



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS A LA CIUDAD





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	4
3. SERVICIOS PRESTADOS	5
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	10
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	11
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	12
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	13
8. MARCO NORMATIVO	17



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable de los servicios ofrecidos por el área de Servicios a la Ciudad de esta carta es la Concejalía de Mantenimiento y Servicios de la Ciudad.

El funcionamiento del Servicio se basa en la recepción de los avisos en el Centro de Coordinación, ubicado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía a través de tres canales:

- Presencial.
- Telefónica (llamadas al **010**), que pueden provenir tanto de la ciudadanía directamente como de la **Policía Municipal, Protección Civil o Bomberos**.
- Telemática, a través de la plataforma online de gestión de incidencias.

MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD

Es un servicio público de mantenimiento viario, ofrecido por la Empresa Municipal de Servicios (ESMAR) a través de una encomienda de servicio, en permanente coordinación con los servicios municipales.

Este servicio tiene total cobertura en el término municipal de Arganda del Rey y funciona las **24 horas del día durante los 365 días del año**.

Los equipos de Mantenimiento de la ciudad estarán preparados para atender inmediatamente cualquier incidente, desperfecto o avería detectado y solucionarlo en el acto si es posible o en el menor plazo de tiempo necesario, dependiendo de la envergadura del mismo.

Igualmente desde la concejalía de Servicios a la Ciudad se llevan a cabo obras de pavimentación de calzadas y aceras, así como de remodelación y mejora de espacios públicos urbanos.

MANTENIMIENTO DE JARDINES, ZONAS VERDES, ESPACIOS PÚBLICOS Y ÁREAS INFANTILES.

Los Parques y Jardines de Arganda son espacios públicos para la convivencia, en los que el valor natural y el uso social mantienen un equilibrio. Para su gestión requieren la participación activa tanto de los/as vecinos/as que lo usan, como de las distintas unidades municipales encargadas de su mantenimiento.



GESTIÓN DE PUNTO LIMPIO.

La prestación del Servicio consiste en la explotación del mismo, destinado a recibir, previamente seleccionados, ciertos tipos de residuos de origen doméstico que, bien por ser reciclables, o bien por estar considerados como tóxicos o peligrosos, no es conveniente que se eliminen con el resto de las basuras domésticas. Estos residuos son depositados en contenedores específicos para cada material y posteriormente trasladados a centros de valorización, tratamiento o confinación. La gestión y traslado de los residuos se llevará a cabo por gestores autorizados.

2.-MISIÓN.

La Concejalía de Servicios a la Ciudad tiene como principales funciones realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en las diferentes infraestructuras, espacios naturales y edificios de titularidad municipal, la recogida y gestión de residuos sólidos urbanos así como la limpieza viaria, con la finalidad de hacer de los espacios públicos de Arganda del Rey lugares seguros y amables para el uso y disfrute de los vecinos/as.

Su gestión estará orientada a la prestación de servicios públicos con procesos simplificados y de calidad.

Su organización responde a la generación de valor público, con innovación, creatividad, transparencia y sentido de urgencia; así como dotar a la ciudadanía de un canal inmediato de participación vecinal.



3.- SERVICIOS PRESTADOS.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
1. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VÍAS PÚBLICAS				
<i>Este servicio cuenta con equipos de albañilería, electricistas, fontanería, cerrajería, etc. dotados con los mejores medios materiales para hacer frente a cualquier incidente relacionado con:</i>	Señalización inmediata de accidentes, desprendimientos y otras afecciones.		X	
	Inspección del estado de firmes.		X	
	Retirada de objetos de carretera y zonas adyacentes.		X	
	Limpieza de desprendimientos en calzada o cuneta.		X	
	Reposición de bordillos y solados.		X	
	Reparación puntual de arceles.		X	
	Reparación puntual y reconstrucción de cunetas.		X	
	Bacheos generalizados.		X	
	Reparación de blandones		X	
	Reparación y reposición de mobiliario urbano.		X	
	Conservación y mantenimiento de la señalización vial: Marcas viales, señalización vertical y semáforos.		X	
	Alumbrado público, reparación, mantenimiento y canalización.		X	
	Mejora de la accesibilidad en el Municipio.	X	X	X
	Recogida de datos para elaboración de informes y seguimientos del programa de gestión.	X	X	X
	Atención a la ciudadanía.	X	X	X
	Confección y tratamiento de partes.		X	
	Confección y tratamiento de inventarios.		X	
	Recepción de comunicaciones e incidencias del exterior.	X	X	X
	Recepción de comunicaciones e incidencias del personal del contrato.	X	X	X
	Elaboración de informes de seguimiento y cumplimiento de los objetivos.		X	
Elaboración de memorias técnicas en obras de mantenimiento y conservación, ejecución de obras de remodelación y mejora de espacios públicos.		X		
Pavimentación de vías públicas.		X		
Mantenimiento de fuentes ornamentales		X		
Mantenimiento y conservación de redes de saneamiento y abastecimiento de titularidad municipal.		X		



