

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **PLAYA DE TORREBERMEJA- SANTA ANA**

#### **TEMPORADA DE BAÑO**

**Temporada alta:** del 15 de junio al 15 de septiembre

**Periodo de máxima afluencia de usuarios:** julio y agosto, de 12:00 h a 17:00 h

#### **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**Longitud:** 1.180 metros

**Anchura media:** 200 metros

**Grado ocupación:** Alto

**Grado urbanización:** Urbana

**Paseo marítimo:** Si

#### **TIPO DE PLAYA**

**Composición:** Arena fina

**Tipo de arena:** Oscuro

**Condiciones de baño:** Oleaje tranquilo

**Nudista:** No



## **ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES**

**Presencia vegetación:** Si

**Zona protegida:** No

## **ACCESOS**

**Tipo de acceso:** A pie/fácil, Coche

**Señalización de los accesos:** Si

**Accesos minusválidos:** Si

## **SERVICIOS GENERALES**

### **SERVICIO DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS**

- 3 Torres de vigilancia - Botiquín
- Un puesto de salvamento- socorrismo Central
- Presencia de socorristas acuático-terrestres de forma continua, tanto en torre como itinerantes
- Una embarcación de salvamento
- Una ambulancia medicalizada en la playa
- Dos motos acuáticas
- Señalización del estado del mar: código de Banderas y megafonía

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- Cartelería informativa en todo en el paseo Marítimo.
- Cartelería informativa en los accesos principales.
- Información en Puestos de socorro.
- Oficina Municipal de Turismo de Benalmádena.
- Se facilitarán encuestas de satisfacción.
- Se atenderán sugerencias, reclamaciones o quejas.
- Megafonía.

## SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

- Limpieza diaria de: arena, zona de baño, pasarelas, accesos a la playa y equipamientos de playa.
- Vaciado diario de papeleras.
- Limpieza de aseos: tres veces al día.
- Separación selectiva de residuos durante todo el año.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de incidencias en instalaciones y equipamientos de playas.

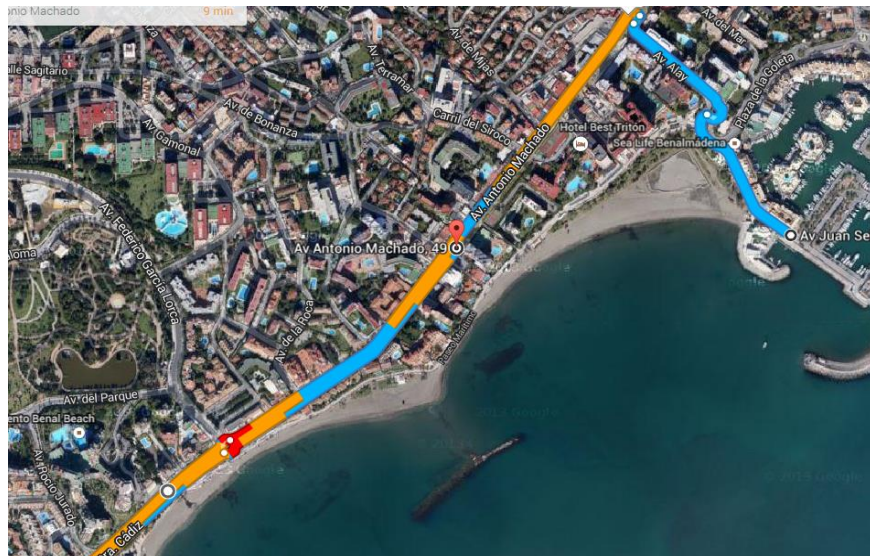


## SERVICIO DE SEGURIDAD

- Presencia policial en playas durante 8 h de forma ininterrumpida.
- Cierre de playa en caso de vertido incontrolado de aguas residuales, plagas marinas u otros factores que supongan un riesgo potencial.
- Modo de señalización:
  - Izado de bandera roja / bandera de medusas
  - Punto de información, personal socorrista y policía local



- Principales de vías de evacuación:



## EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES

- Aseos públicos y gratuitos.
- Aseos públicos y gratuitos adaptados para personas con movilidad reducida.
- Duchas y lavapiés.
- Módulos de duchas y lavapiés adaptados a personas con movilidad reducida

- Pasarelas y pasarelas adaptadas.
- Fuentes de agua potable.
- Aparcamientos públicos y aparcamientos adaptados a personas con movilidad reducida.
- Balizamiento para embarcaciones y varaderos.
- Parques infantiles.
- Módulos de salvamento y primeros auxilios.

