# Puerto Deportivo Ayamonte

ON THE BACK

## ¿QUÉ ES BANDERA AZUL?

Bandera Azul es un galardón y un sistema de certificación de la calidad ambiental creado y gestionado por la FEE (Fundación para la Educación Ambiental), en 1987. La FEE está constituida por casi 50 Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), una por cada estado participante. ADEAC es el miembro responsable para España de la FEE.

El objetivo de la FEE es favorecer, a nivel internacional, la información y educación ambiental, a través de Programas como Bandera Azul, Ecoescuelas, Jóvenes Reporteros para el Medio Ambiente, La Llave Verde y Bosques en la Escuela o de otras acciones, que fomenten un desarrollo sostenible del turismo y de las comunidades locales, en línea con la Agenda Local 21 de la Conferencia de Río.

La FEE concede cada año la Bandera Azul a playas, puertos y embarcaciones, que cumplen los criterios revisados periódicamente, consensuados y cada vez más exigentes de legalidad, sanidad, limpieza, seguridad e información y gestión ambiental, resumidos en los pictogramas adjuntos.

## EN UN PUERTO BANDERA AZUL

- El agua del puerto están limpias y controladas.
- Se limpia e inspecciona con regularidad.
- Cuenta con un programa adecuado de gestión de los residuos.
- Tiene aseos limpios.
- No está contaminado.
- Cuenta con equipo de salvamento, socorrismo y primeros auxilios y un teléfono de emergencia próximos.
- Es accesible normalmente para personas con discapacidad.
- Informa sobre las zonas protegidas o vulnerables próximas.
- Ofrece a nivel local actividades en información y educación ambiental.
- Le informa si existe algún peligro de contaminación.

**COMO USUARIO/A DEL PUERTO Ud. PUEDE AYUDAR A BANDERA AZUL:**

- Siga las indicaciones de los pictogramas adjuntos y del personal del puerto.
- Respete la naturaleza local y limite el uso de agua, electricidad y combustible.
- Ayúdenos con sus críticas o sugerencias a mantener el nivel de calidad ambiental deseable.
- Diríjase a ADEAC, por correo, fax o e-mail, incluyendo nombre, localidad y playa o puerto Bandera Azul, fecha, hora, problema o sugerencia de mejora y dirección de contacto para responderle.

**¿QUE PUEDE VD. ESPERAR DE UN PUERTO BANDERA AZUL?**

- Información sobre los objetivos y criterios de concesión de la Bandera Azul.
- Datos actualizados sobre la calidad de las aguas y de los servicios. Cuando no se alcance la calidad exigida el Ayuntamiento debe arriar la Bandera Azul y comunicarlo a ADEAC.
- Información, donde existan, sobre los espacios naturales limítrofes con el puerto o cercanos a éste.

**¿CÓMO OBTENER LA BANDERA AZUL PARA EMBARCACIONES?**

En los puertos deportivos, existe otra posibilidad de participar a nivel individual en la campaña Bandera Azul.

Existe la posibilidad de conseguir una Bandera Azul para embarcaciones. Los patrones de embarcaciones interesados en colaborar con la campaña Bandera Azul, son los que deberán solicitar este galardón.

**Primer paso:** manifestar interés por la campaña en las oficinas del puerto, para que aquí se les dé toda la información necesaria sobre la campaña, lo que incluye el código de conducta en el mar Bandera Azul.
**Segundo paso:** los interesados deberán comprometerse a actuar según de la manera reflejada en el código de conducta, manteniendo una actitud de respeto y cuidando del medio marino. Dando ejemplo a otros patrones y animándoles a cumplir el código de conducta, denunciando los excesos y las malas prácticas de otras embarcaciones.
**Tercer paso:** el puerto enviará una documentación acreditando los meritos del patrón y certificando que cumple con la campaña. Esta información será analizada por ADEAC-Fee.

Si ADEAC entiende que el patrón es merecedor, podrá obtener una Bandera Azul para la embarcación.

