



G CONSELLERIA
O MEDI AMBIENT,
I AGRICULTURA
B I PESCA
/ DIRECCIÓ GENERAL
EDUCACIÓ AMBIENTAL,
QUALITAT AMBIENTAL
I RESIDUS

Punt d'Informació Ambiental
Memòria anual
Any 2018

MEMÒRIA ANUAL PUNT D'INFORMACIÓ AMBIENTAL



ANY 2018



0. Índex

1 Antecedents i objectiu del PIA

2 Funcions del PIA

2.1 Gestió de consultes (recepció, valoració i resposta)

2.2 Difusió d'informació a través de la pàgina web

2.3 Difusió d'informació a través de les xarxes socials (Facebook i Twitter)

2.4 Elaboració d'estadístiques

2.5 Redacció de la memòria anual

3 Estadístiques del PIA

3.1 Consultes resoltes 2018

3.2 Consultes resoltes per mes

3.3 Activitats

3.4 Camp temàtic

3.5 Xarxes socials

3.6 Visites pàgina web

4 Altres activitats del PIA



1. Antecedents i objectiu del PIA

El Punt d'Informació Ambiental (PIA) és una de les activitats desenvolupades des del Servei de Qualitat Ambiental (S.Q.A.), de la Direcció General d'Educació Ambiental, Qualitat Ambiental i Residus de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca del Govern de les Illes Balears. El PIA va néixer l'any 2003 en resposta a les necessitats d'informació ambiental detectades en la població de les Illes Balears i en els turistes que ens visitaven.

Aquest document analitza la gestió realitzada des del Punt d'Informació Ambiental al llarg de l'any 2018.

L'objectiu general l'any 2018 ha estat el de donar compliment a la *Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient* (incorpora las Directives 2003/4/CE y 2003/35/CE).

Com a objectiu específic ens hem fixat la potenciació de la difusió de la informació a través de la plana web del PIA, la recuperació d'una dinàmica proactiva i la centralització de tota la informació que entra i surt del PIA en el Servei de Qualitat Ambiental. A més, s'ha donat molta més visibilitat a les xarxes socials, amb una major activitat al Facebook, arribant a més gent i augmentant la xifra de seguidors. També, s'ha seguit impulsant el Twitter tot i que, en aquest cas, no s'ha aconseguit augmentar significativament el nombre de seguidors.

2.- Funcions del PIA

Les funcions del PIA al llarg del 2018 han estat les següents:

- 2.1.- Gestió de consultes (recepció, valoració i resposta).
- 2.2.- Difusió d'informació a través de la pàgina web.
- 2.3.- Difusió d'informació a través de les xarxes socials (Facebook i Twitter)



2.4.- Elaboració d'estadístiques.

2.5.- Redacció de la memòria anual.

2.1 Gestió de consultes

Aquesta és l'activitat principal del PIA, a través de la qual es concreta la relació directa amb l'usuari extern (ciutadans, administracions públiques, empreses i/o professionals, centres educatius, associacions i/o ONG's) que es posa en contacte amb l'Administració per tal d'obtenir informació ambiental.

Les sol·licituds es realitzen, principalment, a través de dos canals de comunicació:

- El telefònic (telèfon verd gratuït -900.15.16.17-, i sol·licituds derivades des de les centraletes de la Conselleria i d'IBANAT)
- Via e-mail ja siguin realitzades pels usuaris directament al correu electrònic del PIA (pia@dgqal.caib.es) o a través del "Formulari de contacte" de la pàgina web del PIA o bé a través del servei de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació del Govern de les Illes Balears (QSSI).

La bústia telefònica del PIA és un servei de contestador que recull les consultes realitzades pels usuaris fora de l'horari d'atenció personal que és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h.

Dins d'aquest horari, i en el cas que el telèfon 900 151617 estigui comunicant o no contesti (hi ha una única persona d'atenció d'aquest telèfon), la telefonada es deriva a una extensió mòbil corporativa, que normalment és atesa pel personal del Servei de Qualitat Ambiental, i en darrera instància pel propi responsable del Servei.

En el cas que aquesta extensió corporativa mòbil estigui comunicant o no contesti, s'activa un contestador automàtic amb el següent missatge:

"Punt d'Informació Ambiental.

En aquest moment no podem atendre la vostra consulta. Si us plau, diexeu missatge i nombre de telèfon i us telefonarem al més aviat que ens sigui possible.

Gràcies."



Fora de l'horari d'atenció (09:00 a 14:00), els usuaris que es posen en contacte amb el PIA, escolten el següent missatge:

“Benvinguts al Punt d'Informació Ambiental.

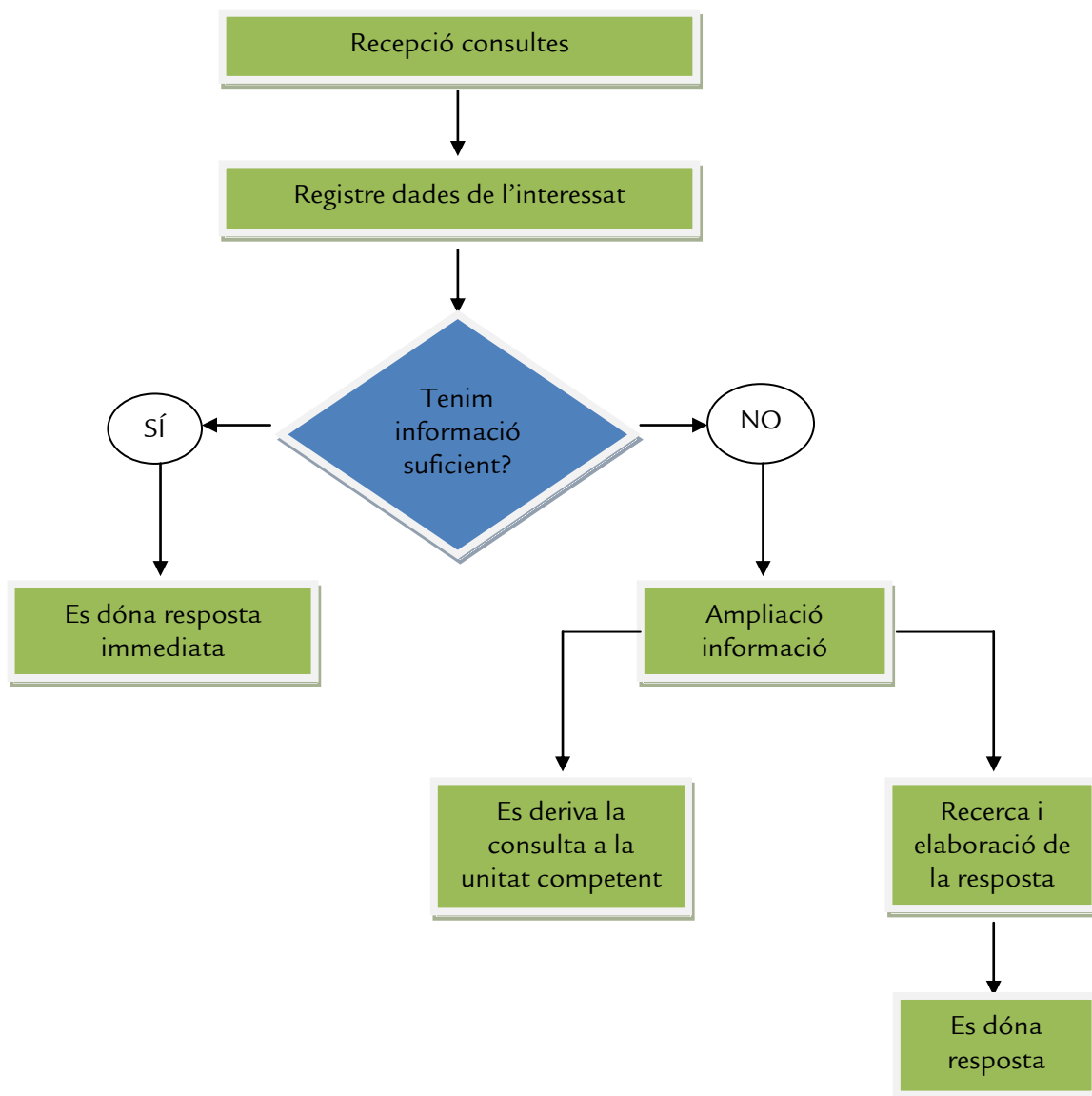
L'horari d'atenció telefònica del servei és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. Per favor, deixi el seu nom i telèfon de contacte després de sentir el senyal.

Si la trucada és per una urgència telefoni al 112. Gràcies.”

El personal del PIA es posa en contacte amb l'usuari, que ha deixat a la bústia les seves dades de contacte i el motiu de la seva trucada, al més aviat que això sigui possible.

