



CARTA DE SERVICIOS PLAYA DE LAS CANTERAS TEMPORADA 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.- SERVICIOS PRESTADOS:

• VIGILANCIA POLICIAL:

Realizado por la Policía Local Turística. Tf: 928 262 313 / 092 (de 09.00 a 21.00 hrs) y por la Policía Nacional . Tf: 091 (24 horas). Servicio gratuito.

•VIGILANCIA, RESCATE, PRIMEROS AUXILIOS Y SEÑALIZACIÓN DEL ESTADO DE LA MAR:

Realizado por Emergencias Canarias. Tf: 112 (24 horas), y Cruz Roja Española. Tf: 928 262 320. (Servicio gratuito):

1.- Horario de verano: desde el 1 de junio hasta el 30 de septiembre.

Puesto central de Tomás Miller en la playa de Las Canteras: de 10:00 a 20:00 horas. Atendido por 4 socorristas.

Puesto de La Cícer: de 11:00 a 20:00 horas. Atendido por dos socorristas.

Torretas de vigilancia a la altura de: Hotel Cristina, c/ Tomás Miller, c/ Olof Palme y c/ Lepanto, con 1 socorrista cada una.

Se desarrollará el servicio con carácter proactivo en el tramo desde La Puntilla hasta el Auditorio Alfredo Kraus.

Para ello dispondrán de un puesto central ubicado en los bajos del paseo de Las Canteras a la altura de la c/ Tomás Miller.

2.- Horario de invierno: desde el 1 de noviembre hasta el 31 de marzo.

Horario de 11:00 a 17:30 horas en puesto central Tomás Miller de la playa de Las Canteras. El puesto de La Cícer se abre a las 11:30 horas.

3.- Horario del resto del año: meses de abril, mayo y octubre.

Horario de 11:00 a 19:00 horas en puesto central Tomás Miller de la playa de Las Canteras. El puesto de La Cícer se abre a las 11:30 horas.

•BAÑO ASISTIDO Y PRÉSTAMO DE MATERIAL (para personas con cualquier discapacidad):

Realizado por Cruz Roja Española. Tf: 928 262 320. Servicio gratuito que se presta a diario durante todo el año y se ofrece en el mismo horario que el puesto central de Tomás Miller, donde se custodia el material de préstamo.

El servicio será de ayuda al baño (sólo los cuatro meses de verano) y préstamo de material tal como muletas anfibias, chalecos, salvav y silla anfibia (durante todo el año)

• SERVICIO DE LIMPIEZA, RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES:

Realizado por F.C.C., es un servicio gratuito con horario de diario, y:

turno de mañana : de 6'00 a 13'40 horas

turno de tarde: de 14'00 a 20'40 horas

turno de noche: de 22'00 a 04'40 horas

• SERVICIO DE BALNEARIOS (DUCHAS, WC'S, VESTUARIOS Y TAQUILLAS) Y TAMBIÉN ADAPTADOS:

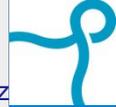
Realizado por F.C.C., es un servicio gratuito con horario de diario, y:

Aseos: de 08.00 a 20.00 hrs

Duchas: de 08.00 a 19.45 hrs.

• OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:

Servicio gratuito, con horario de 10.00 a 20.00 hrs.



• HAMACAS Y SOMBRILLAS:

Realizado por diversos concesionarios, a lo largo de 10 sectores. El horario es de 10:00 a 18:00 horas del 1 de Noviembre al 30 de Marzo y de 10:00 a 19:00 horas del 1 de Abril al 30 de Octubre. El precio del alquiler de las hamacas es, mínimo de 2,50 € y máximo 3,50 € y de las sombrillas 2,50 €.

•UTILIZACIÓN DE CANCHAS EN LA ARENA EN ZONA NO DEPORTIVA:

Servicio gratuito, con el siguiente horario:

Se autoriza la práctica de deportes con carácter general a partir de las 22:00 horas en verano (desde junio hasta septiembre), y a partir de las 20:00 horas durante el resto del año.