## CÓDIGO DE CONDUCTAS

**PROTEGE Y CUIDA LO QUE TE IMPORTA**

- Utiliza las papeleras y no dejes ningún residuo.
- Utiliza los aseos.
- Respeta a los otros usuarios del puerto.
- Respeta la naturaleza y las infraestructuras del puerto.
- Deposita las basuras en los contenedores adecuados.
- Recuerda que las colillas también son basura.
- Obedece las normas de uso del puerto.

**¿ESTÁ UD. SEGURO EN EL PUERTO?**

- Tenga localizado la oficina del puerto.
- Manténgase informado y respete las banderas sobre el estado de la mar.
- Con bandera roja y/o con el mar agitado no navegue.
- Aprenda cuando puede o no nadar en solitario.
- Nade paralelo a la costa no hacia altamar.
- Nade solo si se encuentra bien y no ha estado bebiendo alcohol.
- Si ocurre un accidente avise a los socorristas y/o al 112.
- Más información sobre seguridad en la oficina del puerto.

## CARTA DE SERVICIOS

### DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro.
- Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### MISIÓN DE LA UNIDAD

**El Puerto Deportivo de Ayamonte, tiene como misión:**

- Organizar, gestionar y administrar el Puerto Deportivo de Ayamonte, en Huelva, así como sus zonas de servicios destinadas a los usuarios de barcos de recreo de uso privativo, sean base o no.
- El Puerto Deportivo de Ayamonte presta regularmente, servicios náuticodeportivos a los usuarios/as del puerto.
- Así mismo, ejerce las funciones de policía y tutela para la salvaguarda del dominio público portuario.
- El Puerto Deportivo de Ayamonte ejerce las funciones de control e inspección que corresponden a la administración concedente, en función de las disposiciones legales y los títulos concesionales.
- Además, resuelve las reclamaciones que sobre el funcionamiento de los servicios portuarios concedidos efectúen las personas usuarias.

### HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

**Horarios de atención al público:**

- Temporada Alta: Julio y Agosto
  Administración (de lunes a domingo): de 10:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30 horas.
- Temporada Baja: Septiembre/Junio
  Administración (de lunes a viernes): de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas.
  (sábado, domingos y festivos): de 10:00 a 14:00 horas.

**Otros datos de interés:**

A través de la página **www.puertosdeandalucia.es**, los usuarios/as pueden consultar la posición en que se encuentra en las listas de espera de concesión de atraque y varadero.

El Puerto Deportivo tiene implantado un sistema de Gestión de la Calidad según la norma **ISO 9001**

### DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

**Dirección:** Puerto Deportivo de Ayamonte. Dársena Deportiva, s/n
21400 Ayamonte (Huelva)
Teléfono: 959 034 498 / 600 149 140– Fax: 959 077 531, Email: ayamonted@eppa.es

**Coordenadas:** Latitud: 37º12' 35,09'' N, Longitud: 7º 24' 34,93'' W
**Formas de acceso y transportes:** Parada más cercana del servicio de autobús "Avda. Cayetano Feu s/n y de taxi "Plaza de la Ribera".

**AGENCIA PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA**
**Dirección:** Avda. San Francisco Javier, nº 20, 2ª planta. 41018 Sevilla
**Teléfono:** 955 007 200 - Fax: 955 260 012
**E-mail:** eppa@eppa.es
**Web:** www.puertosdeandalucia.es

### OTROS DERECHOS

Por otra parte la ciudadanía tiene el derecho de información y petición, tal y como se establece en los **artículos 79, 80 y 81 de la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía**, en general sobre los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía y, en particular, sobre los asuntos que le afecten.

En orden a facilitar el derecho a la información de la ciudadanía, la administración de la Junta de Andalucía está obligada a:

a) Informar de manera actualizada sobre la organización propia y sobre los principales servicios y prestaciones públicos, así como facilitar toda aquella información relativa a la identificación y la localización de los órganos y unidades administrativas, especialmente a través de páginas Web claras, completas, accesibles y actualizadas.

b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía, utilizando especialmente para ello las vías electrónicas que permitan un acceso rápido y eficaz a dicha información.

c) Adoptar las estrategias multicanales de atención a la ciudadanía al objeto de ampliar e integrar las vías de información entre la Administración y la ciudadanía.

d) Informar sobre los medios de impugnación y de reclamación al alcance del ciudadano.

