

Carta de servicios 2026 - Playa de Miramar

Convivencia en la playa

Lugares de atención al público

1 - Política de Calidad 2025-2027

2 - Sistema de quejas y sugerencias

3 - Servicios ofertados

4 - Resultados periodo anterior

4.1 Objetivos

4.2 Indicadores de riesgos higiénico-sanitarios

4.3 Resultados satisfacción

5 - Restricciones

6 - Educación ambiental

7 - Programación de actividades

8 - Más información

Convivencia en la playa

- Los usuarios no podrán instalarse en la arena hasta que finalicen las tareas de limpieza. (8:30 AM)
- No está permitida la reserva de espacios y se retirarán sombrillas sin ocupantes.**
- Respetar a los usuarios y el mobiliario.
- No está permitido el acceso de mascotas a la playa.
- Prohibido pescar fuera del horario establecido.
- Evitar fumar en la playa.

Lugares de atención al público



No acceder sin camiseta, mojado o con arena.

1 Política de Calidad 2025-2027

El Ayuntamiento de Miramar, comprometido desde 2005 con la excelencia en la gestión de sus playas, renueva para el periodo 2025–2027 su firme compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión del Uso Público de Playas, en cumplimiento de la Norma UNE-ISO 13009:2016 y bajo el reconocimiento del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Durante más de dos décadas, la Playa de Miramar ha trabajado para ofrecer servicios e instalaciones de alta calidad, garantizando la seguridad, accesibilidad, sostenibilidad y satisfacción de los usuarios, pilares fundamentales de nuestra política turística.

Objetivos Generales

- Consolidar la excelencia del destino a través de un sistema de gestión eficaz, transparente y participativo.

- Ofrecer una experiencia de playa segura, accesible e inclusiva, que responda a las expectativas y necesidades de todos los usuarios
- Integrar los principios del Destino Turístico Inteligente (DTI) mediante soluciones digitales, sostenibles y colaborativas.
- Preservar el entorno natural, reduciendo el impacto ambiental y fomentando buenas prácticas entre usuarios y personal.
- Fomentar una cultura de calidad, basada en la formación continua del personal, la innovación en los servicios y la participación ciudadana.

Líneas Estratégicas para 2025–2027

La presente política se articula en torno a las siguientes áreas clave de actuación:

Seguridad - Refuerzo de protocolos de vigilancia, salvamento y primeros auxilios. - Formación continua del personal de seguridad y refuerzo de planes de emergencia.	Medioambiente - Reducción del uso de plásticos y promoción de economía circular. - Seguimiento de indicadores ambientales (<i>arena, agua, residuos</i>) y fomento de la biodiversidad costera.
Información - Mejora de la señalética multilingüe y accesible. - Desarrollo de canales digitales (<i>app, paneles interactivos</i>) con información en tiempo real.	Calidad en los Servicios - Evaluación continua mediante encuestas de satisfacción y quejas. - Ampliación de servicios adaptados para personas con diversidad funcional.
Participación Ciudadana - Impulso de foros participativos y encuestas de consulta ciudadana. - Inclusión de sugerencias vecinales y del visitante en la planificación de acciones.	Ocio - Oferta de actividades sostenibles, culturales y saludables. - Diversificación del ocio para distintos perfiles de usuarios (<i>familias, jóvenes, mayores, etc.</i>).

Seguimiento y Mejora continua

Los objetivos de calidad serán revisados anualmente evaluados mediante indicadores medibles, siendo auditados en cada renovación trienal. El plan estratégico de turismo costero y DTI iniciado en 2022 continuará su desarrollo durante este nuevo ciclo.

La presente política será comunicada a todo el personal, publicada en los canales oficiales y revisada periódicamente para asegurar su adecuación a las necesidades del entorno de los usuarios.

Pilar Peiró Miñana - Alcaldesa de Miramar



2 Sistema de quejas y sugerencias

Los usuarios pueden trasladar sus quejas y sugerencias por diferentes vías:

QyS	Oficina de turismo <i>Sin identificación</i>	Ayuntamiento <i>Con identificación o Certificado digital</i>
PRESENCIAL	Formulario QyS papel	Registro entrada
ONLINE	Formulario QyS online	Trámite Quejas y sugerencias

3 Servicios ofertados

Los principales servicios ofrecidos durante la **Temporada estival 2026 (13 junio-20 septiembre)** son los siguientes.

