

CARTA DE SERVICIOS DE XERACO



SERVICIOS GENERALES

- Servicio de vigilancia, socorrismo y primeros auxilios.
- Servicio de vigilancia policial.
- Servicio de información y atención al usuario. Tourist Info y paneles informativos.
- Servicio de limpieza y mantenimiento general de la playa.
- Cierre de la playa en caso de vertido incontrolado de aguas residuales, plaga marina u otros que supongan un riesgo potencial para los bañistas, en cuyo caso serán informados a través de:
 - o Izado de bandera roja.
 - o Personal de socorrismo y policía.
 - o Información al usuario a través de megafonía.
- Señalización de entrada y salida de embarcaciones.
- Señalización de la zona de corrientes peligrosas.
- Alquiler de hamacas y sombrillas.
- Juegos infantiles.
- Servicio de baño adaptado.
- WC públicos y gratuitos.
- Análisis y control de la calidad de agua de mar.
- Análisis de hongos y bacterias en superficies de lavapiés.
- Análisis de legionella.
- Señalización del estado de mar.
- Información sobre normas de conducta.
- Zona de aparcamiento reservada a personas con movilidad reducida.
- Servicio de transporte público que conecta la estación de tren con la playa.

COMPROMISOS

- Atención a los avisos de los usuarios de la playa en 5 minutos.
- Limpieza diaria.
- Recogida de residuos, vaciado de papeleras y de contenedores.
- Inspecciones periódicas.
- Existencia de un protocolo de actuación en caso de presencia de factores que supongan un riesgo potencial a los usuarios.
- Establecimiento de zonas de salida de embarcaciones señalizada con balizas.
- Control del cumplimiento de las restricciones a través de la policía.
- Garantizar el acceso en transporte público a las playas.
- Garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones temporales.
- Análisis de hongos y bacterias en superficies de lavapiés y control de legionella.
- Análisis quincenal de la calidad de agua de mar durante la temporada de baño. Publicación y exposición de resultados.
- Colocación de banderas informando del estado del mar según las condiciones

meteorológicas o presencia de plagas marinas o residuos (verde: estado óptimo, amarillo: alerta, roja: prohibición del baño).

INDICADORES

- Satisfacción del usuario a través de encuestas realizadas en la Oficina de Turismo.
- Nº de atenciones del servicio de socorrismo
- Nº de atenciones de baño asistido
- Nº quejas y sugerencias recibidas
- Nº inspecciones de las concesiones con alguna anomalía/Nº total inspecciones
- Nº de inspecciones de limpieza con alguna anomalía/Nº total de inspecciones
- Nº de analíticas de agua de mar que sobrepasan los valores límites aconsejables
- Porcentaje de superficies de lavapiés con presencia de hongos y bacterias
- Consumo de agua en concesiones
- Cantidades de residuos generados.
- Nº de días con cierre de playa efectuado.
- Tiempo de respuesta del servicio de salvamento y socorrismo así como del de seguridad.
- Servicios prestados por policía en playa

CARACTERÍSTICAS DE LAPLAYA

- Longitud: 2900 m
- Grado de ocupación: medio
- Composición: arena
- Color de la arena: dorada
- Grano de la arena: fino

DOTACIONES

- Lavapiés
- Papeleras.
- Paseo de madera.
- Papeleras de reciclaje.
- Juegos infantiles.
- Zonas deportivas de fútbol-playa.
- Zonas deportivas de voley-playa.
- Posta de Salvamento y Socorrismo
- Sillas de vigilancia.
- Aseos, vestuario y ducha adaptada.
- Chiringuitos.
- Hamacas y sombrillas.

TEMPORADAS

- Temporada alta: del 1 de julio al 30 de agosto
- Temporada media: del 15 al 30 de junio y del 1 al 15 de septiembre.
- Temporada baja: resto del año

El Ayuntamiento de Xeraco dispone de un servicio directo de atención al usuario mediante la web municipal en el área "Para amb el teu Alcalde" así como a través de la Oficina de Turismo y el Ayuntamiento de Xeraco donde se puede realizar cualquier tipo de consulta, duda o sugerencia.

El resultado de los indicadores, así como de los objetivos del sistema de gestión se encuentra a disposición de los usuarios en la Oficina de Turismo.

