

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

El órgano Gestor de Playas se compromete a escuchar y analizar las opiniones y sugerencias del usuario/bañista que se recaben mediante las encuestas de satisfacción, que están a disposición del público.

En todo caso, si tuviera cualquier sugerencia o queja acerca de los servicios que se prestan en la playa, puede usted dirigirse de manera presencial, por teléfono, e-mail o carta, a:

- Ayuntamiento de San Javier 968 573 700
- Oficina de Turismo de La Manga del Mar Menor 968 128 955 Ext. 2
- Punto de Información Turística, Playa Mistral en Temporada Alta
- Puestos de Salvamento
- A través de la web [www.turismo.sanjavier.es](http://www.turismo.sanjavier.es)



Fecha actualización: 15/06/2026



## **CARTA DE SERVICIOS**

### **PLAYA EL ARENAL LA MANGA DEL MAR MENOR AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER**



### **CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA**

Playa urbana situada en el km. 8 de la Gran Vía de La Manga, vertiente Mar Mediterráneo. Con una longitud de 1850 metros, anchura media de 35 metros y composición de arena dorada. En las inmediaciones se encuentran urbanizaciones, comercios, restaurantes, y bares.

Tanto la calidad de las aguas de baño, como la de la arena, es óptima.

### **TEMPORADA DE BAÑO**

Se establece como temporada de baño del 15 de junio a 15 de septiembre.



SERVICIOS GENERALES	TEMPORADA DE BAÑO	RESTO DEL AÑO
Salvamento, socorrismo y primeros auxilios	Diario 11,00-19,00 h.	No / Semana Santa
Vigilancia policial	Diario 11-19 H.	Diario 11-17 H.
Limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipamientos. <b>* limpieza mecánica/** limpieza manual</b>	Diario A partir 00:00 h. * A partir 07:00 h.**	2/3 veces por semana 7-14 H.
Recogida selectiva de residuos:		
* Papel	3/4 veces por semana 7-14 h.	Cada 10 días 7-11 h.
* Envases	3/4 veces por semana 7-14 h.	Cada 15 días 7-14 h.
* Vidrio	3/4 veces por semana 7-11 h.	Cada 15 días 7-11 h.
* Papeleras	1 vez al día 5-7 h.	Diario 7 h.
Señalización del estado del mar	Diario 11,00-19,00 h.	No
Análisis y control de la calidad de las aguas de baño.	10 muestreos de 03/05 a 20/09	No
Análisis y control de la calidad de la arena y superficies lavapiés	4	No
Nº Plazas aparcamiento personas con movilidad reducida.	4	4
Nº de baños adaptados	1	No
Zona de sombra personas con discapacidad	Sí	Sí
Asistencia para el baño dirigida a las personas con discapacidad física.	Préstamo de elementos para baño asistido	No
Puntos de información turística	Monolito informativo Puestos de P. Civil	Monolito informativo
Alquiler de hamacas y sombrillas	Sí 01/06 al 15/09	No
Alquiler de Elementos Náuticos Motos Acuáticas/ Patines/	No	No
Lavapiés	7	7
Pasarelas de Acceso	12	12
Juegos Deportivos Ocio Acuático	No	No
Zona Wifi	Si	Si

[www.canalmarmenor.carm.es](http://www.canalmarmenor.carm.es) Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía sobre el Mar Menor, cuyo objetivo principal es atender todo tipo de consultas y sugerencias en torno al Mar Menor y facilitar información continua sobre las labores y actividades desarrolladas en el Mar Menor y sus valores ambientales. Servicio de atención telefónica: 651 62 24 86 y 868 04 78 37, disponible de lunes a sábado de 9 a 14 horas y 16 a 18 horas y domingos de 9 a 14 horas. Fuera de este horario los usuarios podrán dejar sus mensajes en el contestador automático. Mail: [info@canalmarmenor.es](mailto:info@canalmarmenor.es) y redes sociales: Facebook (CANAL MAR MENOR), Instagram (@canalmarmenor) y Twitter (@canalmarmenor).

## COMPROMISOS

- Poner a disposición de usuarios con movilidad reducida facilidades para el baño.
- Realizar tareas de mantenimiento periódicas en los accesos para personas de movilidad reducida.
- Se velará por la limpieza de la playa con los recursos humanos y técnicos necesarios en situaciones normales y extraordinarias.
- El resultado de la analítica del agua y la arena será publicado y de general conocimiento.
- Presencia de personal de salvamento cualificado en el horario establecido.
- Atención a los avisos de seguridad ciudadana, socorrismo y salvamento en tiempo óptimo.
- Control del cumplimiento de las restricciones.
- Cierre de playa en caso de factores que supongan un riesgo potencial para los usuarios.
- Velaremos por el buen estado y funcionamiento de servicios y equipamientos de la playa.
- Mantener actualizados los puntos de información de la playa.

## OBJETIVOS 2026

- Medir la satisfacción de usuario mediante la recogida de encuestas
- No superar en 17 las quejas y/o reclamaciones
- Regeneración de la playa mediante el extendido de arena
- Renovar las bases de lavapies para mejorar el estado microbiológico
- Adquisición de barreras para contención de vertidos oleaginosos

## INDICADORES

- Número de quejas de usuarios por cada uno de los servicios de la playa
- Número de encuestas recogidas
- Grado de Satisfacción por cada uno de los servicios de la playa
- Número de asistencias efectuadas por el personal de Protección Civil en la playa
- Número de incidencias obtenidas en la inspección de playa
- Número de resultados negativos analítica de aguas de baño
- Número de reclamaciones derivadas de la limpieza en playas
- Número de resultados negativos analítica de arena y lavapies de la playa
- Número de reclamaciones derivadas del mantenimiento (servicios, infraestructuras)
- Número de quejas por medusas en la zona de baño
- Número de intervenciones de Protección Civil por riesgo en la salud de usuarios