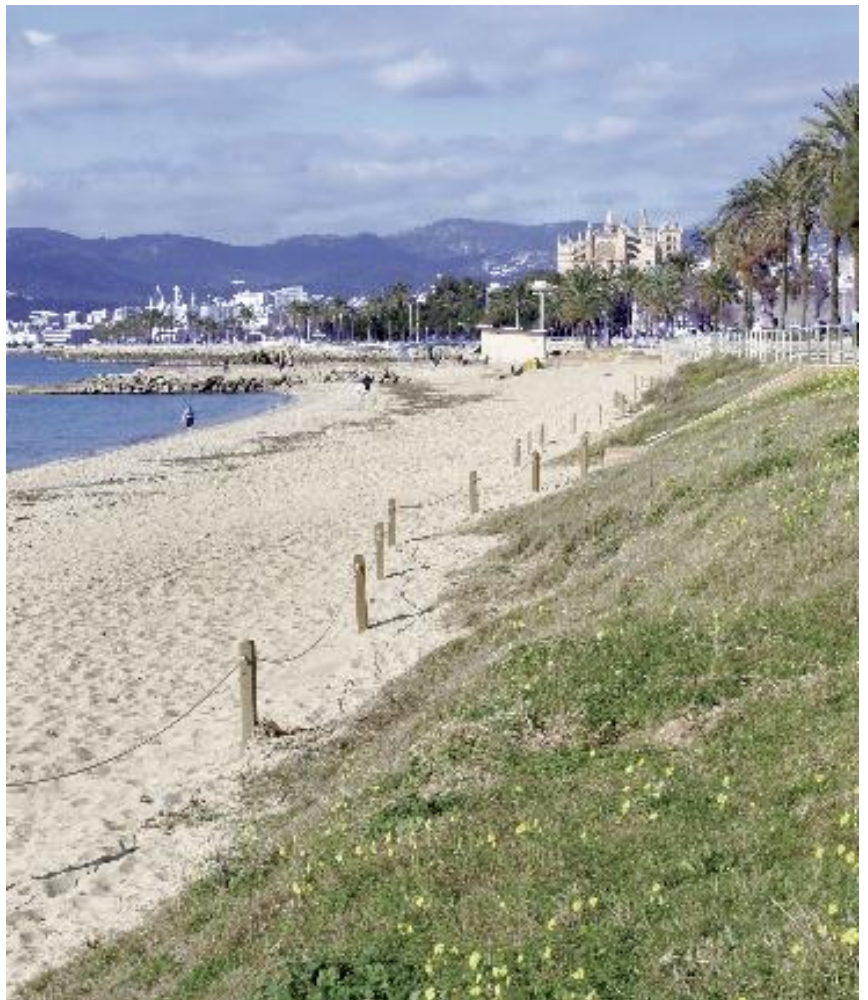


# CARTA DE COMPROMISOS

del Servei de gestió  
integral de les PLATGES  
i ZONES DE BANY  
de Palma



Març 2024



Ajuntament  de Palma

# ÍNDEX

<b>1. Introducció</b>	<b>3</b>
<b>2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei</b>	<b>4</b>
<b>3. Relació de serveis prestats</b>	<b>6</b>
<b>4. Formes de participació</b>	<b>7</b>
<b>5. Drets i deures dels usuaris</b>	<b>8</b>
<b>6. Formes de presentació de queixes i suggeriments</b>	<b>9</b>
<b>7. Compromisos de qualitat i indicadors</b>	<b>10</b>
<b>8. Altres indicadors</b>	<b>13</b>
<b>9. Periodicitat d'informació pública del seguiment</b>	<b>14</b>
<b>10. Mesures d'esmena o compensació</b>	<b>15</b>
<b>11. Data de vigència i actualització de la Carta</b>	<b>16</b>
<b>12. Normativa relacionada</b>	<b>17</b>
<b>13. Informació de caràcter complementari</b>	<b>20</b>

## 1. Introducció

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-ho de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La **missió** fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2010, és, per tant, **definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma** per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un **seguiment del grau de compliment** d'aquests compromisos per a millorar-los i **comunicar-ne els resultats**.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos del servei de gestió integral de les platges i zones de bany de Palma.

## 2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

Les àrees de Medi Ambient i Benestar Animal (incloent-hi EMAYA i concessionaris), i Infraestructures de l'Ajuntament de Palma, són les principals responsables del compliment d'aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal ([compromisos.palma.cat](http://compromisos.palma.cat)).

