



Magnífic Ajuntament de Burriana

CARTA DE SERVICIOS DE LAS PLAYAS DE L'ARENAL Y DE LA MALVARROSA- GRAO DE BURRIANA (CASTELLON).

INTRODUCCION

La Bandera Azul y la norma UNE 187001:2011 Playas, son mecanismos con que el Ayuntamiento de Burriana cuenta para comprobar y gestionar la calidad, el medioambiente y el buen estado en general de las playas.

La Carta de Servicios de las Playas de l'Arenal y de la Malvarrosa-Grao, contiene toda la información de los servicios, actividades e instalaciones existentes en las mismas.

La carta en formato papel, publicada en castellano y valenciano, está disponible en los accesos Principales de la Playa, en la Oficina de Información Turística situada en el Puerto, así como en la Oficina de Turismo, situada en el edificio del Ayuntamiento de Burriana y en el sito web del Municipio www.burriana.es.

Los usuarios de las Playas de l'Arenal y de la Malvarrosa-Grao, pueden y deben expresar su opinión sobre los servicios que se prestan en las mismas y su equipamiento, a través de las encuestas de satisfacción que durante toda la temporada se realizan a pie de playa.

Si como usuario de la playa , desea formalizar una reclamación o dejar una queja, puede hacerlo cumplimentando el modelo de instancia general del Ayuntamiento, o en cualquiera de los puntos de información turística, Policía Local o cualquier otra dependencia municipal.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Temporada de baño:

Duración del Servicio Horario:

del 1 al 15 de junio: todos los fines de semana de 11:00 h a 20:00H.

Del 16 de junio al 30 de junio : todos los dias de 11 a 20 H.

Del 1 de julio al 1º domingo de septiembre : todos los dias de 11 a 20 H.

Del 1º lunes siguiente al 1º domingo de septiembre , al 30 de septiembre: los fines de semana de 12 a 18 H.

Refuerzo de Semana Santa , desde jueves Santo a lunes de Pascua, y de 12 a



Magnífic Ajuntament de Burriana

18 h. El servicio de refuerzo durante este periodo estará compuesto al menos por un patrón de embarcación , tres socorristas , un puesto, una ambulancia , una embarcación y un medio de transporte terrestre (quad) e incluirea todos los materiales necesarios para la asistencia propia de salvamento y socorrismo, y que deberan quedar instalados con una antelación minima de dos dias al inicio de la prestación del servicio.

SERVICIOS GENERALES DE LA PLAYA DE L'ARENAL.

- Servicio de Vigilancia y Salvamento, con socorristas profesionales.
- Señalización del estado de la mar.
- Servicio de vigilancia policial, durante los meses de máxima afluencia de bañistas (julio y agosto).
- Servicio de información y vigilancia medioambiental.
- Oficina de información Turística en la zona de la playa, desde la que principalmente se gestiona la atención al usuario, centralización de quejas, sugerencias o reclamaciones relacionadas con la playa.
- Servicio de Biblioteca infantil así como de juegos de mesa.
- Servicio de limpieza: recogida de residuos de la arena, vaciado de papeleras, baldeo del paseo, recogida selectiva de residuos, etc.
- Recogida de residuos flotantes.
- Cierre de la playa en el caso de presencia de factores de riesgo para la salud e higiene de los usuarios.
- Balizamiento de la zona de uso restringido a bañistas.
- Transporte público desde la población a la zona de baño.
- Alquiler de sombrillas, hamacas y patines.
- Análisis y control de la calidad del agua, arena, etc.
- Información sobre los comportamientos esperados por parte de los usuarios.
- Zona gratuita de aparcamiento.
- Zona de aparcamiento para discapacitados.
- Playa accesible.
- Zonas de ocio o deportivas para los usuarios.
- Juegos infantiles.

SERVICIOS GENERALES DE LA PLAYA DE LA MALVARROSA-GRAO.

- Servicio de Vigilancia y Salvamento, con socorristas profesionales.
- Señalización del estado de la mar.
- Servicio de vigilancia policial, durante los meses de máxima afluencia de bañistas (julio y agosto).
- Servicio de información y vigilancia medioambiental.
- Oficina de información Turística en la zona de la playa, desde la que



Magnífic Ajuntament de Burriana

- principalmente se gestiona la atención al usuario, centralización de quejas, sugerencias o reclamaciones relacionadas con la playa.
- Servicio de limpieza: recogida de residuos de la arena, vaciado de papeleras, baldeo del paseo, recogida selectiva de residuos, etc.
 - Recogida de residuos flotantes.
 - Cierre de la playa en el caso de presencia de factores de riesgo para la salud e higiene de los usuarios.
 - Balizamiento de la zona de uso restringido a bañistas.
 - Transporte público desde la población a la zona de baño.
 - Análisis y control de la calidad del agua, arena, etc.
 - Información sobre los comportamientos esperados por parte de los usuarios.
 - Zona gratuita de aparcamiento.
 - Zona de aparcamiento para discapacitados.
 - Playa accesible.
 - Zonas de ocio o deportivas para los usuarios.
 - Juegos infantiles.

