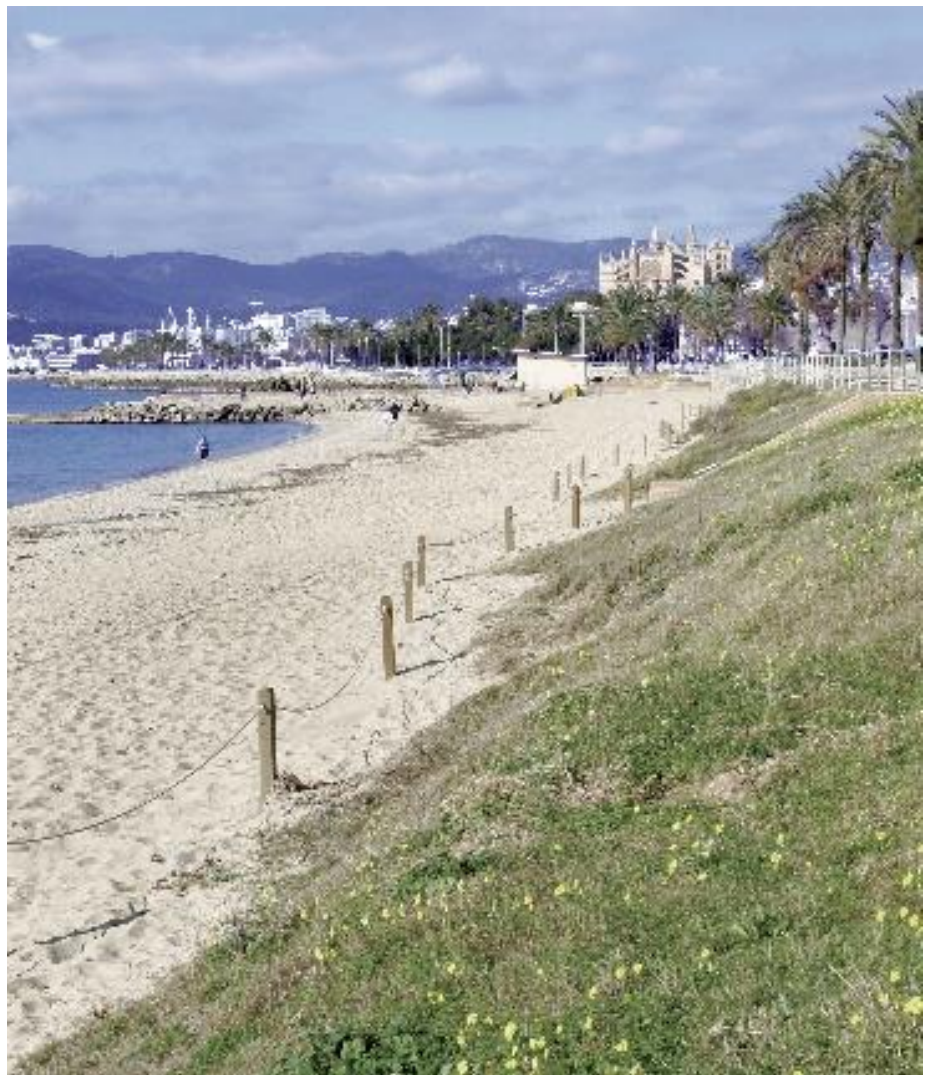


CARTA DE COMPROMISOS

del Servicio de gestión
integral de las PLAYAS
y ZONAS DE BAÑO
de Palma



Marzo 2024



Ajuntament  de Palma

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio	4
3. Relación de servicios prestados	6
4. Formas de participación	7
5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias	8
6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	9
7. Compromisos de calidad e indicadores	10
8. Otros indicadores	12
9. Periodicidad de información pública del seguimiento	13
10. Medidas de subsanación o compensación	14
11. Fecha de vigencia y actualización de la Carta	15
12. Normativa relacionada	16
13. Información de carácter complementario	19

1. Introducción

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de lo que nos demanda la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La **misión** fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2010, es, por lo tanto, **definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma** para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, **hacer un seguimiento del grado de cumplimiento** de estos compromisos para su posterior mejora **y comunicar los resultados**.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión en base a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de Compromisos del servicio de gestión integral de las playas y zonas de baño de Palma.

