



Ayuntamiento
Cartagena

www.cartagena.es

CARTAS DE SERVICIO

PLAYAS

*Excmo. Ayuntamiento de
Cartagena*



CALIDAD TURÍSTICA





Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **“Cuestionario de Satisfacción del Usuario”**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968563355 / 968564921)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **“Quejas y Reclamaciones”** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local Cartagena:** 968 12 88 76 / 968 12 88 77
- ⇒ **Cuartel de la Guardia Civil:** 968 50 11 17
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 02
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo de Cartagena:** 968 12 89 55 (Ext.1)

CARTA DE SERVICIOS CALA CORTINA

**Excmo. Ayuntamiento de
Cartagena**



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

- Situación:** Cartagena (ctra. Escombreras).
- Extensión:** 250 m de largo x 15 m de ancho.
- Grado de ocupación:** alto.
- Grado de urbanización:** aislada.
- Paseo Marítimo:** Sí.
- Composición:** arena gruesa.
- Calidad de las aguas:** óptima.

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puestos de Primeros Auxilios y Vigilancia.	Diario, de 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc)	A diario en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel de información).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño en Oficina IMSEL La Manga).
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño.
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada.
Transporte público.	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies (24 horas).
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público.
- Restaurante (abierto todo el año).
- Quiosco (en temporada de baño, *horario permitido según Art. 54 y 60 Ordenanza VE.PLA, de 09:30h a 01:30h*).
- Zona de juegos infantiles.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA Y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los
Aportar a todos nuestros visitantes cuanto información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud Costa Cálida:** 968 14 21 25
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS CALA DEL PINO

*Excmo. Ayuntamiento
de Cartagena*



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga, Mar Menor

Extensión: 150 m de largo x 12 m de ancho.

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: No

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios y Vigilancia.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	Todos los días de la semana en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño"
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño en Panel Informativo.)
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies	Mensual (En temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
Aseos públicos y gratuitos.	De 10:00h a 20:00h, en temporada de baño
Transporte público	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público.
- Juegos Infantiles.
- Restaurante.
- Chiringuito (*horario permitido según Art. 54 y 60 Ordenanza VE.PLA, de 09:30h a 01:30h*).

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA Y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el "**Cuestionario de Satisfacción del Usuario**", disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar "**Quejas y Reclamaciones**" en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local Cabo de Palos:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 02
- ⇒ **Oficina de Turismo (Cabo de Palos—La Manga):** 968 14 61 36

Edición: Tempo. 2016

CARTA DE SERVICIOS Playa de Levante - ISLAS MENORES

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: Islas Menores, Mar Menor

Extensión: 900 m de largo x 20 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de público.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo día en temporada de baño
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, modulo dotado de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario del Puesto de Salvamento) pasarela hasta zona húmeda, sombraje y zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies, pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Zonas de juegos infantiles.
- Quiosco / Chiringuito (en temporada de baño, salvo inclemencias del tiempo. *Horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*).
- Hamacas y sombrillas.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

"Q" DE CALIDAD TURISTICA y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2015
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del usuario antes de que esta tenga lugar.	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Aumentar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables. Se ha implantado a través de la web municipal, enlace "playas" la posibilidad de rellenar on line las encuestas e incluso a través de la aplicación de códigos BIDI desde su Smartphone.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuenten y dando servicio de baño asistido en dos playas del litoral.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos plataformas lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.
Embelllecimiento del entorno en algunas playas, renovando algunos equipamientos obsoletos y/o las zonas ajardinadas anexas a paseos marítimos, donde los hay.	Número de encuestas en la que se marca como opción que la playa ha mejorado.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)
- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

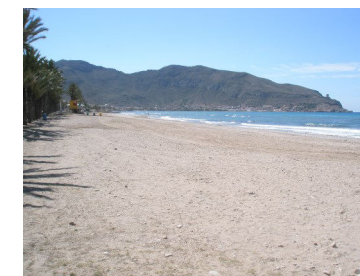
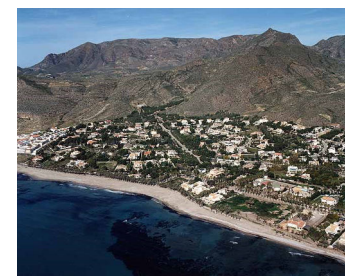
- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local de Cartagena:** 968 12 88 76 / 968 12 88 77
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 50 11 17
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 02
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo de Cartagena :** 968 12 89 55

CARTA DE SERVICIOS PLAYA SAN GINES

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Azohia

Extensión: 800 m de largo x 25 m de ancho.

