

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE PLAYAS Y ZONAS DE BAÑO DE CALVIÀ ED01 JULIO 2016

El Ayuntamiento de Calvià apuesta por los modelos de Calidad en la Administración pública con el objeto de mejorar los servicios prestados y satisfacer las expectativas de nuestros ciudadanos. Por ello, en esta línea, hemos elaborado una Carta de Compromisos de Playas con la que pretendemos acercar los principales servicios de playas a todos los ciudadanos comprometiéndonos con el cumplimiento de cada los compromisos que se indican a continuación.

Ámbito de aplicación: El ámbito de aplicación de ésta carta son las playas del municipio de Calvià: ~~Hetas~~, Cala Contesa, Oratorio, Es Carregador, Palmanova, Son Maties, Magalluf, El Toro, Santa Ponça, La Romana, Torà y Palmira.

Objetivos del servicio de playas municipal: Garantizar la gestión excelente en la ejecución, coordinación y control de todos aquellos aspectos que afectan a las playas del litoral de Calvià para satisfacer las expectativas de los usuarios.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	RESPONSABLE
Coordinación general	Litoral
Control de la limpieza e higiene de las playas y las zonas de baño	Departamento de Medi Ambient
Vigilancia y seguridad de las playas y las zonas de baño	Policía Local
Control de la accesibilidad de las playas y las zonas de baño	Departamento de Urbanismo
Limpieza de las playas y las zonas de baño	Calvià 2000 y concesionarios de cada playa.
Limpieza de baños públicos y puestos de socorro	Concesionarios Playas.
Mantenimiento de las infraestructuras de las playas y las zonas de baño	Calvià 2000 y Departamento de Vías y Obras.
Servicio de Socorrismo en las playas y las zonas de baño	Protección civil.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES COMPROMISOS
PLAYAS ACCESIBLES <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados. 	1.Mantendremos en buen estado los puntos de acceso para personas con movilidad reducida.	1.1 Nº quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas 1.2 Nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad de las playas
PLAYAS LIMPIAS <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de un servicio de limpieza manual y mecánica de las playas. Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitarios de las aguas de baño en temporada de baño. 	2.Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica.	2.1 Nº quejas en relación a la limpieza de la arena 2.2 Nivel de satisfacción respecto a la limpieza de la arena
	3.Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	3.1 % cumplimiento programación analíticas aguas de baño. 3.2 % resultados óptimos de analíticas agua. 3.3 Nº quejas en relación a la limpieza del agua. 3.4 Nivel de satisfacción respecto a la limpieza agua de baño.
	4.Garantizaremos el control de la salubridad de la arena realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	4.1 % cumplimiento programación de las analíticas de arena.
PLAYAS SEGURAS <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado con el horario indicado en los carteles de Salvamento colocados en cada acceso de la playa. . Garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño. Disponemos de un Servicio de vigilancia policial de mayo a octubre, de 10:30 a 18:30 h. 	5.Aseguraremos la presencia de personal de salvamento en el horario establecido que informarán continuamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño durante la temporada de baño.	5.1 % cumplimiento de la presencia de socorristas en playa.
	6.Atenderemos las incidencias de socorrismo en menos de 4 minutos.	6.1 Nº quejas respecto al servicio de socorrismo. 6.2 Índice de satisfacción de usuarios respecto a socorrismo. 6.11 Tiempo de respuesta de embarcaciones.
	7.Atenderemos las incidencias de seguridad policial graves en menos de 12 min en el 95% de los casos.	7.1 Tiempo de respuesta PL.
SERVICIOS GARANTIZADOS Hamacas y sombrillas <ul style="list-style-type: none"> Se ofrece un servicio de alquiler de hamacas y sombrillas en temporada de baño. Actividades acuáticas. <ul style="list-style-type: none"> Contamos con un de servicio de alquiler de velomares, sky acuático, padel surf y otras actividades en las playas en función a su adecuación cada playa. Servicio de Masajes <ul style="list-style-type: none"> Contamos con un de servicio de masajes realizados por profesionales cualificados. Quiosco Bar <ul style="list-style-type: none"> En algunas playas contamos con un servicio de quiosco-Bar. Baños públicos / Duchas <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de un servicio baños públicos y duchas, con mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de baños públicos y duchas en temporada media y alta. Zona Wifi: <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de una Zona Wifi abierta a disposición de todos los usuarios de la playa. 	8 Hamacas y sombrillas. Aseguraremos la presencia de personal de atención del servicio de alquiler de hamacas y sombrillas en el horario establecido, el cobro del precio estipulado en la ordenanza municipal así como el correcto estado de mantenimiento de las hamacas y sombrillas.	8.1 Nº quejas respecto al servicio de hamacas y sombrillas. 8.2 Índice de satisfacción de usuarios de las playas respecto a servicios de hamacas y sombrillas.
	9 Actividades acuáticas. Aseguraremos la presencia de personal de atención del servicio de actividades acuáticas en el horario establecido, el cobro del precio estipulado en la ordenanza municipal así como el correcto estado de mantenimiento de los elementos acuáticos y de seguridad.	9.1 Nº quejas respecto a los servicios de actividades acuáticas 9.2 Índice de satisfacción de usuarios de las playas respecto a servicios de actividades acuáticas.
	10 Servicio de masajes. Aseguraremos la presencia de personal de atención del servicio de masajes en el horario establecido, el cobro del precio estipulado en la ordenanza municipal así como la capacitación técnica de los masajistas que serán titulados homologados y el uso de productos de masajes con las garantías de ser productos de uso sanitario.	10.1 Nº quejas respecto al servicio de masajes. 10.2 Índice de satisfacción de usuarios de las playas respecto al servicios de masajes.
	11 kiosco bar Aseguraremos la presencia de personal de atención del servicio de kiosco bar en el horario establecido, el cobro del precio estipulado en los precios indicados en el listado de precios oficial y aceptado por el ayuntamiento, y que se cumplen con las mínimas garantías sanitarias en la preparación de alimentos.	11.1 Nº quejas respecto a los servicios de Kiosco -bar. 11.2 Índice de satisfacción de usuarios de las playas respecto a servicios prestados por el kiosco bar.
	12 Duchas y Baños públicos: Mantenimiento Velaremos por el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	12.1 % cumplimiento programación de mantenimiento duchas. 12.2 % cumplimiento programación de mantenimiento WC. 12.3 nº incidencias en infraestructuras e instalaciones playas
13 Duchas y Baños públicos: limpieza y salubridad. Garantizaremos el perfecto estado higiénico sanitario de los wc y superficies de las duchas a través de las inspecciones programadas .	13.1 Nº inspecciones óptimas respecto del total realizadas de wc. 13.1 Nº inspecciones óptimas respecto del total realizadas de duchas.	
14 Mantendremos la Zona Wifi en la Playa.	14.1 % días con servicio Wifi abierto para los usuarios de la playa.	
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO <ul style="list-style-type: none"> Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos. 	15 Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los usuarios de las playas.	15.1 Número de encuestas de satisfacción realizadas. 15.2 Índice de satisfacción en las encuestas.
SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS <ul style="list-style-type: none"> Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos. 	16 Atenderemos/Responderemos ? todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales.	16.1 % quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido. 16.2 Nº de quejas

