


# Carta de Servicios



	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 2 de 7	

## 1. INTRODUCCIÓN

La ISO 9001:2015 en calidad, la ISO 14001:2015 de medioambiente, la Bandera Azul, y la norma UNE-ISO 13009:2016 de Playas, son mecanismos con que el Ayuntamiento de Peñíscola cuenta para comprobar y gestionar la calidad, el medio ambiente y el buen estado en general de las playas.

La Carta de Servicios contiene toda la información de los servicios, actividades e instalaciones existentes en las mismas.

La Carta de servicios, publicada en castellano y valenciano, está disponible en los paneles de los accesos principales de la Playa, en la Oficina de Turismo, así como en la web del municipio: [www.peniscola.org](http://www.peniscola.org).


Los usuarios de las Playas pueden y deben expresar su opinión sobre los servicios que se prestan en las mismas y su equipamiento, a través de las encuestas de satisfacción.

Si como usuario de la playa, desea formalizar una reclamación o dejar una queja, puede hacerlo cumplimentando el modelo de instancia general del Ayuntamiento, en la oficina de turismo, Policía Local o cualquier otra dependencia municipal. Además, también se puede realizar a través nuestra página web.

## 2. CONDICIONES GENERALES

### 2.1 Temporada

- Temporada alta: del 1 de junio al 30 de septiembre
- Temporada baja: resto del año

	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 3 de 7	

## 2.2 Fechas y horarios

### a) El Servicio Vigilancia, Salvamento y Socorrismo:


- En Semana Santa (Fin de semana del Domingo de Ramos hasta el Lunes de San Vicente) de 11:00 a 18:00 horas de forma ininterrumpida.
- Entre el 1 de junio y 30 septiembre de 10:30 a 19:30 horas de forma ininterrumpida (playa norte).
- Del 15 de junio al 15 de septiembre de 10:30 a 19:30 horas de forma ininterrumpida (playas sur y viudas)

### b) El Servicio de playas accesibles:

- Del 1 junio al 30 septiembre de 11:00 a 19:00 horas de forma ininterrumpida (playa norte)
- Últimos 7 días del mes de junio, del 1 julio al 31 de agosto, y primera semana de septiembre de 11:00 a 19:00 horas de forma ininterrumpida (playa sur)

## 3. SERVICIOS GENERALES


- Servicio de Rescate y Primeros Auxilios, llevado a cabo por los socorristas
- Servicio de vigilancia policial
- Servicio de Información (5 puntos de Información turística)
- Atención al usuario y centralización de quejas y sugerencias en la Tourist Info Central.
- Señalización y balizamiento del mar para el uso de embarcaciones a motor.
- Servicio de limpieza: limpieza de la superficie seca y húmeda, recogida de residuos, vaciado de papeleras y mantenimiento general de las playas, llevado a cabo por la empresa de limpieza de Playas.
- Alquiler de hamacas, tumbonas, patines y motos de agua
- Señalización del estado de la mar

	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 4 de 7	

- Análisis y control de la calidad del agua de mar
- Información sobre los comportamientos esperados
- Cierre y vallado de la playa en caso de factores de riesgo para la salud de los bañistas, en cuyo caso los bañistas serán informados a través de:
  - Alzado de bandera roja
  - Megafonía (cubre los 5,5km de playa)
  - Tourist info

#### 4. COMPROMISO


1. Presencia de socorristas según el horario definido en el punto 2.
2. Recogida de residuos y vaciado de papeleras a diario.
3. Mantener el agua de baño limpia de residuos flotantes, medusas, etc.
4. Existencia de un protocolo de actuación en caso de presencia de factores de riesgo para los usuarios de la playa.
5. Mantenimiento óptimo de las playas accesibles.
6. Plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida
7. Garantizar que los concesionarios de instalaciones temporales ajusten su actividad a lo establecido en el Pliego de Condiciones.
8. Análisis de la calidad del agua y de la arena.
9. Publicación de los resultados de dichos análisis.
10. Colocación de banderas que informan del estado del mar:
  - Verde: baño libre
  - Amarilla: precaución
  - Roja: prohibido el baño
  - Naranja: ha terminado el servicio de salvamento y socorrismo
  - Blanca con símbolo de medusa: presencia de medusa
11. Mantenimiento de paneles informativos en diversos idiomas para información a los usuarios.

	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 5 de 7	

12. Mantenimiento y control diario de las instalaciones deportivas, de ocio, pasarelas, etc.
13. Limpieza de la arena húmeda y seca de forma diaria.
14. Limpieza diaria del paseo y accesos a la playa.
15. Zona balizada.
16. Control del cumplimiento de las restricciones a través de la policía local y del servicio de vigilancia e información medioambiental.
17. Realización al menos una vez al año de un simulacro de salvamento, para control del tiempo de respuesta por parte de los servicios de vigilancia y socorrismo.

## 5. INDICADORES

- Consumo de agua en duchas
- Consumo de electricidad en postas sanitarias
- Residuos en playas (limpieza arena, papeleras, envases, papel / cartón)
- Consumo combustible tractores
- Asistencia policial en playa norte
- Curas salvamento en tierra
- Actuaciones salvamento en mar
- Satisfacción punto accesible
- Nº de baños en el punto accesible
- Satisfacción de clientes
- Quejas
- Promedio de ocupación
- Resultados analíticos microbiológicas fuera del límite establecido
- Emisiones gr CO2/km vehículo salvamento

	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 6 de 7	


## 6. COMPORTAMIENTO ESPERADO EN EL USO DE LA PLAYA

Para fomentar los comportamientos cívicos y de respeto con el Medioambiente y el resto de los usuarios, se establecen las siguientes prohibiciones:

- La colocación en la arena de sombrillas, sillas o cualquier otro artículo que pueda entorpecer la limpieza diaria de la playa, entre las 0:00 horas y las 8:00 horas.
- Utilización de aparatos de reproducción sonora a tal volumen que perturben la tranquilidad del resto de los usuarios.
- La presencia en la zona de arena de cualquier animal doméstico, excepto perros lazarillo.
- La práctica de juegos o deportes fuera de la zona habilitada para ello.
- La venta ambulante o propaganda en la zona de arena.
- Los bañistas deben respetar las indicaciones de los socorristas y las banderas de señalización.
- Queda prohibido el baño con bandera roja.
- Acceso de embarcaciones de recreo a motor dentro de la zona balizada para los bañistas, excepto las embarcaciones de socorrismo.
- Consumo de bebidas alcohólicas de alta graduación en la playa.
- Los bañistas y usuarios de la playa deberán observar los criterios marcados por Banderas Azules, según los pictogramas expuestos en los Paneles Informativos.
- Prohibido pescar en horario de baño.

Nuestro compromiso con Banderas Azules además incluye:

- La utilización de papeleras y recogida selectiva de residuos.
- No se permite la utilización de detergentes en las duchas públicas de las playas.
- No se permite la acampada en la playa.
- No se permite la circulación de vehículos por la playa.
- Prohibición de vertidos en la playa.

	AYUNTAMIENTO DE PEÑÍSCOLA		<b>“Carta de servicios”</b>
	Anexo al Manual	APC5-01	
	Revisión: 2 Fecha: 22/05/2025	Página: 7 de 7	

## 7. CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

	PLAYA NORTE	PLAYA SUR
Longitud	5.500 m	500 m
Anchura	70 m.	40 m.
Tipo de playa	Urbana	Urbana
Grado de ocupación	Medio - alto	Medio
Tipo de arenas	Arenas finas de grano dorado	Arenas finas de grano dorado
Calidad de Aguas	Buena	Buena
Tipo de Aguas	Tranquilas y poco profundas	Tranquilas y poco profundas

## 8. DOTACIONES EN LA PLAYA

	PLAYA NORTE	PLAYA SUR
Duchas	61	5
lavapies	61	3
Puestos de Socorro - casetas	4	1
Torres de salvamento	8	0
Punto accesible	1	1
papeleras	187	29
pasarelas	1400 metros	250 metros
carteles	8	1
juegos	24	1