

Carta de servicios Playa de Miramar 2020

Una playa segura

1 - Política de Calidad 2019-2021

2 - Sistema de quejas y sugerencias

3 - Servicios ofertados

4 - Resultados periodo anterior

4.1 Objetivos

4.2 Indicadores de riesgos higiénico-sanitarios

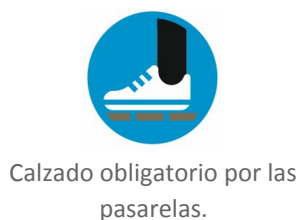
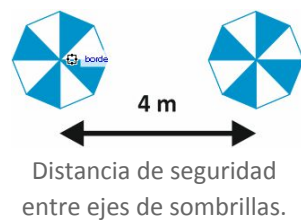
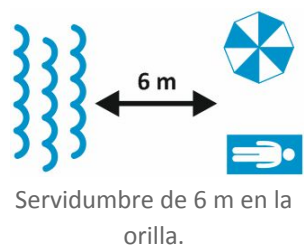
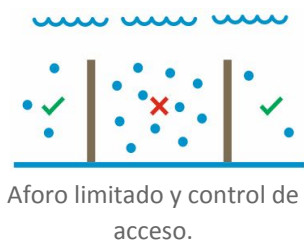
4.3 Resultados satisfacción

5 - Restricciones

6 - Más información.

Una playa segura

Ante la situación producida por la COVID19 la prioridad del Ayuntamiento se centra en aplicar e informar a los usuarios de las recomendaciones de las autoridades sanitarias en la playa y en todos los servicios que se prestan. Indicaciones para una playa segura:



- La distancia de seguridad y una correcta higiene son fundamentales.
- Los usuarios no podrán instalarse en la arena hasta que finalicen las tareas de limpieza. (8:30 AM)
- No está permitida la reserva de espacios y se retirarán sombrillas sin ocupantes.
- Se aplicarán las restricciones necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios.
- Desinfección periódica de las instalaciones.
- Prohibido dejar residuos en la playa. Pueden ser fuente de contagio.

En lugares de atención al público:



Actualidad sobre el COVID19 en la Comunidad Valenciana: infocoronavirus.gva.es ☎ 900 300 555

1 - Política de Calidad 2019-2021

El Ayuntamiento de Miramar desde 2005 cumple y ha ido mejorando el "Sistema de Gestión del Uso Público de Playas" según el reconocimiento del ICTE (*Instituto para la Calidad Turística Español*). Renovando el compromiso adquirido con la mejora continua del sistema de Gestión y con la garantía de ofrecer la máxima calidad en los servicios prestados en la Playa de Miramar.

La total satisfacción de los usuarios es el motor de la gestión, la calidad en los servicios e instalaciones rigen las actuaciones desarrolladas bajo criterios de sostenibilidad,

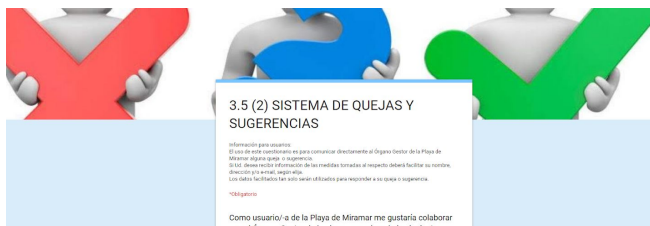
rentabilidad y competitividad. Los objetivos propuestos surgen de la revisión del sistema de gestión transformándose en metas a conseguir durante la temporada en curso gracias a las propuestas y esfuerzos del ente gestor, la implicación de todo el personal relacionado con el sistema de gestión y la participación de los usuarios de la playa.

Desde la actualización de la norma a UNE-ISO 13009:2016 los objetivos de calidad se establecen cada tres años para cada auditoría de renovación. El ente gestor pretende así para el periodo 2019-2021 la profunda implantación y el continuo desarrollo de las actuaciones que se lleven a cabo en las siguientes áreas.

- Seguridad.
- Medioambiente
- Información.
- Calidad en los servicios.
- Participación ciudadana.
- Ocio.

Pilar Peiró Miñana
Alcaldesa de Miramar

2 - Sistema de quejas y sugerencias

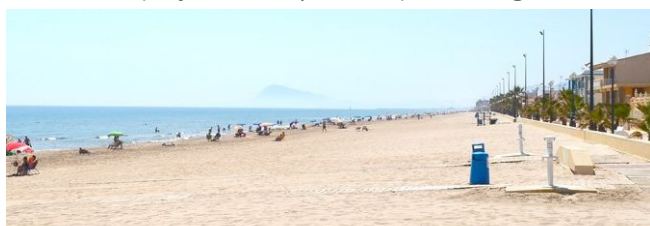


El Ayuntamiento de Miramar dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de la Playa de Miramar, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y ayuda a mejorar los servicios que les prestamos. Puede solicitar un formulario en cualquiera de nuestras oficinas o cumplimentar online:

Acceso al cuestionario de quejas y sugerencias
<http://bit.ly/352qys>

3 - Servicios ofertados

Los principales servicios ofrecidos durante la temporada estival 2020 (15 junio-15 septiembre) son los siguientes.