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena y grava

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento, Estación de Salvamento	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño".
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel de información)
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño en Oficina IMSEL La Manga).
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño, en acceso principal.
WC públicos y gratuitos.	Durante el día, en temporada de baño
Transporte público	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, y en flecha indicativa, ducha adaptada, pasarela hasta la zona húmeda, silla anfibia (en horario Puesto de Socorrismo) y zona de aparcamiento reservada.
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Lavapies 24 horas.
- Aseos públicos y adaptados, vestuario.
- Chiringuitos (salvo inclemencias del tiempo, *horario permitido según Art. 54 y 60 Ordenanza VE.PLA, de 09:30h a 01:30h*).
- Alquiler de Hamacas y sombrillas / Elementos náuticos

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local Cabo de Palos:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Ctro. de Salud Cavanna:** 968 56 49 12. **Hospital Sta. Lucía:** 968 12 86 02.
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

CARTA DE SERVICIOS MAR DE CRISTAL

*Excmo. Ayuntamiento
de Cartagena*



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: Mar de Cristal, Mar Menor

Extensión: 900 m de largo x 25 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios y Vigilancia.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de público.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	Diario en temporada de baño.
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h, en "temporada de baño"
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos	Todo el día, en temporada de baño
Transporte público	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, según se indica en panel informativo de la playa, módulos dotados de WC adaptado, ducha, vestuario, silla anfibia (en horario del Puesto de Vigilancia), pasarela hasta la zona húmeda, sombraje y zona de aparcamiento reservada.
- Rampas y pasarelas de acceso a lo largo de toda la playa
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Lavapies 24 horas.
- Zona de juegos infantiles.
- Bar / Restaurante / Chiringuitos (salvo inclemencias del tiempo. *Horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*).
- Alquiler de hamacas y sombrillas / Elementos náuticos.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA Y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del usuario antes de que esta tenga lugar.	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local Cabo de Palos:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 02
- ⇒ **Oficina de Turismo (Cabo de Palos—La Manga):** 968 14 61 36

Edición: Tempo. 2016

CARTA DE SERVICIOS Playa de Levante - ISLAS MENORES

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: Islas Menores, Mar Menor

Extensión: 900 m de largo x 20 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de público.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo día en temporada de baño
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, modulo dotado de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario del Puesto de Salvamento) pasarela hasta zona húmeda, sombraje y zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies, pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Zonas de juegos infantiles.
- Quiosco / Chiringuito (en temporada de baño, salvo inclemencias del tiempo. *Horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*).
- Hamacas y sombrillas.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

"Q" DE CALIDAD TURISTICA y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2015
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del usuario antes de que esta tenga lugar.	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Aumentar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables. Se ha implantado a través de la web municipal, enlace "playas" la posibilidad de rellenar on line las encuestas e incluso a través de la aplicación de códigos BIDI desde su Smartphone.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuenten y dando servicio de baño asistido en dos playas del litoral.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos plataformas lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.
Embelllecimiento del entorno en algunas playas, renovando algunos equipamientos obsoletos y/o las zonas ajardinadas anexas a paseos marítimos, donde los hay.	Número de encuestas en la que se marca como opción que la playa ha mejorado.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)
- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

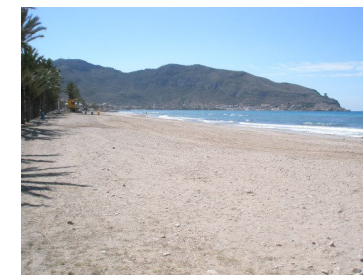
- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local de Cartagena:** 968 12 88 76 / 968 12 88 77
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 50 11 17
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 02
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo de Cartagena :** 968 12 89 55

CARTA DE SERVICIOS PLAYA SAN GINES

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Azohia

Extensión: 800 m de largo x 25 m de ancho.

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena y grava

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento, Estación de Salvamento	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño".
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel de información)
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño en Oficina IMSEL La Manga).
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño, en acceso principal.
WC públicos y gratuitos.	Durante el día, en temporada de baño
Transporte público	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, y en flecha indicativa, ducha adaptada, pasarela hasta la zona húmeda, silla anfibia (en horario Puesto de Socorrismo) y zona de aparcamiento reservada.
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Lavapies 24 horas.
- Aseos públicos y adaptados, vestuario.
- Chiringuitos (salvo inclemencias del tiempo, *horario permitido según Art. 54 y 60 Ordenanza VE.PLA, de 09:30h a 01:30h*).
- Alquiler de Hamacas y sombrillas / Elementos náuticos

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mupal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968563355 / 968564921)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

CARTA DE SERVICIOS PLAYA LA GOLA

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga del Mar Menor

Extensión: 250 m de largo x 15 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: No

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento	Diario de 11:00 h a 1900 h, en temporada alta.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h, en temporada alta.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (En temporada de baño en Panel de información)
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño.
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada, en accesos principales).
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada.
Transporte público	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada, aseo adaptado y silla anfibia a disposición de los usuarios, en horario de Puesto de Salvamento.
- Lavapies (24 horas) y pasarelas a lo largo de toda la playa
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público
- Chiringuito (*Horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*) salvo inclemencias del tiempo.
- Alquiler de hamacas y sombrillas, en temporada.
- Escuela de vela / alquiler de elementos náuticos

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **“Cuestionario de Satisfacción del Usuario”**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **“Quejas y Reclamaciones”** en Oficinas IMSEL, ó a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- Emergencias: 112
- Policía Local: 968 33 73 00
- Guardia Civil: 968 56 32 22
- Centro de Salud (Cavanna): 968 56 49 12
- Ayuntamiento: 968 12 88 00
- Oficina de Turismo: 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA PARAÍSO

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURÍSTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA:

- Situación:** Playa Paraíso, Mar Menor
- Extensión:** 800 m de largo x 20 m de ancho
- Grado de ocupación:** alto
- Grado de urbanización:** semiurbana
- Paseo Marítimo:** senda

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de público.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en temporada de baño.
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h en temporada de baño.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño en Panel de Información).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño.
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación **"punto accesible"** para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada para Discapacitados y/o personas con movilidad reducida.
- Lavapies (24 horas), pasarelas de acceso a lo largo de toda la playa
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público
- Chiringuitos (salvo inclemencias del tiempo, *Horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*).
- Alquiler de hamacas y sombrillas / elementos náuticos.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del usuario antes de que esta tenga lugar.	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanto información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el "**Cuestionario de Satisfacción del Usuario**", disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar "**Quejas y Reclamaciones**" en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local :** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Consultorio médico Cabo de Palos:** 968 14 51 51
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA DE LEVANTE

Excmo.
Ayuntamiento de Cartagena



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: Cabo de Palos

Extensión: 1.000 m de largo x 25 m de ancho.

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

Composición: arena fina

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios y Vigilancia Estación de Salvamento.	Diario de 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local	Durante las horas de mayor afluencia de público.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc)	A diario, en temporada de baño.
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño, en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño.
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo)	En temporada de baño.
WC públicos y gratuitos	Todo el día, en temporada de baño.
Transporte público	Todo el año (según temporada)

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Lavapies (24 horas).
- Ubicación **"punto accesible"** para personas con discapacidad, y/o movilidad reducida, según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada.
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público.
- Área deportiva.
- Restaurante / Chiringuitos / Hamacas y Sombrillas / Elementos náuticos (en temporada de baño, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA Y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de la playa**, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (968563355/9685649 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

Emergencias: 112

Policía Local: 968 33 73 00

Guardia Civil: 968 56 32 22

Centro de Salud (Cavanna): 968 56 49 12

Ayuntamiento: 968 12 88 00

Oficina de Turismo: 968 14 61 36

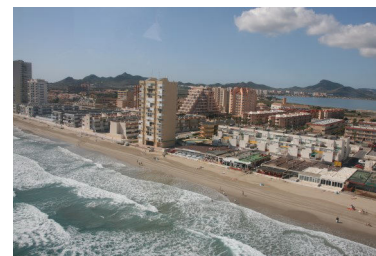
Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA BARCO PERDIDO

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga del Mar Menor, Mar Mediterráneo

Extensión: 1.800 m de largo x 30 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: por tramos

Composición: arena fina

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
3 Puestos de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento (Entremares, Sirenas y Zeus).	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Análítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (En temporada de baño en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada de baño.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y movilidad reducida: según se indica en panel informativo de la playa (Salida 12, Gran Vía), módulos dotados de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario de Salvamento y Socorrismo), pasarela hasta la zona húmeda, sombriaje reservado y zona de aparcamiento reservada
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en los puntos de mayor afluencia de público.
- Bares / Restaurantes / Chiringuitos: (en temporada de baño, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60. de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.
- Alquiler de Hamacas y sombrillas, en temporada de baño.

CERTIFICACION DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Análítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de la playa**, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (968563355/9685649 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

Emergencias: 112

Policía Local: 968 33 73 00

Guardia Civil: 968 56 32 22

Centro de Salud (Cavanna): 968 56 49 12

Ayuntamiento: 968 12 88 00

Oficina de Turismo: 968 14 61 36

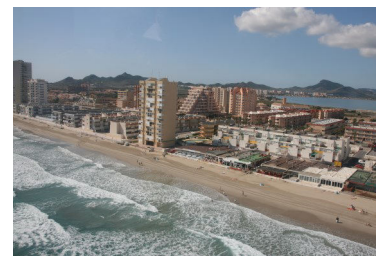
Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA BARCO PERDIDO

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga del Mar Menor, Mar Mediterráneo

Extensión: 1.800 m de largo x 30 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: por tramos

Composición: arena fina

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
3 Puestos de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento (Entremares, Sirenas y Zeus).	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Análítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (En temporada de baño en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada de baño.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y movilidad reducida: según se indica en panel informativo de la playa (Salida 12, Gran Vía), módulos dotados de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario de Salvamento y Socorrismo), pasarela hasta la zona húmeda, sombriaje reservado y zona de aparcamiento reservada
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en los puntos de mayor afluencia de público.
- Bares / Restaurantes / Chiringuitos: (en temporada de baño, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60. de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.
- Alquiler de Hamacas y sombrillas, en temporada de baño.

CERTIFICACION DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Análítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de la playa**, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (968563355/9685649 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

Emergencias: 112

Policía Local: 968 33 73 00

Guardia Civil: 968 56 32 22

Centro de Salud (Cavanna): 968 56 49 12

Ayuntamiento: 968 12 88 00

Oficina de Turismo: 968 14 61 36

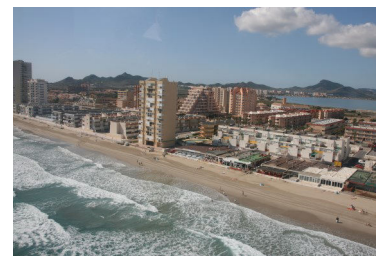
Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA BARCO PERDIDO

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga del Mar Menor, Mar Mediterráneo

Extensión: 1.800 m de largo x 30 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: por tramos

