



1. INTRODUCCIÓN.

Desde el año 2003, la Concejalía de Playas del Ayuntamiento de Santa Pola ha conseguido certificar el Sistema Integrado de Gestión que conduce a la certificación de las 13 playas del municipio.

Contando con diferentes certificaciones a lo largo de los años, destacan la ISO 9001 de Gestión de Calidad, la ISO 14001 de Gestión del Medio Ambiente, 4 Banderas Azules (2025) y 1 Bandera Ecoplayas (2015), así como otros premios o reconocimientos como la Escoba de Plata (2014), IFQA por nuestros Compromisos en Gestión Ambiental (2007), 3 Distinciones Temáticas o Menciones Especiales de ADEAC (Punto Accesible de Levante en 2002, Información y Educación Ambiental en 2014, Salvamento y Socorrismo en 2018), 2º municipio con mayor número de playas certificadas por AENOR (2011) y Mejor destino Pet-Friendly por Travelguau (2018).

Estos reconocimientos y galardones demuestran el gran compromiso de la Concejalía de Playas por llevar a cabo una política de gestión de acuerdo a altos estándares de Calidad y Medio Ambiente, con la implantación de un Sistema de Gestión Integrado que nos sirve de guía para establecer Ejes y Líneas Estratégicas de Actuación que nos ayuden en la consecución de nuestros objetivos.

Los objetivos son revisados anualmente y clasificados en el corto, medio y largo plazo, siempre con el fin último de la búsqueda de la mejora continua del sistema y de las playas, para poder ofrecer un servicio al usuario y ciudadano de acuerdo a los estándares de Calidad y Medio Ambiente de las normas europeas ISO.

El año pasado, la Concejalía de Playas se comprometió a través de la Carta de Servicios publicada en la web municipal con sus usuarios en trabajar para alcanzar una serie de indicadores y cumplir con unos compromisos concretos, por lo que trascurrida la Temporada Alta 2025 se da cuenta de los objetivos alcanzados, y aquellos que todavía se encuentran en fase de consecución.

2. INDICADORES.

Grado de satisfacción de playas

- Urbanas (meta: 70%): Se alcanzó un 63 %
- Naturales (meta: 70%): Se alcanzó un 100 %
- Accesibles (meta: 90%): Se alcanzó un 100 %

Tras analizar los resultados de las encuestas de playas, se resumen los principales resultados:

Cada temporada de baño, el Ayuntamiento de Santa Pola pone a disposición de la ciudadanía, dirigido tanto a la población local, como a los visitantes, encuestas de satisfacción para valorar las opiniones de los usuarios/-as para seguir mejorando la calidad de las playas y calas de Santa Pola.

Para ello, se dispone de tres encuestas, una dirigida a las playas urbanas, otra a las playas y calas naturales y una última para conocer el grado de satisfacción de los puntos accesibles de las playas Levante y Gran Playa.

En ejercicios anteriores se disponía de personal que acudía presencialmente a las playas y calas para entrevistar a bañistas y que completaran la encuesta. No obstante, debido a la falta de medios, la metodología ha cambiado, así pues, en los principales puntos de tránsito de las playas (aseos, postas de salvamento, MUPIS y monolitos) se dispone de códigos QR para acceder a la encuesta, además de ello, también se difunde por las principales redes sociales del Ayuntamiento y en la página web municipal. Pese a ello, se observa una merma en el número de encuestas registradas en los últimos años y que las personas que acceden a completar la encuesta, suelen ser bañistas que desean expresar su descontento o informar acerca de incidencias que han observado en el entorno, por este motivo los resultados obtenidos en las últimas temporadas son considerablemente inferiores a los de años anteriores.

Para la anualidad de 2025 se ha observado un aumento en el grado de satisfacción de Playas naturales y en los puntos accesibles. En cambio, en las Playas urbanas se ha registrado un valor similar al del año anterior, estando por debajo en un 7%.

En el caso de las Playas y calas naturales se registra un valor porcentual de satisfacción de un 100%. Aunque los resultados sean positivos, hay que tomarlo con las salvedades y matices oportunos debido a que únicamente se han registrado un total de 2 encuestas. Pese a ello, se supera la meta establecida.

En el caso de los puntos accesibles, también se cuenta con un aumento del grado de satisfacción respecto al año anterior. Mientras que en 2024 se registró un valor de un 44%, en el presente ejercicio se obtiene un 100%, superando la meta establecida para este servicio. No obstante, de igual modo que en las playas y calas naturales, las respuestas registradas son escasas, por lo que existe un gran sesgo en los resultados.

Desde el servicio de calidad de Playas se seguirá mejorando en los aspectos tratados, para garantizar una calidad excepcional del estado de las playas, los servicios y las infraestructuras.

