



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020



CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA

Longitud 490 m.

Anchura media de la arena seca 45 m.

Grado de ocupación: alto.

Tipo de suelo: arena fina gris.

Descripción: playa urbana en un tramo “La Cabaña” y en espacio natural protegido, otro tramo “Las Tortugas”.

Accesibilidad: playa con punto accesible, aseo adaptado, pasarela, zona de sombra, ayuda al baño y reserva de aparcamiento.



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

SERVICIOS GENERALES DE LA PLAYA

Temporada alta: del 1 de julio al 15 de septiembre.

Vigilancia, socorrismo y primeros auxilios: lunes a domingo de 11:30 a 19:30 horas.

Seguridad ciudadana.

**Limpieza.**

Limpieza, airado y cribado de arena y recogida de residuos (diario en temporada de baño/ semanal fuera de temporada).

Limpieza de accesos y paseo marítimo (diario en temporada de baño/ semanal fuera de temporada).

Limpieza y mantenimiento de pasarelas y lavapiés (diario, sólo temporada de baño).

**\*\*LAVAPIÉS NO DISPONIBLES EN VERANO 2020.**

Vaciado, limpieza y desinfección de WC químicos (diario, sólo temporada de baño). **\*\*WC's NO DISPONIBLES EN VERANO 2020, PERO SÍ WC ADAPTADO.**

**Información turística:** punto de información turística en playa de Las Delicias en horario de martes a domingo de 12 a 14 horas y de 18 a 20 horas; del 1 de julio al 15 de septiembre. En P.I. La Colonia en horario de martes a domingo de 12 a 14 horas y de 18 a 20 horas; del 1 de julio al 15 de septiembre. En P.I. Calabardina de martes a domingo de 11:30 a 13:30 h y de 17:30 a 19:30 horas; del 1 de julio al 31 de agosto.

Oficina municipal de turismo, abierta todo el año.

Calidad de aguas de baño: playa censada en el programa de calidad de aguas de baño de acuerdo al RD 1341/2007, de 11 de octubre, de gestión de la calidad de aguas de baño.

Cierre de la playa en caso de vertido incontrolado de aguas residuales, plaga marina u otros factores que supongan un riesgo potencial.



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020




Señalización y balizamiento de zona de uso exclusivo al baño.

Transporte público: autobuses urbanos.

Seguridad, salvamento y atención al baño de personas de movilidad reducida.

Esta playa cuenta con servicio de socorrismo, primeros auxilios y atención al baño de personas con movilidad reducida, con el principal objetivo de garantizar la seguridad de los bañistas.

Banderas de señalización del estado del mar:

	Baño permitido
	Precaución
	Prohibido el baño

TELÉFONOS DE INTERÉS

Emergencias: 112

Policía Local Águilas: 968.449.30.60.

Oficina Municipal de Turismo: 968.49.32.85.

Ayuntamiento de Águilas: 968.41.88.00.

Servicio municipal de limpieza y recogida de residuos: 968.49.33.19.

Autobuses urbanos: 868.97.09.56

Radiotaxi: 968.44.99.88

Teletaxi: 968.41.14.70

CONSEJOS ÚTILES PARA EL USO ADECUADO DE LA PLAYA.

- Playa no recomendada al nudismo o sin tradición naturista.



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

- Utilicen lavapiés con moderación, recuerden que estamos en una zona donde el agua potable es escasa.
- No utilicen ningún tipo de jabón en la playa.
- Utilicen las papeleras y contenedores.
- Mantengan limpia la playa.
- Utilicen los ceniceros de playa, las colillas de los cigarrillos son muy difíciles de recoger por las máquinas limpia playas y se deben quitar a mano.
- Respeten la Naturaleza que es de todos.
- Utilicen los aseos y recuerde que después de usted serán usados por otra persona.
- No ocupen las pasarelas, su fin es acceder a la zona de baño.
- No dejen instaladas sombrillas, hamacas ni otros objetos que puedan entorpecer las tareas de limpieza y mantenimiento de la playa.
- Prohibido el acceso y estancia de animales domésticos en la playa, con la excepción de perros guía (lazarillos).
- Está prohibido acampar y hacer fuego.
- Está prohibido el paso de vehículos no autorizados.
- Están prohibidas la navegación, fondeo y amarre de embarcaciones, práctica de surf, esquí acuático dentro de la zona balizada para uso exclusivo de bañistas.
- Está prohibida la pesca en todas sus formas en las zonas de baño.
- Se recomienda ir a la playa en bicicleta y paseando, es sano y no contamina.
- Beba agua abundantemente para contrarrestar las pérdidas producidas por el calor.

