

1. PRESENTACIÓN

El AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA a través de la Concejalía de Playas, en su deseo de dotar a la gestión de las playas del municipio, de instrumentos para hacer de la Calidad de los servicios e instalaciones en ellas ofrecidos su principal referente, ha escogido la gestión de un sistema de gestión de calidad y ambiental, utilizando como normas de referencia la familia ISO 9001 e ISO 14001. Todo ello, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes/ciudadanos a través de una eficaz gestión de las playas.

El municipio de Santa Pola es una población litoral enclavada en la comarca del Baix Vinalopó, al sur de la provincia de Alicante, con una población a fecha 1 de enero de 2016 de 31.209 habitantes residentes fijos que llegan a superar en la época estival los 250.000, cuenta con un total de 15 km de playas, de las cuales 11 Km son de fina arena y entre los servicios de playas que se ofrecen en temporada estival, se encuentra socorrismo, áreas accesibles, vigilancia policial, balizamiento, quioscos, actividades náuticas, hamacas, etc.

La Concejalía de Playas se encuentra ubicada en el edificio consistorial y el Servicio de Playas se encuentra ubicado en la planta baja siendo en la actualidad la unidad responsable del Sistema Integrado de Gestión (S.I.G) o Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental en la gestión de las Playas del municipio de Santa Pola.

Como complemento a la Concejalía de Playas y al Servicio de Playas, se crea dentro de la gestión municipal, referido exclusivamente a la gestión de todo lo relativo a las playas, el Órgano Gestor de Playas, órgano de carácter consultivo, con funciones de coordinación y asesoramiento a la Alta Dirección y a los Órganos competentes para aprobar las políticas y actuaciones relacionadas con las playas.

2. MISIÓN Y VISIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE LAS PLAYAS Y CALAS DE SANTA POLA

Desde la Concejalía de Playas del Ayuntamiento de Santa Pola nos comprometemos a prestar servicios de calidad, además de mantener y preservar el entorno natural de nuestro litoral según los objetivos, política y requisitos legales aplicables, en base a las normas ISO 9001 e ISO 14001, de Calidad y Medio Ambiente, respectivamente.

Nuestros Principios:

Atender las necesidades de los ciudadanos, los usuarios y las partes interesadas teniendo en cuenta la política y los principios establecidos por la Concejalía de Playas.

Nuestro Objetivo:

Ser un municipio litoral ejemplar por su política costera, basada en el seguimiento, control e innovación de los servicios y con la intención de ofrecer playas atractivas durante todo el año (respetando el entorno natural como principio básico).

Nuestros Valores:

Bajo los estándares de los objetivos de desarrollo sostenible, principios de calidad y de accesibilidad y enfocados a preservar y mejorar nuestro ecosistema litoral.

Los compromisos del Ayuntamiento se concretan en las siguientes líneas de actuación:

- Promover la participación y sensibilización de todas las partes interesadas.
- Garantizar la protección y preservación de los elementos naturales de nuestro litoral.
- Aplicar herramientas de mejora para abordar riesgos y oportunidades con la finalidad de alcanzar el mayor grado de desempeño ambiental de la organización.
- Establecer planes de acción para minimizar los impactos ambientales y prevenir así la contaminación ambiental desde una perspectiva del ciclo de vida.
- Garantizar información actualizada y fiable a todos los usuarios y ciudadanos sobre el medio ambiente, la calidad y los servicios prestados.
- Establecer canales de comunicación con todas las partes interesadas para identificar necesidades, establecer objetivos y promover la mejora continua.

El **Órgano Gestor de Playas** es el ente encargado de marcar estas directrices. Está formado por los Concejales implicados en la gestión de playas y presidido por la Alcaldesa de Santa Pola.

La política aquí redactada, se aplicará a todas las actividades y servicios de las playas y calas del municipio de Santa Pola y será difundida por todos los medios disponibles a nuestro alcance.

3. NUESTROS SERVICIOS

Los requisitos y la documentación de nuestro sistema siguen las disposiciones contenidas en las normas **UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad y UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental**. Habiéndose adaptado a las situaciones operativas, contractuales, normativas, legales y reglamentarias de nuestra actividad; las necesidades de la misma, los objetivos, los procesos específicos utilizados y los servicios objeto de nuestra gestión.

El alcance de nuestro sistema considera todas las playas del término municipal y cuya relación es la siguiente:

PLAYAS URBANAS	PLAYAS NATURALES
<input checked="" type="checkbox"/> Playa Tamarit	<input checked="" type="checkbox"/> Playa del Pinet
<input checked="" type="checkbox"/> Playa Lisa	<input checked="" type="checkbox"/> Playa de la Gola
<input checked="" type="checkbox"/> Gran Playa	<input checked="" type="checkbox"/> Calas del L'Aljub
<input checked="" type="checkbox"/> Playa de Levante	<input checked="" type="checkbox"/> Playa Bancal de L'Arena
<input checked="" type="checkbox"/> Calas Santiago Bernabeu	<input checked="" type="checkbox"/> Calas Cuartel (Caleta dels gossets)
<input checked="" type="checkbox"/> Playa Varadero	<input checked="" type="checkbox"/> Playa de la Ermita
<input checked="" type="checkbox"/> Calas Santa Pola del Este	

Con respecto a los quioscos, formarán parte del ámbito del SIG de Playas únicamente aquellos ubicados en Dominio Público Marítimo Terrestre, según se especifica en el Plan de Explotación de Playas.

