



## LIST OF SERVICES LAS CANTERAS BEACH SEASON 2017/2018



AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Área de Promoción Económica, Turismo y Movilidad  
Concejalía Delegada de Ciudad de Mar  
C/ Tenerife, 17. 35008 LPGC. 928 44 65 28 – ciudademar@laspalmasgc.es



## **1.-SERVICES PROVIDED:**

### **POLICE SURVEILLANCE:**

Carried out by the Local Tourist Police. Tf: 928 262 313/092 (from 09.00 to 21.00 hrs) and by the National Police. Tf: 091 (24 hours). Free service.

### **SURVEILLANCE, RESCUE, FIRST AID AND SIGNALING OF THE STATE OF THE SEA:**

Made by Emergencias Canarias. Tf: 112 (24 hours), and Spanish Red Cross. Tf: 928 262 320. (Free service):

1.- Summer timetable: from June 1st to September 30th.

Central position of Tomás Miller on the beach of Las Canteras: from 10:00 a.m. to 8:00 p.m. Attended by 4 lifeguards.

La Cícer post: from 11:00 a.m. to 8:00 p.m. Attended by first responders.

Surveillance turrets at: Hotel Cristina, c / Tomás Miller, c / Olof Palme and c / Lepanto, with 1 lifeguard each.

The service will be developed proactively in the section from La Puntilla to the Alfredo Kraus Auditorium.

For this they will have a central post located in the low of the walk of Las Canteras at the height of the c / Tomás Miller.

2.- Winter timetable: from November 1st to March 31st.

Hours from 11:00 a.m. to 5:30 p.m. in central station Tomás Miller of Las Canteras beach. La Cícer's post opens at 11:30 p.m.

3.- Schedule of the rest of the year: months of April, May and October.

Opening hours from 11:00 a.m. to 7:00 p.m. in central station Tomás Miller of Las Canteras beach. La Cícer's post opens at 11:30 p.m.

### **ASSISTED BATHROOM AND MATERIAL LOAN (for people with any disability):**

Realized by Spanish Red Cross. Tf: 928 262 320. Free service provided daily throughout the year and offered in the same Time that the central post of Tom Miller, where the loan material is kept.

The service will be of assistance to the bathroom (only four months of summer) and loan of material such as amphibious crutches, vests, life jackets And amphibious chair (all year round)

### **CLEANING SERVICE, SELECTIVE COLLECTION OF WASTE AND MAINTENANCE OF FACILITIES:**

Made by F.C.C., is a free service with daily schedule, and:

Morning shift: 6'00 to 13'40 hours

Afternoon shift: from 14'00 to 20'40 hours

Night shift: from 22'00 to 04'40 hours

### **SERVICE OF SPORTS (SHOWERS, TOILETS, CLOTHES AND TABLES) AND ALSO ADAPTED:**

Made by F.C.C., is a free service with daily schedule, and:

Toilets: from 08.00 to 20.00 hrs

Showers: from 08.00 to 19.45 hrs.

### **TOURIST INFORMATION OFFICE:**

Free service, from 10.00 to 20.00 hrs.



## •SUNBEDS AND UMBRELLAS

- Carried out by several concessionaires, across 10 sectors. The hours are from 10:00 a.m. to 6:00 p.m. from November 1 to March 30
- And from 10:00 to 19:00 hours from April 1st to October 30th. The price of the rental of the hammocks is, minimum of 2,50 € and maximum 3,50 € and of
- The umbrellas € 2.50.

## •USE OF COURTS IN THE SAND IN A NON SPORTS AREA:

- Free service, with the following schedule:

- It is authorized to practice sports in general from 22:00 in the summer (from June to September), and from 20:00 during the rest of the year.

- In the area of the Cícer, between the Auditorium Alfredo Kraus and the street Velarde, is authorized throughout the year.

- In the area of Saulo Torón has enabled a sports court in the sand for the practice of tennis and beach volleyball, whose hours of use is:

- From October to June: from Monday to Sunday, from 9.00 to 13.00 and from 17.00 to 21.00.

- Semana Santa / From July to September: from Monday to Friday from 8:00 a.m. to 1:00 p.m. and from 7:00 a.m. to 10:00 p.m., Saturdays from 8:00 a.m. to 1:00 p.m. and from 6:00 p.m. At 10:00 p.m. Sundays and holidays are not authorized use.

