

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



Fecha actualización: 15/06/2026



CARTA DE SERVICIOS

PLAYA MISTRAL LA MANGA DEL MAR MENOR AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER



CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

Playa urbana situada en el km. 12 de la Gran Vía de La Manga, vertiente Mar Menor. Con una longitud de 250 metros, anchura media de 10 metros y composición de arena dorada. En las inmediaciones se encuentra el Canal del Estacio, gola más importante de comunicación marítima con el Mar Mediterráneo y el Puerto Tomás Maestre con 1.800 puntos de amarre convirtiéndose en el Puerto Deportivo más grande de España.

Tanto la calidad de las aguas de baño, como la de la arena, son óptimas.

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. * limpieza mecánica/** limpieza manual	Diario A partir 00:00 h. * A partir 07:00 h.**	2/3 veces por semana 7-14 H.
Recogida selectiva de residuos: * Papel * Envases * Vidrio * Papeleras	 3/4 veces por semana 7-14 h. 3/4 veces por semana 7-14 h. 3/4 veces por semana 7-11 h. 1 vez al día 5-7 h.	 Cada 10 días 7-11 h. Cada 15 días 7-14 h. Cada 15 días 7-11 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 de lavapiés	4	No
Zona de aparcamiento y Nº Plazas para minusválidos.	Sí 2	Sí 2
Puntos de información turística	Monolito informativo Puestos de P. Civil Punto de Información Turística	Monolito informativo Punto de Información Turística
Asistencia para el baño dirigida a las personas con discapacidad física.	Diario 11:00 – 14:00h 17:00 – 19:00 h	No
Nº de baños adaptados	1	No
Alquiler de hamacas y sombrillas	Sí 01/06 al 15/09	No
Alquiler de Elemento Náuticos Motos Acuáticas/ Patines/	Sí 01/06 al 30/09	No
Lavapiés	2	2
Pasarelas de Acceso	2	2
Juegos Deportivos Ocio Acuático	Sí No	Sí No
Zona Wifi y zona de sombra	Si	Si

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 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 publicada 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

- No superar en 8 las quejas o reclamaciones
- Medir la satisfacción del usuario mediante la recogida de encuestas
- Regeneración de la playa mediante el extendido de arena
- Renovar las bases de lavapies para mejorar el estado microbiológico
- Dotar al Punto de Información con Wifi público

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 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
- Número de resultados negativos de turbidez y biomasa