

Presentación

El Ayuntamiento de Santa Pola junto con la Concejalía de Playas apuesta por los modelos de Calidad y Modernización en la Administración Pública con el objeto de gestionar con mayor eficacia y eficiencia cada uno de los procesos de trabajo y satisfacer de este modo las expectativas de nuestros ciudadanos. Por ello, en esta línea hemos elaborado una **Carta de Compromisos de Gestión Ambiental de Playas**, con la que pretendemos acercar los principales servicios de playas a todos los ciudadanos comprometiéndonos con el cumplimiento de cada uno de estos compromisos.

Miguel Zaragoza Fernández
Alcalde de Santa Pola

Misión y Visión

Nuestra misión consiste en garantizar a través de un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental según normas ISO 9001 e ISO 14001 una correcta gestión de todos los recursos naturales, así como de los servicios, infraestructuras y equipamientos que componen cada una de las playas del municipio de Santa Pola, sustentándose en la consecución de la máxima satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, buscando la mejora continua en la realización de cada uno de los procesos de trabajo y garantizando el máximo respeto hacia su entorno a través de una correcta gestión ambiental.

Nuestra visión es proporcionar a los usuarios de las playas de Santa Pola el uso y disfrute de las mismas, mejorando la accesibilidad y la ruptura de barreras arquitectónicas para personas con movilidad reducida o alguna discapacidad, la conservación del medio natural, a través del mantenimiento de los valores naturales, así como el aseguramiento de una adecuada limpieza de todas las playas bajo criterios de sostenibilidad y sensibilización ambiental.

Unidad Responsable de la carta

El Departamento de Calidad de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola es la unidad responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta.

Dónde estamos...



Cómo llegar

Por la A-7, salida 72, para incorporarse a la N-332 en dirección Cartagena. Además, el Aeropuerto de El Altet se encuentra a 10 km.

Autobuses interurbanos diarios con parada cercana al Ayuntamiento y ADL, con salidas desde la Playa del Tamarit y Calas Santa Pola del Este.
Más información: Oficinas de Turismo, tfnos: 96 669 60 52 y 96 669 22 76.

Fecha de Edición: Marzo de 2007
Renovación Anual
Nº de ejemplares impresos: 5.000

Lugar de atención al público: Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola (Dpto. de Calidad). C/ Astilleros nº 4, 03130. Santa Pola (Alicante).

Teléfono: 96 541 71 36 - extensión: 12 - **Fax:** 966 69 60 39
Horario de atención al ciudadano : De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
E-mail: playasdecalidad@adlsantapola.es
Web: www.adlsantapola.es

