

Carta de Servicios de Playas. Delegación de Sostenibilidad

Misión:

Ofrecer un entorno de máxima calidad, salubridad y seguridad en nuestras playas, garantizando información y atención sobre usos y servicios de las playas del T.M. de Marbella destinados a uso y disfrute del Dominio Público Marítimo-Terrestre, así como las condiciones y normas para su correcto funcionamiento y utilización. Del mismo modo se actúa activamente en el mantenimiento y conservación de las playas, realizando actuaciones de vigilancia y control de actividades y usos de las playas a fin de comunicar a la administración titular del dominio público.

Servicios

1. Atención presencial y telemática sobre cuestiones y quejas sobre playas
2. Tramitación de Eventos en playas
3. Estudio de propuestas de actividades a incluir en el Plan de Playas como servicios de temporada de instalaciones desmontables
4. Procedimientos de licitación para otorgamientos de Licencias, Autorizaciones o Concesiones de aprovechamientos o actividades incluidas en el Plan de Playas
5. Gestión del Plan de Balizamiento de las zonas de baño del T.M. de Marbella
6. Información y gestión del Servicio de Salvamento y Socorrismo en playas
7. Mantenimiento e implantación de equipamientos de playa para dar servicio a usuarios
8. Señalización de playas, tanto información, obligaciones como servicios que se ofrecen
9. Gestión de Banderas Azules de las playas de T.M. de Marbella
10. Trámites con otras administraciones competentes en Dominio Público Marítimo-Terrestre (Junta de Andalucía, Demarcación de Costas, Capitanía Marítima)
11. Garantizar el cuidado del Medio Ambiente y un uso sostenible del mismo

Normativa reguladora

- Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la ley 22/1988 de Costas
- RD 62/2008, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de seguridad marítima, de la navegación y de la vida humana en la mar aplicables a las concentraciones náuticas de carácter conmemorativo y pruebas náutico-deportivas.
- RD 876/2014, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Costas.

Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica

Oficinas del Puerto Deportivo Virgen del Carmen de Marbella
Av. Duque de Ahumada s/n
www.marbella.es/medioambiente
sostenibilidad@marbella.es
952 76 87 61

Compromisos de Calidad que ofrecemos

1. Mejorar la calidad de limpieza de Aseos públicos de playas
2. Incrementar las prestaciones de Salvamento y Socorrismo en temporada de playa
3. Aumentar el número de pasarelas de madera en los principales accesos playas
4. Mejorar duchas públicas y lavapíes en playas
5. Mejorar la calidad de accesos y asistencia a personas de la 3ª edad y personas con movilidad reducida
6. Aumentar las Zonas de baño adaptada a personas de la 3ª edad y personas con movilidad reducida
7. Aumentar la superficie de Plataformas flotantes en lámina de agua
8. Mejorar el servicio de Puntos limpios para recogida selectiva de residuos en playas
9. Nueva adecuación y habilitación de zonas para moragas de playa
10. Realización de nuevas analíticas de la calidad de las aguas de baño durante temporada de baño
11. Incrementar el número de carteles informativos de prohibiciones y servicios de playas en accesos públicos

Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Personalmente en la Oficina de la Delegación.
- En los Registros Generales del Ayuntamiento de Marbella
- Email: quejasysugerenciassostenibilidad@marbella.es (pendiente validación)

Canales y opciones de valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana

- Presencialmente: Encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas y mediante oficio en el Registro General de Entrada
- Por correo electrónico: valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es
- En nuestra web: <http://gobiernoabierto.marbella.es/>
- Mecanismos de Participación Ciudadana: Campañas escolares de educación ambiental en la playa, eventos deportivos o de interés social.

Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad

1. Mínimo de dos limpiezas diarias de aseos de playa en época estival
2. Cubrir al menos el servicio de salvamento y socorrismo desde Semana Santa hasta el 30 de Septiembre. Tiempo máximo de respuesta 15 minutos
3. Se instalarán al menos 5.000 metros lineales de pasarelas de accesos a playas
4. 1 ducha y/o Lavapiés en todos los accesos principales de las playas de Marbella
5. Mínimo de tres sillas anfibia para la asistencia de personas con movilidad reducida
6. Implantación de al menos 1 zona de baño adaptada en la playa del faro para la temporada de verano
7. Se instalarán 2 plataformas flotantes sobre el agua con mayor superficie para usuarios de playa
8. Instalación de al menos un punto limpio de residuos en los accesos principales
9. Mínimo de tres zonas habilitadas para moragas en las playas de Marbella
10. Analítica de calidad de aguas de baño de 10 puntos de las playas de Marbella cada 15 días durante la temporada de baño. Mínimo de 6 analíticas por temporada
11. Reparación de los desperfectos en equipamientos de playa en menos de 5 días

Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal municipal Gobierno Abierto/Calidad/Valoraciones de servicios municipales

Fecha de redacción de esta Carta: 28/03/2017

Fecha de próxima revisión: 16/03/2018