

## Nos encontrarás en ...

### Play Store para Android/App Store para IOS

Aplicación "Playas de Málaga" del Ayuntamiento de Málaga



### Internet

playas.malaga.eu

La web ofrece, entre otra información:

- ▶ Servicios que se ofrecen a los usuarios de la playa
- ▶ Resultados de los indicadores de servicio establecidos del año anterior
- ▶ Objetivos establecidos para el periodo en curso y resultados de su cumplimiento en el periodo anterior
- ▶ Resultados de aspectos higiénico-sanitarios significativos
- ▶ Resultados de aspectos medioambientales significativos
- ▶ Duración temporada de baño y periodo de máxima afluencia de usuarios



## Oficinas centrales

### Área de Playas

Camino de San Rafael, nº 99  
29006 Málaga

Telf: 951 92 69 14  
Fax: 951 92 65 65  
Telf. Mantenimiento: 902 32 33 30

## Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el Sistema de Quejas y Sugerencias de la ciudadanía.

## Puedes informarte también en ...

**málaga24h**

malaga24h.malaga.eu

**010**

Teléfono Municipal de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

## Área de Gobierno

Medio Ambiente y Sostenibilidad



**Ayuntamiento de Málaga**

Área de Playas

# Ayuntamiento de Málaga



## Playas

# CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

El Ayuntamiento de Málaga, a través del Área de Playas se compromete a establecer una correcta gestión de los recursos para el mantenimiento y cuidado de los elementos que componen la playa. El Área de Playas es consciente de la importancia que la playa adquiere dentro de las perspectivas presentes y futuras de la ciudad, por ello, se compromete a establecer un sistema de mejora continua anual en el que se tendrán en cuenta los aspectos que los ciudadanos requieren, aumentando así la disponibilidad de la playa y cumpliendo los requisitos de la legislación vigente.

## Playas de Málaga



- |    |                     |                  |
|----|---------------------|------------------|
| 1  | Campo de Golf       |                  |
| 2  | Guadalmar           | Línea 10         |
| 3  | Sacaba              |                  |
| 4  | La Misericordia     | Línea 15-16      |
| 5  | San Andrés          | Línea 3-12-15-16 |
| 6  | La Malagueta        | Línea 13-18      |
| 7  | La Caleta           | Línea 11-33-34   |
| 8  | Baños del Carmen    | Línea 11-33-34   |
| 9  | Pedregalejo/Acacias | Línea 11-34      |
| 10 | El Palo             | Línea 11         |
| 11 | El Dedo             | Línea 11         |
| 12 | El Candado          | Línea 11         |
| 13 | Peñón del Cuervo    | Interurbano      |
| 14 | Fábrica de Cemento  | Interurbano      |
| 15 | La Araña            | Interurbano      |

Edición 2015

### Salvamento, socorrismo y atención al bañista

Socorristas titulados prestan el servicio de socorrismo, rescate y primeros auxilios a personas en situación de riesgo, peligro o en caso de accidente, garantizando a los usuarios un soporte vital básico.

Atención y comunicación constante a los bañistas ante cualquier factor que suponga un riesgo potencial para los bañistas: plaga de medusas, verido incontrolado, etc.

### Servicios de limpieza y mantenimiento

Mantenimiento y limpieza de todos los elementos de la playa:

- ▶ Limpieza terrestre
- ▶ Limpieza marítima
- ▶ Limpieza de aseos
- ▶ Limpieza en eventos especiales
- ▶ Revisión del equipamiento de la playa

### Garantía de la salubridad de las playas

Análisis microbiológico de las condiciones de salubridad del agua para garantizar la higiene de las aguas de baño.

Análisis microbiológico de la arena y de los platos de duchas. Se realiza cada temporada y siempre en caso de necesidad, se analizan las superficies de duchas y lavapiés para evitar la proliferación de hongos y mantenerlos en perfectas condiciones higiénicas.

### Servicios a personas con movilidad reducida

Facilitar el uso de las playas a las personas con movilidad reducida tanto por la asistencia personalizada como por instalaciones adaptadas a sus necesidades.