L'àmbit d'aplicació d'aquesta Carta són les platges del municipi de Palma, és a dir, Cala Major, Platja de Palma, la Ciutat Jardí, Cala Estància i Can Pere Antoni; com també les zones de bany del Carnatge, les Roques de Cala Major, Cala Nova, Cala Gamba, el passeig del Molinar, el Penyó i Son Caios.

### **Objectius que es persegueixen amb la comunicació de la Carta**

La millora del servei i la comunicació sobre com es desenvolupa aquest servei a les persones usuàries de les platges i les zones de bany.

### **Fins de l'organització**

Gestionar, en el marc de les competències municipals, les platges i les zones de bany de Palma.

### **Missió**

Mantenir les platges i les zones de bany de Palma en les condicions degudes i exigides per la normativa vigent perquè els ciutadans en gaudeixin.

### **Visió**

Millorar contínuament la qualitat de les platges i les zones de bany del municipi perquè siguin referència d'excel·lència i sostenibilitat de les platges urbanes d'Espanya i Europa.

### **Valors**

- gestió eficient i transparent
- coordinació i transversalitat amb altres administracions i àrees municipals implicades
- excel·lència i eficàcia al servei: innovació, desenvolupament tecnològic i millora permanent
- equip humà professional i responsable

- eficiència en la gestió dels recursos
- respecte i protecció de l'entorn urbà i del medi ambient:  
desenvolupament sostenible

### 3. Relació de serveis prestats

Servei	Responsable
<b>Control de la netedat i la higiene</b> de les platges i les zones de bany del municipi de Palma .	Departament de Medi Ambient i Benestar Animal
<b>Vigilància i seguretat</b> de les platges i les zones de bany del municipi de Palma .	Departament de Medi Ambient i Benestar Animal
<b>Control de l'accessibilitat</b> de les platges i les zones de bany del municipi de Palma .	Departament d'Infraestructures i Departament de Medi Ambient i Benestar Animal
<b>Neteja</b> de les platges i les zones de bany.	EMAYA i empreses concessionàries
<b>Manteniment de les infraestructures</b> de les platges i les zones de bany.	Departament d'Infraestructures i empreses concessionàries

## 4. Formes de participació

Els ciutadans poden participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- contestant les enquestes de satisfacció.
- formulant-hi suggeriments per qualsevol dels canals prevists.
- mitjançant reunions anuals, segons estableix la unitat responsable de la Carta.

## 5. Drets i deures dels usuaris i de les usuàries

Els usuaris i les usuàries tenen dret a tenir les platges i les zones de bany del municipi de Palma netes i amb els serveis adequats, tenir informació sobre la qualitat de l'aigua de bany i l'arena i disposar de vigilància i seguretat.

Tenen l'obligació de complir la normativa vigent i els codis de conducta.



## 6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

L'Ajuntament de Palma posa a disposició dels ciutadans:

- ◆ les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal .
- ◆ el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- ◆ el web de l'Ajuntament de Palma: [queixes.palma.cat](http://queixes.palma.cat)
- ◆ el Registre Municipal.

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE\_P\_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

## 7. Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebí informació d'una <b>incidència</b> pels canals prevists <sup>1</sup> o la detecti mitjançant les inspeccions, s'efectuarà la <b>primera gestió</b> el mateix dia o el següent laborable en el 95% dels casos. En el 5% restant s'efectuarà la primera gestió abans de 3 dies laborables.	1. Percentatge d'incidències detectades a les quals s'ha efectuat la primera gestió el mateix dia o el següent laborable.
2. Tenir cura del <b>bon estat sanitari i mediambiental</b> de les platges i les zones de bany duent a terme, el servei municipal, una inspecció ocular 1 vegada a la setmana durant tot l'any.	2. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció al mes.
3. Durant la temporada de bany <sup>2</sup> el personal del servei de salvament i socorrisme durà a terme una <b>inspecció</b> addicional a les platges 2 vegades diàries.	3. Percentatge de setmanes en què s'ha realitzat la inspecció diària a les platges.
4. Tenir <b>cura de la neteja de l'arena</b> mitjançant la realització d'analítiques quinzenals a les platges durant la temporada de bany. <sup>2</sup>	4. Percentatge d'analítiques realitzades en relació amb les programades al mes.
5. <b>Controlar la qualitat de l'aigua</b> durant la temporada de bany <sup>2</sup> mitjançant analítiques realitzades quinzenalment (amb independència de les analítiques realitzades per part de l'òrgan competent –CAIB–)	5. Percentatge d'analítiques realitzades en relació amb les programades.

