



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

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, o en el correo 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 / 968 59 41 03
- **Centro salud Cavanna:** 968 56 49 12
- **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 ISLA PLANA



**Ayuntamiento
Cartagena**



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



**LITORAL
AYUNTAMIENTO DE
CARTAGENA**



Fee



TEMPORADA DE BAÑO

Del 1 de julio al 31 de agosto

CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

Situación: Isla Plana

Extensión: 800 m de largo x 12 m de ancho

Grado de ocupación: alto

Grado de urbanización: urbana

Paseo marítimo: sí

Composición: arena

Calidad de las aguas: excelente

SERVICIOS GENERALES	HORARIO TEMPORALIDAD
Puesto de Primeros Auxilios, Vigilancia y Salvamento	Diario desde 01/07 al 31/08, en horario de 11:00 a 20:00
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.
Información campaña Bandera Azul (panel informativo)	En temporada de baño, en acceso principal
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 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, préstamo de silla y muletas anfibias (en horario Puesto de Socorrismo), 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, vestuario
- Chiringuitos.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD:

BANDERA AZUL

“S” DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Compromisos de Calidad	Temporada de baño 2026
Objetivos	Indicadores
Disponer de un Sistema de Gestión consistentes 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 encuesta 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 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.	Número de reclamaciones de usuarios relacionados 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 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 aguas de baño .	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 riesgos higiénico sanitarios asociados a los lavapiés.	Resultados negativos en controles microbiológicos de las tarimas de los lavapiés.
Aportar a todos nuestros visitantes cuanta información soliciten sobre las playas del término municipal de Cartagena, también disponible en www.cartagena.es	Número de usuarios informados en el punto de información turística.