CÓDIGO DE CONDUCTA EN EL MAR.

Los propietarios y usuarios de embarcaciones y, en general, todas aquellas personas usuarias del mar, pueden colaborar con la Campaña Bandera Azul de Europa mediante el siguiente compromiso personal:

1. Comportamiento compatible y sin causar perjuicios a los demás usuarios.
2. Ayuda en la defensa de los espacios protegidos, reservas biológicas y otras áreas de especial interés.



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

3. Defensa y respeto por la vida marina. No causar perturbación a las áreas de nidificación de aves.
4. Procure informarse sobre la localización de las áreas más sensibles y de los ecosistemas protegidos, para poder respetarlos y no alterarlos.
5. Respete los fondos marinos. Aplique la reglamentación de pesca submarina.
6. Mantenga el mar y la playa limpios:
  - \*No arrojar residuos al mar.
  - \*No verter líquidos nocivos y tóxicos o cualquier otra sustancia nociva al mar.
7. Denuncie ante las autoridades competentes cualquier atentado a la legislación marina de la que tenga conocimiento.
8. Utilice productos no agresivos contra el medio ambiente, deposite los restos en recipientes adecuados para este tipo de residuos.
9. Realice un esfuerzo para estimular un comportamiento imitable al suyo entre el colectivo de usuarios del mar.

INDICADORES DE CALIDAD.

De acuerdo con la norma ISO 13009, los indicadores de calidad de las playas de Águilas certificadas para esa norma ISO en categoría Multisite son:

- 1) Limpieza y recogida selectiva de residuos domésticos.
- 2) Control de calidad ambiental e higiénico sanitaria.
- 3) Grado de mantenimiento de infraestructuras.
- 4) Calidad de servicios de playa.
- 5) Control de empresas concesionarias de ocio y alimentación.
- 6) Seguridad, salvamento y primeros auxilios.

Los resultados de estos indicadores para la playa de Calarreona en 2019 fueron:

1. Dirección:
  - a) Número de encuestas en el punto de información de turismo más próximo, en playa La Colonia: 33



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

- b) Percepción del usuario sobre la playa. Como punto fuerte los servicios de información turística, salvamento y socorrismo en playas. Como puntos débiles la conservación y mantenimiento de infraestructuras de playas.
  - c) No existieron reclamaciones de usuarios.
  - d) Redes sociales, percepción por el usuario positiva con una calificación de 4,5/5 y 10 reseñas ( como Calarreona) en Google y 1055 reseñas como “ Cuatro Calas” ( a las que pertenece Calarreona en su tramo no urbanizado, con valoración 4,6/5. Sin valoración en Minube.
2. Limpieza y recogida de residuos.
    - a) Incidencias de limpieza en la playa 2019: 0 en julio; 0 en agosto; 0 en septiembre.
  3. Control ambiental e higiénico-sanitario.
    - a) Resultado de analíticas de calidad de aguas de baño: 100% favorables.
  4. Mantenimiento de infraestructuras.
    - a) Número de incidencias de mantenimiento: 0 en julio y 0 en agosto.
  5. Servicios de información turística:
    - a) Número de servicios de información prestados a pie de playa en 2019, en punto de información más cerano, La Colonia: 685. (Regional 181, nacional 348 y extranjero 156).
  6. Control de empresas concesionarias de servicios de ocio y alimentación:
    - a) Número de incidencias detectadas por el ente gestor en servicios en playa de Calarreona en 2019: 0.
  7. Seguridad, salvamento y primeros auxilios.
    - a) Número de intervenciones en los dos puestos de socorro en 2019, por mes: 91 (julio); 81 (agosto); 33 (septiembre).
    - b) Número de rescates personas/mes en 2019: 4(julio); 1 (agosto); 0 (septiembre).



