

ajuntament  benidorm

concejalía de playas  
concejalía de medio ambiente



# Carta de Servicios

## Playas y Medio Ambiente

## Presentación

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.

La importancia ecológica y turística de las playas de los municipios de la costa mediterránea ha hecho que las Administraciones competentes recomienden una gestión sostenible de las costas que garantice la prestación de un servicio de calidad, teniendo en cuenta la protección del entorno costero.

Para ello, es imprescindible adoptar herramientas adecuadas que integren todos los aspectos de la gestión de playas, como son los sistemas de gestión de calidad y medioambiental, según normas internacionales, europeas y nacionales.

Benidorm es uno de los destinos turísticos más importantes del litoral mediterráneo. Las Playas de Benidorm, imagen e identidad del municipio, son el principal atractivo turístico de la ciudad. El Ayuntamiento a su vez, atendiendo a las demandas de los usuarios/as, ha aumentado la cantidad de servicios, así como su calidad y el entorno playero, donde sus playas destacan por su alta accesibilidad, la proximidad de los diferentes servicios y la diversidad que existe entre sus cinco playas (Levante, Poniente, Mal Pas, Almadraba y Tío Ximo).

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Playas y Medio Ambiente pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

## Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Playas y Medioambiente es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

### ¿Qué es la Concejalía de Playas y Medioambiente?

Gestionar la política ambiental en un municipio es, la mayoría de las veces, una tarea dura, ingrata y poco reconocida. Sin embargo, todos los que alguna vez hemos tenido responsabilidades en la gestión medioambiental, han agradecido el reto que se les ha marcado. Trabajar por el medio ambiente recompensa con creces todos los esfuerzos que se puedan hacer.

La Concejalía de Playas determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión.

## ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

Establecer planes de acción para minimizar los impactos ambientales y prevenir así la contaminación ambiental derivada de las actividades y servicios prestados.

Incidir en los procesos de mejora continua de nuestro sistema de gestión y así incrementar la calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios, garantizando la satisfacción de los mismos y sus necesidades de accesibilidad con respecto a los bienes y servicios que les suministramos. 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 y la atención correcta a los usuarios, comunicando a todo el personal implicado la importancia de satisfacer los requisitos DALCO.

Garantizar la información actualizada y fiable a todos los usuarios, ciudadanos y partes interesadas externas actualizada sobre el medio ambiente, la calidad y los servicios prestados en las playas y calas del municipio.

## Servicios que prestamos

### PLAYAS

- \* Servicio de limpieza de playas y recogida de residuos
- \* Servicio de vigilancia, salvamento y asistencia sanitaria
- \* Playas accesibles: asistencia y baño a usuarios con diversa discapacidad física y psíquica mediante personal especializado.
- \* Servicio de hamacas y sombrillas.
- \* Actividades lúdicas: alquiler de hidropedales/kayaks/Paddle surf; excursiones con motos acuáticas; arrastre con banana, flyfish, paracaídas; cable sky; alquiler de embarcaciones de menos de 15 metros de eslora y actividades subacuáticas; excursiones marítimas a la Isla de Benidorm.
- \* Servicio de vigilancia policial.
- \* Servicio de inspección municipal de todos los servicios prestados en las playas.
- \* Plan de Emergencias (recoge protocolos de actuación para un correcto funcionamiento, garantizando la seguridad del usuario).
- \* Señalización del estado de la mar, zona de uso de bañistas, etc. Asegurando siempre la correcta visibilidad de todos los elementos.
- \* Accesos: pasarelas, aparcamientos, etc.
- \* Aseos, lavapies, análisis y control de la calidad del agua, arena y salida de barrancos.
- \* Transporte público.
- \* Puntos de encuentro.
- \* Paneles informativos que proporcionan información a los usuarios acerca de los servicios.

### MEDIO AMBIENTE

- \* Campañas de sensibilización ambiental
- \* Control del uso del fuego (permisos de quema)

- \* Recogida selectiva
- \* Ecoparque municipal
- \* Ecoparque móvil
- \* Control de vertidos
- \* Parque Natural de la Serra Gelada y su entorno litoral
- \* Paisaje Protegido del Puig Campana y monte Ponocho

## Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Afianzar el servicio de vigilancia mediante un Dron	Número de vuelos por la bahía mediante el uso de drones
2. Reducción de las incidencias	Número incidencias de la limpieza por día y playa Número Incidencias recogidas por las inspecciones Número quejas de usuarios
3. Reducción del emisiones	Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero Consumo de energía eléctrica Consumo de combustibles Emisiones anuales totales de gases de SO2 y NOx Emisiones anuales totales de partículas PM10
4. Mantener un sistema de calidad y medio ambiente en las playas.	Porcentaje de superación valores guía calidad de arena Consumo de agua de Lavapiés Número de muestras de calidad de aguas de baño por debajo del valor de excelente/año
5. Reducir los residuos e incrementar la fracción reciclable en playa	Toneladas residuos en playas al año Toneladas recogida selectiva en playas al año Porcentaje residuos de las playas/total del municipio

## Derechos de los visitantes y usuarios

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

- Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
- Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Recibir información administrativa real y veraz.
- Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
- Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.
- La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
- La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la agencia.
- Colaborar y participar con la Concejalía de Playas y Medioambiente formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
- Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

## Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Playas y Medioambiente propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes.
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

## Horarios, Localización y contacto

Plaza SSMM Los Reyes de España, s/n. 03500 Benidorm – Alicante. Tercera Planta.

Teléfono: 966815467 – Fax: 966815462

E-mail: [playasymedioambiente@benidorm.org](mailto:playasymedioambiente@benidorm.org)

Web: <http://www.benidorm.org>

**PLAYA LEVANTE**

Ubicada entre el Rincon de Loix y el Castillo.

**PLAYA PONIENTE**

Ubicada desde el Castillo hasta la Cala.

**PLAYA MAL PAS**

Situada justo debajo del Castillo, entre las playas de Levante y Poniente.

**CALA TÍO XIMO**

Ubicada a los pies del Parque Natural de Sierra Helada, en el Rincón de Loix.

**CALA ALMADRAVA**

Ubicada a los pies del Parque Natural de Sierra Helada, en el Rincón de Loix, justo a la derecha de la Cala del Tío Ximo.

**ECOPARQUE MUNICIPAL**

Se encuentra situado en la Pda. Foia del Ca (carretera de Finestrat), junto a la planta de transferencias de residuos sólidos urbanos y la planta de envases ligeros.

**Telf.-** 669 298 566

**ECOPARQUE MÓVIL**

Servicio que se presta para facilitar a los ciudadanos que no disponen de vehículo o de tiempo para acceder al Ecoparque Municipal, la gestión adecuada de sus residuos.

**Telf.-** 637 873 648