

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

El órgano Gestor de Playas se compromete a escuchar y analizar las opiniones y sugerencias del usuario/bañista que se recaben mediante las encuestas de satisfacción, que están a disposición del público.

En todo caso, si tuviera cualquier sugerencia o queja acerca de los servicios que se prestan en la playa, puede usted dirigirse de manera presencial, por teléfono, fax, e-mail o carta, a:

- Ayuntamiento de San Javier 968 573 700
- Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera 968 571 704
- Puestos de Protección Civil 968 191 990
- A través de la web www.sanjavier.es



Fecha de actualización: 01/02/2011

**CARTA DE SERVICIOS
PLAYA DEL CASTILICO
SANTIAGO DE LA RIBERA
AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER**



CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

La Playa de El Castillico se encuentra situada en el entorno urbano de Santiago de la Ribera, tiene una longitud de 450 mts. y su anchura media es de 35 mts.

El grado de ocupación de la playa en temporada de baño es alto, su composición es de arena dorada, y se accede a la misma a través del Paseo Marítimo, que la separa de la vía principal de acceso y las viviendas cercanas.

Tanto la calidad de las aguas de baño, como la de la arena, es óptima.

TEMPORADA DE BAÑO

Se establece como temporada de baño del 1 de junio a 1 de octubre.



SERVICIOS EN PLAYAS	TEMPORADA DE BAÑO	RESTO DEL AÑO
Salvamento, socorrismo y primeros auxilios	Diario 11-19 h.	No
Vigilancia policial	Diario 11-19 H.	Diario 11-17 H.
Limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipamientos.	Diario A partir 5.00 h.	2 veces/semana 7-14 H.
Recogida selectiva de residuos: * Papel * Envases * Vidrio * Papeleras	3/4 veces por semana 7-14 h. 3/4 veces por semana 7-14 h. 3/4 veces por semana 7-11 h. 1 vez al día 5-7 h.	Cada 10 días 7-11 h. Cada 15 días 7-14 h. Cada 15 días 7-11 h. Diario 7 h.
Señalización del estado del mar.	Diario 11-19 h.	No
Análisis y control de la calidad de las aguas de baño.	10 muestreos de 03/05 a 20/09	No
Análisis y control de la calidad de la arena	2	No
Zona de aparcamiento y Nº Plazas para minusválidos.	Sí 6	Sí 6
Puntos de información turística	Panel informativo Puestos de P. Civil Oficina de Turismo	Panel informativo Oficina de Turismo
Asistencia para el baño dirigida a las personas con discapacidad física.	Diario 11-19 h.	No
Punto accesible: aseo-vestuario y zona de sombra	Diario 11-19 h.	No
Juegos infantiles y deportivos	Sí	Sí
Nº de baños adaptados	2	1
Chiringuitos	1 10:00 a 24:00	No SEMANA SANTA (11:00 a 21:00)
Alquiler de hamacas y sombrillas	Sí 10:00 a 20:00 h.	No
Transporte público	Sí	Sí
Lavapiés	6	6
Pasarelas de Acceso	5	5
Juegos Infantiles y Deportivos	Sí	Sí
Aparca-bicicletas	Sí	Sí

COMPROMISOS

- Poner a disposición de usuarios con movilidad reducida facilidades para el baño.
- 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 publicada y de general conocimiento.
- Presencia de personal de salvamento cualificado en el horario establecido.
- Atención a los avisos de seguridad ciudadana, socorrismo y salvamento en tiempo óptimo.
- 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.

OBJETIVOS

- Mejorar resultado de la Satisfacción del cliente (encuesta) respecto a 2010
- Mejorar el servicio de limpieza de playa
- Garantizar un óptimo nivel en los servicios prestados en las playas

INDICADORES

- Número de quejas 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 asistencias efectuadas por el personal de Protección Civil en la playa.
- Número de incidencias obtenidas en la inspección de playa.
- Número de resultados negativos analítica de aguas de baño.
- Número de reclamaciones derivadas de la limpieza en playas
- Número de reclamaciones derivadas del mantenimiento de la playa (servicios e infraestructuras)
- Número de resultados negativos analítica de arena de la playa.