

## CARTA DE SERVICIOS 2018

El ayuntamiento de Manacor, a través de la Delegación de Turismo, tiene como principio de actuación mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en las playas del municipio, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y visitantes, y mejorar la información puesta a disposición de los usuarios.

### PUNTOS DE INFORMACIÓN

- ✓ Oficina municipal de información turística, Plaça del Convent, 3 - 07500 Manacor Tel. 971 84 91 26 Horario: De lunes a viernes de 9'00 a 14'00h. Abierto todo el año.
- ✓ [www.visitmanacor.com](http://www.visitmanacor.com) [turisme@manacor.org](mailto:turisme@manacor.org)

### TEMPORADA DE EXPLOTACIÓN DE LAS PLAYAS

Del mes de mayo al mes de Octubre. Incluye todos los servicios excepto salvamento y socorrismo.  
Horario de 9:00 a 18:30h.

### SERVICIOS DURANTE LA TEMPORADA DE BAÑO

- Salvamento y socorrismo

MAYO	De día 1 a día 15 de mayo 12.00 – 16.00h	De día 16 a día 31 de mayo 11.00 – 17.00h
JUNIO	TODO EL MES	10.00 – 18.00h
JULIO	TODO EL MES	10.00 – 19.30h
AGOSTO	TODO EL MES	10.00 – 19.30h
SEPTIEMBRE	TODO EL MES	10.00 – 18.00h
OCTUBRE	De día 1 a día 15 de octubre 10.30 – 17.30h	De día 16 a día 31 de octubre 11.00 – 17.00h

- Pasarelas de acceso a discapacitados
- Servicios higiénicos públicos, gratuitos y adaptados a personas con discapacidad
- Duchas y lavapiés
- Recogida selectiva de residuos
- Servicio de limpieza
- Alquiler de hamacas y sombrillas
- Alquiler de velomares, TDV y kayaks: consultar las playas con el personal de servicios
- Plataforma flotante (Porto Cristo)
- Red de voleibol (s'Illot, Porto Cristo, s'Estany d'en Mas y Cala Murada)
- Silla anfibia para personas con discapacidad (Porto Cristo y s'Illot)
- Aparcamiento público y aparcamiento para personas con discapacidad

- Establecimientos de restauración
- Información sobre los servicios de la playa
- Análisis y control de la calidad de el agua del baño y de la presencia de hongos en la superficie de las duchas y lava pies.
- Sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias.
- Transporte público.

### **COMPROMISOS**

- Limpieza manual y mecánica de la arena y control de la calidad
- Correcta gestión de los restos de posidonia acumulados en función de la temporada, cantidad y tipo de playa
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones para evitar riesgos higienico-sanitarios
- Recogida selectiva de residuos y frecuencia de retirada adecuada para evitar acumulaciones y malos olores
- Control de la calidad del agua de baño para asegurar unas condiciones higiénico-sanitarias optimas, con la realización de analíticas periódicas y exposición pública de los resultados
- Realización de las encuestas a los usuarios para conocer su grado de satisfacción.
- Tratamiento de las quejas y sugerencias de los usuarios.
- Supervisión de los trabajos realizados por los concesionarios para evaluar sus servicios.

### **INDICADORES**

La Delegación de Turismo del Ayuntamiento de Manacor dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad que incluye una serie de indicadores para el seguimiento de la eficacia y eficiencia de los servicios que se prestan:

- % satisfacción calidad de cada servicio a través de la encuesta a usuarios.
- Nº quejas relacionadas con cada servicio.
- Nº irregularidades la supervisión de los servicios.
- Nº avisos de salvamento y primeros auxilios.
- Cumplimiento tiempos de respuesta en el servicio de socorrismo i salvamento.
- Cumplimiento tiempos de respuesta establecido en el Plan de mantenimiento de instalaciones.
- Cumplimiento resultado análisis y calidad del agua de baño
- Cumplimiento análisis superficie duchas
- Cumplimiento análisis microbiológicos a los establecimientos de restauración

### **OBJETIVOS**

Anualmente se definen unos objetivos de calidad para todas las playas, con la intención de mejorar las infraestructuras y la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Los objetivos aprobados por la presente temporada pueden consultarse en la web de turismo en el apartado de "Noticias".

## **SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Vuestra opinión es importante. Podéis presentar vuestras quejas o sugerencias a través de los siguientes medios

- Hojas de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios en las torres de vigilancia y en las oficinas de Turismo de Manacor, Porto Cristo, s'Illot y Cales de Mallorca.
- Dirección de correo electrónico de contacto: [turisme@manacor.org](mailto:turisme@manacor.org)
- A través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se reparten en las playas