## •OTHER COMPLEMENTARY SERVICES:

- Analysis and control of water quality quarterly, performed by the Canary Health Service through the program Náyade.
- And by way of self-control, weekly by part of ATHidrotecnia.

- Daily oxygenation of sand by deep screening

- Parking lots

- Shaded areas and adapted showers in the sand

- Public address system

- Showers and footboards in the sand

- Environmental and cultural awareness actions

- Notice and information about jellyfish

- Events

- Health Centers nearby: C / Mario César, s / n (Guanarteme) C / Olof Palme, 38 (Mesa y López) y C / Doctor José Navarro, s / n (Port)

- More information on services at [www.lpamar.com](http://www.lpamar.com)

## **2.-CHARACTERISTICS OF THE BEACH:**

**Length: 3,100 meters**

**Sand: fine and golden**

**Beach: Urban**

**Water quality: Excellent**

**Water Temperature: Between 18° in March and 24° in October**

**Swell: green flag at low / moderate tide at high tide**

**Bath season (maximum users influx): Long, From March 1 to November 30**

**Awarded with:**

**Blue flag**

**Certificate of Environmental Management UNE-EN ISO 14001**

**Universal Accessibility Certificate UNE 170001**

**Q of Tourist Quality UNE 187001**

**Seal of Commitment of Tourist Quality in Destinations**

BIENVENIDOS

WELCOME

WILLKOMMEN

# Playa de Las Canteras



## LA BANDERA AZUL EUROPEA

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Objetivo: 4 de 10 en Europa y 1 de 10 en el mundo. El objetivo es mejorar la calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## COMO USUARIA DE LA PLAYA LE PUEDE AYUDAR A BANDERA AZUL:

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## QUE PUEDE ESPERAR DE UNA PLAYA BANDERA AZUL:

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## EL NO CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS EXIGE OBLIGA AL ARROJO DE LA BANDERA



## THE EUROPEAN BLUE FLAG

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## AS A USER / A BEACH CAN HELP YOU BLUE FLAG:

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## WHAT CAN YOU EXPECT FROM BLUE FLAG BEACH:

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## MICRO AREA ECOTURISTICA DEL LITORAL

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## MICRO ECOTURISM COASTAL AREAS

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

## PROYECTO DE RECUPERACION Y REPOBLACION DE SEBADALES

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad de las instalaciones, servicios, limpieza, gestión de residuos, planificación, accesibilidad, etc.



## EDUCACION AMBIENTAL / ENVIRONMENTAL EDUCATION

Playa Verde (LDA) es un espacio de educación ambiental en la playa. Muestra de modo sencillo y atractivo cómo cuidar el medio ambiente.

Playa Verde (LDA) es un espacio de educación ambiental en la playa. Muestra de modo sencillo y atractivo cómo cuidar el medio ambiente.

Playa Verde (LDA) es un espacio de educación ambiental en la playa. Muestra de modo sencillo y atractivo cómo cuidar el medio ambiente.

Playa Verde (LDA) es un espacio de educación ambiental en la playa. Muestra de modo sencillo y atractivo cómo cuidar el medio ambiente.

Playa Verde (LDA) es un espacio de educación ambiental en la playa. Muestra de modo sencillo y atractivo cómo cuidar el medio ambiente.

## RECOVERY AND REPOPULATION OF SEAWEED PROJECT IN LAS CANTERAS

El proyecto de recuperación y repoblación de algas marinas en Las Canteras tiene como objetivo mejorar la calidad del agua y el medio ambiente.

El proyecto de recuperación y repoblación de algas marinas en Las Canteras tiene como objetivo mejorar la calidad del agua y el medio ambiente.

El proyecto de recuperación y repoblación de algas marinas en Las Canteras tiene como objetivo mejorar la calidad del agua y el medio ambiente.

El proyecto de recuperación y repoblación de algas marinas en Las Canteras tiene como objetivo mejorar la calidad del agua y el medio ambiente.

## CALIDAD DE AGUA / WATER QUALITY



ENTRA USTED EN UN ESPACIO REGULADO. POR FAVOR, RESPETE LA NORMATIVA. You get in a regulated area. Please, respect the legislation.

