

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 1 de 7 |                            |

# Carta de Servicis



|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 2 de 7 |                            |

## 1. INTRODUCCIÓ

L'ISO 9001:2015 en qualitat, l'ISO 14001:2015 de medi ambient, la Bandera Blava, i la norma UNE-ISO 13009:2016 de Platges, són mecanismes amb què l'Ajuntament de Peníscola compta per a comprovar i gestionar la qualitat, el medi ambient i el bon estat en general de les platges.

La Carta de Servicis conté tota la informació dels servicis, activitats i instal·lacions existents en estes.

La Carta de servicis, publicada en castellà i valencià, està disponible en els panells dels accessos principals de la Platja, en l'Oficina de Turisme, així com en la web del municipi: [www.peniscola.org](http://www.peniscola.org).

Els usuaris de les Platges poden i deuen expressar la seua opinió sobre els servicis que es presten en les mateixes i el seu equipament, a través de les enquestes de satisfacció.

Si com a usuari de la platja, desitja formalitzar una reclamació o deixar una queixa, pot fer-ho emplenant el model d'instància general de l'Ajuntament, en l'oficina de turisme, Policia Local o qualsevol altra dependència municipal. A més, també es pot realitzar a través la nostra pàgina web.

## 2. CONDICIONS GENERALS

### 2.1 Temporada

- Temporada alta: de l'1 de juny al 30 de setembre
- Temporada baixa: resta de l'any

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 3 de 7 |                            |

## 2.2 Dates i horaris

- a) El Servici Vigilància, Salvament i Socorrisme:
- Per Setmana Santa (Cap de setmana del Diumenge de Rams fins al Dilluns de Sant Vicent) d'11.00 a 18.00 hores de manera ininterrompuda.
  - Entre l'1 de juny i 30 setembre d'10.30 a 19.30 hores de manera ininterrompuda (platja nord).
  - Del 15 de juny al 15 de setembre d'10.30 a 19.30 hores de manera ininterrompuda (platges sud i viudes)
- b) El Servici de platges accessibles:
- De l'1 juny al 30 setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platja nord)
  - Últims 7 dies del mes de juny, de l'1 juliol al 31 d'agost, i primera setmana de setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platja sud)

## 3. SERVICIS GENERALS

- Servici de Rescat i Primers Auxilis, dut a terme pels socorristes
- Servici de vigilància policial
- Servici d'Informació (5 punts d'Informació turística)
- Atenció a l'usuari i centralització de queixes i suggeriments en la \*Tourist \*Info Central.
- Senyalització i abalisament de la mar per a l'ús d'embarcacions de motor.
- Servici de neteja: neteja de la superfície seca i humida, recollida de residus, buidat de papereres i manteniment general de les platges, dut a terme per l'empresa de neteja de Platges.
- Lloguer d'hamaques, hamaques, patins i motos d'aigua
- Senyalització de l'estat de la mar

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 4 de 7 |                            |

- Anàlisi i control de la qualitat de l'aigua de mar
- Informació sobre els comportaments esperats
- Tancament i clos de la platja en cas de factors de risc per a la salut dels banyistes, i en este cas els banyistes seran informats a través de:
  - o Alçat de bandera roja
  - o Megafonia (cobrix els 5,5km de platja)
  - o Tourist info

#### 4. COMPROMIS

1. Presència de socorristes segons l'horari definit en el punt 2.
2. Recollida de residus i buidatge de papereres diàriament.
3. Mantindre l'aigua de bany neta de residus flotants, meduses, etc.
4. Existència d'un protocol d'actuació en cas de presència de factors de risc per als usuaris de la platja.
5. Manteniment òptim de les platges accessibles.
6. Places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
7. Garantir que els concessionaris d'instal·lacions temporals ajusten la seua activitat al que s'establix en el Plec de condicions.
8. Anàlisi de la qualitat de l'aigua i de l'arena.
9. Publicació dels resultats d'estes anàlisis.
10. Col·locació de banderes que informen de l'estat de la mar:
  - Verd: bany lliure
  - Groga: precaució
  - Roja: prohibit el bany
  - Taronja: ha acabat el servici de salvament i socorrisme
  - Blanca amb símbol de medusa: presència de medusa
11. Manteniment de panells informatius en diversos idiomes per a informació als usuaris.