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
2. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EDIFICIOS MUNICIPALES, CENTROS EDUCATIVOS Y ESCUELAS PÚBLICAS				
<i>Este servicio contempla las siguientes actuaciones:</i>	Actuaciones y reparaciones en las instalaciones de fontanería y climatización.		X	
	Actuaciones y reparaciones en las instalaciones eléctricas y de iluminación.		X	
	Obras de albañilería, pintura y obra civil.		X	
	Trabajos de jardinería.		X	
	Limpieza de centros municipales y educativos.		X	
3. LIMPIEZA VIARIA Y RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS				
LIMPIEZA VIARIA <i>Los servicios de limpieza viaria consisten en:</i>	Barrido manual: comprende la limpieza de aceras y calles de la vía pública donde se retiran los residuos producidos por la circulación peatonal o rodada, hojas de árboles, vaciado de papeleras, reposición de bolsa, recogida de excrementos de animales y cualquier otro residuo a eliminar que pueda ser retirado por este equipo.		X	
	Barrido mecánico: comprende la operación de limpieza, recogida y retirada de residuos de las calzadas producidas por la circulación peatonal o rodada, hojas de árboles y cualquier otro residuo.		X	
	Limpieza de paradas y soterrados: comprende la operación de limpieza de los contenedores soterrados mediante el procedimiento de impulsión de agua caliente a presión.		X	
	Lava contenedores: comprende la limpieza y desinfección tanto exterior como interior de los contenedores. Se realiza con una máquina lava contenedores de agua a presión y detergentes.		X	
	Barrido mecánico polígono noches: comprende la operación de limpieza, recogida y retirada de residuos existentes en la calzada en el polígono industrial.		X	
	Baldeo mecánico y mixto noches: comprende la operación de limpieza de las calzadas mediante el procedimiento de baldeo con agua a presión.		X	



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
RECOGIDA DE RESIDUOS <i>El servicio de recogida de residuos contempla:</i> Información sobre el MAPA DE CONTENEDORES	Recogida de voluminosos: comprende la operación de recogida y transporte al vertedero de muebles y enseres de particulares depositados juntos a los contenedores ubicados en la vía pública.		X	
	Recogida de residuos en entorno de contenedores u otros: comprende la operación de recogida y retirada de residuos mediante acciones puntuales o planificadas.		X	
	Recogida de animales muertos abandonados: comprende la operación de recogida de animales muertos abandonados en la vía pública.		X	
	Reparación de soterrados: comprende la reparación de los sistemas de levantamiento y estructura de los soterrados instalados en el municipio.		X	
	RSU casco urbano: comprende la operación de recogida de los residuos domiciliarios o asimilables a domiciliarios de los contenedores aéreos y soterrados instalados para tal fin y posterior traslado a vertedero.		X	
	RSU polígono industrial: comprende la operación de recogida de los residuos domiciliarios o asimilables de las empresas del polígono industrial y posterior traslado a vertedero.		X	
	Recogida selectiva: Plástico, cartón, vidrio, aceite usado y ropa usada, recogida en contenedores habilitados a tal efecto y distribuidos en los distintos barrios del Municipio.		X	
4. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE PARQUES, JARDINES, ZONAS VERDES MUNICIPALES Y ÁREAS INFANTILES				
<i>El equipo encargado de la gestión de los espacios y diferentes elementos presentes en los parques y jardines municipales realizarán las actividades encaminadas a mantener esos espacios en adecuadas condiciones técnicas de seguridad, uso público y conservación sostenible. Para ello, se prestan los siguientes servicios:</i> MAPA DE PARQUES	PROGRAMA DE RIEGOS		X	
	PROGRAMA DE ABONADOS		X	
	PROGRAMA DE ENMIENDAS		X	
	PROGRAMA DE ENTRECAVADOS Y ESCARDAS		X	
	PROGRAMA DE ESCARDAS QUÍMICAS		X	
	PROGRAMA DE PODA Y RECORTE DE SETOS Y TOPIARIAS		X	
	PROGRAMA DE REPOSICIONES Y NUEVAS PLANTACIONES		X	
	PROGRAMA DE SIEGAS DE CÉSPEDES		X	
	PROGRAMA DE DESBROCES DE PRADERAS		X	
	PROGRAMA DE DESBROCE DE PARCELAS Y OTROS ESPACIOS		X	
	PROGRAMA DE AIREADOS		X	
PROGRAMA DE ESCARIFICADOS		X		