- ESTADO DEL MAR: Buena (Green triangle), Precalificación (Orange triangle), Peligro (Red triangle)
- SALVAMENTO Y SOCORRISMO: Noviembre a Marzo (November to March), Junio a Septiembre (June to September), Abril, Mayo y Octubre (April, May and October)

- RESPECTE LAS ZONAS VERDES: Respect green areas
- NO TIRE COLILLAS EN LA ARENA: Do not throw cigarette-butts in the sand

TIENE A SU DISPOSICION LA CARTA DE SERVICIOS DE LA PLAYA EN: You have at your disposal the services menu of the beach in

www.playasdelaspalmasgr.es www.lpamar.com

La playa de Las Canteras está galardonada con: la Bandera Azul Europea, Certificado de Gestión Ambiental UNE EN ISO 14.001, Certificado de Accesibilidad Universal UNE 170005-2, Q de Calidad Turística y sello de compromiso de Calidad Turística en Destinos

Las canteras beach is awarded with: the european blue flag, environmental management certificate una en iso 14001, certificate of universal accessibility una 170005-2, Q tourist quality and seal of commitment quality tourist destinations



Además de Bandera Azul, la FEE desarrolla otros programas como Bave Verde, Baveverde@adeoc.es. Certificación destinada a instalaciones hoteleras



# 112

EMERGENCIAS  
EMERGENCY

INTERNATIONAL BLUE FLAG CO-ORDINATORS  
Gran Canaria, 10  
91-0400 Cooperhago (Paraná) www.blufflag.org

CONCEJALÍA DE CIUDAD DE MAR  
C/ Torvela, 17  
Tf. 922 44 60 20  
playas@palmaspgr.es  
sua@palmaspgr.es

ADEOC  
C/ Genl. Lacy, 3 portal 1-b, 28045 Madrid  
sua@adeoc.es  
91 91 433 31 47 / fax: 91 433 63 97  
www.adeoc.es



### 3. CÓDIGO DE CONDUCTA:



#### 4.- SUGGESTIONS AND CLAIMS:

All users of the beach have the right to make suggestions and complaints about the operation

Of the services provided on the beach through the following channels:

App LPA Alert (available on AppStore and Google Play)

Telephone number: 928 44 65 28 (From 8:00 a.m. to 3:00 p.m.)

General Municipal Register RR72H (3-Day Rapid Response)

Sending complaints and suggestions to:

Citizenship Offices

[Www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Social networks



## 5.- INDICATORS AND COMMITMENT:

The Delegate Council of Ciudad de Mar has among other management tools, the following quadrant of indicators with which to monitor, continuously improve and make decisions of its Management System

