

INFORME PÚBLICO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE 2017

A continuación se muestran los resultados obtenidos respecto a los compromisos de la Carta de Servicios de PLAYAS correspondiente al año 2017 (del 01/01/2017 al 31/12/2017), comparándolos con los resultados de años anteriores. Estos resultados corresponden a las Playas del Excelentísimo Ayuntamiento de Rota incluidas en la *Carta de Servicios de Playas* (Rev.15 28/05/2018).

SERVICIOS OFRECIDOS:

Todos los servicios ofertados en la Carta de Servicios se han brindado a los ciudadanos y usuarios de Playas que así lo han deseado a lo largo del año 2017, no eliminándose ni teniéndose previsto eliminar ninguno de ellos, por lo que se mantendrán en la Carta de Servicios.

COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

LIMPIEZA DE ARENAS

Se han realizado las actividades de limpieza de arena según lo previsto, alcanzándose los valores medios que se muestran a continuación en las correspondientes inspecciones, en las que el rango de valoración es de 1 a 5, siendo 1 “muy sucio” y 5 “muy limpio”.

	2013	2014	2015	2016	2017
I2101 Nivel medio de Limpieza de las Arenas	3,95	3,88	3,62	3,79	4,15
Valor de Referencia	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Se puede observar que los resultados alcanzados son superiores a la referencia establecida.

LIMPIEZA DE PASEOS MARÍTIMOS Y ASEOS

Se han realizado las actividades de limpieza de Paseos Marítimos y Aseos según lo previsto, alcanzándose los valores medios que se muestran a continuación en las correspondientes inspecciones, en las que el rango de valoración es de 1 a 5, siendo 1 “muy sucio” y 5 “muy limpio”.

	2013	2014	2015	2016	2017
I2201 Nivel medio de Limpieza de Paseos	2,53	3,95	3,60	3,5	4,07
I2203 Nivel medio de Limpieza de Aseos	4,00	4,00	3,00	3,5	4,35
Valor Objetivo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Se puede observar que los resultados alcanzados se han incrementado notablemente y superan el objetivo propuesto.

RECOGIDA SELECTIVA DE LOS RESIDUOS

Se han recogido los residuos de forma selectiva para facilitar su segregación y posterior tratamiento y valorización en caso de ser posible.

	2013	2014	2015	2016	2017
I2103 Residuos inertes (Kg)	120.290	4.300	288.781	416.800	44.116
I2104 Residuos urbanos (Kg)	1.663.195	1.601.652	1.965.590	686.059	1.471.054
Residuos Orgánicos (Kg)	1.593.621	1.485.420	1.971.510	568.107	1.418.635
I2105 Residuos de mareas (Kg)	55.500	18.300	2.399.237	794.533	1.681.599
I2109 Índice de reciclaje de residuos (%)	13,34	8,59	56,27	61,64	55,65
TOTAL BASURA RECOGIDA (Kg)	1.838.985	1.625.072	4.508.318	1.480.932	3.199.062,51

El I2109 Índice de reciclaje de residuos, cuyo valor de referencia es el 10%, incluye además de papel, cartón, envases y vidrios, todos los residuos susceptibles de valorización y que son recogidos de forma segregada o diferenciada. En dicho sentido, se reciclan todos los residuos que no son orgánicos, ya sean los provenientes de los residuos urbanos o de los residuos de mareas.

La cantidad de residuos de mareas depende de los factores ambientales, así en 2013 y 2014 no se produjeron grandes mareas de algas frente a lo ocurrido en 2015.

El volumen de basuras recogidos mantiene el mismo orden de magnitud en toda la escala histórica evaluada salvo en el año 2015 momento en que la retirada de algas fue tan voluminosa que multiplica casi por tres el volumen total de basuras recogidas.

Los residuos peligrosos y los biosanitarios, se describen con gran profundidad en la Declaración Ambiental EMAS.

CONTROLAR Y VIGILAR LA CONTAMINACIÓN DE LAS AGUAS DE MAR

Se ha controlado y vigilado 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 de las mismas.

Se muestra a continuación el nivel medio alcanzado en la calificación de aguas de baño por la Consejería de Medio Ambiente. El rango de medida es de 1 a 3, donde 1 es “no apto”, y 3 “muy limpio”.

	2013	2014	2015	2016	2017
I2301 Calificación media de las aguas de baño	3,0	2,99	3,0	3,0	3,0
Valor de Referencia	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0

Como complemento del indicador anterior, se muestra a continuación el número de incidencias registradas por calidad de las aguas de baño.

	2013	2014	2015	2016	2017
I2304 Incidencias calidad de las aguas de baño	0	1	1	0	0
Valor de Referencia	5	5	5	5	5

RESPUESTA A QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se han respondido todas las quejas y sugerencias recibidas, mostrándose a continuación el plazo medio de respuesta a las mismas en días.

	2013	2014	2015	2016	2017
I9203 Tiempo medio de resolución quejas	11,3	4,6	4,4	6,5	7,73
I9204 Tiempo medio de resolución sugerencias	7,1	8,0	7,3	7,5	14,19
Valor Objetivo (días)	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

El plazo medio de respuesta es inferior al objetivo establecido.

La siguiente tabla representa el ratio de quejas y sugerencias de usuarios frente a incidencias detectadas de forma interna. Mide la capacidad de la organización para detectar y corregir no conformidades antes de que afecten al usuario y/o ciudadano.

	2013	2014	2015	2016	2017
I9202 Quejas y sugerencias / incidencias internas	15,1	11,86	15,98	12,71	6,17
Valor de Referencia (%). Límite superior	32,0	32,0	32,0	32,0	32,0

INSPECCIÓN DE CONCESIONARIOS

Se han evaluado los concesionarios para evaluar sus servicios y condiciones. Se muestra a continuación el porcentaje de inspecciones realizadas con resultados conformes.

	2013	2014	2015	2016	2017
I6001 Inspecciones conformes de concesionarios	88,3	87,5	95,4	88,0	85,37
Valor de Referencia (%)	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0

Los valores alcanzados están por encima del objetivo propuesto.

INFORMACIÓN PÚBLICA

Información pública, a través de la edición anual de este Informe público sobre el grado de cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios de Playas, que será publicado en la página web de Excmo. Ayuntamiento de Rota.

De igual forma, el cumplimiento de los compromisos medioambientales de las Playas de Rota puede comprobarse a través de la Declaración Ambiental EMAS, que será publicada en la página web de Excmo. Ayuntamiento de Rota, así como en la página web de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

A continuación, se presenta en cifras, el grado de participación y colaboración de los Ciudadanos y Usuarios de las Playas de Rota, en la gestión de las mismas. Se trata del número de quejas, reclamaciones, sugerencias, y felicitaciones que nos han hecho llegar a través de los diferentes medios posibles (correo electrónico, Oficina de Atención al Ciudadano, Oficinas de Playas, etc.).

	2013	2014	2015	2016	2017
I9207 Quejas externas (nº)	48	50	54	34	44
I9208 Reclamaciones oficiales (nº)	0	0	0	0	0
I9209 Sugerencias externas (nº)	10	22	24	20	21
I9213 Felicitaciones (nº)	4	3	7	6	4

La colaboración y participación de los Usuarios y Ciudadanos, en cualquiera de sus formas, resulta imprescindible para la Gestión de las Playas y la mejora continua del servicio prestado. Es por esto, que todas las quejas, reclamaciones y sugerencias, son contempladas como oportunidades de mejora.



En Rota, 7 de junio de 2018
Carmen García González
Técnico Coordinador de Calidad y Playas