Compromisos	Indicadors
6. Que el servei d' <b>accessibilitat</b> sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels seus usuaris.	6A. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme en finalitzar la prestació del servei.
	6B. Percentatge de persones que han avaluat el servei amb un 8, 9 o 10) a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.
7. Que el 99% de les <b>accions</b> desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme sigui <b>de caire preventiu</b> .	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que són de caire preventiu.
8. Que el <b>servei de salvament i socorrisme</b> sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels seus usuaris.	8A. Índex de satisfacció en les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme al finalitzar la prestació del servei.
	8B. Percentatge de persones que han avaluat el servei amb un 8, 9 o 10, a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.
9. A les <b>demandes de servei a EMAYA</b> a l'àmbit de les platges i les zones de bany de la seva competència, es realitzarà la <b>primera intervenció en un termini no superior a 3 dies naturals de mitjana</b> durant la temporada de bany <sup>2</sup> i de 5 a la temporada que no és de bany.	9A. Mitjana de dies en què es realitza la primera intervenció.
	9B. Percentatge de casos als que es compleixen els terminis per fer la primera intervenció.
	9C. Nombre de d'incidències

Compromisos	Indicadors
10. L'Ajuntament de Palma tindrà <b>sis punts accessibles a les platges certificats amb la Norma UNE 170001-2:2007</b> , que estableix els requisits relatius al sistema de gestió de <b>l'accessibilitat universal</b> .	10. Nombre de punts accessibles de les platges certificats amb la Norma UNE 170001-2:2007.
11. El 100% de les <b>queixes</b> relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges es respondrà en un termini màxim de <b>15 dies</b> laborables.	11A. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.
	11B. Nombre de queixes

<sup>1</sup> Les formes de comunicar incidències a l'Ajuntament relatives a platges i zones de bany de Palma són les establertes al sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament (demandes municipals de servei): vegeu el punt 6 d'aquest document.

<sup>2</sup> La temporada de bany és del 23 de març al 31 d'octubre.

## 8. Altres indicadors

A continuació es detallen una sèrie d'indicadors, el seguiment dels quals es farà de forma interna per a obtenir dades amb la finalitat de millorar el procés.

### Indicadors secundaris

IS1. Percentatge d'incidències detectades en les quals s'ha efectuat la primera gestió abans de 3 dies laborables (compromís 1B).

## 9. Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats d'aquest seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes objecte de la publicació.

## 10. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries, atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull l'apartat 6 d'aquest document.

## 11. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta té un termini de vigència de dos anys comptats des de la data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, es modifiquen els processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen compromisos adquirits, s'ha de revisar i actualitzar encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.



## 12. Normativa relacionada

- Constitució espanyola de 1978.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Llei 22/1988, de 28 de juliol, de costes (BOE núm. 181, de 29 de juliol de 1988).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 8 de març de 2012).
- Decret 2/2005, de 14 de gener, regulador de les mesures humanes de seguretat i protecció que han de complir les platges i les zones de bany de la CAIB (BOIB núm. 8, de 15 de gener de 2005).
- Decret 27/2015, de 24 de gener, de modificació del Decret 2/2005, de 14 de gener, regulador de les mesures mínimes de seguretat i protecció que han de complir les platges i zones de bany de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 66, de 30 d'abril).
- Ordenança per a la inserció d'animals de companyia a la societat urbana, de 25 de març de 2004 (BOIB núm. 56, de 24 d'abril).
- Ordenança municipal de neteja, rebuig i residus sòlids urbans municipals, de 26 de gener de 2017 (BOIB núm. 15, de 4 de febrer).
- Ordenança municipal reguladora del renou i les vibracions, de 19 de desembre de 2013 (BOIB núm. 4, de 9 de gener de 2014).
- Reial decret 1010/1985, de 5 de juny, que regula l'exercici de determinades modalitats de venda fora d'un establiment comercial permanent.
- Decret 34/2014, de l'1 d'agost, que fixa els principis generals de la pesca recreativa i esportiva a les aigües interiors de les Illes Balears (BOIB núm. 104, de 2 d'agost).