Así mismo, tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de Carácter Personal** (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

### PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

Al **Puerto Deportivo de Ayamonte** le corresponden:

**1. Gestión Administrativa del Puerto:**

1.1 Gestionar las solicitudes de reserva de atraque (contrato base, tránsito estricto y tránsito de larga duración).
1.2 Actualizar e informar a los usuarios sobre el control de las listas de espera para atraques en agua.
1.3 Gestionar las liquidaciones por tasas portuarias respecto a:
a) Depósitos de la reserva. b) Atraques. c) Servicios administrativos específicos para las instalaciones; Aseos y duchas para los usuarios/as. d) Servicios a embarcaciones y ocupación de superficie. e) Suministros a embarcaciones de agua, electricidad,....

**2. Centro de control:**

2.1 Gestionar los sistemas de comunicación del puerto (telefonía y emisora).
2.2 Dar información de carácter general sobre el puerto, navegabilidad y previsiones meteorológicas.
2.3 Controlar las zonas de acceso restringido a personas y vehículos.
2.4 Prestar y retirar tarjetas, llaves y tomas de conexión eléctricas entregadas a las personas usuarias.

**3. Control de concesiones y autorizaciones:**

Supervisar periódicamente, las condiciones de los servicios prestados por las concesiones y autorizaciones administrativas.

**4. Otros servicios:**

4.1 Servicio de Marinería.
4.2 Recogida de basuras y residuos peligrosos producidos por embarcaciones con contrato.
4.3 Servicio de Vigilancia para las instalaciones públicas, en el ámbito de las competencias propias de la Administración Portuaria.

### COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Disponer de un mínimo de un 25% de atraques de embarcaciones en tránsito para eslloras superiores a 6 metros, sobre el 100% de atraques del puerto.
- Conseguir una puntuación media de 3 sobre 5 en el factor 'información recibida por los usuarios/as' de los cuestionarios de satisfacción anuales.
- Comunicar a los usuarios/as el estado de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 7 días.
- Publicar y actualizar mensualmente las listas de espera a través de la web, en los 5 primeros días del mes.
- Obtener una media de 3.5 sobre 5 en la puntuación global/anual del cuestionario de satisfacción en los factores de atención al usuario/a.
- Asegurar que la proporción de incidencias relativas a los controles semestrales de concesiones no supere el 30%.
- Disminuir el número de Quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente a no más de 6 (seis).

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**

El **Puerto Deportivo de Ayamonte** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

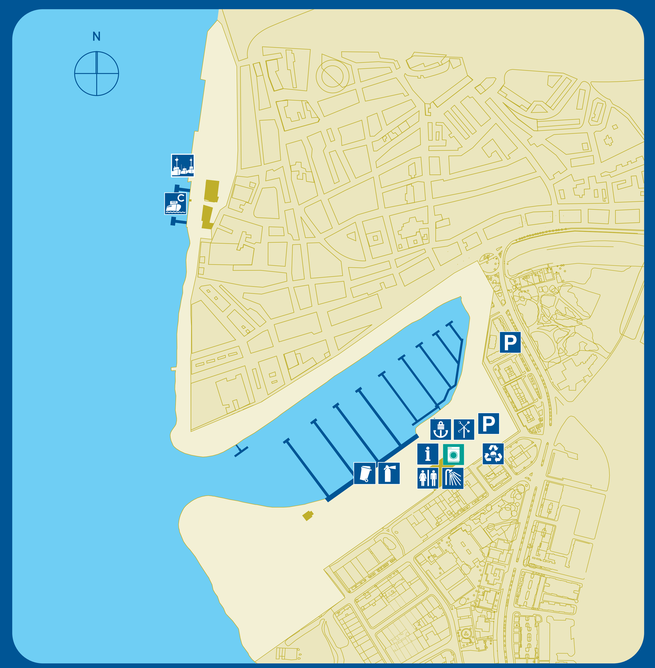
1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía.**
2. El **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el **Puerto Deportivo de Ayamonte**, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de **desatención, tardanza o cualquier otra anomalía**, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la **eficacia de los servicios prestados.**
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los **Registros de documentos de la Junta de Andalucía.**