En la zona de la Cícer, entre el Auditorio Alfredo Kraus y la calle Velarde, se autoriza durante todo el año.

En la zona de Saulo Torón se ha habilitado una cancha deportiva en la arena para la práctica de tenis y voley playa, cuyo horario de uso es:

De octubre a junio: de lunes a domingo, de 9.00 a 13.00 y de 17.00 a 21.00.

Semana Santa / De julio a septiembre: de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 19:00 a 22.00, sábados de 8.00 a 13.00 y de 18.00 a 22.00. Domingos y festivos no se autoriza el uso.

•OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

- Análisis y control de la calidad de las aguas trimestral, realizado por el Servicio Canario de Salud a través del programa Náyade. Y a modo de autocontrol, semanalmente por parte de ATHidrotecnia.
- Oxigenación diaria de la arena mediante cribado profundo
- Aparcamientos
- Áreas de sombra y duchas adaptadas en la arena
- Megafonía
- Duchas y lavapiés en la arena
- Acciones de sensibilización ambiental y cultural
- Aviso e información sobre medusas
- Eventos
- Centros de Salud cercanos: C/ Mario César, s/n (Guanarteme) C/Olof Palme, 38 (Mesa y López) y C/ Doctor José Navarro, s/n (Puerto)
- Más información de servicios en www.lpamar.com

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA:

Longitud: **3.100 metros**

Arena: **fina y dorada**

Playa: **Urbana**

Calidad de las aguas: **Excelente**

Temperatura del agua: **Entre 18° en marzo y 24° en octubre**

Oleaje: **bandera verde en marea vacía / moderado en marea alta**

Temporada de baño (de máxima afluencia de usuarios): **Larga, Del 1 de marzo hasta el 30 de noviembre**

Galardonada con:

- **Bandera Azul**
- **Certificado de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001**
- **Certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001**
- **Q de Calidad Turística UNE 187001**
- **Sello de Compromiso de Calidad Turística en Destinos**

BIENVENIDOS

WELCOME

WILLKOMMEN

Playa de Las Canteras



LA BANDERA AZUL EUROPEA

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.



ESTADO DEL MAR / Sea Condition



BUENO / Buena / November to March / de 11:00 a 17:30



PRECALIFICACIÓN / Precalificación / June to September / de 10:00 a 20:00



PELIGRO / Peligro / April, May and October / de 18:00 a 19:00



RESPETE LAS ZONAS VERDES / Respect green areas



NO TIRE COLILLAS EN LA ARENA / Do not throw cigarette-butts in the sand



TIENE A SU DISPOSICIÓN 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

THE EUROPEAN BLUE FLAG

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.

Reserva del patrimonio natural, protección del medio ambiente, seguridad, calidad del agua, limpieza, servicios turísticos, mantenimiento, información, etc.



EDUCACIÓN AMBIENTAL / ENVIRONMENTAL EDUCATION

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

Para una mejor educación ambiental, se ofrece un programa de actividades para niños y niñas en la playa de Las Canteras.

CALIDAD DE AGUA / WATER QUALITY

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.

La calidad del agua de la playa de Las Canteras es excelente y se garantiza mediante un programa de vigilancia y control.



