



ayuntamiento**almonte**



www.turismoalmonte.com

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 las Normas UNE 187001:2011 Playas - Requisitos para la prestación del servicio, 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 de playa del 1 de julio a la primera semana de septiembre.
- ✓ 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.



ayuntamiento**almonte**



www.turismoalmonte.com

- 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.

SOBRE NUESTRA 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. 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 2015

OBJETIVO 1: Ampliar el servicio de limpieza en la playa
OBJETIVO 2: Disminuir en un 2% el consumo de agua en duchas, lavapies y fuentes
OBJETIVO 3: Ampliar el número de carteles con ordenanza municipal

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.



ayuntamiento**almonte**



www.turismoalmonte.com

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	959.430.045
Guardia Civil	959.448.713
Policía Local	092
Centro de Salud	959.439.785
Emergencias	112
Hospital Infanta Elena	959. 015.100
Protección Civil	959.407.157
Oficina de Turismo	959.026.602
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 en el menú “parte de servicios”.



BRIEF GUIDE OF SERVICES FOR 2015

Welcome

On behalf of the Delegation of Beaches, Almonte Town Hall, we would like to welcome you to our town.

The main aim of this delegation is to serve our neighbours and visitors with efficiency, always satisfying their requests and needs. For this reason we are working towards an improved delegation.

We hope you enjoy our beach and the service on offer. We would also like your collaboration in looking after our beach, respecting the use of the facilities available.

Civil behaviour, respecting the environment and the public using the beach.

Thank you very much.

Enjoy our beach!

Management Policy

Almonte Town Hall management policy seeks to offer its visitors an ecosystem with a natural, high value, offering quality and following the right requirements.

The Town Hall will comply, within its possibilities, to establish technical requirements necessary to stop pollution and prevent from its original source. This will guarantee a following in all the activities which are made on the coast, establishing a continuous improvement, in collaboration with all sectors within our area. This will assure an evolution in the quality of the environment as well as the services on offer.

The Town Hall complies to establish actions within the legal requirements and applicable rules are met. At the same time the requirements of the public and other applicable requirements which apply to the development of the beach such as promoting the participation of all people using the beach in the protection and improvement along the coast, using formation mechanisms and sensitization, affecting communication on all levels.

The Town Hall's aim is to define and evaluate the objectives of quality on a regular basis and the environment of the beach with a main focus of improving them.

The coast belongs to everybody and for this reason the Town Hall wants people to participate in this present project, looking for satisfaction from the public so that all can enjoy Matalascañas beach.

Regarding protection of the environment and quality control, the following management of Matalascañas beach is:

- The identification and evaluation of environmental impact derived from the management of the beach, to reduce or eliminate this negative impact with the aim of preventing contamination and therefore reaching a better management system to continue.
- The fulfillment of the legislation and rules applicable to the integral management of the beach of Matalascañas, such as the quality of water and the service to the public.
- Set up objectives and necessary resources provided, to be revised regularly by the Councillor of Beach to assure an improvement towards the environment and prevention of contamination.
- To look for saving on natural resources through maintaining quality in the processes made minimising the use of resources using Eco efficient processes.
- The Formation plans and environmental studies continue with the objective of sensitizing employees and users of the beach and protecting the coastal region.
- Make every possible effort to cover the needs and expectations of the users of our beach that permit a growth continually fulfilling satisfaction.
- To adapt a better management system.

Services.

- High season at beach 1 July to first week in September.
- Lifeguard on duty 11.00 – 21.00 Monday to Sunday.
- Access to beach on wooden walkways.
- Areas of beach dedicated to people with disabilities.
- Changing rooms and toilet facilities.
- Water taps with drinking water.
- Showers and foot showers.
- Bath for disabled users, according to a timetable.
- Cleaning and collection of litter on a daily basis.
- Maintenance of the infrastructure.
- Establishments selling food and drink.

- Parking areas for the disabled.

Recommendations for the Community.

- Do not waste water.
- Do not use noisy equipment that can disturb other people's rest.
- Throw away litter in authorized areas.
- Camping continues to be prohibited.
- Vehicles that are not authorized cannot go on the beach.
- Do not use personal hygiene products in the shower.
- It is forbidden to light barbecues or fires on the beach.
- Pets are not allowed on the beach.
- Sports can only be played in designated areas.
- It is forbidden to sail in areas which are open for the bathe.
- For everyone's safety it is forbidden to bathe when there is a red flag showing it is dangerous.

General cautions for a safe summer.

- Respect the flags and indications provided by the local police and lifeguard service.
- Don't leave under age minors alone.
- Be careful with strong sea conditions.
- Excessive heat between 12.00 and 16.00 care must be taken.

Objectives planned for 2015.

- Objective 1: To increase cleaning service on the beach.
- Objective 2: To diminish 5% of water consumption on the beach.
- Objective 3: To increase the number of local laws panels on the beach.

Environmental aspects.

There have been no significant happenings to stand out. Some small incidents have occurred but within normality.

The analysis of the water quality is within the legal requirements and state that our water sare suitable for bathing.

Indicators.

A series of indicators have been established with the aim to guarantee the quality of our services. At the Tourist Information Office a list of the extensive services available is at disposal to the public.

Useful telephone numbers.

Almonte Town Hall	959.430.045
Civil Guard	959.448.713
Local Police	092
Health Center	959. 015.100
Emergency	112
Civil Care	959.407.157
Tourist information	959.026.602
Public transport	902.114.492

Complaints and Suggestions.

Almonte Town Hall offers a system of complaints and suggestions and an evaluation of the satisfaction of our public and visitors to our beach. You can find a formular in Tourist information, Town Hall, and Emergency at the beach, to send your opinion so we can improve our services.

Also, if you detect incidents, you can contact the town hall by calling 959 43 00 45 y 959 44 87 51 or website www.almonte.es “Parte de servicios”.