Área	Proceso	Indicador	Fuente de los datos	Frecuencia de medición	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Valor 2015	Valor 2016	Objetivos 2016	Resumen 2016	Media año anterior	Valor 2016 Vs Media / Consorcio	Objetivos 2017	Resumen 2017
CALIDAD	Seguimiento y medición	Calidad del agua	SCS / Hidrografía	Mensual	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Mejorar el valor de Excelente	Mejorar el nivel operacional y los cual líneas legales y subestaciones que se realizan	Excelente	Excelente	Mejorar el valor de Excelente que se el valor mismo alcanzable	Mejorar el nivel operacional y los cual líneas legales y subestaciones que se realizan
	Salto fónico acústico	Nivel de salto fónico de las viviendas del	Escuela de salto fónico de viviendas	Anual	Ha mejorado	Ha mejorado	88,5X Duras 19,5X Mejorable	82,8X Duras 7,8X Mejorable	Ha mejorado	Subir a un 82X la salto fónico, valorada como Duras	Medir la realización y fines de quejas y quejas del número y calidad de las	88,7	Ha no puede determinar su consecución	Ha no puede determinar su consecución	Realizar los datos escuchados hasta ahora y realizar saleros
		Nº de quejas (abarcaciones, consecución)	REGISTRO / LPARVISA	Mensual	26	31	42	54	46	Disminuir las quejas al mes en un 2X respecto a la media	Medir el nivel operacional y la realización y fines a EXTERNA, de las	51	-15	Disminuir las quejas al mes en un 8,5X respecto a la media	
		Tiempo medio de resolución de quejas	LPARVISA	Mensual	-	2,7	5,5	4,878	3,67	No llegar al Máximo de 5 días	Mejorar los niveles de quejas a EXTERNA que se realice	4,75	-1,08	Disminuir el tiempo de respuesta en 8,5X respecto a la media	
	Primeras ayudas y asistencia	Nº de instalaciones realizadas	CRUZ ROJA	Mensual	-	352	3747	1664	883	Disminuir en un 18X las instalaciones respecto a la media	Medir la aplicación de asistencia generalista e informáticas por parte de Cruz Roja basados en una persona humana, y durante todo el ejercicio.	1.655	-766	Disminuir en un 5X las instalaciones respecto a la media	Medir la realización y mejoras de la aplicación de asistencia generalista e informáticas por parte de Cruz Roja basados en una persona humana, y durante todo el ejercicio.
		Seguridad	Nº de multas impuestas	POLICIA LOCAL TURISTICA	Mensual	73	83	183	122	51	HA	HA	32	-31	HA
	Servicios higiénicos	Nº de instalaciones en subestaciones	FCC	Anual	8	8	8	8	8	Que no se produzca ningún caso durante el ejercicio	Medir la realización de un nivel operacional mensual de Pk, Cl y Tp, por parte de la Inspección, en suma de una definición y cual líneas anuales por parte de FCC.	8	8	Que no se produzca ningún caso durante el ejercicio, y que se el nivel mismo alcanzable	
		Limpieza	Nº instalaciones limpiadas EXTERNA	EXTERNA	Mensual	-	-	-	116	83	En este segundo año de datos, no superar las de 2015	Mejorar los niveles de quejas a EXTERNA que se realice	33,5	16,5	Mejorar en un 5X las instalaciones respecto a la media
	Ocio	Nº de personas actividades realizadas	UTCH	Anual	-	184	142	158	177	Incrementar el número de personas en un 5X respecto a la media	Medir el incremento de la explotación de las actividades y en general también de la explotación	165	12 (7,27X)	Realizar al menos los mismos niveles que los de la media	
	Mantenimiento	Grado de cumplimiento del Plan Limpieza	FCC EXTERNA UTCH	Mensual	-	-	188X	188X	188X	HA	HA	188X	188X	Cumplir el Plan al 188X	
MEDIO AMBIENTE	Seguimiento y medición	Consumo de agua (m³)	PARKES Y JARDINES	Dinámico	23564	36333	28885	43347		Disminuir el consumo al mes en un 2X respecto a la media	Medir la mejora de la explotación con el servicio de Unidad Integral del Riego				
	Seguimiento y medición	Consumo eléctrico (Kwh)	ALUMBRADO PUBLICO	Dinámico	491224	528235	435435	481514		Disminuir el consumo al mes en un 2X respecto a la media	Medir la mejora de la explotación con el servicio de Unidad Integral del Riego				
	Gestión de residuos	Residuos recogidos de la playa (kg)	FCC	Mensual	2.355.528	1.948.528	1.488.145	2.825.438	1.080.713	Disminuir la generación al mes en un 5X respecto a la media	Medir la campaña de información y sensibilización a los usuarios	4.388.382	-284353 (18,74X)	Disminuir la generación en un 2X respecto a la media	Medir la campaña de información y sensibilización a los usuarios, y incrementando la
			UTCH	Semanal	32	41	55	43	78	Incrementar el número de personas en un 18X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma privada	52	26 (50X)	Incrementar el número de personas en un 5X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma
			UTCH	Semanal	643	785	1081	383	1538	Incrementar el número de personas en un 18X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma privada	1086	524 (52X)	Incrementar el número de personas en un 5X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma
			UTCH	Semanal	18	14	21	21	33	Incrementar el número de personas en un 18X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma privada	28	13 (65X)	Incrementar el número de personas en un 5X respecto a la media	Mejorar el presupuesto y proceder, y atender a las quejas que se piden quedar fuera de la mensualidad de forma
Accesibilidad	Servicio	Nº de baños accesibles	CRUZ ROJA	Mensual	155	388	443	833	533	Revalorar en un 5X respecto a la media	Revalorar la difusión del servicio a través de la web	483,2	43,5 (18,3X)	Revalorar en un 5X respecto a la media	Revalorar la difusión del
			CRUZ ROJA	Mensual	-	-	-	887	384	En este segundo año de datos, superar al mes en un 8,5X	Revalorar la difusión del			Revalorar en un 5X respecto a la media	Revalorar la difusión del



Regarding its commitments, the Delegate Council of Ciudad de Mar has the following Management Policy:

 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	 CIUDAD DE MAR Los Paleros del Gran Canaria	<b>ENVIRONMENTAL POLICY, OF ACCESSIBILITY AND MANAGEMENT OF THE BEACH LAS CANTERAS</b>	
		Ed: 1	03.03.2017
<p>The protection of the Environment, Universal Accessibility and Management of Playa as a whole are inseparable elements of the way of life of developed societies, and therefore, a permanent challenge for continuous improvement.</p> <p>Aware of this, the Mayor of Las Palmas de Gran Canaria and under his order, the Delegate Councilor of Ciudad de Mar has assumed the commitment to play an active role in this area.</p> <p>In this way, the Delegate Council of Ciudad de Mar makes its own commitments assumed by the City of Las Palmas de Gran Canaria, and includes within its management, the establishment and continuous revision of an Integrated Management System that provides a frame of reference And allows the achievement of the Objectives by the Council itself, and for all of this establishes the following Policy:</p> <p><b>CONTINUOUS IMPROVEMENT AND SATISFACTION OF USERS</b> Seek continuous improvement of the effectiveness of the Integrated Management System through its systematic and periodic evaluation.</p> <p>Define and periodically review the objectives established in compliance with this Policy, within the process of continuous improvement of our actions.</p> <p>Develop our activities so that we continuously improve satisfaction Of users.</p> <p><b>PREVENTION OF POLLUTION AND SUSTAINABILITY</b> Make a continuous effort to identify, characterize and minimize the negative environmental impact as well as the hygienic - sanitary risks derived from the activities carried out and the services provided, and to ensure the efficient use of natural resources and energy sources.</p> <p>To develop our activities in a sustainable way; That is, to ensure the satisfaction of the users of the present, without compromising the resources of those of the future.</p> <p><b>REDUCE, REUSE, and RECYCLE</b> Assume within daily activity, reduction, reuse and recycling, as inseparable elements of it.</p> <p><b>UNIVERSAL ACCESSIBILITY</b> Continuously identify existing infrastructures, apply criteria for ambulation, apprehension, location and communication, and implement identified solutions to improve the accessibility of users to the environment.</p> <p><b>COMPLIANCE WITH THE LEGAL REQUIREMENTS OF APPLICATION and OTHERS</b> Comply with environmental legislation, applicable accessibility and other applicable legislation, as well as with the DALCO criteria and with those voluntarily accepted commitments; Such as the requirements of the reference standards UNE-EN ISO 14001, UNE-170001-2 and UNE-13009 in its current editions.</p> <p><b>INFORMATION AND TRAINING</b> To inform those who use our facilities, activities and services about the use of them, in order to guarantee a correct behavior, analyzing the perception of the quality of the facilities and services of the beach by the users, and also having in Their suggestions and complaints, as well as those of other interested parties.</p> <p>Promote, from the development of training programs and sensitization, the sense of responsibility towards the environment and the universal accessibility of the environment, between internal staff and beach users.</p> <p><b>CONTRACTING</b> Foster environmental, sustainability, accessibility and quality criteria in procurement and contracting, as well as invite contractors and concessionaires to be governed by this Policy in their daily work.</p> <p>Approved in Las Palmas de Gran Canaria on 3 March 2017.</p> <p><i>Mr. José Eduardo Ramírez Hermoso</i> Delegate Councilor for Economic Promotion, City of Sea and Mobility</p>			

## **6.- RESULTS OF THE INDICATORS:**

The results of the indicators; Both those of quality and those derived from environmental aspects and hygiene and health risks assessed as significant, have remained within the criteria of acceptance and rejection or even improving their behavior. Only the indicators derived from the consumption of electric energy and water could not be measured due to lack of values on them.

## **7.- RESULTS OF THE IMPLEMENTATION OF THE OBJECTIVES ESTABLISHED FOR THE 2016 SEASON:**

As in the case of the indicators, all the targets set for 2016 were reached, standing out the following:

Increase user satisfaction

Reduce user complaints

Increase the number of events held

Reduce waste generated on the beach

To increase the number of assisted bathing and material loan services carried out

Increase the number of actions and students in the Playa Viva Educa awareness program



## 8.- OBJECTIVES ESTABLISHED FOR THE SEASON 2017:

The goals set for the 2017 season are based on:

Maintain and, where appropriate, increase user satisfaction values

Continue to reduce user complaints and response time

Reduce beach attendance through prevention

Perform at least the same events as the average

Reduce waste generation

Increase the number of awareness actions

Increase the number of assisted bathing and material loan services