Mapa de servicios playa bit.ly/servicios_playa_miramar

SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS. Salvamento, primeros auxilios, señalización del estado del mar y delimitación zona de baño

Centro Cívico Playa - Av Mar Mediterrània, 62

13/06 a 20/09 - Lunes a Domingo de 10:30 h a 19:30 h

RETÉN POLICÍA LOCAL

Centro Cívico Playa - Av Mar Mediterrània, 62

De 7:00 h a 15:00 h y de 19:00 h a 3:00 h - 670 60 20 92

EMERGENCIAS 112

CONSULTORIO MÉDICO. Asistencia Sanitaria Playa

Consultorio Auxiliar Playa - Av Corts Valencianes, 100

01/07 a 31/08

Lunes a Viernes de 8:00 h a 21:00 h

Sábados de 8:00 h a 15:00 h

URGENCIAS a partir del cierre en CS Bellreguard

Miramar 96 282 98 20 # Bellreguard 961 613181

PUNTO ACCESIBLE. Baño asistido a usuarios con movilidad reducida. **13/06 a 20/09**

Lunes a domingo: 10:30 h a 14:30 h.

INFORMACIÓN TURÍSTICA. Información turística, Pulseras identificativas, Ceniceros de playa, Biblio playa, Parking cubierto y vigilado para bicis. **22/06 a 19/09**

Oficina de turismo - Av Mar Mediterrània, 60

22/06 a 19/09 - Lunes a Viernes de 10 h a 14 h y de 16 h a 20 h, **Sábados** de 10 h a 20 h, **Domingo** cerrado

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS.

Lunes a Domingo de 7:00 h a 19:00 h

SERVICIO DE RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS.

Lunes a Domingo

ANÁLISIS AGUAS DE BAÑO.

Semanal. Consulta resultados en bit.ly/control-agua

ANÁLISIS DE HONGOS Y BACTERIAS EN LAVAPIÉS. Mensual

PROGRAMACIÓN CULTURAL, DEPORTIVA Y DE OCIO

Consulta toda la programación bit.ly/agenda_miramar

TRANSPORTE PÚBLICO. Consultar horarios:

<https://jimenezmovilidad.es/lineas-valencia/>

LAVAPIÉS, WC ADAPTADO, PASARELAS Y PAPELERAS

Lunes a Domingo

DELIMITACIÓN ZONA DE BAÑO

Diario de 10:30 h a 19:30 h

ZONAS LÚDICAS, DEPORTIVAS Y DE JUEGOS

ACTIVIDADES DIRIGIDAS

ZUMBA (*Acceso playa por C/ Baladre*)

Lunes a sábado de 10:00 h a 11:00 h

YOGA (*Plaça del riuet, material no incluído*)

Martes y jueves de 8:15 h a 9:30 h

SALA DE ESTUDIO CON WIFI

Centro Cívico Playa - Av Mar Mediterrània, 62

01/07 a 30/08 - **Lunes a Viernes** de 10 h a 14 h y de 16 h a 20 h, **Sábados** de 10 h a 20 h, **Domingo** cerrado

ECOPARQUE MÓVIL en C/ Daimús

Jueves en invierno de 10 h a 13 h y verano de 8 h a 11 h

<https://www.consorciresidus.org/ecoparcs-mobils-la-safor/>

ALQUILER MATERIAL NÁUTICO Y PLATAFORMA FLOTANTE

Lunes a Domingo de 9:00 h a 20:00 h

4 Resultados periodo anterior

4.1 Objetivos

Principales iniciativas destacables llevadas a cabo durante temporada 2025 y 2026:

- Instalación reductores de velocidad en el municipio
- Adecuación de un área recreativa con paellers
- Mejora seguridad juegos infantiles, renovación sustrato de seguridad
- Modernización y digitalización del ciclo integral de agua
- Sustitución cartel principal de la playa
- Renovación pistas deportivas del riuet
- Instalación nueva red de volley ball
- Renovación de las sillas de salvamento y socorro
- Instalación de rampa de acceso a la arena en A



- Instalación nueva red de volleyball en la playa
- Actividades dirigidas al público familiar (concurso castillos de arena y de pintura)
- Cambio de ubicación puesto mercado a parking del Riuet.
- Renovación suelo de seguridad en parques infantiles playa.