En el año 2017, se hace una apuesta fuerte por el tema de la Accesibilidad Universal, se comienza el periodo de adquisición de materiales e infraestructuras en base al cumplimiento de los criterios DALCO con el fin de implantar progresivamente en los dos puntos accesibles (Levante y Gran Playa) la **UNE 170.001 de Accesibilidad Universal**.

Las actividades relativas a la Prestación de los Servicios de las Playas son las siguientes, que dependerán de la tipología de playa (urbana / natural):

- Banderas Azules
- **Servicios de Seguridad:** socorrismo, balizamiento y vigilancia.
- **Servicios de Ocio:** quioscos, zonas náuticas, hamacas, etc.
- **Cartelería/ Señalización:** paneles informativos, armarios expositores, monolitos, etc.
- **Dotación Equipamientos:** pasarelas, lavapiés, W.C., casetas, etc.
- **Limpieza:** arena, espigones, paseos, algas, etc.
- **Puntos Accesibles:** punto accesible de Levante y Gran Playa.

Las playas de Santa Pola cuentan con **26 Banderas de AENOR** (13 relativas a Calidad y 13 a Medio Ambiente) constituyéndose como el 2º municipio de toda España con mayor número de banderas de playas. Por ello y como reconocimiento, en Enero de 2011 nos entregaron unas Esculturas de Bronce.

Además nuestras playas cuentan con el Reconocimiento que la Conselleria de Turismo ofrece a las playas certificadas en el ámbito de la Calidad y/o Gestión Ambiental a través de las **Banderas de Qualitur**.

Asimismo, normalmente contamos todos los años con varias **Banderas Azules**, que la **Fundación Europea de Educación Ambiental (FEE) y ADEAC** otorga a las playas que cumplan entre otros con los siguientes criterios:

- Calidad de las aguas.
- Cumplimiento de la legislación ambiental sobre el litoral y planificación y gestión integrada del mismo.
- Limpieza y servicios relacionados con la seguridad de los usuarios.
- Información y educación ambiental.

4. NORMATIVA

La Concejalía de Playas del Ayuntamiento de Santa Pola inició sus primeros pasos en la Gestión de la Calidad en el año 2002 con la implantación de un Sistema Integrado en Gestión de la Calidad y Medioambiental según ISO 9001 e ISO 14001 de la Playas del municipio.

Desde entonces se estableció una política de Gestión de la Calidad y Medioambiental que nos ha permitido tener una guía de objetivos a largo plazo, así como establecer los Ejes y Líneas estratégicas cada año que nos permitan ir alcanzando los objetivos de nuestra política a través de la mejora continua. Puede consultar en la web de playas tanto la principal normativa que nos aplica como la Política de Calidad y Medio Ambiente:

- [RD 876/2014, de 10 de Octubre Reglamento General Costas.](#)
- [Ley de Costas 2/2013, 29 de Mayo.](#)
- [Decreto 58/2018 PATIVEL.](#)
- [Decreto 64-2022 conservación praderas fanerógamas marinas.](#)
- [Decreto Fechas y horarios Lámina de arena Kitesurf](#)
- [Orden 187-2023 de la Conselleria sobre cartografía fanerógamas marinas.](#)
- [Ordenanza municipal de uso, seguridad y conservación de las playas y litoral de Santa Pola.](#)
- [Manual de buenas prácticas sobre la retirada de los restos de Posidonia y Cymodocea](#)

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir información de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Recibir información objetiva, veraz, comprensible y completa
- La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Negociado.
- La calidad de los servicios públicos prestados.
- Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios de playas accesibles.
- Acceder libremente a los establecimientos y servicios públicos en los términos establecidos en las leyes.
- Que los establecimientos públicos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.
- Colaborar y participar con la Concejalía de Playas formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
- Formular quejas y consultas y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- Ser tratado con respeto y consideración y a no sufrir discriminación en el acceso al establecimiento y en la prestación del servicio.

6. NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

El Área de Playas dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental dispone de un amplio catálogo de compromisos e indicadores si bien a nivel externo se pueden destacar los siguientes y aquellos que constituyen los ejes y líneas estratégicas de trabajo para el año 2025:

- Grado de satisfacción de playas
 - Urbanas (meta: 70%)
 - Naturales (meta: 70%)
 - Accesibles (meta: 90%)
- Cumplimiento analíticas aguas de baño
 - Urbanas (meta: 100%)
 - Naturales (meta: 100%)
- Quejas contestadas en plazo (menos de 8 días hábiles)
- Mejorar la calidad y gestión ambiental en el Servicio de Limpieza
 - Número de actuaciones realizadas en Caleta Gossets
 - Porcentaje analíticas favorables / total
 - Número de medidas propuestas en el nuevo pliego de limpieza.
- Disminuir la cantidad de residuos existentes en los espigones
 - N.º horas de limpieza
 - N.º bolsas recogidas
- Gestionar adecuadamente la recogida de las algas para su posterior aprovechamiento y conservación.
 - M3 de algas cribadas / recogidas
 - N.º actuaciones realizadas
 - N.º campañas realizadas
- Mejorar la seguridad de los usuarios de las playas.
 - N.º agentes / año
 - N.º horas trabajadas / año
- Mejorar la accesibilidad y condiciones higiénico sanitarias en las playas
 - N.º aseos reformados
 - N.º otras actuaciones realizadas
- Garantizar la calidad de las playas de Santa Pola para continuar con las distinciones obtenidas
 - N.º estudios realizados
 - Resultados de las analíticas

7. UBICACIÓN Y CONTACTO

Área de Playas

Plaza de la Constitución s/n

CARTA DE SERVICIOS PLAYAS

03130 Santa Pola, Alicante (España)
Tel: +34 96 639 37 98
playas@santapola.es