

## **CARTA DE SERVICIOS ABREVIADA 2023**

### **BIENVENIDA**

El Ilmo. Ayuntamiento de Mijas, a través de la Delegación de Playas, le da la bienvenida a nuestra localidad.

El objetivo primordial de esta corporación es servir a nuestros vecinos y visitantes con eficiencia, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades y demandas, por lo que trabajamos en la mejora continua de nuestras prestaciones.

Esperamos que disfruten de la playa y los servicios puestos a su disposición, al mismo tiempo que le rogamos su implicación y participación en nuestra labor con un buen uso de nuestros medios e instalaciones, así como de la propia playa, mediante un comportamiento cívico y de respeto al medioambiente y al resto de usuarios.

Muchas gracias y ¡disfruten de nuestra playa!

### **POLÍTICA DE GESTIÓN**

El Ayuntamiento de Mijas con la implantación de un Sistema de Gestión quiere ofrecer a sus visitantes un ecosistema protegido y con un elevado valor natural, así como unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dichas normas.

El Ayuntamiento se compromete, dentro de sus posibilidades, a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para frenar la contaminación y prevenir en el origen, así como, prevenir y eliminar en la medida de lo posible cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio como consecuencia de sus actividades. Garantiza, a su vez, un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral estableciendo mecanismos de mejora continua, en colaboración con todos los sectores del municipio, asegurando la evolución tanto en la calidad ambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral de Mijas y en la Playa Calahonda-La Luna-Royal Beach, Playa Alhamar, Playa Calahonda, Playa Calahonda-Riviera, Playa El Bombo, Playa de la Cala, Playa Las Doradas, Playa El Chaparral y Playa del Charcón, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, al mismo tiempo que las exigencias de los usuarios u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan en la playa, así como, promover la participación de todo el personal y usuarios en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente objetivos de calidad y medio ambiente en las playas con objeto de impulsar la mejora continua en la misma.

El litoral es un bien común, es por ello que desde el Ayuntamiento queremos hacer partícipes a todas las personas usuarias, así como, a todas aquellas que realizan sus actividades en las mismas, del presente proyecto, promoviendo su colaboración, y buscando la satisfacción de todas las personas que de un modo u otro disfrutan de las playas de Mijas.

En esta línea de protección medioambiental y de calidad, los principios que van a regir, en adelante, la gestión de las playas de Mijas son:

- La identificación y evaluación de impactos medioambientales derivados de la gestión de las playas, para reducirlos o eliminarlos en la medida de lo posible, con el fin de prevenir la contaminación ambiental, y así alcanzar la mejora continuada del Sistema de Gestión.
- El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, aplicables a la gestión integral de las playas de Mijas, así como a la calidad de sus aguas y al servicio prestado a los usuarios.
- Establecer unos objetivos y dotar de los recursos necesarios, que serán revisados y actualizados periódicamente por la delegada de Playas, para asegurar la mejora continua de su comportamiento medioambiental y la prevención de la contaminación.
- Buscar el ahorro de recursos naturales a través de la búsqueda de la calidad en los procesos realizados minimizando el uso de dichos recursos usando métodos de eco-eficiencia.
- La realización de planes de formación y educación ambiental continua con el objetivo de sensibilizar, tanto a los empleados como a los propios usuarios de las playas en la protección del entorno costero.
- No escatimar esfuerzos en cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de nuestras playas que permita aumentar continuamente su satisfacción.
- Y en definitiva, adoptar el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión.

## SERVICIOS

- Temporada alta de playa del 1 de junio al 30 de septiembre.
- Horario de vigilancia y salvamento: 11:00 a 20:00 horas de Lunes a Domingo.
- Accesos mediante pasarelas de madera y piedra.
- Zonas de playa accesibles para personas con movilidad reducida.
- Módulos de Servicios y vestuarios.
- Fuentes con agua potable.
- Duchas y Lavapiés.
- Baños a personas con movilidad reducida, según horario de pleamar.
- Limpieza y Recogida diaria de residuos.
- Mantenimiento de Infraestructuras.
- Establecimiento expendedores de comidas y bebidas.
- Zonas de aparcamientos para personas con movilidad reducida.

## RECOMENDACIONES PARA UN BIEN COMÚN

- No derroche agua.
- No utilicen aparatos sonoros que perturben la tranquilidad de los demás usuarios.
- Deposite residuos y envases en lugares autorizados.
- La realización de acampadas queda prohibida.
- Se prohíbe el paso de vehículos no autorizados.
- No usar productos de higiene personal en las duchas.
- Queda prohibido hacer fuegos y barbacoas en la playa.
- No se permite la presencia de animales domésticos en la playa.

