



**Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada anterior, se podrán consultar telefónicamente en el 968 128 800 Ext: 8395 o por correo electrónico a [litoral@ayto-cartagena.es](mailto:litoral@ayto-cartagena.es)**

### **SISTEMA DE RECOGIDA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:**

El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de las playas mediante el cual Ud. puede hacernos llegar su opinión y ayudar a mejorar los servicios que le prestamos a través de [www.cartagena.es](http://www.cartagena.es), o en el correo [litoral@ayto-cartagena.es](mailto:litoral@ayto-cartagena.es), así como en las oficinas de Los Nietos, tlf.: 968 56 33 55 y en las oficinas OMITAS, así como en el Área de Litoral (tlf.: 968 12 88 00 Ext 5608) sita en el Ayuntamiento, Edificio Administrativo c/ San Miguel 8, Cartagena.

#### **TELEFONOS DE INTERES:**

- ⇒ **Emergencias:** 112
- ⇒ **Policía Local Cartagena:** 968 33 73 00
- ⇒ **Cuartel de la Guardia Civil:** 968 337238
- ⇒ **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 00
- ⇒ **Centro de Salud Cavanna:** 968 56 49 12
- ⇒ **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- ⇒ **Oficina de Turismo de Cartagena:** 968 14 61 36

Edición: Temp. 2023

## **CARTA DE SERVICIOS MAR DE CRISTAL**

*Excmo. Ayuntamiento de Cartagena*



CALIDAD TURISTICA



### **TEMPORADA DE BAÑO:**

**Del 1 de Junio al 30 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

<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>HORARIO TEMPORALIDAD</b>
Puesto de Primeros Auxilios y Vigilancia.	Del 1 Junio al 1 Octubre Diario de 11:00 h a 20:00h, del 16/6 al 30/6 y del 01/9 al 15/9 . Resto temporada 11:00 a 19:00
Vigilancia Policial Local.	Durante las horas de mayor afluencia de público
Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos.	1 Junio al 15 Octubre
Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc).	Diario 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 ( información en el 968 12 88 00 Ext: 8395)
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 (en paseo marítimo)	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, 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.
- Zona de juegos infantiles.
- Bar / Restaurante / Chiringuito .

#### **CERTIFICACIONES DE CALIDAD:**

#### **"Q" DE CALIDAD TURISTICA**

<b>Compromisos de Calidad</b>	<b>Temporada de baño 2023</b>
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>
Disponer de un Sistema de Gestión consistente en una "MEJORA CONTINUA", manteniendo un <b>Sistema de Recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias</b> 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 <b>encuestas de satisfacción del usuario</b> 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	Número de Encuestas recogidas por playa.
Aumentar la satisfacción del Usuario por el <b>Servicio de limpieza</b> prestado en las playas.	Número de reclamaciones de los usuarios relacionados con la limpieza de la playa.
Mejora de la <b>accesibilidad</b> 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.	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento, servicios, infraestructuras.
Colaborar con el <b>Servicio de Protección Civil</b> , 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 los parámetros higiénico sanitarios establecidos por la legislación vigente para calidad de las <b>aguas de baño</b> , y en especial en las playas del Mar Menor el estado visual del agua y arena., para asegurar que son aptas para el baño.	Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño.
Colaborar con campañas destinadas a la conservación y	Número de campañas en las
Evaluar, reducir o eliminar los <b>riesgos higiénico sanitarios</b> asociados a los lavapies.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las tarimas de los lavapies.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta <b>información</b> soliciten sobre las Playas del término municipal de Cartagena, también disponible en <a href="http://www.cartagena.es">www.cartagena.es</a>	Número de Usuarios informados en el punto de información turística.