Altres formes de contacte amb el PIA que es troben a disposició de l'usuari són la consulta presencial (oficines localitzades a la seu de la Conselleria al carrer Gremi Corredors, 10 del polígon de Son Rossinyol) i la plana web. Les sol·licituds d'informació presencial que arriben al servei són minoritàries en comparació amb l'ús del telèfon (tant de la línia gratuïta, com les redirigides des del servei de centraleta de la Conselleria). Ocasionalment s'han atès consultes realitzades a través de correu postal.

L'esquema següent mostra la metodologia de funcionament en la gestió de consultes:



En tots els casos la consulta i la resposta són incorporades en un full de càlcul per a la gestió posterior de la informació i a efectes estadístics.

En general, les consultes no escrites són resoltes per personal administratiu d'atenció telefònica mentre que les consultes escrites són resoltes per part de personal tècnic del Servei de Qualitat Ambiental.



2.2.- Difusió d'informació a través de la pàgina web

La gestió de la plana web pretén potenciar la difusió d'informació del PIA, fent-la arribar de forma proactiva a la ciutadania, utilitzant eines oficials del Govern: Microsite (eina especialitzada en la creació de webs, que facilita un disseny homogeni amb les directrius marcades pel Govern de les Illes Balears -GOIB-). Així es possibilita un millor accés dels usuaris, adaptant la informació a un format de lectura senzill i planera, i creant blocs d'informació accessibles de forma ràpida a través de la web.

Es presenta a continuació una vista de la pàgina principal i de l'índex de continguts:





La plana web del PIA inclou la següent estructura:

- **Pàgina principal**

Pàgina inicial.

El Home de la web inclou la informació de més actualitat i aquella que, en funció de l'època de l'any, és considerada de major interès per als usuaris amb enllaços directes a cada àrea (Let's Clean Up Europe, Normativa d'ús del foc, etc.) permetent accedir als principals apartats de la web directament des del Home, fent més visible l'estructura de la web.

Coneix el PIA.

Aquest apartat exposa informació sobre el PIA, quin és el motiu de la seva existència i dades estadístiques anuals del Punt d'Informació Ambiental (Memòries Anuals)

- **Àrea informativa**

Aquesta àrea inclou els serveis que contenen dades i informació d'actualitat en matèria de medi ambient i que normalment es sol·licitada pels usuaris del PIA:

Preguntes Més Freqüents (FAQ's).

Recopilació de les principals preguntes més freqüentment formulades al PIA, i estructurades per camps temàtics d'informació, com ara Aigua, Medi natural, Residus, Energia, etc., per tal de facilitar la seva recerca.

Agenda.

Inclou les activitats de caràcter medi ambiental organitzades pel sector públic en l'àmbit de les Illes Balears (Balears Natura i Guia de recursos i activitats d'educació ambiental) i aquelles de major rellevància en l'àmbit nacional i internacional.

Tràmits administratius.

Aquest apartat permet accedir a tota la informació sobre la tramitació administrativa necessària per dur a terme qualsevol actuació relacionada amb el medi ambient, sobre la qual intervé directa o indirectament la Conselleria de Medi Ambient,



Agricultura i Pesca, a més d'altres tràmits administratius a nivell local, estatal i europeu.

Línies d'ajuda.

S'informa sobre les ajudes econòmiques en matèria de medi ambient de la que pot resultar beneficiària la ciutadania de les Illes Balears.

- **Àrea documental**

La gestió documental és fonamental per tal d'assegurar la conservació indefinida de la informació més valuosa i fer-la perdurable en el temps:

Notícies i premsa.

Inclou les notícies en matèria de medi ambient que es difonen a través de la Sala de Premsa del Govern de les Illes Balears.

Normativa.

Accés a la normativa ambiental aplicable a les Illes Balears a nivell local, autonòmic, nacional i europeu.

Biblioteca.

Fons documental i recull de publicacions on-line i en paper. Tot el material de comunicació elaborat per la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca, així com la resta d'organismes governamentals a nivell insular i nacional es troben disponibles en aquest apartat.

- **Àrea interactiva**

Participació pública.

Aquest apartat permet l'usuari de conèixer els principals processos participatius que romanen oberts a l'actualitat i, sobretot, participar-hi.

Contacta amb el PIA.

L'usuari pot posar-se en contacte amb el PIA a través de: telèfon, correu electrònic, via Facebook, presencialment o, també, utilitzant el formulari web que el PIA posa a la seva disposició.

Enllaços d'interès.



Recopilació d'enllaços a planes web que ofereixen i difonen informació ambiental. Es divideix l'apartat en pàgines oficials, i pàgines no governamentals.

2.3.- Difusió d'informació a través de les xarxes socials (Facebook i Twitter)

Enguany s'ha recuperat l'activitat al Twitter i, alhora, s'ha seguit potenciant el Facebook, per tal de facilitar a l'usuari un canal més d'informació del servei, interactiu i de gran ús a l'actualitat.

L'actualització de la web es fa de forma continuada per part de l'equip de treball del PIA. Així i tot, cal tenir en compte que els enllaços directes a les fonts d'informació, en molts dels apartats, permeten tenir sempre la web del PIA actualitzada.

La web presenta un disseny i estructura interna que permet l'ampliació o modificació de continguts en qualsevol moment. Per tant, des del Servei de Qualitat Ambiental es poden fer aportacions i suggeriments, per tal de millorar o aportar valor a la web i al seu objectiu principal, que és el de potenciar la difusió del PIA i possibilitar un canal d'accés dels usuaris al PIA.

L'aplicació Microsite permet, a més, obtenir informació estadística que s'inclou a l'apartat següent.

2.4.- Elaboració d'estadístiques del PIA

En finalitzar cada any es realitza un anàlisi estadístic de les consultes gestionades. Així mateix, es col·labora amb el Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, sempre que es requereix informació des de Madrid sobre l'Aplicació pràctica de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, participació pública i accés a la justícia en matèria de medi ambient.

2.5.- Redacció de la memòria anual

Cada any es redacta una memòria que descriu les actuacions del PIA i inclou un anàlisi estadístic.



3. Estadístiques del PIA

En aquest apartat es presenta la informació estadística relativa a les dades de caracterització de totes les comunicacions d'informació realitzades a través del PIA l'any 2018 (enviaments d'informació a ciutadans i entitats públiques i privades, resposta a les sol·licituds, consultes, reclamacions, queixes i suggeriments).

3.1 Consultes resoltes

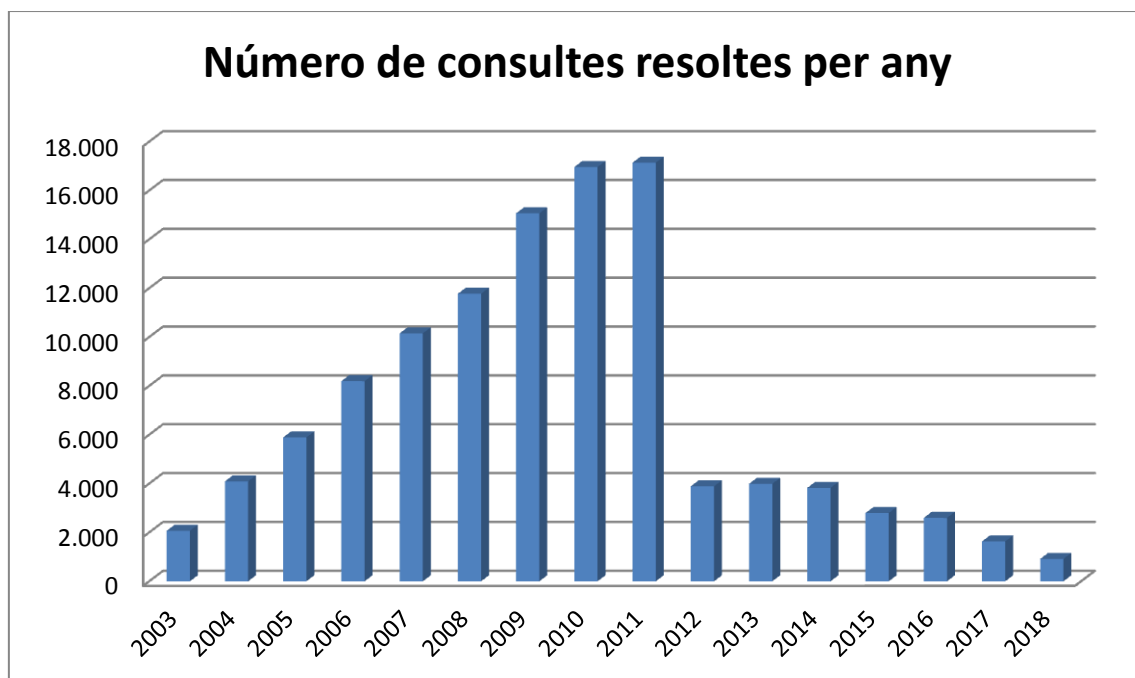
Es presenta a mode d'introducció un resum, en forma de taula i gràfic, de l'evolució interanual del número de consultes resoltes pel PIA des del seu inici l'any 2003.

Any	Nº comunicacions
2003	2.066
2004	4.090
2005	5.889
2006	8.194
2007	10.150
2008	11.773
2009	15.065
2010	16.961
2011	17.140
2012	3.890
2013	3.990
2014	3.824
2015	2.794
2016	2.595
2017	1.631
2018	926



La forta davallada que s'observa entre els anys 2011 i 2012, es correspon amb canvis en l'estructura administrativa del PIA, en correspondència amb la greu crisi econòmica.

Els darrers anys la tendència és cap a una davallada del nombre de consultes deguda, entre d'altres raons, al fet que la gent resol les seves necessitats d'informació a través de webs, xarxes socials i d'altres canals més directes. Tot i això, els anys 2017 i 2018 el número de consultes ha caigut considerablement també a causa de problemes interns del Servei de Qualitat Ambiental.

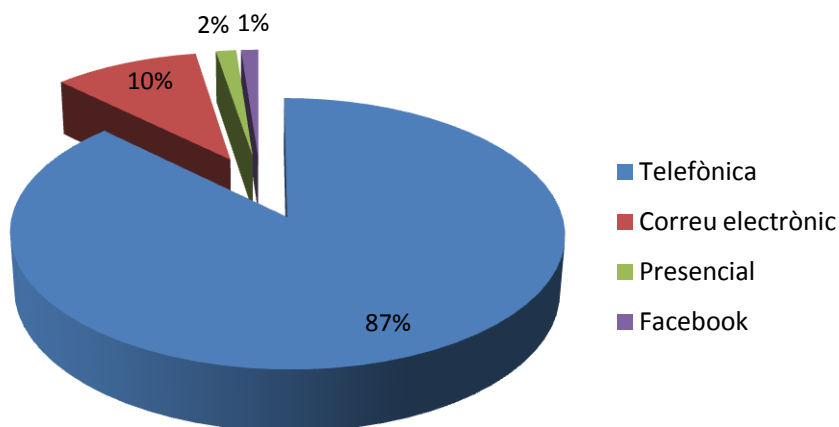


Cal indicar que en l'any 2018, el PIA ha estat atès per una auxiliar administrativa del Servei de Qualitat Ambiental, a més d'un tècnic, i el cap de Servei de Qualitat Ambiental, donant suport en funció de les necessitats.

De les **926** consultes resoltes el 2018, **809** han estat per via telefònica (87'37%) i **93** per correu electrònic (10'04%), **13** de manera presencial (1'4%) i **11** a través del Facebook (1'19%)



Via d'entrada de les consultes 2018



A la següent taula es presenta una relació de les consultes i respostes més representatives (per escrit), per a la resolució de les quals hi participen els tècnics del Servei de Qualitat Ambiental:

Usuari	Consulta	Resposta
Centre educatiu	Volent material per a fer una neteja de la platja d'es Carnatge	Se li comenta que estaria bé incloure la neteja a la campanya LCUE18 i que poden venir a cercar el material a la Conselleria si ho desitgen
Centre educatiu	Sol·liciten un joc interactiu del Servei d'Educació Ambiental	Se li comunica que la sol·licitud ha estat enviada al Servei d'Educació Ambiental i que ells es posaran en contacte
Particular	Consulta procediment de sol·licitud d'informació ambiental i possibilitats de recórrer per incompliment del dret d'accés a la informació	Se li comunica el termini màxim de resposta (30 dies) i les vies per recórrer
Empreses/ professionals	Pregunta si es necessari disposar dels documents de cada un dels vehicles per les empreses transportistes de residus	Se li comunica que SÍ es necessari i que la comunicació s'ha de fer a l'òrgan competent de la CA on té la seu social l'empresa



Particular	Vol saber què ha de fer per sol·licitar un permís de foc a es Carnatge	Se li explica que degut a que és una zona amb diferents competències solapades de diverses administracions s'haurà de posar en contacte amb el Servei de Gestió Forestal per a informar-se millor
Centre educatiu	Volien fer xerrades de conscienciació per a la minimització de residus als alumnes i estan interessats en fer una jornada de neteja	Se li facilita la Guia d'activitats d'educació ambiental 2018-19 del Servei d'Educació Ambiental i se li explica la iniciativa LCUE18
Particular	Vol saber com accedir a l'Avenc de Son Pou	Se li facilita el telèfon del Paratge Natural de la Serra de Tramuntana ja que es necessita una autorització per part seva
Particular	Vol organitzar i/o participar una jornada de neteja a la platja de Son Serra de Marina	Se li explica el projecte de LCUE18
Particular	Diu que en un terreny hi ha arbres amb les arrels fora que els han de plantar des de fa setmanes	Se li demana que aporti fotos i més informació (espècie/s, propietari terreny) però que no hi ha legislació que ho penalitzi a no ser que es tracti d'espècies protegides
Empreses/ professionals	Demana com fer una correcta gestió de RAEE de laboratoris i hospitals en quant al codi LER a assignar i tractament a realitzar	Se li explica que el codi LER a aplicar per cada RAEE ve determinat en el RD 110/2015, de 20 de febrer, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos i que el tractament a realitzar serà conegut pel gestor de residus que serà obligatori contractar
Empreses/ professionals	Demana si els productors de residus que tenen contractats Gestors Autoritzats de residus han de presentar còpia dels contractes de tractament amb els Gestors de residus. També vol saber el criteri del Servei sobre la interpretació de l'article 1 del RD 180/2015 en relació a l'article 25 de la Llei 22/2011 ja que es dedueix, segons ell, que no resultaria d'aplicació als productors de residus que únicament encarreguen el tractament a través de gestor autoritzats dins la pròpia CA i que únicament afectaria per trasllats entre CCAA	Se li comunica que sí s'ha de presentar còpia dels contractes si la seva empresa no els ha entregat mai. El RD 180/2015 no afecta al productor de residus sinó al gestor



Particular	Consulta sobre informació per instal·lar una bodega submarina a la costa de Balears (permisos, lloguers, informació sobre Tª de la mar, etc.)	Es contacta amb el Servei de Recursos Marins que informen que, aparentment, no hi ha antecedents d'aquesta activitat a les Balears i se li faciliten les dades del Servei per a que els envii un escrit explicant la idea i els detalls de la mateixa
Empreses/ professionals	Demana llistat d'empreses de reciclatge i de transport de residus	Se li facilita l'enllaç al web de Servei de Residus i Sòls Contaminats per consultar el llistat de gestors i transportistes de residus
Empreses/ professionals	Demana si existeix normativa específica de residus sanitaris de Balears que especifiqui el color de la bossa en la que han d'anar els diferents tipus i quins residus estan inclosos dins la classe I, i quina normativa fa referència a això. També si els residus de despatxos d'oficines, els residus d'un jardí públic exterior o els residus de la paperera d'un bany públic es considerarien de classe I	Se li informa que existeix la normativa que especifica el color de la bossa segons el tipus de residu del que es tracti (articles 7, 8 i 9 del Decret 136/1996) i a l'article 5 del mateix decret es fa referència als diferents residus segons les diferents classes i la definició del Grup I que contesta les seves preguntes. Així mateix se li adjunta el Decret al que es fa referència
Empreses/ professionals	Demana si és d'obligat compliment el Decret 136/1996 pel que fa al color de la bossa i si es contemplen sancions en cas de no complir-ho	Se li comunica que sí és obligatori el compliment del color de la bossa per cada classe de residu i que, en cas de no complir, s'aplicaria el règim sancionador segons la Llei 22/2011, de Residus i Sòls Contaminats
Empreses/ professionals	Demana si els envasos de bioetanol buits han de ser recollits per una empresa autoritzada o si no se considera residu perillós	Se li respon que si els envasos són petits són assimilables a RSU i, per tant, es poden dipositar als contenidors grocs però si són de mida industrial s'haurà de gestionar amb un gestor autoritzat o amb l'Ajuntament
Empreses/ professionals	Demana si és d'aplicació la normativa de Metrologia als gestors de residus en cas que la facturació sigui en funció d'una mesura de volum i si s'hauria de sotmetre a un control metrològic	Se li comunica que la mesura utilitzada en facturació en plantes de gestió de residus que s'inspeccionen des del Servei de Residus i Sòls Contaminats no consta que s'utilitzi la mesura de volum sinó únicament de pes. Se li recomana consultar l'existència d'OCA's per conèixer la seva normativa d'aplicació en la DG de Política Industrial
Empreses/ professionals	Demana si pel que li deim els envasos de bioetanol no es consideren residu perillós	Se li explica que, com succeeix amb els pots de pintura o lleixiu, si l'envàs es de mida petita es pot dipositar en els contenidors grocs



Particular	Queixa perquè va reservar una nit per a dues persones al Refugi de s'Arenalet i no deixava elegir habitació individual o doble però en arribar al refugi els van proporcionar dues habitacions i vol un 50% de reemborsament	Se li comunica que la seva sol·licitud s'ha dirigit la seva petició al Servei de Refugis d'IBANAT i ells li donaran una resposta
Particular	Vol saber si a nivell autonòmic hi ha algun tipus de normativa de prevenció i control de la contaminació.	Se li comunica que la Comissió de MA de les Balears ens ha informat de que no tenen constància de l'existència de ninguna norma autonòmica que tingui un abast similar al del RD Legislatiu 1/2016 però que sí existeixen diferents disposicions que tracten per separat les qüestions sobre contaminació atmosfèrica, contaminació de sòls i contaminació d'aigües
Particular	Plataforma de veïnats de Portopí recapten informació sobre emissions de gasos/vapors de combustible a la seva zona i vol accedir a tota la informació sobre les trucades al telèfon 112 sobre l'episodi de contaminació ambiental que es va produir el dia 17 d'abril de 2018 al voltant de la planta de la companyia CLH	Se li informa que s'ha donat trasllat de la seva petició al SEIB 112 demanant la informació sol·licitada i se li enviarà en tenir-lo
Particular	Demana en quin estat es troba la sol·licitud que va fer per a que es fes una inspecció en una granja de porcs de Petra per saber si reunia les condicions per l'emmagatzematge de purins i la seva gestió	Se li informa que des del Servei de Ramaderia ens han indicat que han fet una inspecció i que donaran trasllat de la seva sol·licitud i de l'expedient al Departament Tècnic de Coordinació i Gestió de l'Aigua de la DG de Recursos Hídrics. També se li informa que els serveis jurídics estan elaborant una resposta formal a les seves peticions
Particular	Demana que es faci net el tros de torrent que queda al descobert dins Manacor per males herbes i mosquits	Se li informa que les actuacions en torrents situats en zones urbanes corresponen a l'administració competent en matèria d'urbanisme segons l'article 28.4 del Pla Hidrològic Nacional. D'altra banda, el Servei de Protecció d'Espècies informa que els ajuntaments han de comptar amb un servei de lluita contra el mosquit tigre per a casos com aquest



Particular	Demana quines són les mesures que ha adoptat el Govern per afrontar i prevenir la plaga de l'eruga peluda a Mallorca	Se li comunica que el cicle de la <i>Lymantria dispar</i> està en estat de imago i s'ha decidit atacar-la directament amb mil trampes amb feromones per atrapar les papallones. De juliol a agost l'espècie es troba en fase d'ou fins abril pel que ja s'estan preparant les possibles actuacions per contrarestar els seus efectes de cara a l'any que ve. Se li explica que el fet de la greu plaga d'enguany és deguda a que l'espècie presenta la característica de que cada 10-15 anys hi ha una explosió en la que la seva població creix de manera exagerada
Centre educatiu	Sol·licitud Xerrada Estat del Medi Ambient	Es confirma la xerrada pel dia 4 de juny
Empreses/ professionals	Demana informació sobre tràmits administratius a fer per a que una empresa pugui transportar, gestionar i valoritzar residus de restes de poda (documentació necessària, codi LER, si es poden cremar)	Se li comunica que pel transport de residus no perillosos s'ha de fer una "comunicació de transportista de residus", pel tractament necessitarien una "autorització d'instal·lació i "autorització d'operador". Els codis LER es poden trobar a internet i en el seu cas és "02 01 03". Les restes de poda es poden cremar sempre que es compleixi amb la normativa vigent a les Illes Balears en matèria d'ús del foc i resta de normativa sectorial
Particular	Comenta que al port de la Colònia de Sant Jordi ha aparegut una espècie d'alga de color rosa que s'està expandint molt ràpidament a veure si es pot fer una revisió	Se li comenta que un dels nostres tècnics s'ha desplaçat a la Colònia de Sant Jordi per valorar la situació in situ i que en principi no s'ha pogut trobar cap indicatiu de contaminació per algues com les que descriu. Se li demana que ens envii més informació sobre la situació actual i fotografies de les algues
Centre educatiu	Sol·licita informació per saber a qui es pot adreçar de la DG de Recursos Hídrics que li pugui comentar els problemes pendents en l'aigua que volen resoldre amb polítiques públiques per fer una tesi doctoral sobre simulació social en polítiques públiques de gestió de l'aigua a les Balears	Se li informa que hem contactat amb el Departament Tècnic de Coordinació i Gestió de l'Aigua on ens han comunicat que han rebut una petició seva sobre l'assumpte i que pot contactar directament amb la DG de Recursos Hídrics, Joana Maria Garau
Administracions Públiques	Vol rebre informació i documentació sobre els projectes de gestió forestal sostenible que es realitzen a la finca de s'Arangí a Es Mercadal	Se li passa contacte del senyor Jorge Casado, enginyer de forests que duu a terme la gestió tècnica i forestal de la finca



Particular	Queixa perquè davant casa seva el veí ha posat excrements de cavall en una zona urbana en un solar sense tancaments	Se li comunica que com es tracta d'una zona urbana és l'Ajuntament de Manacor el que ha de decidir què s'ha de fer en base a les seves ordenances municipals
Empreses/ professionals	Consulta sobre si els residus de productes alimentaris (carn i formatge) són considerats SANDACH i a quina categoria pertanyen	Se li comunica que els dos casos sí són considerats SANDACH i que estan inclosos en la categoria 3 del Reglament (CE) 1069/2009
Particular	Queixa perquè un veí crema plàstic de nit. Vol saber com han d'actuar en aquests casos i a qui contactar	Se li informa que per tal de poder determinar el lloc i moment precisos en els quals cremen els residus prohibits és molt important tenir coneixement dels fets a temps real pel que se li aconsella que telefoni al 112 en detectar-ho
Empreses/ professionals	Vol saber com un client que produeix residus pot obtenir el número NIMA	Se li comunica que per obtenir el codi NIMA han de presentar la comunicació prèvia de productor de residus a l'inici de l'activitat (productors de residus perillosos i productors de residus NO perillosos si superen les 1000 Tn/any). Se li facilita l'enllaç del Servei per poder realitzar els tràmits necessaris
Particular	Adjunta denúncia per formigonat de camí públic sense permís de l'Ajuntament	Se li comunica que s'ha donat trasllat de la denúncia als Serveis d'Espais Naturals Protegits, d'Agents de Medi Ambient i al Paratge Natural de la Serra de Tramuntana
Particular	Queixa sobre molèsties per contaminació acústica en una zona ubicada entre els municipis de Llucmajor i Campos per avions volants a baixa altura	Se li dona la resposta que ha donat AENA al respecte en que comuniquen que els estudis realitzats no mostren anomalies en el compliment dels procediments establerts a l'aeroport de Palma i que són d'obligat compliment per totes les aeronaus que hi operen. Se li facilita el Mapa Interactiu del Renou "WebTrak" que mostra les dades de renou i trajectòries de les aeronaus
Particular	Denúncia per verí trobat al carrer. Demana on el pot dur	Se li comunica que hem contactat amb la Policia Local de Palma i que ens han indicat que són fets que s'han de denunciar a la Policia Local, Policia Nacional o Guardia Civil ja que podria tractar-se d'un possible delictes
Associacions/ ONG	Informa que han anat dues persones dient que han rebut cartes dient que la Conselleria reparteix bosses per a combatre la processonària. Si sabem on les reparteixen	El Servei de Sanitat Forestal ens indica que ells disposen d'un llistat d'establiments autoritzats on comprar les bosses i que aquestes s'han d'instal·lar a mitjan juliol per a que siguin efectives però que la Conselleria no reparteix bosses



Empreses/ professionals	Vol descarregar les pedreres autoritzades on es poden dur els residus generats en moviments de terres i la llista de transportistes de residus	Se li facilita l'enllaç al web de Servei de Residus i Sòls Contaminats per consultar el llistat de gestors i transportistes de residus.
Empreses/ professionals	Vol saber on dur botelles de gas inflamable	Se li comunica que, degut a les característiques del residu, ha de ser tractat per un gestor autoritzat de residus
Particular	Pregunta amb qui ha de contactar per si durant algun projecte de la Conselleria de MA es precisen bussejadors i poder enviar el seu currículum	Se li comunica que l'Administració Pública no contracta directament a persones per a professions especialitzades sinó que contracta empreses públiques o privades o associacions i se li aconsella que es posi en contacte amb aquest tipus d'empreses o associacions
Particular	Denúncia per apropiació indeguda de terreny protegit que pertany al Parc Arqueològic de Sa Morisca (Santa Ponça)	Se li comunica que des de l'Ajuntament de Calvià no tenen constància de la seva denúncia i que tenen un retràs important en la tramitació d'expedients. Així mateix, es remet còpia del seu escrit a l'Àrea de Patrimoni de l'Ajuntament de Calvià i que procediran a inspeccionar i valorar la situació
Particular	Denúncia que a la Costa dels Pins s'estan realitzant esdeveniments a la platja pública, a veure què podem fer	Se li comunica que des de Demarcació de Costes ja s'han dirigit a l'empresa organitzadora per posar-la en coneixement de les queixes rebudes i que els responsables han contestat que retirarien tota publicitat referent. Així mateix es dona trasllat a l'Ajuntament de Son Servera i Agents de MA de Demarcació de Costes
Associacions/ ONG	Vol realitzar una recollida de residus a la platja en col·laboració amb Decathlon amb uns 40 participants	Se li faciliten dades de contacte del coordinador de platges de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu
Empreses/ professionals	Vol saber on dur els següents residus: palets romputs, porexpan brut, dipòsits de resina buits	Se li informa que els residus als que fa referència han de ser tractats per un Gestor de Residus Autoritzat degut a que són considerats perillosos. En el cas dels palets es podrien dur al punt verd en el cas de que no estiguin tractats químicament
Associacions/ ONG	Vol que donem difusió d'activitats seves a la Fundació Vida Silvestre de la Mediterrània	Se li contesta que si ens envia els cartells de les activitats els hi donarem difusió a través de les nostres xarxes socials
Centre educatiu	Demana informació sobre vessament il·legals a les Balears	Se li facilita l'enllaç dels informes sobre l'Estat del MA a les Balears



Empreses/ professionals	Demana si és obligatori complir amb el tràmit de Comunicació de productor de residus per a empreses que generen únicament residus d'oficina i si les empreses de neteja que generen residus d'envasos de neteja amb distintiu ECOEMBES i draps bruts han de contractar un Gestor de Residus Autoritzar	Se li comunica que sí és obligatori el tràmit de comunicació com a productor de residus per empreses que generin residus perillosos d'oficina. En el cas d'empreses de neteja es poden gestionar com a assimilables a domèstic a no ser que es tracti de quantitats industrials
Associacions/ ONG	Estan realitzant una investigació sobre els residus plàstics a les costes de Mallorca i demanen si els hi podem passar les dades de caracterització dels residus obtinguts del programa LCUE18	Se li comunica que les dades de LCUE que tenim són totals ja que no es fa caracterització. Se li informa del projecte de Manteniment i Neteja dels Espais de Rellevància Ambiental i se li facilita l'enllaç per accedir a les dades
Particular	Com pot demanar permís per crema a Manacor	Se li expliquen les diferents zones i que ha de fer i amb qui ha de contactar en cada cas per fer foc
Associacions/ ONG	Volent fer una neteja d'alguna platja i saber si han de demanar permisos	Se li comunica que la competència per a la neteja de platges és dels municipis i se li recomana que es posin en contacte amb l'Ajuntament de Palma
Particular	Demana si hi ha mesuraments a l'àrea de Palma-s'Arenal que puguin relacionar l'increment d'emissions de CO2 els darrers anys amb l'arribada massiva de vols o creuers	Se li comunica que no es disposa d'informació detallada i discriminada pels diferents port i aeroports. Se li faciliten enllaços on pot trobar dades al respecte
Particular	Demana si hi ha ajudes per adquirir biotrituradores	Se li comunica que en principi si existeixen ajudes i se li faciliten dades de contacte de l'Àrea de Gestió d'Ajudes
Empreses/ professionals	Demanen informació sobre procés d'alta com a productor de residus	Se li faciliten dades del Servei de Residus i Sòls Contaminats
Empreses/ professionals	Consulta sobre crema de restes vegetals per part d'una empresa (autorització, diferència entre si són pròpies o derivades de la prestació d'un servei). També si una empresa fa compost amb les restes vegetals (autorització, diferència si són pròpies o derivades de servei, si és per ús propi o per vendre)	Se li comunica que dependrà de la quantitat en que es podrà tractar de manera especial i que en algunes zones es necessita autorització per part de la Conselleria o de l'Ajuntament. Per fer compost es necessita autorització segons el volum que es tracti ja que es poden produir lixiviats i s'ha de tenir un control sobre els materials que s'agreguen a la mescla. Per poder vendre s'ha de passar controls de qualitat. També se li comunica que les restes vegetals es poden dur a TIRME de manera gratuïta



Centre educatiu	Volen saber com retirar un material químic líquid, si hi ha un servei que se n'encarregui	Se li comunica que no hi ha cap servei que ho retiri a Eivissa i que, degut a que es tracta d'un residu perillós, és necessari que sigui tractat per un gestor autoritzat. Se li facilita enllaç per trobar els Gestors autoritzats a Eivissa
Particular	Vol saber on trobar informació relativa a l'estructura i contingut bàsic dels actes, informes i atestats elaborats pels Agents de Medi Ambient (AMA)	Se li faciliten les dades de contacte del Servei d'AMA
Centre educatiu	Demana on han de dipositar els gots de cafè amb un 5% de polietilè	Se li comunica que si tenen el símbol d'ECOEMBES els dipositen al contenidor blau i en cas de no tenir-lo que els llancin a rebuig ja que SAICA, que és l'empresa que s'encarrega del reciclatge del paper a les Illes, no recicla els gots plastificats ja que són perjudicials per a la maquinària

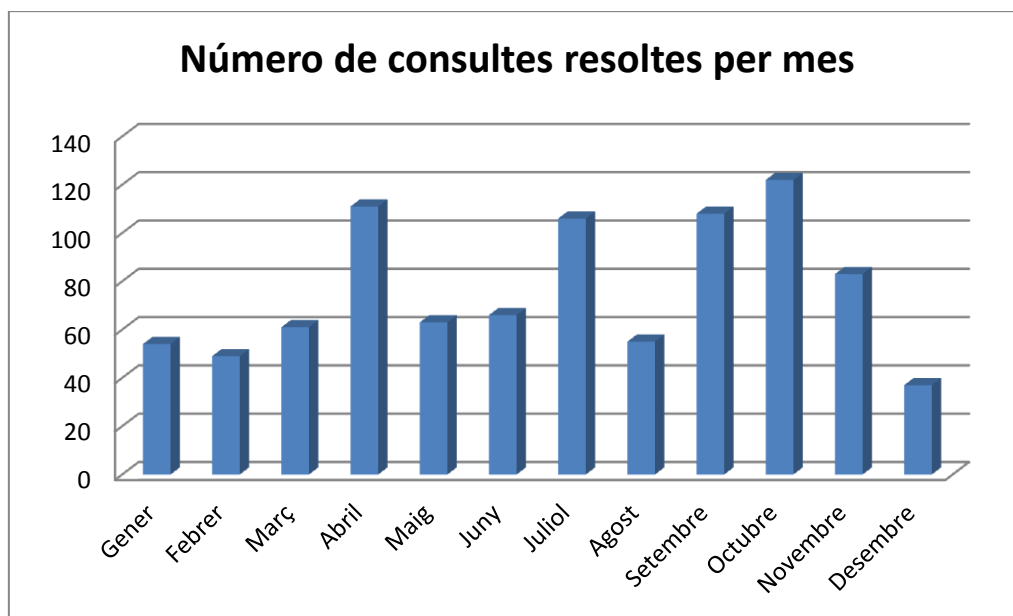
3.2 Consultes resoltes per mes

Al llarg de l'any 2018 el registre de comunicacions s'ha realitzat mitjançant un full de càlcul. A la següent taula es poden veure el número de consultes resoltes per mesos:

Any 2018	
Mes	Nº consultes resoltes
Gener	55
Febrer	50
Març	61
Abril	113
Maig	63
Juny	65
Juliol	107
Agost	57
Setembre	111
Octubre	121
Novembre	84
Desembre	39
TOTAL	926



A continuació es mostra gràficament la distribució mensual de les consultes resoltes:



Quan s'analitza el nombre de comunicacions realitzades al llarg de l'any 2018, s'aprecien fluctuacions mensuals.

Tenint en compte que la mitjana de consultes realitzades al mes es situa al voltant de les **77** consultes resoltes/mes, es pot observar com els mesos d'abril i octubre hi ha una pujada en el nombre de consultes realitzades deguda a una major activitat de crema de residus vegetals en zones rústiques a més d'altres motius que s'explicaran més endavant en aquest document.

Aquest any 2018 s'ha de destacar el mes d'octubre per ser el període de temps en el que el PIA ha gestionat un major nombre de consultes, fet que coincideix amb els anys anteriors i que és degut a que en aquest mes conflueixen tres factors que provoquen l'augment de les consultes: permisos de crema pel fi de l'època de restriccions sobre l'ús del foc, broll de les Fonts Ufanes amb les pluges de la tardor i el començament del temps més agradable per visitar els Espais Naturals Protegits i les àrees recreatives de les Illes Balears.



3.3 Activitats

Algunes de les activitats que generen un major nombre de consultes en determinades èpoques de l'any són les següents:

- **Visita i/o reserva a equipaments d'oci gestionats per l'Administració:** en els períodes estacionals de primavera i tardor, aprofitant el bon temps meteorològic, són habituals les sol·licituds relacionades amb aquesta tipologia d'oci a la natura, en el qual la ciutadania visita i/o utilitza els equipaments que la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca posa a la seva disposició: refugis principalment, àrees recreatives, zones d'acampada, finques públiques, etc.



- **Cremes de restes vegetals:** en diferents períodes de l'any, abans (abril i maig) i després de l'estiu (octubre), es realitzen els treballs de crema de rostolls i restes de poda, fet que suposa un augment del nombre de sol·licituds rebudes en el servei, relatives bàsicament a la petició d'autorització per a la realització d'aquesta tasca i en relació als períodes en què l'ús del foc està prohibit a les Illes Balears.
- **Tractament de control de la processonària del pi (*Thaumetopoea pityocampa*):** consulta que es realitza, generalment, durant els primers mesos de l'any (gener, febrer, març) ja que és durant aquests mesos en que les erugues estan dins les bosses i comencen a baixar dels pins causant molèsties i inseguretat a la gent.

Aquest any també hi ha hagut un increment en les consultes realitzades per l'eruga peluda de l'alzina (*Limantria dispar*).



3.4 Camp temàtic

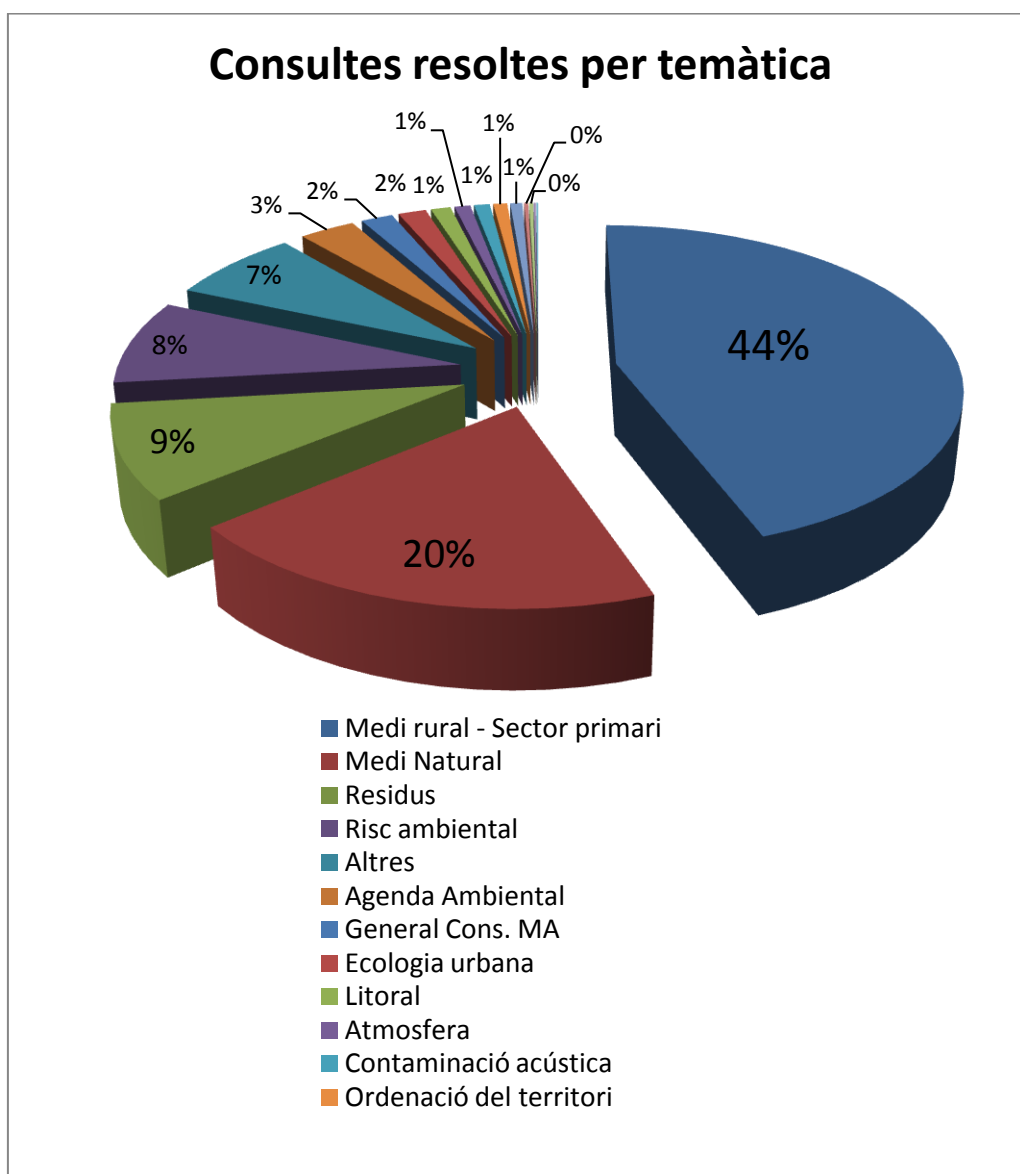
El **Camp Temàtic** ordena la informació en funció de la disciplina de coneixement relacionada amb el medi ambient. Aquest camp permet conèixer les disciplines dins de la categoria General "Medi Ambient", quines són les necessitats d'informació dels usuaris, podent desxifrar dues raons bàsiques: interès o desconeixement per part de l'usuari.

S'ha pogut reflectir quina quantitat de comunicacions s'han realitzat i sobre quines temàtiques principals s'ha sol·licitat informació. Tenint en compte la temàtica de les consultes més freqüents realitzades durant el 2018, destaquen per damunt de la resta quatre camps principals: **Medi Rural, Medi Natural, Residus i Risc Ambiental**.

Camps temàtics	Consultes resoltes 2018	Camps temàtics	Consultes resoltes 2018
1. Activitats classificades	0	11. Litoral	10
2. Agenda ambiental	32	12. Medi Natural	182
3. Aigua	6	13. Medi rural - Sector primari	408
4. Atmosfera	8	14. Mobilitat i transport	0
5. Contaminació acústica	8	15. Ordenació del territori	7
6. Ecologia urbana	14	16. Altres	66
7. Energia	2	17. Residus	87
8. General Cons. Medi Ambient	16	18. Risc ambiental	76
9. Eines de planificació i gestió, EIA	2	19. Sanejament i clavegueram	0
10. Informació meteorològica	1	20. Turisme	1



A la taula es pot veure que la gran majoria de les consultes són per temes de Medi Rural (la gran majoria d'aquestes referents a cremes o tals) i al gràfic següent es mostra que aquestes suposen el **44%** de les consultes resoltes l'any 2018. Les següents temàtiques en quant a nombre de consultes són referents a Medi Natural (**20%**), Residus (**9%**) i Risc Ambiental (**8%**).



La taula següent mostra el percentatge i el número de consultes segons el subcamp temàtic:



Camp temàtic	Subcamp temàtic	Total	Percentatge
Activitats classificades	Activitats classificades	0	0
Agenda Ambiental	Altres	0	0
	Educació Ambiental	14	1'51
	Formació	2	0'22
	Esdeveniments	9	0'97
	Voluntariats	7	0'76
Aigua	Altres	1	0'11
	Aigües superficials continentals	2	0'22
	Aigües subterrànies	3	0'32
	Estalvi/Reutilització aigua	0	0
	Consum/Qualitat aigua continental	0	0
	Dessaladores	0	0
	Reserves d'aigua	0	0
Atmosfera	Altres	0	0
	Emissions	3	0'32
	Substàncies que afecten la capa d'ozó	0	0
	Estacions de mesurament i control QA	0	0
	Qualitat de l'Aire	4	0'43
	Canvi Climàtic	1	0'11
Contaminació acústica	Renou	8	0'86
Ecologia urbana	Altres	2	0'22
	Parcs i Jardins	3	0'32
	Animals medi urbà	3	0'32
	Ports	2	0'22
	Neteja viària	0	0
	Problemes veïnals	4	0'43
Energia	Altres	0	0
	Estalvi energètic	0	0
	Energia renovable	2	0'22
	Camp electromagnètic	0	0
	Contaminació lumínica	0	0
	Subministrament energètic	0	0
General	Altres	15	1'62
	Organigrama/Directori	0	0



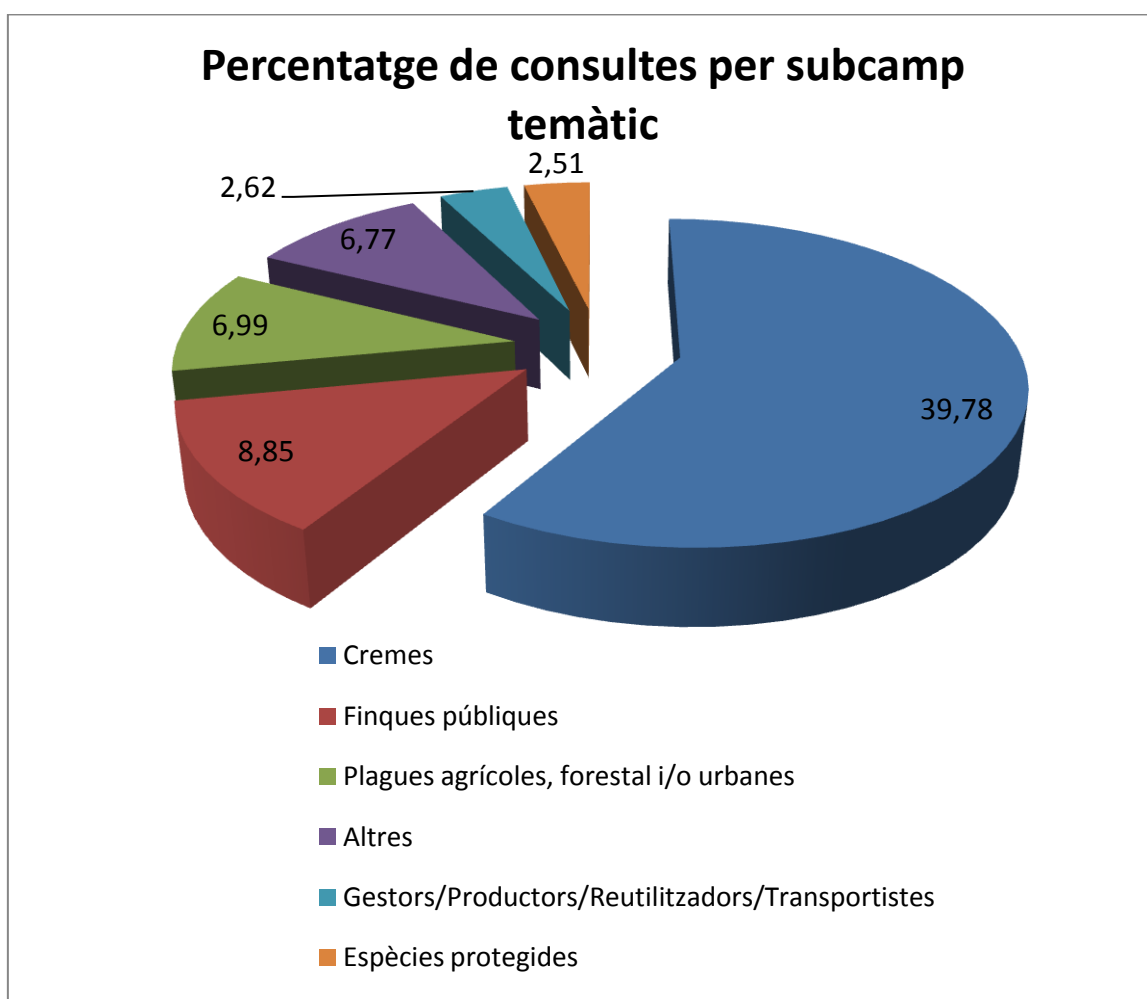
Conselleria de Medi Ambient	Oposicions/Oferetes de feina	1	0'11
Eines de planificació i gestió, Estudis d'Impacte Ambiental	Sistema de Gestió Ambiental	0	0
	Etiqueta ecològica	1	0'11
	IPPC	0	0
	Estudi Impacte Ambiental	1	0'11
	Agenda Local 21	0	0
	Bones pràctiques ambientals	0	0
Informació meteorològica	Dades climatològiques	0	0
	Pronòstic meteorològic	0	0
	Estacions meteorològiques	1	0'11
Litoral	Litoral	10	1'08
Medi Natural	Altres	9	0'97
	Refugis/Binifaldó	10	1'08
	Àrees recreatives	9	0'97
	Espais Naturals Protegits (monts, LICs i ZEPAs)	4	0'43
	PN Marítim terrestre de Cabrera	5	0'54
	Espècies protegides	23	2'48
	Medi marí/Reserves marines	1	0'11
	Monuments naturals	1	0'11
	Zones d'acampada	4	0'43
	Finques públiques	81	8'75
	Serra Tramuntana	10	1'08
	Platges	8	0'86
	PN Mondragó	0	0
	Catalogació d'Espècies	2	0'22
	Reserves Naturals	2	0'22
	PN Llevant	0	0
	PN Albufera de Mallorca	1	0'11
	PN Dragonera	3	0'32
	PN Ses Salines Eivissa	0	0
	PN Albufera des Grau	0	0
	Senderisme/Rutes	9	0'97
Medi Rural	Altres	6	0'65
	Cremes	363	39'2
	Caça	2	0'22
	Reforestació	0	0
	Pesca marina/fluvial	5	0'54
	Tales	17	1'84



Medi Rural	Agricultura	1	0'11
	Fitosanitaris	7	0'76
	Construccions agràries	2	0'22
	Animals medi rural/Races autòctones	5	0'54
Mobilitat i Transport	Altres	0	0
	Xarxa viària	0	0
	Transport privat	0	0
	Mobilitat sostenible	0	0
Ordenació del territori	Usos i classificació del sòl	2	0'22
	Construcció	5	0'54
Altres	Altres	66	7'13
Residus	Altres	30	3'24
	Caracterització	3	0'32
	Gestors/Productors/Reutilitzadors/Transportistes	25	2'7
	Residus Perillosos	10	1'08
	Recollida selectiva	3	0'32
	Vehicles fora d'ús	0	0
	RCD/Pneumàtics	0	0
	Residus Sòlids Urbans	0	0
	Residus Orgànics/Compost	1	0'11
	Residus Sanitaris	2	0'22
	RAEEs	3	0'32
	Parcs Verds	9	0'97
	Abocadors	0	0
	Canteres	1	0'11
	Plantes de triatge	0	0
Risc Ambiental	Altres	1	0'11
	Plagues agrícoles, forestal i/o urbanes	64	6'91
	Incendis forestals	0	0
	Sòls contaminats	0	0
	Abocament sòlid	6	0'65
	Abocament líquid	5	0'54
	Fenòmens meteorològics extrems	0	0
Sanejament i Clavegueram	Xarxa d'aigües pluvials/residuals	0	0
	EDAR/Col·lectors	0	0
	Fosses sèptiques	0	0
Turisme	Altres	1	0'11
	Ecotaxa/Targeta verda	0	0



El següent gràfic presenta els subcampus temàtics que han tingut una major representació en les consultes del PIA l'any 2018:



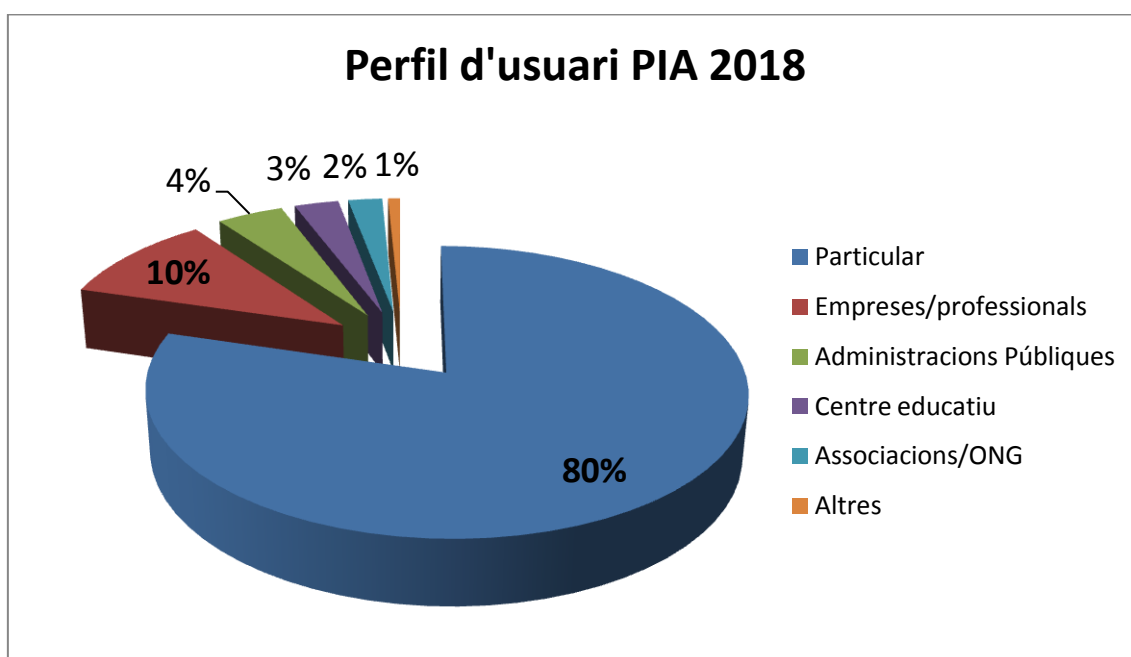
També es van realitzar un total de **308** enviaments d'e-mails massius a entitats públiques (ajuntaments i consells), privades (associacions, empreses i entitats) i a organitzacions sense ànim de lucre, per donar difusió d'informacions que es



consideren d'interès per a aquests col·lectius. La temàtica d'aquests enviaments va ser d'Agenda Ambiental (jornades, cursos, voluntariats, etc.).

3.5 Sol·licitud d'informació en funció del Perfil d'Usuari

La següent dada estadística es refereix al perfil d'usuari que realitza la sol·licitud d'informació al PIA. Aquesta dada es coneix en el moment en que un tècnic del PIA sol·licita aquesta informació quan aquest realitza la consulta.



Durant l'any 2018, la tipologia d'usuari predominant del PIA ha estat la ciutadania (80% de les consultes) destacant amb molta diferència respecte les empreses/professionals (10% de les consultes). Aquesta és una tendència que es manté respecte l'any anterior en que la ciutadania va realitzar un 84% de les consultes i les empreses/professionals un 7%.

Així mateix, la taula següent analitza el tipus d'usuari en funció de l'origen de les consultes realitzades. La primera posició l'ocupa el municipi de Palma, convertint-se així en el municipi origen de la majoria de les consultes registrades el 2018. Aquesta dada s'explica fàcilment degut a que és el municipi amb major nombre d'habitants, empreses i demés entitats de tot l'arxipèlag. El segon "municipi" amb un major percentatge de consultes és el de "altres" que aglutina consultes realitzades des de



fora de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i, també, d'aquelles en les quals no se sap des d'on han estat realitzades.

Municipi	Consultes	Percentatge
Alaior	3	0.33
Alaró	6	0.66
Alcúdia	18	1.97
Algaida	25	2.73
Altres	93	8.96
Andratx	20	2.19
Artà	6	0.66
Binissalem	7	0.77
Búger	2	0.22
Bunyola	14	1.53
Calvià	22	2.40
Campanet	11	1.20
Campos	17	1.86
Capdepera	10	1.09
Es Castell	2	0.22
Ciutadella	9	0.98
Consell	4	0.44
Costitx	6	0.66
Deià	5	0.55
Eivissa	16	1.75
Escorca	13	1.42
Esporles	12	1.31
Estellencs	2	0.22
Felanitx	22	2.40
Ferrerries	2	0.22
Formentera	1	0.11
Fornalutx	1	0.11
Inca	25	2.73
Lloret de Vistalegre	2	0.22
Lloseta	5	0.55
Llubí	6	0.66
Llucmajor	38	4.15
Manacor	31	3.39
Maó	11	1.20
Maria de la Salut	2	0.22



Marratxí	22	2.40
Es Mercadal	2	0.22
Es Migjorn Gran	1	0.11
Montuïri	5	0.55
Muro	6	0.66
Palma	197	21.53
Petra	5	0.55
Sa Pobla	11	1.20
Pollença	19	2.08
Porreres	2	0.22
Puigpunyent	13	1.42
Ses Salines	6	0.66
Sant Antoni de Portmany	6	0.66
Sant Joan	3	0.33
Sant Joan de Labritja	5	0.55
Sant Josep de sa Talaia	6	0.66
Sant Llorenç des Cardassar	8	0.87
Sant Lluís	4	0.44
Santa Eugènia	7	0.77
Santa Eulària des Riu	18	1.97
Santa Margalida	11	1.20
Santa Maria del Camí	7	0.77
Santanyí	13	1.42
Selva	16	1.75
Sencelles	14	1.53
Sineu	7	0.77
Sóller	25	2.73
Son Servera	7	0.77
Valldemossa	11	1.20

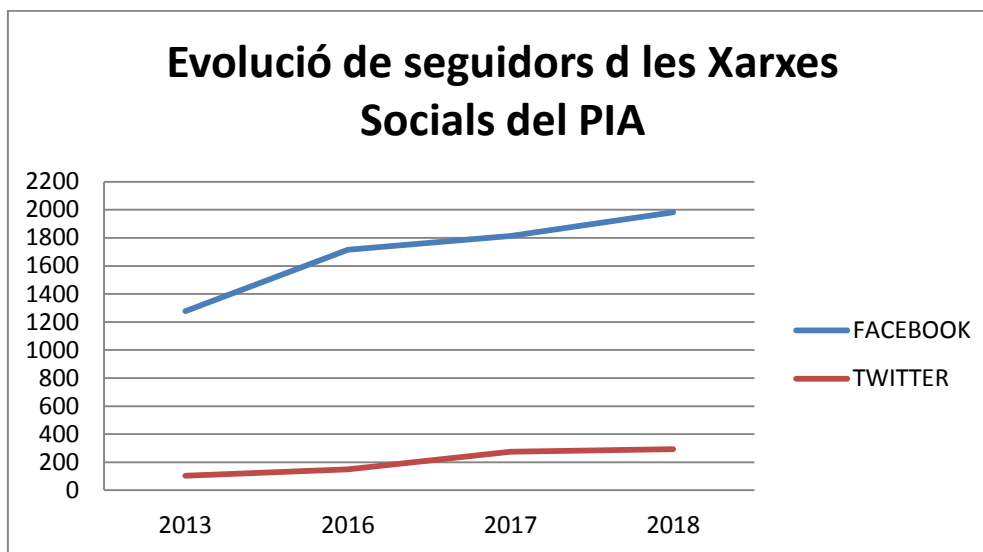
3.6 Xarxes socials

Durant el 2018 la pàgina oficial del PIA a Facebook ha assolit els 1.983 “m’agrada” amb 1.942 seguidors de la pàgina que representen un increment del 9’14% i del 12’51% respecte l’any anterior.

A més, a final del 2017 es va reprendre l’activitat al Twitter oficial del PIA i, actualment, compta amb 294 seguidors, amb un increment del 7’3% respecte l’any anterior.

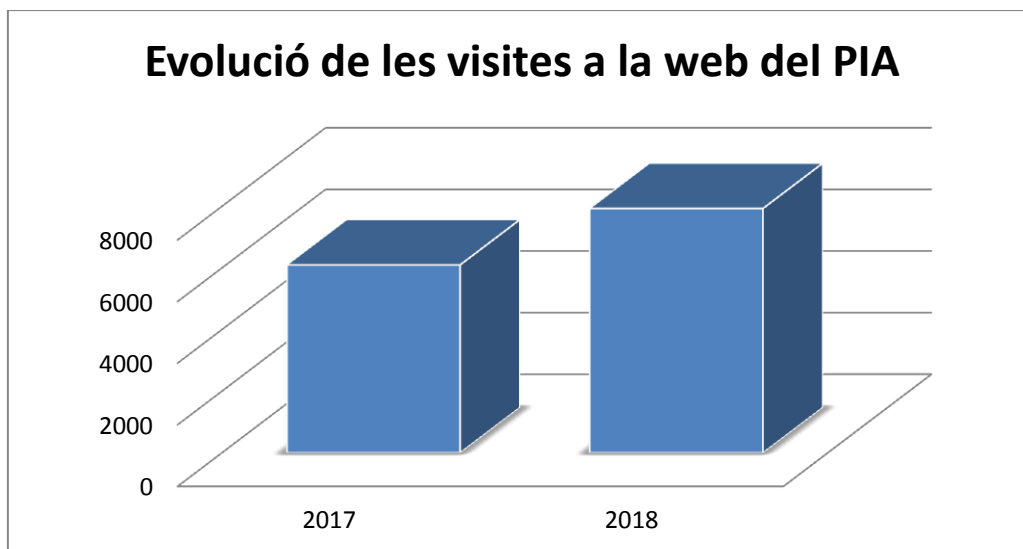


Al següent gràfic es pot observar la tendència creixent de seguidors de les xarxes socials del Punt d'Informació Ambiental



3.7 Visites pàgina web del PIA

La pàgina web del PIA ha rebut **7927** visites durant el 2018, fet que suposa un increment del 30% respecte a l'any 2017.





4. Altres activitats del PIA

4.1 Publicador d'activitats

Durant l'any 2018 s'ha estat treballant en una aplicació web que funcionarà com agenda de totes les activitats relacionades amb el medi ambient que es duuguin a terme per part dels diferents serveis de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca.

Aquest publicador d'activitats mediambientals estarà operatiu aquest any 2019 i serà una eina eficaç per mantenir informats a tots els interessats en aquelles activitats que es vagin realitzant a les Illes Balears (cursos, visites guiades, exposicions, jornades, etc.).

El publicador d'activitats tindrà el següent aspecte:

GOVERN ILLES BALEARS

Subscripció Català

Agenda 2019

Inici

Llistat d'activitats Cerca avançada

No s'han trobat activitats per la data seleccionada.

« 1 »

Març 2019						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
Avui						

EIVISSA
FORMENTERA
MALLORCA
MENORCA

© Govern de les Illes Balears

Avis Legal . Accessibilitat . Subscripció

Google Calendar

Govern de les Illes Balears:
C/ de la Llotja, 3 - 07012 Palma
Telèfon 012 - Fax 971176817



4.2 Let's Clean Up Europe

Aquest any 2018, seguint la inèrcia d'anys anteriors, el PIA, com a part del Servei de Qualitat Ambiental de la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca ha participat en l'edició Let's Clean Up Europe 2018, ja que és coordinador a les Illes Balears d'aquest esdeveniment que es realitza a tot el continent europeu, donant informació, realitzant les inscripcions de les diferents accions de voluntariat i repartint material per a realitzar les activitats



Aquest any, l'esdeveniment ha reunit 1.200 voluntaris en 29 accions a tot l'arxipèlag balear i s'han recollit un total de 2.000 quilograms de residus.

Palma, 31 de març de 2019.
SERVEI DE QUALITAT AMBIENTAL