Composición: arena fina

Calidad de las aguas: óptima

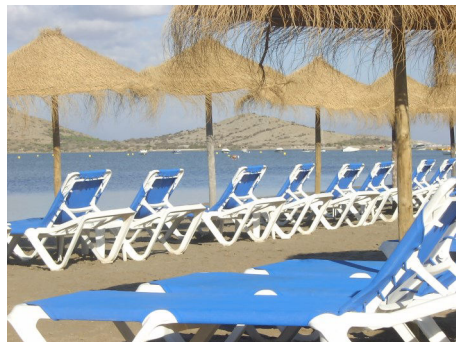
SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
3 Puestos de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento (Entremares, Sirenas y Zeus).	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en temporada de baño.
Análítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (En temporada de baño en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada de baño.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y movilidad reducida: según se indica en panel informativo de la playa (Salida 12, Gran Vía), módulos dotados de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario de Salvamento y Socorrismo), pasarela hasta la zona húmeda, sombriaje reservado y zona de aparcamiento reservada
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en los puntos de mayor afluencia de público.
- Bares / Restaurantes / Chiringuitos: (en temporada de baño, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60. de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.
- Alquiler de Hamacas y sombrillas, en temporada de baño.

CERTIFICACION DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Análítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de www.cartagena.es

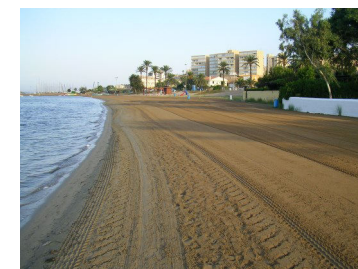
TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA CAVANNA

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga, Mar Menor

Extensión: 1.200 m de largo x 8 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí (en un gran tramo)

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc)	A diario en "temporada de baño".
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño".
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (En temporada de baño en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (En temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta).	En temporada de baño.
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño.
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada de baño.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada, aseo adaptado y silla anfibia a disposición de los usuarios, en horario de Puesto de Salvamento.
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público
- Escuelas de vela—Restaurante / alquiler de elementos náuticos y de hamacas y sombrillas / zonas deportivas.
- Chiringuitos (*horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.
- Juegos Infantiles

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del usuario antes de que esta tenga lugar.	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA GALUA

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga del Mar Menor, Mar Mediterráneo

Extensión: 1.200 m de largo x 30 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: por tramos

Composición: arena fina

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	Todo el año.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	A diario en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño"
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño en Panel Informativo).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada de baño.
Transporte público.	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Lavapies (24 horas)
- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, según se indica en panel informativo en acceso principal a la playa (Salida 28, Gran Vía), zona de aparcamiento.
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en los puntos de mayor afluencia de público.
- Bares / Restaurantes / Alquiler de Hamacas y sombrillas.
- Quioscos / Chiringuitos (en temporada de baño, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*), salvo inclemencias del tiempo.

CERTIFICACION DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el **"Cuestionario de Satisfacción del Usuario"**, disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mcpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar **"Quejas y Reclamaciones"** en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud Costa Cálida:** 968 14 21 25
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2016

CARTA DE SERVICIOS CALA DEL PINO

*Excmo. Ayuntamiento
de Cartagena*



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: La Manga, Mar Menor

Extensión: 150 m de largo x 12 m de ancho.

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: No

Composición: arena fina dorada

Calidad de las aguas: óptima

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios y Vigilancia.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	Todos los días de la semana en "temporada de baño"
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h / en "temporada de baño"
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño en Panel Informativo.)
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies	Mensual (En temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño
Aseos públicos y gratuitos.	De 10:00h a 20:00h, en temporada de baño
Transporte público	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en panel informativo de la playa, zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies (24 horas)
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público.
- Juegos Infantiles.
- Restaurante.
- Chiringuito (*horario permitido según Art. 54 y 60 Ordenanza VE.PLA, de 09:30h a 01:30h*).

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

"Q" DE CALIDAD TURISTICA Y BANDERA AZUL

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en temporada de baño.	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.



Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2015, se podrán consultar en las Oficinas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral.

SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un **Sistema de Quejas y Sugerencias** para los usuarios de la playa, mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos. Ud. Puede:

Recoger y cumplimentar el "**Cuestionario de Satisfacción del Usuario**", disponible en la Oficina de Información Turística de Cabo de Palos — La Manga, en los Puestos de Protección Civil, en las Oficinas del Instituto Mpal. de Servicios del Litoral (IMSEL), en www.cartagena.es y a través de su Smartphone con lectura del código QR.

