

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 La Manga del Mar Menor 968 146 136
- Punto de Información Turística, Playa Mistral, Semana Santa y Verano
- Puestos de Protección Civil 968 191 990
- A través de la web www.sanjavier.es



Fecha actualización: 07/07/2011

CARTA DE SERVICIOS

PLAYA MISTRAL LA MANGA DEL MAR MENOR AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER



CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

Playa urbana situada en el km. 12 de la Gran Vía de La Manga, vertiente Mar Menor. Con una longitud de 250 metros, anchura media de 10 metros y composición de arena dorada. En las inmediaciones se encuentra el Canal del Estacio, gola más importante de comunicación marítima con el Mar Mediterráneo y el Puerto Tomás Maestre con 1.800 puntos de amarre convirtiéndose en el Puerto Deportivo más grande de España.

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 GENERALES	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 05:00 h.	2/3 veces por semana 7-14 H.
Recogida selectiva de residuos:		
* Papel	3/4 veces por semana 7-14 h.	Cada 10 días 7-11 h.
* Envases	3/4 veces por semana 7-14 h.	Cada 15 días 7-14 h.
* Vidrio	3/4 veces por semana 7-11 h.	Cada 15 días 7-11 h.
* Papeleras	1 vez al día 5-7 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 2	Sí 2
Puntos de información turística	Monolito informativo Puestos de P. Civil Punto de Información Turística	Monolito informativo Punto de Información Turística
Asistencia para el baño dirigida a las personas con discapacidad física.	Diario 11-19 h.	No
Nº de baños adaptados	1	No
Alquiler de hamacas y sombrillas	Sí 01/06 al 30/09	No
Alquiler de Elemento Náuticos Motos Acuáticas/ Patines/	Sí 01/06 al 30/09	No
Lavapiés	2	2
Pasarelas de Acceso	2	2
Juegos Deportivos Ocio Acuático	Sí 15/06-15/09	Sí No
Zona Wifi	Si	Si
Préstamo municipal de bicicletas	Si	Si

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 de 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.