112

EMERGENCIAS
EMERGENCY

INTERNATIONAL BLUE FLAG CO-ORDINATION
Gran Canaria, 13
928-0400 Cooperhago (Paraná)
www.blueflag.org

CONCEJALÍA DE CIUDAD DE MAR
C/ Torvela, 17
TF: 928 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 65 97
www.adeoc.es



3. CÓDIGO DE CONDUCTA:



4.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Todos los usuarios de la playa tienen reconocido derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en la playa a través de los siguientes canales:

- Aplicación LPA Avisa (disponible en AppStore y Google Play)
- Teléfono de atención: 928 44 65 28 (De 8:00 a 15:00 horas)
- Registro general municipal RR72H (Respuesta Rápida en 3 días)
- Envío de quejas y sugerencias a:
 - Oficinas de atención a la ciudadanía
 - www.laspalmasgc.es
 - Redes Sociales

5.- INDICADORES Y COMPROMISO:

La Concejalía Delegada de Ciudad de Mar dispone entre otras herramientas de gestión, del siguiente cuadrante de indicadores con el que realizar un seguimiento, mejorar continuamente y tomar decisiones de su Sistema de Gestión:

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 / Consecución	Objetivos 2017	Resumen 2017		
CALIDAD	Seguimiento y medición	Calidad del agua	SCS / Hidrotaquia	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 en el valor mismo alcanzable	Mejorar el nivel operacional y los cual líneas legales y subestaciones que se realizan		
	Satisfacción usuarios	Nivel de satisfacción de los usuarios de las piscinas	Encuesta de satisfacción de usuarios	Anual	Ha mejorado	Ha mejorado	88,5X Duras 19,5X Mejorable	92,9X Duras 7,8X Mejorable	Ha mejorado	Subir a un 92X la satisfacción, valorada como Duras	Mejorar la evaluación e fiabilidad de quejas y comentarios del número y calidad de los	98,7	Ha no puede determinar su consecución	Ha no puede determinar su consecución	Realizar los datos de cada una de las piscinas que se realizan		
		Nº de quejas (atenciones, consecución)	REGISTRO / LPARVISA	Mensual	26	31	42	46	46	Disminuir las quejas al mes en un 2X respecto a la media	Mejorar el nivel operacional y la evaluación e fiabilidad a EXTERNA, de las	61	-15	Disminuir las quejas al mes en un 8,5X respecto a la media	Realizar los datos de cada una de las piscinas que se realizan		
		Tiempo medio de resolución de quejas	LPARVISA	Mensual	-	2,7	6,5	4,878	3,67	No llegar al Máximo de 5 días	Mejorar los niveles de gestión a EXTERNA que se realiza	4,75	-1,08	Disminuir el tiempo de respuesta en un 8,5X respecto a la media	Realizar los datos de cada una de las piscinas que se realizan		
	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	Mejorar la aplicación de asistencia generalista e informaticas por parte de Cruz Roja basados en un proceso humano, y dar a cada una de las piscinas.	1.655	-766	Disminuir en un 5X las instalaciones respecto a la media	Mejorar la evaluación e mejora de la aplicación de asistencia generalista e informaticas por parte de Cruz Roja basados en un proceso humano, y dar a cada una de las piscinas.		
		Seguridad	Nº de multas impuestas	POLICIA LOCAL TURISTICA	Mensual	73	83	183	122	61	HA	HA	32	-31	HA	HA	
	Servicios higiénicos	Nº de instalaciones de saneamiento	FCC	Anual	8	8	8	8	8	Que no se produzca ningún caso durante el ejercicio	Mejorar la realización de un nivel operacional mensual de Pk, Cl y Tq, por parte de la Inspección, en una de una de las piscinas que se realiza	8	8	Que no se produzca ningún caso durante el ejercicio, y que en el valor mismo alcanzable	Mejorar la realización de un nivel operacional mensual de Pk, Cl y Tq, por parte de la Inspección, en una de una de las piscinas que se realiza		
