



**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: 5608 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.

### **TELÉFONOS DE INTERÉS:**

- **Emergencias:** 112
- **Policía Local Cartagena:** 968 33 73 00
- **Cuartel de la Guardia Civil:** 968 33 72 38
- **Hospital Santa Lucía:** 968 12 86 00
- **Ayuntamiento:** 968 12 88 00
- **Oficina de Turismo de Cartagena:** 968 12 89 55

Edición: Temp. 2026

## **CARTA DE SERVICIOS PLAYA EL PORTÚS**



**Ayuntamiento  
Cartagena**



**SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA**  
INSTITUTO PARA LA  
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



### **TEMPORADA DE BAÑO**

**Del 1 de junio al 30 de septiembre**

### **CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA**

**Situación:** El Portús-Cartagena

**Extensión:** 350 m de largo x 16 m de ancho

**Grado de ocupación:** alto

**Grado de urbanización:** urbana

**Composición:** arena y grava

**Calidad de las aguas:** excelente

| SERVICIOS GENERALES                                                                              | HORARIO TEMPORALIDAD                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento                                             | Diario desde el 01/06 al 01/10 en horario de 11:00 a 19:00. |
| Vigilancia Policía Local                                                                         | Durante las horas de mayor afluencia de público             |
| Balizamiento / Delimitación de la zona de baño y deportes acuáticos                              | 1 junio al 15 de octubre                                    |
| Limpieza y Mantenimiento de la Playa (recogida de residuos en arenal, vaciado de papeleras, etc) | A diario, en temporada de baño.                             |
| Analítica de la Calidad de las Aguas                                                             | Quincenal (en temporada de baño, en Panel Informativo)      |
| Panel Informativo (en Acceso Principal a la Playa) con Información sobre códigos de conducta.    | 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:

- Ubicación **“practicable, parcialmente equipada”** para personas con discapacidad, y/o movilidad reducida, según se indica en panel informativo de la playa y en flecha indicativa, pasarela hasta la zona húmeda, zona de aparcamiento reservada y zona de sombra
- Pasarelas y rampas de acceso a lo largo de toda la playa.
- Papeleras de recogida selectiva en puntos de mayor afluencia de público
- Lavapiés 24 horas, aseos públicos y adaptados
- Chiringuito.

#### **CERTIFICACIONES DE CALIDAD: “S” DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA BANDERA AZUL**

| Compromisos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Temporada de baño 2026                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Indicadores                                                                                                                        |
| Disponer de un Sistema de Gestión consistentes en una “MEJORA CONTINUA”, manteniendo <b>un 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>encuesta 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 mejorables.                                                                                | 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 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 relacionados 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 prestados 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> .                                                                                                                                                                                                                                  | Resultados negativos Analítica de Aguas de Baño                                                                                    |
| Colaborar con campañas destinadas a la conservación y recuperación del lugar                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Número de campañas en las que se colabora                                                                                          |
| Evaluar, reducir o eliminar los <b>riesgos higiénico sanitarios</b> asociados a los lavapiés.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Resultados negativos en controles microbiológicos de las tarimas de los lavapiés.                                                  |
| 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.                                                                |