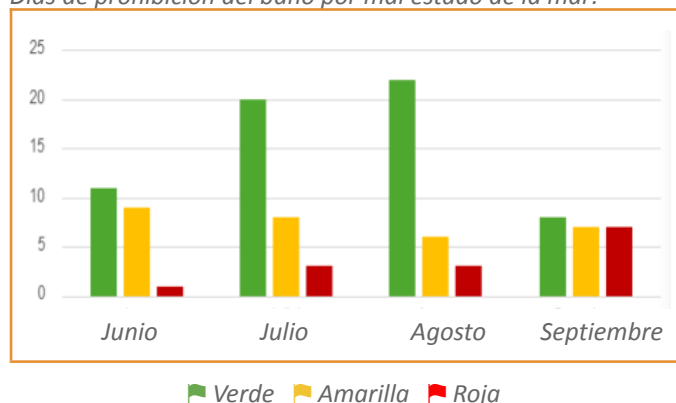
4.2 Indicadores de riesgos higiénico-sanitarios

- **Filtración por rotura / fisura de tubería.**

Núm. de conducciones rotas = Ninguna.

- **Temporal (marejada viento - lluvia).**

Días de prohibición del baño por mal estado de la mar:



- **Animal varado.**

Número de animales varados = Ninguna.

- **Residuos acumulados en la arena por el mar (algas, medusas) de origen natural (animal / vegetal).**

Días en ser recogidos < 1.

- **Residuos acumulados en la arena por el mar (plásticos, botellas...) De origen no natural (restos de actividad humana).**

Días en ser recogidos < 1.

- **Mancha de hidrocarburo (producida por alguna embarcación de arrastre, recreativa).**

Número de ocasiones y superficie afectada. Ninguna ocasión, Superficie = 0 m.

- **Vertido al mar alterador de los Niveles de coliformes totales, fecales y otros.**

Número de vertidos y analíticas de las aguas. Ningún vertido y tres analíticas con valores UFC > permitidos.

4.3 Indicadores de servicio establecidos

- **Tiempo de respuesta del servicio de Socorrismo (socorrista).** Objetivo: < 4 min.
- **Tiempo de respuesta del servicio de socorrismo (embarcación).** Objetivo < 4 min.
- **Tiempo de respuesta asistencia policial.** Objetivo < 5 min.
- **Nº de quejas por falta/mala información.** Objetivo < 2 quejas respecto al mismo evento o servicio.
- **Grado de limpieza de instalaciones y equipamientos.** Objetivo < 3 incidencias / quincena.
- **Grado de cumplimiento en cuanto a recogida selectiva de residuos.** Objetivo Incidencias < 3 / quincena (90 % de cumplimiento).
- **Tiempo transcurrido en reparar una instalación.**

Objetivo < 1 Día.

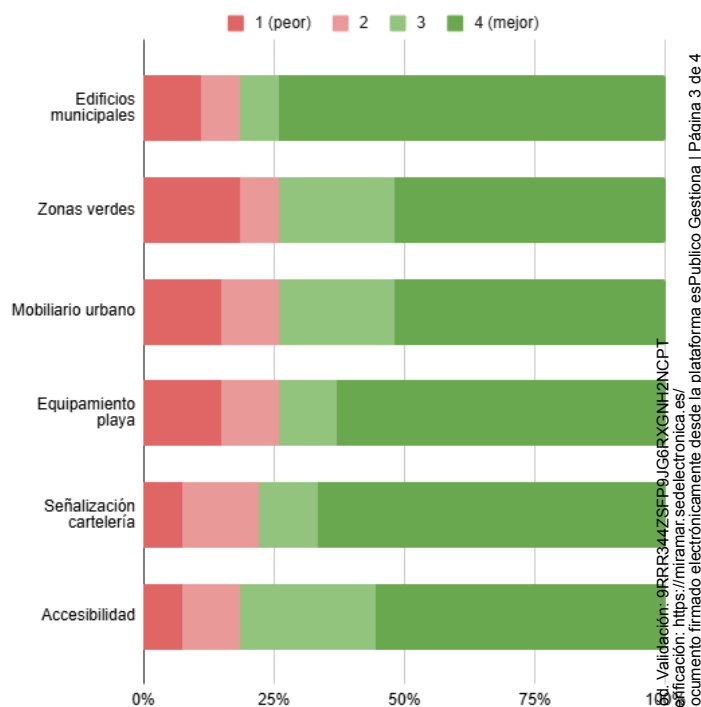
- **Núm de quejas por mal estado de las instalaciones / equipamientos.** Objetivo < 2 quejas respecto a la misma instalación/ equipamiento.
- **Estado de los accesos a la playa.** Objetivo < 3 incidencias / quincena.
- **Número de incidencias en la supervisión de instalaciones higiénico-sanitarias.** Objetivo < 3 incidencias quincena.
- **Valoración de los servicios de ocio.** Objetivo: Valoración semanal > 6.

4.4 Resultados satisfacción 2025

Acceso al cuestionario <http://bit.ly/valoracion-playa>
Resultados 2025

- **Instalaciones.**

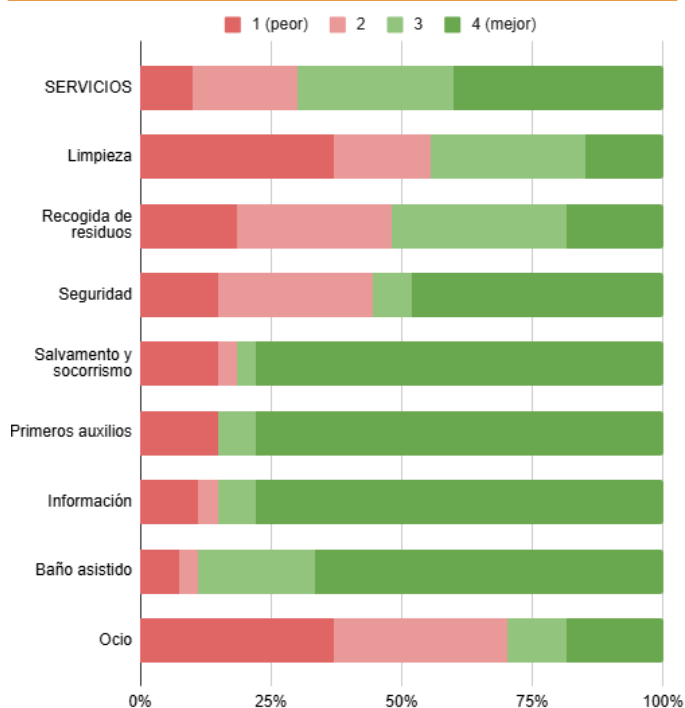
INSTALACIONES	1 peor	2	3	4 mejor
Edificios municipales	11,11%	7,41%	7,41%	74,07%
Zonas verdes	18,52%	7,41%	22,22%	51,85%
Mobiliario urbano	14,81%	11,11%	22,22%	51,85%
Equipamiento playa	14,81%	11,11%	11,11%	62,96%
Señalización cartelería	7,41%	14,81%	11,11%	66,67%
Accesibilidad	7,41%	11,11%	25,93%	55,56%



- **Servicios.**



SERVICIOS	1 peor	2	3	4 mejor
Limpieza	37,04%	18,52%	29,63%	14,81%
Recogida de residuos	18,52%	29,63%	33,33%	18,52%
Seguridad	14,81%	29,63%	7,41%	48,15%
Salvamento y socorrismo	14,81%	3,70%	3,70%	77,78%
Primeros auxilios	14,81%	0,00%	7,41%	77,78%
Información	11,11%	3,70%	7,41%	77,78%
Baño asistido	7,41%	3,70%	22,22%	66,67%
Ocio	37,04%	33,33%	11,11%	18,52%



5 Restricciones

- Circulación en bici por el Paseo Marítimo.
- Instalación de sombrillas y similares antes de la finalización de los trabajos de limpieza (8:30h aprox).
- No está permitida la reserva de espacios y se retirarán sombrillas sin ocupantes.
- No está permitido el acceso de mascotas a la playa.
- Prohibido pescar fuera del horario establecido.



Uso de jabones



Fuego



Acampada libre



Animales domésticos*



Acceso vehículos*

*Excepto autorizados

6 Educación ambiental

La educación ambiental está presente en la Playa de Miramar. Por ello se realizan diferentes acciones durante la temporada estival y fuera de ella.

Las actividades y otros recursos se pueden consultar en: bit.ly/ea_miramar

7 Programación de actividades

Todas las actividades que se realizan en Miramar están disponibles en el siguiente enlace

bit.ly/actividades_Miramar



8 Más información

Los usuarios de la Playa de Miramar pueden obtener más información referente a los servicios prestados:

<http://ajumiramar.org/turisme/>

Ayuntamiento de Miramar

Plaça de l'Ajuntament, 1 46711 Miramar, Valencia

96 281 91 01

qmiramar@gmail.com - urba@ajumiramar.org

www.ajumiramar.org

<https://miramar.sedelectronica.es/>

Oficina de Turismo Playa de Miramar

Av Mar Mediterrània, 60 46711 Miramar, Valencia

96 280 21 65 oficinaturisme@ajumiramar.org

<https://ajumiramar.org/turisme/qualitat-turistica/>



Ajuntament de Miramar



Cód. Validación: 9PRR34Z5FP9JG6RXGNH2NCPT
Verificación: <https://miramar.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 4