		Limpieza	Nº instalaciones limpiadas EXTERNA	EXTERNA	Mensual	-	-	-	116	83	En este segundo año de datos, no superar los de 2015	Mejorar las instalaciones a EXTERNA que se realiza	33,5	16,5	Mejorar en un 5X las instalaciones respecto a la media	Mejorar las instalaciones a EXTERNA que se realiza	
	Ocio	Nº de personas actividades realizadas	UTCH	Anual	-	184	142	158	177	Incrementar el número de personas en un 5X respecto a la media	Mejorar el nivel operacional de la explotación de las actividades que se realiza	165	12 (7,27X)	Realizar al menos los mismos niveles que los de la media	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	Cumplir el Plan al 188X		
MEDIO AMBIENTE	Seguimiento y medición	Cantidad de residuos	PARKES Y JARDINES	Dinámico	23564	36333	28885	43347	43347	Disminuir el número de residuos en un 2X respecto a la media	Mejorar la mejora de la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego			Mejorar la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego	Mejorar la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego		
	Seguimiento y medición	Cantidad de residuos	ALUMBRADO PUBLICO	Dinámico	49424	52825	43543	48154	48154	Disminuir el número de residuos en un 2X respecto a la media	Mejorar la mejora de la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego			Mejorar la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego	Mejorar la gestión de los residuos de la Unidad Integral del Riego		
	Gestión de residuos	Residuos reciclados de la planta Kal	FCC	Mensual	2.355.528	1.948.528	1.488.145	2.825.438	1.080.713	Disminuir la generación de residuos en un 5X respecto a la media	Mejorar la campaña de información e sensibilización a los usuarios	1.388.382	-28463 (18,74X)	Disminuir la generación de residuos en un 2X respecto a la media	Mejorar la campaña de información e sensibilización a los usuarios, e incrementando la		
			Farmacéuticos	Nº residuos Planos Virus Edusa	UTCH	Semanal	32	41	66	43	78	Incrementar el número de residuos en un 18X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma privada	52	26 (50X)	Incrementar el número de residuos en un 5X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma
				Nº residuos Planos Virus Edusa	UTCH	Semanal	643	785	1084	385	1538	Incrementar el número de residuos en un 18X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma privada	1086	524 (52X)	Incrementar el número de residuos en un 5X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma
				Nº residuos Planos Virus Edusa	UTCH	Semanal	18	14	21	21	33	Incrementar el número de residuos en un 18X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma privada	28	19 (65X)	Incrementar el número de residuos en un 5X respecto a la media	Mejorar el personal y procesos, y atender a las solicitudes que se piden quedar fuera de la municipalidad de forma
	Accesibilidad	Servicio	Nº de baños accesibles	CRUZ ROJA	Mensual	155	388	443	833	533	Revelar en un 5X respecto a la media	Revelar la difusión del servicio a través de la web	483,2	43,5 (18,3X)	Revelar en un 5X respecto a la media	Revelar la difusión del servicio a través de la web	
Nº de baños accesibles			CRUZ ROJA	Mensual	-	-	-	887	384	En este segundo año de datos, no superar el número en un 8,5X respecto a la media	Revelar la difusión del			Revelar en un 5X respecto a la media	Revelar la difusión del		