NORMATIVA REGULA DORA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regula el derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.
- R.D. 1341/2007, de 11 de octubre, sobre la gestión de la calidad de aguas de baño.
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas y el Real Decreto 876/2014, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Costas.
- Decreto 2/2005, de 14 de enero regulador de las medidas mínimas de seguridad y protección que han de cumplir las playas y zonas de baño de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y Decreto 27/2015, de 24 de abril, de modificación del Decreto 2/2005, de 14 de enero.
- Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, por el que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente.
- Orden de 26 de febrero de 1999 por la que se establecen las normas que regulan la pesca marítima de recreo (BOE nº 53 de 3 de marzo de 1999)
- Normativa adjunta a Planes de salvamento.
- Normativa adjunta a Pliego de condiciones explotación de playas.
- Ordenanza de Policía y Buen Gobierno.
- Ordenanza precios públicos.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIA.

www.calvia.com

TEMPORADA DE BAÑO:

Se considera temporada de baño de 1 de mayo a 31 de octubre.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANO Y AL PÚBLICO EN GENERAL.

Ayuntamiento de Calvià.

Horario de lunes a viernes de 9 a 14:30 horas.

C/ Julià Bujosa Sans Batle nº1. CP07181. Telf: 971139100.

E-mail: litoral@calvia.com

Polícia Local:

Polígono Son Bugadellas. C/ Alacant nº36

Telf: 971 00 33 00

OMIT MAGALLUF

C/ Pere Vaquer Ramis, 1. 07181 Magaluf - Calvià – Mallorca

Telephone : +34 971 131 126 . Fax: +34 971 131 188

e-mail: omtmagaluf@calvia.com

OMIT SANTA PONÇA

C/Via Puig de Galatzo, s/n. 07181 Santa Ponça - Calvià – Mallorca

Telephone : +34 971 691 712. Fax: +34 971 694 137

e-mail: omtsantaponsa@calvia.com

OMIT PALMANOVA

C/ Passeig del Mar, 13. 07181 Palmanova - Calvià – Mallorca

Telephone./Fax: +34 971 682 365

e-mail: omtpalmanova@calvia.com

OMIT PEGUERA

C/Ratolí, 1 . 07160 Peguera - Calvià – Mallorca

Telephone: +34 971 687 083. Fax: +34 971 685 468

e-mail: omtpeguera@calvia.com

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Puede presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias sobre los servicios municipales, a través del **Servicio de Quejas** del Ayuntamiento:

- telefónicamente (+34 971139100),
- mediante correo electrónico (queixa@calvia.com),
- mediante la cumplimentación de formulario que aparece en la página Web www.calvia.com , en el “quejese”.
- de forma presencial acudiendo a las Oficinas de información Turística.
- al Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Calvià.

PERIODICIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL SEGUIMIENTO

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento trimestralmente con un máximo de retraso de un trimestre contado desde que finaliza el mes durante la temporada de baño.

FECHA DE VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA

Esta Carta tiene un plazo de vigencia de dos años contados desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, se modifican los procesos internos, varían las expectativas de la ciudadanía o se superan compromisos adquiridos, se ha de revisar y actualizar aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia. Ed.01 Aprobación Mayo 2016

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Calvià para subsanarla.

Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Los usuarios y las usuarias tienen derecho a tener las playas y zonas de baño del municipio de Palma limpias y con los servicios adecuados, tener información sobre la calidad del agua de baño y la arena, y a disponer de vigilancia y seguridad.

Los usuarios tienen la obligación de cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

El Departamento de Litoral del Ayuntamiento es la unidad responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN:

La ciudadanía podrá participar en el desarrollo de esta Carta:

- Contestando las encuestas de satisfacción.
- Formulando sugerencias a la Carta por cualquiera de los canales previstos en “quejas y sugerencias”.