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

- c) Número de asistencias al baño de discapacitados en 2019:  
6 (julio); 21 (agosto); 27 (septiembre).

OBJETIVOS 2018/2020

- ★ Recogida de opinión de usuarios a través de página web y dispositivos móviles, códigos QR, reseñas de Google, tripadvisor, Minube...
- ★ Tener a disposición del usuario información actualizada de las playas en web de turismo del ayuntamiento de Águilas.
- ★ Estudio de accesibilidad en cada playa.
- ★ Controlar el cumplimiento de los requisitos legales y de la norma UNE-ISO 13009:2016 “Q de Calidad en playas”, en establecimientos temporales de servicios de ocio y tiempo libre: chiringuitos, hamacas y sombrillas, alquiler de elementos náuticos.
- ★ Recogida de reclamaciones e incidencias de los usuarios a través del portal de incidencias de la web municipal del Ayuntamiento de Águilas y Oficina Municipal de Turismo.
- ★ Implantación y certificación, según norma UNE-ISO 13009:2016, de una playa canina en Águilas “Cala Mijo”.

Cualquier información acerca del Sistema de Gestión de Calidad, así como el resultado de los análisis de los objetivos e indicadores de la temporada 2018 y 2019, se podrán consultar en la Oficina de Turismo o en la Concejalía de Turismo.



CARTA DE SERVICIOS EN PLAYA CALARREONA



TEMPORADA DE BAÑO 2020

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Si quiere exponer sus quejas, reclamaciones o sugerencias sobre la playa y los servicios, puede realizarlo dirigiéndose a:

- ★ Punto de información más cercano en playa “La Colonia”.
- ★ Oficina Municipal de Turismo [turismo@aguilas.es](mailto:turismo@aguilas.es) ; teléfono 968.49.32.85
- ★ Ayuntamiento de Águilas. Plaza de España, 14. Tel. 968.41.88.00
- ★ [www.ayuntamientodeaguilas.org/acceso-incidencia.php](http://www.ayuntamientodeaguilas.org/acceso-incidencia.php)





Tourist Quality System in Eagle Beaches-NORMA UNE ISO 13009

BEACH SERVICE LETTER CALARREONA



2020 BATH SEASON



CHARACTERISTICS OF THE BEACH

Length: 490 m.

Average width of dry sand 45 m.

Degree of occupancy: high

Soil type: Grey thick sand.

Description: Urban beach part of it "La Cabaña" and protected area part of it "Las Tortugas".

**Water and sand quality: optimal.**

Accessibility: Accessible beach, adapted WC's, shaded area and assisted bathing .

Access walkways to the bathing area.



2020 BATH SEASON

GENERAL BEACH SERVICES

High season: from July 1<sup>st</sup> to September 15<sup>th</sup>

Beach surveillance, lifeguard services and first aid: Monday to Sunday from 11:30 to 19:30 daily.

Public security.

Cleaning

Cleaning, aerating and grooming of sand and waste collection. (Daily during the bathing season/ weekly out of season).

Cleaning of access points: daily during the bathing season/weekly out of season.

Cleaning and maintenance of walkways and foot- wash points (daily during the bathing season).

**(Foot-washes are not available during summer 2020).**

Emptying, cleaning and disinfection of chemical toilets: daily, only during the bathing season.

**(Only adapted toilets are available during summer 2020).**

Tourist Information:

Tourist information point in Playa Las Delicias (Las Delicias beach) open from Tuesday to Sunday between 12:00 and 14:00 and again from 18:00 to 20:00, from July 1<sup>st</sup> to September 15<sup>th</sup>.

Information point at the La Colonia beach from Tuesday to Sunday between 12:00 and 14:00 and again from 18:00 to 20:00, from July 1<sup>st</sup> to September 15<sup>th</sup>.

