



CARTA DE SERVICIOS

BIENVENIDA

El Ayuntamiento de Marbella, a través de la Delegación de Medio Ambiente y Playas, le da la bienvenida a nuestra localidad.

El objetivo primordial de esta corporación es servir a nuestros vecinos y visitantes con eficiencia, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades y demandas, por lo que trabajamos en la mejora continua de nuestras prestaciones.

Esperamos que disfruten de la playa y los servicios puestos a su disposición, al mismo tiempo que le rogamos su implicación y participación en nuestra labor con un buen uso de nuestros medios e instalaciones, así como de la propia playa, mediante un comportamiento cívico y de respeto al medioambiente y al resto de personas usuarias.

Muchas gracias y ¡disfruten de nuestra playa!

POLÍTICA DE GESTIÓN

El Ayuntamiento de Marbella con la implantación de un Sistema de Gestión Integrado quiere ofrecer a sus visitantes un ecosistema protegido y con un elevado valor natural, así como unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dichas normas.

El Ayuntamiento se compromete, dentro de sus posibilidades, a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para frenar la contaminación y prevenir en el origen, así como, prevenir y eliminar en la medida de lo posible cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio como consecuencia de sus actividades. Garantiza, a su vez, un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral estableciendo mecanismos de mejora continua, en colaboración con todos los sectores del municipio, asegurando la evolución tanto en la calidad ambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en las siguientes playas de Marbella:

1. Playa San Pedro de Alcántara
2. Playa Nueva Andalucía
3. Playa Puerto Banús
4. Playa del Faro
5. Playa de la Venus
6. Playa de Cabopino
7. Playa del Cable
8. Playa de Casablanca
9. Playa de la Fontanilla
10. Playa Lindavista
11. Playa de La Bajadilla
12. Playa Las Adelfas
13. Playa de Guadalmina
14. Playa de Nagüeles



15. Playa Realejo
16. Playa de la Víbora
17. Playa de Río Verde
18. Playa Real de Zaragoza

El Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, al mismo tiempo que las exigencias de los usuarios u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan en la playa, así como, promover la participación de todo el personal y personas usuarias en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente objetivos de calidad y medio ambiente en las playas con objeto de impulsar la mejora continua en la misma.

El litoral es un bien común, es por ello que desde el Ayuntamiento queremos hacer partícipes a todas las personas usuarias, así como, a todas aquellas que realizan sus actividades en las mismas, del presente proyecto, promoviendo su colaboración, y buscando la satisfacción de todas las personas que de un modo u otro disfrutan de las playas de Marbella.

En esta línea de protección medioambiental y de calidad, los principios que van a regir la gestión de las playas de Marbella son:

- La identificación y evaluación de impactos medioambientales derivados de la gestión de las playas, para reducirlos o eliminarlos en la medida de lo posible, con el fin de prevenir la contaminación ambiental, y así alcanzar la mejora continuada del Sistema de Gestión.
- El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, aplicables a la gestión integral de las playas de Marbella, así como a la calidad de sus aguas y al servicio prestado a los usuarios.
- Establecer unos objetivos y dotar de los recursos necesarios, que serán revisados y actualizados periódicamente por la Dirección del Órgano Gestor de Playas para asegurar la mejora continua de su comportamiento medioambiental y la prevención de la contaminación.
- Buscar el ahorro de recursos naturales a través de la búsqueda de la calidad en los procesos realizados minimizando el uso de dichos recursos usando métodos de eco-eficiencia.
- La realización de planes de formación y educación ambiental continua con el objetivo de sensibilizar, tanto al personal empleado como a las propias personas usuarias de las playas en la protección del entorno costero.
- No escatimar esfuerzos en cubrir las necesidades y expectativas de las personas usuarias de nuestras playas que permita aumentar continuamente su satisfacción.
- Y, en definitiva, adoptar el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión.



COMPROMISOS DEL ÓRGANO GESTOR DE PLAYAS

La alta dirección de la Delegación de Medio Ambiente y Playas tiene claro el compromiso que adquiere de mejora continua en los servicios incluidos en el alcance al implantar este SGI. Es por ello por lo que el Órgano Gestor de Playas se compromete a:

- La elaboración de una Política de Gestión y unos Objetivos coherentes con la misma, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Delegación, incluyendo su difusión y comprensión a través de toda la organización.
- La integración de los requisitos del SGI en los procesos de negocio de la Delegación.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- La planificación del SGI, dirigida a la consecución de objetivos.
- La definición de funciones y responsabilidades de los puestos que están contemplados dentro del alcance del SGI.
- Promover la mejora continua en el servicio prestado.
- Asegurarse que el SGI obtenga los resultados previstos.
- Comprometerse a motivar a los trabajadores a conseguir la eficacia del SGI.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

SERVICIOS

Los servicios que se ofrecen en las nueve playas mencionadas anteriormente son los siguientes:

- Servicio de salvamento y primeros auxilios
- Seguridad.
- Accesos mediante pasarelas de madera.
- Zonas de playa accesibles para personas con movilidad reducida.
- Puntos de información.
- Fuentes con agua potable.
- Duchas y lavapiés.
- Aseos.
- Asistencia al baño a personas con movilidad reducida.
- Limpieza y recogida de residuos tanto en el agua como en la arena.



- Mantenimiento de infraestructuras y equipamiento.
- Establecimientos expendedores de comidas y bebidas.
- Zonas de aparcamientos para personas con movilidad reducida.

