laredo.
3. Se realizara una encuesta de satisfacción de la playa.

4. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS HIGIÉNICOS, SANITARIOS Y MEDIOAMBIENTALES

ASPECTOS HIGIENICO SANITARIOS	
1	Presencia de Hongos en Duchas y Lavapies
2	Infecciones Alimentarías
3	Excrementos de Animales
4	Presencia de Medusas
5	Instalaciones y Equipamientos en mal estado
6	Presencia de residuos peligrosos
7	Contaminación del Agua de Baño
8	Condiciones de Seguridad del mar desfavorables
ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	
A. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES EN CONDICIONES NORMALES Y ANORMALES DE OPERACIÓN.	
1	Consumo de agua procedente de la red de abastecimiento municipal
2	Consumo de energía eléctrica
3	Generación, recogida y entrega de residuos orgánicos
4	Generación, recogida y entrega de residuos orgánicos en eventos especiales
5	Generación, recogida y entrega de residuos de envases
6	Generación, recogida y entrega de residuos de envases en eventos especiales
7	Generación, recogida y entrega de residuos de papel/ cartón
8	Generación, recogida y entrega de residuos de vidrio

9	Generación, recogida y entrega de residuos de vidrio en eventos especiales
10	Generación, recogida y entrega de residuos de envases peligrosos
11	Generación, recogida y entrega de residuos sanitarios
12	Generación, recogida y entrega de residuos de construcción
13	Recogida y eliminación de residuos de madera
14	Recogida y eliminación de residuos animales
15	Recogida y eliminación de residuos vegetales
B. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES EN VERTIDOS AL AGUA	
16	Vertido de aguas residuales de las instalaciones de la playa
17	Calidad de agua de baño
C. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD DE LAS CONTRATAS	
18	Consumo de material sanitario
19	Consumo de productos de limpieza
20	Consumo de productos fitosanitarios
21	Consumo de agua de riego
22	Consumo de combustible para la maquinaria
23	Recogida y gestión de residuos de poda
24	Generación, recogida y entrega de RAEE
D. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	
25	Consumo de papel
26	Consumo de tintas
27	Consumo de equipos eléctricos/electrónicos
28	Consumo de agua en la oficina municipal
29	Consumo de energía eléctrica en la oficina municipal
30	Generación, recogida y entrega de residuos de papel / carton
31	Generación, recogida y entrega de RAEE
E. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DERIVADOS DE OTRAS ACTIVIDADES	
32	Desplazamiento de usuarios
33	Producción de ruido en eventos especiales
34	Producción de malos olores de instalaciones, servicios, locales, etc.
35	Comportamiento ambiental de los proveedores
36	Efectos sobre la biodiversidad biológica
37	Calidad de la arena

5. INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA TEMPORADA 2008

INDICADORES		OBJETIVOS	RESULTADOS
1	Tiempo de llegada de ambulancia	Menor de 15 minutos	5 minutos con 1 segundo
2	Índice de Satisfacción sobre servicio de salvamento y primeros auxilios en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,62
3	Índice de Satisfacción sobre servicio de seguridad en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,16
4	Tiempo de respuesta en salvamento	Menor a 4 minutos	10 segundos
5	Índice de satisfacción sobre equipamiento en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,38
6	Número de derrames de sustancias peligrosas	Menor o igual A 2	0
7	Índice de satisfacción sobre mantenimiento en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,28
8	Índice de satisfacción sobre limpieza en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,36
9	Índice de satisfacción sobre Chiringuitos	Mayor o Igual a 2,5	1,85
10	Índice de satisfacción sobre Ocio	Mayor o Igual a 2,5	2,97
11	Valoración de encuestas de satisfacción	Mayor o Igual a 5	7,33
12	Número de objetivos de calidad	Mayor o Igual a 2	4
13	Cumplimiento de Analíticas de Agua	100 %	100 %
14	Índice de Satisfacción sobre las aguas en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,24
15	Índice de Satisfacción sobre la arena en la playa	Mayor o Igual a 2,5	4,05
16	Índice de Satisfacción sobre información en la playa	Mayor o Igual a 2,5	3,39
17	Índice de Satisfacción sobre accesos	Mayor o Igual a 2,5	3,87
18	Índice de satisfacción sobre accesibilidad	Mayor o Igual a 2,5	3,74
19	Índice de satisfacción sobre aparcamiento	Mayor o Igual a 2,5	2,16

6. OBJETIVOS 2008/09

OBJETIVO N° 1. Mejorar la información e Imagen de la playa.

1. Instalación de nueva cartelería de información sobre la playa.
2. Edición de trípticos de información sobre la playa.
3. Apertura de apartado específico playas en la Web del Ayuntamiento.

OBJETIVO N° 2. Controlar el consumo de agua para poder abordar después acciones de disminución de su consumo.

1. Controlar el consumo de agua de red.
2. Sensibilizar a los usuarios en la reducción del consumo de agua.

OBJETIVO N° 3. Disminuir los residuos de usuarios en un 5%.

1. Sensibilizar a los usuarios en la reducción de la generación de residuos y el fomento de la recogida selectiva.

OBJETIVO N° 4. Restauración del Sistema Dunar.

1. Recuperar físicamente las dunas de la zona de El Puntal.
2. Sensibilizar a los usuarios de la importancia de preservar el sistema dunar.

7. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO

FICHA TÉCNICA	
✓	Universo: personas > 15 años que residen o visitan el destino
✓	Ámbito: Playa La Salvé de Laredo
✓	Tamaño muestral: 316 encuestas
✓	Procedimiento: muestreo al azar, usuarios de la playa La Salvé.
✓	Tipo de entrevista: personal basada en un cuestionario
✓	Fecha de realización del trabajo de campo: De Julio y Agosto 2008
✓	Equipo de campo: Informadores Medioambientales del Ayuntamiento de Laredo
✓	Puntos de muestreo: Paseo Marítimo de Laredo, frente a los accesos de la playa.

ASPECTOS A VALORAR Grado de Satisfacción (De 1 a 5)		Puntuación Media
1	Servicio de salvamento y primeros auxilios en la playa	3,62
2	Servicio de seguridad en la playa	3,16
3	Equipamiento en la playa	3,38
4	Mantenimiento de equipamiento en la playa	3,28
5	Servicio de limpieza en la playa	3,36
6	Chiringuitos	1,85
7	Ocio	2,97
8	Agua de la playa	3,24
9	Arena en la playa	4,05
10	Información en la playa	3,39
11	Accesos	3,87
12	Accesibilidad	3,74

8. TELEFONOS DE INTERÉS

○ Ayuntamiento de Laredo	942 60 51 00
○ Policía Local	942 60 57 84
○ Guardia Civil	942 60 51 35
○ Bomberos - Emergencias	112
○ Centro de Salud	942 60 75 58 - 60 41 02
○ Hospital Comarcal de Laredo	942 63 85 00
○ Urgencias Hospital	942 63 85 10
○ Base Salvamento y Socorrismo	942 61 24 12
○ Oficina de Turismo	942 61 10 96
○ Oficina del Consumidor	942 68 33 52
○ Centro Cultural Dr. Velasco	942 60 61 77
○ Estación de Autobuses	942 60 49 67
○ Taxis	942 60 52 83