- Normativa adjunta als plans de salvament.
- Normativa adjunta al Plec de condicions d'exploració de les platges.
- Normativa adjunta al Plec de condicions del servei de vigilància.
- Codi tècnic de l'edificació, document bàsic de seguretat d'ús i accessibilitat (DB-suau 9).
- Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues (BOE 24/10/07).
- Reial decret 505/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions(BOE 11/05/07).
- Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels modes de transport per a persones amb discapacitat (BOE 4/12/07).
- Ordre VIV /561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats (BOE 11/03/10).
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social (BOE 03/12/13).
- Llei 8/2013, de 26 de juny, de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes (BOE 27/06/13).
- Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears (BOE 15/09/17).
- Decret 110/2010, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament per a la millora de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques (BOIB 29/10/10). En vigor només el capítol III del títol I (Mitjans de transport) i el títol II (Consell Assessor).
- Ordenança municipal d'ocupació de la via pública (BOIB 04/09/18).
- Ordenança municipal reguladora de l'informe d'avaluació dels edificis (BOIB 16/05/15).
- Llei 2/2013, de 29 de maig, de protecció i ús sostenible del litoral i de modificació de la Llei 22/1988, de 28 de juliol, de costes (BOE núm. 129, de 30 de maig de 2013)

- Ordre del conseller d'Agricultura, Medi Ambient i Territori de 19 de juny de 2013 per la qual s'aproven els criteris generals de distribució de les instal·lacions de servei de temporada al domini públic maritimoterrestre balear (BOIB núm. 90, de 27 de juny de 2013).
- Reial decret 1341/2007, de 11 d'octubre, sobre la gestió de la qualitat de les aigües de bany (BOE núm. 257, de 26 d'octubre).

## 13. Informació de caràcter complementari

### 13.1 Dades de contacte del Servei de Coordinació de Platges i Zones de Bany:

Telèfon: 010

Web: [www.platges.palma.cat](http://www.platges.palma.cat)

### 13.2 Com arribar a les platges de Palma:

#### 1. Cala Major

##### GPS:

Latitud: 39.551998, longitud: 2.605114

Latitud: 39.55213, longitud: 2.607842

Coordenades geogràfiques:

2°36'22" / 39°33'11"

2°36'32" / 39°33'11"

#### Com arribar-hi des de Palma

##### Per autopista

Sortint des de l'avinguda de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, dirigir-se cap a l'autopista Dt.-1, en direcció cap a l'oest (Calvià). Una vegada en aquesta via, agafar la sortida 6 (Gènova, Sant Agustí), que condueix a la localitat de Gènova. Des d'aquí continuar per la carretera Dt.-1044, dirigir-se a Sant Agustí i girar a la dreta per a enllaçar novament amb la Dt.-1.

Sortir d'aquesta autovia per la sortida 5 (aeroport, Cala Major, Via de Cintura). Seguir recte fins a entrar a Sant Agustí i continuar fins a arribar al carrer de la Gavina, on es pot aparcar el vehicle particular i que condueix directament fins a la platja de Cala Major.

##### Per carretera

Sortint des de l'avinguda Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, recórrer tota aquesta calçada en direcció a l'inici de l'autopista Dt.-1 (Calvià), on s'ha de girar cap a la dreta per la rampa que enllaça amb l'avinguda de Joan Miró i que es dirigeix cap a Cala Major. A l'altura del núm. 294 d'aquesta calçada girar a l'esquerra per a accedir al carrer de la Gavina, on es pot aparcar el vehicle particular i que condueix directament fins a la platja de Cala Major.

Amb AUTOBÚS:

Autobusos núm. 3, 20 i 46. Parades més pròximes: núm. 71 i 89 (compleix requisits d'accessibilitat).

## 2. Platja de Can Pere Antoni

**GPS:**

Latitud: 39.563646, longitud: 2.658636

Latitud: 39.560936, longitud: 2.666055

Coordenades geogràfiques:

2°39'35"/39°33'53"    2°39'34" / 9°33'52"

2°40'1" / 39°33'44"    2°40'1" / 39° 33' 42"

## Com arribar-hi des de Palma

Per carretera

Sortint des de l'avinguda de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, recórrer aquesta calçada en direcció cap a Lluçmajor. Una vegada superat el moll comercial de Palma, situat davant de la Seu i el parc de la Mar, continuar per l'autovia de Llevant (Dt.-19) fins a una bifurcació localitzada al costat del carril dret, uns metres abans del semàfor que dona accés a l'autopista de Lluçmajor (Dt.-19), que condueix a una àrea petita d'estacionament del carrer de Joan Maragall, on es pot estacionar el vehicle particular i baixar a la platja de Can Pere Antoni a través d'unes escales o d'un accés per als vianants pavimentat.