Carta de Compromisos

de Gestión Ambiental de Playas del Ayuntamiento de Santa Pola



SANTA POLA
PLAYAS DE CALIDAD



● ● ● Principales servicios que prestamos	● ● ● Nuestros compromisos son	● ● ● Indicadores del nivel de calidad
<p>Servicios playas accesibles:</p> <p>Actualmente contamos con dos puntos accesibles, uno en Levante y otro en Gran Playa totalmente equipados para facilitar a los usuarios el uso y disfrute de las playas sin ningún tipo de barreras arquitectónicas.</p>	<p>1. Facilitaremos a las personas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida el acceso, uso y disfrute de las distintas playas accesibles posibilitándoles la participación en al menos 2 actividades de sensibilización y educación ambiental durante la temporada estival de baño.</p>	<p>Nº de actividades de sensibilización ambiental por playa accesible durante la temporada estival de baño.</p>
<p>Servicio de limpieza, gestión de residuos y sensibilización ambiental:</p> <p>Disponemos de un Servicio de Limpieza mecánica y manual durante todo el año y en todas las playas.</p> <p>Gestionamos todos los residuos generados en las playas, tanto los residuos sólidos urbanos, sanitarios del servicio de socorrismo y la recogida selectiva de residuos.</p> <p>Cada año promovemos distintas e interesantes campañas de educación y sensibilización ambiental.</p>	<p>2. El Servicio de Limpieza de Playas realizará desde el 1 de junio hasta el 15 de septiembre la limpieza manual y mecánica en todas las playas del municipio, realizando como mínimo el mismo número de horas que la temporada anterior.</p> <p>3. Aseguraremos la recogida selectiva de residuos en al menos un 60% de los quioscos de playas.</p> <p>4. Fomentaremos la concienciación ambiental realizando al menos 1 campaña de sensibilización entre los usuarios según los criterios establecidos por ADEAC-FEE en su campaña Bandera Azul.</p>	<p>Nº de horas limpieza manual y mecánica.</p> <p>% de quioscos que realizan recogida selectiva de residuos.</p> <p>Nº de campañas de sensibilización ambiental.</p>
<p>Protección del litoral:</p> <p>La protección de los valores naturales de las playas es un objetivo primordial del Ayuntamiento de Santa Pola.</p>	<p>5. Evitaremos la pérdida de la arena en las playas no urbanas, manteniendo la posidonia oceánica ("algas") en la orilla como mínimo durante 150 días al año (desde octubre hasta marzo) y difundiremos entre los usuarios los beneficios derivados de esta actuación a través de campañas de sensibilización ambiental.</p>	<p>Nº de días de mantenimiento de posidonia oceánica en la orilla de las playas no urbanas en temporada baja.</p>
<p>Garantía de la salubridad e higiene de las playas:</p> <p>Garantizamos la higiene de las aguas de baño y arena a través de los controles que realiza cada semana la Generalitat Valenciana difundiendo en varios medios los resultados obtenidos.</p>	<p>6. Difundiremos semanalmente los resultados de los controles analíticos de las aguas de baño y de la arena realizados por la Generalitat Valenciana a través de la página web municipal y de los paneles informativos de las playas Bandera Azul.</p>	<p>Nº de publicaciones en la página web.</p> <p>Nº de actualizaciones semanales en paneles informativos de playas.</p>
<p>Análisis de la voz del ciudadano:</p> <p>Uno de nuestros principales compromisos es escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción.</p>	<p>7. Trabajaremos para conseguir la máxima satisfacción de los usuarios de las playas a través de encuestas de satisfacción, garantizando un porcentaje mínimo de satisfacción global del 75%.</p>	<p>% de satisfacción global de los servicios prestados en playas.</p>
<p>Sistema de quejas y sugerencias:</p> <p>Contamos con un sistema de quejas y sugerencias, además fomentamos la participación del ciudadano a través de varios medios.</p>	<p>8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias contestándolas en un plazo máximo de 10 días.</p>	<p>% de quejas y sugerencias contestadas en un plazo de 10 días hábiles.</p>
<p>Sistema de quejas y sugerencias</p> <p>El Ayuntamiento de Santa Pola dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través de un formulario que podrá recoger en el Ayuntamiento, Agencia de Desarrollo Local y en las dos Oficinas de Turismo del municipio. Asimismo, podrá tramitar las mismas a través de nuestro correo electrónico y/o vía fax, no obstante, le atenderemos telefónicamente en el horario estipulado para aclararle cualquier duda sobre nuestro sistema de recogida de quejas y sugerencias.</p> <p>Para aquellos casos que el ciudadano haya realizado una queja y la quiera tratar personalmente con el Concejal Delegado de Playas, el Departamento de Calidad de la Agencia de Desarrollo Local le concertará una cita.</p> <p>Ayúdenos a prestar un mejor servicio participando</p> <p>Los usuarios de las playas del municipio de Santa Pola podrán colaborar en la prestación de los servicios de playas a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediante la expresión de sus opiniones en las Encuestas de Satisfacción que se realizan cada temporada estival. - Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Compromisos. - Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta. 	<p>Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento</p> <p>En caso de recibir una queja por incumplimiento de los compromisos adoptados se dirigirá al interesado una carta de agradecimiento por su contribución a la mejora del servicio, haciéndoles partícipes del cauce llevado a cabo para la resolución satisfactoria de la cuestión planteada.</p> <p>Difusión y publicación de nuestros resultados</p> <p>Nuestra carta de compromisos la puede encontrar en cartelería en distintos puntos en playas, trípticos y en la web municipal, asimismo la publicación de los resultados de seguimiento del cumplimiento de los compromisos se realizará durante el último trimestre de cada año en la página web municipal.</p>	<p>Normativa reguladora:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero. -Ordenanza Municipal de Uso y Aprovechamiento de las Playas de Santa Pola. <p>Derechos de los ciudadanos:</p> <p>De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.</p> <p>De manera general, los ciudadanos tienen derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática. 2. Ser atendidos directamente y de manera personalizada. 3. Obtener la información de manera eficaz y rápida. 4. Recibir ayuda en la redacción formal de documentos administrativos dirigidos a la Administración.

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales de la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Santa Pola; se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación". Impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.