2. Datos identificativos y finalidad de la de la organización prestadora del servicio

Las áreas de Medio ambiente y Bienestar animal (incluyendo EMAYA y concesionarios), e Infraestructuras, son los principales responsables del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos, el contenido íntegro de la cual se puede encontrar en la web municipal (compromisos.palma.cat).

El ámbito de aplicación de esta carta son las playas del municipio de Palma, es decir, Cala Mayor, Playa de Palma, Ciudad Jardín, Cala Estancia y Can Pere Antoni, así como las zonas de baño de Es Carnatge, Rocas de Cala Mayor, Cala Nova, Cala Gamba, Paseo Molinar, El Peñón y Son Caios.

Objetivos que se persiguen con la comunicación de la carta

La mejora del servicio y la comunicación de cómo se desarrolla este servicio a las personas usuarias de las playas y zonas de baño.

Fines de la organización

Gestionar, dentro del marco de las competencias municipales, las playas y zonas de baño de Palma.

Misión

Mantener las playas y zonas de baño de Palma en las condiciones adecuadas y exigidas por la normativa vigente para su disfrute por la ciudadanía.

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 urbanas de España y Europa.

Valores

- Gestión eficiente y transparente.
- Coordinación y transversalidad con otras administraciones y áreas municipales implicadas.

- Excelencia y eficacia al servicio: innovación, desarrollo tecnológico y mejora permanente.
- Equipo humano profesional y responsable.
- Eficiencia en la gestión de los recursos.
- Respeto y protección del entorno urbano y del medio ambiente: desarrollo sostenible.

3. Relación de servicios prestados

Servicio	Responsable
Control de la limpieza e higiene de las playas y las zonas de baño del municipio de Palma.	Departamento de Medio Ambiente y Bienestar Animal
Vigilancia y seguridad de las playas y las zonas de baño del municipio de Palma.	Departamento de Medio Ambiente y Bienestar Animal
Control de la accesibilidad de las playas y las zonas de baño del municipio de Palma.	Departamento de Infraestructuras y Departamento de Medio Ambiente y Bienestar Animal
Limpieza de las playas y las zonas de baño.	EMAYA y empresas concesionarias
Mantenimiento de las infraestructuras de las playas y las zonas de baño.	Departamento de Infraestructuras y empresas concesionarias

4. Formas de participación

La ciudadanía podrá participar en el desarrollo de esta Carta:

- Contestando las encuestas de satisfacción.
- Formulando sugerencias por cualquiera de los canales previstos.
- Mediante reuniones anuales, según establezca la unidad responsable de la Carta.

5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

Los usuarios y las usuarias tienen derecho a tener las playas y zonas de baño del municipio de Palma limpias y con los servicios adecuados, tener información sobre la calidad del agua de baño y la arena, y a disponer de vigilancia y seguridad.

A su vez, tienen la obligación de cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Ayuntamiento de Palma pone a disposición de la ciudadanía:

- ◆ Los buzones instalados en las oficinas municipales, la ubicación de los cuales se puede consultar en la web municipal.
- ◆ El Servicio de Atención Telefónica SAT-010.
- ◆ La web del Ayuntamiento de Palma: queixes.palma.cat
- ◆ El Registro Municipal.

Aunque el servicio tiene establecido un plazo máximo de resolución de quejas de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que recoge la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días naturales para la respuesta tanto de quejas como de sugerencias.

7. Compromisos de calidad e indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Cuando el servicio de coordinación de las playas y las zonas de baño reciba información de una incidencia a través de los canales previstos ¹ o la detecte mediante las inspecciones, se efectuará la primera gestión el mismo día o el siguiente laborable en el 95% de los casos. En el 5% restante se efectuará la primera gestión antes de 3 días laborables.	1. Porcentaje de incidencias detectadas en las cuales se ha efectuado la primera gestión el mismo día o el siguiente laborable.
2. Velar por el buen estado sanitario y medioambiental de las playas y las zonas de baño llevando a cabo el Servicio municipal una inspección ocular 1 vez a la semana durante todo el año.	2. Porcentaje de semanas que se ha realizado la inspección al mes.
3. Durante la temporada de baño ² llevará a cabo el personal del servicio de salvamento y socorrismo una inspección adicional en las playas 2 veces al día.	3. Porcentaje de semanas en que se ha realizado la inspección diaria en las playas.
4. Velar por la limpieza de la arena mediante la realización de analíticas quincenales en las playas durante la temporada de baño ² .	4. Porcentaje de analíticas realizadas en relación con las programadas al mes.
5. Controlar la calidad del agua durante la temporada de baño ² mediante analíticas realizadas quincenalmente (independientemente de las analíticas realizadas por el órgano competente-CAIB-).	5. Porcentaje de analíticas realizadas en relación con las programadas.
6. Que el servicio de accesibilidad sea valorado como muy satisfactorio, con una media de 8 puntos, por los usuarios del servicio.	6A. Índice de satisfacción en las encuestas que desarrolla el servicio de salvamento y socorrismo al finalizar la prestación del servicio.
	6B. Porcentaje de personas que han evaluado el servicio con un 8, 9 o 10 en las encuestas que desarrolla el servicio de salvamento y socorrismo.