- La Manga del Mar Menor, Gran Vía, 2 (tlf.: 968 56 33 55 / 968 56 49 21)
- Los Nietos: c/ Lobarro, s/n (tlf.: 968 13 36 62)
- Isla Plana: Ctra. De la Azohía, Km 4,5 (tlf.: 968 15 25 12)

Presentar "**Quejas y Reclamaciones**" en Oficinas IMSEL, o a través de: www.cartagena.es

TELEFONOS DE INTERES:

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local:** 968 33 73 00
- ⇒ **Guardia Civil:** 968 56 32 22
- ⇒ **Centro de Salud (Cavanna):** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo:** 968 14 61 36

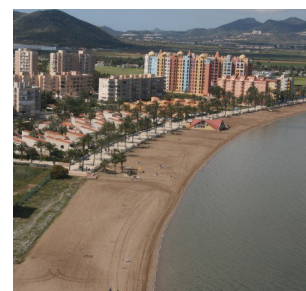
Edición: Tempo. 2016

CARTA DE SERVICIOS PLAYA HONDA

Excmo. Ayuntamiento de Cartagena



CALIDAD TURISTICA



TEMPORADA DE BAÑO:

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre

CARACTERISTICAS DE LA PLAYA:

Situación: Playa Honda, Mar Menor

Extensión: 1.000 m de largo x 20 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo Marítimo: Sí

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento.	De 11:00 h a 19:00 h. Diario en temporada de baño.
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de pública.
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	En temporada de baño.
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc)	A diario en temporada de baño.
Banderas Indicativas del estado del mar (rojo: prohibición de bañarse, amarillo: alerta, verde: estado óptimo).	De 11:00 h a 19:00 h en temporada de baño.
Analítica de la Calidad de las Aguas.	Quincenal (en temporada de baño en Panel de Información).
Análisis de presencia de Hongos y bacterias en lavapies.	Mensual (en temporada de baño, en Oficina IMSEL La Manga)
Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.	En temporada de baño
Información Campaña Bandera Azul (panel informativo).	En temporada de baño.
WC públicos y gratuitos.	Todo el día en temporada.
Transporte público	Todo el año (según temporada).

Otros SERVICIOS en Temporada de Baño: Horarios - Periodicidad

- Ubicación "**punto accesible**" para personas con discapacidad: según se indica en paneles informativos de la playa, módulo dotado de WC adaptado, vestuario, silla anfibia (en horario del Puesto de Vigilancia), pasarela hasta la zona húmeda, sombraje y zona de aparcamiento reservada.
- Lavapies, pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en el punto de mayor afluencia de público.
- Áreas de juegos infantiles.
- Bar—Restaurante .
- Chiringuitos (salvo inclemencias del tiempo, *horario permitido según Ordenanza VE.PLA, Art. 54 y 60: de 09:30h a 01:30h*).
- Alquiler de hamacas y sombrillas / Elementos náuticos

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2016
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias para una correcta atención al Usuario. Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que éstos se produzcan, o bien evitando la reclamación del	Ratio de acciones de mejora implantadas, en función a las incidencias detectadas. Quejas de usuarios por cada servicio de la playa.
Mejorar el número de encuestas de satisfacción del usuario de la playa, cumplimentadas incluso a través de la web municipal, o mediante la aplicación para Smartphone de códigos BIDI, para así conocer la opinión general de los usuarios y valorar los aspectos que sean mejorables.	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el Servicio de limpieza prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la accesibilidad en las playas para personas con discapacidad o movilidad reducida, habilitando un mayor número de puntos accesibles en playas, aumentando los equipamientos, optimizando los recursos con que se cuentan y dando servicio de baño asistido en alguna de las playas.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el Servicio de Protección Civil , aumentando en la medida de lo posible los medios materiales y humanos con que cuentan para una mejora continua del Servicio de Salvamento y Socorrismo prestado en playas, en	Intervenciones de Protección Civil por riesgo de personas.
Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar , para asegurar la conformidad de la calidad de las aguas de baño con respecto a los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Evaluar, reducir o eliminar los riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las plataformas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es y a través de los códigos QR colocados en los Puestos de Protección Civil.	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.