Además de los servicios comunes a las nueve playas mencionados anteriormente, los servicios específicos que ofrecen cada una de estas playas son los que se recogen a continuación:

| PLAYA | KIOSKO TORRE + KIOSKO HELADOS | CHIRINGUITOS | ZONAS DE HAMACAS + SOMBRILLAS | ZONAS NÁUTICAS | ZONAS MASAJES |
|------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|----------------|---------------|
| Playa San Pedro de Alcántara | 0+0 | 5 | 9 | 1 | 1 |
| Playa Nueva Andalucía | 0+2 | 4 | 9 | 1 | 2 |
| Playa Puerto Banús | 3+1 | 2 | 8 | 1 | 3 |
| Playa del Faro | 0+3 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Playa de La Venus | 1+3 | 4 | 12 | 1 | 2 |
| Playa de Cabopino | 1+0 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| Playa del Cable | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Playa de Casablanca | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| Playa de la Fontanilla | 0 | 3 | 13 | 1 | 2 |
| Playa Lindavista | 0 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| Playa de la Bajadilla | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| Playa Las Adelfas | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |



| PLAYA | KIOSKO TORRE + KIOSKO HELADOS | CHIRINGUITOS | ZONAS DE HAMACAS + SOMBRILLAS | ZONAS NÁUTICAS | ZONAS MASAJES |
|------------------------------|--|--------------|-------------------------------------|-------------------|------------------|
| Playa de Guadalmina | 1 | 1 | 9 | 1 | 0 |
| Playa de Nagüeles | 3 | 3 | 12 | 3 | 6 |
| Playa Realejo | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Playa de Real de Zaragoza | 0 | 7 | 11 | 0 | 0 |
| Playa de la Vívora | 1 | 3 | 7 | 0 | 2 |
| Playa de Rio Verde | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

RECOMENDACIONES PARA UN BIEN COMÚN

- No derroche agua.
- No utilicen aparatos sonoros que perturben la tranquilidad de las demás personas usuarias.
- Deposite residuos y envases en lugares autorizados.
- Se prohíbe la realización de acampadas.
- Se prohíbe el paso de vehículos no autorizados.
- No usar productos de higiene personal en las duchas.
- Se prohíbe hacer fuegos y barbacoas en la playa.
- No se permite la presencia de animales domésticos en la playa.
- La realización de deportes queda limitada a zonas específicas para ello.
- Se prohíbe navegar en zonas balizadas para baño.
- Por su seguridad, se prohíbe el baño bajo la señalización de peligro por bandera roja.

PRECAUCIONES GENERALES POR UN VERANO SEGURO



- Se debe atender a las banderas de señalización y a las indicaciones de la Policía Local y de Servicio de Salvamento y Socorrismo.
- No deje a los menores sin vigilancia.
- Cuidado con las condiciones desfavorables del mar.
- Excesivo calor en hora punta desde las 12:00 h hasta las 16:00 h.

OBJETIVOS E INDICADORES

Con el fin de ofrecer un servicio de calidad en las playas de Marbella, desde la Delegación de Medio Ambiente y Playas se establecen anualmente unos objetivos y se miden los resultados a través de indicadores de riesgos higiénico sanitarios y ambientales. Dichos objetivos e indicadores se encuentran actualizados en la web de la Delegación de Medio Ambiente y Playas del Ayuntamiento de Marbella (<https://www.marbella.es/web/medio-ambiente.html>).

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Desde la Delegación de Medio Ambiente y Playas, se identifican y evalúan periódicamente los aspectos ambientales que aplican a las playas, determinando sus impactos ambientales, incluidos los significativos.

Los resultados obtenidos del análisis ambiental, así como los riesgos higiénicos sanitarios y, concretamente, el análisis de la calidad de las aguas de baño, se encuentran disponibles en la página web de la Delegación de Medio Ambiente y Playas (<https://www.marbella.es/web/medio-ambiente.html>).

TELÉFONOS DE INTERÉS

| | |
|--|-------------|
| Ayuntamiento de Marbella | 952 761 100 |
| Delegación de Medio Ambiente y Playas | 952 768 761 |
| Centro de Salud San Pedro de Alcántara | 951 973 436 |
| Hospital Costa del Sol | 951 976 669 |
| Emergencias Sanitarias | 061 |
| Emergencias | 112 |
| Policía Local | 092 |
| Bomberos | 080 |
| Protección Civil | 952 775 195 |

QUEJAS Y SUGERENCIAS



La Delegación de Medio Ambiente y Playas pone a disposición de los usuarios diferentes mecanismos para hacer llegar las quejas y sugerencias de sus servicios y de esta forma mejorar las playas del municipio:

- Correo electrónico: Los emails de la Delegación (playas@marbella.es y medioambiente@marbella.es) están disponibles para poder presentar por parte de los usuarios las quejas y sugerencias correspondientes.
- Vía telefónica: El teléfono de la Delegación se encuentra a disposición de los usuarios para que puedan comunicar las quejas y sugerencias.
- El Buzón del Ciudadano: Sistema web a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar a cualquier Delegación del Ayuntamiento una queja, sugerencia, incidencia. (<https://gobiernoabierto.marbella.es/calidad/buzon-del-ciudadano.html>)

SATISFACCIÓN

El Ayuntamiento de Marbella dispone de un sistema recogida de satisfacción mediante el cual recogemos la opinión de los usuarios ayudando a la Delegación de Medio Ambiente y Playas a mejorar los servicios prestados. En la página web de la Delegación de Medio Ambiente y Playas y las Oficinas de Información Turística se encuentra el formulario de satisfacción.

Fecha: Marzo 2023