Mapa de servicios de la Playa
bit.ly/servicios_playa_miramar

SERVICIO*	HORARIO*
Asistencia Sanitaria Playa* *Urgencias después del horario en CS Bellguard Atención telefónica y con cita previa! 96 282 98 20	15 al 28 junio Lunes-Viernes 8h a 15h 29 junio al 30 agosto Lunes-Viernes 8h a 15h Sábados, Domingos y festivos de 9h a 21h 31 agosto al 13 septiembre Lunes-Viernes 8h a 15h
Baño asistido a personas con movilidad reducida	Lunes a domingo de 10 h a 14 h
Información turística Pulseras identificativas Ceniceros de playa	Martes a Sábado de 10 h a 14 h y de 17 a 20 h Domingos de 10 h a 14 h Lunes cerrado
Señalización del estado de la mar	Diario
Transporte público	autobuses-laamistad.com
Servicio de limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipamientos de la Playa	Lunes a Domingo de 7 h a 19 h
Servicio de recogida selectiva de residuos	Diario
Lavapiés, WC adaptado, pasarelas y papeleras distribuidas por toda la playa	
Teléfono público	Instalación fija
Análisis aguas de baño e información	Semanal
Análisis presencia de hongos y bacterias en lavapiés	Semanal
Salvamento y Primeros Auxilios	Lunes a Domingo de 10:30 h a 19 h
Retén Policía Local Playa	24 H

Oficina de denuncias de la Guardia Civil	Lunes a Domingo 09:00h a 14:00h
Delimitación zona de baño, zona de embarcaciones de salvamento y acceso deportes acuáticos	
Alquiler material náutico Plataforma flotante	Lunes a Domingo de 9 h a 20 h
Sendero Azul SA 46-03 Camí Sèquia Mare	https://sites.google.com/site/qmiramar/sendero-azu ↓

*Durante la temporada estival de 2020 puede haber restricciones en los servicios prestados en la playa.

4. Resultados periodo anterior

4.1 Objetivos

Iniciativas destacables llevadas a cabo durante la temporada 2019

a) Implantación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) <http://ajumiramar.org/ajuntament/rgpd/>



b) Nuevo servicio de emisión de certificados digitales <http://ajumiramar.org/ajuntament/serveis/certificats-digital/>



Emissió de
Certificats Digitals

c) Se han iniciado los trámites para la instalación de un segunda estación de carga eléctrica en el municipio. Ubicada en Av del Riuet.



L'Ajuntament de Miramar possibilita als usuaris de vehicles elèctrics la seva càrrega en aquesta estació de manera gratuïta.

01 Alta d'Usuari

Per a utilitzar l'Estació de Càrrega Elèctrica cal donar-se d'alta en la web:
<http://recarga.fenieenergia.es/>
o en l'aplicació:
• Fenie Energia Recarga.



02 Inici Sessió

Iniciar sessió en l'aplicació de Fenie Energia Recarga amb el teu usuari (DNI) i contrasenya.

Telèfon d'Assistència 24h
900 215 470

03 Selecció d'Estació

Localitza l'Estació de Càrrega Elèctrica de Miramar ID 0250, selecciona el connector que desitges utilitzar i activa una de les opcions:

- Reservar.
- Carregar.



Ajuntament de Miramar | Regidoria de Medi Ambient

04 Carregar Vehicle

Endollar el vehicle al connector seleccionat i comprovar que el vehicle està carregant.

Per a finalitzar desconnecta des de l'aplicació i després retira el cable del vehicle.

d) Promoción del vaso reutilizable en las fiestas patronales

EL GOT DE LA FIRA



REDUEIX, REUTILITZA I RECICLA
AMB EL GOT DE LA FIRA

e) Obtención por segunda vez de la distinción temática en Salvamento y Primeros Auxilios junto con el galardón de Bandera Azul.



4.2 Indicadores de riesgos higiénico-sanitarios

- Filtración por rotura / fisura de tubería.

Núm. de Conducciones rotas = Ninguna.

- Temporal (marejada viento- lluvia).

Días de prohibición del baño por mal estado de la mar :
Bandera verde 65, Bandera amarilla 25, Bandera roja 15.

- Animal varado.

Número de animales varados = Ninguna.

- Residuos acumulados en la arena por el mar (algas, medusas) de origen natural (animal / vegetal).

Días en Ser recogidos < 1.

- Residuos acumulados en la arena por el mar (plásticos, botellas...) De origen no natural (restos actividad).

Temporales Dana y Gloria.

- Mancha de hidrocarburo (producida por alguna embarcación de arrastre, recreativa).

Número de ocasiones y superficie afectada . Ninguna ocasión, Superficie = 0 m.

- Vertido al mar alterador de los Niveles de coliformes totales, fecales y otros.

Número de vertidos y analíticas de las aguas . Ningún vertido y una analítica con valores UFC > permitidos.

4.3 Indicadores de servicio establecidos

- Tiempo de respuesta del servicio de Socorrismo (socorrista). *Objetivo:* < 4 min.
- Tiempo de respuesta del servicio de socorrismo (embarcación). *Objetivo* < 4 min.
- Tiempo de respuesta asistencia policial. *Objetivo* < 5 min.
- Nº de quejas por falta/mala información. *Objetivo* < 2 quejas respecto al mismo evento o servicio.
- Grado de limpieza de instalaciones y equipamientos. *Objetivo* < 3 incidencias / quincena.
- Grado de cumplimiento en cuanto a recogida selectiva de residuos. *Objetivo* Incidencias < 3 /

