



Es para mí, y para el pueblo de Rota al cual represento, un placer darles la bienvenida a través de esta Carta de Compromisos que edita la Delegación de Playas. El objetivo primordial de esta Corporación es servir a nuestros vecinos y visitantes con eficiencia, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades, y trabajando en la mejora continua de nuestras prestaciones.

Rota cuenta con 16 kilómetros de playas, una amplia franja costera de alto interés natural y turístico. Año tras año, certificaciones de calidad y medio ambiente, ISO 9001, ISO 14001, Q de calidad, EMAS y galardones como La Bandera Azul, son mecanismos que legitiman la calidad y el buen estado de las playas, demostrando que Rota es un Municipio Turístico de Calidad.

Así mismo rogamos su implicación en nuestra labor mediante un comportamiento cívico y de respeto al medioambiente y al resto de usuarios. Esperamos que disfruten de las playas y los servicios puestos a su disposición.

D. JOSÉ JAVIER RUIZ ARANA. ALCALDE PRESIDENTE

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, los usuarios 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 intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que conozca la *Delegación de Playas* por razón de servicio.
- Atención e 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 actuaciones 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 requiera, de manera eficaz y rápida, así como a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga condición de interesado.



Módulo Central "La Costilla"

Plano de Situación

### DIRECCIONES, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

#### •Dirección:

Módulo central: Paseo Marítimo de la Costilla.

Oficina: Plaza España, Edificio Alcalde Carlos González Camoyán, primera planta.

•Teléfono: 956 84 00 03

•Página Web: <https://www.aytorota.es/espacio-ciudadano/delegaciones/playas>

•Correo electrónico: [playas@modusrota.es](mailto:playas@modusrota.es)

•Transporte: Acceso mediante Líneas 1 y 2 de transportes urbanos.

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Playas: 09:00 a 21:00 Horas. (Lunes a Domingo)

- Oficina: 08:00 a 14:00 Horas. (Lunes a Viernes)

### CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE 2023

CERTIFICACIONES DE LAS PLAYAS 2023	ISO 9001 CALIDAD	ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL	EMAS GESTIÓN AMBIENTAL	UNE 187001 CALIDAD TURÍSTICA	BANDERA AZUL
GALEONES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ROMPIDILLO-CHORRILLO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
COSTILLA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PUNTALILLO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PUNTA CANDOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
BALLENA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Más información sobre estas certificaciones:

[www.aytorota.es/playa](http://www.aytorota.es/playa)

# CARTA DE SERVICIOS PLAYAS



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ROTA

[www.aytorota.es](http://www.aytorota.es)

*La Carta de Servicios, es un instrumento idóneo para explicitar 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 y responsabilidad.*

*Así mismo, se convierte en 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 máximo disfrute de las Playas de Rota a los Usuarios, manteniendo un comportamiento medioambiental respetuoso.

## SERVICIOS

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

- Limpieza de las arenas de las playas.
- Limpieza de paseos marítimos y aseos.
- 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.
  - Balizamiento y seguridad en el mar.
  - Servicios específicos para discapacitados.
- Seguridad ciudadana (a través de la Policía Local).
- Información y megafonía:
  - Información sobre los servicios de las playas.
  - Información turística.
  - Información sobre los códigos de conducta.
  - Información sobre seguridad y salvamento.
  - Información higiénico - sanitaria - ambiental.
- Dinamización 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 - Sanitaria - Ambientales.



### COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Limpieza de las arenas antes de las 11:00 horas (salvo eventos esporádicos) con un alto grado de limpieza y con ausencia superficial de colillas, manchas, residuos urbanos, residuos inertes, residuos peligrosos y/o biosanitarios, residuos de mareas y/o animales.
- Limpieza de paseos marítimos y aseos, alta o muy alta.
- Recogida selectiva de los residuos, facilitando su segregación en residuos urbanos, residuos de mareas, residuos peligrosos, residuos biosanitarios, residuos inertes, plástico, cartón y vidrio.
- Controlar y vigilar la contaminación de las aguas de mar de las zonas de baño, para asegurar unas condiciones higiénico - sanitarias óptimas, así como la conformidad y la calificación de las mismas.
- 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 sus servicios y condiciones.
- 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 amparan y las formas posibles de colaboración o participación de la *Delegación de Playas* del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*.

## INDICADORES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS HIGIÉNICO SANITARIOS

La *Delegación de Playas* 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:

- Tiempo de resolución de incidencias.
- Nivel medio de limpieza de arenas.
- Nivel medio de limpieza de paseos y aseos.
- Residuos recogidos selectivamente.
- Calificación media de las aguas de baño.
- Ratio de inspecciones conformes de concesionarios, etc.

## OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Los Objetivos planteados en el presente año y los resultados de cumplimiento del año anterior, pueden consultarse en la Declaración Ambiental, disponibles en la página web del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*. [www.aytorota.es](http://www.aytorota.es)

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los usuarios de los servicios 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 dirijan a la *Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)* del *Excmo. Ayuntamiento de Rota*, 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 los previsto en esta carta de servicios.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias:

- *Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)* (Plaza de España s/n) en su correo electrónico: [ocac@aytorota.es](mailto:ocac@aytorota.es) o a través de la página web [www.aytorota.es](http://www.aytorota.es).
- También podrá presentarla en las Oficinas ubicadas en la Plaza de España (frente a la OAC), o en los módulos central de playas (acceso Paseo Marítimo de la Costilla) o en el correo electrónico: [playas@modusrota.es](mailto:playas@modusrota.es)

*Para ampliar la información, diríjense a nuestra página Web:*

[www.aytorota.es/playa](http://www.aytorota.es/playa)



[www.facebook.com/aytorota](https://www.facebook.com/aytorota)