In Calabardina from Tuesday to Sunday between 11:30 to 13:30 and again from 17:30 to 19:30 between 1<sup>st</sup> July and 31<sup>st</sup> August.

Municipal Tourist Office: open all year round.

Tourist Quality System in Eagle Beaches-NORMA UNE ISO 13009

BEACH SERVICE LETTER CALARREONA



2020 BATH SEASON

Bathing Water Quality: the beach is included within the bathing water quality regulations RD 1341/2007, of 11th October, relating to the management of bathing water quality.

The beach will be closed in the instance of uncontrolled discharge of wastewater, marine infestation or other factors that pose a potential risk.



Signage and delimitation of area for exclusive use of bathers.

Public transport: urban bus service.

Security, rescue and personnel.

This beach has a surveillance and lifeguard rescue service. Its principal objective is to guarantee the safety of bathers.

A system of warning flags clearly indicates the bathing conditions:

	Bathing permitted
	Bathing with caution
	Bathing forbidden.

USEFUL TELEPHONE NUMBERS:

- ★ Emergency Services: 112
- ★ Águilas Local Police: 968493060.
- ★ Municipal Tourist Office: 968.49.32.85.
- ★ Águilas Town Hall: 968418800.
- ★ Municipal Waste Cleaning and Collection Service: 968493319
- ★ Urban buses: 968410829.
- ★ Radiotaxi: 968449988
- ★ Teletaxi: 968411470.



2020 BATH SEASON

USEFUL TIPS FOR PROPER USE OF THE BEACH.

- Beach not recommended for nudism and not normally used by naturists.
- Use the foot-washes in moderation; please, remember that we are in an área in which drinking water is scarce.
- Do not use any soap on the beach.
- Use the bins and waste containers provided.
- Keep the beach clean.
- Use the beach ashtrays provided; it is difficult to pick-up cigarette butts using the beach cleaning machines and these must be collected by hand.
- Respect that nature is for the enjoyment of everyone.
- Use the toilet facilities provided and remember that somebody else will use the facilities after yourself.
- Please do not occupy the walkways, as their purpose is to provide Access to the bathing área cleaning and maintenance work on the beaches.
- Domestic animals are not permitted to enter or remain on the beach other than guide dogs.
- Camping and lighting firews is prohibited.
- Unauthorized vehicles are prohibited.
- Boating, anchoring and mooring, surfing and water skiing are prohibited within the área cordoned off for the exclusive use of bathers.
- Fishing of all types is prohibited within the bathing areas.
- It is recommended that beach users walk or cycle to the beach; this is healthier and does not pollute.
- Drink water abundantly to counteract the los of liquid through the heat.



CODE OF CONDUCT AT SEA.

Boat owners and users, and in general all those users of the sea, can collaborate with the Blue Flag Campaign of Europe through the following personal commitment:

1. General responsible behavior and without causing harm to other users.
2. This helps in the defense of protected areas, biological reserves and other areas of special interest.
3. Defense and respect for marine life. Do not disturb bird nesting areas.
4. Be aware of the location of the most sensitive areas and protected ecosystems, so that you can respect them and not alter them.
5. Respect the seabed. Follow underwater fishing regulations.
6. Keep the sea and beaches clean:
  - Do not throw debris into the sea.
  - Do not pour harmful and toxic liquids or any other substance harmful to the sea into the water.
7. Report to the competent authorities any attack on marine legislation of which you become aware.
8. Use non-aggressive products against the environment and put the remains in containers suitable for this type of waste.
9. Make an effort to stimulate behaviour imitable to yours amongst other sea users.

QUALITY INDICATORS.

According to UNE ISO 13009 regulations, the quality indicators certified for this ISO standard in the Multisite category of Águilas beaches are:

- 1) Selective cleaning and collection of household waste.
- 2) Environmental and hygienic quality control.
- 3) Degree of infrastructure maintenance.
- 4) Quality of beach services.



- 5) Control of concessionaires supplying leisure activities and food.
- 6) Security, rescue services and first aid.

