

AYUNTAMIENTO DE GUALCHOS-CASTELL DE FERRO

Área de Turismo

CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE SOTILLO-CASTELL

Playa situada entre Rambla de Hileros (oeste) y Embarcadero (este)

Características generales:

- Longitud: 1300 m
- Anchura media: 40 m
- Superficie: 52000m²
- Capacidad máxima y óptima: 12.240 y 6.050 personas
- Sustrato: arena oscura gruesa, grava y bolos
- Tipo de arena: gris oscuro
- Condiciones de baño: oleaje moderado
- Zona protegida: No
- Playa urbana
- Grado de ocupación: medio

AYUNTAMIENTO DE GUALCHOS-CASTELL DE FERRO

Área de Turismo

CARTA DE SERVICIOS: PLAYA DE SOTILLO-CASTELL

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| Rampas de acceso | X | 4 |
| Accesos por pasarelas | X | 5 |
| Módulos de Aseos | X | 2 |
| Módulos de Vestuarios | X | 0 |
| Duchas | X | 4 |
| Puesto de Salvamento y Socorrismo | X | Puesto de salvamento y Puesto de Protección Civil |
| Señalización de Peligro | X | 3 Mástiles con banderas de aviso |
| Punto de Accesibilidad | X | Junto a Protección Civil (acceso principal) |
| Punto de Aseo-Ducha-parking Accesible | X | 2 (acceso principal y junto al chiringuito Añoño) |
| Ducha Accesibles | X | 3 |
| Lavapiés | X | Integrados en las duchas |
| Silla Anfibia | X | 2 |
| Aparcamiento Reservado minusválidos | X | 2 en cada punto accesible |
| Aparcamiento Público | X | En superficie zona azul a lo largo del paseo, parking público a 150m |
| Chiringuitos | X | 2 |
| Otros establecimientos | X | 4 kioscos de helados |
| Servicio de Hamacas | X | 1 |
| Zonas de Actividades Náuticas | X | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| Punto de Información Turística | X | En Ayuntamiento y en Plaza de España |
| Transporte Público | X | Taxi a Gualchos y Motril días puntuales |
| Seguridad, Policía Local | X | Según rutas y turnos de trabajo. |
| Zona de Embarcaciones | X | 2 |
| Cartel informativo servicios y localización | X | 3: en acceso principal y otros dos |

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 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 Protección Civil, 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 |
| 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 |

| PROCESO | INDICADOR |
|----------------------------------|--|
| 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 CONSECUCIÓN EN EL PERIODO ANTERIOR