También está disponible en Internet en formato electrónico en la dirección:

**www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp**

**VERSIÓN INTEGRA DE LA CARTA**

El presente texto de la Carta de Servicios de **Puerto Deportivo de Ayamonte** es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 220 del 5 de noviembre de 2008).




OFICINA DEL PUERTO
INFORMACIÓN METEOROLÓGICA
ASEOS
PUNTO LIMPIO
INFORMACIÓN
SERVICIO CONTRAINCENDIOS
APARCAMIENTO
RECOGIDA DE BASURAS
DUCHAS
MUELLE COMERCIAL

SERVICIOS PRESTADOS DIRECTAMENTE POR APPA
SERVICIOS PRESTADOS POR CONCESIONARIO: NO SUJETOS A LAS TARIFAS PUBLICADAS Y SUJETOS A DISPONIBILIDAD

## ACTIVIDADES

- **En estudio la implantación del sistema de calidad ambiental ISO 14001**
- **Personal encargado de asuntos medioambientales**
  Todo el personal del puerto vela por aplicar y hacer cumplir los criterios de protección medio ambiental establecidos.
- **Personal de informacion medioambiental**
  Todo el personal, y con especial dedicación el personal administrativo del puerto, facilita y orienta a nuestros usuarios sobre estas cuestiones.
- **Criterios para puertos Bandera Azul**
  Expuesto en tablón de anuncios.
  Planos indicativos de las diferentes zonas y servicios que presta el puerto expuesto en tablón de anuncios.
- **Actividades medioambientales**
  Información a los usuarios, convenios de colaboración para el fomento de actividades para niños y jóvenes. La practica del uso de productos, ecológicos y biodegradables y su exposición en tablón de anuncios.
- **Otras actividades**
  - Aguas limpias sin vertidos
  - Información y educación ambiental
  - Recogidas de aceites y sustancias tóxicas
  - Socorrismo y primeros auxilios
  - Señalización y respeto de la legislación litoral
  - Servicios sanitarios
  - Equipamiento contra incendios
  - Actividades deportivas
  - Manual buenas prácticas de gestión de residuos

## PLAYAS CON BANDERA AZUL CERCANAS

## ESPACIOS NATURALES DEL ENTORNO

### PARAJE NATURAL MARISMAS DE ISLA CRISTINA

El espectáculo de la diversidad ornitológica que se produce en este Paraje es el resultado de la mezcla de innumerables sonidos, formas y colores por la presencia de una amplia variedad de especies de aves que se alimentan, crían y nidifican en las marismas de Isla Cristina y Isla Cristina.

La formación de estas marismas ha necesitado un largo y complejo proceso que se ha visto acelerado por la acción del hombre. Así, el depósito de sedimentos aportados por el río Guadiana, unido a la fuerza de las mareas, ha originado un extenso complejo de marismas mareales que incluye caños, brazos, esteros, canales y llanuras fangosas.

En bicicleta, a pie o a caballo se pueden recorrer los senderos que, partiendo de la cercana población de Isla Cristina, discurren por estos entornos. Uno de ellos atraviesa la vía verde y llega hasta un antiguo molino mareal que se utilizaba para moler cereales y hacer harinas de pescado con los que se fertilizaban los campos aledaños. Desde aquí, el sendero se adentra en la marisma donde espera al visitante un encuentro con interesantes especies como la elegante avoceta con su pico curvado hacia arriba. También en este lugar habita la inconfundible espátula, cuyo pico tiene forma de cuchara y en la época de celo su extremo se torna amarillo. Estas aves se alimentan de moluscos, crustáceos y peces. Paseando en barco por la ría del Carreras es posible llegar a todos los puntos de este Paraje Natural y contemplar el esplendor y la magnitud del entorno.

