



AYUNTAMIENTO  
**TRES CANTOS**

CARTA DE SERVICIOS  
TRES CANTOS 2030,  
TRANSPARENCIA Y  
CALIDAD

Diciembre 2023

## Índice

1.Presentación .....	3
2.Servicios prestados .....	4
3.Compromisos de calidad .....	6
4.Derechos y responsabilidades.....	7
5.Participación ciudadana.....	8
6.Gestiones y trámites .....	9
7.Datos de carácter general.....	9
8.Normativa.....	10

## 1. Presentación

Tres Cantos es un enclave urbanístico privilegiado desde su fundación. El trabajo en medioambiente comprende actuaciones globales y específicas, desde el mantenimiento del medio natural, como la flora y la fauna, hasta el control de las emisiones de olores y ruidos. Asimismo, el Ayuntamiento de Tres Cantos dispone de actuaciones dirigidas a la ciudadanía en materia de educación ambiental. Las Vaquerizas es un aula de educación ambiental que fomenta la conciencia sobre el medio natural en los vecinos, incrementa el conocimiento en huertos a los alumnos de los colegios de la ciudad y presta apoyo a asociaciones para el uso de sus instalaciones en actividades y talleres educativos ambientales. Asimismo, el Ayuntamiento dispone de “Huertos Urbanos”, situados en un entorno inmejorable del parque de los Alcornocues, donde los vecinos pueden optar a una de sus 106 parcelas mediante concurso público para su explotación.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Tres Cantos enmarca actuaciones destinadas a la mejora de la calidad en la gestión y en la transparencia, con el objetivo de ser un municipio referente en materia de gestión municipal de calidad y lograr la máxima transparencia.

La Carta de Servicios de Tres Cantos 2030, Transparencia y Calidad trabaja en consonancia con la Agenda 2030, cumpliendo con diferentes objetivos de esta.

De los 17 objetivos que en la Agenda se encuentran recogidos, esta carta actúa sobre los objetivos 4, 11, 13, 15 y 17.

Objetivo 4 (Educación de Calidad)



Objetivo 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles)



Objetivo 13 (Acción por el Clima)





AYUNTAMIENTO  
TRES CANTOS

Objetivo 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres)

Objetivo 17 (Alianzas para Lograr Objetivos)



Mediante la publicación y aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Tres Cantos muestra su compromiso con la calidad en la gestión, con la transparencia y accesibilidad de los servicios que presta a todos los vecinos.

## 2. Servicios prestados

### **Tramitación de autorizaciones de vertidos líquidos a la red de alcantarillado municipal**

Desde el departamento de medioambiente del ayuntamiento de Tres Cantos, se presta el servicio de tramitación de autorizaciones de vertidos líquidos tanto para nuevos tramites como para la prórroga de los ya existentes. Aquellas instalaciones industriales sujetas a dicha obligación pueden acudir al departamento a dicha tramitación.

### **Atención de denuncias ciudadanas por molestias por contaminación acústica**

La búsqueda de la mejor calidad en materia de ruido dentro del municipio es un trabajo diario. Desde medioambiente, se tramita todo tipo de quejas relacionadas con la contaminación acústica procedente de emisores acústicos, realizando las comprobaciones oportunas y mediciones de ruido en los casos que proceda. Requerimiento de adopción de medidas correctoras para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Este servicio a su vez lleva a cabo autorizaciones municipales en el ámbito de la contaminación acústica: autorización de ampliación del horario general de obras y autorización para superación de valores límite de ruido.



## **Educación ambiental. Programa huerto escolar en “Las Vaquerizas”**

La educación ambiental es esencial en nuestro municipio. Las Vaquerizas dispone de un recinto en el que se encuentra una zona de huerto y un edificio el cual dispone de dos salas; la sala de actividades y la sala de exposiciones. En este recinto y en particular, el servicio de huerto escolar tiene como objetivos lo siguiente:

- Aprendizaje sobre semillas, riego, plantas, preparación del terreno y manejo de las herramientas.
- Asesorar en el manejo sostenible del huerto escolar (planificación, siembra y plantación, tareas de mantenimiento, salud del huerto, etc.)
- Proporcionar material para trabajar el currículo educativo a través del huerto es los distintos niveles educativos: infantil y primaria.
- Actividades medioambientales.

## **Educación ambiental. Actividades familiares**

- Aprendizaje sobre actuaciones medioambientales en familia.
- Disposición del Aula Medioambiental en distintos tramos horarios para actividades sobre reciclaje, aprendizaje del medio natural y exposiciones.

## **Educación ambiental. Exposiciones ambientales**

- Aprendizaje sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante exposiciones en Las Vaquerizas

## **Huertos Urbanos**

- Aprendizaje sobre la horticultura
- Iniciar una experiencia que anime a los personas y colectivos sociales a elegir esta clase de vías para llenar su tiempo libre de un modo sano, sostenible, productivo y comprometido con el futuro

### 3. Compromisos de calidad

#### **a) Primer Compromiso**

Ofrecer actividades semanales a todos los vecinos de Tres Cantos a través del Aula Las Vaquerizas. Estas actividades están supervisadas y guiadas por un monitor titulado en materia de educación ambiental. Adaptadas a todo tipo de público, las actividades medioambientales buscan obtener la mejor valoración posible en materia de calidad.