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 5 de 7 |                            |

12. Manteniment i control diari de les instal·lacions esportives, d'oci, passarel·les, etc.
13. Neteja de l'arena humida i seca de manera diària.
14. Neteja diària del passeig i accessos a la platja.
15. Zona abalisada.
16. Control del compliment de les restriccions a través de la policia local i del servici de vigilància i informació mediambiental.
17. Realització almenys una vegada a l'any d'un simulacre de salvament, per a control del temps de resposta per part dels servicis de vigilància i socorrisme.

## 5. INDICADORS

- Consum d'aigua en dutxes
- Consum d'electricitat en postes sanitàries
- Residus en platges (neteja arena, papereres, envasos, paper / cartó)
- Consum combustible tractors
- Assistència policial en platja nord
- Capellans salvament en terra
- Actuacions salvament en mar
- Satisfacció punt accessible
- Núm. de banys en el punt accessible
- Satisfacció de clients
- Queixes
- Mitjanes d'ocupació
- Resultats analítics microbiològiques fora del límit establert
- Emissions gr CO<sub>2</sub>/km vehicle salvament

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 6 de 7 |                            |

## 6. COMPORTAMENT ESPERAT EN L'ÚS DE LA PLATJA

Per a fomentar els comportaments cívics i de respecte amb el Medi ambient i la resta dels usuaris, s'establixen les següents prohibicions:

- La col·locació en l'arena d'ombrel·les, cadires o qualsevol altre article que pugui entorpir la neteja diària de la platja, entre les 0.00 hores i les 8.00 hores.
- Utilització d'aparells de reproducció sonora a tal volum que pertorben la tranquil·litat de la resta dels usuaris.
- La presència en la zona d'arena de qualsevol animal domèstic, excepte gossos pigall.
- La pràctica de jocs o esports fora de la zona habilitada per a això.
- La venda ambulanta o propaganda en la zona d'arena.
- Els banyistes han de respectar les indicacions dels socorristes i les banderes de senyalització.
- Queda prohibit el bany amb bandera roja.
- Accés d'embarcacions d'esbarjo a motor dins de la zona abalisada per als banyistes, excepte les embarcacions de socorrisme.
- Consum de begudes alcohòliques d'alta graduació a la platja.
- Els banyistes i usuaris de la platja hauran d'observar els criteris marcats per Banderes Blaves, segons els pictogrames exposats en els Panells Informatius.
- Prohibit pescar en horari de bany.

El nostre compromís amb Banderes Blaves a més inclou:

- La utilització de papereres i recollida selectiva de residus.
- No es permet la utilització de detergents a les dutxes públiques de les platges.
- No es permet l'acampada a la platja.
- No es permet la circulació de vehicles per la platja.
- Prohibició d'abocaments a la platja.

|                                                                                   |                                  |                |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
|  | AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA        |                | <b>“Carta de servicis”</b> |
|                                                                                   | annex al manual                  | APC5-01        |                            |
|                                                                                   | Revisión: 2<br>Fecha: 22/05/2025 | Pàgina: 7 de 7 |                            |

## 7. CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATJA

|                   | PLATJA NORTE                 | PLATJA SUR                   |
|-------------------|------------------------------|------------------------------|
| Longitud          | 5.500 m                      | 500 m                        |
| Amplària          | 70 m.                        | 40 m.                        |
| Tipus de platja   | Urbana                       | Urbana                       |
| Grau d'ocupació   | Mig - alt                    | Mig                          |
| Tipus d'arenes    | Arenes fines de gra daurat   | Arenes fines de gra daurat   |
| Qualitat d'Aigües | Bona                         | Bona                         |
| Tipus d'Aigües    | Tranquil·les i poc profundes | Tranquil·les i poc profundes |

## 8. DOTACIONS DE LA PLATJA

|                           | PLATJA NORTE | PLATJA SUR |
|---------------------------|--------------|------------|
| Dutxes                    | 61           | 5          |
| lavapies                  | 61           | 3          |
| Llocs de Socors - casetes | 4            | 1          |
| Torres de salvament       | 8            | 0          |
| Punt accessible           | 1            | 1          |
| papereres                 | 187          | 29         |
| passarel·les              | 1400 m       | 250 m      |
| cartells                  | 8            | 1          |
| jocs                      | 24           | 1          |