



## SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE

### MEDIO AMBIENTE

#### SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Medio Ambiente**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

**EI ALCALDE**

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.</li><li>- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</li><li>- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.</li><li>- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.</li><li>- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.</li><li>- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 7/85 Reguladora de las Bases del Régimen Local.</li><li>- Decreto 3/1995 por el que se establecen las condiciones que deberán cumplir las actividades clasificadas por sus niveles sonoros y de vibraciones.</li><li>- Reglamento Municipal para la protección del Medio Ambiente Atmosférico aprobado en Pleno 11-06-1997.</li><li>- Ordenanza de Ruidos y vibraciones de fecha 07-05-2013.</li></ul>



## INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

Servicio Municipal de Medio Ambiente.

- Concejalía de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Dirección Postal: Paseo del Hospital Militar nº 11 bis Valladolid 47007.
- Teléfono: 983426222
- Fax 983426210

Otros:

- Centro Municipal de Acústica
- Dirección Postal: c / Olimpiadas nº 40 Las Villas-Valparaíso 47008 Valladolid
- Fax 983426210.
- Dirección Internet: [sma@ava.es](mailto:sma@ava.es).
- Otros: bus línea 5 Urb. Santa Ana.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Control y supervisión dentro del ámbito competencial, de todas las actividades, instalaciones, máquinas y cualquier dispositivo susceptible o capaz de generar ruidos y vibraciones.
- Control y supervisión dentro del ámbito competencial de todas las actividades, instalaciones, máquinas y cualquier dispositivo susceptible o capaz de generar contaminación atmosférica.
- Vigilancia de la calidad del aire y operación continuada de la Red de Control de la Contaminación Atmosférica de Valladolid.
- Emisión de boletines periódicos de información referido a la calidad del aire.
- Información general sobre cuestiones ambientales relacionadas con contaminación atmosférica y ruidos.
- Autorizaciones especiales para la suspensión provisional del cumplimiento de los valores límite de un área acústica por razones de interés general.
- Control de ruidos emitidos por vehículos a motor.
- Informe para las bonificaciones del IAE y el ICIO relacionadas con instalaciones solares.
- Control de la Huella de Carbono de la ciudad anualmente.
- Información al ciudadano en materia de eficiencia energética.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Respuesta a las consultas sobre licencias ambientales y comunicación ambientales en un plazo inferior a 24h. Se cumple.
- Facilitar el acceso a la información relativa a la calidad del aire en Valladolid en tiempo real a través de Internet. Se cumple.
- Mantenimiento de las 5 estaciones de la RCAVA, para obtener el 86% de datos válidos de toda la Red. Se cumple.
- En las llamadas telefónicas el tiempo medio de espera no excederá de 30s y en cualquier caso no superará los 3 min segundos. Se cumple.
- En los ensayos del Centro Municipal de Acústica, para garantizar la atención inmediata, se recomienda encarecidamente la solicitud de cita previa por teléfono.
- Autorización especial para la suspensión provisional del cumplimiento de valores límite en un área acústica: 72h.
- Autorización actuaciones musicales en la vía pública: 72h
- Recalibración y nuevo precinto de limitadores acústicos: 5 días.
- Comunicación respuesta a solicitudes datos de placa hostelería: 48h.
- Mantenimiento de la acreditación ENAC 17025 en la Red de medida de calidad del aire.
- Realización de los informes para las bonificaciones del IAE y del ICIO en un plazo de una semana
- Mantener actualizada anualmente la Huella de Carbono de la ciudad.
- Respuesta al ciudadano en materia de eficiencia energética en un plazo máximo de 48h.
- La solicitud de cita previa para los ensayos del Centro Municipal de Acústica se responderá en 48 en un plazo de 48 horas, y no se señalará para un plazo superior a 10 días



## CARTA DE SERVICIOS

### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de consultas sobre licencias ambientales y comunicaciones ambientales. Tiempo medio de respuesta.
- Número de h/año que la web de calidad del aire, no está disponible.
- % de datos válidos de la Red.
- Reclamaciones registradas por no responder por no respuesta telefónica.
- Reclamaciones registradas centro Municipal de Acústica.
- Numero de autorizaciones especiales para la suspensión provisional del cumplimiento de valores límites. Tiempo medio de respuesta. Tiempo máximo.
- Número de autorizaciones de actuaciones musicales en la calle. Tiempo medio. Tiempo máximo.
- Número de recalibraciones con precinto efectuadas. Tiempo medio. Tiempo máximo.
- Número de solicitudes de datos de la placa hostelería. Tiempo medio. Tiempo máximo.
- Número de informes relacionados con el IAE y el ICIO.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de quejas y sugerencias:

- Por teléfono a través del Servicio de Información 010 o directamente en el teléfono del servicio en el horario de atención al público tfono 983426100.
- Por escrito cumplimentando un impreso de queja o reclamación.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es 