Cumplimiento analíticas aguas de baño

- Urbanas (meta: 100%): Se alcanzó un 100%
- Naturales (meta: 100%): Se alcanzó un 100%

A través del Programa de Control y Vigilancia de las Aguas de Baño de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana y durante los meses estivales (junio-septiembre), se realizan analíticas semanalmente en aquellas playas que cuentan como censo de baño, son las siguientes: La Ermita, Calas del Cuartel, Bancal de l'Arena, Calas del Este, Varadero, Calas Santiago Bernabéu, Levante, Gran Playa, Playa Lisa y Tamarit.

En la temporada 2025 se registraron un total de 12 analíticas sin resultados anómalos, por lo tanto, no hubo contramuestras.

Además, desde marzo a septiembre se asegura el control y análisis del resto de playas a través de un servicio externo, obteniendo mensualmente analíticas de las playas naturales: La Gola, el Pinet, Calas del Cuartel y Caleta dels Gossets. En esta última, se analiza también la calidad de la arena.

En la temporada 2025 se registraron 7 analíticas, sin episodios de contaminación.

Por parte del Ayuntamiento, se realizan una serie de analíticas a lo largo del año en varios puntos de los canales y efluentes donde más episodios de contaminación se producen: Avda. Valencia (desembocadura y mar), Virgen del Pilar (safari, desembocadura y mar), Canal Virgen del Pilar (pre-aliviadero y entrada). Aunque este aspecto no depende directamente de la Concejalía de Playas, se reflejan estos datos debido a que las consecuencias de estos episodios sí repercuten en la gestión de las playas.

En este caso, en la temporada 2025 se han obtenido 16 analíticas, siendo 9 de ellas contramuestras, coincidiendo con las veces que ha habido resultados contaminados. Desde el servicio de Calidad de Playas, desde hace años, se ha tratado de averiguar el origen de la contaminación sin obtener respuestas, por lo que, hasta que sea posible un estudio integral que diagnostique y evalúe el origen de la contaminación, se ha tomado como medida preventiva el balizamiento de las desembocaduras de Avd. Valencia y del Canal Virgen del Pilar, señalizando la zona como "Zona de exclusión al baño" para evitar posibles riesgos para los bañistas. Esta acción se ha realizado como novedad en esta temporada y se prevé mantenerla en años posteriores.

Quejas contestadas en plazo

- Meta: Menos de 8 días hábiles. Se alcanzó un 97%

Desde el Servicio de Calidad en Playas se recogen las quejas formales realizadas por Registro de Entrada y sugerencias o consultas realizadas a través de la web municipal, e-mail o vía telefónica.

En la temporada 2025 se han recibido 58 quejas en total sobre las calas y playas de Santa Pola. Los temas recurrentes son: Lavapiés, limpieza de las playas, aseos, papeleras, acumulación de algas o pasarelas, entre otros. En comparación con la temporada anterior, aumenta el número de quejas en un 5,5%; lo que puede deberse al desgaste de los elementos de las playas, mayor afluencia de turistas con el consecuente aumento en el uso de las infraestructuras, aumento de temporales con efectos en la costa o el aumento en el uso de las tecnologías y vías para que los usuarios puedan trasladar su opinión.

Gestión Ambiental y Limpieza

- Mejorar la calidad y gestión ambiental en el Servicio de Limpieza en Caleta dels Gossets.

- Número de actuaciones realizadas en Caleta Gossets: -

Según los informes de la empresa encargada del servicio de limpieza en las playas, la Caleta dels Gossets se limpia de manera diaria durante los meses de la temporada estival (junio-agosto) y 5 días/semanales en el resto de meses.

A parte de esto, no tenemos constancia de otras actuaciones específicas.

En las playas naturales, en la temporada 2025 disminuyen las horas de limpieza con respecto a la temporada anterior, sin embargo, aumenta el número de bolsas de basura recogidas. Desde el servicio de Calidad de Playas desconocemos el motivo.

- Porcentaje analíticas de arena favorables / total: 100%

En Caleta dels Gossets, se realiza 1 analítica/mes de arena durante los meses de temporada alta (marzo-septiembre), por tanto, obtenemos 7 analíticas que han resultado favorables en su totalidad.

- Número de medidas propuestas en el nuevo pliego de limpieza: 0

Desde el Servicio de Calidad de Playas no tenemos constancia de que se haya implantado ninguna nueva medida.