- La realización de deportes queda limitada a zonas específicas para ello.
- Queda prohibido navegar en zonas balizadas para baño.
- Por su seguridad queda prohibido el baño bajo la señalización de peligro por bandera roja.

## **PRECAUCIONES GENERALES POR UN VERANO SEGURO**

- Se debe atender a las banderas de señalización y a las indicaciones de la Policía Local y de Servicio de Salvamento y Socorrismo.
- No deje a los menores sin vigilancia.
- Cuidado con las condiciones desfavorables de la mar.
- Excesivo calor en hora punta desde las 12:00 h. Hasta las 16:00 h.

## **SOBRE NUESTRA COSTA**

La costa de Mijas contiene un fondo marino que alberga una gran biodiversidad, con especies europeas, africanas, atlánticas y mediterráneas. Los fondos marinos de Calahonda fueron catalogados como Lugar de Interés Comunitario (LIC ES6170030 Calahonda) en junio de 2006 para asegurar la conservación de los hábitat y las especies que viven en ellos, en una superficie de 1403,57 Ha. Su singularidad consiste en estar al límite del área de distribución natural del hábitat y que alberga tramos vírgenes donde florece abundante vegetación, en especial la *Posidonia oceanica*. También son de gran valor la existencia de gorgonias (un tipo de coral) y el hecho de ser un área con presencia de cetáceos.

## **OBJETIVOS PLANTEADOS PARA EL AÑO 2023**

- Alcanzar el 80% de satisfacción del usuario
- Alcanzar cero No Conformidades en el Punto Limpio de los Servicios Operativos de La Cala
- Construcción de Senda Litoral desde La Cala de Mijas hasta Fuengirola.
- Ejecución de al menos 5 Campañas de educación ambiental en la playa.
- Mejora en el equipamiento del sendero litoral
- Mejora en los equipamientos de las playas. Cambio en los módulos de aseos. Cambio en módulo de servicio de salvamento y socorrismo en La Cala y El Bombo. Torres de vigilancia nuevas. Renovación de las duchas.
- Renovación de la señalética informativa y ambiental.
- Mejorar la información en la playa mediante las torres de salvamento.
- Actualización de la ordenanza de playas.
- Eliminación de plantas exóticas e invasoras y plantación de especies autóctonas en el litoral de Mijas.
- Producción propia de más de 1.000 esquejes de plantas autóctonas del litoral.
- Pasarelas de hormigón de 1,8 metros de ancho y podotáctiles en las playas con accesibilidad universal.

## **ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES**

No se ha producido ningún hecho destacable que se pueda considerar significativo. Los pequeños incidentes que hayan podido ocurrir están dentro de la normalidad.

Los análisis de la calidad de agua están dentro de los parámetros legales que declaran nuestras aguas como aptas para el baño.

## INDICADORES

Se han establecido una serie de indicadores, con el objetivo de garantizar la calidad de nuestros servicios y que se pueden consultar en la carta de servicios extendida, a disposición del público en la Oficina de Información Turística, La Delegación de Medio Ambiente y Playas del Ayuntamiento de Mijas.

Desde esta Delegación de Playas seguiremos trabajando por el bienestar y la diversión segura de nuestros usuarios.

## TELÉFONOS DE INTERÉS

Ayuntamiento de Mijas	952 48 59 00
Centro de Salud La Cala	951 26 73 60
Centro de Salud Las Lagunas	951 06 22 47
Hospital Costa del Sol	951 97 66 69
Emergencias Sanitarias	061
Emergencias	112
Policía Local	952 46 08 08 / 09 09
Bomberos	085

## CARTA DE SERVICIO 20231

Si desea disponer de la Carta de Servicios 2023 de las playas certificadas con Q de Calidad Turística, solicítela vía correo electrónico a [medioambiente@mijas.es](mailto:medioambiente@mijas.es).

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

**El Ayuntamiento de Mijas dispone de un sistema de Quejas y Sugerencias así como de evaluación de satisfacción del usuario para vecinos y visitantes de nuestras playas, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y nos ayuda a mejorar los servicios que prestamos. Podrá encontrar el formulario en el Punto de Información Turística y en el Registro de este Ilmo. Ayuntamiento de Mijas. También se pone a disposición el correo electrónico [medioambiente@mijas.es](mailto:medioambiente@mijas.es) para cualquier Queja y Sugerencia.**