Indicador 1.1. Actividades de calidad.

Indicador 1.2. Aumento de participación ciudadana.

Indicador 1.3. Valoración realizada por las personas participantes.

#### **b) Segundo Compromiso**

Crear una ciudad sostenible donde ofrecer a todos los colegios de la ciudad acceso al huerto escolar y enseñar el compromiso que tiene la ciudad en materia de eficiencia energética y medioambiente a los alumnos de estos.

Indicador 2.1. Valoración del servicio huerto escolar por parte de la comunidad educativa.

#### **c) Tercer Compromiso**

Potenciar el uso de los huertos urbanos. Ordenamiento y limpieza en el recinto donde se llevan a cabo las actividades hortícolas.

Indicador 3.1. Mejora del espacio de los huertos urbanos en materia de medioambiente

Indicador 3.2. Cumplimiento de la normativa de las bases de los huertos urbanos.

#### **d) Cuarto compromiso**

Actualización del portal de transparencia con la menor brevedad posible.

Indicador 4.1. Revisión del portal

Indicador 4.2. Valoración del portal

### **e) Quinto compromiso**

Calidad en el municipio.

Indicador 5.1. Calidad en la gestión a través de participación ciudadana.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **Derechos de la ciudadanía y usuarios**

- Ser tratados con respeto y deferencia por parte de los responsables de esta carta de servicios.
- Recibir información de calidad sobre los servicios que se prestan.
- Conocer la identidad, de manera transparente, del personal bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.

### **Responsabilidades de la ciudadanía y usuarios**

- Hacer uso de la información recibida en cuanto a sus obligaciones, relativas a la normativa ambiental, trasladándola a su comportamiento.
- Hacer buen uso y respetar los centros de información y educación ambiental.



- Avisar con la suficiente antelación en caso de no asistir a alguna actividad educativa para permitir la asistencia a otros convecinos.
- Colaborar con las actividades y proyectos desarrollados en centros educativos y realizar un buen aprovechamiento de estos.
- Contribuir a generar una cultura para la participación en los temas ambientales, tanto colaborando en el diseño y ejecución de proyectos educativos.
- Hacer un uso racional y adecuado de los recursos puestos a disposición de la ciudadanía por la Administración.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Tres Cantos realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. Las vías de participación establecidas son:

- Propuestas ciudadanas: propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local.
- Pleno Abierto: jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- Consejos Sectoriales: En particular para esta carta de servicios, corresponde el consejo sectorial de Tres Cantos 2030.
- Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos: instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones: permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Tres Cantos.

- Whatsapp municipal: 644 59 44 93

## 6. Gestiones y trámites

### **Canales para consultas y denuncias**

Los canales establecidos para la realización de consultas, sugerencias, solicitud de orientación e información previa a denuncia:

- El Registro Electrónico y presencial del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Correo electrónico dirigido al Servicio Técnico de Medio Ambiente: [medioambiente@trescantos.es](mailto:medioambiente@trescantos.es)
- Correo electrónico dirigido al servicio de Aula Medioambiental “Las Vaquerizas”: [aulamedioambiente@trescantos.es](mailto:aulamedioambiente@trescantos.es)
- Atención presencial del Servicio Técnico de Medio Ambiente, los martes de 10 a 12:30 horas, en el edificio del Ayuntamiento (Plaza del Ayuntamiento nº1), previa cita a través de la web municipal: <https://web.trescantos.es/tramites/citas-previas/>

Los canales establecidos para la presentación de denuncias oficiales por posibles incumplimientos por contaminación acústica y/u olores, serán exclusivamente los siguientes:

- El Registro Electrónico y presencial del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Policía Local (en situaciones de urgencia y molestias sobrevenidas).

## 7. Datos de carácter general

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios es la concejalía de Tres Cantos 2030, Transparencia y Calidad.

## 8. Normativa

### **Ámbito Estatal**

- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido.
- Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a la evaluación y la gestión del ruido ambiental.
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

### **Ámbito Autonómico**

- Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre vertidos líquidos industriales a la red de saneamiento de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo de Residuos, de la Comunidad de Madrid.
- Orden 2726/2009, de 16 de julio, por la que se regula la gestión de los residuos de construcción y demolición de la Comunidad de Madrid.

### **Ámbito Local**

- Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente contra la Contaminación Acústica (BOCM 11.09.2017).
- Ordenanza Municipal reguladora de los Residuos de Construcción y Demolición (BOCM 27.09.2013).
- Plan General de Ordenación Urbana de Tres Cantos, aprobado definitivamente por acuerdo de la Comisión de Urbanismo de Madrid el 7 de mayo de 2003.



AYUNTAMIENTO  
**TRES CANTOS**

- Plan Especial de iniciativa municipal para actualización y mejora de la ordenación urbanística en el municipio de Tres Cantos, aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento de Tres Cantos con fecha 25 de noviembre de 2010.
- Normativa reguladora del Plan Zonal Específico de la Zona de Protección Acústica Especial “Latores III” (BOCM 16.03.2023).