POLÍTICA AMBIENTAL DE LA ACCESIBILIDAD Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La protección del Medio Ambiente, la Accesibilidad Universal y la Calidad en la Prestación del Servicio, son elementos inseparables ya del modo de vida de las sociedades desarrolladas, y por ende, un reto permanente su mejora continua.

Consciente de ello el Alcalde de Las Palmas de Gran Canaria y bajo su orden, la Concejal Delegada de Ciudad de Mar ha asumido el compromiso de desempeñar un papel activo en este ámbito.

Por su parte la Concejalía Delegada de Ciudad de Mar hace propios dichos compromisos asumidos por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, e incluye dentro de su gestión, el establecimiento y revisión continuada de un Sistema Integrado de Gestión que proporcione un marco de referencia y permita la consecución de los Objetivos y Metas fijados por la propia Concejalía, y para todo ello establece la siguiente Política:

MEJORA CONTINUA, PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN y SOSTENIBILIDAD

Procurar la mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante su evaluación sistemática y periódica.

Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y minimizar el impacto ambiental negativo así como los riesgos higiénico – sanitarios derivados de las actividades desarrolladas y de los servicios prestados, y procurar una utilización eficiente de los recursos naturales y de las fuentes energéticas.

Desarrollar nuestras actividades de forma que procuremos la satisfacción de los usuarios del presente, sin comprometer los recursos de los del futuro.

Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas establecidos en cumplimiento de esta política, dentro del proceso de mejora continua de nuestras actuaciones.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES DE APLICACIÓN y OTROS

Cumplir con la legislación ambiental, de la accesibilidad aplicable y resto de legislación aplicable, así como con los criterios DALCO y con aquellos compromisos voluntariamente aceptados. De igual manera, se establece el cumplimiento con los requisitos de las normas de referencia UNE-EN ISO 14001, UNE-170001-2 y UNE-187001.

INFORMACIÓN y FORMACIÓN

Informar a quienes utilicen nuestras instalaciones, actividades y servicios acerca del uso de los mismos, con el fin de garantizar un correcto comportamiento, analizando la percepción de la calidad de las instalaciones y servicios de la playa por parte de los usuarios, y teniendo además en cuenta sus sugerencias y quejas, así como las de otras partes interesadas.

Fomentar, a partir del desarrollo de programas de formación y sensibilización, el sentido de la responsabilidad hacia el medio ambiente y la accesibilidad universal del entorno entre el personal interno y los usuarios de la playa.

CONTRATACIONES

Incluir criterios ambientales, de sostenibilidad, de accesibilidad y de calidad en la prestación del servicio, en las compras y contrataciones, así como invitar a los proveedores y contratistas para que se rijan por esta Política Ambiental, de la Accesibilidad y de Prestación del Servicio en su quehacer diario.

REDUCIR, REUTILIZAR, y RECICLAR

Asumir dentro de la actividad diaria, la reducción, la reutilización y el reciclaje, como elementos inseparables de la misma.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Identificar las infraestructuras presentes, aplicar criterios de deambulacion, aprehension, localización y comunicación, e implantar soluciones identificadas para mejorar la accesibilidad de los usuarios al entorno.

Aprobada en Las Palmas de Gran Canaria, 31 de Mayo de 2012.


D. Adelfa González Muñoz
(Concejal Delegada de Ciudad de Mar)

Revisión en vigor: 22 de Enero de 2014

6.- RESULTADOS DE LOS INDICADORES:

Los resultados de los indicadores; tanto los de la calidad como los derivados de los aspectos ambientales y de los riesgos higiénico- sanitarios evaluados como significativos, se han mantenido dentro de los criterios de aceptación y rechazo ó incluso mejorando su comportamiento. Solamente los indicadores derivados de los consumos de energía eléctrica y de agua no se ha podido medir por falta de valores sobre los mismos.

7.- RESULTADOS DE LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA LA TEMPORADA 2016:

Al igual que en el caso de los indicadores, todos los objetivos marcados para 2016 fueron alcanzados, destacándose los siguientes:

- Aumentar la satisfacción de los usuarios
- Disminuir las quejas de los usuarios
- Incrementar el número de eventos realizados
- Disminuir los residuos generados en la playa
- Incrementar el numero de servicios de baño asistido y de préstamo de material, realizados
- Incrementar el número de acciones y de alumnos del programa de sensibilización Playa Viva Educa

8.- OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA LA TEMPORADA 2017:

Los objetivos establecidos para la temporada 2017, se basan en:

- **Mantener y en su caso incrementar los valores de satisfacción de los usuarios**
- **Seguir disminuyendo las quejas de los usuarios y su tiempo de respuesta**
- **Disminuir las asistencias e la playa mediante la prevención**
- **Realizar al menos los mismos eventos que los de la media**
- **Disminuir la generación de residuos**
- **Incrementar el número de acciones de sensibilización**
- **Aumentar el número de servicios de baño asistido y préstamo de material realizados**