



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL



PLATGES DE VALÈNCIA
Qualitat amb estrelles

CARTA de SERVICIS

PLATGES

2017





Presentació

En este Servici s'ha implantat un sistema de gestió de platges basat en la millora contínua, que ens permet utilitzar nous mètodes per a oferir servicis de major qualitat a la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

Este model consistix a saber què ens demanda la ciutadania, oferir-li el servici que ens sol·licita i millorar-lo de manera continuada. Per a això, entre les iniciatives que cal abordar es troba la implantació de cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat en els servicis.

La missió fonamental d'esta carta de compromisos és, per tant, definir i difondre els compromisos de servicis que assumix la Delegació de Qualitat Ambiental per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'estos compromisos i comunicar els resultats.

Pilar Soriano Rodríguez

Regidora de Qualitat Ambiental



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servei d'Anàlisi i Qualitat Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges, dependent de la Delegació de Qualitat Ambiental i amb la intervenció de l'òrgan gestor de platges, és el responsable del compliment d'esta carta de compromisos.

L'àmbit d'aplicació d'esta carta són les platges del municipi de València, és a dir. La platja de La Malva-rosa, el Cabanyal, Pinedo, l'Arbre del Gos, el Saler, la Garrofera, la Devesa i el Perellonet-el Recatí.

La nostra missió

“ Gestionar l'assistència sanitària, salvament i socorrisme, així com el desenvolupament del programa d'ajuda al bany de persones amb diversitat funcional i mantindre el sistema de gestió de platges implantat per a controlar la neteja i higiene de les zones de bany i la regulació de l'ús de les platges. ”

La nostra visió

“ Millorar contínuament la qualitat de les platges i de les zones de bany del municipi perquè siguen referència d'excel·lència i sostenibilitat de les platges d'Espanya, amb l'aplicació de manera continuada de les noves tecnologies. ”

Quins servicis oferim?

- Assistència sanitària, salvament i socorrisme.
- Accessibilitat: programa d'ajuda al bany de les persones amb diversitat funcional i control de l'accessibilitat en la platja.
- Informació pública dels servicis, codis de conducta, seguretat, estat de la mar, medi ambient, a través de la cartelleria, pagina web i memòries anuals.
- Manteniment del sistema de gestió de platges i de tota la documentació que garantisca el seguiment de les certificacions de qualitat, accessibilitat i mediambientals.
- Control i inspecció de la concessió de casetes, hamaques i ombrel·les, d'acord al Sistema de gestió implantat.
- Control de la neteja i higiene de les platges i zones de bany del municipi.
- Gestió del Pla de temporada de les instal·lacions a través de la Demarcació de Costes.
- Regulació de l'ús de les platges i zones adjacents a través de l'ordenança municipal.
- Servicis complementaris de quioscos i lloguer d'ombrel·les i hamaques.
- Protecció de l'entorn i del medi ambient per mitjà de la vigilància mediambiental i inspecció de la platja després de forts temporals: arplega d'aus ferides, tortugues i cetacis encallats i informació de danys estructurals.





Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Tindre les platges i zones de bany del municipi de València netes i amb els servicis adequats.
- Tindre informació sobre la qualitat de l'aigua i de l'arena.
- Disposar de vigilància i seguretat.

- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen necessitar i l'adequada atenció en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i personal davall la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga una acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició d'interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servicí rebut.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestades en el termini establert.
- A més, la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal reconeix als/a les ciutadans/es els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.





Les persones usuàries tenen l'obligació de/d':

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació que siguem necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïska en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar a mantindre'ls en bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de forma correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a poder tramitar-los correctament.
- Satisfer les taxes establides en aquells servicis en què així estiga disposat.
- Facilitar l'actuació inspectora, pel que fa a l'accés a les dependències de l'establiment, subministrament d'informació i/o documentació, presa de mostres, o qualsevol altre tipus de control.

