

CARTA DE SERVICIOS PLAYAS 2016

COMPROMISOS	COMO LO MEDIMOS	RESULTADOS	DESVIÓ	
1. Garantizaremos el cumplimiento de al menos un 85% de las obligaciones adquiridas por los concesionarios en las playas.	Porcentaje de cumplimiento de sus obligaciones contractuales.	89,5%	+4	CUMPLIMIENTO
2. Velaremos por alcanzar como mínimo un 80% de grado de satisfacción en la presentación de servicio de socorrismo.	Grado satisfacción del servicio socorrismo en playas urbanas.	78%	-2%	INCUMPLIMIENTO
3. Aseguraremos un grado de satisfacción, al menos un 80% en la prestación del servicio de policía en playas. Asimismo, registraremos y clasificaremos todas las incidencias que se producen en las playas con el fin de determinar sus causas y mejorar actuaciones futuras.	Grado satisfacción del servicio de policía en playas urbanas.	72%	-8%	INCUMPLIMIENTO
	Número de denuncias por tipología.	189	-	-
	Número de auxilios en playas.	36	-	-
4. Trabajaremos por lograr como mínimo un 90% de grado de satisfacción en la prestación del servicio de puntos accesibles.	Grado satisfacción playas accesibles.	84%	-6%	INCUMPLIMIENTO
5. Aumentaremos progresivamente el número de aparcamientos para bicicletas en las playas y el número de kilómetros de carril bici.	Número de aparcamientos bicicletas.	162	--	CUMPLIMIENTO
	Kilómetros carril bici playa.	5,1	--	CUMPLIMIENTO
6. Fomentaremos la concienciación Medio Ambiental de nuestros usuarios a través de la realización de al menos 7 campañas ambientales en temporada alta.	Número de campañas de sensibilización ambiental en playas.	8	1	CUMPLIMIENTO

7. Garantizaremos una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación, asegurándonos del cumplimiento de la planificación de limpieza prevista.	Total Número de horas de limpieza manual.	8.784	-	CUMPLIMIENTO
	Total Número de horas de limpieza mecánica.	2.928	-	CUMPLIMIENTO
	Total Kg RSU playas urbanas y naturales.	626.330	0,13%	CUMPLIMIENTO
8. Realizaremos un seguimiento de las quejas de limpieza para su inmediata resolución. Fomentaremos el reciclaje de residuos de vidrio en todas las playas del municipio, facilitando depósitos de recogida en los principales accesos a la playa y en los puntos de más afluencia de público.	Porcentaje de quejas de limpieza / total de quejas.	3,4%	-	CUMPLIMIENTO
	Kilos de vidrio playas T.E.	48.830	37,4%	CUMPLIMIENTO
	Kilos de vidrio municipio T.E.	407.360	9%	CUMPLIMIENTO
	% Kilos de vidrio playas s/municipal T.E.	12%	2%	CUMPLIMIENTO
9. Impulsaremos la responsabilidad en buenas prácticas ambientales. Para conseguir un 80% de los quioscos existentes en el Municipio se sumen a la iniciativa de la recogida selectiva de residuos.	Porcentaje de quioscos que realizan recogida selectiva de residuos.	--	-	--
10. Nos ocuparemos de conseguir la mejor puntuación (100% Excelente) en las Analíticas de Aguas de Baño de todas las playas de Santa Pola, difundiendo los resultados.	Porcentaje de cumplimiento de Excelente en las analíticas aguas de baño en Playas Urbanas y Playas Naturales.	100%	-	CUMPLIMIENTO
11. Protegeremos nuestras playas, al menos 155 días, con el fin de evitar la regresión de la arena manteniendo “las algas” en la orilla durante la Temporada Bajas de Baños en las playas no urbanas y difundiremos los beneficios derivados de esta actuación a través de campañas de sensibilización ambiental.	Número de días de mantenimiento de la posidonia oceánica en las playas naturales.	164	-	CUMPLIMIENTO

12. Trabajaremos para conseguir la máxima satisfacción de los usuarios de todas las playas a través de encuestas de satisfacción, garantizando un porcentaje mínimo de satisfacción global del 70%.	Grado de satisfacción servicios en playas urbanas.	78%	+8	CUMPLIMIENTO
	Grado de satisfacción servicios en playas naturales.	85%	+15	CUMPLIMIENTO
13. Atenderemos las quejas y sugerencias contestándolas en un plazo máximo de 8 días hábiles.	Porcentaje de quejas contestadas en plazo.	90%	-10%	INCUMPLIMIENTO
	Porcentaje de sugerencias contestadas en plazo.	100%	-	CUMPLIMIENTO
	Número de quejas.	30	-	-
	Número de sugerencias.	7	-	-
14. Velaremos por mantener los 4 galardones de Banderas Azul de Levante-Calas Santiago Bernabeu, Varadero, Calas del Este, Tamarit.	Número de Playas con Bandera Azul	5	-	CUMPLIMIENTO
15. Nos ocuparemos de mantener el galardón del CIMAR como Centro Bandera Azul.	Número de Centros Bandera Azul	1	-	CUMPLIMIENTO
OBSERVACIONES SOBRE LOS INCUMPLIMIENTOS:				
Compromiso 2:	No se alcanza el 80% de grado de satisfacción en servicios de socorrismo debido a que los usuarios requieren el aumento del horario y ampliación de fechas.			
Compromiso 3:	No se alcanza el 80% de grado de satisfacción en la prestación de policía en playas por que los usuarios requieren ampliar el número de agentes, logrando solo un 72%			

Compromiso 4:	No se logra el 90% de grado de satisfacción en la prestación del servicio de puntos accesibles, alcanzando solo un 84%, debiendo principalmente al retraso en la apertura de los mismos por falta de personal especializado.
Compromiso 13:	Se contabilizan los meses de enero a octubre y se realiza una media de estos 10 meses, no habiendo cumplido el objetivo por contestar 3 quejas fuera del plazo estipulado.

Santa Pola, a 2 de enero de 2017



Dña. M^a Carmen González Vives

Directora Calidad Playas