7. Que el 99 % de les acciones desarrolladas por el servicio de salvamento y socorrismo sean de carácter preventivo .	7. Porcentaje de acciones desarrolladas por el servicio de salvamento y socorrismo que son de carácter preventivo.
8. Que el servicio de salvamento y socorrismo sea valorado como muy satisfactorio, con una media de 8 puntos, por los usuarios del servicio.	8.A Índice de satisfacción en las encuestas que desarrolla el servicio de salvamento y socorrismo al finalizar la prestación del servicio.
	8B. Porcentaje de personas que han evaluado el servicio con un 8, 9 o 10, en las encuestas que desarrolla el servicio de salvamento y socorrismo.
9. En las demandas de servicio a EMAYA en el ámbito de las playas y zonas de baño de su competencia, se realizará la primera intervención en un plazo no superior a 3 días naturales de media durante la temporada de baño ² , y de 5 en la temporada no de baño.	9A. Promedio de días en que se realiza la primera intervención.
	9B. Porcentaje de casos en los que se cumplen los plazos para realizar la primera intervención.
	9C. Número de incidencias.
10. El Ayuntamiento de Palma tendrá seis puntos accesibles certificados en las playas con la Norma UNE 170001-2:2007 que recoge los requisitos relativos al Sistema de gestión de la Accesibilidad universal.	10. Número de puntos accesibles de las playas certificadas con la Norma UNE 170001-2:2007.
11. El 100% de las quejas relativas a la gestión de la limpieza y salvamento de las playas se responderán en un plazo máximo de 15 días laborables.	11A. Porcentaje de quejas que se responden en un plazo igual o inferior a 15 días laborables.
	11B. Número de quejas.

¹ Las formas de comunicar incidencias al Ayuntamiento relativas a las incidencias en playas y zonas de baño de Palma son las establecidas en el sistema de quejas y sugerencias del Ayuntamiento (demandas municipales de servicio): ver el punto 6 de este documento.

² La temporada de baño comprende del 23 de marzo al 31 de octubre.

8. Otros indicadores

A continuación se recogen una serie de indicadores cuyo seguimiento de hará de forma interna para recabar datos de cara a la mejora del proceso.

Indicadores secundarios

IS1. Porcentaje de incidencias detectadas en las que se han efectuado la primera gestión antes de 3 días laborables. (Compromiso 1B)

9. Periodicidad de la información pública del seguimiento

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes, con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes objeto de la publicación.

10. Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el apartado 6 del presente documento.

11. Fecha de vigencia y actualización de la Carta

Esta Carta tiene un plazo de vigencia de dos años contados desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, se modifican los procesos internos, varían las expectativas de la ciudadanía o se superan compromisos adquiridos, se ha de revisar y actualizar aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

12. Normativa relacionada

- Constitución Española de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de contratos del sector público.
- Ley de Costas 22/1988 de 28 de julio, (BOE nº 181, de 29 de julio de 1988).
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Decreto 2/2005, de 14 de enero, regulador de las medidas humanas de seguridad y protección que han de cumplir las playas y zonas de baño de la CAIB (BOIB nº. 8, 15 de enero de 2005).
- Decreto 27/2015, de 24 de enero, de modificación del Decreto 2/2005, de 14 de enero regulador de las medidas mínimas de seguridad y protección que han de cumplir las playas y zonas de baño de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOIB nº66, de 30 de abril de 2015).
- Ordenanza para la inserción de animales de compañía en la sociedad urbana, de 25 de marzo de 2004 (BOIB nº 56, de 24 de abril de 2004).
- Ordenanza municipal de limpieza, rechazo y residuos sólidos urbanos municipales, de 26 de enero de 2017 (BOIB Nº15 de 4 de febrero de 2017).
- Ordenanza municipal reguladora del ruido y las vibraciones Ordenanza, de 19 de diciembre de 2013 (BOIB núm. 4, de 9 de enero de 2014).

- Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, por el que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente.
- Decreto 34/2014, del 1 de agosto por el que se fijan los principios generales de la pesca recreativa y deportiva en las aguas interiores de las Islas Baleares (BOIB nº104, 2 de agosto de 2014).
- Normativa adjunta a Planes de salvamento.
- Normativa adjunta a Pliego de condiciones explotación de playas.
- Normativa adjunta a Pliego de condiciones del servicio de vigilancia.
- Código Técnico de la Edificación, Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB-suave 9).
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociega (BOE 24/10 / 07).
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (BOE 11 / 05/07).
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (BOE 04/12/07).
- Orden VIV / 561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados (BOE 11/03/10).
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE 03/12/13).
- Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas (BOE 06/27/13).
- Ley 8/2017, de 3 de agosto, de accesibilidad universal de las Islas Baleares (BOE 15/09/17).
- Decreto 110/2010, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras

arquitectónicas (BOIB 29/10/10). En vigor sólo Capítulo III del Título I (medios de transporte) y Título II (Consejo Asesor).

- Ordenanza municipal de ocupación de vía pública (BOIB 04/09/18).
- Ordenanza municipal reguladora del informe de evaluación de los edificios (BOIB 16.05.15).
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la ley 22/1988, de 28 de julio de Costas. (B.O.E. nº 129, de 30 de mayo de 2013)
- Orden del consejero de agricultura, medio ambiente y territorio de 19 de junio de 2013 por la que se aprueban los criterios generales de distribución de las instalaciones de servicio de temporada en el dominio público marítimo terrestre balear (BOIB nº 90, 06.27.2013).
- Real Decreto 1341/2007, de 11 de octubre sobre la gestión de la calidad de las aguas de baño (B.O.E. nº 257.26 / 10/2007).

13. Información de carácter complementario

13.1 Datos de contacto del servicio de coordinación de playas y zonas de baño:

Teléfono: 010

Web: www.platges.palma.cat

13.2 Cómo llegar a las playas de Palma:

1. Cala Major

GPS:

Latitud: 39.551998 , Longitud: 2.605114

Latitud: 39.55213 , Longitud: 2.607842

Coordenadas geográficas:

2º36'22" / 39º33'11"

2º36'32" / 39º33'11"

Cómo llegar desde Palma

Por autopista

Saliendo desde la avenida Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), conocida popularmente como Paseo Marítimo, se dirigirá hacia la autopista Dt.-1, en dirección hacia el oeste (Calvià). Una vez en esta vía, cogerá la Salida 6 (Génova, Sant Agustí) que le conducirá a la localidad de Génova. Desde aquí continuará por la carretera Dt.-1044, dirigiéndose a Sant Agustí, girará a la derecha para enlazar nuevamente con la Dt.-1. Saldrá de esta autovía por la Salida 5 (Aeropuerto, Cala Major, Vía de Cintura). Seguirá recto hasta entrar en Sant Agustí y continuará hasta llegar a la calle Gavina, donde podrá aparcar el vehículo particular y que le conducirá directamente hasta la playa de Cala Major.

Por carretera

Saliendo desde la avenida Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), conocida popularmente como Paseo Marítimo, habrá de recorrer toda esta calzada en dirección al inicio de la autopista Dt.1 (Calviá), donde girará hacia la derecha por la rampa que enlaza con la avenida Joan Miró que se dirige hacia Cala Major. A la altura del número 294 de esta calzada habrá de girar a la izquierda

para acceder a la calle Gavina, donde podrá aparcar el vehículo particular y que le conducirá directamente hasta la playa de Cala Mayor.

En AUTOBÚS:

Autobuses nº 3, 20 y 46. Paradas más próximas nº 71 y 89 (cumple los requisitos de accesibilidad).

2. Playa de Can Pere Antoni

GPS:

Latitud: 39.563646, Longitud: 2.658636

Latitud: 39.560936 , Longitud: 2.666055

Coordenadas geográficas:

2º 39' 35"/ 39º 33' 53" 2º 39' 34" /39º 33'52"

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

Cómo llegar desde Palma

Por carretera

Saliendo desde la avenida Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), conocida popularmente como Paseo Marítimo, se recorrerá esta calzada en dirección a Lluçmajor. Una vez superado el muelle comercial de Palma, situado enfrente de la Catedral y el Parque del Mar, continuará por la Autovía de Levante (Dt.-19) hasta una bifurcación localizada al lado del carril derecho, unos metros antes del semáforo que da acceso a la autopista de Lluçmajor (Dt.-19), que le conducirá a un área pequeña de estacionamiento de la calle Joan Maragall, , donde podrá estacionar su vehículo particular y descender a la Playa de Can Pere Antoni a través de unas escaleras o de un acceso para los peatones pavimentado.