En los cordones dunares, entre la masa boscosa compuesta principalmente por pino piñonero de repoblación y sabina negral, habita el mimético camaleón que encuentra aquí lugares apartados de la influencia del hombre.

**MÁS INFORMACIÓN**
Paraje Natural Marismas de Isla Cristina
Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente
Ctra. del Dique Juan Carlos I, Km 3. Aptdo. Correos: 720, CP: 21071 - Huelva
E-mail: pn.marismasodiel.cma@juntadeandalucia.es
Web: www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/web/

### PARAJE NATURAL MARISMAS DEL RÍO PIEDRAS Y FLECHA DEL ROMPIDO

Este Paraje Natural se extiende en la desembocadura del Río Piedras, donde los aportes de materiales provenientes del cauce fluvial, junto con la influencia de las mareas, ha dado origen a un paisaje único, compuesto por un sistema de marismas y una particular formación arenosa de unos diez kilómetros, paralela a la costa y denominada flecha litoral.

Al recorrer el sendero que se adentra en la Flecha del Rompido se comprueba la vital importancia de este cinturón de dunas formado sobre sedimentos litorales. Además de servir de protección costera contra los azotes del Océano Atlántico, la vegetación, constituida principalmente por barrón, retama o pino piñonero, cobija interesantes especies
como el camaleón. Además de por la riqueza natural, el visitante quedará cautivado por el elevado valor paisajístico de este Paraje. La horizontalidad que presenta, junto con el predominio de colores de tonalidades suaves, hacen de él un lugar de inigualable belleza.

En las productivas aguas de esta marisma, ricas en invertebrados, crustáceos, moluscos y peces, se alimentan las aves acuáticas y marinas que visitan este enclave durante sus rutas migratorias. Se pueden observar aves limícolas como el inconfundible ostrero, con su plumaje blanco y negro que contrasta con sus patas rosadas, y el llamativo pato colorado, que tiene en esta zona su cuartel de invierno. También es posible contemplar el pesado vuelo de los cormoranes y a diversas especies de gaviotas.

Los visitantes encontrarán una amplia oferta donde elegir: deportes náuticos, recorridos fluviales, pesca deportiva, cursos de buceo y windsurfing son algunas de las opciones por las que el visitante se puede decantar.

**MÁS INFORMACIÓN**
Paraje Natural Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente
Ctra. del Dique Juan Carlos I, Km 3.
Aptdo. Correos: 720, CP: 21071 - Huelva
E-mail: pn.marismasodiel.cma@juntadeandalucia.es
Web: www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/web/

### OTROS ESPACIOS Y RECORRIDOS NATURALES

- Desembocadura del río Guadiana y subida desde Isla Cristina a Sanlúcar de Guadiana y Alcoutim (Portugal).
- Reserva Natural de El Portil.
- Paraje Natural Enebrales de Punta Umbría.

**MÁS INFORMACIÓN ESPACIOS NATURALES**
**www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/web/**

JUNTA DE ANDALUCIA

Agencia Pública de Puertos de Andalucía
**CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA**

DIRECCIONES

**CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA**
Agencia Pública de Puertos de Andalucía
Avda. San Francisco Javier, nº 20, 2ª planta. 41018 Sevilla
Tfno.: (+34) 955 007 200 - Fax: (+34) 955 260 012
E-mail: eppa@eppa.es
**www.puertosdeandalucia.es**

**ADEAC - Fee**
Asociación De Educación Ambiental y del Consumidor
Foundation for Environmental Education
C/ General Lacy, 3. Portal 1, 1º B. 28045 Madrid
Fax: (+34) 914 350 597
E-mail: banderaazul@adeac.es
**www.adeac.es**

**FEE International Coordination**
c/o Danish Outdoor Council
Scandiagade, 13
2450 Copenhagen SV
Denmark
Fax: (+45) 33 79 01 79
E-mail: blueflag@blueflag.org
coordination@blueflag.org