

# CARTA DE SERVICIOS

## Playa El Censo

### Servicios generales

- Servicio de rescate y primeros auxilios, llevado a cabo por socorristas que además realizan tareas de información y vigilancia.
- Servicio de vigilancia policial.
- Servicio de limpieza: recogida de residuos, vaciado de papeleras, etc.
- Recogida de residuos flotantes de la zona de baño.
- Cierre de la playa en caso de vertido incontrolado de aguas residuales, plaga marina o otros factores que supongan un riesgo potencial.
- Señalización de las zonas de uso restringido para bañistas.
- Análisis y control de la calidad del agua, de la arena y de duchas.
- Señalización del estado de la mar.
- Tratamiento secundario de las aguas que se vierten al mar para garantizar la calidad del agua de baño.
- Información sobre comportamientos esperados.

### Compromisos e indicadores

#### COMPROMISOS:

1. Presencia de socorristas del 15 de junio al 15 de septiembre, todos los días, en horario continuado de 12 a 20 h.
2. Atención a los avisos a Seguridad Ciudadana en 5 minutos.
3. Mantener en funcionamiento óptimo las duchas y aseos de que se dispone en la playa.
4. Limpieza mecánica diaria de la arena de la playa.
5. Recogida de bolsas de residuos, vaciado de papeleras y de contenedores diario.
6. Mantener las aguas de baño limpias de residuos flotando, mediante la utilización de embarcaciones tipo catamarán.
7. Existencia de un protocolo de actuación en caso de presencia de factores que supongan un riesgo potencial para los bañistas.
8. Establecimiento de zonas señalizadas con balizas.
9. Control del cumplimiento de las restricciones.
10. Garantizar la posibilidad de acceso en transporte público (taxi) a las playas.
11. Garantizar que los concesionarios de instalaciones temporales ajustan su actividad a lo que está regulado.
12. Análisis quincenal de la calidad del agua, y mensual de la calidad de la arena y duchas.
13. Publicación de resultados de los análisis.
14. Colocación de banderas que informan del estado de la mar según las condiciones meteorológicas o presencia de plagas marinas o residuos (verde: estado óptimo, amarillo: alerta, roja: prohibición del baño)
15. Mantener en buen estado de funcionamiento las depuradoras, estaciones impulsoras de aguas residuales y emisarios submarinos para garantizar el tratamiento de las aguas vertidas al mar.
16. Colocación de carteles informativos sobre comportamientos esperados, revisados o actualizados anualmente.

#### INDICADORES:

1. Grado de satisfacción general de calidad de la playa por parte de los usuarios
2. Número de quejas recibidas
3. Grado de la calidad de la información de la playa por parte de los usuarios
4. Grado de satisfacción de calidad de los servicios de salvamento y socorrismo de la playa por parte de los usuarios
5. Tiempo medio de respuesta de salvamento
6. Grado de satisfacción de calidad de la Policía Local por parte de los usuarios
7. Número de delitos, infracciones y faltas
8. Tiempo medio de respuesta de los cuerpos de seguridad ante un incidente, desde que se notifica hasta que intervienen
9. Grado de satisfacción de la calidad de la limpieza de la playa por parte de los usuarios
10. Grado de satisfacción de calidad de la limpieza del agua de baño por parte de los usuarios
11. Grado de satisfacción de calidad de la limpieza del aseos por parte de los usuarios
12. % de cumplimiento de la programación de la limpieza de la playa
13. Grado de satisfacción de calidad de los accesos a la playa por parte de los usuarios
14. Grado de satisfacción del equipamiento de playa por parte de los usuarios
15. Grado de satisfacción de la calidad de los servicios de ocio por parte de los usuarios
16. Análisis de aguas, arena y hongos en superficies de duchas y lava pies

## **Resultado de los indicadores de los riesgos higiénico-sanitarios y medioambientales significativos**

PROCESO/SERVICIO	INDICADOR	PERIODICIDAD	NIVEL DE CALIDAD ACEPTABLE	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	TEMPORAD A 2012
Medioambiente y riesgos higiénico sanitarios	Análisis de aguas, arena y hongos en superficies de duchas y lavapiés	Quincenal durante la temporada de baño	Dentro de los parámetros legales	ok	ok	ok	ok	ok

### **Comportamientos esperados en el uso de playas y calas.**

Para fomentar los comportamientos cívicos y de respeto con el medio ambiente y el resto de personas, se señalan como actividades no permitidas:

- La utilización de aparatos de reproducción sonora que perturban la tranquilidad de los ciudadanos.
- La presencia de cualquier animal doméstico en las playas.
- La práctica de juegos o deportes que representen molestias o un peligro para la integridad física de las personas, excepto en los espacios acotados al efecto.
- La venta ambulante o propaganda.
- El uso de motos acuáticas sin titulación para su manejo, sin matrícula y seguro de responsabilidad civil.
- La navegación nocturna de motos acuáticas.
- La velocidad superior a 3 nudos en las zonas de acceso a puertos, playas balizadas y zonas de baño no balizadas.
- Navegar dentro de las zonas balizadas de baño, ni a menos de 50 m. de otras embarcaciones o de la costa, ni a menos de 200 m. de las playas no balizadas.
- Navegar sin chaleco salvavidas.
- Además, los bañistas y usuarios de embarcaciones de recreo deben respetar las indicaciones de socorristas y las banderas de señalización.

Nuestro compromiso con las banderas azules además incluye:

- el respeto por la flora y fauna
- la utilización de papeleras y la recogida de residuos.
- no se permite la utilización de detergentes en las duchas públicas de las playas.
- No se permite el derroche de agua.
- no se permite la acampada.
- no se permite la circulación de vehículos.

### **Características y Servicios específicos de la playa:**

#### **CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA**

- Superficie: 17200 metros cuadrados.
- Grado de ocupación: MEDIO
- Grado de urbanización: URBANA
- Composición: ARENA
- Color de la arena: GRIS
- Grano de la arena: GRUESO

#### **SERVICIOS ESPECÍFICOS**

- Duchas y lavapiés de uso público cada 100m.
- Papeleras cada 50m.
- 1 ducha de movilidad reducida.
- Aseos de uso público (con acceso para personas con movilidad reducida).
- Pasarelas de acceso a la zona de baño de la playa.
- Organización de actividades culturales y deportivas.
- Limpieza mecánica de la arena de la playa. Retirada de algas de mayo a septiembre.

- Mejora de la accesibilidad para personas con movilidad reducida: aparcamiento señalizado, pasarela de madera y silla anfibia.
- 1 caseta de salvamento y primeros auxilios.
- Establecimiento de bebidas y comidas.
- Regulación de la zona de aparcamiento.
- Puerto deportivo más próximo: Puerto de ADRA.
- Parada de taxis más próxima: Rambla de las Cruces (800 metros).

## **Quejas y Sugerencias**

Existen formularios de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios de la playa en los puestos de Información, Oficinas de Información Turística, oficina del Registro del Ayuntamiento.

## **Objetivos**

Los objetivos del año en curso y resultados de los objetivos anteriores se pueden encontrar en la Oficina de Turismo y en la página web del ayuntamiento de Adra.