CARTA DE SERVICIOS DE XERACO



SERVEIS GENERALS

- Servei de vigilància, socorrisme i primers auxilis.
- Servei de vigilància policial.
- Servei d'informació i atenció a l'usuari. TouristInfo i panells informatius.
- Servei de neteja i manteniment general de la platja.
- Tancament de la platja en cas d'abocament incontrolat d'aigües residuals, plaga marina o uns altres que suposen un risc potencial per als banyistes, en aquest cas seran informats a través de:
 - Hissat de bandera roja.
 - Personal de socorrisme i policia.
 - Informació a l'usuari a través de megafonia.
- Senyalització d'entrada i sortida d'embarcacions.
- Senyalització de la zona de corrents perillosos.
- Lloguer d'hamaques i sobrilles.
- Jocs infantils.
- Servei de bany adaptat.
- WC públics i gratuïts.
- Anàlisi i control de la qualitat d'aigua de mar.
- Anàlisi de fongs i bacteris en superfícies de lavapiés.
- Anàlisi de legionel·la.
- Senyalització de l'estat de mar.
- Informació sobre normes de conducta.
- Zona d'aparcament reservada a persones amb mobilitat reduïda.
- Servei de transport públic que connecta l'estació de tren amb la platja.

COMPROMISOS

- Atenció als avisos dels usuaris de la platja en 5 minuts.
- Neteja diària.
- Recollida de residus, buidat de papereres i de contenidors.
- Inspeccions periòdiques.
- Existència d'un protocol d'actuació en cas de presència de factors que suposin un risc potencial als usuaris.
- Establiment de zones de sortida d'embarcacions senyalitzada amb balises.
- Control del compliment de les restriccions a través de la policia.
- Garantir l'accés en transport públic a les platges.
- Garantir el correcte funcionament de les instal·lacions temporals.
- Anàlisi de fongs i bacteris en superfícies de lavapiés i control de legionel·la.
- Anàlisi quinzenal de la qualitat d'aigua de mar durant la temporada de bany. Publicació i exposició de resultats.
- Col·locació de banderes informant de l'estat del mar segons les condicions meteorològiques o presència de plagues marines o residus (verd: estat òptim, groc: alerta, vermella: prohibició del bany).

INDICADORS

- Satisfacció de l'usuari a través d'enquestes realitzades en l'Oficina de Turisme.
- N° d'atencions del servei de socorrisme
- N° d'atencions de bany assistit
- Nª queixes i suggeriments rebuts
- N° inspeccions de les concessions amb alguna anomalia/N° total inspeccions
- N° d'inspeccions de neteja amb alguna anomalia/N° total d'inspeccions
- N° d'analítiques d'aigua de mar que sobrepassen els valors límits aconsellables
- Percentatge de superfícies de lavapiés amb presència de fongs i bacteris
- Consumo d'aigua en concessions
- Quantitats de residus generats.
- Nª de dies amb tancament de platja efectuat.
- Temps de resposta del servei de salvament i socorrisme així com del de seguretat.
- Serveis prestats per policia en platja

CARACTERÍSTIQUES DE LA PLAYA

- Longitud: 2900 m
- Grau d'ocupació: mig
- Composició: arena
- Color de la arena: daurada
- Gra de l'arena: fino

DOTACIONS

- Lavapiés
- Papereres.
- Passeig de fusta.
- Papereres de reciclatge.
- Jocs infantils.
- Zones esportives de futbol-platja.
- Zones esportives de voley-platja.
- Posta de Salvament i Socorrisme
- Cadires de vigilància.
- Condícies, vestuari i dutxa adaptada.
- Quiosquets.
- Hamaques i ombrel·les.

TEMPORADES

- Temporada alta: de l'1 de juliol al 30 d'agost
- Temporada mitjana: del 15 al 30 de juny i de l'1 al 15 de setembre.
- Temporada baixa: resta de l'any

L'Ajuntament de Xeraco disposa d'un servei directe d'atenció a l'usuari mitjançant la web municipal a l'àrea "Per amb el teu Alcalde" així com a través de l'Oficina de Turisme i l'Ajuntament de Xeraco on es pot realitzar qualsevol tipus de consulta, dubte o suggeriment.

El resultat dels indicadors, així com dels objectius del sistema de gestió es troba a la disposició dels usuaris en l'Oficina de Turisme.