COMPROMISO.

- 1.- Presencia de socorristas según el horario definido en las Consideraciones Generales.
- 2.- Recogida de residuos y vaciado de papeleras a diario.
- 3.- Mantener el agua de baño limpia de residuos flotantes, medusas, etc.
- 4.- Existencia de un protocolo de actuación en caso de presencia de factores de riesgo para los usuarios de la playa.
- 5.- Mantenimiento óptimo de las playas accesibles.
- 6.- Garantizar que los concesionarios de instalaciones temporales ajusten su actividad a lo establecido en el Pliego de Condiciones.
- 7.- Análisis de la calidad del agua y de la arena.
- 8.- Publicación de los resultados de dichos análisis.
- 9.- Colocación de banderas que informan del estado del mar:
 - Verde: estado óptimo.
 - Amarilla: precaución
 - Roja: prohibido bañarse.
- 10.- Mantenimiento de paneles informativos en diversos idiomas para información a los usuarios.
- 11.- Mantenimiento y control diario de las instalaciones deportivas, de ocio, pasarelas, etc.
- 12.- Limpieza de la arena húmeda y seca de forma diaria.
- 13.- Limpieza diaria del paseo y accesos a la playa.
- 14.- Zona balizada.
- 15.- Control del cumplimiento de las restricciones a través de la policía local y del servicio de vigilancia e información medioambiental.
- 16.- Realización al menos una vez al año de un simulacro de salvamento, para control del tiempo de respuesta por parte de los servicios de



Magnífic Ajuntament de Burriana

vigilancia y socorrismo.

INDICADORES:

- 1.- % cumplimiento de la presencia de socorristas en la playa.
- 2.- Numero de encuestas sobre los servicios ofrecidos en la playa (mantenimiento, instalaciones, accesos, equipamientos, otras concesiones, etc.).
- 3.- % resultando óptimo de los análisis del agua y de la arena , % de analíticas que sobrepasan los valores limite aconsejable.
- 4.- % satisfacción de los usuarios, a través de las encuestas realizadas a los mismos por el personal de la Oficina de Turismo.
- 5.- Actualización anual de los carteles informativos.
- 6.- N° de incidencias en el servicio de socorrismo en el periodo actual / N° de incidencias en el servicio de socorrismo en el periodo anterior.
- 7.- Para instalaciones: N° de inspecciones con alguna anomalía / N° total de inspecciones.
- 8.- N° de servicios prestados por la policía local en la playa en el periodo actual / N° de servicios prestados por la policía local en la playa en el periodo anterior.
- 9.- Reclamaciones relacionadas con las playas accesibles.

COMPORTAMIENTOS ESPERADOS EN EL USO DE LA PLAYA.

Para fomentar los comportamientos cívicos y de respeto con el Medioambiente y el resto de los usuarios, se establecen las siguientes prohibiciones:

- La colocación en la arena de sombrillas, sillas o cualquier otro artículo que pueda entorpecer la limpieza diaria de la playa, entre las 0'00 horas y las 8'30 horas.
- Utilización de aparatos de reproducción sonora a tal volumen que perturben la tranquilidad del resto de los usuarios.
- La presencia en la zona de arena de cualquier animal domestico, excepto perros lazarillo.
- La practica de juegos o deportes fuera de la zona habilitada para ello.
- La venta ambulante o propaganda en la zona de arena.
- Los bañistas deben respetar las indicaciones de los socorristas y las banderas de señalización.
- Queda prohibido el baño con bandera roja.
- Acceso de embarcaciones de recreo a motor dentro de la zona balizada para los bañistas, excepto las embarcaciones de socorrismo.
- Consumo de bebidas alcohólicas de alta graduación en la playa.
- Los bañistas y usuarios de la playa deberán observar los criterios marcados por Banderas Azules, según los pictogramas expuestos en los Paneles Informativos.



Magnífico Ayuntamiento de Burriana

Nuestro compromiso con Banderas Azules además incluye:

- La utilización de papeleras y recogida selectiva de residuos.
- No se permite la utilización de detergentes en los lavapies públicos de las playas.
- No se permite la acampada en la playa.
- No se permite la circulación de vehículos por la playa.
- Prohibición de vertidos en la playa.

SERVICIOS DE LAS PLAYAS DEL L'ARENAL Y MALVARROSA-GRAO

Papeleras en la arena: 53
Papeleras en el paseo. 19
Lavapies: 23
Pasarelas: 17
Puntos accesibles: 2
Aparcamiento para discapacitados: 2
Sillas anfibias: 4
Puestos de vigilancia y Salvamento: 4
Hamacas y Sombrillas: 120/60
Patines: 10
Aseos Químicos Adaptados: 3
Duchas Adaptadas: 1
Aseos: 6
Zona de juegos: 3
Zona de Juegos infantiles: 3
Carteles Informativos: 7
Banderas de señalización del estado de la mar: 3
Expositores de las analíticas del agua y de la arena: 2
Información Bandera Azul: 2
Puntos de recogida selectiva de residuos: 3

Mayo 2015