Formes de participació

Les persones usuàries poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta Carta de Servicis:

- A través de les enquestes de satisfacció que es realitzen anualment de conformitat amb el sistema de gestió de platges.
- Directament, posant-se en contacte amb l'Oficina de Platges, per qualsevol mitjà que troben oportú.
- A través del Comitè Tècnic d'accessibilitat en les platges.
- A través de les xarxes socials



Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servei de queixes i suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de consultes i suggeriments del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Quant a les queixes, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seua electrònica, en què serà necessari accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre general d'entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia, 11, o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com pels mitjans que estableix l'article



16 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Tant els suggeriments com les queixes hauran de ser contestats en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta es posarà a disposició de les persones usuàries en temporada de bany en els punts de primers auxilis, en la pàgina web municipal www.valencia.es, i a través de fullets informatius.

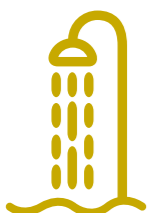
Mesures d'esmena o compensació en el cas d'incompliment d'un compromís

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi del sistema de gestió de platges per a corregir-la: s'analitzaran les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària, a través de la qual serà informada de les mesures correctores que s'adoptaran.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es reformularà el compromís adquirit.

Normativa reguladora

Relació actualitzada de les normes reguladores de cada un dels servicis prestats



- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 22/1988, de 28 de juliol, de costes i Llei 2/2013, de 29 de maig, de protecció i ús sostenible del litoral i modificació de la Llei 22/1988.
- Reial Decret 876/2014, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de costes.
- Ordenança Municipal d'utilització de les platges i zones adjacents aprovada el 30 d'abril de 2010, modificada el 31 de març de 2016.
- Norma UNIX 17001 d'accessibilitat universal.
- Reial Decret 1341/2007, de 14 d'octubre, de gestió de la qualitat de les aigües de bany.
- Norma UNIX 187001 ICTE de qualitat.
- Norma ISO 14001 de qualitat mediambiental.
- Reglament EMAS III 1221/2009 del Parlament Europeu.
- Ordenança municipal de neteja.
- Ordenança municipal de venda no sedentària
- Edicte de Capitania Marítima a València sobre normes de seguretat marítima en zones de bany i en aquelles altres aigües pròximes a la costa de la província de València.

A quines coses ens comprometem?

Per a garantir-ne el compliment mesurem:

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

El servici de seguretat, salvament i primers auxilis es prestarà de forma ininterrompuda durant la temporada de bany en horari pactat i publicat anualment en cartellera i web municipal.

01

Percentatge del compliment de l'horari establert anualment.

Resposta de primera assistència de Creu Roja davant d'avís d'emergència inferior a 4 minuts.

02

Nombre d'avisos en emergències amb resposta de Creu Roja en temps inferior a 4 minuts.

Exposició pública en la pàgina web i cartellera, en el termini màxim de 24 hores, des del justificant de recepció dels resultats, de les anàlisis quinzenals de la qualitat de l'aigua durant la temporada de bany.

03

Nombre de publicacions en la pàgina web i cartellera dins del termini establert.

Realització d'inspeccions setmanals dels quioscs instal·lats en l'arena durant la temporada de bany.

04

Nombre d'inspeccions realitzades setmanalment.

Informació diària de l'estat de la mar segons les condicions meteorològiques i/o presència de plagues marines i/o residus flotants (verd: òptim, groc: alerta, roja: prohibició del bany, bandera de meduses o bandera blanca: sense vigilància) en la pàgina web municipal durant la temporada de bany.

05

Nombre de publicacions de l'estat de la mar en la pàgina web municipal durant la temporada de bany.

Exposició i actualització anual, com a mínim, de 12 icones de codi de conducta en la cartellera de les platges de València.

06 | Nombre d'icones exposades i actualitzades anualment.

Manteniment de les certificacions en les platges de la Malva-rosa, el Cabanyal, Pinedo i el Saler de la Norma UNIX 187001. Marca Q de qualitat turística (certificat que premia el compliment d'uns nivells de qualitat en els servicis).

07 | Renovació o seguiment anual de les certificacions.

