



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL



**PLATGES DE VALÈNCIA**  
Qualitat amb estrela

# CARTA de SERVICIOS

PLAYAS

2017





## Presentación

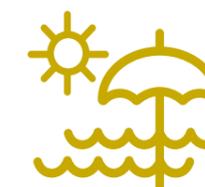
En este Servicio se ha implantado un sistema de gestión de playas basado en la mejora continua, que nos permite utilizar nuevos métodos para ofrecer servicios de mayor calidad a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

Este modelo consiste en saber qué nos demanda la ciudadanía, ofrecerle el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continuada. Para ello entre las iniciativas a abordar se encuentra la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad en los servicios.

La misión fundamental de esta carta de compromisos es, por tanto, definir y difundir los compromisos de servicios que asume la Delegación de Calidad Ambiental para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

**Pilar Soriano Rodríguez**

*Concejala de Calidad Ambiental*



## Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Análisis y Calidad Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas, dependiente de la Delegación de Calidad Ambiental y con la intervención del órgano gestor de playas, es el responsable del cumplimiento de la presente carta de compromisos.

El ámbito de aplicación de esta carta son las playas del Municipio de València, es decir, la Playa de La Malvarrosa, El Cabanyal, Pinedo, L'Arbre del Gos, El Saler, La Garrofera, Devesa y Perellonet-Recatí.

### Nuestra misión

“ Gestionar la asistencia sanitaria, salvamento y socorrismo, así como el desarrollo del programa de ayuda al baño de personas con diversidad funcional y mantener el sistema de gestión de playas implantado controlando la limpieza e higiene de las zonas de baño y la regulación del uso de las playas. ”

### Nuestra visión

“ Mejorar continuamente la calidad de las playas y las zonas de baño del municipio para que sean referencia de excelencia y sostenibilidad de las playas de España, aplicando de forma continuada las nuevas tecnologías. ”

## ¿Qué servicios ofrecemos?

- Asistencia sanitaria, salvamento y socorrismo.
- Accesibilidad: Programa de ayuda al baño a personas con diversidad funcional y control de la accesibilidad en la playa.
- Información pública de los servicios, códigos de conducta, seguridad, estado del mar, medio ambiente, a través de la cartelería, página Web y memorias anuales.
- Mantenimiento del sistema de gestión de playas y de toda la documentación que garantice el seguimiento de las certificaciones de calidad, accesibilidad y medioambientales.
- Control e inspección de la concesión de casetas, hamacas y sombrillas, de acuerdo al Sistema de gestión implantado.
- Control de la limpieza e higiene de las playas y zonas de baño del Municipio.
- Gestión del Plan de temporada de las instalaciones a través de la Demarcación de Costas.
- Regulación del uso de las playas y zonas adyacentes a través de la Ordenanza Municipal.
- Servicios complementarios de kioscos y alquiler de sombrillas y hamacas.
- Protección del entorno y del medio ambiente mediante la vigilancia medioambiental e inspección de la playa tras fuertes temporales: recogida de aves heridas, tortugas y cetáceos varados e información de daños estructurales.





## Derechos y obligaciones de las personas usuarias

### Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Tener las playas y zonas de baño del municipio de València limpias y con los servicios adecuados.
- Tener información sobre la calidad del agua y la arena.
- Disponer de vigilancia y seguridad.

- Recibir la información, orientación y asesoramiento que pudieran precisar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en los que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como a que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados/as en el plazo establecido.
- Además la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.





### Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborar a mantenerlas en buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Complimentar de forma correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los que así esté dispuesto.
- Facilitar la actuación inspectora, en lo referente al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, toma de muestras, o cualquier otro tipo de control.

## Formas de participación

Las personas usuarias pueden participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta Carta de Servicios:

- A través de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente de conformidad con el sistema de gestión de playas.
- Directamente, poniéndose en contacto con la Oficina de Playas, por cualquier medio que estimen oportuno.
- A través del Comité Técnico de accesibilidad en las playas.
- A través de las redes sociales.



## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través del buzón de consultas y sugerencias de la Web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito con indicación de datos personales en cualesquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

### En cuanto a las quejas, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica para lo que será necesario acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito en el Registro General de Entrada sito en la Plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la C/ Amadeo de Saboya o en cualesquiera de los registros de las Juntas de Distrito, así como por los medios que establece



el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### Tanto las sugerencias como las quejas deberán ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta Carta de Servicios.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

La presente carta se pondrá a disposición de los usuarios en temporada de baño en los puntos de primeros auxilios, en la página web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es), y a través de folletos informativos.

## Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de un compromiso

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio del sistema de gestión de playas para corregirla: se procederá analizar las causas que lo han propiciado e implantará las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento. Además se enviará una comunicación al usuario en la que se le informará de las medidas correctoras a adoptar.

Si el incumplimiento detectado tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

## Normativa reguladora

### Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan



- Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 22/1988 de 28 de julio de Costas y Ley 2/2013, de 29 de mayo de Protección y Uso Sostenible del Litoral y modificación de la Ley 22/1988.
- Real Decreto 876/2014, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Costas.
- Ordenanza Municipal de utilización de las Playas y Zonas Adyacentes aprobada el 30 de abril de 2010, modificada el 31 de marzo de 2016.
- Norma UNE 17001 de Accesibilidad Universal.
- Real Decreto 1341/2007 de 14 de octubre de Gestión de la calidad de las aguas de baño.
- Norma UNE 187001 ICTE de calidad.
- Norma ISO 14001 de calidad medioambiental.
- Reglamento EMAS III 1221/2009 del Parlamento Europeo.
- Ordenanza Municipal de Limpieza.
- Ordenanza Municipal de Venta no Sedentaria.
- Edicto de Capitanía Marítima en València sobre normas de seguridad marítima en zonas de baño y en aquellas otras aguas próximas a la costa de la provincia de Valencia.

## ¿A qué cosas nos comprometemos?

## Para garantizar su cumplimiento medimos:

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios se prestará de forma ininterrumpida durante la temporada de baño en horario pactado y publicado anualmente en cartelería y web municipal.

01

**Porcentaje del cumplimiento del horario establecido anualmente.**

Respuesta de primera asistencia de Cruz Roja ante aviso de emergencia inferior a 4 minutos.

02

**Número de avisos en emergencias con respuesta de Cruz Roja en tiempo inferior a 4 minutos.**

Exposición pública en la página Web y cartelería en el plazo máximo de 24 horas desde el recibí de los resultados de los análisis quincenales de la calidad del agua durante la temporada de baño.

03

**Número de publicaciones en la página web y cartelería dentro del plazo establecido.**

Realización de inspecciones semanales de los quioscos instalados en la arena durante la temporada de baño.

04

**Número de inspecciones realizadas semanalmente.**

Información diaria del estado del mar según las condiciones meteorológicas y/o presencia de plagas marinas y/o residuos flotantes (verde: óptimo, amarillo: alerta, roja: prohibición del baño, bandera de medusas o bandera blanca: sin vigilancia) en la página Web municipal durante la temporada de baño.

05

**Número de publicaciones del estado del mar en la página Web municipal durante la temporada de baño.**

Exposición y actualización anual de al menos 12 iconos de código de conducta en la cartelería de las playas de València.

**06** | **Número de iconos expuestos y actualizados anualmente.**

Mantenimiento de las certificaciones en las playas de Malvarrosa, Cabanyal, Pinedo y Saler de la Norma UNE 187001. Marca Q de Calidad turística (certificado que premia el cumplimiento de unos niveles de calidad en los servicios).

**07** | **Renovación o seguimiento anual de las certificaciones.**

Mantenimiento de las certificaciones en las playas de Malvarrosa, Cabanyal, Pinedo, Arbre del Gos y Devesa de la Norma ISO 14001 de gestión ambiental.

**08** | **Renovación o seguimiento anual de las certificaciones.**

Mantenimiento de las certificaciones en las playas de Malvarrosa y Cabanyal de la Norma UNE 17001 de accesibilidad universal.

**09** | **Renovación o seguimiento anual de las certificaciones.**

Mantenimiento de la verificación del reglamento EMAS III en las playas de Malvarrosa, Cabanyal y Pinedo (registro europeo para asegurar un alto nivel de protección del medio ambiente).

**10** | **Seguimiento anual de la verificación del reglamento.**

Atención anual de al menos 3500 personas usuarias a través del Programa de ayuda al baño a personas con diversidad funcional.

**11** | **Número de usuarios con diversidad funcional atendidos al año.**



Poner a disposición de las personas con movilidad reducida al menos un 3% de las plazas de aparcamiento en las playas de València.

**12** | **Porcentaje de plazas de aparcamiento en la playa reservadas a personas con movilidad reducida.**

Realizar inspecciones semanales en las postas sanitarias durante la temporada de baño.

**13** | **Número de inspecciones realizadas a la semana.**

Toma de al menos 60 muestras para el análisis microbiológico de la superficie de las duchas y lavapiés durante la temporada de baño.

**14** | **Número de muestras recogidas y analizadas durante la temporada de baño.**

Desarrollar en las playas, al menos 6 actividades de carácter medioambiental, de ejercicio físico, ocio o culturales al año.

**15** | **Número de actividades desarrolladas a lo largo del año.**

Publicación anual de la Carta de Servicios del Sistema de Gestión de Playas de temporada de baño "Servicios de temporada en las playas", con los contenidos mínimos exigidos por las normas implantadas

**16** | **Publicación anual.**

Todos estos compromisos tendrán validez desde la aprobación de la carta hasta diciembre de 2019. La comunicación del cumplimiento de los mismos se realizará semestralmente y se publicará a través de la página web del Ayuntamiento de València (<http://www.valencia.es>)

## Transporte a las playas

### Playas norte. EMT

#### Todo el año

Las líneas **2, 19, 31** i **32** i las nocturnas **N1** i **N9**.

#### Verano (además de las anteriores)

Las líneas **20** y **23** ponen las playas de la ciudad al alcance de valencianos y valencianas y visitantes.

### Playas sur. Pinedo

Las líneas EMT: **14** *Forn d'Alcedo/Pinedo - Marqués de Sotelo* y **15** *Pinedo - Marqués de Sotelo*.

### Resto de playas

La línea EMT: **25** *València - el Perellonet: el Saler - les Gavines - el Palmar-el Perellonet*.

Autobuses Metropolitanos de València líneas: **190** (*València - Perelló*) y **191** (*València - Saler - les Gavines*).

## Forma de llegar a las playas

### Malvarrosa y Cabanyal

Desde el centro ciudad hacia Distrito Marítimo por Avda. del Puerto, Blasco Ibañez, Avda. los Naranjos...

### Pinedo

A la playa se llega desde el pueblo de Pinedo por la travesía de Pinedo al Mar.

-Por la carretera Nazaret-Oliva (CV-510) en las siguientes rotondas y salidas de la misma carretera.

-Por la autovía del Saler (CV-500).

-Con el autobús de la EMT.

### Arbre del gos

A la playa se llega desde el pueblo de Pinedo por la Travesía de Pinedo al mar hasta el final del paseo marítimo de Pinedo y es donde empieza el paseo marítimo de la playa de L' Arbre del Gos, está señalizado el inicio de la playa con un cartel vertical.

-Por la carretera Nazaret-Oliva (CV-510) en las siguiente rotonda y salidas de la misma carretera.

-Por la Autovía del Saler (CV-500) salida a la playa de L'Arbre del Gos (llegando a la rotonda por el autocine).

### Saler

A la playa se llega desde el pueblo del Saler, al cual se accede por la carretera Nazaret-Oliva. CV 510 en la salida El Saler de la misma carretera.

-Por la autovía del Saler, salida del Saler CV500.

Esta playa, dispone de tres accesos principales:

-El primero de ellos lo marca la rotonda que da fin a la autovía (principal vía de acceso).

-El segundo de ellos es a través de la pedanía (perfectamente señalizado).

-El tercero, está marcada por la rotonda de acceso al cortafuego de la Rambla a todas ellas, tras las rotondas, se accede por sendos caminos perfectamente delimitados.

### Garrofera

Desde el pueblo del Saler, al cual se accede por la carretera Nazaret-Oliva. CV 510 y continuar hasta la tercera rotonda y desvío a la playa de la Garrofera.

-Por la autovía del Saler, hacia el Pe-

relló CV500 y en la segunda rotonda desvío hacia la playa.

### Devesa

Desde el pueblo del Saler, al cual se accede por la carretera Nazaret-Oliva. CV 510 y continuar hacia Perelló o por la autovía de El Saler hacia El Perelló CV500. Al llegar al puente de la Gola de Pujol continuar por la carretera hasta poder girar a la izquierda para retroceder y tomar la desviación a la playa de la Devesa la cual esta indicada en la señalética. Adentrarse un poco para aparcar vehículo en la zona habilitada para ello. El acceso a la playa se realiza por senderos a pie en la zona protegida, estando prohibida la circulación rodada.

### Recatí - Perellonet

Por la carretera Nazaret-Oliva (CV 510) después de 5 rotondas y pasada la Gola del Perellonet está el pueblo del Perellonet donde empieza la playa del Perellonet-El Recatí.

-Por la autovía del Saler CV 500 dirección El Perelló, pasada la Gola del Perellonet está la rotonda donde se inicia la playa del Perellonet-El Recatí.

# Mapa SIGPAC. Google Maps

## 1. MALVARROSA zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 730377.79	Y: 4373546.47	Huso: 30
Límite 1:	X: 730426	Y: 4372970	Huso: 30
Límite 2:	X: 730341	Y: 4374120	Huso: 30

## 2. CABANYAL zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 730501.37	Y: 4372380.55	Huso: 30
Límite 1:	X: 730635	Y: 4371800	Huso: 30
Límite 2:	X: 730426	Y: 4372970	Huso: 30



## 3. PINEDO zona de bany

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 729652.37	Y: 4366780.04	Huso: 30
Límite 1:	X: 729774	Y: 4366240	Huso: 30
Límite 2:	X: 729810	Y: 4367320	Huso: 30

## 4. ARBRE DEL GOS zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 729926.46	Y: 4365391.74	Huso: 30
Límite 1:	X: 730177	Y: 4364570	Huso: 30
Límite 2:	X: 729789	Y: 4366230	Huso: 30

## 5. SALER zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 730529.5	Y: 4363096.8	Huso: 30
Límite 1:	X: 730975	Y: 4361640	Huso: 30
Límite 2:	X: 730177	Y: 4364570	Huso: 30

## 6. GARROFERA zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 731351.2	Y: 4360492.67	Huso: 30
Límite 1:	X: 731737	Y: 4359350	Huso: 30
Límite 2:	X: 730975	Y: 4361640	Huso: 30

## 7. DEVESA zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 732634.44	Y: 4356965.38	Huso: 30
Límite 1:	X: 733593	Y: 4354710	Huso: 30
Límite 2:	X: 731793	Y: 4359260	Huso: 30

## 8. RECATÍ zona de baño

Coordenadas UTM de la zona

Punto Medio:	X: 734366.13	Y: 4353064.44	Huso: 30
Límite 1:	X: 735164	Y: 4351510	Huso: 30
Límite 2:	X: 733624	Y: 4354650	Huso: 30

# Servicio de playas

## Teléfonos:

Teléfono 963 52 54 78

Fax: 963 94 28 80

## Dirección:

**Ayuntamiento de València**  
**Sección de Playas**  
**C/ Amadeo de Saboya, 13**  
**Patio C**  
**València 46010**

## Dirección electrónica:

jefaturaplayas@valencia.es

secplayas@valencia.es

## Autobús:

Hay diversas líneas de autobús próximas a nuestro emplazamiento. Consulte la web de la EMT para informarse.

## Horario de atención al público:

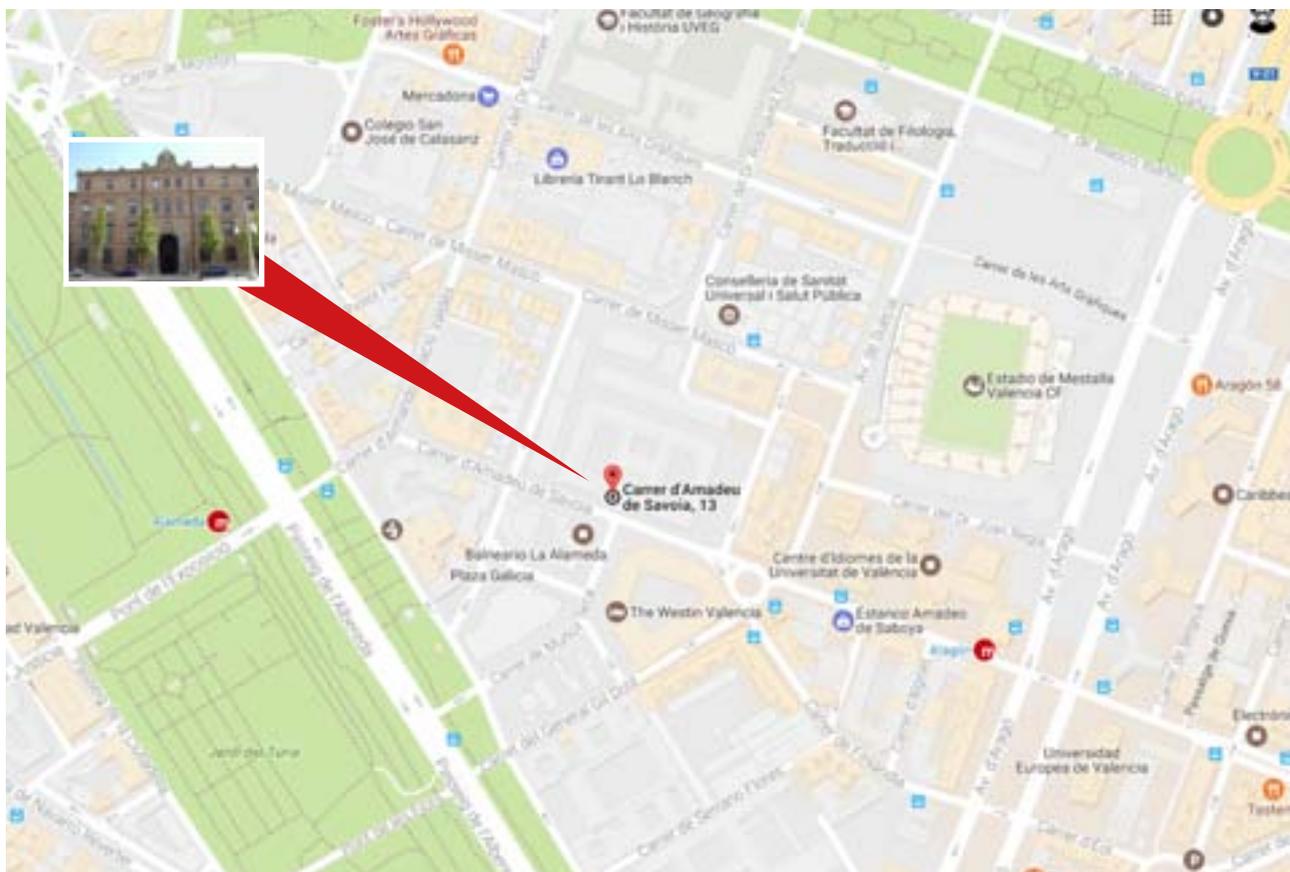
De lunes a viernes:

De 8:00 a 14:00 horas.

## Nota:

Visite nuestra web para más información:

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



Iconos gentileza de Freepik a través de www.freepik.com - Mapa gentileza de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL