



Objetivo 3

Potenciar el desarrollo de las tecnologías limpias y adoptar sistemas de gestión de residuos que sean operativos

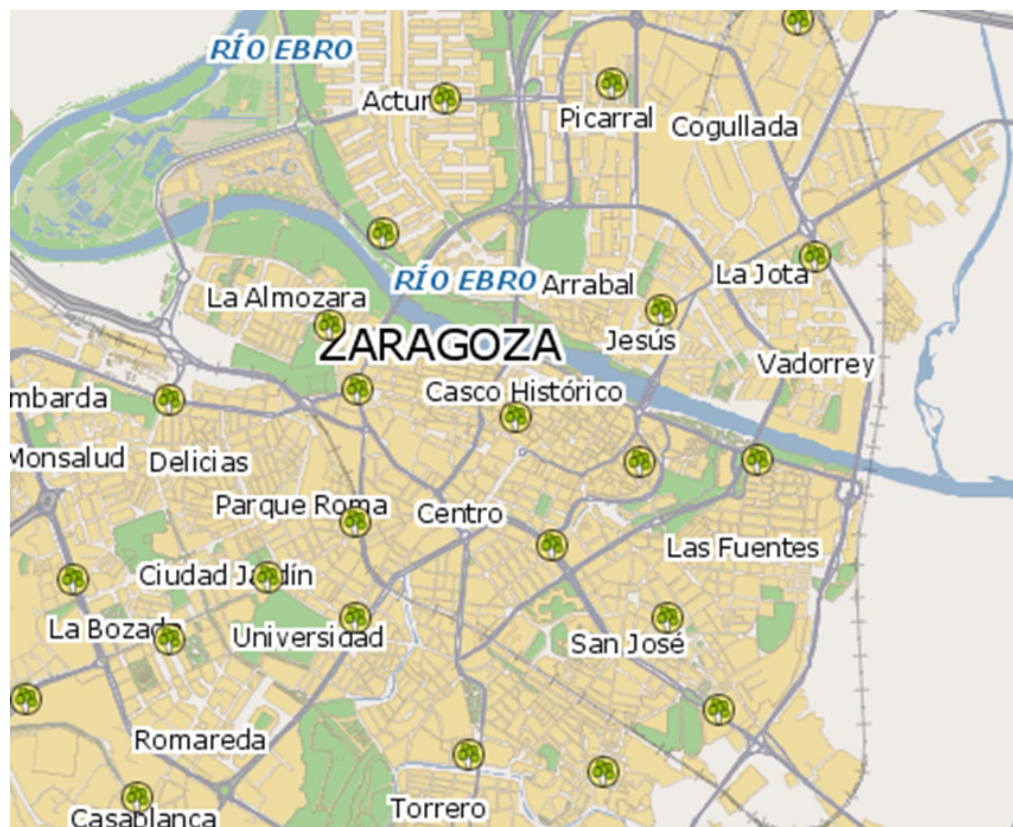
3.1. GESTIÓN DE RESIDUOS



Limpieza pública y recogida selectiva

A la limpieza general del espacio público, se han ido incorporando nuevas actuaciones con el objetivo de ampliar las zonas de actuación y mejorar el estado general de la ciudad y su entorno. Las nuevas actuaciones se concentran en medianas; polígonos industriales; y, limpieza de pintadas, chicles y excrementos de animales. Asimismo, se ha creado una nueva brigada de limpieza: el Servicio de Actuaciones Urgentes (SERLUZ). Cabe destacar, también, la actuación de limpieza de los ríos Huerva, Gállego y Ebro y el Canal Imperial; así como, la campaña ideada y gestionada por la unidad de la Agenda 21 para la retirada de vehículos abandonados en los montes de la ciudad. En relación a los puntos limpios hay que señalar la incorporación de los puntos móviles a los cuatro puntos fijos que existen en la ciudad.

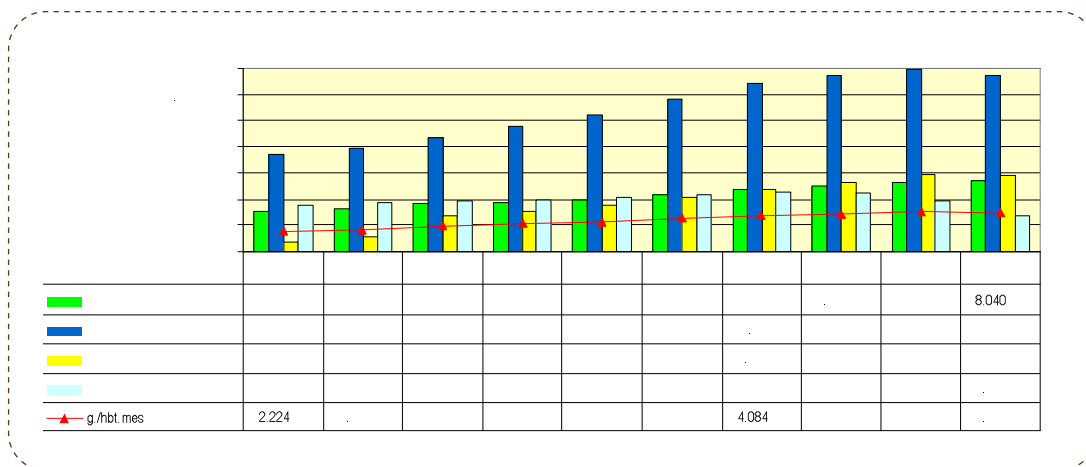
Respecto a la recogida selectiva, en primer lugar, de pilas, Zaragoza dispone de contenedores en las alcaldías de barrio (16), Juntas de Distrito (20), mupis (600), edificios municipales, puntos limpios (fijos y móviles) y comercios colaboradores. En segundo lugar, el aceite doméstico usado es recogido a través de contenedores ubicados



Puntos móviles de recogida de residuos (Fuente: web municipal)

en las Juntas Municipales (14 contenedores), Juntas Vecinales (14 contenedores), Centros Cívicos (8) y otras ubicaciones (24 contenedores). Y, en tercer lugar, en relación a la recogida selectiva de residuos (vidrio, papel y envases ligeros) se ha mantenido una tendencia positiva a lo largo

de estos años como así se puede apreciar en la gráfica que se adjunta, como consecuencia del aumento de la sensibilidad ciudadana y del incremento constante del número de contenedores.



Recogida selectiva de residuos

En este apartado, hay que resaltar la ubicación de 85 contenedores accesibles para personas con discapacidad. Para la selección de su ubicación, el Ayuntamiento ha contado con la colaboración de la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón (DFA). Disponen de un acceso lateral que permite un fácil acceso. Cuentan con una boca de entrada de residuos localizada en el cuerpo del contenedor y situada a una distancia de 0,98 metros del suelo. Algunos de ellos se encuentran instalados junto a los ya existentes -concretamente en 8 emplazamientos-, de manera que algunas zonas disponen de un contenedor de RSU más, mientras que en otras vías se ha sustituido el habitual por el de nueva implantación.

Por otra parte, los nuevos contenedores cuentan con un novedoso sistema a través del cual la boca de entrada accesible se bloquea al llegar a su máximo nivel de carga de residuos, mientras que el propio depósito puede seguir siendo utilizado hasta completar su total capacidad de llenado. Esta nueva implantación no acaba aquí, ya que la empresa concesionaria del servicio cuenta con 65 contenedores accesibles más, hasta alcanzar las 150. Un porcentaje de esta cantidad queda destinada a stock, por si fuera necesaria alguna reposición, mientras que el resto se irá implantando en un futuro próximo en función de las peticiones y solicitudes ciudadanas. La empresa, por su parte, realizará un seguimiento del uso de

los contenedores para su perfecto funcionamiento. Estos nuevos contenedores son una novedad en Zaragoza y mejorarán notablemente la accesibilidad para muchas personas. A estos hay que sumar las 30 áreas nuevas de aportación soterradas para recogida selectiva (vidrio, papel y cartón y envases) que ya están en funcionamiento y que también ofrecen una mayor comodidad para personas con discapacidad.



Contenedores de recogida selectiva de residuos

Mención especial merece, para concluir este punto, la actuación llevada a cabo en el barrio de Valdespartera. Es éste el primer barrio de Zaragoza donde se ha implantado un sistema de recogida neumática de basura, previsto por el plan parcial

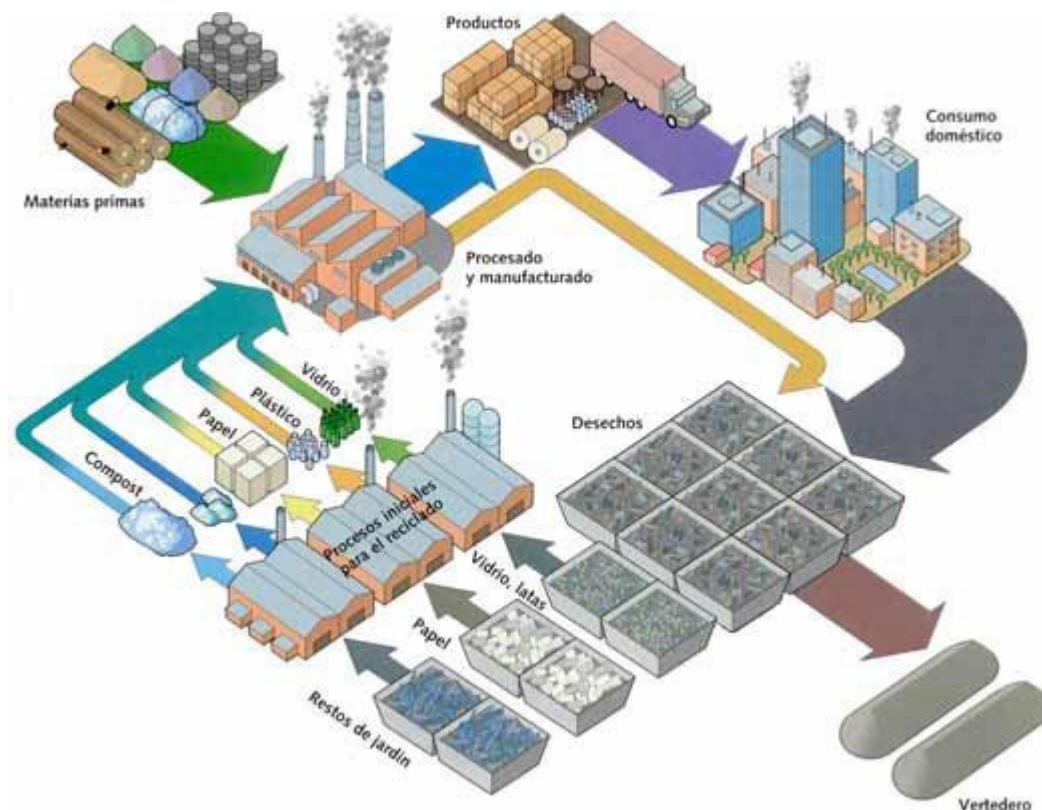
con carácter no obligatorio. En el interior de cada manzana residencial se han dispuesto dos "buzones", donde los vecinos vierten, en sus respectivas bolsas cerradas, los restos orgánicos y los envases de materiales distintos del vidrio. Desde los buzones, la basura es impulsada por sendos conductos a 60km/hora hasta una central de recogida donde es compactada e introducida en contenedores para su transporte a los lugares donde ha de verificarse su recuperación. Junto a la central de recogida se ha habilitado un punto limpio de 2.500 m² destinado a residuos especiales (electrodomésticos, escombros, pilas, radiografías, pinturas, aceites).

Centro municipal de tratamiento de residuos

Los residuos recogidos por el servicio municipal del Ayuntamiento de Zaragoza, que no proceden de recogidas selectivas, así como los que se reciben directamente de particulares, son tratados en el Centro Municipal de Tratamiento de Residuos. En él, además de recibir los residuos del término municipal de Zaragoza, también está previsto que lleguen los residuos de los otros 61 municipios que componen la Agrupación 6.^a del Plan de Ordenación de los Residuos Urbanos de Aragón. En estos momentos ya se depositan los residuos urbanos procedentes de Pastriz, La Puebla de Alfindén, Alfajarín, Villafranca de Ebro, Nuez de Ebro, Osera, El Burgo de Ebro, Pina de Ebro, Quinto, Gelsa, Velilla de Ebro, Fuentes de Ebro y Utebo. El complejo, con una capacidad para tratar 450.000 toneladas de desechos al año y 15.000 toneladas de envases, dispone de diferentes líneas de tratamiento, que separan los residuos orgánicos del resto sometiéndolos a un proceso de fermentación del que se obtiene biogás, para su transformación en energía, y compost. El objetivo de la planta es recuperar 8.800 t de plásticos al año, lo que permitirá ahorrar 9.500 t de petróleo. Así mismo, está previsto recuperar 360 t de aluminio. En el año 2010, de las basuras domésticas, se han recuperado 16.248 t de la fracción verde que incluye materiales férricos y no férricos, vidrio y plástico. Además, se han producido 24.045 t de compost y se han generado 3.648.272 kWh de energía eléctrica a partir de los residuos.

Objetivo 3

Potenciar el desarrollo de tecnologías limpias y adoptar sistemas de gestión de residuos que sean operativos.



Centro de tratamiento de residuos. Proceso de gestión.

El centro está dividido en dos áreas: servicios y tratamiento. En el área de servicios se encuentran los accesos, aparcamiento, edificio de control, sistema de pesaje, red de alcantarillado y laboratorio. En la de tratamiento se distinguen a su vez las áreas de residuos urbanos o asimilables, área de inertes, área de residuos industriales convencionales, área de animales muertos y decomisos y depósito almacén de pilas domésticas usadas.

Diariamente, se depositan en torno a 800 toneladas de residuo urbano. La basura domiciliar procedente de los camiones recolectores con una densidad de 500 kg/m^3 , una vez que es depositada mediante pala compactadora se extiende y compacta. Se trabaja en celdas de aproximadamente 2 m de altura de basura ya compactada, cubiertas por 20 cm de tierras, o bien en doble capa. De este modo se consigue que la basura

sufra un proceso anaeróbico de fermentación y se mineralice. Para eliminar los gases que se producen en la fermentación del residuo, se colocan chimeneas rellenas de piedra cada 50 metros, a fin de evitar la formación de bolsas de gas de concentración que permitieran la ignición espontánea del residuo. Los principales gases que se forman son metano, vapor de agua, dióxido de carbono y sulfuro de hidrógeno. En este momento se está trabajando para proceder a la desgasificación del depósito, incorporando el aprovechamiento energético del biogas que se produzca. Igualmente todo el fondo del valle de la zona de residuos urbanos está canalizado para recoger el lixiviado que se pueda producir y conducirlo a una bolsa impermeable de polietileno de alta densidad (balsa de lixiviados).



Líneas de recuperación de papel y metal dentro del Centro de tratamiento de residuos

En el centro se lleva a cabo también el tratamiento de otros tipos de residuos. Los principales son los que siguen:

- Residuos industriales convencionales. Proceden de limpiezas de industrias, de restaurantes, de residuos de procesos productivos cuando son asimilables a urbanos..., recibiendo el tratamiento en el centro municipal de eliminación de residuos.
- Eliminación de escombros de obras menores. Se incluyen aquí los muebles y enseres viejos, que se trituran previamente con Bulldozer y se cubren mediante tierra y escombro. Respecto a los muebles y residuos voluminosos, el Ayuntamiento está incorporando de forma progresiva la recuperación de estos enseres a través de sociedades sin ánimo de lucro y con gran contenido social.

- Eliminación de animales domésticos muertos. Son sometidos a un tratamiento térmico.

Residuos peligrosos en el ámbito urbano (suelos contaminados)

Hasta el año 1980 la actividad industrial llevada a cabo en Zaragoza no estaba sujeta a ninguna normativa en relación a la gestión de los residuos procedentes de su actividad. Por lo que, en la mayor parte de los casos, la eliminación consistía en la deposición sobre el propio terreno de las fábricas o la infiltración en el terreno. Asimismo, que los tanques de combustibles fósiles (fuel, gasóleo y gasolinas) se encontraran enterrados, permitía su utilización hasta la apreciación de pérdida del fluido que contenían. Circunstancia que conllevaba la aparición de suelos contaminados o incluso de una ligera capa de hidrocarburos sobre el nivel freático en las cercanías del derrame.

Desde la aparición de suelos contaminados en la zona de la avenida de Navarra, tras el desmantelamiento de la antigua instalación de Tudor y posteriores cambios de actividad en diferentes espacios industriales que pusieron de manifiesto la existencia de residuos industriales, el Consejo de Gerencia acordó que se realizara una inspección sobre cada actividad industrial antes de conceder la preceptiva licencia de derribo. Como consecuencia de ello, en el período 2006-2008 se han inspeccionado 53 instalaciones industriales antes de su derribo.

En los últimos 10 años los episodios que han supuesto una mayor actividad han sido los derivados de Industrial Química de Zaragoza que ejerció su actividad desde 1899 hasta 1983. Ha dejado sobre el terreno las escorias procedentes de su actividad. Dichas escorias con muchos metales procedentes del material de mina, fueron utilizadas como material de relleno incluso en las motas de defensa del río en la zona de La Almozara (antiguo barrio de La Química). Estos residuos motivan que los suelos se consideren contaminados, aunque sus efectos son muy limitados.

Con motivo del desarrollo urbanístico y el Plan de Recuperación de Riberas así como otros

proyectos asociados a la Exposición Internacional de 2008, se han realizado diversas actuaciones en el barrio de La Almozara. Se ha producido, en diversas ocasiones, la aparición de escorias que han sido retiradas al depósito de seguridad, realizándose, al tiempo, un estudio detallado de su incidencia en la capa freática con el objeto de realizar medidas correctivas cuando se ha considerado necesario.

La existencia de episodios puntuales derivados de derrames de productos petrolíferos se afronta con la depuración de las capas freáticas y con tratamientos de remediación de los suelos contaminados.

5.2. CALIDAD ACÚSTICA

La contaminación acústica se ha convertido en uno de los elementos más comunes en relación a la degradación del medio urbano. Los factores que han contribuido en mayor medida a la degradación acústica de nuestros entornos son la proliferación de los medios de transporte y el crecimiento urbano concentrado. Sin embargo, Zaragoza ha sido sensible, desde un primer momento, a la preocupación por la contaminación acústica, convirtiéndose en una ciudad pionera en el control y gestión del ruido ambiental a través de la elaboración de diferentes estudios como los mapas de ruido realizados en los años 1990 y 1998, o el estudio psicosocial realizado en 1990 (“El ruido como fenómeno psicosociológico y su percepción ciudadana”), en el que la participación ciudadana y la percepción social del ruido en Zaragoza fueron elementos de gran importancia. Destaca también la edición de dos libros en colaboración con la Mutua de Accidentes de Zaragoza: “El ruido como agente contaminante en el medio ambiente” y “El ruido como agente contaminante en la industria”, ambos editados en el año 1987.

Reflejo del interés y la necesidad por dar solución a este problema fue la aprobación de la Directiva 2002/49/CE para la gestión y evaluación del ruido ambiental, que establecía nuevos conceptos sobre políticas de lucha contra el ruido necesarias a nivel internacional, nacional, regional y local. El objetivo principal de esta directiva es prevenir o reducir los efectos nocivos de la exposición al ruido ambiental sobre la salud humana. Esta directiva se traspone a la legislación española a través de:

- Ley 37/2003 de Ruido. Tiene por objetivo trasponer la Directiva 2002/49/2002 sobre evaluación y gestión del ruido ambiental y desarrollar otros aspectos para prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica y para evitar y reducir los daños que de ésta puedan derivarse para la salud humana, los bienes o el medio ambiente.
- Real Decreto 1513/2005 por el que se desarrolla la Ley en lo que se refiere a la evaluación y

gestión del ruido. Este decreto da respuesta a la necesidad de la transposición de la Directiva como tal y especifica la metodología y contenido de los mapas de ruido y planes de acción.

- Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley en lo que se refiere a la zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas. Este decreto concreta los valores de referencia para el desarrollo del plan de acción.

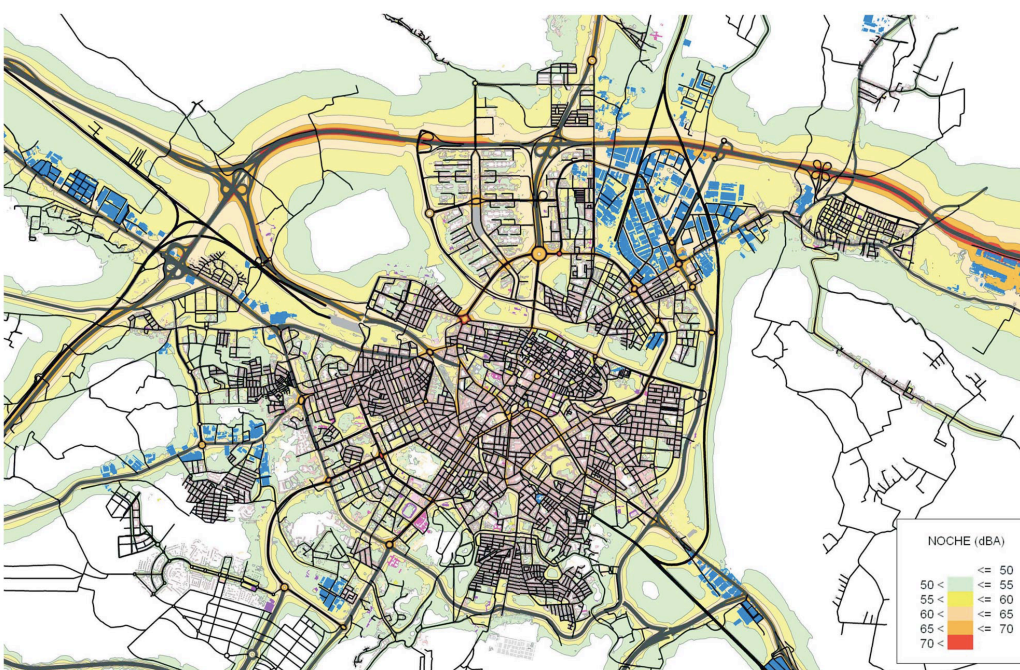
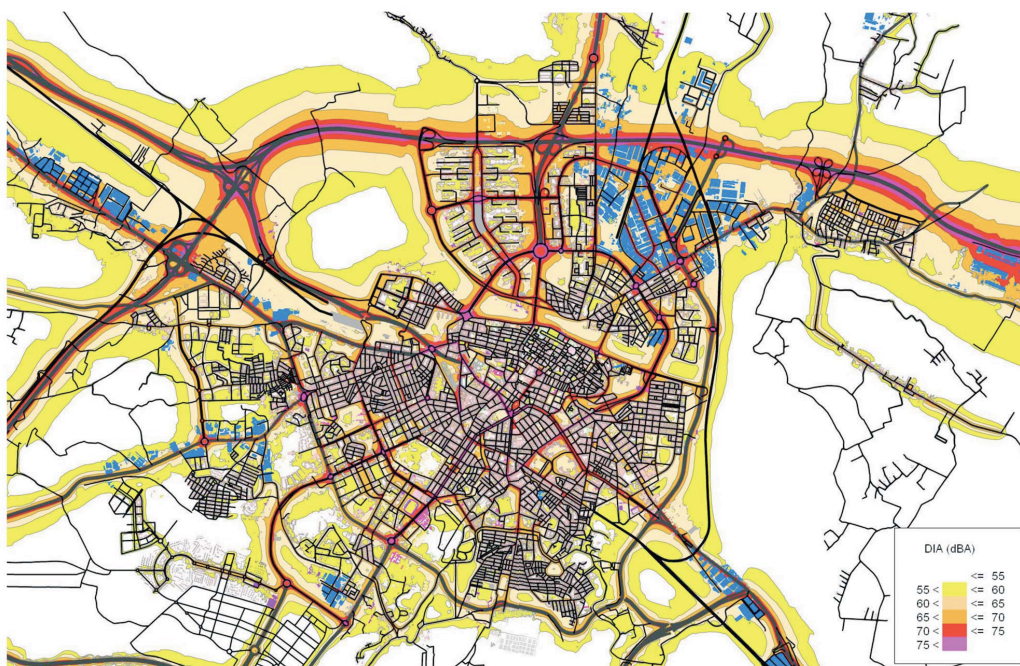
Las herramientas de que se dispone para actuar según la normativa señalada son: el mapa estratégico de ruido y el plan de acción.

Un Mapa Estratégico de Ruido se define como la representación gráfica, sobre planos o esquemas, de la situación real (diagnóstico) de los niveles de ruido a las que están sometidas las distintas zonas de un territorio, por parte de los focos de ruido ambiental, y se representan a través de isófonas. Las isófonas son líneas que unen puntos con la misma intensidad de ruido. La elaboración del Mapa Estratégico de Ruido del municipio de Zaragoza se llevó a cabo durante los años 2006 y 2007 y surgió de una doble necesidad: por una parte, continuar la labor de evaluación y gestión del ruido que llevaba realizando el Ayuntamiento, y, por otra, dar cumplimiento a la Ley 37/2003, de forma que se informara tanto a la ciudadanía como a la Comisión Europea de los niveles sonoros ambientales existentes en el municipio y de las acciones a acometer para mejorar.

Los principales resultados que se identificaron en el diagnóstico a partir de los indicadores de seguimiento de la calidad acústica fueron los siguientes:

- Superficie del municipio sometida a los distintos rangos de decibelios por cada foco de ruido ambiental y considerando la contribución de todos: 11,3 % de la superficie por encima de 50 dBA Lnoche.
- Población sometida a los distintos rangos de decibelios por cada foco de ruido ambiental y considerando la contribución de todos focos: 21 % de la población por encima de 55 dBA Lnoche.

Mapas estratégicos de ruido



- Edificios de carácter sensible sometidos a niveles por encima de los objetivos de calidad: 24 % en relación a las calles y 12 % en relación a las carreteras.

- 11 nuevos desarrollos en los que debían adoptarse medidas correctoras.

El análisis de los resultados permitió extraer las siguientes conclusiones:

- El foco de ruido principal es el tráfico rodado. En este sentido, el foco que afecta a una mayor cantidad de superficie municipal son las carreteras.

- La mejora de la calidad acústica en las zonas consolidadas del municipio pasa por la actuación para reducir el ruido ocasionado por el tráfico urbano en las calles del municipio.

- La prevención de la contaminación acústica para situaciones de desarrollo futuro pasa por la protección frente al ruido de carreteras.

- El tren y la industria no constituyen focos de ruido de incidencia acústica destacable en el municipio salvo situaciones concretas.

- Las medidas de comprobación para el chequeo del mapa de ruido calculado permiten afirmar que, en la mayor parte de las ocasiones y especialmente en la identificación de las zonas más expuestas, la metodología y los datos de entrada utilizados para el mapa de ruido son adecuados a los objetivos perseguidos.

Con base en estos resultados se elaboró una propuesta de plan de acción contra el ruido que estuvo sometida a información pública desde el 30 de junio de 2009 hasta el 1 de septiembre de 2009. El objetivo con el que nació este plan era el de mejorar la calidad acústica del municipio. Para su consecución, las actuaciones se centran en 3 líneas principales:

- Integrar el ruido en la gestión municipal. El ruido debe de ser una variable más en la toma de decisiones sobre el diseño de ciudad especialmente en lo que se refiere al planeamiento, licencias y exigencia en obras municipales del uso de maquinaria de bajo nivel sonoro.

Mapa estratégico del plan de acción contra el ruido



- Reducir el impacto de las zonas afectadas. Destinado a reducir el impacto de los focos existentes y evitar la generación de futuras situaciones problemáticas.

- Preservar las zonas tranquilas. Destinado a mantener los niveles de ruido en las zonas tranquilas objeto de protección y mejorar su ambiente sonoro.

A partir de estas líneas, la gestión del ruido se centra en los elementos de movilidad y transporte, planeamiento, diseño urbano, servicios, actividades económicas, espacio público y ocio. Sobre estos aspectos, el plan prevé una serie de actuaciones a través de diferentes herramientas: de diagnóstico y seguimiento; legislativas y administrativas; y, toma de decisión.

Las herramientas de diagnóstico y seguimiento se corresponden con el conjunto de sistemas y procedimientos que permiten el diagnóstico y seguimiento de la calidad acústica en el municipio. En la actualidad el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de una herramienta para el diagnóstico y seguimiento de la calidad: el Mapa de Ruido.

Las herramientas legislativas y administrativas se encuentran establecidas a partir de la aprobación del RD 1367/2007 que ha permitido disponer de los valores objetivo y límite que fundamentan el desarrollo del plan de acción.

Para el desarrollo del plan de acción se debe de contar con una estructura de toma de decisiones que disponga de un apoyo suficiente en el ámbito municipal y en el ámbito de los agentes que toman las decisiones.

Las actuaciones que establece el plan según el planeamiento descrito, son las que siguen. En relación a las herramientas de diagnóstico y seguimiento:

- Mejora de la información de tráfico para el mapa de ruido y recálculo de los indicadores: el foco de ruido principal en la ciudad es el tráfico rodado y por ello, se considera esencial disponer de información más detallada en relación con el mismo. Estas mejoras se centran en la caracterización más precisa de las vías con menor tráfico y el análisis de los niveles de ruido para vías con velocidad inferior a 50km/h. Se prevé que estas modificaciones permitan obtener un resultado de los indicadores más preciso y previsiblemente más reducido.
- Solicitar el Mapa Estratégico actual al aeropuerto: como foco de gestión ajena al Ayuntamiento se considera necesario disponer de una información que facilite la integración de este foco con el resto de fuentes sonoras dentro del Mapa Estratégico.
- Estudio de percepción de la ciudadanía de la calidad sonora y de evaluación de la molestia generada por ruido excesivo.
- Análisis de otros focos: ocio nocturno, RSU y limpieza. Algunas fuentes sonoras que generan impacto acústico no han sido objeto del Mapa Estratégico pero es necesario su inclusión en la gestión y actuación contra el ruido. Especialmente importantes son las actividades de ocio nocturno y las correspondientes a recogida de RSU y limpieza urbana. Para estas actividades se definirá una metodología de evaluación y se analizarán.
- Análisis de los niveles de ruido a los que están sometidos los edificios sensibles partiendo de los datos del mapa de ruido. El objetivo es identificar aquellos que son objeto de protección, así como la distribución de usos para poder identificar aquellos que realmente están afectados y efectuar propuestas de mejora.

- Definición de los indicadores de seguimiento que sean sensibles a mostrar las mejoras logradas.

- Información a la ciudadanía.

En relación a las herramientas legislativas y administrativas:

- Análisis de las implicaciones del RD 1367/2007 para la gestión del ruido y sistemática para dar respuesta a las mismas.
- Adecuación de la Ordenanza municipal a la Ley y al RD.
- Identificación de los procedimientos para nuevos desarrollos residenciales e industriales.
- Formación de la Comisión de Coordinación para la Gestión del Ruido, así como de otras vías de coordinación institucional.

En relación a las herramientas de toma de decisión:

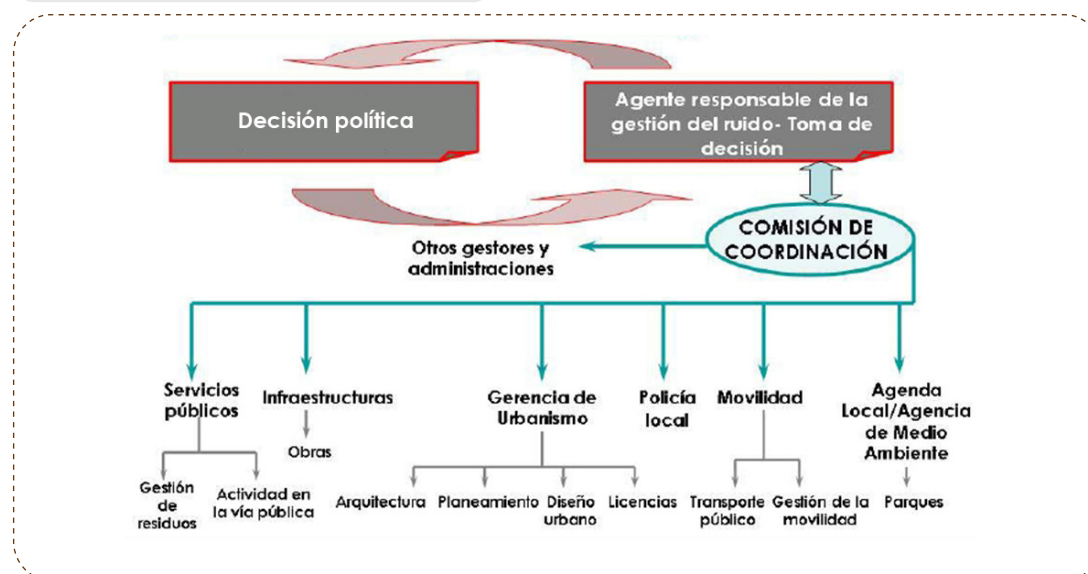
- Definición del organigrama para la gestión y responsables. Aprobación de las figuras.
- Definición de los medios humanos, técnicos y económicos necesarios y disponibles para la gestión. Para el desarrollo de esta tarea la

primera actuación es la de realizar una diagnosis de los medios disponibles y de las carencias para dar cumplimiento a las exigencias legislativas y a los objetivos municipales en esta materia.

En relación a los modos de transporte e infraestructuras asociadas:

- Integración del ruido en el Plan de Movilidad Sostenible. La primera tarea es la de potenciar una mesa de trabajo conjunta para identificar los nodos críticos del Plan de Movilidad donde la consideración del ruido es necesaria para la mejora de la calidad.
- Jerarquización de las situaciones prioritarias para definir los planes zonales. Es necesario definir los criterios que van a permitir esta jerarquización y todas las fuentes sonoras. Una vez identificadas se parametrarán para determinar aquellas que son objeto de actuación a corto plazo (en base a los medios disponibles), el tipo de actuaciones a acometer y la relación coste/eficacia de las mismas.
- Coordinación institucional: es necesario potenciar esta tarea debido a que el plan de acción para focos ajenos a la gestión municipal

Organigrama para la gestión del ruido



es competencia del responsable del foco y, por lo tanto, es necesario facilitar la participación conjunta desde planteamientos realistas.

- Exigencias para nuevas infraestructuras de transporte: como herramienta de prevención es necesario considerar las exigencias para estos nuevos focos en base al RD1367/2007.
- Sistemas de monitorización de ruido del aeropuerto: la colocación de los sistemas de monitorización permitirá conocer los niveles de ruido asociados a este foco para determinadas zonas de la ciudad y permitirá efectuar un seguimiento del grado de cumplimiento de los horarios de funcionamiento y las trayectorias de vuelo para los aviones de tipo comercial.
- Aprobación de la zonificación acústica: es necesario someter a aprobación la zonificación acústica y analizar las zonas que presentan superación de niveles objetivo y los focos dominantes en cada caso. Esta tarea está relacionada con la correspondiente a la identificación de las zonas de actuación acústica prioritaria.
- Exigencias a nuevos desarrollos residenciales y sensibles e integración de recomendaciones en el diseño urbano: para estas zonas las exigencias se centran en el cumplimiento de los objetivos de calidad, aspecto que es responsabilidad municipal y para el cual será necesario definir el procedimiento.
- Definición de los objetivos para zonas tranquilas: será necesario coordinarse con el servicio municipal que gestiona las áreas identificadas como potencialmente tranquilas para recopilar información sobre su uso, estudiar la estrategia para proteger su ambiente sonoro y considerar la aprobación de una figura específica que sirva de marco para las actuaciones que sean necesarias para su protección.

En relación a los servicios municipales:

- Incorporar las recomendaciones de mejora en base al análisis que está previsto realizar de las actividades de mantenimiento y limpieza municipal, transporte público y obras.

En relación a las actividades económicas:

- En relación al comercio. Mejorar la gestión de estas actividades (existentes o futuras) a través de la ordenanza municipal.
- En relación al ocio. Mejorar la gestión de estas actividades (existentes o futuras) a través de la ordenanza municipal. Actuaciones en zonas saturadas: control de los locales asociados al ocio y de la concentración en la vía pública de habitantes relacionados con esta actividad. Para estas tareas se considerará el análisis desarrollado para este foco.
- Presentación a los gestores de las instalaciones industriales existentes la nueva reglamentación de ruido y las nuevas exigencias de ruido en el entorno. Exigencias a nuevas instalaciones industriales: definir el procedimiento de control acústico de nuevas instalaciones industriales como condicionante a la obtención de la licencia.



5.3. SISTEMAS DE GESTIÓN Y CERTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión se han constituido en una herramienta imprescindible para llevar a cabo, de una manera sistemática, el control de las actividades, los procesos y asuntos relevantes de una organización, de forma que se posibilite alcanzar los objetivos previstos y obtener el resultado deseado a través de la participación e implicación de todos los miembros de la organización, garantizando, a la vez, la satisfacción del conjunto de las partes interesadas. Procesos de gestión sistematizados que el Ayuntamiento de Zaragoza ha implantado progresivamente en un conjunto significativo de áreas municipales. En éstas se han introducido sistemas de gestión de la calidad o de la gestión medioambiental con el objetivo de dar un mejor servicio al conjunto de la ciudadanía.

Todo sistema de gestión debe de partir del establecimiento de un marco estratégico de la institución/organización. En el caso del Ayuntamiento quedó sancionado por acuerdo de Junta de Gobierno Local el 19 de noviembre de 2004. En él se precisa que la misión del Ayuntamiento es “desarrollar una forma de gobernanza y de gestión en la que la ciudad de Zaragoza preste unos servicios de calidad a sus ciudadanos, comprometiéndose a tener en cuenta sus opiniones, liderando en todo momento el destino de la ciudad”. Para lo cual se debe de mantener y potenciar la calidad de vida en la ciudad, el equilibrio y bienestar social (entendidos como integración, accesibilidad y transparencia, el desarrollo sostenible, un coste razonable de los recursos empleados, el compromiso con los ciudadanos a través de su participación y las políticas de clara vocación social).

Una misión que está al servicio de la visión de “mejorar continuamente el servicio a los ciudadanos, siendo a la vez referencia de excelencia entre las ciudades de España y Europa”. Los valores en los que se asienta quedan expresados en la orientación al ciudadano, la participación de los ciudadanos y empleados, el liderazgo para impulsar los intereses de la ciudad, la orientación a objetivos y resultados, la cultura de transparencia y accesibi-

lidad, la cultura de colaboración y coordinación y la responsabilidad y conciencia de costes.

Conforme a esta visión y misión se establecieron aquellos objetivos estratégicos que iban a guiar la orientación y el funcionamiento de la institución en los años siguientes. El objetivo general quedó definido como “la creación de un Ayuntamiento más innovador, receptivo y eficiente, que facilite la actividad de los zaragozanos, mejorando el grado de satisfacción de éstos, así como de su calidad de vida y bienestar social”. De este objetivo se desprenden los siguientes objetivos estratégicos: compromiso con los ciudadanos; potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad; racionalización de recursos; desarrollo (formación) e implicación (motivación) del personal municipal, fomentando la asunción de responsabilidades; incorporación de principios de responsabilidad social en la gestión municipal; satisfacción de los usuarios de los servicios públicos: disposición al diálogo y a la participación; e, impulso de la innovación y de la mejora continua.

De este planteamiento se derivan consecuentemente una serie de líneas de actuación entre las que cabe destacar la formulación de compromisos con los ciudadanos mediante cartas de servicio y la mejora de los estándares de calidad en la atención al ciudadano.

La carta de servicio es un documento a través del cual una unidad del Ayuntamiento de Zaragoza informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, la forma de prestación de los mismos y los compromisos de calidad que asume para proporcionar un mejor servicio. Las cartas de servicios son evaluadas y revisadas anualmente, mediante grupos de trabajo que tienen en cuenta las opiniones presentadas por los ciudadanos. La finalidad que tiene este instrumento es:

- Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por las unidades municipales.
- Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.

- Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

En la actualidad disponen de carta de servicio:

- Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad. La carta establece que la oficina de la Agenda 21 Local es la unidad responsable de implantar los proyectos y programas destinados a lograr el desarrollo sostenible de la ciudad, entendido como el elemento vertebrador y transversal de factores medioambientales, sociales, económicos, políticos y culturales; trabajando, para ello, con todos los sectores del municipio a los que integra en diversos órganos de participación. Y sus compromisos fundamentales son: a) preparar, valorar y publicar anualmente los 35 indicadores de sostenibilidad para difundir la situación actual de la ciudad desde el punto de vista ambiental y de calidad de vida, estableciendo auditorías y acciones de mejora en función de los resultados de los indicadores; b) mantener vivo el proceso de participación ciudadana en materia medioambiental, convocando reuniones periódicas con el Consejo Sectorial y las Comisiones 21; y, c) proporcionar diariamente al ciudadano información fiable y oficialmente validada sobre los niveles de contaminación atmosférica a través de la página web municipal, los periódicos locales y el panel informativo.
- Atención al ciudadano. La carta de servicio recoge las actuaciones de la oficina de relaciones con los ciudad, la información y asistencia al contribuyente, la unidad de sistemas de información de la ciudad y la unidad de información y atención de la SMRUZ.
- Centros cívicos. La carta establece que los centros cívicos son espacios públicos distribuidos por los distintos barrios y distritos de la ciudad de Zaragoza, creados para el acercamiento, encuentro y participación de los ciudadanos, poniendo a su disposición infraestructuras e instalaciones para desarrollar diversas actividades -cívicas, culturales y lúdicas- y realizando una oferta de actividades adaptada al territorio. Entre sus principales compromisos se encuentran: a) proporcionar

a los ciudadanos la información básica de sus servicios y actividades; b) ofrecer las infraestructuras, la coordinación, las instalaciones y el equipamiento para la realización de actividades en sus instalaciones; y, c) ofertar una programación de actividades socioculturales cada vez mayor y más completa en el transcurso del tiempo, de acuerdo con las necesidades y demandas de los ciudadanos.

- Centros de convivencia de mayores. La carta establece que los centros municipales de convivencia para personas mayores constituyen una red de centros de equipamientos y servicios para la participación, el encuentro y la convivencia de las personas mayores, en los que se desarrollan diversos programas y actividades socio-culturales adecuados a sus necesidades e intereses, que favorecen su integración e impulsan la apertura de este colectivo a su entorno personal y social. Entre sus compromisos se encuentran: a) realizar en todos los centros cursos y talleres , incluyendo actividades de salud y calidad de vida; b) prestar un servicio ininterrumpido de lunes a domingo y de 10 a 21 horas en todos los centros de convivencia de los distritos urbanos; y, c) elaborar y gestionar un plan anual de necesidades de mantenimiento y equipamiento.
- Deporte. La carta recoge los servicios de los centros deportivos rurales y las piscinas cubiertas municipales.
- Estadística y padrón. La carta establece que la unidad de estadística municipal y gestión del padrón se encarga de obtener, recopilar y difundir la información estadística sobre la ciudad de Zaragoza, así como de registrar los datos demográficos de la misma. Además, la unidad colabora en la organización de los procesos electorales facilitando a los ciudadanos la información y material necesarios.
- Formación y educación. La carta recoge los servicios del centro de formación y desarrollo, las escuelas infantiles, la Universidad Popular y las bibliotecas municipales.
- Hacienda. La carta recoge los servicios de la unidad central de tesorería, el registro de

- acreditaciones documentales de contratistas y la gestión tributaria.
- Juventud. La carta recoge los servicios del Banco de Actividades para jóvenes, casas de juventud, el centro de información juvenil (CIPAJ), Plan Joven, programa de deporte y ocio nocturno, programa de voluntariado, proyecto de integración de espacios escolares, asociacionismo juvenil y vivienda joven.
 - Museos. La carta establece que los museos municipales de la ciudad de Zaragoza, gestionados por el Servicio de Cultura, tienen como misión conservar, estudiar y difundir el patrimonio histórico, arqueológico y artístico que conforma sus colecciones, acercando este patrimonio y sus valores culturales a los ciudadanos, y potenciando, a través de exposiciones temporales y otras actividades, el interés y sensibilidad de la sociedad por su propia identidad cultural. Sus principales compromisos son: a) promover y organizar en los museos municipales actividades de diversa naturaleza, orientadas a los intereses culturales y sociales de los ciudadanos; y, b) facilitar la visita a todo el público, conservando y manteniendo el patrimonio histórico-artístico.
 - Mujer. La carta establece que la Casa de la Mujer es un espacio de información y formación, un lugar de encuentro y colaboración entre las mujeres de la ciudad, núcleo impulsor y coordinador de servicios y actuaciones para la eliminación de todo tipo de discriminaciones por razón de género. Sus compromisos se centran en: a) fomentar la sensibilización hacia la cultura de la igualdad organizando actividades, celebraciones de días específicos, jornadas, conferencias, campañas de sensibilización y formación de profesionales; y, b) apoyar el asociacionismo de mujeres a través de una coordinación trimestral, la cesión de espacios y la concesión de subvenciones.
 - Servicios Públicos. La carta recoge los servicios de movilidad urbana, el servicio jurídico de servicios públicos y la escuela de bomberos y protección civil.

- Servicios Sociales. La carta recoge los servicios de los centros municipales de servicios sociales, el albergue municipal, el centro municipal de atención y prevención de las adicciones, el centro municipal de promoción de la salud y la escuela de jardinería "El Pinar".
- Web municipal. La carta establece que la unidad web municipal del Ayuntamiento de Zaragoza tiene como objetivo desarrollar el sitio web del Ayuntamiento www.zaragoza.es, con presencia en Internet desde 1994. Esta unidad es responsable de la gestión del sitio web así como del portal para el trabajador municipal y de la información que ciudadanos y empleados necesitan para dar una respuesta clara y concreta a través de las oficinas de atención al ciudadano y del servicio 010. Son compromisos de este servicio, entre otros: a) garantizar una información integral, actualizada y fiable, al menor coste de tiempo, sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Zaragoza; y, b) facilitar el acceso al mayor número posible de personas, independientemente de las limitaciones personales que tengan o de aquellas limitaciones que sean derivadas de su entorno.

Respecto a la mejora de los estándares de calidad y gestión medioambiental han obtenido certificación los servicios que se relacionan a continuación.

Archivo, biblioteca y hemeroteca. El Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento de Zaragoza, al que está adscrita la Unidad de Sistemas de Información de la Ciudad de Zaragoza ha trabajado desde principios de 2006 en la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Todo el proceso culminó con la obtención del certificado de calidad correspondiente el 14 de junio de 2007. Los procedimientos específicos que se han certificado son: USIC (visitas guiadas y conservación de fondos y colecciones); archivo (resolución de consultas, préstamo de documentos archivado, valoración de fondos documentales, selección y expurgo de fondos documentales y gestión de fondos); biblioteca (selección y adquisición de monografías, ingreso y acondicionamiento, catalogación automatizada

de monografías, catalogación automatizada de partes de monografías, catalogación automatizada de registros de autoridad y orientación, información, consultas en la biblioteca, selección negativa o expurgo de la colección y préstamo de monografías); hemeroteca (selección y adquisición de publicaciones seriadas, ingreso y acondicionamiento de publicaciones seriadas, catalogación automatizada de publicaciones seriadas, catalogación automatizada de partes de publicaciones seriadas, catalogación automatizada de registros de autoridad, orientación, información y consulta de la Hemeroteca y selección negativa o expurgo de la colección).

Centro de formación y desarrollo. La Red Europea Q*For, integrada por cinco países (Bélgica, España, Francia, Irlanda y Holanda), evalúa y certifica la calidad de centros de formación mediante el análisis de características técnicas, profesionales e institucionales y la satisfacción y valoración de los usuarios a los que dirigen sus actividades. Una vez evaluado, y la vista de los resultados obtenidos, este centro ha obtenido la certificación Q*For de calidad por el nivel de satisfacción de sus clientes y sus características como institución, siendo además el primer Ayuntamiento de España que obtiene esta certificación.