Manteniment de les certificacions en les platges de la Malva-rosa, el Cabanyal, Pinedo, l'Arbre del Gos i la Devesa de la Norma ISO 14001 de gestió ambiental.

08 | Renovació o seguiment anual de les certificacions.

Manteniment de les certificacions en les platges de la Malva-rosa i el Cabanyal de la Norma UNIX 17001 d'accessibilitat universal.

09 | Renovació o seguiment anual de les certificacions.

Manteniment de la verificació del reglament EMAS III en les platges de la Malva-rosa, el Cabanyal i Pinedo (registre europeu per a assegurar un alt nivell de protecció del medi ambient).

10 | Seguiment anual de la verificació del reglament.

Atenció anual, com a mínim, de 3.500 persones usuàries a través del Programa d'ajuda al bany de persones amb diversitat funcional.

11 | Nombre de persones usuàries amb diversitat funcional ateses a l'any.



Posar a disposició de les persones amb mobilitat reduïda almenys un 3% de les places d'aparcament en les platges de València.

12 | Percentatge de places d'aparcament en la platja reservades a persones amb mobilitat reduïda.

Realitzar inspeccions setmanals en els punts de primers auxilis durant la temporada de bany.

13 | Nombre d'inspeccions realitzades a la setmana.

Preses de 60 mostres, com a mínim, per a l'anàlisi microbiològica de la superfície de les dutxes i rentapeus durant la temporada de bany.

14 | Nombre de mostres arreplegades i analitzades durant la temporada de bany.

Desenvolupar en les platges, almenys 6 activitats de caràcter mediambiental, d'exercici físic, oci o culturals a l'any.

15 | Nombre d'activitats exercides al llarg de l'any.

De la Carta de Servicis del Sistema de Gestió de Platges de temporada de bany "Servicis de temporada en les platges", amb els continguts mínims exigits per les normes implantades.

16 | Publicació anual.

Tots estos compromisos tindran validesa des de l'aprovació de la carta fins a desembre de 2019. La comunicació del compliment d'estos es realitzarà semestralment i es publicarà a través de la pàgina web de l'Ajuntament de València (<http://www.valencia.es>)

Transport a les platges

Platges nord. EMT

Tot l'any

Les línies **2, 19, 31 i 32** i les nocturnes **N1 i N9**.

Estiu (a més de les anteriors)

Les línies **20 i 23** posen les platges de la ciutat a l'abast de valencians i valencianes i visitants.

Platges sud. Pinedo

Les línies EMT: **14** *el Forn d'Alcedo/Pinedo - Marqués de Sotelo* i **15** *Pinedo-Marqués de Sotelo*.

Resta de platges

La línia **25** de l'EMT *València-el Perellonet: el Saler-les Gavines-el Palmar-el Perellonet*.

Autobusos Metropolitans de València línies: **190** (*València-el Perelló*) i **191** (*València-el Saler-les Gavines*).

Forma d'arribar a les platges

La Malva-Rosa i el Cabanyal

Des del centre de la ciutat cap al districte marítim per l'av. del Port, Blasco Ibáñez, av. dels Tarongers...

Pinedo

A la platja s'arriba des del poble de Pinedo per la travessia de Pinedo al Mar.

-Per la carretera Natzaret-Oliva (CV-510) en les següents rotondes i eixides de la mateixa carretera.

-Per l'autovia del Saler (CV-500).

-Amb autobús de l'EMT.

L'Arbre del gos

A la platja s'arriba des del poble de Pinedo per la Travessia de Pinedo al Mar fins al final del passeig marítim de Pinedo i és on comença el passeig marítim de la platja de l'Arbre del Gos, hi ha senyalització de l'inici de la platja amb un cartell vertical.

-Per la carretera Natzaret-Oliva (CV-510) en les següents rotondes i eixides de la mateixa carretera.

-Per l'autovia del Saler (CV-500) eixida a la platja de l'Arbre del Gos (arribant a la rotonda per l'autocine).

El Saler

A la platja s'arriba des del poble del Saler, al qual s'accedix per la carretera Natzaret-Oliva, CV 510, en l'eixida del Saler de la mateixa carretera.

-Per l'autovia del Saler, eixida del Saler CV500.

Esta platja disposa de tres accessos principals:

-El primer el marca la rotonda que dona fi a l'autovia (principal via d'accés).

-El segon és a través de la pedania (perfectament senyalitzat).

-El tercer està marcat per la rotonda d'accés al tallafoc de la Rambla a totes, després de les rotondes, s'accedix per sengles camins perfectament delimitats.

La Garrofera

Des del poble del Saler, al qual s'accedix per la carretera Natzaret-Oliva, CV 510, i continuar fins a la tercera rotonda i desviació a la platja de la Garrofera.

-Per l'autovia del Saler, cap al Perelló, CV500, i en la segona rotonda desviació cap a la platja.

La Devesa

Des del poble del Saler, al qual s'accedix per la carretera Natzaret-Oliva, CV 510, i continuar cap al Perelló o per l'autovia del Saler cap al Perelló, CV500. A l'arribar al pont de la gola de Pujol continuar per la carretera fins a poder girar a l'esquerra per a retrocedir i prendre la desviació a la platja de la Devesa, la qual es troba indicada en la senyalística. Endinsar-se un poc per a aparcar vehicle en la zona habilitada per a això. L'accés a la platja es realitza per sendes a peu en la zona protegida, per la qual està prohibida la circulació rodada.

El Recatí - El Perellonet

Per la carretera Natzaret-Oliva (CV 510) després de 5 rotondes i passada la gola del Perellonet hi ha el poble del Perellonet on comença la platja del Perellonet-el Recatí.

-Per l'autovia del Saler, CV 500, direcció al Perelló, passada la gola del Perellonet hi ha la rotonda on s'inicia la platja del Perellonet-el Recatí.

Mapa SIGPAC. Google Maps

1. La MALVA-ROSA zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 730377.79	Y: 4373546.47	Fus: 30
Límit 1:	X: 730426	Y: 4372970	Fus: 30
Límit 2:	X: 730341	Y: 4374120	Fus: 30

2. El CABANYAL zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 730501.37	Y: 4372380.55	Fus: 30
Límit 1:	X: 730635	Y: 4371800	Fus: 30
Límit 2:	X: 730426	Y: 4372970	Fus: 30



3. PINEDO zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 729652.37	Y: 4366780.04	Fus: 30
Límit 1:	X: 729774	Y: 4366240	Fus: 30
Límit 2:	X: 729810	Y: 4367320	Fus: 30

4. L'ARBRE DEL GOS zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 729926.46	Y: 4365391.74	Fus: 30
Límit 1:	X: 730177	Y: 4364570	Fus: 30
Límit 2:	X: 729789	Y: 4366230	Fus: 30

5. El SALER zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 730529.5	Y: 4363096.8	Fus: 30
Límit 1:	X: 730975	Y: 4361640	Fus: 30
Límit 2:	X: 730177	Y: 4364570	Fus: 30

6. La GARROFERA zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 731351.2	Y: 4360492.67	Fus: 30
Límit 1:	X: 731737	Y: 4359350	Fus: 30
Límit 2:	X: 730975	Y: 4361640	Fus: 30

7. La DEVESA zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 732634.44	Y: 4356965.38	Fus: 30
Límit 1:	X: 733593	Y: 4354710	Fus: 30
Límit 2:	X: 731793	Y: 4359260	Fus: 30

8. El RECATÍ zona de bany

Coordenades UTM de la zona

Punt mitjà:	X: 734366.13	Y: 4353064.44	Fus: 30
Límit 1:	X: 735164	Y: 4351510	Fus: 30
Límit 2:	X: 733624	Y: 4354650	Fus: 30

Servici de platges

Telèfons:

Telèfon 963 52 54 78

Fax: 963 94 28 80

Adreça:

Ajuntament de València

Secció de Platges

C/ Amadeu de Savoia, 13

Pati C

València 46010

Adreça electrònica:

jefaturaplayas@valencia.es

secplayas@valencia.es

Autobús:

Hi ha diverses línies d'autobús pròximes al nostre emplaçament. Consulte la web de l'EMT per a informar-se'n.

Horari d'atenció al públic:

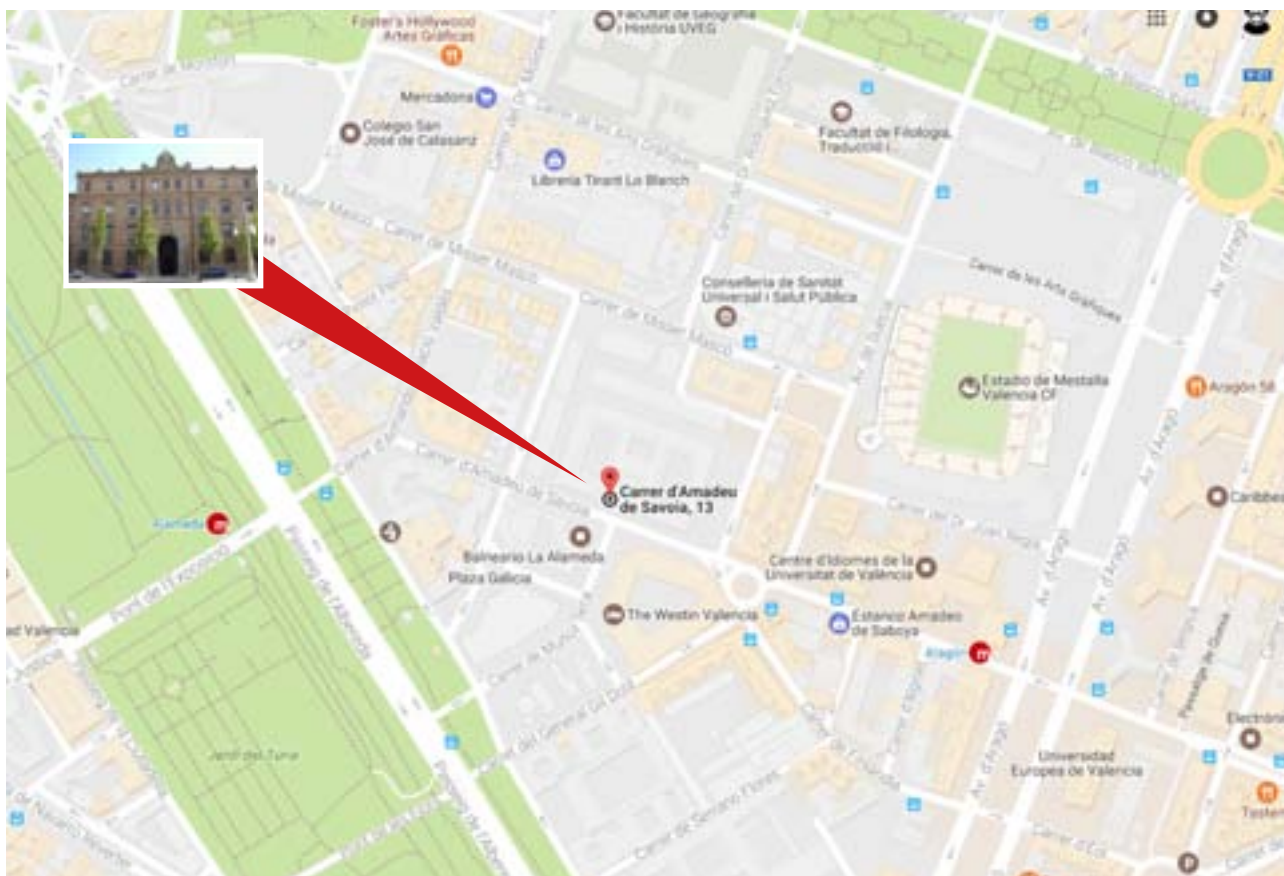
De dilluns a divendres:

De 8:00 a 14:00 hores.

Nota:

Visite la nostra web per a més informació:

<http://www.valencia.es/playas>



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL