

DECLARACIÓN AMBIENTAL

Periodo:

01 Julio 2007 – 30 Abril 2008



Excmo. Ayuntamiento de Rota
Delegación de Playas





0.- ÍNDICE

0.- Índice	1
1.- Introducción.....	2
1.1.- Presentación del municipio y sus playas.....	3
1.2.- Emplazamiento de las instalaciones de la <i>Delegación de Playas</i>	8
1.3.- Servicios de la <i>Delegación de Playas</i>	10
2.- Presentación del <i>Sistema de Gestión Integrado</i>	12
2.1.- Políticas de Gestión de la Delegación de Playas.....	12
2.2.- Descripción del Sistema de Gestión Integrado	14
2.3.- Comunicación y relaciones externas	17
2.4.- Implicación de los trabajadores.....	17
2.5.- Mejoras del Sistema de Gestión	18
3.- Descripción de Aspectos Ambientales significativos de las Playas	21
3.1.- Proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales.....	21
3.2.- Aspectos ambientales significativos.....	22
4.- Descripción de los objetivos y metas del <i>Programa de Gestión</i>	25
4.1.- Programa de Mejora y Cumplimiento del Año 2007.....	25
4.2.- Programa de Mejora y Cumplimiento del Año 2008.....	29
5.- Descripción del comportamiento ambiental de la organización	35
5.1.- Calidad del Agua de Baño	35
5.2.- Consumo de recursos naturales.	35
5.2.1.- Consumo de Agua	35
5.2.2.- Consumo de Combustible.....	38
5.3.- Generación de Residuos	39
5.3.1.- Recogida Selectiva de Residuos	39
5.3.2.- Residuos de Marea	41
5.3.3.- Residuos Sólidos Urbanos.....	44
5.3.4.- Residuos Inertes	45
5.3.5.- Residuos Peligrosos	45
6.- Resumen del grado de cumplimiento de la legislación ambiental.	51
7.- Otros datos de interés de la organización.....	52
8.- Verificación Ambiental.....	54



1.- INTRODUCCIÓN.

La *Delegación de Medio Ambiente y Playas* del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*, interesados en mejorar de forma continua el desempeño y el funcionamiento interno de la organización, implantó a lo largo del año 2006, un *Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente*, conforme a los siguientes modelos de gestión:

- La Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2000 "*Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*",
- La Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2004 "*Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso*",
- El Reglamento Europeo EMAS "*Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental*", y
- Las Normas Nacionales Q de calidad turística "*Sistema de Gestión del uso público de las playas*".

Este *Sistema de Gestión Integrado*, está diseñado e implantado en la *Delegación de Playas*, cuyo ámbito de aplicación, son todas las actividades y servicios (descritos en el apartado 1.3 de esta Declaración) que se realizan en las *Playas de Galeones, El Rompidillo - Chorrillo, La Costilla y Puntalillo* (anteriormente denominada como *Piedras Gordas*).

Quedan excluidas por tanto, las playas no urbanas de *Punta Candor* y de *Costa Ballena*, ambas también incluidas dentro del término municipal.

Esta *Declaración Ambiental*, es la tercera que realiza esta *Delegación de Playas*, y el objeto es garantizar una mejor comunicación a los ciudadanos, los usuarios y las partes interesadas, así como un mayor compromiso del desempeño ambiental en la gestión de playas.

Esta declaración anual, será sometida a auditoría y expuesta al público, a través de la página web: www.aytorota.es, así como en la oficina de la *Delegación de Playas*, en los Módulos centrales de las Playas, y en la *Oficina de Atención al Ciudadano* del término municipal. A continuación se facilita los datos de contacto de la oficina de la Delegación de Playas.

Oficina Delegación de Playas:

C/ Écija, nº 2

11520 Rota (Cádiz)

Teléfono: 956.840.003

Correo electrónico: playas@aytorota.es

Persona de contacto: Carolina Bonhomo Núñez



1.1.2.- Playa de La Costilla:

La playa de la Costilla posee una longitud de 1368 m y una anchura media 50 m, que se extiende desde el espigón del Muelle Pesquero "José María Pemán" hasta el Centro de Interpretación del Litoral.

Es una playa de sustrato arenoso fino, dorado, extenso, y de oleaje moderado. Puede considerarse una playa de entorno urbano y de alto grado de ocupación. Los accesos peatonales a ella son buenos, así como los transportes públicos del municipio.

Es una de las playas de mayor afluencia en la temporada estival por su integración en la ciudad de Rota, ya que el núcleo urbano se formó inicialmente al lado de esta playa. Destacar su paseo marítimo que permite el fácil acceso a la misma desde la ciudad.

Estas circunstancias hacen que sea un recurso turístico de primer orden y un foco de atracción en la temporada estival. Por esta razón el *Excmo. Ayuntamiento de Rota* realiza un continuo y notable esfuerzo humano y económico para mantener la calidad de la playa, tanto en sus aspectos ambientales, como en la prestación de servicios a los usuarios.



Ha poseído bandera azul de los mares limpios de Europa desde los últimos años. Sin embargo en la temporada estival del año 2007, esta ha sido retirada por una incidencia puntual, el 18 de junio de 2007, en la zona de muestreo Oeste de La Costilla. Es decir, en la Playa de Puntalillo.



PLAYA DE LA COSTILLA

Excmo. Ayuntamiento de Rota
Área de Medio Ambiente
Delegación de Playas

Horarios de Servicios de la Playa de la Costilla
Customer Service Hours

Recomendaciones Medioambientales
Environmental Advice

Señalización Estado de la Mar
Sea Signal Code

Normas de Conducta
Code of Conduct

Servicios
Services

Mapa



1.1.3.- Playa de Puntalillo:

La playa de Puntalillo posee una longitud de 1410 m y una anchura media de 35 m, que se extiende desde el Centro de Interpretación del Litoral hasta la Avenida de Los Corrales.

Es una playa de sustrato arenoso fino, dorado y extenso, con cierto aspecto salvaje, y de oleaje moderado. Puede considerarse una playa de entorno no urbano y bajo grado de ocupación. Los accesos peatonales a ella son buenos, así como los transportes públicos del municipio.

Se trata de una playa no urbana que se sitúa en un entorno totalmente natural como es el Cordón Dunar, Los Corrales de pesca y el Pinar Costero.

Los *Corrales de Pesca* declarados Monumento Natural por la Junta de Andalucía, se mantienen desde la época romana, siendo un arte de pesca totalmente tradicional y parte del patrimonio cultural y natural del municipio de Rota, conservado hasta nuestros días. Actualmente se está llevando a cabo un proyecto de restauración y recuperación por parte de Demarcación de Costas.

El *Cordón Dunar* juega un papel muy importante en el mantenimiento de la arena de la playa de Piedras Gordas, formando parte del sistema costero pinar-duna.

El *Pinar Costero* es la masa arbórea más importante que posee Rota y posee un gran valor ecológico.

Estas circunstancias hacen que sea una zona virgen en lo que respecta a planeamiento urbanístico, que cuenta con dos puntos muy importantes integrados con fin ambiental, como son el *Centro de Interpretación del Litoral* (a la cual se le ha concedido en el año 2007 la bandera azul por segundo año consecutivo) y el *Jardín Botánico "Celestino Mutis"*, por esta razón el *Excmo. Ayuntamiento de Rota* realiza un continuo y notable esfuerzo humano y económico para mantener la calidad de esta playa, sobre todo de sus aspectos ambientales y ecológicos para uso y disfrute del usuario.

Ha poseído bandera azul de los mares limpios de Europa desde los últimos años. Sin embargo en la temporada estival del año 2007, esta ha sido retirada por una incidencia puntual, el 18 de junio de 2007, en la zona de muestreo Oeste de La Costilla. Es decir, en la Playa de Puntalillo.



Excmo. Ayuntamiento de Rota
Área de Medio Ambiente
Delegación de Playas

Horarios de Servicios
Categoría Servicio Hours

Recomendaciones Medioambientales
Environmental Advice

Señalización Estado de la Mar
Sea Signal Code

Normas de Conducta
Code of Conduct

Servicios
Services





1.2.- EMPLAZAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA DELEGACIÓN DE PLAYAS.

Las instalaciones de la *Delegación de Playas*, son las siguientes:

1.2.1.- Playas del Rompidillo – Chorrillo:

a) Instalaciones Fijas y desmontables:

- Información y servicios.
- Botiquín y atención médica.
- Aseos de Señoras y Caballeros: inodoros, duchas y lavabos.
- Duchas, lava pies y bebederos.
- Zona para el personal de Protección Civil.
- Puntos de reciclaje.
- Oficina de información y atención al público.
- Cartelería con prohibiciones e información y mapa informativo de los servicios que se ofrecen en las playas, situados en los principales accesos.
- Amphy – Buggy (vehículo acuático), servicio gratuito para el baño, para la atención al discapacitado.
- Personal especializado para la atención al discapacitado.
- Accesos para discapacitados.
- Zona de descanso para discapacitados.
- Zona deportiva y de ocio situada al lado del espigón del Puerto Deportivo.
- Zona de juego de petanca.
- Hidropedales.
- Alquiler de Sombrillas, Hamacas, y Toldos.
- Canal Náutico con una entrada y salida de embarcaciones, recreo y salvamento con su señalización correspondiente.

b) Otras instalaciones:

- Megafonía inalámbrica con central en la Playa de La Costilla.
- Banderas para informar del estado de la mar.
- Kioscos – bares.
- Boyas de balizamiento de la zona de baños, paralelas a la costa, a 200 m de la orilla.

1.2.2.- Playa de Galeones:

- Aseo 1 Mujer y 1 hombre (el de mujer adaptada para minusválidos).
- Torre de vigilancia con botiquín (es una única estructura en su parte baja va el botiquín y en la alta la torre de vigilancia)
- En los accesos hay bebederos y lavapies.



1.2.3.- Playa de **La Costilla**:

a) Instalaciones Fijas y desmontables:

- Botiquín y atención médica.
- Alquiler de Sombrillas, Hamacas, y Toldos.
- Duchas, lava pies y bebederos.
- Torre vigía.
- Punto de lectura.
- Información y servicios.
- Juegos infantiles.
- Aseos y teléfonos.
- Puntos de reciclaje.
- Oficina de información y atención al público.
- Cartelería con prohibiciones e información y mapa informativo de los servicios que se ofrecen en las playas, situados en los principales accesos.
- Novaf, servicio gratuito de vehículo para trasladar en la arena a personas con minusvalía.
- Amphy – Buggy (vehículo acuático), servicio gratuito para el baño, para la atención al discapacitado.
- Personal especializado para la atención al discapacitado.
- Accesos para discapacitados.
- Aseos, aparcamiento, y zona de descanso cubierta para discapacitados.
- Canal Náutico con una entrada y salida de embarcaciones, recreo y salvamento con su señalización correspondiente.
- Zona deportiva y de ocio.
- Alquiler de hidropedales.

b) Otras instalaciones:

- Kioscos - bares.
- Banderas de señalización del estado del mar.
- Megafonía inalámbrica con central en la Playa de La Costilla.
- Boyas de balizamiento de la zona de baños, paralelas a la costa, a 200 m de la orilla.

1.2.4.- Playa de **Puntalillo**:

a) Instalaciones Fijas y desmontables:

- Botiquín y atención médica.
- Torre vigía.
- Canal Náutico con una entrada y salida de embarcaciones, recreo y salvamento con su señalización correspondiente.
- Zona deportiva y de ocio.



- Duchas, lava pies y bebedero.
- Aparcamientos para minusválidos en Plaza Cándida Ruiz.
- Acceso a la playa para minusválidos en Plaza Cándida Ruiz.
- Puntos de reciclaje.
- Cartelería con prohibiciones e información y mapa informativo de los servicios que se ofrecen en las playas, situados en los principales accesos.
- Amphy – Buggy (vehículo acuático), servicio gratuito para el baño, para la atención al discapacitado.
- Personal especializado para la atención al discapacitado.
- Accesos para discapacitados.

b) Otras instalaciones:

- Kioscos - bares.
- Megafonía inalámbrica con central en la Playa de La Costilla.
- Boyas de balizamiento de la zona de baños, paralelas a la costa, a 200 m de la orilla.

1.3.- SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DE PLAYAS.

El Excmo. Ayuntamiento de Rota, desde la Delegación de Playas, presta a los usuarios de las playas del Rompidillo – Chorrillo, Galeones, La Costilla y Puntalillo, y a los ciudadanos del término municipal, los siguientes servicios:

- a) Servicio de Limpieza de arenas.
- b) Servicio de Limpieza de paseos marítimos y aseos.
- c) Servicio de Gestión y control de residuos.
- d) Servicio de Vigilancia y control de la contaminación de las aguas de baño.
- e) Servicio de Coordinación con *Protección Civil*:
 - Vigilancia, salvamento y primeros auxilios.
 - Servicios médicos y traslado de usuarios.
 - Botiquines controlados por empresas concesionarias y protección civil.
 - Balizamiento y seguridad en el mar.
 - Servicio de vigilancia costero con barco perteneciente a la Delegación de Playas.
 - Servicios específicos gratuitos para discapacitados (tal y como préstamo de sillas de ayuda al baño (Amphy - Buggy), y NOVAF).



f) Servicio de Coordinación con la *Policia Local*:

- Seguridad Ciudadana.

g) Servicio de Información y megafonía:

- Información sobre los servicios de las playas.
- Información turística.
- Información sobre los códigos de conducta.
- Información sobre la seguridad y el salvamento.
- Información higiénica - sanitaria - ambiental.

h) Servicio de Dinamización de Playas, mediante coordinación con otras Delegaciones, tales como la *Delegación de Deportes*, *Delegación de Turismo*, *Delegación de Fiestas*, y/o *Delegación de Cultura*, del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*:

- Actividades deportivas.
- Actividades turísticas.
- Actividades festivas.
- Actividades culturales.
- Educación ambiental. (No se llevó a cabo en el verano del año 2006, por falta de presupuesto).
- Talleres y juegos. (Estos no se llevaron a cabo en el verano del año 2006, por falta de presupuesto).

i) Servicio de Gestión y control de concesiones.

j) Respuesta ante Emergencias Higiénico - Sanitaria - Ambientales.

Todos los servicios que se prestan, junto con los compromisos de calidad que la *Delegación de Playas* adquiere, están descritos en la *Carta de Servicios*, que se relaciona en el apartado 7.- "*Otros datos de interés de la organización*", de la presente *Declaración Ambiental*.



2.- PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El alcance del *Sistema de Gestión Ambiental* (Según las normas UNE-EN ISO 14001 y el reglamento EMAS), está integrado con el *Sistema de Gestión de la Calidad* (UNE-EN ISO 9001 y Norma Q de calidad turística), como un *Sistema de Gestión Integrado*.

Incluye toda la gestión integral de la Playa de El Rompidillo – Chorrillo, Playa de Galeones, la Playa de La Costilla y la Playa del Puntalillo, en la que se incluyen todas las actividades, productos y servicios realizados en ellas, entre otros las labores de limpieza de arena y retirada de residuos flotantes del agua, mantenimiento de las instalaciones de uso público (duchas, puntos de agua potable, papeleras...), obras de reforma o mejora de las instalaciones existentes, salvamento y socorrismo, control de usos del suelo, comportamiento ambiental y prácticas de contratistas,...etc.

2.1.- POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA DELEGACIÓN DE PLAYAS.

Como desarrollo de la Misión, Visión y Estrategias de la *Delegación de Playas*, se ha establecido la siguiente Política de la Calidad, y Política Ambiental:

Política de la Calidad:

- Ajustar las características de los Servicios a las necesidades y expectativas de los Usuarios, y Ciudadanos, identificando sus requisitos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos identificados, y especialmente los de carácter legal.
- Tomar las decisiones de manera objetiva, basándonos en el análisis de los datos y de los resultados alcanzados.
- Garantizar la participación y la competencia técnica de las personas, a través de la formación, el entrenamiento continuo y su motivación, con el fin de mejorar el nivel profesional de nuestro personal y asegurar la calidad de todas nuestras actividades.
- Garantizar el respeto de las personas, hacia sus superiores y hacia sus compañeros, así como con otros Departamentos del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*, tales como la *Policía Local*, y la *Protección Civil*.
- Actuar de manera preventiva, evitando la aparición de problemas antes de que estos se produzcan.



- Mejorar continuamente la calidad y el desempeño de nuestros servicios, así como la eficacia y eficiencia del *Sistema de Gestión Integrado*.

Política Ambiental:

- Adoptar las medidas necesarias para prevenir y minimizar el impacto ambiental asociada a las actividades desempeñadas.
- Realizar un uso racional de los recursos naturales empleados, materias primas y energía.
- Velar por la calidad de las aguas, asegurando unas condiciones higiénico-sanitarias adecuadas para las zonas de baño.
- Potenciar el uso respetuoso de las playas y zonas de baño.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de toda la normativa ambiental aplicable a nuestras actividades a nivel Europeo, Estatal, Autonómico y Local, así como otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Evaluar por anticipado las repercusiones potenciales sobre el medio ambiente de todas las nuevas actividades y servicios desempeñados, adoptando las medidas preventivas necesarias para minimizar o eliminar su impacto.
- Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas ambientales establecidos en cumplimiento de esta política ambiental, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación con respecto al medio ambiente.
- Difundir la política ambiental entre todos los empleados, empresas subcontratadas y usuarios en definitiva de los bienes y servicios públicos del Ayuntamiento, a través de la entrega directa de esta política, o bien a través de la exposición en los diferentes módulos, o a través de la página web del Excmo. Ayuntamiento.
- Formar y entrenar a cada empleado, haciéndoles partícipes del respeto por la política ambiental, extendiendo el alcance de la formación y sensibilización ambiental a los usuarios de las playas municipales y demás servicios públicos municipales.
- Mejorar continuamente el desempeño ambiental de nuestros servicios, así como la eficacia y eficiencia del *Sistema de Gestión Integrado*.



En consecuencia con esta voluntad expresada, la *Dirección* se compromete a proporcionar los medios materiales y humanos que sean necesarios para la consecución de los objetivos marcados, así como a velar por el cumplimiento de estas Políticas, comunicarlas, y desplegarlas en objetivos.

Estas Políticas, serán revisadas anualmente en las reuniones de *Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección*.

2.2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El Ayuntamiento establece el Sistema como una herramienta para asegurar el funcionamiento de los servicios de las Playas con el respeto al medio ambiente, y a los usuarios, así como para asegurar el cumplimiento con la legislación, y que éstos sean adecuados con las políticas de gestión.

El *Sistema de Gestión Integrado* incluye una estructura organizativa, responsabilidades, documentación basada en un Mapa de Procesos, Manual, Procedimientos, Instrucciones y Registros y la implantación efectiva de estos documentos.



El sistema, comienza a definirse a través de la identificación de los aspectos ambientales significativos, en la que según el proceso detallado más adelante se asigna a cada una de las operaciones o actividades que se desarrollan en las playas el impacto ambiental que pueden tener sobre el entorno, tanto en condiciones normales de funcionamiento como en situaciones de emergencias previsibles o accidentes potenciales. Esta identificación se ha realizado por primera vez en el año 2006.



Como mínimo una vez al año se realiza una auditoria interna, para detectar deficiencias o desviaciones (No Conformidades) sobre lo programado, lo que quedaría plasmado en los correspondientes informes de auditorias. En estas mismas auditorias internas, se realiza la evaluación del cumplimiento legal y de otros requisitos.

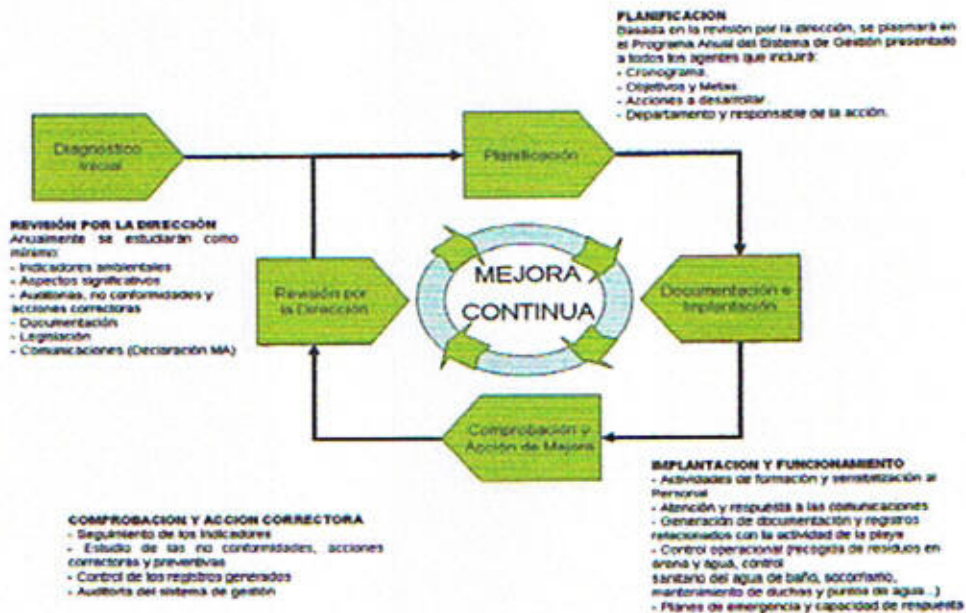
Asimismo anualmente se realiza una auditoria externa por AENOR, como entidad acreditada por ENAC, para el cumplimiento de la globalidad del *Sistema de Gestión Integral* (ISO 9001, ISO 14001, Reglamento EMAS y Calidad Turística).

Cuando se detecta una No Conformidad, si se considera oportuno se inicia una acción correctora para compensar la deficiencia y/o una acción preventiva para evitar que se repita la disconformidad.

Anualmente, se realiza una revisión del Sistema de Gestión por la Dirección, donde se analicen entre otros la evolución de los aspectos ambientalmente significativos, los requisitos legales, los informes de auditoria, los objetivos fijados para el año transcurrido y los indicadores de proceso. Este informe sirve de base para elaborar los objetivos para el siguiente año y el nuevo programa cerrándose el ciclo de revisión del Sistema y Corrección de las desviaciones o deficiencias detectadas, y se asegura la mejora continua del Sistema y del desempeño.

Asimismo se actualiza la presente Declaración con carácter anual, aportando los nuevos datos de los indicadores para que la sociedad pueda ver la evolución Ambiental a través de ellos.

De manera esquemática se refleja la dinámica del *Sistema de Gestión Integrado*:



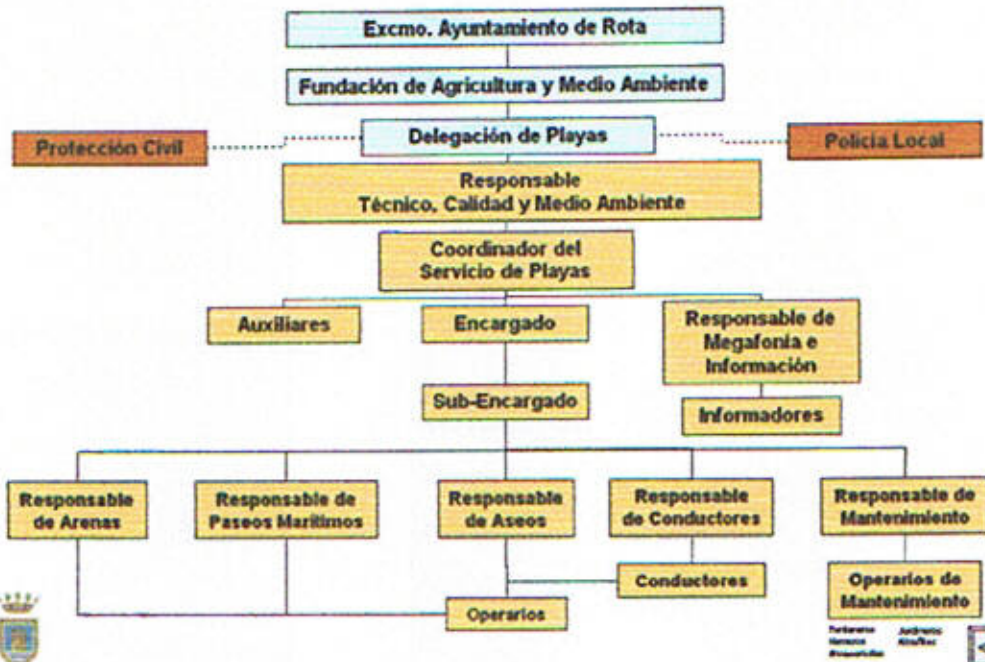
Así como los organigramas funcionales de las personas que componen la *Delegación de Playas*:



Organigrama



Organigrama



Participa
Norma
Reservada





2.3.- COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS

El Excmo. Ayuntamiento de Rota y más concretamente la *Delegación de Playas*, mantiene un dialogo abierto con el público y otras partes interesadas, incluidos los ciudadanos del municipio y de los usuarios de las playas, sobre el impacto ambiental y el desempeño de sus actividades y servicios, con objeto de conocer los aspectos que preocupan a la sociedad.

Esta relación externa, se desempeña a través de:

- *Estudios de Satisfacción de Usuarios y Ciudadanos*, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción.
- Difusión de la *Carta de Servicios*.
- Difusión de la *Declaración Ambiental*.
- Comunicación del desempeño ambiental en módulos centrales de las playas (tales como los resultados de las analíticas de las aguas, y de los Informes quincenales sobre la Situación Higiénico-Sanitaria de las Aguas y Zonas de Baño de Carácter Marítimo).
- Vías de comunicación ante *Reclamaciones, Quejas, y Sugerencias* de las partes externas interesadas.
- O a través de la documentación distribuida por ejemplo en los puntos de información.

2.4.- IMPLICACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores participan en el proceso destinado a la mejora continua del comportamiento ambiental de la *Delegación de Playas* y de sus Playas. Esta participación, se lleva a cabo a través de:

- Implantación de un *Sistema de Quejas y Sugerencias* entre el propio personal interno.
- Propuestas de acciones de mejora.
- Elaboración y seguimiento de los objetivos y metas de la Organización, los cuales les han sido comunicado en las diferentes sesiones de Formación del presente año.
- Reuniones de seguimiento del desempeño.
- O Sesiones de Formación Interna realizada de forma anual.



2.5.- MEJORAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

A continuación se relacionan las mejoras más relevantes producidas en el *Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente*, durante su mantenimiento desde Julio de 2007.

- a. Se ha modificado la sistemática de traslado de los residuos recogidos en las playas. Este año en vez de recoger tractor a tractor y llevar de forma individual al punto limpio, se recogen los residuos con los tractores y se coordina a través de contacto por radio con los camiones de recogida urbana de residuos. Estos fijan un lugar concreto del municipio donde llevar los residuos no peligrosos recogidos en las playas, y vierten el contenido en los correspondientes contenedores de residuos clasificándolos según el tipo de residuo (papel, envases, vidrio u orgánico). Posteriormente el camión de recogida de residuos del municipio procede a la retirada de estos residuos.

De esta forma, se consigue que los tractores salgan a tiempo de la playa, así mismo se reduce los desplazamientos innecesarios de los vehículos de playas, lo que da lugar a un ahorro energético, ahorro monetario y por tanto una reducción de la contaminación atmosférica de los tubos de escape.

- b. Se han realizado diversos folletos para apoyar la campaña de sensibilización de los aspectos beneficiosos de las algas y las piedras en las Costas del municipio de Rota. Estos folletos informativos, serán repartidos entre los usuarios de playas. Igualmente se están empleando actualmente para responder a los usuarios que se han quejado por este motivo.



- c. Se ha elaborado un Manual de Acogida, para que todo el personal de nueva incorporación, sepa en cada momento lo que tiene que hacer y a quien debe dirigirse. Este documento ha sido motivado por la alta rotación de las personas que componen los servicios de playas.
- d. Se ha elaborado una Instrucción que explica las nociones básica de uso de las herramientas informáticas que controlan los datos (incluidos los medio ambientales) generados en el *Sistema de Gestión Integrado* implantado en la Delegación de Playas, y por tanto que sirva de apoyo a la formación interna a las nuevas incorporaciones de personal administrativo. Este nuevo documento, dará lugar a que las personas de playas, funcionen de forma más eficiente.



- e. Se siguen manteniendo en las playas de El Rompidillo - Chorrillo, La Costilla, y Piedras Gordas, una serie de puntos de socorro, para efectuar llamadas de emergencia de forma gratuita por los usuarios, ciudadanos, o personal de este *Excmo. Ayuntamiento de Rota*. Estos teléfonos, se conectan por radioenlace en horario de playas con el centro de control del módulo central de Costilla, y en el resto de horas con el centro de control de la *Jefatura de la Policía Local*. En temporada Invernal o Pre - Estival, se conectan directamente con la *Jefatura de la Policía Local*.



Así mismo, en caso de que comuniquen los teléfonos, o se tarde aproximadamente un minuto en cogerse la llamada, automáticamente esta llamada se dirige a la *Jefatura de la Policía Local*.

Con este nuevo servicio, se agiliza la identificación y posterior respuesta de las emergencias higiénico - sanitarias, ambientales y/o de seguridad que puedan producirse en las playas como en los paseos marítimos.

- f. Se han elaborado nuevos documentos con los requisitos ambientales aplicables entre otros a promotoras de eventos y obras, más fáciles de comprobar en las correspondientes inspecciones.
- g. Se ha creado la figura del inspector de playas, que realiza las inspecciones de limpieza de arenas, paseos, aseos, y las nuevas inspecciones de infraestructuras y de cumplimiento de requisitos ambientales.
- h. Así mismo, y durante la temporada Estival de 2008 al igual que el año pasado, se realizarán las siguientes campañas:

- "Consumo responsable de agua en las duchas", para reducir el consumo de agua, mediante pegatinas en los aseos, duchas e información por megafonía.
- Información en Megafonía para la concienciación de los usuarios para el reciclaje, prohibición de animales y en particular perros en las playas, vehículos y bicicletas.
- Colocación de cartelería informativa (con mapa de situación, información ambiental y prohibiciones, y horarios de los servicios de playas).
- Campaña de concienciación de ahorro del agua.





- i. Así mismo, y para reducir el consumo de agua, se pretende durante la temporada de baños del año 2008, poner bolsas de reducción en los aseos y perlizadores en los grifos. De la primera forma, se reduce la cantidad de agua que emplea cada sistema en cada descarga, y de la segunda forma, se reduce la cantidad de agua emitida por cada ducha, al inyectarse aire junto con el agua.
- j. A lo largo de este año se realizarán estudios de consumo tanto de agua, como de combustible para determinar exactamente cuales son las infraestructuras que más consumen y poder así plantear las mejores soluciones posibles para su reducción. Una vez conocido el mapa de consumos, se realizarán campañas de sensibilización de las personas internas, concesionarios y usuarios en general.



3.- DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DE LAS PLAYAS

3.1.- PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Los responsables del *Sistema de Gestión Integrado* de las playas de Rota realizan periódicamente una identificación de los aspectos ambientales generados por los servicios, y las actividades que se llevan a cabo en las playas, así como de sus infraestructuras, que puedan tener un impacto en el medio ambiente.

Esta identificación se realizará mediante el análisis del medio natural, para a continuación evaluarlos de acuerdo a unos criterios adaptados a las características de estos servicios y de su ubicación en un medio como es el caso de las playas.

En el análisis se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

Elementos:	
▪ Residuos que se producen	▪ Emisiones lumínicas
▪ Vertidos que se generan	▪ Consumos de energía
▪ Descargas al suelo (superficie seca de la playa)	▪ Consumos de agua
▪ Emisiones a la atmósfera	▪ Consumos de materias primas
▪ Emisiones sonoras y vibraciones (ruidos)	▪ Olores

Así mismo, los criterios de valoración son los siguientes:

- Gravedad del Impacto:** Grado de alteración que cada aspecto o riesgo provocaría si llegase al medio receptor. El grado de alteración, se calcula a través de la multiplicación de los criterios de Magnitud, Peligrosidad, Sensibilidad del medio receptor.
- Frecuencia:** Frecuencia con que ocurre el impacto.

Todos poseen una escala de Baja = 1, Media = 3 y Alta = 9, por lo que el producto de los cuatro factores de valoración proporciona un índice representativo del posible impacto del aspecto en el medio ambiente.

Cada 3 años, se revisará la identificación y la evaluación de los aspectos ambientales aplicando las metodologías previstas.



3.2.- ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

El resultado de la identificación y evaluación de aspectos ambientales del año 2007, dio como resultado los siguientes aspectos ambientales significativos:

a) Aspectos Directos:

A continuación, se muestran los aspectos debidos a actividades de la organización, sobre las que tiene control de la gestión:

Proceso	Medio/Actividad/ Servicio/Equipo/ Instalación	Aspecto	Impacto
Limpieza de Arenas	Volteo	Captura de fauna dunar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Destrucción de la fauna dunar. ▪ Inestabilización del ecosistema costero.
	Peinado	Captura de fauna dunar	
	Alisado	Captura de fauna dunar	
	Recogida de algas	Generación de residuos orgánicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alteración físico-química de la arena y de las aguas marinas. ▪ Aumento del suelo utilizado como vertedero. ▪ Persistencia en el medio. ▪ Impacto visual en el medio natural. ▪ Contaminación atmosférica y ruido en el transporte a vertedero. ▪ Ocupación de terrenos de valor naturalístico, por depósito inadecuado. ▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta.
Máquinas limpiadoras	Generación de baterías usadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persistencia en el medio. ▪ Contaminación de la atmósfera debido a procesos posteriores de tratamiento. ▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta. 	
	Generación de aceites usados		
Limpieza de paseos y aseos	Duchas y Aseos (Uso de aseos por los usuarios)	Consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución de recursos naturales. ▪ Consumo de productos para la potabilización del agua. ▪ Uso más sostenible del agua. ▪ Mantenimiento de instalaciones.
		Generación de aguas residuales canalizadas al saneamiento municipal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento del volumen de agua a tratar en las estaciones de depuración.

b) Aspectos Indirectos:

A continuación, se muestran los aspectos debidos a actividades y servicios de la organización, que pueden producir impactos ambientales significativos sobre los que la organización no tiene pleno control de la gestión:



Proceso	Medio/Actividad/Servicio/Equipo/Instalación	Aspecto	Impacto
Salvamento	Equipos de comunicaciones	Baterías usadas	<ul style="list-style-type: none">▪ Persistencia en el medio.▪ Contaminación de la atmósfera debido a procesos posteriores de tratamiento.▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta.▪ Riesgos para la flora, la fauna (marítimo - terrestre) y humanos.▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta.
	Botiquín	Residuos biosanitarios	
Seguridad	Vehículos eléctricos	Baterías usadas	
	Equipos de comunicaciones	Baterías usadas	
Gestión de concesiones	Kioscos y bares	Vertido de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none">▪ Alteración físico-química de las aguas marinas.▪ Riesgos para la flora, la fauna (marítimo - terrestre) y humanos.▪ Obstáculos físicos para algunas especies.▪ Impacto estético para usuarios.
		Generación de residuos urbanos	<ul style="list-style-type: none">▪ Alteración físico-química de la arena y de las aguas marinas.▪ Aumento del suelo utilizado como vertedero.▪ Persistencia en el medio.▪ Impacto visual en el medio natural.▪ Contaminación atmosférica y ruido en el transporte a vertedero.▪ Ocupación de terrenos de valor naturalístico, por depósito inadecuado.▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta.
Limpieza de paseos y aseos	Jardinería	Uso de Abonos y Fitosanitarios	<ul style="list-style-type: none">▪ Alteración físico-química de la arena y de las aguas marinas.▪ Riesgos para la flora, la fauna (marítimo - terrestre) y humanos.▪ Lixiviados si la gestión es incorrecta.

El Programa de Mejora anual, traslada los objetivos generales establecidos en la política en objetivos y metas específicos para reducir y/o eliminar el impacto ambiental producido por los aspectos ambientales significativos derivados de las actividades y servicios realizados en las playas que se haya considerado prioritario atendiendo a criterios de significancia, tales como posibilidad de actuación, o relación eficacia-coste.

En consonancia con los resultados obtenidos en el año 2007, los aspectos ambientales significativos identificados como prioritarios, para el año 2008, para los cuales se han desarrollado objetivos, son:

- Consumo de agua (Objetivo 3A: Reducir en un 10% el consumo de agua de las instalaciones propias de playa, respecto al año 2006).



- **Generación de residuos (Objetivo 1D: Aumentar en un 10% el reciclaje de los residuos de las playas, mediante el Plan selectivo de recogida de residuos):**
 - Residuos de Vidrio.
 - Residuos de Papel y Cartón.
 - Residuos de Envases.

El resto de aspectos significativos identificados, no incluidos en los objetivos anuales del año 2006, 2007 o 2008, serán tenidos en próximos años, para plantearse como posibles objetivos de mejora.

Así mismo, y como se puede comprobar en el apartado 4, se han planteado otros objetivos que influyen directamente en la calidad ambiental de las playas, como son:

- Reducción del consumo de combustible.
- Mantenimiento del nivel de limpieza de las arenas.
- Mantenimiento del nivel de limpieza de los paseos marítimos y los aseos.
- Mantenimiento del grado de calificación de las aguas en las zonas de baño.



4.- DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

La Dirección de la *Delegación de Playas*, como responsable del *Sistema de Gestión Integrado* de las playas es partícipe del establecimiento de los objetivos y metas.

Para ello, tras las reuniones de revisión del *Sistema de Gestión Integrado*, se revisan los *Objetivos Estratégicos*, y la *Dirección* realiza una propuesta de *Objetivos Anuales*, incluyendo los *Objetivos de Calidad* y los *Objetivos Ambientales*, para desplegar de forma eficaz los objetivos estratégicos.

Los *Objetivos Anuales* se formularán de forma cuantitativa, sobre los *Indicadores* de los procesos asociados, y se desplegarán en metas y en sus correspondientes planes de acción. Estos planes se consensúan con los agentes involucrados en la playa y con los trabajadores del *Servicio de Playas* antes de su aprobación, ya que será llevado a cabo con su colaboración.

El *Responsable Técnico, Calidad y Medio Ambiente* realiza un seguimiento de los Programas para asegurar su cumplimiento y por otro lado, analiza la evolución de los indicadores con el fin de valorar la adecuación de los objetivos planteados a los aspectos identificados.

A continuación, se presenta los *Programas de Mejora*, asociados al *Sistema de Gestión Integrado* de las Playas, para el año 2007, así como el propuesto en el año 2008, junto con su grado de cumplimiento:

4.1.- PROGRAMA DE MEJORA Y CUMPLIMIENTO DEL AÑO 2007

A continuación se exponen los *Programas de Mejora* del año 2007, junto con el estado de situación (o Cumplimiento del Programa).

Las razones, por las que se escogen los siguientes objetivos, han sido principalmente por diferenciarse de otras *Delegaciones de Playas* y otros municipios, primando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios de las Playas del municipio, así como mejorar el desempeño ambiental.



OBJETIVO ESTRATÉGICO:

1 MEJORAR NUESTROS SERVICIOS DE LIMPIEZA

OBJETIVO:

1A

Mantener el nivel de Limpieza de las Arenas, en las inspecciones finales, en un grado de limpieza de 4 puntos sobre 5.

Meta	Acción
1 Implantar sistemáticas de trabajo.	Formar a los empleados fijos, de la "Nueva forma de trabajar", según se documenta en el SGI.
	Formar a las nuevas incorporaciones la "Nueva forma de trabajar", según se documenta en el SGI.
	Llevar a cabo la sistemática recogida en el SGC para el proceso de Limpieza de Arenas.
2 Seguimiento de la implantación de las sistemáticas de trabajo	Controlar la realización de las limpiezas, de forma adecuada.
	Controlar la cumplimentación de los registros.
	Evaluar la evaluación de las acciones formativas de los procesos Operativos, por parte de los superiores jerárquicos, documentando los resultados para ser tenidos en cuenta para la contratación de próximas temporadas.
	Estudiar la planificación de las brigadas de limpieza, para determinar si son adecuadas al nivel de limpieza conseguido.
	Comentar los problemas que se detecten en la limpieza de las arenas, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los operarios.
	Realizar el seguimiento del indicador "Nivel medio de limpieza de arenas".

Cumplimiento del Objetivo 1A: Se ha conseguido el 100%, obteniéndose una puntuación de 4,0 puntos sobre 4,0.

OBJETIVO:

1B

Mantener el nivel de Limpieza de los Paseos Marítimos, en las inspecciones finales, en un grado de limpieza de 4 puntos sobre 5.

Meta	Acción
1 Implantar sistemáticas de trabajo.	Formar a los empleados fijos, de la "Nueva forma de trabajar", según se documenta en el SGI.
	Formar a las nuevas incorporaciones la "Nueva forma de trabajar", según se documenta en el SGI.
	Llevar a cabo la sistemática recogida en el SGC para el proceso de Limpieza de Paseos Marítimos.
2 Seguimiento de la implantación de las sistemáticas de trabajo	Controlar la realización de las limpiezas, de forma adecuada.
	Controlar la cumplimentación de los registros.
	Evaluar la evaluación de las acciones formativas de los procesos Operativos, por parte de los superiores jerárquicos, documentando los resultados para ser tenidos en cuenta para la contratación de próximas temporadas.
	Estudiar la planificación de las brigadas de limpieza, para determinar si son adecuadas al nivel de limpieza conseguido.
	Comentar los problemas que se detecten en la limpieza de los Paseos Marítimos, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los operarios.
	Realizar el seguimiento del indicador "Nivel medio de limpieza de Paseos Marítimos".



Cumplimiento del Objetivo 1B: Se ha conseguido el 99%, obteniéndose una puntuación 3,99 puntos sobre 4,0.

OBJETIVO:	1C	Mantener el grado de calificación de las aguas de las zonas de baño como "Aptas para el baño, de muy buena calidad, o de grado de limpieza 2".
Meta	Acción	
1 Implantar sistemáticas de trabajo.	las de	Formar a los empleados, de la "Nueva forma de trabajar", según se documenta en el SGI. Llevar a cabo la sistemática recogida en el SGC para el proceso de Control y vigilancia de Aguas.
2 Seguimiento de la implantación de las sistemáticas de trabajo		Comentar los problemas que se detecten en la vigilancia de las aguas, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los operarios. Realizar el seguimiento del indicador "Calificación media de las Aguas de Baño".

Cumplimiento del Objetivo 1C: Prácticamente conseguido, obteniéndose 1,8 puntos sobre 2,0.

OBJETIVO:	1D	Implantar el concepto de reciclaje, mediante un Plan selectivo de recogida de residuos
Meta	Acción	
1 Proporcionar formación y medios		Realizar cursos de Formación en "Reciclaje", para todo el personal interno de la Delegación de Playas. Instalación de bidones nuevos, y bolsas de colores. Realizar sesiones de información a las entidades concesionarias, de sensibilización ambiental y especialmente del reciclado de los residuos y la necesidad de emplear los nuevos bidones de recogida de residuos en la playa. Organizar sesiones de información y educación ambiental para los usuarios de la playa, sobre la necesidad de que todos contribuyan en el reciclado de las basuras generadas.
2 Seguimiento de la implantación		Realizar seguimiento de sistemática de recogida de residuos. Controlar la cumplimentación de los registros. Evaluar la evaluación de las acciones formativas, por parte de los superiores jerárquicos, documentando los resultados para ser tenidos en cuenta para la contratación de próximas temporadas. Estudiar la planificación de las brigadas de limpieza, para determinar si son adecuadas al nivel de limpieza conseguido. Comentar los problemas que se detecten en la recogida de residuos, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los operarios. Realizar el seguimiento de los indicadores de Residuos.

Cumplimiento del Objetivo 1D: No se ha conseguido al obtenerse un

- 0,48 % de residuos de papel y cartón frente al 1,09 % de 2006.
- 2,53 % de residuos de envases frente al 1,08 % de 2006.
- 5,60 % de residuos de vidrio frente al 2,21 de 2006.



OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3 REDUCIR LOS CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS

OBJETIVO: 3A Reducir en un 5% el consumo de agua de las instalaciones propias de playa, y en un 5 % el consumo de combustible	
Meta	Acción
1 Reducir el consumo de agua en un 5%.	Realizar una primera aproximación del consumo de agua efectuado en la playa, por cada punto de consumo y playa. Para ello, se solicitará a Intervención el detalle de consumos (cuando sea posible), desde el 01/01/05 al 30/06/06. Posteriormente, se realizará un informe de consumos y áreas, para determinar que áreas son las más problemáticas.
	Realizar una comunicación interna al personal de playa, de la importancia del ahorro de agua en su tarea diaria.
	Realizar sesiones de información a las entidades concesionarias, de sensibilización ambiental y especialmente del consumo de agua.
	Realizar una campaña de sensibilización ambiental y de educación ambiental, sobre la necesidad del ahorro de agua en las instalaciones de playa.
	Comentar las incidencias que se han producido, respecto al consumo de agua, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los operarios.
	Realizar el seguimiento del indicador "Control de consumo de Agua".
2 Reducir el consumo de combustible en un 5%.	Realizar una primera aproximación del consumo de combustible efectuado en la playa, por cada vehículo. Para ello, se solicitará a Intervención el detalle de consumos (cuando sea posible), desde el 01/01/05 al 30/06/06. Posteriormente, se realizará un informe de consumos, para determinar que vehículos son las más problemáticos.
	Realizar una sesión de formación, con los conductores para explicar el informe de consumo de combustibles, y entre todos determinar donde se podría reducir el consumo.
	Comentar las incidencias que se han producido, respecto al consumo de combustible, en las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño, trasladando los resultados a los conductores.
	Realizar el seguimiento del indicador "Control de consumo de Combustible".

Cumplimiento del Objetivo 3A: A primeros del año 2008, se obtiene una pseudo reducción del 65,46% del consumo del agua (no es una reducción real al comprobarse a primeros del año 2008 que faltaban más de seis meses de datos de consumo de agua por incorporar al computo total de m³ del año 2007), y una reducción del consumo del combustible del 19,44 %. Por ello, al no saber si se había cumplido el objetivo, se volvió a proponer para el año 2008.

En la fecha de elaboración de esta Declaración, ya se disponía de todos los datos para comprobar la consecución de este objetivo. Es decir, se ha pasado de los 13.423 m³ de agua del año 2006 a los 13.618 m³ del año 2007 y de los 33.554 € de combustible del año 2006 a los 26.122,08 € del año 2007.

Es decir, se ha obtenido un incremento del 1,43% de agua y un descenso del 22,15% de combustible. Se ha cumplido para el combustible, pero no así para el agua.



4.2.- PROGRAMA DE MEJORA Y CUMPLIMIENTO DEL AÑO 2008

A continuación se exponen los Programas de Mejora del año 2008, junto con el estado de situación (o Cumplimiento del Programa) a fecha de 07/05/2008, fecha en la que se realizó la reunión de análisis de datos del primer trimestre.

Las razones, por las que se escogen los siguientes objetivos, han sido principalmente por las siguientes razones:

- Para mantener el nivel de limpieza de Arenas, Paseos y Vigilancia del agua, por lo que vuelven a fijarse los objetivos 1A, 1B, y 1C.
- Para aumentar la concienciación de los usuarios de las playas, frente al reciclaje, por lo que vuelve a fijarse el objetivo 1D.
- Por incumplimiento del objetivo de Respuesta a Quejas y Sugerencias Externas en un plazo máximo de 10 días, por lo que vuelve a fijarse el objetivo 2A.
- Para mejorar la puntuación de los estudios de satisfacción de usuarios de playas, por lo que se ha establecido el objetivo 2B (mejora de la imagen de los Servicios e Instalaciones recreativas).
- Para volver a reducir el consumo de agua empleados en las infraestructuras de playas, por lo que vuelve a fijarse el objetivo 3A.
- Para volver a reducir el consumo de combustible, por lo que se vuelve a fijarse el objetivo 3B.

En todos los casos, en los que se ha vuelto a fijar objetivos que ya se habían fijado en el año 2007, se ha planteado nuevos programas de mejora para facilitar su consecución.



OBJETIVO ESTRATÉGICO: 1 MEJORAR NUESTROS SERVICIOS DE LIMPIEZA

Meta	Acción	Estado
OBJETIVO: 1A Mantener el nivel de Limpieza de las Arenas, en las inspecciones finales, en un grado de limpieza de 4 puntos sobre 5.		
1 Formación de los trabajadores	Formar a las nuevas incorporaciones en las sistemáticas descritas y documentadas en el SGI.	Realizado
2 Control de tendencias	Control diario de la cumplimentación de los registros de limpieza de arena. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la cumplimentación actualizada de los registros).	Realizándose
	Control diario de la informatización de los registros de limpieza de arena. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la informatización actualizada de los registros).	Realizándose
	Control semanal de los resultados de inspecciones de limpieza de arenas, a través de los gráficos de control del proceso del Listado de Control L2101.	Realizándose
	Realizar el seguimiento del indicador "Nivel medio de limpieza de arenas".	

Cumplimiento del Objetivo 1A: Se consigue al 95 %, obteniendo una puntuación de de 3,9 sobre 4,0, durante el primer trimestre del año 2008.

Meta	Acción	Estado
OBJETIVO: 1B Mantener el nivel de Limpieza de los Paseos Marítimos, en las inspecciones finales, en un grado de limpieza de 4 puntos sobre 5.		
1 Formación de los trabajadores	Formar a las nuevas incorporaciones en las sistemáticas descritas y documentadas en el SGI.	Realizado
2 Control de tendencias	Control diario de la cumplimentación de los registros de limpieza de paseos y aseos. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la cumplimentación actualizada de los registros).	Realizándose
	Control diario de la informatización de los registros de limpieza de paseos y aseos. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la informatización actualizada de los registros).	Realizándose
	Control semanal de los resultados de inspecciones de limpieza de paseos y aseos, a través de los gráficos de control del proceso del Listado de Control L2201.	Realizándose
	Realizar el seguimiento del indicador "Nivel medio de limpieza de paseos".	Realizándose

Cumplimiento del Objetivo 1B: Se consigue al 91,50 %, obteniendo una puntuación de de 3,66 sobre 4,00, durante el primer trimestre del año 2008.

OBJETIVO: 1C	Mantener el grado de calificación de las aguas de las zonas de baño como "Aptas para el baño, de muy buena calidad, o de grado de limpieza 2".
---------------------	--



Meta	Acción	Estado
1 Adaptación de los requisitos	Elaborar el Plan de Calidad y Medio Ambiente para incorporar los requisitos del Real Decreto 1341/2007.	Realizado
	Elaborar el censo de zonas de aguas de baño.	Realizado
	Elaborar el perfil de aguas de baño.	Realizado
	Modificar procedimiento para el Proceso de Vigilancia de las aguas P23.	Aplazado
	Modificar el Listado de control L2301.	Aplazado
2 Formación a los trabajadores	Formar a los trabajadores en las nuevas sistemáticas.	Realizado
3 Control de tendencias	Realizar análisis de aguas de baño por parte del Excmo. Ayuntamiento de Rota.	En plazo
	Realizar seguimiento de las superaciones de los valores guías de los parámetros de control de las aguas de baño, para su corrección.	En plazo
	Realizar el seguimiento del indicador "Calificación media de las Aguas de Baño".	En plazo

Cumplimiento del Objetivo 1C: Sin datos durante el primer trimestre del año 2008, pues no se tendrán datos hasta el mes de junio.

Meta	Acción	Estado
OBJETIVO: 1D Aumentar en un 10 % el reciclaje de los residuos de las playas frente al año 2006, mediante el Plan selectivo de recogida de residuos.		
1 Proporcionar formación y medios	Realizar cursos de Formación en "Reciclaje", para todo el personal temporal de la Delegación de Playas.	Realizado
	Realizar cursos de Formación en "Reciclaje", para todo el personal interno de la Delegación de Playas.	Pendiente
	Organizar campañas de información y educación ambiental para los usuarios de la playa, sobre la necesidad de que todos contribuyan en el reciclado de las basuras generadas en la playa y la necesidad de emplear los bidones de recogida de residuos en la playa. Mediante los Servicios de información y megafonía.	En plazo
	Organizar campañas de información y educación ambiental para los usuarios de la playa y ciudadanos, comunicando los resultados de los indicadores del Plan selectivo de recogida de residuos en cuanto al Reciclado de papel y cartón, Envases y vidrio. Mediante los Servicios de información y megafonía.	En plazo
2 Control de tendencias	Control diario de la cumplimentación de los registros de entrega de residuos. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la cumplimentación actualizada de los registros).	En plazo
	Control diario de la informatización de los registros de entrega de residuos. (Se realizarán inspecciones al azar en diferentes días de cada mes, para controlar la informatización actualizada de los registros).	En plazo
	Control semanal de los resultados de inspecciones de entrega de residuos, a través de los gráficos de control del proceso del Listado de Control L2102.	En plazo
	Realizar el seguimiento de los indicadores de Reciclaje.	Realizándose

Cumplimiento del Objetivo 1D: Sin datos durante el primer trimestre del año 2008, pues no se tendrán datos hasta el mes de junio.



OBJETIVO ESTRATÉGICO: 2 **MEJORAR NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (Calidad del servicio)**

OBJETIVO: 2A **Respuesta a Quejas y Sugerencias Externas en un plazo máximo de 10 días.**

Meta	Acción	Estado
1 Mejora sistemática de trabajo	de de Modificar el procedimiento para el Proceso de Gestión de Incidencias P92, para que incluya como debe de actuarse ante reclamaciones externas y como deben rellenarse estas.	Aplazado
	Documentar cartas de respuesta tipo para reclamaciones y quejas cuyo plazo de respuesta se prevea mayor a los 10 días desde que el emisor realiza la queja, sugerencia o reclamación.	Anulado
2 Formación de trabajadores	de Realizar charlas de formación con el personal interno, para explicar su forma de proceder ante estas "Quejas y sugerencias de usuarios". (Recalcar la importancia de los plazos de entrega al Responsable de Calidad).	Realizado
3 Control de tendencias	Control semanal de las incidencias abiertas, a través del Listado de Control L9201.	Realizándose
	Realizar el seguimiento de los indicadores de Incidencias.	Realizándose

Cumplimiento del Objetivo 2A: Se ha incumplimiento el objetivo, al conseguir una media de 141 días en la resolución de las incidencias, durante el primer trimestre del año 2008.

OBJETIVO: 2B **Incremento de la puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción de usuarios hasta alcanzar al menos 5 puntos sobre 10 en los Servicios e Instalaciones recreativas.**

Meta	Acción	Estado
1 Mejora sistemática de trabajo	de de Modificar el procedimiento para el Proceso de Servicio de Información (P40), para que incluya la información que debe mostrarse a los usuarios de las playas de La Costilla, El Rompidillo -Chorrillo y Puntalillo.	Realizado
2 Creación de nuevos espacios y difusión de la información.	Realizar una nueva ludoteca en el Puntalillo	En plazo
	Colocar un Juego de araña en La Costilla	En plazo
	Colocar juegos de agua en el Rompidillo	En plazo
	Colocar pedales para mayores en el Chorrillo	En plazo
	Realizar carteles indicando las áreas y servicios de la playa.	En plazo
	Distribución masiva de cartas de servicio entre usuarios.	En plazo

Meta	Acción	Estado
	Aumentar difusión por megafonía, indicando por zonas la ubicación o los actos recreativos.	En plazo
2 Seguimiento de la implantación.	Realizar seguimiento del resultado de las quejas y sugerencias de usuarios en todas las reuniones mensuales de seguimiento del desempeño.	En plazo



Realizar seguimiento de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y ciudadanos, así como de las incidencias que se vayan detectando, trasladando los resultados a los operarios.	En plazo
--	----------

Cumplimiento del Objetivo 2B: No se dispone aun datos de la encuesta de satisfacción de usuarios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3 REDUCIR LOS CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS

OBJETIVO: 3A		Reducir en un 10% el consumo de agua de las instalaciones propias de playa, respecto al año 2006.	
Meta	Acción	Estado	
1 Estudio consumos	de Realizar estudio detallado de los diferentes elementos de consumo existentes en cada contador de agua, para identificar las infraestructuras de consumo (Duchas, lavapiés,...etc).	Aplazado	
	Realizar un estudio del consumo de agua efectuado en las playas, por cada punto de consumo, para determinar que áreas son las más problemáticas. (Puntos de consumo que más gastan, fechas de apertura, actividades de uso, estado de la infraestructura y tipo, ...).	Aplazado	
2 Proporcionar Información	Realizar una comunicación interna al personal de playa, de la importancia del ahorro de agua en su tarea diaria.	Aplazado	
	Realizar una sesión de información, con los operarios y limpiadoras para explicar el informe de consumo de agua, y entre todos determinar donde se podría reducir el consumo.	Aplazado	
	Realizar sesiones de información a las entidades concesionarias, de sensibilización ambiental y especialmente del consumo de agua.	Aplazado	
	Realizar una campaña de sensibilización ambiental y de educación ambiental, sobre la necesidad del ahorro de agua en las instalaciones de playa.	En plazo	
	Realizar documento de normas de conducta de consumo de agua.	Aplazado	
3 Control de tendencias	Realizar el seguimiento del indicador "Control de consumo de Agua".	Realizándose	

Cumplimiento del Objetivo 3A: Sin datos durante el primer trimestre del año 2008, pues a la fecha de este estudio aun no se disponía de los datos de la facturación de los consumos de agua.



OBJETIVO: 3B Reducir en un 30 % el consumo de combustible, respecto al año 2006.		
Meta	Acción	Estado
1 Estudio de consumos	Hacer relación de los diferentes vehículos existentes	Realizado
	Realizar un estudio del consumo de combustible efectuado en las playas, por cada vehículo, para determinar que vehículos son los más problemáticos. (Vehículos que más gastan, frecuencia de uso, actividades del vehículo, kilometraje del vehículo, itinerarios, estado de los vehículos).	Aplazado
	Realizar también el estudio por kilometraje realizados para ello deberá modificarse en Listado L0501, para anotar también los kilómetros realizado por cada máquina y vehículo, y realizar así un formato para que sea comunicado a la Delegación de Playas.	En plazo
2 Proporcionar Información	Realizar una comunicación interna al personal de playa, de la importancia del ahorro de agua en su tarea diaria.	Aplazado
	Realizar una sesión de información, con los conductores para explicar el informe de consumo de combustibles, y entre todos determinar donde se podría reducir el consumo.	Aplazado
	Realizar documento de normas de conducta de uso de vehículos (Velocidades constantes, máximas,...)	Aplazado
3 Control de tendencias	Realizar el seguimiento del indicador "Control de consumo de Combustible".	Realizándose

Cumplimiento del Objetivo 3B: Se ha superando las expectativas previstas de reducción de consumos, pasando de los 8301 € de combustible previsto para el primer trimestre del año 2008 a los 2871 €, lo que supone una reducción del 83 % de combustible.



5.- DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN.

A continuación se realiza un análisis del comportamiento ambiental de las Playas de El Rompidillo – Chorrillo, La Costilla, y Puntalillo, del *Excmo. Ayuntamiento de Rota* en relación a los aspectos más relevantes generados debido a las actividades y servicios que se prestan en las playas.

Se emplea para ello, la evolución de algunos de los indicadores ambientales empleados en el *Sistema de Gestión Integrado* para medir dicha evolución, todos ellos actualizados a fecha del 30/04/08.

5.1.- CALIDAD DEL AGUA DE BAÑO:

A continuación se muestran los indicadores asociados a la calidad de aguas de baño, según el periodo de esta *Declaración Ambiental*.



Como se puede apreciar, son indicadores propios del *Sistema de Gestión Integrado*, cuyos valores son extremadamente altos, lo que demuestra unas condiciones higiénicas y ambientales muy satisfactorias.

Las líneas rojas indican los valores de referencia, y las líneas verdes los objetivos que existen sobre los indicadores. Es decir, todos los indicadores tienen valores de referencia, pero solo algunos tienen objetivos planificados.

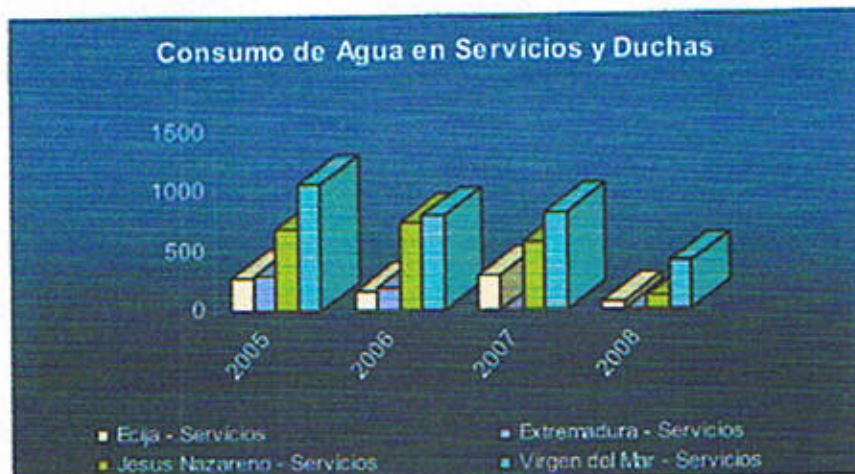
5.2.- CONSUMO DE RECURSOS NATURALES:

5.2.1.- Consumo de Agua:

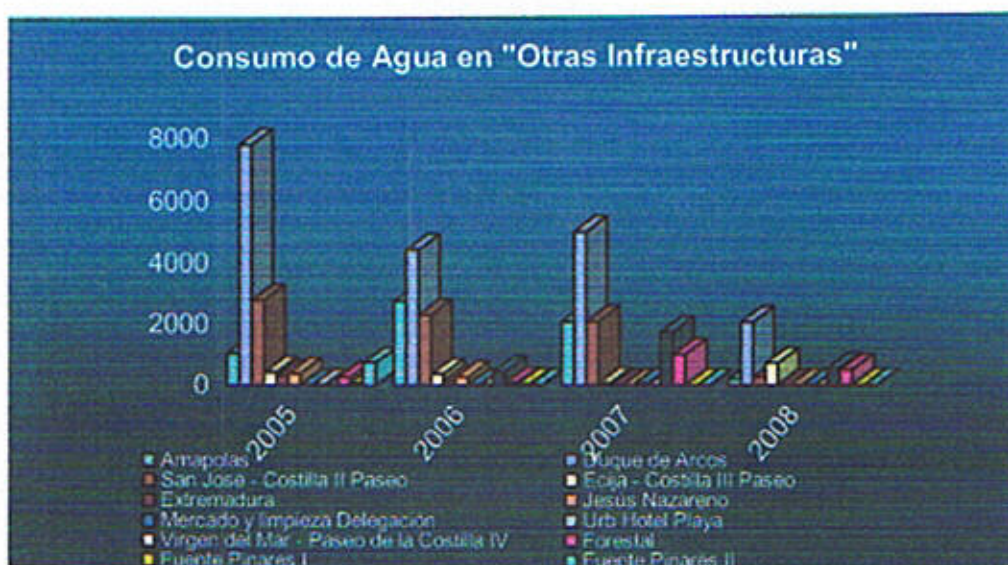
A continuación se muestra el consumo de agua clasificándolo por tipo de gasto. Así se diferencia entre consumo de Agua por servicios y duchas, consumo de agua por kioscos - bares, y consumo de agua por otras instalaciones de playas.



Como ocurre con la recogida de los residuos en las playas, el consumo de agua es mayor en la temporada Estival, frente al resto de periodos, debido a la mayor afluencia de usuarios.



El total de metros cúbicos consumidos en servicios y duchas en el año 2005, fue de 2334, en el año 2006 de 1894, en el año 2007 de 1700 y en el primer semestre del año 2008 de 600.



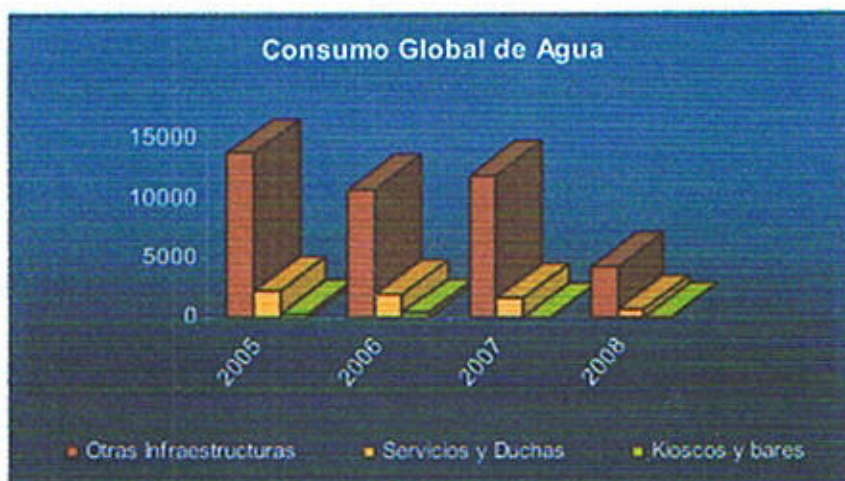
El total de metros cúbicos consumidos en otras infraestructuras en el año 2005, fue de 13769, en el año 2006 de 10756, en el año 2007 de 11918 y en el primer semestre del año 2008 de 4171.

En la presente Declaración no se puede mostrar el consumo de agua de los años 2007 y 2008 de los 5 Kioscos - Bares, que se hallan en las playas bajo el Sistema de Gestión Integrado, al no disponerse de la información pertinente en el momento de la elaboración de este documento. Estos consumos, se corresponderían a la temporada Estival, al instalaciones desmontables, y solo están operativos durante ese periodo.



El total de metros cúbicos consumidos en kioscos – bares en el año 2005, fue de 404 y en el año 2006 de 413.

El consumo de agua, como se puede observar es debido principalmente a su uso de otras infraestructuras de playas, como son por ejemplo el usado en el riego de jardines.



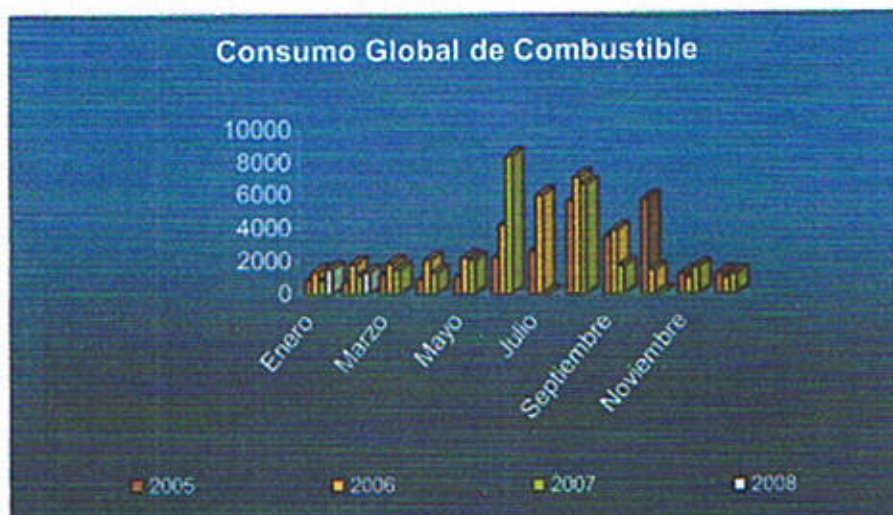
La reducción del consumo en el año 2006 y 2007, ha sido debida a la mejora de las instalaciones durante su montaje, evitándose de esta forma pérdidas de agua, y debida a la realización de las campañas de concienciación ambiental, así como a la eliminación de varios puntos de consumo de agua de la Calle Extremadura, Plaza de Jesús del Nazareno, Urbanización Hotel Playa, Fuente Pinares I y II, y los servicios de la Calle Extremadura.



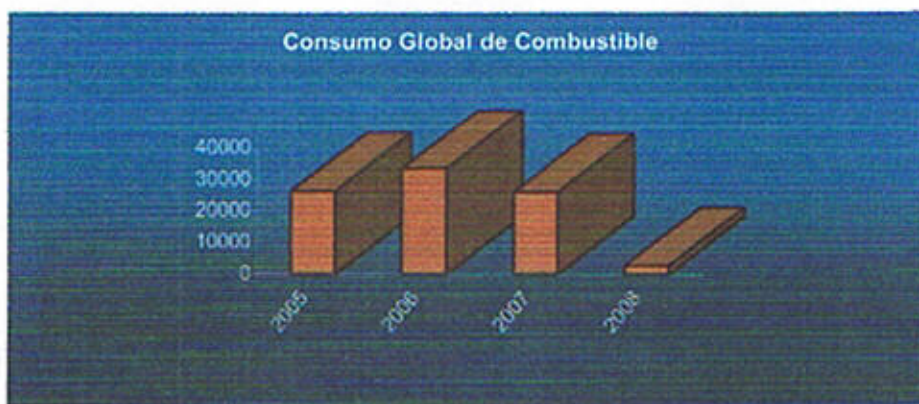
5.2.2.- Consumo de Combustible:

A continuación, se muestra una estimación de los Litros de combustibles consumidos, por las diferentes máquinas Limpia Playas, para el desempeño de sus funciones, según los datos disponibles hasta el 31/03/08.

Estos litros son aproximados, pues solo se ha dispuesto en el momento de elaboración de esta *Declaración Ambiental*, de los Euros facturados al *Excmo. Ayuntamiento* por las Gasolineras del Municipio. El cálculo se ha realizado del producto de los € de combustibles de todas las máquinas, por 1 € que se ha estimado que es el valor de un litro de combustible.



Como se puede observar, se obtiene mayor consumo de combustible durante la temporada Estival y Pre – Estival, puesto que el esfuerzo para realizar la limpieza es mayor durante estas fechas, al aumentar el número de usuarios de las playas, y al aumentar la frecuencia de limpieza de las playas no urbanas de semanal a diario.





El total de Litros de combustible consumido en el año 2006 fue de 33.554 frente a 2007 que fue de 26.122,08, y frente al primer trimestre del año 2008 de 2.790,53. Se observa por tanto una reducción significativa del 22,15 % entre los años 2006 y 2007.

A partir del mes de octubre, se reduce el consumo de combustible al tener servicios mínimos en las playas.

5.3.- GENERACIÓN DE RESIDUOS:

Como norma general se puede comprobar a continuación en los diferentes gráficos, que al aumentar el número de usuarios en las Playas, durante las temporadas Pre – Estival y Estival, el volumen de Residuos gestionados en las Playas, también aumenta notablemente.

5.3.1.- Recogida Selectiva de Residuos:

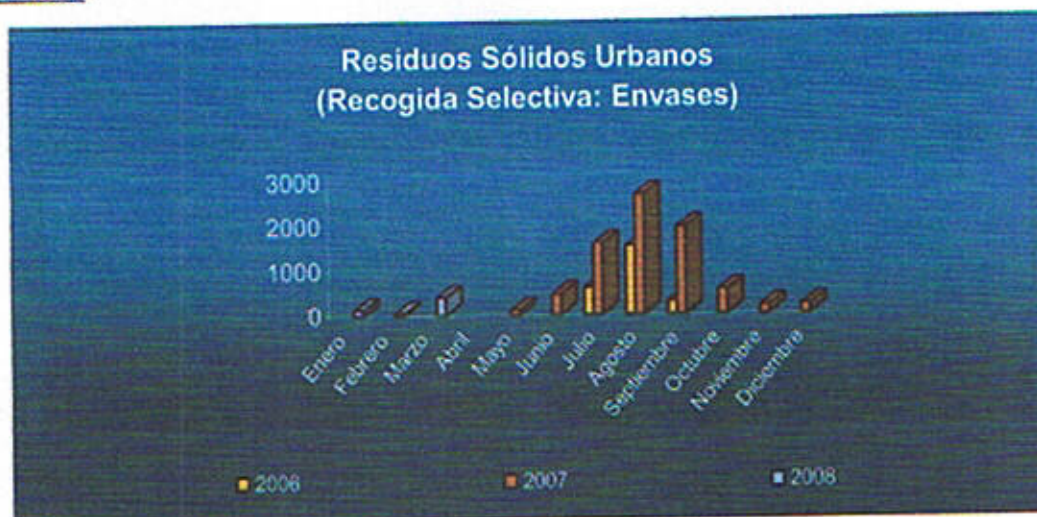
Durante el año 2005, no se había clasificado los diferentes tipos de residuos, tratándose todos ellos como *Residuos Sólidos Urbanos*, es por ello que no se tenga datos del volumen de residuos generados de vidrio, Papel, y Envases, durante ese año. Por ello se estableció como prioritario para el año 2006, la recogida selectiva de residuos, y su cuantificación.

Esta familia de residuos está constituido por *Envases* provenientes de los bidones amarillos, *Vidrio*, proveniente de los bidones verdes, y *Papel y cartón*, proveniente de los bidones azules. Estos bidones se instalan únicamente en la temporada Estival, por lo que los datos solo muestran los residuos recogidos en este periodo en el año 2006.

Desde el segundo semestre del año 2007, cuando se han retirado los residuos, se ha segregado y clasificado en la medida de lo posible, por lo que se obtiene así una mayor tasa de reciclaje de estos residuos.



5.3.1.1.- Envases:



El total de Kilogramos de envases recogidos en el año 2006 fue de 2.445, en el año 2007 de 7.758 y en el primer trimestre del año 2008 de 573.



5.3.1.2.- Papel y cartón:

El total de Kilogramos de papel y cartón recogido en el año 2006 fue de 2.410, en el año 2007 de 2.472 y en el primer trimestre del año 2008 de 503.





5.3.1.3.- Vidrio:

El total de Kilogramos de vidrio recogido en el año 2006 fue de 5.000, en el año 2007 de 17.087 y en el primer trimestre del año 2008 de 138.

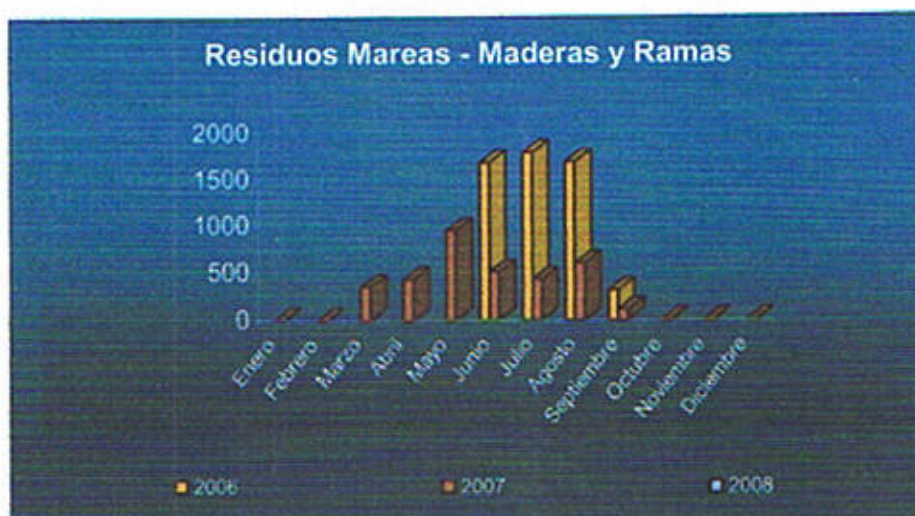


5.3.2.- Residuos de Mareas:

Durante el año 2005, no se había clasificado los diferentes tipos de residuos, tratándose todos ellos como *Residuos Sólidos Urbanos*, es por ello que no se tenga datos del volumen generado de esta familia de residuos. Por ello se estableció como prioritario para el año 2006, la recogida selectiva de residuos, y su cuantificación.

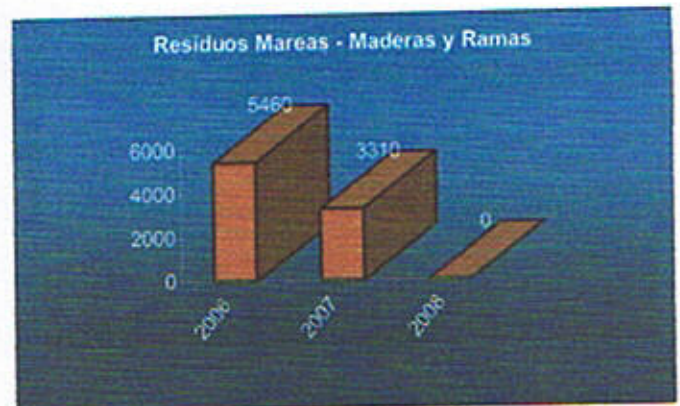
Esta familia de residuos está constituida por ramas y maderas, algas, residuos inertes y animales muertos varados.

5.3.2.1.- Ramas y Maderas:





El total de Kilogramos de ramas y maderas recogido en el año 2006 fue de 5.460, en el año 2007 de 3.310 y en el primer semestre del año 2008 aun no se dispone de datos.



5.3.2.2.- Algas:

Las algas extraídas, se revalorizan al enviar estos a cooperativas, para que sea empleado como abono, por su alto contenido en materia orgánica.



El total de toneladas de algas recogidas en el año 2005, fue de 3.910, en el año 2006 de 4.500, en el año 2007 de 9.910, y en el primer trimestre del año 2008 de 240.





Los datos proporcionados en la cantidad de Algas gestionadas como Residuos de Mareas, es estimado según los datos proporcionados en los Listados de Vales de Compra. De la siguiente forma:

Los datos suministrados en la gráfica de algas responden a la siguiente operación:

- Se toma como válidos solo los datos suministrados en los Listados de Vales de Compra por el Proveedor "Cooperativa de Transportes Costa de la Luz", que es la empresa encargada de la retirada de algas, con respecto a los datos de "Horas de camión de 2 o 3 ejes".
- Cada Hora de camión, equivale a 1 viaje.
- Cada viaje representa una estimación de 20 toneladas, pues es el peso máximo del camión. (Hasta la fecha no se han pesado los residuos de Algas. Como se ha estimado necesario para la *Declaración Ambiental*, se exigirán en los próximos portes que el proveedor suministre el dato real).
- Realizando la operación del número de horas * 20 toneladas, tendremos el valor estimado de algas gestionadas, según el mes.

Como se puede observar los datos varían notablemente de un año a otro, y de una temporada a otra, puesto que el volumen de algas oscila con las mareas y los temporales.

También se ha recogido desde el segundo semestre del año 2007 al primer trimestre del año 2008, algas a través de los propios medios de la *Delegación de Playas*, por su escasa cuantía. Estos han provocado unos residuos en el año 2007 de 15 Kilogramos y en el primer trimestre del año 2008 de 62 kilogramos.

5.3.2.3.- Otros:

El total de Kilogramos de inertes debidos a mareas recogidos en el año 2006 fue de 120, y los debidos a animales muertos varados 4.220, no obteniéndose ninguno en el año 2007, ni en el primer trimestre del año 2008.



5.3.3.- Residuos Sólidos Urbanos:

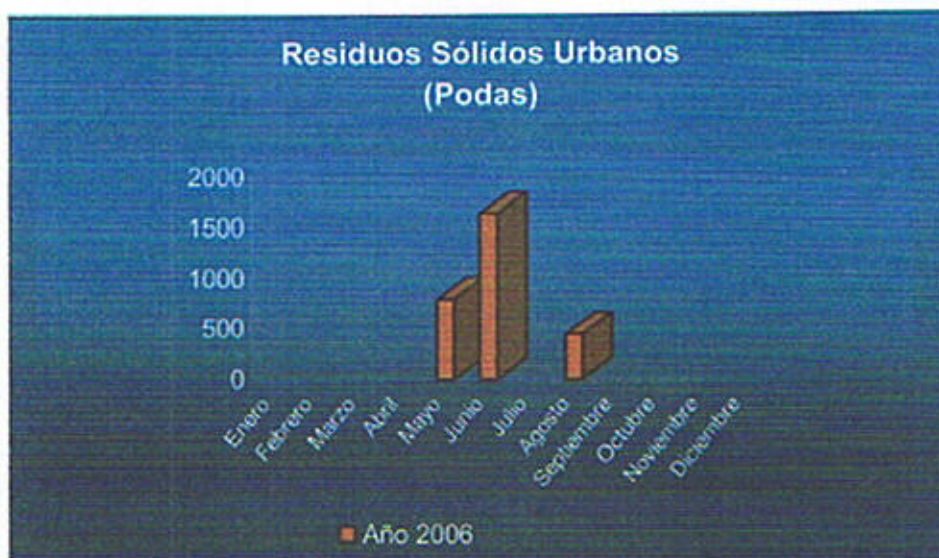
5.3.3.1.- Orgánicos:



El total de Kilogramos de residuos orgánicos recogido en el año 2006 fue de 209.640, en el año 2007 223.889 y en el primer semestre del año 2008 de 2.297.



5.3.3.2.- Podas:



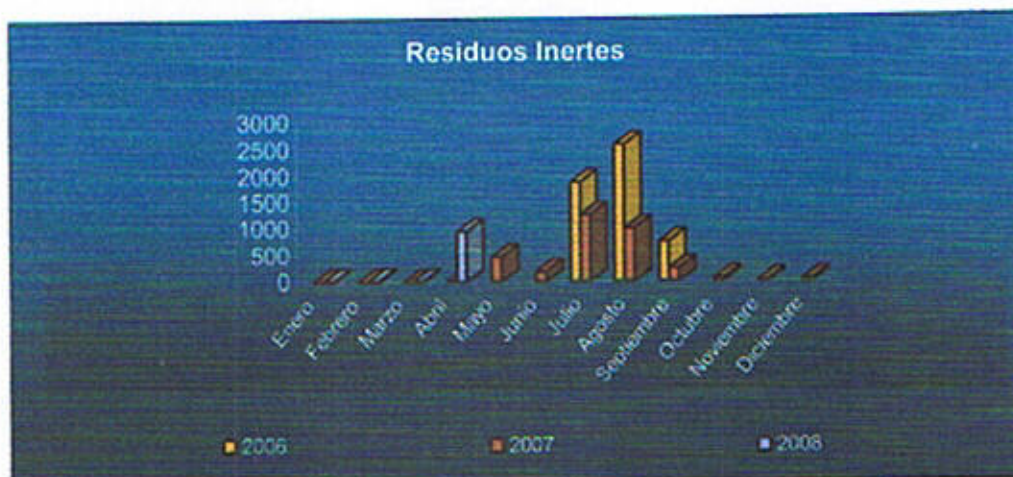


El total de Kilogramos de residuos orgánicos recogido en el año 2006 fue de 2.888. Durante el año 2007 y primer trimestre del año 2008, no se han contabilizado estos residuos, al no depender las actividades de jardinería del paseo marítimo de la *Delegación de Playas*.

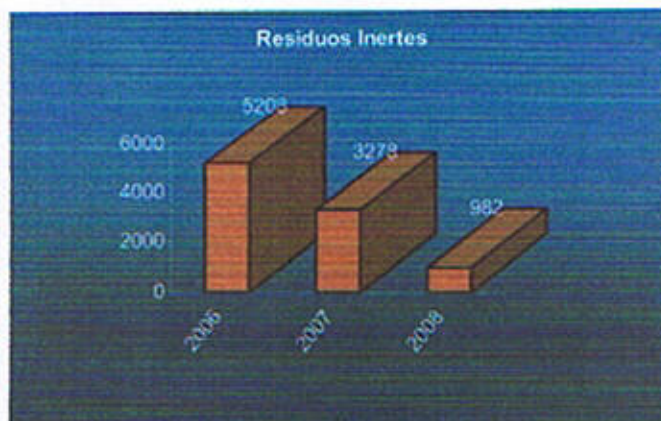
5.3.4.- Residuos Inertes:

Durante el año 2005, no se había clasificado los diferentes tipos de residuos, tratándose todos ellos como *Residuos Sólidos Urbanos*, es por ello que no se tenga datos del volumen generado de esta familia de residuos. Por ello se estableció como prioritario para el año 2006, la recogida selectiva de residuos, y su cuantificación.

Esta familia de residuos está constituida por escombros, piedras,... etc.



El total de Kilogramos de residuos inertes recogido en el año 2006 fue de 5.208, en el año 2007 de 3.278 y en el primer semestre del año 2008 de 982.



5.3.5.- Residuos Peligrosos:

5.3.5.1.- Residuos Biosanitarios:

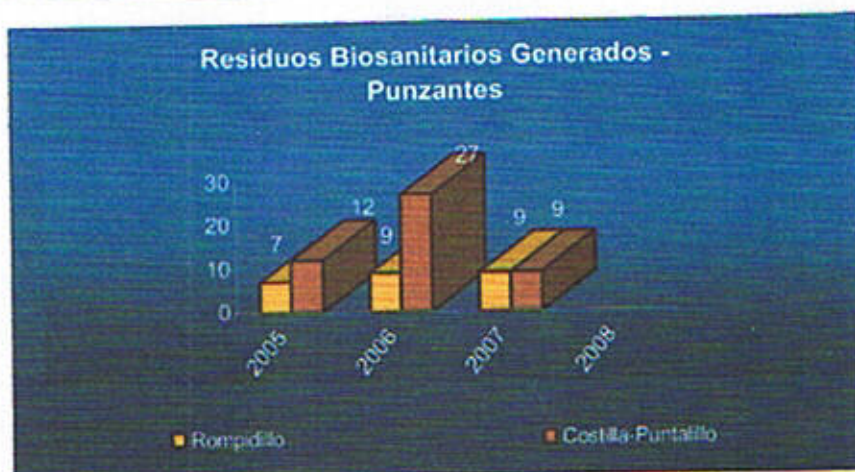
Este tipo de residuos se genera, debido a las actividades de asistencia sanitaria de los diferentes botiquines distribuidos a lo largo de las diferentes instalaciones de las Playas. Estos se producen



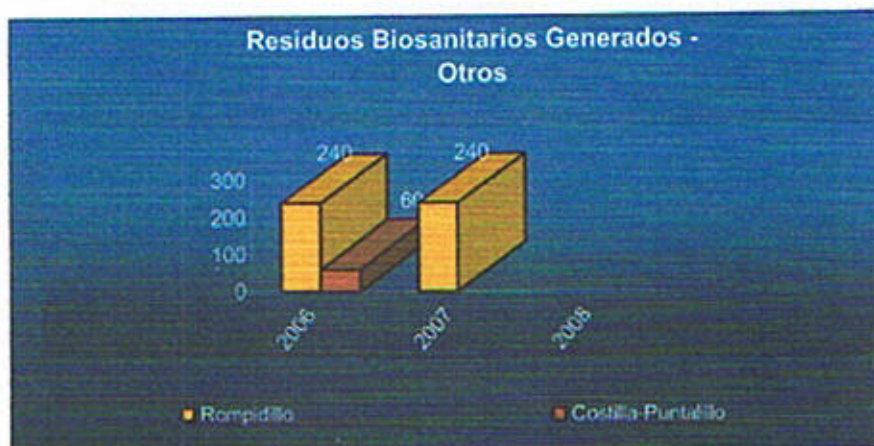
principalmente durante la temporada Estival, al funcionar los servicios sanitarios diariamente, y en menor medida durante la temporada Pre-Estival, al solo funcionar los fines de semana.

A continuación se muestran los datos de los residuos generados durante las temporadas Estivales del año 2005 a 2007, clasificado por cada una de las Playas objeto del *Sistema de Gestión Integrado*. Los datos de la temporada Estival del año 2008, estarán disponibles en la *Declaración Ambiental* del próximo año, al no estar aun disponibles en el momento de elaboración de esta Declaración.

5.3.5.1.1.- Residuos de alto riesgo, constituido por punzantes (agujas, cuchillas,... etc):



5.3.5.1.2.- Otros Residuos biosanitarios, constituido por algodones, vendas,... etc:



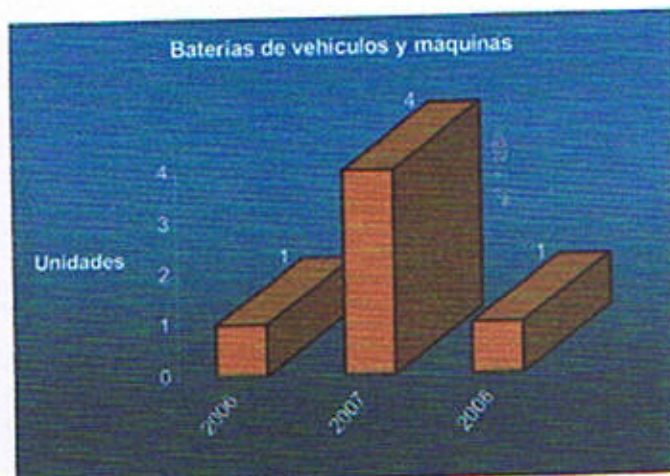
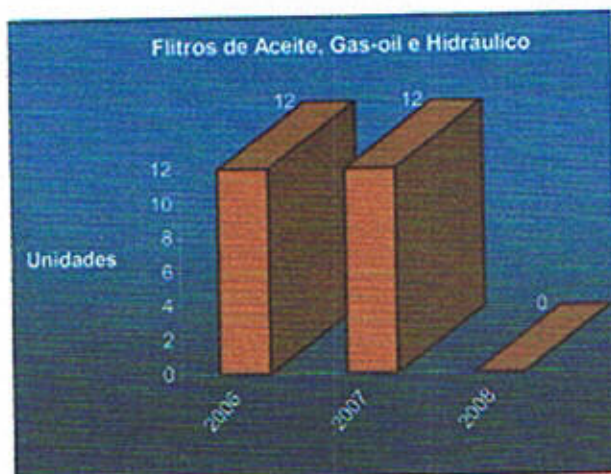
La playa de *El Rompidillo*, a pesar de tener menor afluencia de usuarios, gestiona mayor volumen de residuos, puesto que los bidones de residuos, se van retirando cada dos meses, frente al botiquín de la Playa de *La Costilla*, que se retira con menor frecuencia. Esto origina que se retiren más bidones, a pesar de que estos no se llenen del todo.



5.3.5.2.- Residuos de Mantenimiento:

5.3.5.2.1.- Baterías y filtros de aceites y gasoil usados:

Este tipo de residuos se genera, debido a las actividades de mantenimiento de las instalaciones y de los vehículos de playas, y se producen principalmente durante las temporadas Invernal y Pre Estival, periodo durante el cual se concentran las actividades de mantenimiento.

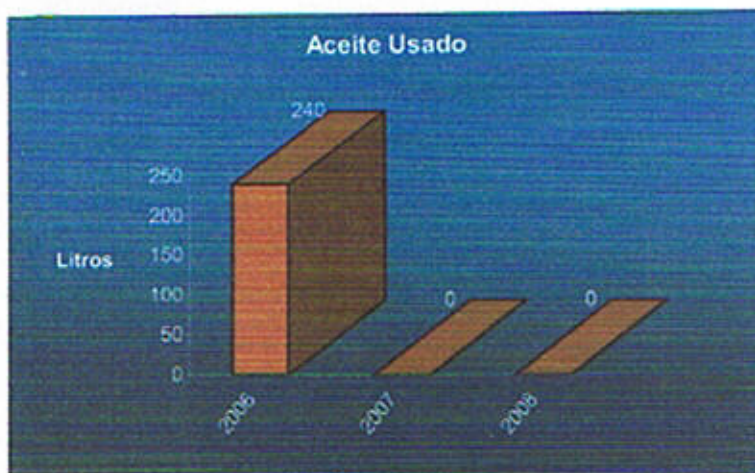


Como se puede apreciar los residuos de mantenimiento, son muy escasos, y estos datos se obtienen de las compras realizadas según se indica en el Listado de vales de compra, al no tener datos del control de estos por el *Parque Móvil* del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*.

Esto quiere decir, que por cada batería, o cada filtro comprado para un vehículo de playa, se ha generado una batería o un filtro usado que ha sido retirado del vehículo reparado y que ha sido gestionado como residuo, por el *Parque Móvil*.

5.3.5.2.2.- Aceites usados de motor o hidráulicos:

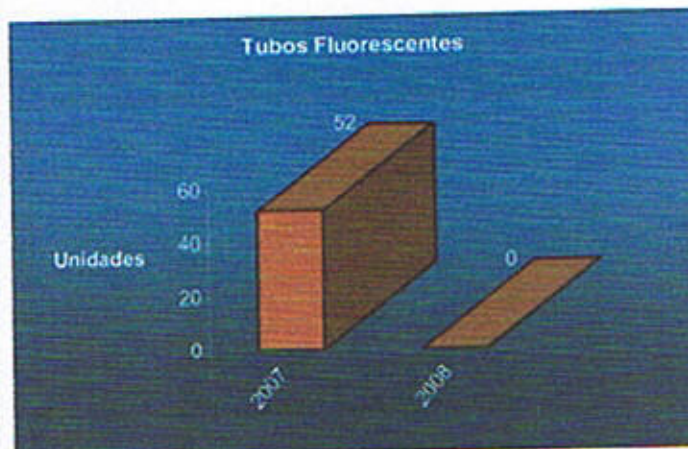
Durante el año 2006, se generaron 240 Litros de aceites usados debidos a las operaciones de mantenimiento de los vehículos de playas. Durante el año 2007 y el primer trimestre del año 2008, no se han generado aceites usados, tal y como lo demuestra el *Listado de Vales de Compra*.





5.3.5.2.3.- Lámparas Fluorescentes:

Durante el año 2007, se generaron 52 unidades de tubos fluorescentes retirados en las operaciones de mantenimiento de las instalaciones. Durante el primer trimestre del año 2008, no se han generado aun ninguna unidad, tal y como lo demuestra el *Listado de Vales de Compra*.



5.3.5.2.4.- Otros residuos de mantenimiento:

En las operaciones de mantenimiento se generan otro tipo de residuos, que no han podido ser aun calculados, ni estimados. Estos son:

- Absorbentes (trapos, cartones, algodones,... etc) contaminados por combustibles en operaciones de mantenimiento. Estos residuos son de muy difícil estimación pues cada operación de mantenimiento de un vehículo genera un volumen de residuos muy escaso. Por ello un bidón de absorbentes esta constituido por restos de muchos vehículos del Parque Móvil de este Excmo. Ayuntamiento.

5.3.5.3.- Otros Residuos Peligrosos:

5.3.5.3.1.- Envases de pinturas, disolventes y barnices:





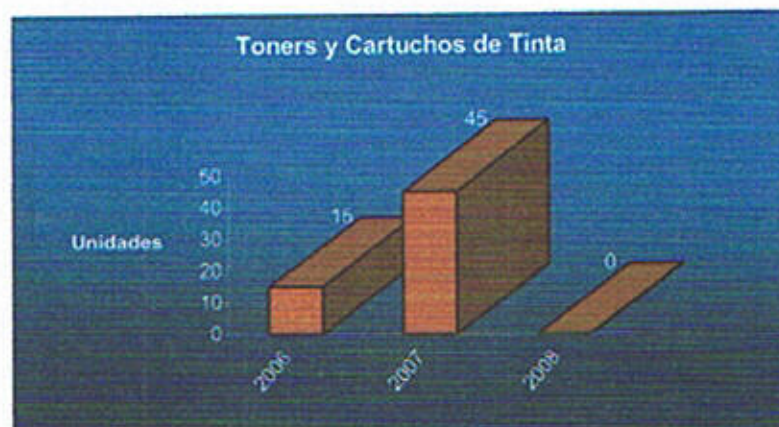
El total de unidades de residuos de envases que hayan contenido pinturas, tintes, disolventes, aguarrás, antigraffiti, y quita pintura, generados en las operaciones de mantenimiento y pintado de las instalaciones de playas en el año 2006 fue de 85, en el año 2007 de 100 y en el primer trimestre del año 2008 de 8.



Se detecta un aumento del consumo de las pinturas, por el aumento de los graffitis en las playas, y de instalaciones por pintar.

Estos residuos han sido estimados a través del *Listado de Vales de Compra*, considerando que por cada unidad comprada, se ha producido una unidad como residuo.

5.3.5.3.2.- Tóners y Cartuchos de impresoras y faxes:



El total de unidades de toners y cartuchos de tinta, generados en las operaciones de administración de las playas en el año 2006 fue de 15, en el año 2007 de 45 y en el primer trimestre del año 2008 aun no se ha generado ningún consumo.

Al igual que ocurre con el resto de residuos peligrosos, estos han sido estimados a través del *Listado de Vales de Compra*, considerando que por cada unidad comprada, se ha producido una unidad como residuo. Esto se ha realizado así pues hasta el momento, nunca se ha contabilizado sus residuos.

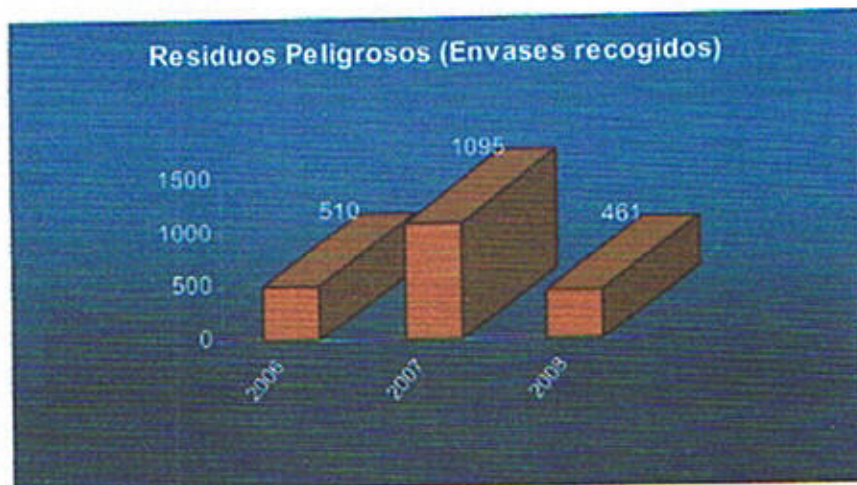


5.3.5.3.3.- Pilas y pequeñas baterías:

Hasta el momento, no han podido ser aun calculados, ni estimados. Estos serán objeto de cálculo para su publicación en la próxima declaración 2008-2009.

5.3.5.3.4.- Envases con residuos peligrosos recogidos:

Los envases contaminados con residuos peligrosos recogidos en las operaciones de limpieza de las arenas de las playas, han originado en el año 2006 de 510 kilogramos, en el año 2007 de 1.095 kilogramos y en el primer semestre del año 2008 de 461 kilogramos.





6.- RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL.

Como parte del Sistema, se dispone de una metodología que asegura el conocimiento por parte de la Organización de los requisitos legales aplicables a las actividades que se llevan a cabo en las playas y permisos ambientales con los que debe contar. Para ello, se ha elaborado un catálogo de requisitos en continua revisión, para que asegure que todas las disposiciones legales y otros requisitos aplicables sean tenidos en cuenta.

Todos los requisitos legales, y otros requisitos aplicables a las actividades de las playas se cumplen según la evaluación realizada en la Auditoria Interna del pasado mes de Mayo del 2008.



7.- OTROS DATOS DE INTERÉS DE LA ORGANIZACIÓN.

Se presenta a continuación, la *carta de Servicios* de la *Delegación de Playas*, del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*, con los servicios que presta a los usuarios, junto con los compromisos e indicadores de calidad y medio ambiente.

Piano de situación:

Modulo Central "La Costilla"

DIRECCIONES, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

- Dirección: Módulo central de Servicios de Playa en el Paseo Marítimo de la Costilla - Oficina: C. Eclia, nº 2
- Teléfono: 956.840.029 / 956.846.430
- Dirección de Internet: www.aytorota.es
- Correo electrónico: playas@aytorota.es

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

Horarios de atención al Usuario

- Playas: 10:00 a 20:00 Horas.
- Oficinas: 09:00 a 14:00 Horas.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Playa	Bandera Azul	ISO 9001	ISO 14001	EMAS	O
La Costilla		★	★	★	★
Piedras Gordas		★	★	★	
Rompido - Chorrillo	★	★	★	★	

CARTA DE SERVICIOS PLAYAS

Presidencia Municipal
Agencia y Medio Ambiente

Rompido - Chorrillo, La Costilla y Piedras Gordas

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ROTA

www.aytorota.es

La Carta de Servicios es un instrumento idóneo para transmitir los niveles de calidad que los usuarios pueden esperar en la prestación de los servicios solicitados, así como para manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad.

Es una herramienta de gestión para mejorar la calidad de los servicios prestados en consonancia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, acercando la Administración Pública a éstos.



MISIÓN

Garantizar el mayor disfrute de las Playas de Rota a los Usuarios, manteniendo un comportamiento medioambiental respetuoso, para proporcionar de manera sostenible los máximos beneficios de este activo a los Ciudadanos de Rota.

SERVICIOS

La Delegación de Playas presta, los siguientes servicios a los Usuarios:

- Limpieza de las arenas de las playas.
- Limpieza de paseos marítimos y aceros.
- Gestión y control de Residuos.
- Cuidado y mantenimiento de los Jardines de los Paseos.
- Vigilancia y control de la contaminación de las aguas de baño.
- Coordinación con Protección Civil
 - Vigilancia, salvamento y primeros auxilios.
 - Servicios médicos y traslado de usuarios.
 - Bañamiento y seguridad en el mar.
 - Servicios específicos para discapitados.
- Seguridad Ciudadana (A través de la Policía Local).
- Información y gestión:
 - Información sobre los servicios de las playas.
 - Información turística.
 - Información sobre los códigos de conducta.
 - Información sobre seguridad y salvamento.
 - Información higiénico - sanitaria - ambiental.
- Organización de Playas, mediante coordinación con otras Delegaciones:
 - Educación ambiental.
 - Actividades deportivas.
 - Actividades turísticas.
 - Actividades festivas.
 - Actividades culturales.
 - Talleres, juegos, ... Etc.
- Gestión y control de concesiones.
- Respuesta ante Emergencias Higiénico - Sanitarias - Ambientales.



COMPROMISOS DE CALIDAD

- Limpieza de las arenas, antes de las 11.00 horas, salvo eventos esporádicos con un alto grado de limpieza y con ausencia superficial de coque, mochas, residuos urbanos, residuos inertes, residuos peligrosos y/o bioseguros, residuos de mareas y/o firmas.
- Limpieza de paseos marítimos, y aceros, día a día.
- Recogida selectiva de los Residuos, segregándolos y clasificándolos en residuos urbanos, residuos de maras, residuos peligrosos, residuos bioseguros, y residuos inertes.
- Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar de las zonas de baño, para asegurar las condiciones higiénico-sanitarias óptimas, así como la conformidad y la calificación.
- Respuesta a sus Quejas o Sugerencias, en un plazo máximo de 10 días, como apuesta por la mejora continua de nuestros servicios.
- Inspección de concesionarios, para evaluar su adecuación.
- Información pública, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta, y en su Declaración Ambiental, así como los servicios disponibles, los derechos que le otorgan, y las formas posibles de colaboración o participación, de la Delegación de Playas del Excmo. Ayuntamiento de Rota.



Desde el Ayuntamiento de Rota, se está haciendo un gran esfuerzo económico y humano para mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos.

Para poder conseguirlo es necesaria la colaboración directa de las personas que trabajan en los distintos servicios, pero también la de los usuarios de estos servicios.

Para ello nos obligamos a proporcionar a los usuarios de los servicios públicos que presta este Ayuntamiento un servicio de calidad, así como de informar a la ciudadanía de forma clara y sencilla de las prestaciones, los deberes a los que nos comprometemos, sus derechos y las formas de colaboración y participación.

Gracias.
D. LORENZO SÁNCHEZ ALONSO
Alcalde Presidente

DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratados con el debido respeto, consideración, imparcialidad y sin discriminación alguna.
- La protección efectiva de sus derechos y libertades y la defensa de su persona y bienes.
- Que se respete su integridad personal y la confidencialidad en los asuntos que concierne la Delegación de Playas por razón de servicio.
- Atención a información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias.
- Recibir información de interés general en relación con la actuación y los servicios de la Delegación de Playas, de manera presencial, escrita o telefónica.
- Recibir información acerca de los requisitos jurídicos y técnicos para las aducciones o solicitudes que se propongan realizar ante la Delegación de Playas.
- Acceder a los archivos y registros de la Delegación de Playas en los términos previstos en las Leyes.
- A la tramitación diligente de los asuntos que require, de manera eficaz y rápida, así como a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de interesado.

INDICADORES DE CALIDAD

La Delegación de Playas del Excmo. Ayuntamiento de Rota, dispone de un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad y el Medio Ambiente, que incluye numerosos indicadores para el seguimiento de la eficacia y eficiencia de los Servicios que prestamos a los Usuarios. Entre estos se incluyen los siguientes indicadores de evaluación de nuestra Carta de Servicios:

- Tiempo de resolución de incidencias.
- Número de Quejas de los Usuarios frente a incidencias internas.
- Nivel medio de limpieza de arenas.
- Nivel medio de limpieza de paseos.
- Residuos recogidos selectivamente.
- Calificación media de las aguas de baño.
- Ratio de condiciones higiénicas correctas.
- Ratio de inspecciones conformes de concesionarios.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los usuarios de la Delegación de Playas podrán colaborar con la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales de satisfacción.
- Mediante los escritos que dirigen a la Oficina de Atención al Ciudadano del Excmo. Ayuntamiento de Rota, o los que realicen en las propias oficinas de la Delegación de Playas, o en los que realicen en los Módulos de Playas.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sus sugerencias sobre el funcionamiento de nuestros servicios, a través de escritos realizados en la propia Oficina de Atención al Ciudadano del Excmo. Ayuntamiento de Rota, en su teléfono 956 829 140, en el e-mail: qac@aytorota.es, o a través de la página web www.aytorota.es.

También podrá presentarla en las Oficinas ubicadas en la calle Eclia, nº 2, o en los módulos de las playas.



8.- VERIFICACIÓN AMBIENTAL

Para dar cumplimiento a su responsabilidad con el Medio Ambiente, la *Delegación de Playas* asume el diálogo con la sociedad y con los grupos de personas interesadas en sus actividades.

Asimismo, la Dirección hará llegar la presente declaración a todas las partes interesadas a través de la página web del *Excmo. Ayuntamiento de Rota* y estará expuesta al público en las dependencias municipales (*Delegación de Medio Ambiente y Playas, Módulos de Playas, y Oficina de Atención al Ciudadano*).

La *Declaración Ambiental* se realizará con una periodicidad anual. Por lo tanto, la próxima será referida al año 2008 - 2009 (Junio 2008 - Mayo 2009) y se publicará en el segundo trimestre del año 2009.

Declaración realizada por,

Carolina Bonhomo Núñez,

Responsable Técnico, Calidad y Medio Ambiente

Aprobada por,

Antonio Alceda González

Teniente de Alcalde Delegado de Playas



Lorenzo Sánchez Alonso

Alcalde - Presidente

DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL VALIDADA POR	
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO Nº 761/2001	
Nº VERIFICADOR NACIONAL ES-V-0001	
Con fecha:	31 JUL. 2008
Firma y sello:	
Ramón NAZ PAJARES Director General de AENOR	



Excmo. Ayuntamiento de Rota

Delegación de Playas