En AUTOBÚS:

Autobuses nº 15, 18, 28, 30. Paradas más próximas nº 83 y 84 (cumple los requisitos de accesibilidad).

3. Ciudad Jardín

GPS:

Latitud: 39.553476 , Longitud: 2.687081

Latitud: 39.5503 , Longitud: 2.691066

Coordenadas geográficas:

2º41'16" / 39º33'16"

2º41'31" / 39º33'5"

Cómo llegar desde Palma

Por carretera

Saliendo desde la avenida de Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), conocida popularmente como Paseo Marítimo, se recorrerá esta calzada en dirección hacia Lluçmajor. Una vez superado el muelle comercial de Palma, situado enfrente de la Catedral y el Parque del Mar, continuará por la Autovía de Levante (Dt.-19) hasta coger la Salida 6 (Inca Dt.-30, Centro comercial es Coll den Rabassa). Se saldrá de la rotonda por la tercera salida y continuará por la calle Cardenal Rossell, en dirección a Cala Gamba, Ciudad Jardín y es Coll den Rabassa, hasta girar a la izquierda por la calle Trafalgar. Al final de esta calzada girará a la derecha por la calle Miquel Fullana, donde podrá estacionar su vehículo particular y acceder a la playa de Ciudad Jardín.

En AUTOBÚS:

Autobuses nº 15, 18, 28 y 30. Paradas más próximas nº 442 y 467 (cumple los requisitos de accesibilidad).

4. Cala Estància

GPS:

Latitud: 39.534871 , Longitud: 2.712184

Latitud: 39.533769 , Longitud: 2.713907

Coordenadas geográficas:

2º42'47" / 39º32'9"

2º42'53" / 39º32'5"

Cómo llegar desde Palma

Por carretera

Saliendo desde la avenida Gabriel Roca (Dt.-19), conocida popularmente por Paseo Marítimo, se recorrerá esta calzada en dirección a Lluçmajor. Una vez superado el muelle comercial de Palma, situado enfrente de la Catedral y el Parque del Mar, continuará por la Autovía de Levante (Dt.-19) hasta coger la Salida 7 (Aeropuerto, Cala Estancia). Girará a la izquierda para incorporarse al Camino de Can Pastilla y girará a la derecha para acceder a la calle San Antonio de la Playa que desemboca en la calle Nansas, donde podrá estacionar su vehículo particular y acceder a Cala Estancia.

En AUTOBÚS:

Autobuses nº 52, 15, 21, 28,30 y 31.. Paradas más próximas nº 474 y 475 (cumplen los requisitos de accesibilidad).

5. Playa de Palma

GPS:

Latitud: 39.534385 , Longitud: 2.715466

Latitud: 39.504128, Longitud: 2.751381

Coordenadas geográficas

2º43'13" / 39º32'9"

2º45'9" / 39º30'22"

Cómo llegar desde Palma

Por carretera

Saliendo desde la avenida Gabriel Roca de Palma (Dt.-19), conocida popularmente como Paseo Marítimo, se recorrerá esta calzada en dirección a Lluçmajor. Una vez superado el muelle comercial de Palma, situado enfrente de la Catedral y el Parque del Mar, continuará por la Autovía de Levante (Dt.-19) hasta coger la Salida 10 (Manacor, s'Aranjassa, Playa de Palma). Seguirá recto hasta la rotonda de Playa de Palma, donde cogerá la segunda salida por la cual accederá a la calle Samil. Continuará por esta calzada, ya dentro de Las Maravillas, hasta girar a la derecha por la calle Acapulco que finaliza en la Carretera del Arenal, donde podrá estacionar su vehículo particular y acceder a la Playa de Palma.

En AUTOBÚS:

Autobuses nº 52 (bus turístico), 15, 21, 23, 25 y 31.

APROBADO	
Fecha	Marzo 2024
Nombre/Cargo	M ^a Teresa Benito Roser Jefe de Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
Firma	