

MANUAL DEL PUNTO ACCESIBLE 2026



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



BIENVENIDA

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

Uno de nuestros compromisos es la mejora continua, por ello tenemos certificado un sistema de gestión de Accesibilidad Universal según la Norma UNE 170001/2 en todos nuestros puntos accesibles de Benidorm que nos ayudan a dar cumplimiento a nuestra política de sostenibilidad de playas y calas de nuestro municipio.



Política de Sostenibilidad de las playas y calas del municipio

El Ayuntamiento de Benidorm, como organismo público en el ámbito local, es consciente de la relevancia que tiene el gestionar de manera efectiva su entorno costero, al igual que sus recursos. Por ello desde su Concejalía de Playas se ha implantado un Sistema de Gestión Integrado en el marco de la estrategia de sostenibilidad para la Agenda 2030 y sus compromisos con el desarrollo sostenibles basándose en el cumplimiento de las siguientes normas de referencia: UNE 0083:2024 Marca 5 de Sostenibilidad Turística (ODS), UNE- ISO/PAS 5643:2021 Turismo seguro (Safe Tourism Certified), Reglamento EMAS, ISO 9001 y 14001 (Calidad y Medio Ambiente), ISO 13009 (Q de calidad) y UNE 170001-1 y UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal.

Así pues, los compromisos de este Ayuntamiento se concretan en los siguientes principios de actuación:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a las playas y otros requisitos asociados a las normas de referencia, como los requisitos DALCO para una accesibilidad universal a nuestras playas.
- Dotar los recursos necesarios que garanticen la eficacia del sistema integrado de gestión, mejorando continuamente sus procesos para garantizar la satisfacción de los usuarios de las playas y proteger el entorno costero siempre bajo criterios sostenibles.
- Establecer un plan de sostenibilidad para implementar acciones con el fin de poner en marcha la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios acordados por los grupos de interés y comunicados en el Informe de Sostenibilidad anual publicado en la web del Ayuntamiento.
- Implantar un plan de participación y sensibilización a los trabajadores, las concesiones y los subcontratistas implicados en la gestión de nuestras playas, en la protección del entorno costero.
- Garantizar la información actualizada y fiable a todos los usuarios, ciudadanos y partes interesadas externas sobre el medio ambiente, la calidad y los servicios prestados en las playas y calas del municipio, publicando la Declaración Ambiental validada en nuestra página web junto con el resto de información.
- Establecer las medidas de prevención necesarias para reducir los riesgos higiénico-sanitarios, garantizando un turismo seguro.

Esta política ha sido elaborada según el contexto de la organización y la dirección estratégica de la Concejalía de Playas para el cumplimiento de todas las normas de referencia.



Firmado digitalmente
por 25126308G
ANTONIO PEREZ (R:
P0303100B)
Fecha: 2025.05.09
11:22:51 +02'00'

Fdo. Antonio Pérez Pérez
Alcalde de Benidorm
Benidorm, 4 de abril de 2025

www.benidorm.org • playasymedioambiente@benidorm.org

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:

1-Playa de Levante, C/Murcia,

Superficie: 312 m²

Año de instalación: 2000

2-Playa de Poniente, Vicente Llorca

Superficie: 138 m²

Año de instalación 2001

3-Playa de Poniente, Parque Elche,

Superficie: 172 m²

Año de instalación 2003

PLANOS DE LOCALIZACION

LEVANTE (Calle Murcia)



PONIENTE (Parque de Elche y Av. Mont Benidorm)



ELEMENTOS DISPONIBLES EN CADA PUESTO

SERVICIOS / PUNTOS ABIERTOS	Av. Mont Benidorm (Playa de Poniente)	Parque de Elche (Playa de Poniente)	Cl. Murcia (Playa de Levante)
Vestuario adaptado con manguera	x	x	x
Sillas dentro del agua de mar	-	x	-
WC adaptado.	x	x	x
Plazas de aparcamiento	3	2	9
Espacios de sombra y lonas paravientos.	x	x	x
Sillas en zona de sombra	30	45	30
Sillas anfibas de adulto.	2	4	2
Silla anfibia infantil	1	1	1
Juegos de muletas anfibas de diferentes tallas.	3	3	3
Socorristas como personal de apoyo para el baño (según temporada).	3	3	3
Grúa de transferencia a silla.	x	x	x



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



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, avisaran 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.

Telf.- 966815467

Emergencias Personal Salvamento y Socorrismo:	689231686
--	------------------

SERVICIOS

HORARIO DE APERTURA	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

NORMAS DE USO

1. Los servicios adaptados son para uso exclusivo de las personas con movilidad reducida o déficit visual.
2. Para la utilización del servicio, es necesario presentar el certificado de discapacidad pertinente.
3. Siempre que un usuario utilice la silla de baño del punto de playas accesibles, una persona de la organización le acompañará.
4. Las personas con una discapacidad mayor deberán acudir acompañadas por una persona adulta, ya que los socorristas no podrán comprar ni administrar bebidas o comida, medicamentos, aplicar bronceadores, etc...
5. El número de baños y la duración de los mismos dependerá de la cantidad de personas en espera y de la disponibilidad del personal que presta el servicio.
6. Los usuarios del servicio que, usando la silla anfibia para entrar y salir del agua deseen abandonar la misma y nadar de forma autónoma, firmarán un compromiso asumiendo su responsabilidad y eximiendo al Ayuntamiento y a la empresa adjudicataria de la gestión del servicio de las posibles consecuencias.
7. En todo momento, los usuarios seguirán las instrucciones del personal que presta el servicio. Cualquier comportamiento irrespetuoso, tanto con el personal que presta el servicio, así como con los demás usuarios del mismo, será motivo de expulsión del punto accesible.
8. Los socorristas facilitarán, tanto la transferencia de los usuarios a las sillas así como el baño de estos. En los casos de diversidad funcional severa, el máximo responsable es el acompañante, quien indicará las pautas a seguir para facilitar la función de los socorristas.
9. Sólo podrán acceder a la zona de sombra, las sillas de ruedas de las personas que, por su grado de discapacidad, no puedan acceder por sí mismas o con la ayuda de su acompañante. En cualquier caso, estas sillas no podrán atarse a ningún elemento del punto accesible, como toldos etc... Tampoco se podrán guardar enseres, como sillas, sombrillas y demás en las casetas.
10. Por necesidades del servicio, el último baño se realizará 15 minutos antes de la finalización del servicio, (a las 18:15h en temporada alta y 14:15h en temporada baja).



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



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.

Se pone a disposición del usuario un buzón de sugerencias.

TELÉFONOS DE INTERÉS

Ayuntamiento de Benidorm	966815400
Concejalía de Playas	966815467
Concejalía de Medio Ambiente	966815485
Policía Local	966807766
Policía Local Playas	965853075
Objetos Perdidos	966815541
Salvamento y Socorrismo	603821915
Centro de emergencias	112
CICU (Centros de Información y Cooperación de Urgencias)	965144000
Bomberos	965854475
Cruz Roja	966808934
Hospital Comarcal Villajoyosa	966859800
Comisaría Policía Nacional	966831930
Guardia Civil	965854272



OTROS TELÉFONOS DE INTERÉS

Atención al Ciudadano	900101215
OMIC	965851306
Información y Turismo: C/Martínez Alejos	965851311
Información y Turismo: Av. Derramador	966805914
Información y Turismo: Av. Europa	965860095
Información y Turismo Edif. Estación de Autobuses	966831648
Transportes: Estación Autobuses	966830014
Transportes: Estación TRAM	965851895
Transportes: Radio-Taxi	965861818 965862626
Voluntariado Ambiental	618946580
Guarda Ambiental	608260565
Instituto de Ecología Litoral	965657690



EXTENSIONES ADMINISTRATIVAS MUNICIPALES	Dirección	Teléfono
Alfredo Corral	C/ Limones, 24 acc.	966805600 966812825
La Cala (Centro Cívico Tánit)	C/ Secretario D. Juan Antonio Baldoví, 2	966812689 965863005
Els Tolls / Salt de l'Aigua	Avda. Andalucía, 9	966809832 966812913
Foietes-Colonia Madrid	Avda. Beniardá, 61	965858778 966819424
Rincón de Loix	Avda. Juan Fuster Zaragoza, 1 acc.	966809715 966812897