Amb AUTOBÚS:

Autobusos núm. 15, 18, 28, 30. Parades més pròximes: núm. 83 i 84 (compleix requisits d'accessibilitat).

## 3. La Ciutat Jardí

**GPS:**

Latitud: 39.553476, longitud: 2.687081

Latitud: 39.5503, longitud: 2.691066

Coordenades geogràfiques:

2°41'16"/39°33'16"

2°41'31"/39°33'5"

## Com arribar-hi des de Palma

### Per carretera

Sortint des de l'avinguda de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, recórrer aquesta calçada en direcció cap a Lluçmajor. Una vegada superat el moll comercial de Palma, situat davant la Seu i el parc de la Mar, continuar per l'autovia de Llevant (Dt.-19) fins a agafar la sortida 6 (Inca Dt.-30, centre comercial del Coll d'en Rabassa). S'ha de sortir de la rotonda per la tercera sortida i continuar pel carrer del Cardenal Rossell, en direcció a Cala Gamba, la Ciutat Jardí i el Coll d'en Rabassa, fins a girar a l'esquerra pel carrer de Trafalgar. Al final d'aquesta calçada, girar a la dreta pel carrer de Miquel Fullana, on es pot estacionar el vehicle particular i accedir a la platja de la Ciutat Jardí.

### Amb AUTOBÚS:

Autobusos núm. 15, 18, 28 i 30. Parades més pròximes núm. 442 i 467 (compleix els requisits d'accessibilitat).

## 4. Cala Estància

### **GPS:**

Latitud: 39.534871, longitud: 2.712184

Latitud: 39.533769, longitud: 2.713907

Coordenades geogràfiques:

2°42'47" / 39°32'9"

2°42'53" / 39°32'5"

## Com arribar-hi des de Palma

### Per carretera

Sortint des de l'avinguda de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, recórrer aquesta calçada en direcció a Lluçmajor. Una vegada superat el moll comercial de Palma, situat davant de la Seu i el parc de la Mar, continuar per l'autovia de Llevant (Dt.-19) fins a agafar la sortida 7 (aeroport, Cala Estància). Girar a l'esquerra per a incorporar-se al camí de Can Pastilla i girar a la dreta per a accedir al carrer de Sant Antoni de la Platja, que desemboca al carrer de les Nanses, on es pot estacionar el vehicle particular i accedir a Cala Estància.

Amb BUS:

Autobusos núm. 52, 15, 21, 28,30 i 31. Parades més pròximes: núm. 474 i 475 (compleixen els requisits d'accessibilitat).

## 5. Platja de Palma

**GPS:**

Latitud: 39.534385, longitud: 2.715466

Latitud: 39.504128, longitud: 2.751381

Coordenades geogràfiques

2°43'13" / 39°32'9"

2°45'9" / 39°30'22"

### Com arribar-hi des de Palma

Per carretera

Sortint des de l'avinguda de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), coneguda popularment com *passeig Marítim*, recórrer aquesta calçada en direcció a Lluçmajor. Una vegada superat el moll comercial de Palma, situat davant de la Seu i el parc de la Mar, continuar per l'autovia de Llevant (Dt.-19) fins a agafar la sortida 10 (Manacor, l'Aranjassa, Platja de Palma). Seguir recte fins a la rotonda de la Platja de Palma, on s'ha d'agafar la segona sortida, per la qual s'accedeix al carrer de Samil. Continuar per aquesta calçada, ja dins les Meravelles, fins a girar a la dreta pel carrer d'Acapulco, que finalitza a la carretera de l'Arenal, on es pot estacionar el vehicle particular i accedir a la Platja de Palma.

Amb AUTOBÚS:

Autobusos núm. 52 (bus turístic), 15, 21, 23, 25 i 31.

<b>APROVAT</b>	
Data	Març 2024
Nom/càrrec	M <sup>a</sup> Teresa Benito Roser Cap de Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	