



## CARTA DE SERVICIOS ABREVIADA

### BIENVENIDA

El Ilmo. Ayuntamiento de Almonte, a través de la Concejalía de Playa, les da la bienvenida a nuestra localidad.

El objetivo primordial de esta corporación es servir a nuestros vecinos y visitantes con eficiencia, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades y demandas, por lo que trabajamos en la mejora continua de nuestras prestaciones.

Esperamos que disfruten de la playa y los servicios puestos a su disposición, al mismo tiempo que le rogamos su implicación y participación en nuestra labor con un buen uso de nuestros medios e instalaciones, así como de la propia playa, mediante un comportamiento cívico y de respeto al medioambiente y al resto de usuarios.

Muchas gracias y ¡disfruten de nuestra playa, la Playa de Doñana!

### POLITICA DE GESTIÓN

El Ayuntamiento de Almonte ha implantado en la playa de Matalascañas un Sistema de Gestión de acuerdo a la Norma UNE-ISO 13009:2016 Requisitos y recomendaciones para la gestión de playa, con el fin de lograr la satisfacción de todos aquellos que visitan esta playa del municipio, dotando a la misma de unos servicios de calidad. Con la implantación de un Sistema de Gestión quiere ofrecer a sus visitantes un ecosistema protegido y con un elevado valor natural, así como unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dicha norma.

Así mismo, el Ayuntamiento se compromete, dentro de sus posibilidades, a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para frenar la contaminación y prevenir en el origen, así como, prevenir y eliminar en la medida de lo posible cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio como consecuencia de sus actividades. Garantiza, a su vez, un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral estableciendo mecanismos de mejora continua, en colaboración con todos los sectores del municipio, asegurando la evolución tanto en la calidad ambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en la Playa de Matalascañas, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren

el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, al mismo tiempo que las exigencias de los usuarios u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan en la playa, así como, promover la participación de todo el personal y usuarios en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente objetivos de calidad y medio ambiente en la playa de Matalascañas con objeto de impulsar la mejora continua en la misma.

El litoral es un bien común, es por ello que desde el Ayuntamiento queremos hacer partícipes a todas las personas usuarias, así como, a todas aquellas que realizan sus actividades en las mismas, del presente proyecto, promoviendo su colaboración, y buscando la satisfacción de todas las personas que de un modo u otro disfrutan de la playa de Matalascañas, la playa de Doñana.

En esta línea de protección medioambiental y de calidad, los principios que van a regir en adelante en la gestión de la playa de Matalascañas son:

- ✓ La identificación y evaluación de impactos medioambientales derivados de la gestión de las playas, para reducirlos o eliminarlos en la medida de lo posible, con el fin de prevenir la contaminación ambiental, y así alcanzar la mejora continuada del Sistema de Gestión.
- ✓ El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, aplicables a la gestión integral de la playa de Matalascañas, así como a la calidad de sus aguas y al servicio prestado a los usuarios.
- ✓ Establecer unos objetivos y dotar de los recursos necesarios, que serán revisados y actualizados periódicamente por el Concejal Delegado de Playa, para asegurar la mejora continua de su comportamiento medioambiental y la prevención de la contaminación.
- ✓ Buscar el ahorro de recursos naturales a través de la búsqueda de la calidad en los procesos realizados minimizando el uso de dichos recursos usando métodos de eco-eficiencia.
- ✓ La realización de planes de formación y educación ambiental continua con el objetivo de sensibilizar, tanto a los empleados como a los propios usuarios de las playas en la protección del entorno costero.

- ✓ No escatimar esfuerzos en cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de nuestras playas que permita aumentar continuamente su satisfacción.

Y en definitiva, adoptar el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión. Esta Política se aplicará a todas las actividades, productos y servicios de la Playa de Matalascañas en funcionamiento normal, anormal y en situaciones de emergencia.

## SERVICIOS

- ✓ Temporada alta: del 1 de julio hasta el 15 septiembre
- ✓ Temporada baja: parcialidades (fines de semana, semana santa, feria de abril de Sevilla, Romería Rocío, etc.) desde 13 abril al 1 julio y desde 15 de septiembre al 28 de octubre.
- ✓ Horario de vigilancia y salvamento: 11:00 a 21:00 horas de Lunes a Domingo.
- ✓ Accesos mediante pasarelas de madera.
- ✓ Zonas de playa accesibles para personas con movilidad reducida.
- ✓ Módulos de Servicios.
- ✓ Fuentes con agua potable.
- ✓ Duchas y Lavapiés.
- ✓ Baños a personas con movilidad reducida, según horario de pleamar.
- ✓ Limpieza y Recogida diaria de residuos.
- ✓ Mantenimiento de Infraestructuras.
- ✓ Establecimiento expendedores de comidas y bebidas.
- ✓ Zonas de aparcamientos para personas con movilidad reducida.
- ✓ Zonas de hamacas y sombrillas
- ✓ Actividades lúdico deportivas: motos de agua, hidropedales,...

