

AYUNTAMIENTO DE GUALCHOS-CASTELL DE FERRO

Área de Turismo

CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE CAMBRILES

Playa situada entre los términos municipales de Gualchos-Castell de Ferro y Lújar

Características generales:

- Longitud: 500 m
- Anchura media: 45 m
- Superficie: 22500m²
- Capacidad máxima y óptima: 5290 y 2610 personas
- Sustrato: arena oscura gruesa
- Tipo de arena: gris oscuro
- Condiciones de baño: aguas tranquilas
- Zona protegida: No
- Playa urbana
- Grado de ocupación: medio

AYUNTAMIENTO DE GUALCHOS-CASTELL DE FERRO

Área de Turismo

CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE CAMBRILES

Rampas de acceso	X	3
Accesos por pasarelas	X	4
Módulos de Aseos	X	1
Módulos de Vestuarios	X	0
Duchas	X	3
Puesto de Salvamento y Socorrismo	X	1 Puesto de salvamento
Señalización de Peligro	X	1 Mástil con banderas de aviso
Punto de Accesibilidad	X	1
Punto de Aseo-Ducha-parking Accesible	X	1
Ducha Accesibles	X	2
Aparcamiento Reservado minusválidos	X	2 (1 en cada zona de aparcamiento)
Aparcamiento Público	X	168 PLAZAS
Chiringuitos	X	1
Otros establecimientos	X	1 kioscos de helados
Punto de Información Turística	X	En Ayuntamiento y en Plaza de España, Módulo Salva.
Transporte Público	X	Bus, Taxi a Gualchos y Motril días puntuales
Seguridad, Policía Local	X	Según rutas y turnos de trabajo.
Cartel informativo servicios y localización	X	1
Parque infantil	X	1
Parque biosaludable	X	1
Zona Vóley-playa y fútbol-Playa	X	1
Punto de recogida selectiva de residuos	X	1 en acceso principal

INFORMACIÓN REFERENTE A NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los usuarios de playas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en las Playas, por ello:

- Existen hojas de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios de la Playa en el punto de información turística del Ayuntamiento y en el módulo de Salvamento, Protección Civil, que podrán cumplimentar y a las que se les dará un tratamiento y respuesta.
- Además, se realiza una encuesta anual de satisfacción a los usuarios, y pueden solicitar en el Punto de Información o en módulo de Salvamento, si está interesado en cumplimentar una.

INDICADORES ESTABLECIDOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS

La Dirección del Ente Gestor de Playas ha establecido un conjunto de indicadores a disposición del usuario que se encuentran en el Área de Turismo y que son:

PROCESO	INDICADOR
Salvamento y primeros Auxilios	Número de avisos a Salvamento
	Nº de rescates realizados
	Nº de traslados a centros Sanitarios
	Tiempo medio de respuesta
	Asistencias totales
	Intervenciones en paradas cardiorespiratorias
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
Seguridad	Número de delitos, infracciones y faltas en la playa o alrededores
	Número de infracciones producidas por incumplimiento de restricciones
	Número de irregularidades, infracciones e incumplimientos a las condiciones de las concesiones de carácter grave o muy grave al mes.
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios

PROCESO	INDICADOR
Limpieza	Kg de residuos recogidos
	Nº jornadas de maquinaria en las playas
	% incidencias detectadas
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
	Limpieza de la arena: % de Informes de supervisión con resultado positivo
	Calidad de las aguas de baño: % de analíticas con valor excelente
Ocio	Índice de participación en las actividades
	Nº actividades anuladas
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
Mantenimiento	Nº reparaciones correctivas/mes
	Nº reparaciones preventivas/mes
	% de cumplimiento de tiempos de repuestas establecidos en el Plan
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
Emergencias higiénico-sanitarias	Número de avisos de Emergencias Higiénico-sanitarias ambientales
	% de días con presencia masiva de residuos flotando u otras emergencias higiénico-sanitarias ambientales
	% de éxito en las medidas emprendidas ante situaciones de emergencias higiénico-sanitarias ambientales
	Número de días con cierre de playa efectuado
Satisfacción	% satisfacción
Accesibilidad	% quejas por fallos accesos a personas con diversidad funcional
	% uso de sillas anfibus usuarios
	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
Restauración	% de satisfacción en las encuestas a usuarios
	Resultados de las inspecciones en chiringuitos

HORARIO GENERAL DE SERVICIOS:

Salvamento: Lunes a domingo de 12:00 a 20:00h. Temporada del 1 de julio al 31 de Agosto.

Seguridad: durante todo el día el operativo del pueblo de policía local, con un operativo habitual, más los refuerzos en los eventos. Y Guardia Civil

Punto de información: Oficina del Ayuntamiento: de 9 a 13:00 de L a V y punto de información de la Plaza de España frente a la playa: 11 a 13h y de 18 a 20h de L a V y de 11 a 13 S y D.

Mantenimiento: el preventivo y correctivo inmediato prestado por personal del Ayuntamiento

Limpieza: Limpieza manual diaria de la playa en horario de mañana, de 6AM a 12 horas. Y vaciado diario de papeleras de playa, dentro de ese horario. Refuerzo por la tarde en playa.

FUERA DE TEMPORADA: SERVICIOS MÍNIMOS

INFORMACIÓN POR TEMPORADA

Los usuarios disponen de documentación en las instalaciones del servicio de información, donde tienen información más detallada acerca de los siguientes apartados correspondientes a la **temporada presente:**

- LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LOS RIESGOS RELEVANTES PARA LA SALUD Y SEGURIDAD;
- LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE ASPECTOS AMBIENTALES RELEVANTES;
- LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA EL PERIODO ACTUAL Y LOS RESULTADOS DE SU CONSECUCCIÓN EN EL PERIODO ANTERIOR