

# Servicios que ofrecemos

## Playa de La Barrosa

- 31 pasarelas de madera para el acceso a la arena.
- 4 puntos de acceso a la arena para discapacitados.
- 1 punto de acceso a baños para discapacitados.
- 3 puestos de socorro.
- 5 torres de vigilancia.
- 11 puntos de megafonía.
- 2 puntos de información turística.
- WC 25 módulos de aseos.
- 31 duchas.
- 24 lavapiés.
- 1 puesto de la Policía Local.
- 1 puesto de Protección Civil.
- 9 áreas de aparcamiento.
- 5 zonas de aparcamiento reservado a discapacitados.
- 6 zonas de juegos infantiles.
- 18 puntos de alquiler de hamacas.
- 3 zonas de embarcaciones.
- 3 zonas de actividades y de ocio.
- 7 fuentes bebedero.
- 14 chiringuitos.
- 2 zonas deportivas
- 9 kioscos de helados.
- 5 senderos peatonales.
- 2 zonas de actividades náuticas



### HORARIOS

**Temporada de verano:**  
15 de junio a 15 de septiembre.  
Máxima afluencia: del 15 de julio al 15 de agosto.  
**Módulo de servicios:**  
De 10:00 a 21:00 h.  
**Salvamento y Primeros Auxilios:**  
De 11:00 a 21:00 h. (julio - agosto)  
De 12:00 a 20:00 (junio - septiembre - octubre)  
De 12:00 a 18:00 (noviembre)  
**Punto de Información:**  
De 10:00 a 13:30 h. y de 18:30 a 20:30 h.  
**Horario de invierno:**  
Servicios mínimos.

Chiclana Natural

Delegaciones de Medio Ambiente y Playas

Excmo. Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera



Contenido completo:  
[www.chiclananatural.com](http://www.chiclananatural.com)  
<http://chiclananatural.com/sistemas-de-gestion/q-de-calidad>



Carta de Servicios

Playa de La Barrosa



Delegaciones de Medio Ambiente y Playas



Ayuntamiento de CHICLANA DE LA FRONTERA





## POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL DE PLAYAS

### SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14.001 DE PLAYAS DE CHICLANA



✓ El SGMA "Playas de Chiclana" es un método de trabajo que sigue el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, así como la empresa municipal Chiclana Natural, para facilitar la mejora continua de las actividades que se desarrollan en la playa con el objetivo de obtener una mayor protección sobre el medio ambiente que nos rodea.

✓ Para que se produzca esta mejora continua es fundamental la participación de todos los integrantes del Sistema. Éstos son: la empresa de limpieza e instalaciones, los chiringuitos, los bares y los hoteles, la guardería infantil, los servicios de Protección Civil, Salvamento y Socorrismo, así como los usuarios en general que desarrollan distintas actividades (baño, pesca, sombrillas, campeonatos deportivos, etcétera).

### TRABAJAMOS PARA:

- ✓ **Objetivo 1:** Mejorar la gestión de los residuos.
- ✓ **Objetivo 2:** Mejora del equipamiento y los servicios de playa.
- ✓ **Objetivo 3:** Reducción de riesgos higiénico-sanitarios ambientales.
- ✓ **Objetivo 4:** Mejora de la sensibilización y formación.
- ✓ **Objetivo 5:** Mejoras en el control del consumo de agua y saneamiento.
- ✓ **Objetivo 6:** Control de la calidad de las aguas de baño.
- ✓ **Objetivo 7:** Mejora de las condiciones de accesibilidad en las playas.

## SISTEMA DE GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE PLAYAS DE CHICLANA



✓ El Sistema de Gestión de Uso Público de las Playas (Q de Playas) tiene por objeto definir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Higiénico-sanitarios, aplicables a las actividades, servicios e instalaciones de uso público en la playa. Es un documento enmarcado dentro de la estrategia para la mejora de la calidad del Sector Turístico Español, iniciativa de la Secretaría General de Turismo (SGT) y del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

✓ Los requisitos que establece esta norma son aplicables a todos los procesos de gestión que se generen en la playa, así como a todas las infraestructuras, instalaciones y servicios que, siendo de competencia del Ayuntamiento de Chiclana así como de Chiclana Natural, afecten directa o indirectamente a dicha gestión y, en particular, a las áreas de Seguridad, Salvamento y Primeros Auxilios, Información, Limpieza y Mantenimiento de Instalaciones, Equipamientos y Servicios de Ocio.

### POLÍTICA INTEGRADA

✓ La dirección del sistema se compromete a desarrollar e implantar en todas las áreas y departamentos implicados una Política de Calidad y Medioambiental adecuada a los objetivos y metas definidos por los Sistemas de Gestión Integrados.

✓ Esta política integrada incluye un compromiso de cumplir con los requisitos especificados, los reglamentarios y aquellos otros suscritos, así como el compromiso de mejorar continuamente la eficacia de los sistemas implantados y prevenir la contaminación y los riesgos higiénico-sanitarios.

✓ La Política está documentada, implantada, así como comunicada y difundida por todos los miembros implicados en el sistema. También está a disposición del público que la solicite, así como en la página web de la empresa municipal Chiclana Natural [www.chiclananatural.com](http://www.chiclananatural.com).

## COMPROMISOS

✓ El servicio de Salvamento y Primeros Auxilios se prestará durante 9 horas ininterrumpidas en la temporada de baño de lunes a domingo.

✓ Recogida de residuos con separación selectiva, vaciado de papeleras y contenedores, limpieza y mantenimiento de la arena a diario.

✓ Control del cumplimiento del bando municipal por medio de la Policía Local, Protección Civil y personal de Salvamento y Socorrismo.

✓ Análisis quincenal de la calidad del agua durante la temporada de baño.

✓ Publicación y exposición del resultado de los análisis.

✓ Aparcamiento público y plazas para personas con movilidad reducida.

✓ Colocación de banderas que informan del estado del mar según las condiciones meteorológicas.

✓ Colocación de carteles informativos sobre el comportamiento en las playas.

## TELÉFONOS DE INTERÉS

Ayuntamiento.....	956 490 012
Atención al cliente Chiclana Natural.....	902 520 140
Información Turística.....	956 535 969
Mantenimiento y limpieza.....	902 520 140
Emergencias y Policía Local.....	956 400 154
Cruz Roja.....	956 497 177
Protección Civil.....	112
Guardia Civil.....	062
Salvamento Marítimo.....	900 202 202
Taxis.....	956 533 939
Estación de autobuses.....	956 401 360
Hospital.....	956 005 000

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

✓ Todos los usuarios de playas tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en las playas a través de los canales puestos a su servicio.

✓ Existe un número de teléfono de atención al ciudadano, **902 520 140**, activo las 24 horas y los 365 días del año.

✓ Los usuarios disponen de un apartado de **Atención al Cliente** en la página web de la empresa municipal Chiclana Natural [www.chiclananatural.com](http://www.chiclananatural.com).

✓ También se ofrece la posibilidad, a cualquier usuario de playas, de presentar una sugerencia o reclamación en las oficinas de Chiclana Natural o en el registro de entrada del Ayuntamiento.

✓ Anualmente se realiza una encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la playa.

## INDICADORES

✓ La organización ha establecido un conjunto de indicadores a disposición del usuario que se encuentran en las oficinas de Chiclana Natural S.A. Como ejemplo podemos destacar:

- ▶ Resultados de analíticas de aguas de baño.
- ▶ Tiempo de respuesta a servicios de emergencia y mantenimiento.
- ▶ Satisfacción de usuarios.