The results of these indicators for the beach of Calarreona in 2019 were:

1.- As below:

- a. Number of surveys in the nearest tourist information point, La Colonia: 33.
- b. Beach user perception: the tourist information services, beach rescue and lifeguard services were all regarded as strong points. Conservation and maintenance of beach infrastructures were viewed as weak areas.
- c. There were no user complaints.
- d. Social media; positive user perception with a rating of 4.5/5 and 10 reviews as Calarreona on Google and 1055 reviews as Cuatro Calas with a rating of 4'6/5. No valuation on Minube.

2. - Cleaning and collection of waste.

- a. Cleaning incidents on the beach in 2019: 0 en julio, 0 en Agosto, 0 en septiembre.

3. - Environmental and hygienic-sanitary control:

- a. Analytical results for quality of bathing water: 100% favourable.

4. - Maintenance of Infrastructures.

- a. Number of maintenance incidents: 0 in July, 0 in August.

5. - Tourist information services:

- a. Number of beach information services provided in the nearest tourist information point, La Colonia in 2019: 686 (Regional 181, Nacional 348 and Foreign 156).

6. - Control of concessionaires for leisure and food services:

- a. Number of incidents detected by the management services agency for Calarreona beach in 2019: 0



2020 BATH SEASON

7. - Safety, lifeguard service and first aid.

- a. Number of interventions at the two lifeguard posts in 2019, per month: 91 (July); 81 (August); 33 (September).
- b. Number of rescues per month in 2019: 4 (July); 1 (August); 0 (September).
- c. Number of disabled bathing assistance services provide 2019: 6 (July); 21 (August); 27(September).

OBJECTIVES FOR 2018-2020.

1. Collecting user reviews through website and mobile devices QR codes, Google reviews, tripadvisor, minube...
2. Have updated information available for users about the beaches on the tourist website of the Ayuntamiento de Águilas.
3. Accessibility study for each beach.
4. Control compliance with legal requirements and the UNE-ISO standard 13009:2016 “Q for Quality on beaches” in temporary establishments offering leisure and leisure time services: beach bars, hammocks and parasols, rental of nautical elements.
5. Collection of complaints and incidents reported by users via the incidents portal of the municipal website of the Ayuntamiento de Águilas and the Municipal Tourist Office, in order to rapidly manage and resolve issues.
6. Implementation and certification, compliant with ruling UNE-ISO 13009:2016, of the “Cala del Mijo” canine beach in Águilas.

Any information about the Quality Management System, as well as the result of the analyses of the objectives and indicators of the 2018 and 2019 season may be viewed at the Tourisit Office or the municipal department of Tourism.

Tourist Quality System in Eagle Beaches-NORMA UNE ISO 13009

BEACH SERVICE LETTER CALARREONA



2020 BATH SEASON

CLAIMS, COMPLAINTS AND SUGGESTIONS

Complaints, claims or suggestions relating to the beach and its services, can be undertaken by contacting:

- The nearest Information point “La Colonia” beach.
- The Municipal Tourist Office, [turismo@aguilas.es](mailto:turismo@aguilas.es); phone 968493285
- The Águilas Town Hall. Plaza de España number 14. Tel. 968418800  
[www.ayuntamientodeaguilas.org/acceso-incidencia.php](http://www.ayuntamientodeaguilas.org/acceso-incidencia.php)







**Calificación sanitaria final de las 4 últimas temporadas (2016-2019)**






**CALIDAD DE AGUAS DE BAÑO:**

**EXCELENTE**

## Playa de Calarreona

Resultados analíticos	Fecha de muestreo: <b>14/09/2020</b>	
<i>Enterococo intestinal</i>	0 UFC/100 ml	
<i>Escherichia coli</i>	0 UFC/100 ml	

Valores límites de calidad excelente del Anexo I del RD 1341/2007				
CALIDAD				UNIDADES
	SUFICIENTE (2) 	BUENA (1) 	EXCELENTE (1) 	(1) percentil 95 (2) percentil 90
<i>Enterococo intestinal</i>	185	200	100	Ufc_NMP/100 ml
<i>Escherichia coli</i>	500	500	250	Ufc_NMP/100 ml