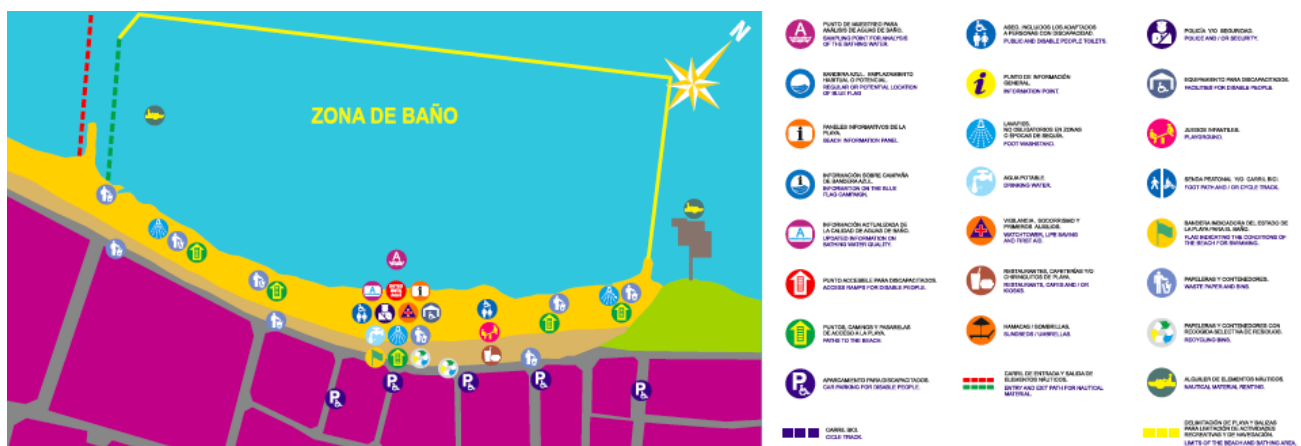


SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

El Ente 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 Santiago de la Ribera 661 572 285
- Puestos de Salvamento
- A través de la web www.turismo.sanjavier.es



Fecha de actualización: 15/06/2026



CARTA DE SERVICIOS

PLAYA CASTILICO

**SANTIAGO DE LA RIBERA
AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER**



CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

La Playa Castillico se encuentra situada en el entorno urbano de Santiago de la Ribera, tiene una longitud de 450 mts. y su anchura media es de 35 mts.

El grado de ocupación de la playa en temporada de baño es alto, su composición es de arena dorada, y se accede a la misma a través del Paseo Marítimo, que la separa de la vía principal de acceso y las viviendas cercanas.

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.



**San
Javier**
Concejalía de Turismo

SERVICIOS EN PLAYAS	TEMPORADA DE BAÑO	RESTO DEL AÑO
Salvamento, socorrismo y primeros auxilios	Diario 11,00-19,00 h.	Semana Santa
Vigilancia policial	Diario 11-19 H.	Diario 11-17 H.
Limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipamientos.	Diario A partir 5.00 h.	2 veces/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.	Semana Santa
Análisis y control de la calidad de las aguas de baño.	10 muestreos de mayo a septiembre	No
Análisis y control de la calidad de la arena y superficies lavapiés	4	No
Zona de aparcamiento y Nº Plazas para personas de movilidad reducida.	Sí 3	Sí 3
Puntos de información turística	Panel informativo Puestos de P. Civil Oficina de Turismo	Panel informativo Oficina de Turismo
Asistencia para el baño dirigida a las personas con diversidad funcional	Diario 11:00 – 14:00h 17:00 – 19:00 h	Semana Santa
Punto accesible: aseo-vestuario y zona de sombra	Diario 11-19 h.	No
Juegos infantiles y deportivos	Sí	Sí
Nº de baños adaptados	1	1
Chiringuitos	1 10:00 a 24:00	SEMANA SANTA (11:00 a 21:00)
Transporte público	Sí	Sí
Lavapiés	6	6
Pasarelas de Acceso	7	7
Aparca-bicicletas	Sí	Sí
Actividades náuticas (juegos hinchables)	SI	No
Actividades náuticas (patines)	SI	No

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 20 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
- 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 / asistencias
- 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 de la playa (servicios e infraestructuras)
- Número de quejas por medusas en la zona de baño
- Número de intervenciones de Protección Civil por riesgos en la salud de usuarios
- Número de resultados negativos por turbidez del agua