

MANUAL DE LOS PUNTOS ACCESIBLES

PLAYAS DE BENIDORM

EDICIÓN: 02

ELABORADO Y
REVISADO POR:
TÉCNICO DE
ECOLOGÍA Y
MEDIO
AMBIENTE

APROBADO
POR:
CONCEJAL DE
PLAYAS

Fecha:
agos-2022

Fecha:
agos-2022

ajuntament



benidorm

Índice

1. BIENVENIDA.....	1
2. POLÍTICA.....	2
3. PUNTOS DE PLAYA ACCESIBLE.....	2
4. SERVICIOS Y ELEMENTOS DISPONIBLES EN CADA PUNTO.....	3
5. GRUPOS Y COLECTIVOS.....	4
6. ATENCIÓN AL USUARIO.....	4
7. NORMAS DE USO.....	6

1. BIENVENIDA

Desde la concejalía de Playas del Ayuntamiento de Benidorm queremos agradecerle su confianza al decidir utilizar estas instalaciones.

Uno de nuestros objetivos es la mejora continua, por ello queremos que nos aporte sus ideas, conocimientos, experiencia e ilusión para que este servicio sea cada vez mejor.

También queremos renovar día a día la confianza que ha depositado en nosotros y que juntos hagamos un buen equipo.

Es por ello que hemos implantado un sistema de gestión de Accesibilidad Universal según la Norma UNE 170001/2 en el punto accesible del Parque de Elche en la Playa de Poniente, en Playa de Levante y de forma progresiva se irá trasladando al resto de puntos.

2. POLÍTICA

El Ayuntamiento de Benidorm, como organismo público en el ámbito local, es consciente de la importancia que tiene la prestación de servicios de calidad en sus playas, por lo que apuesta por una gestión que garantice la protección del entorno costero y la preservación de sus recursos naturales, así como la mejora de la accesibilidad en los servicios prestados.

Por ello, dispone de una Política de calidad, medio ambiente, accesibilidad universal y turismo seguro que se puede consultar en la web: www.benidorm.org.

3. PUNTOS DE PLAYA ACCESIBLE

Se considera punto de playa accesible el lugar donde se concentran todos los elementos necesarios para facilitar el uso de la playa por personas con discapacidad, incluyendo la prestación de servicio de ayuda al baño por personal especializado.

Las playas de Benidorm cuentan con tres puntos de playas accesibles:

Playa de Levante, C/Murcia,

Superficie: 312 m²

Año de instalación: 2000



Ilustración 1 Plano de localización Punto Accesible Playa de Levante

Playa de Poniente, Avd. Mont Benidorm,

Superficie: 138 m²

Año de instalación 2001

Playa de Poniente, Parque Elche,

Superficie: 172 m²

Año de instalación 2003



Ilustración 2 Plano de localización Puntos Accesibles Playa Poniente

4. SERVICIOS Y ELEMENTOS DISPONIBLES EN CADA PUNTO

PUNTOS ABIERTOS	INVIERNO (resto del año excepto del 15 de enero al 14 de febrero)	VERANO (1 junio al 30 septiembre)
Vicente Llorca (Playa de Poniente)	10:30 a 14:30	09:30 a 18:30
Parque de Elche (Playa de Poniente)	10:30 a 14:30	09:30 a 18:30
Cl. Murcia (Playa de Levante)	10:30 a 14:30	09:30 a 18:30

PERSONAL DE SERVICIO	INVIERNO (resto del año excepto verano)	Del 14 de febrero al 31 de mayo	VERANO (1 junio al 30 sept)
Vicente Llorca (Playa de Poniente)	1	2	3
Parque de Elche (Playa de Poniente)	1	2	3
Cl. Murcia (Playa de Levante)	1	2	3

Levante)			
----------	--	--	--

Anomalías Personal Ayuntamiento:	966815485
Emergencias Personal Salvamento y Socorrismo:	603822132

En cada punto accesible disponemos de:

- * Rampa de acceso.
- * Pasarela, que conecta con la rampa de acceso al mar.
- * Plazas de aparcamiento.
- * 1 Vestuario adaptado.
- * 1 WC adaptado.
- * Espacios de sombra y lonas paravientos.
- * Sillas anfibas de adulto.
- * Juegos de muletas anfibas de diferentes tallas.
- * Socorristas como personal de apoyo para el baño (según temporada).
- * Boyas de delimitación de la zona de baño.

5. GRUPOS Y COLECTIVOS

Con el fin de proporcionar el mejor servicio posible a todos los usuarios, sería conveniente que los grupos o colectivos que quieran hacer uso de nuestras instalaciones avisarán con la suficiente antelación, con el fin de que no se sature ninguno de los 3 puntos y si fuese necesario, se reforzaran los mismos con más personal de apoyo.

playasymedioambiente@benidorm.org

6. ATENCIÓN AL USUARIO

Nuestro objetivo es conseguir la satisfacción de los usuarios, a través de un total cumplimiento de sus expectativas, mediante la aplicación de los más avanzados recursos y la colaboración de una excelente plantilla de profesionales motivados.

Trabajamos hacia la mejora continua y por esta razón realizamos un seguimiento de las instalaciones y atención al usuario. Es por eso que nuestro trabajo se carga de empatía, para que la comunicación sea totalmente personalizada y el usuario se sienta satisfecho con el servicio que le prestamos.

Nuestros compromisos:

- ⊕ La actitud del personal del punto será facilitadora de las tareas que le competen.

- ⊕ El personal de apoyo trasladará al usuario a la silla anfibia y permanecerá en el agua junto a él y lo volverá a colocar en la silla individual.
- ⊕ En todo momento los socorristas mantendrán un trato respetuoso y amable con los usuarios.
- ⊕ La vestimenta será con el uniforme de la empresa y con la identificación del personal CLARAMENTE VISIBLE.
- ⊕ La imagen del personal NO debe de ser descuidada (aseo, peinado, zapatos, etc.).
- ⊕ Todo el personal debe conocer las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- ⊕ Mostrar en todo momento un trato cortés hacia el cliente, utilizando un tono de voz suave y de tono normal, con posturas y actitudes correctas.
- ⊕ No comer, beber, fumar, ni mascar chicle en presencia del cliente.
- ⊕ Mostrar respeto suficiente para proteger la intimidad de los clientes.
- ⊕ Ante cualquier queja o reclamación deben comunicarla al superior para que la trate según procedimiento.
- ⊕ El personal estará debidamente formado, con objeto de potenciar la mejora del trato y de la atención que se da, garantizando siempre el respeto y la proximidad al usuario.
- ⊕ Trabajar en equipo y coordinarse para mejorar el servicio que se presta.
- ⊕ Medir las expectativas y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que se ofrecen mediante una encuesta, con el objeto de saber su opinión para desarrollar los servicios actuales y futuros.

Contamos con la colaboración de todo el personal que trabaja en la playa para lograr que los usuarios que nos visitan se encuentren a gusto y disfruten del entorno.

Se pone a disposición del usuario un buzón de sugerencias.

7. NORMAS DE USO .

- ❖ El horario del punto accesible es **9:30 a 18.30**.
- ❖ Para realizar el baño es necesario presentar el certificado de discapacidad pertinente.
- ❖ Las personas con discapacidad que hagan uso del baño con la silla de manera autónoma, firmarán un **compromiso asumiendo su responsabilidad** y eximiendo a la organización de las posibles consecuencias.
- ❖ La duración del uso de silla dependerá de la cantidad de personas en espera.
- ❖ **No se prestará el servicio de prestamos de silla con bandera amarilla.**