## RECOMENDACIONES PARA UN BIEN COMÚN

- No derroche agua.
- No utilicen aparatos sonoros que perturben la tranquilidad de los demás usuarios.
- Deposite residuos y envases en lugares autorizados.

- La realización de acampadas queda prohibida.
- Se prohíbe el paso de vehículos no autorizados.
- No usar productos de higiene personal en las duchas.
- Queda prohibido hacer fuegos y barbacoas en la playa.
- No se permite la presencia de animales domésticos en la playa.
- La realización de deportes queda limitada a zonas específicas para ello.
- Queda prohibido navegar en zonas balizadas para baño.
- Por su seguridad queda prohibido el baño bajo la señalización de peligro por bandera roja.

## PRECAUCIONES GENERALES POR UN VERANO SEGURO

- Se debe atender a las banderas de señalización y a las indicaciones de la Policía Local.
- No deje a los menores sin vigilancia.
- Cuidado con las condiciones desfavorables de la mar.
- Excesivo calor en hora punta desde las 12:00 h hasta las 16:00 h.

## SOBRENUESTRA PLAYA.....

La urbanización de playa de Matalascañas es una de las más conocidas de la provincia de Huelva por ser uno de los principales focos de turismo de sol y playa, siendo además la playa de mayor capacidad hotelera de la Costa de Huelva. Cuenta con una zona urbanizada, muy bien equipada y desde ella, se pueden visitar otros puntos del municipio como son la aldea de El Rocío o el Espacio Natural de Doñana.

Debido a su calidad, ha obtenido consecutivamente, la Bandera Azul desde al año 1993, Q de Calidad desde 2014, Ecoplaya desde 2016 y Destino Accesibles en el 2017. La playa de Matalascañas se encuentra rodeada de las inmensas playas del espacio Natural de Doñana, alrededor de 50km de playas vírgenes.

## Objetivos planteados para el año 2018

PLAYA MATALASCAÑAS		PROGRAMA DE OBJETIVOS Y METAS		
Nº	OBJETIVO	RESPONSABLES	PLAZO DE EJECUCION	RECURSOS
1	Instalación de aseos de limpieza automática	Responsable del Sistema de gestión y Urbaser	Junio 2018	Económicos
2	Aumento de sillas anfibas en playa	Responsable del Sistema de gestión	Junio 2018	Económicos
3	Aumento de los carteles con normativa en playa	Responsable del Sistema de gestión	Junio 2018	Económicos

## ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

No se ha producido ningún hecho destacable que se pueda considerar significativo. Los pequeños incidentes que hayan podido ocurrir están dentro de la normalidad. Los análisis de la calidad de agua están dentro de los parámetros legales que declaran nuestras aguas como aptas para el baño.

## INDICADORES

Se han establecido una serie de indicadores, con el objetivo de garantizar la calidad de nuestros servicios y que se pueden consultar en la carta de servicios extendida, a disposición del público en la Oficina de Información Turística, el Servicio de Socorrismo o en las oficinas del Ayuntamiento de Almonte en la playa.

Desde esta Concejalía de Playa seguiremos trabajando por el bienestar y la diversión segura de nuestros usuarios.

## TELÉFONOS DE INTERES

Ayuntamiento de Almonte, en Matalascañas	959.430.045
Guardia Civil	959.448.713
Policía Local, en Matalascañas	959.448.751



Centro de Salud	959.448.785
Emergencias	112
Hospital Infanta Elena	959.015.100
Protección Civil	959.407.157
Oficina de Turismo	959.506.883
Servicio Transporte Bus	902.114.492

El Ayuntamiento de Almonte dispone de un sistema de Quejas y Sugerencias así como de evaluación de satisfacción del usuario para vecinos y visitantes de nuestras playas, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y nos ayuda a mejorar los servicios que prestamos.

Podrá encontrar el formulario en los puestos de socorrismo, la oficina de información turística y en la ventanilla única de este Ilmo. Ayuntamiento de Almonte.

También se pone a disposición para comunicaciones de incidencias de mantenimiento e instalaciones de playa, en los teléfonos: 959 43 00 45 y 959 44 87 51 o en la Web: [www.almonte.es](http://www.almonte.es) en el menú "parte de servicios".