Centros Deportivos de los barrios rurales. Estos centros obtuvieron la certificación en ISO 14.001:2004 en el año 2007 a través de AENOR. La ISO 14.001:2004 es la norma de referencia internacional reconocida como sistema de gestión medioambiental, basada en el principio de mejora continua, teniendo como finalidad identificar, verificar y controlar los aspectos medioambientales de cualquier organismo.

Instituto Municipal de la Salud Pública (IMSP). En el año 2002 obtuvo la certificación por AENOR del cumplimiento de la norma UNE-EN-ISO 9001/2000. Los procesos acreditados han sido: control de calidad del agua de consumo público, emisión de informes sanitarios para licencia de apertura en establecimientos alimentarios, control sanitario de piscinas y control de productos alimenticios. Asimismo, y conforme al derecho a la información medioambiental de los ciudadanos, desde el año 2000, el IMSP publica en la

web del Ayuntamiento de Zaragoza los datos de calidad de agua de la ciudad de Zaragoza con una actualización semanal.

Laboratorio de Análisis Instrumental del Instituto Municipal de Salud Pública. Este organismo se encuentra acreditado por la Empresa Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC) con el nº 304/LE605 para la realización de "análisis instrumental de agua y lodos".

Turismo de Zaragoza. Zaragoza, ha sido la primera ciudad española en conseguir la Q de Calidad. La Oficina de Turismo y el Zaragoza Convention Bureau se encuentran certificados, respectivamente, con la Q de Calidad y la ISO 9001.

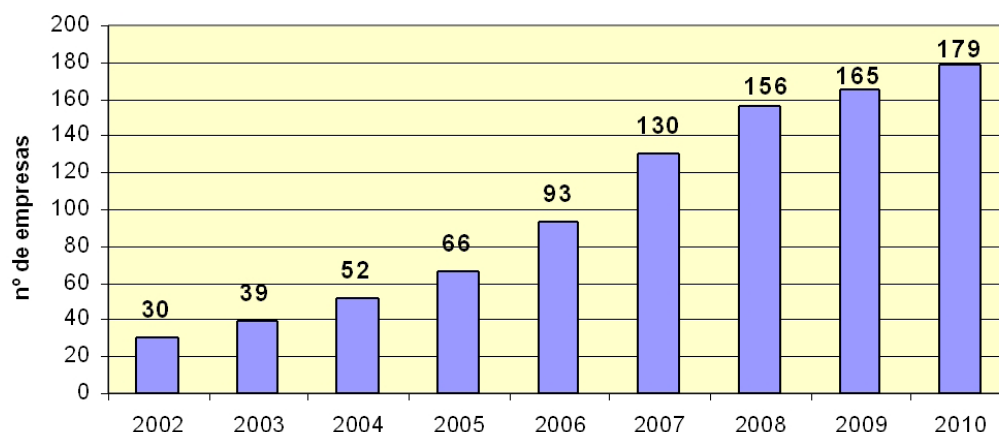
Gerencia Municipal de Urbanismo. Este servicio tiene establecido y desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad que ha obtenido la Certificación por AENOR del cumplimiento de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000. Comprende 35 procesos certificados.

Web municipal (www.zaragoza.es). Ha obtenido el certificado oficial de AENOR de accesibilidad TIC. Esta certificación de AENOR se enmarca dentro del sistema de certificación de accesibilidad desarrollado según la norma UNE 139803:1994 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos Web. Dicha norma, se fundamenta a su vez en las directrices de accesibilidad del World Wide Web Consortium (W3C), cuya oficina española está en la Fundación CTIC. La certificación es la respuesta a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que obliga a las administraciones públicas españolas a cumplir desde 2006 con los requisitos para que sus páginas web sean accesibles a personas con discapacidad y de edad avanzada. Esto mismo es aplicable a los sitios web privados que cuenten con financiación pública.

Montes de Torrero. En la actualidad se encuentra certificada la gestión de 332 ha por FSC.

Parque metropolitano del agua. Ha obtenido la certificación RP B16.01 de AENOR de mejor gestión de instalaciones equipamiento y mantenimiento.

Club de Encuentros con la Agenda 21 Local



Representantes del Club Encuentros 21



Otra actuación ligada a los sistemas de gestión y certificación se deriva del Club Encuentros Agenda 21. En el año 2001, la Confederación de Empresarios de Zaragoza (CEZ) y la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa de Zaragoza (CEPYME ZARAGOZA) firmaron un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza para la implantación del indicador común europeo B7 "Gestión sostenible de la autoridad local y de las empresas locales". Este indicador coincide básicamente con el objetivo nueve del "Plan estratégico de Zaragoza y su área de influencia", que está orientado, entre otras acciones, a fomentar la implantación de los Sistemas de Gestión

Medioambiental (SGMA). Desde entonces, estas organizaciones empresariales y el Ayuntamiento de Zaragoza han trabajado conjuntamente para llevar a cabo actuaciones encaminadas a mejorar la sostenibilidad de la ciudad, promoviendo la adopción por parte de las empresas de sistemas de gestión ambiental. El Club, por lo tanto, se creó para llevar a cabo esta colaboración y se encuentra abierto a todas aquellas organizaciones empresariales y empresas u organismos certificados ambientalmente o en vías de certificación interesados en impulsar junto con el Ayuntamiento un desarrollo sostenible para la ciudad. Las acciones definidas en la declaración de principios del club

son muy variadas y están basadas, fundamentalmente, en el intercambio de experiencias para la implantación de la Agenda 21 y en el desarrollo de estrategias conjuntas en torno a la sostenibilidad.

Son Socios del Club aquellas empresas u organismos certificados ambientalmente por cualquiera de los sistemas existentes (EMAS, ISO 14001). La figura de adheridos al Club se reserva para empresas u organismos que estén en vías de conseguir la certificación medioambiental de su sistema de gestión. Y se constituyen en observadores del Club las empresas u organismos certificados ambientalmente por cualquiera de los sistemas existentes (EMAS, ISO 14000) o en vías de certificación, que geográficamente estén localizados fuera de Zaragoza y de su área de influencia.

Entre las acciones del Club, se pueden destacar:

- El intercambio de experiencias respecto a los intereses comunes de las organizaciones empresariales, relacionados con la implantación de la Agenda 21 Local.
- La orientación de las estrategias de las empresas y decisiones comerciales hacia la estrategia del desarrollo sostenible.
- El trabajo activo en el Consejo Sectorial del Medio Ambiente.

Este organismo inició su andadura con 22 empresas, comprometidas desde la fundación del Club con los criterios de sostenibilidad. El aumento de socios ha sido constante desde ese momento. De hecho, las organizaciones empresariales detectan un aumento notable de las empresas que solicitan los certificados de calidad medioambiental, demostrando un esfuerzo del tejido industrial zaragozano por adaptarse a las nuevas exigencias y compromisos con las directrices medioambientales. El Club, en la actualidad, cuenta ya con la participación de 184 organizaciones de Zaragoza y su área de influencia.

Objetivo 3

Potenciar el desarrollo de tecnologías limpias y adoptar sistemas de gestión de residuos que sean operativos.