- 1.1** Contaremos con un servicio de socorristas con horario de 11:00-20:00 h. durante:
- ▶ 15 junio- 15 septiembre
  - ▶ Semana Santa
  - ▶ Fines de semana desde:
    - Semana Santa hasta 15 de junio
    - 15 de septiembre al 1 de octubre

**1.2** El tiempo de respuesta en salvamento y primeros auxilios será inferior a 3,5 minutos.

**1.3** El tiempo de respuesta en asistencia sanitaria será inferior a 12 minutos.

### 2.1 Limpiaremos diariamente:

- ▶ Arena, de zona de baño, lavapiés, duchas, pasarelas y recogida de papelería.
- ▶ Tres veces al día los aseos.

Revisaremos diariamente antes de las 11:00 h. de la mañana el estado de todos los elementos del equipamiento de la playa.

Pondremos a su disposición un teléfono en el que se puede solicitar este mantenimiento: 902323330.

**3.1** Se facilitarán los resultados de las analíticas realizadas a la web del Ayuntamiento para su publicación.

Estas analíticas se realizarán durante los meses de junio-septiembre.

**4.1** Las playas de Guadalmar, Misericordia, San Andrés, La Malagueta, La Caleta, El Palo, El Dedo y Pedregalejo estarán dotadas de:

- ▶ Plataforma de acceso a la zona de baño
- ▶ Ducha adaptada exterior
- ▶ Aseos y duchas adaptadas interior
- ▶ Zona de vestuarios con camilla
- ▶ Parques infantiles adaptados

### Información, equipamiento, disfrute y ocio

- ▶ Puntos de Información
- ▶ Alquiler de hamacas, sombrillas, e hidropedales
- ▶ Restauración y venta de bebidas
- ▶ Playa naturista
- ▶ Playa para deportes náuticos sin motor
- ▶ Zonas deportivas
- ▶ Parques infantiles
- ▶ Cines
- ▶ Conciertos
- ▶ Barbacoas
- ▶ Zonas oasis

**5.1** Facilitaremos el alquiler de hamacas y sombrillas para uso y disfrute del usuario (horario de 11:00 a 20:00) en playas de Campo de Golf, Guadalmar, La Misericordia, San Andrés, La Malagueta, La Caleta, El Palo, Pedregalejo, El Dedo, El Candado y La Araña.

**5.2** Mantendremos 0,5 km de playa para naturismo en la playa de Campo de Golf.

**5.3** Mantendremos 0,5 km de playa para deporte sin motor: windsurf, skysurf.

**5.4** Publicaremos la oferta de ocio en la web y diferentes medios de comunicación.

**5.5** Mantendremos zonas de estiramiento en las playas de La Misericordia, La Caleta, El Palo, Pedregalejo y El Dedo.

3 Carriles (5.700 metros) en las playas de Malagueta-La Caleta, La Misericordia y El Palo- Pedregalejo.

**5.6** Proporcionar información turística, cultural y de ocio a través de la página web de Playas del Ayuntamiento de Málaga.

### Gestionamos con calidad

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

**6.1** Mantendremos anualmente la certificación conforme a norma en vigor UNE-EN ISO 9001 en los procesos de PLAYAS y se renovará cada tres años.

**6.2** Mantendremos anualmente la certificación conforme a normas en vigor UNE 187001 DE PLAYAS Y UNE 170001 DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL en las playas de: El Dedo, El Palo, Pedregalejo, Misericordia y La Caleta, y se renovará cada tres años.

**6.3** Atenderemos las quejas lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de treinta días naturales.

**6.4** Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de

% de cumplimiento de presencia de socorristas en las playas.

Tiempo de respuesta en salvamento por intervención.

Tiempo de respuesta en asistencia sanitaria por intervención.

Número de inspecciones diarias.

Número de incidencias.

Grado de cumplimiento de la hoja de registro.

Tiempo de reparaciones.

Número de publicaciones.

Resultado de las auditorías: mantenimiento y renovación de la certificación del SGC conforme a norma en vigor UNE-EN ISO 9001.

Resultados de las auditorías: mantenimiento y renovación de la certificación del SGC conforme a normas en vigor UNE 187001 DE PLAYAS Y UNE 170001 DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL en las playas de: El Dedo, El Palo, Pedregalejo, Misericordia y La Caleta, y se renovará cada tres años.

% de quejas resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por PLAYAS.