- Disminuir la cantidad de residuos existentes en los espigones.
 - N.º horas de limpieza: -
El N.º de horas total de limpieza en la temporada 2025 ha sido de 6.180.
La limpieza manual en playas urbanas ha disminuido un 36,58% y un 39,43% en playas naturales. Mientras que la limpieza mecánica en playas urbanas disminuye un 55,43% y un 22,55% en playas naturales.
Sin embargo, la cantidad de RSU y envases recogidos en playas aumenta un 4% y un 13,5% respectivamente.
No se cuenta con el dato de horas de limpieza dedicada a los espigones, por lo que se pedirá este indicador en la próxima temporada.
 - N.º bolsas recogidas: 471
El N.º de bolsas recogidas en los espigones se cifra en 471, lo que supone un aumento del 8,3% con respecto a la anterior temporada.
- Gestionar adecuadamente la recogida de las algas para su posterior aprovechamiento y conservación.
 - M3 de algas cribadas / recogidas: 4.052 m³
En la temporada 2025 se ha recogido aproximadamente la misma cantidad de algas que la anterior temporada. Se ha producido un aumento considerable (73,4%) en el cribado de las mismas con respecto a la temporada anterior.
De los 6.096 m³ recogidos, se han cribado 4.052 m³, un 7,2% más que la temporada 2024.
 - N.º actuaciones realizadas: 0
Además de los informes de la empresa de limpieza, no tenemos otra fuente de datos sobre las actuaciones realizadas.
Esta temporada 2025 no se ha repuesto arena.
 - N.º campañas realizadas: 0
En la temporada 2025 no se han llevado a cabo campañas medioambientales sobre fanerógamas organizadas desde playas, las cuáles se han centrado en temas como la gestión de residuos, reciclaje, medusas o tortugas marinas.
Sí que tenemos constancia de que se han realizado talleres medioambientales sobre fanerógamas en otras áreas del Ayuntamiento, como el Museo del Mar o el acuario y también en colegios.
Para el 2026 se están preparando acciones conjuntas en colaboración con el Instituto de Ecología Litoral (IEL).

Mejorar la seguridad de los usuarios de las playas

- N.º agentes / año: 4

Sobre la vigilancia policial en playas, en los meses de verano (julio - sept.) hay una Unidad de Playas, el resto del año no.

El N.º de agentes en verano ha sido de 4: 1 patrulla de 2 agentes de lunes a miércoles y 2 patrullas de 2 agentes el fin de semana. En Semana Santa hubo 1 patrulla de 2 agentes cada día. En septiembre finalizaron el 08/09.

- N.º horas trabajadas / año: 937

El N.º de horas trabajadas de la Policía en playas ha sido un 67,4% menor que la temporada anterior.

Mejorar la accesibilidad y condiciones higiénico sanitarias en las playas

- N.º aseos reformados: 0

No se ha iniciado la reforma de los baños accesibles todavía. Se cuenta con un proyecto realizado por un despacho técnico especializado (Izaskun Chinchilla). El inicio de las obras se retrasa a la temporada 2026.

- N.º otras actuaciones realizadas: 0

No ha habido cambios. Sin embargo, las encuestas de satisfacción puntúan la atención de los Puntos Accesibles de manera más positiva que el año anterior, sin ser una muestra representativa, ya que sólo se registraron 3 respuestas.

Garantizar la calidad de las playas de Santa Pola para continuar con las distinciones obtenidas

- N.º estudios realizados: 0

No se ha llevado a cabo ningún estudio nuevo, sin embargo, esta temporada se ha llevado a cabo 1 acción: Como medida preventiva se han balizado los canales de las desembocaduras que suelen presentar resultados de contaminación, señalizando los mismos como "Zona de exclusión al baño".

- Resultados de las analíticas: Entre 72 y 78% de cumplimiento.

Este objetivo se centraba en la monitorización de la toma de muestras con sensores automáticos en los focos contaminantes del Canal Virgen del Pilar, la desembocadura del Vinalopó y la Avda. Valencia. Por el momento no se cuenta con sensores automáticos.

Las muestras que se toman en los efluentes esta temporada han tenido entre un 72 y un 78% de cumplimiento, por lo tanto, no cumplen con la meta del 100%.

Como hemos comentado, se han balizado y señalizado estas zonas como medida preventiva.

3. CONCLUSIÓN.

El Sistema de Gestión Integrado de las normas ISO 9001 y 14001 de Calidad y Medio Ambiente se encuentra totalmente incorporado en la gestión de las playas, tal y como se demuestra en los resultados de las auditorías anuales que se nos realizan.

Nuestro análisis DAFO y matriz de riesgos nos permite conocer cuáles son las oportunidades de mejora y trasladarlas a la Revisión por la Dirección para establecer un nuevo Plan de Mejora y actualizar nuestros objetivos anualmente.

Aquellos objetivos que no se han podido cumplir se trasladan al siguiente ejercicio para continuar trabajando en su consecución. Los más destacables son referentes al incumplimiento de Pliegos de Prescripciones Técnicas por parte de los servicios de Quioscos y las mencionadas analíticas con resultados alterados en las desembocaduras del Canal Virgen del Pilar y Avda. Valencia.

En cuanto al Servicio de Socorrismo y Salvamente, se continúa mejorando el servicio y se prevé aumentar la inversión en esta área, habiendo recibido comentarios positivos por parte de los usuarios y bañistas.

Las playas de Santa Pola cuentan con todos los servicios necesarios para ofrecer a sus usuarios, además, en la próxima temporada se prevé la reforma de aseos en varias playas, haciéndolos más accesibles y renovando la imagen turística del municipio.

Santa Pola, 05 de febrero de 2026

Servicio de Calidad en Playas
Concejalía de Playas
Ayuntamiento de Santa Pola