

# Carta de Servicios

## Playa de Comillas

## Externa

### COMPROMISOS

- Realizar tareas de mantenimiento periódicas en los accesos para personas de movilidad reducida.
- Se velará por la limpieza de la playa con los recursos humanos y técnicos necesarios en situaciones normales y extraordinarias.
- El resultado de la analítica del agua y la arena será publicado y de general conocimiento.
- Presencia de personal de salvamento cualificado en el horario establecido.
- Control del cumplimiento de las restricciones.
- Cierre de playa en caso de factores que supongan un riesgo potencial para los usuarios.
- Velaremos por el buen estado y funcionamiento de servicios y equipamientos de la playa.
- Mantener actualizados los puntos de información de la playa.

Ayuntamiento de Comillas  
Plaza Joaquín del Piélago.  
Tfno. 942720033. Fax. 942720037  
e-mail: [calidad@comillas.es](mailto:calidad@comillas.es)  
[www.aytocomillas.es](http://www.aytocomillas.es)

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

Todos los usuarios de la playa de Comillas tienen derecho a ser tratados con el debido respeto, consideración, imparcialidad y sin discriminación alguna. Tienen derecho a la protección efectiva de sus derechos y libertades y la defensa de su persona y bienes. Tienen derecho a que se respete su intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que conozca el Ayuntamiento de Comillas por razón de servicio. Derecho a atención e información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias. Recibir información de interés general en relación con la actuación y los servicios de la Playa, de manera presencial, escrita o telefónica.

**Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común**

### Compromiso de Calidad.

El Ayuntamiento de Comillas, con el objeto de mejorar los servicios prestados y satisfacer las expectativas de los usuarios de la Playa de Comillas, pone a su disposición esta Carta de Servicios.

El objetivo principal del Sistema de Gestión de Calidad que afecta a la Playa de Comillas es garantizar la gestión excelente en la ejecución, coordinación y control de todos aquellos aspectos que afectan a la playa, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios.



Ayuntamiento de Comillas

## TELÉFONOS DE INTERÉS

**Ayuntamiento:** 942 720 033 **Oficina de Turismo:** 942 722 591 **Policía Local:** 942 720 006 / 609 446 201 **Guardia Civil:** 942 720 305  
**Emergencias:** 112 **Consultorio médico:** 942 722 270 **Ambulancia y emergencia de Cantabria:** 061 **Taxis:** 942 720 034

## TEMPORADA DE BAÑO

La temporada de baño se inicia el **15 de junio** y se prolonga hasta el **15 de septiembre**, siendo el periodo de máxima ocupación durante el mes de agosto.

## LA PLAYA

La playa de Comillas se encuentra situada en el municipio de Comillas, se trata de una playa urbana de una longitud de 900 m. y está compuesta por arena dorada.

El grado de ocupación de la playa en temporada de baño es alto. Tanto la calidad de las aguas de baño, como la de la arena, son óptimas.

## GESTIÓN DE CALIDAD

La Playa de Comillas ofrece diferentes servicios al usuario, gestionados por el sistema de Calidad:

- Limpieza de la arena
- Puntos de **información**
- Servicio de **Aparcamiento**
- Mantenimiento y limpieza de **servicios higiénicos** (duchas, lavapiés, fuentes)
- **Compras** material playa
- Gestión del Servicio de **Socorrismo y Salvamento**.



## SEVICIOS

| SERVICIOS EN PLAYAS  | TEMPORADA DE BAÑO            | RESTO DEL AÑO                |
|--|------------------------------|------------------------------|
|  | Diario                       | Diario                       |
| Vigilancia policial  | 8 - 21:30 h.                 | 8 - 21:30 h.                 |
| Limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipamientos. | Diario                       | Según necesidades            |
| Recogida selectiva de residuos: Papel, Envases, Vidrio.    | Semanalmente                 | Cada 15 días                 |
| Zona de aparcamiento y Nº Plazas para minusválidos.        | Sí 6                         | Sí 6                         |
| Puntos de información turística                            | Paneles y Oficina de Turismo | Paneles y Oficina de Turismo |
| Nº de baños adaptados                                      | 2                            | 0                            |
| Lavapiés   | 2                            | -                            |
| Duchas   | 12                           | -                            |
| Fuentes de Agua potable                                    | 2                            | 2                            |
| Señalización del estado del mar.                           | Diario<br>11-19 h.           | No                           |
| Análisis y control de la calidad del agua                  | 1 muestreo semanal           | No                           |
| Salvamento, socorrismo y primeros auxilios                 | Diario 11-19 h.              | No                           |
| Alquiler de hamacas y sombrillas                           | Si                           | No                           |
| Pasarelas de Acceso  | 1                            | No                           |

## OBJETIVOS 2015-2017

- Aumentar la satisfacción de los usuarios de la playa
- Mejora de equipamientos e instalaciones
- Mejorar la accesibilidad y movilidad en la playa



## HOJAS DE RECLAMACIONES

Todos los usuarios de la playa de Comillas pueden formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados a través de las hojas de sugerencias y reclamaciones disponibles en las Oficinas Municipales, en el puesto de socorro de la playa de la Playa de Comillas y en la Oficina de Turismo, o a través de la página web [www.aytocomillas.es](http://www.aytocomillas.es) / [www.comillas.es](http://www.comillas.es).

## INDICADORES DE CALIDAD:

- ✓ Número de quejas y reclamaciones de usuarios por cada uno de los servicios de la playa. ✓ Número de encuestas recogidas.
- ✓ % Satisfacción por cada uno de los servicios de la playa. ✓ Número de incidencias obtenidas en la inspección de playa. ✓ Número de resultados negativos analítica de aguas de baño. ✓ Nº de menores extraviados. ✓ Nº de intervenciones con ambulancias.