

Datos identificativos, objetivos y finalidad de la organización

El Ayuntamiento de Palma, en concreto el área de Medio ambiente y Bienestar animal (incluyendo EMAYA y los concesionarios), e Infraestructuras, son los responsables del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos, el contenido íntegro de la cual se puede encontrar en la web municipal.

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. En cuanto a las zonas de baño son Es Carnatge, Rocas de Cala Mayor, Calanova, Cala Gamba, Paseo del Molinar, el Peñón y Son Caios.

Objetivos

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

Finalidad 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 los ciudadanos.

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.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación

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.
- El Registro Municipal.

Aunque el servicio tiene un plazo máximo de resolución de quejas establecido de 10 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma, que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta tanto de quejas como de sugerencias.

Presentación del Ayuntamiento

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 la 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 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.

Formas de consulta de la normativa aplicable y de los derechos y deberes concretos de los usuarios y usuarias

La normativa aplicable y los derechos y deberes del usuario o usuaria se pueden consultar en el documento matriz de la Carta publicado en la web.

Información de contacto

- **Dirección:** Plaza de Santa Eulàlia, 9, 4º.
- **Teléfono:** 010
- **Web:** www.platges.palma.cat
www.palma.cat

Servicio de Gestión Integral de las Playas y Zonas de Baño de Palma



Ajuntament  de Palma

Septiembre 2019 v_11_0

Carta de
Compromisos

Relación de los servicios prestados

- Control de la limpieza e higiene de las playas y zonas de baño del municipio de Palma.
- Vigilancia y seguridad de las playas y zonas de baño del municipio de Palma.
- Control de la Accesibilidad de las playas y zonas de baño del municipio de Palma.
- Limpieza de las playas y las zonas de baño .
- Mantenimiento de las infraestructuras de las playas y las zonas de baño.

Formas de participación del usuario y usuaria en el proceso de elaboración y evaluación de la carta

La ciudadanía podrá participar en el desarrollo de esta Carta:

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

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 documento matriz publicado en la web.

Periodicidad de 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

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.
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.
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.
4. Velar por la limpieza de la arena mediante la realización de analíticas quincenales en las playas durante la temporada de baño ² .
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–).
6. Que el servicio de accesibilidad sea valorado como muy satisfactorio, con una media de 8 puntos, por los usuarios del servicio.
7. Que el 99 % de les acciones desarrolladas por el servicio de salvamento y socorrismo sean 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.
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.
10. El Ayuntamiento de Palma tendrá cinco puntos accesibles a las playas certificados con la Norma UNE 170001-2:2007 que recoge los requisitos relativos al Sistema de gestión de la Accesibilidad universal .
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.

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).

² La temporada de baño comprende del 1 de mayo al 31 de octubre.