### **SERVICIO DE OCIO**

- Actividades Náuticas
- Alquiler de sombrillas y hamacas
- Alquiler de hidropedales
- Parques infantiles
- kioscos
- Restaurantes y chiringuitos

### **SALUBRIDAD**

- Análisis y control de la calidad del agua de baño
- Análisis y control de la calidad de la arena

## **SERVICIOS ESPECÍFICOS**

### **PUNTO ACCESIBLE**

Situado en la zona de Malapesquera. Se ofrecen los siguientes servicios:

- Accesos accesibles y señalizados
- Torre de vigilancia
- Zona de sombra
- Hamacas adaptadas
- Sillas anfibias

- Dispone de servicio de emergencias sanitarias
- Aparcamientos adaptados para personas con movilidad reducida
- Duchas y lavapiés adaptados para personas con movilidad reducida
- Aseos adaptados para personas con movilidad reducida
- Cuenta con servicio gratuito de ayuda al bañista (de 11:00 a 20:00 horas).

## **BAÑO ASISTIDO**

- Baño asistido por personal de salvamento (socorristas acuático-terrestres)
- Personal con conocimiento en lenguaje de signos
- Zona de sombra y vestuarios adaptados
- Servicio de guarda y custodia de las sillas de los usuarios
- Servicio de préstamo de material adaptado (sillas anfibas, elementos de flotación).



## **TELÉFONOS DE INTERÉS**

Emergencias: 112

Protección Civil:

Policía Local: 092

Policía Nacional: 091

Hospital de Benalmádena: Av. Arroyo Hondo s/n. 951976000

Centro de Salud Arroyo de la Miel: c/ Orión nº 3. 951920720

Centro de Salud Torrequebrada: Av. del Sol s/n.

Delegación de Playas: Av. Juan Luis Peralta s/n. 952579891

Oficina de Turismo de Benalmádena: Av. Antonio Machado nº 10. 952 44 24 94

## **SISTEMA DE QUEJAS SUGERENCIAS**

- En los puestos de socorro situados en las playas.
- Entrada por registro del Ayuntamiento de Benalmádena de las reclamaciones presentadas por los usuarios, las cuales son contestadas por la Delegación de Playas.
- En la Oficina de Información turística Municipal de Benalmádena, Av. Antonio Machado 10.

## **COMPROMISOS**

### **1. Horario de los Servicios de Playa:**

- **Servicio de Seguridad, salvamento y primeros auxilios:**

Lunes - domingo: 11:00 a 20:00 h.

- **Horario funcionamiento Aseos:**

Todos los días de 11:00 a 20:00 h (limpieza diaria)

- **Horario limpieza de playa:**

06:00 a 08:00 h

- **Punto de información turística**

Ctra. De Cádiz

- **Oficina de Información Turística Municipal (Zona Malapesquera)**

Avenida Antonio Machado, Nº 10

Tfno: 952 44 24 94

2. Atención a los avisos de Seguridad Ciudadana o Protección Civil en un tiempo óptimo en la Playa.

3. Recogida de residuos, vaciado de papeleras y contenedores, limpieza y mantenimiento de la arena a diario.
4. Existencia de un protocolo de actuación en caso de presencia de factores que supongan un riesgo potencial para los bañistas.
5. Control del cumplimiento de las restricciones de baño a través de la Policía local y Protección Civil.
6. Garantizar los tiempos de respuesta en salvamento y primeros auxilios (< 4 minutos).
7. Garantizar los tiempos de respuesta en asistencia sanitaria (disponibilidad de ambulancia medicalizada < 15 minutos).
8. Garantizar los tiempos de respuesta ante un incidente grave en playa (intervención agentes de seguridad < 5 minutos).
9. Análisis quincenal de la calidad del agua durante la temporada de baño.
10. Publicación y exposición de los resultados de los análisis microbiológicos.
11. Garantizar que los servicios concesionados de instalaciones temporales ajustan su actividad a lo regulado.
12. Aparcamiento público y plazas para personas con movilidad reducida.
13. Colocación de banderas que informan del estado del mar según las condiciones meteorológicas o presencia de plagas marinas o residuos flotantes (verde: óptimo, amarillo: alerta, roja: prohibición del baño).
14. Colocación de carteles informativos sobre comportamiento y normas de conducta en las playas.

## **INDICADORES**

Los resultados de los indicadores del periodo anterior, así como los indicadores establecidos para la temporada de baño actual, estarán a su disposición en la página Web del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena ([www.benalmadena.com](http://www.benalmadena.com)).

## **OBJETIVOS**

Los objetivos establecidos para la temporada de baño actual, así como como los resultados de su cumplimiento en el periodo anterior, estarán a su disposición en la página Web del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena ([www.benalmadena.com](http://www.benalmadena.com)).





Ayuntamiento de  
**Benalmádena**

**PLAYA DE TORREBERMEJA-SANTA ANA**

**DIRECCIÓN ENTE GESTOR DE PLAYAS**