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
	<i>PROGRAMA DE RENOVACIÓN Y RESIEMBRA</i>		X	
	<i>PROGRAMA DE TRATAMIENTOS FITOSANITARIOS</i>		X	
	<i>PROGRAMA DE LAS OPERACIONES DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE RIEGO</i>		X	
	<i>PROGRAMA DE LIMPIEZA DE LOS ESPACIOS VERDES</i>		X	
	<i>LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS EN ZONAS VERDES</i>		X	
	<i>CREACIÓN DE ÁREAS INFANTILES</i>		X	
	<i>MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y MEJORA EN ÁREAS DE JUEGOS INFANTILES Y CIRCUITOS EN ESPACIOS PÚBLICOS Y CENTROS EDUCATIVOS.</i>		X	
	<i>BIOSALUDABLES AFECTA A:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ EQUIPOS DE JUEGOS INSTALADOS. ○ SUPERFICIES AMORTIGUADORAS, ARENEROS, PAVIMENTOS CONTINUOS DE SEGURIDAD. ○ CERRAMIENTOS PERIMETRALES EN DICHAS ÁREAS Y VALLADOS. ○ CARTELES INDICATIVOS E INFORMATIVOS. ○ CERTIFICACIÓN DE ÁREAS. 		X	
5. GESTIÓN DEL PUNTO LIMPIO				
<p><i>Los objetivos son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar vertidos incontrolados de residuos. • Gestionar adecuadamente los residuos generados en el hogar. • Reducir el volumen de residuos a tratar o eliminar en vertedero. • Realizar una correcta separación de los materiales valorizables. • Recuperar los materiales contenidos en los residuos para el correcto reciclaje. • Fomentar los programas de sensibilización y formación ambiental. 	Recepción de los residuos y control de su procedencia identificando el productor del mismo.		X	
	Identificación, clasificación y depósito.		X	
	Gestión del transporte hasta las instalaciones de reciclaje, transferencia, tratamiento o eliminación mediante transportistas y gestores autorizados.		X	
	Gestión informática de la entrada y de la gestión de los residuos del punto limpio.		X	X
	Información a los usuarios de los servicios y de los temas medioambientales en referencia a la gestión de residuos domésticos.	X	X	X
	Campañas de educación ambiental.	X	X	X
	Gestión documental de transporte y gestión de los residuos sobre los transportistas y gestores, mediante contratos de tratamiento, documentos de identificación, albaranes o documentos que cumplen con la normativa vigente.		X	
	Someter a revisión previa los AEE, siguiendo las especificaciones de la normativa vigente.		X	
	Envío mensual de la documentación referida a la gestión y elaboración de estadísticas.		X	



RESIDUOS ADMITIDOS EN EL PUNTO LIMPIO

Los usuarios/as aportarán los residuos previamente seleccionados y acondicionados de acuerdo a la tabla de residuos admitidos y criterios de selección.

La relación de los residuos admitidos en el punto limpio, así como de las cantidades admisibles por día y usuario/a son los siguientes:

TIPO DE RESIDUO	CANTIDADES ADMISIBLES
Voluminosos	50 Kg/día o una unidad de peso superior
Vidrio	20 Kg/día
Envases	10 Kg/día
Vidrio plano	20 Kg/día
Papel y cartón	20 Kg/día
Escombros	300 Kg/día
Chatarra	50 Kg/día
Madera	50 Kg/día
Textiles	20 Kg/día
Pilas	20 uds/día
Pilas botón	20 uds/día
Fluorescentes y bombillas	5 uds/día
Electrodomésticos	50 Kg/día o una unidad de peso superior
Aerosoles	10 uds/día
Radiografías	5 uds/día
RAEE	50 Kg/día o una unidad de peso superior
Aceite vegetal	10 l/día
Aceite mineral	10 l/día
Residuos vegetales	200 l/día
Envases contaminados	5 uds/día
Baterías	2 uds/día
Medicamentos	5 Kg/día
Pinturas	5 Kg/día
Tóner	4 Kg/día
CD y DVD	10 uds/día
Plásticos	10 Kg/día
Envases fitosanitarios	5 uds/día
Termómetros de mercurio	1 ud/día
Baterías de móvil	2 uds/día



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES
C.1.	Recoger los residuos domiciliarios del contenedor de resto todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 4 días a la semana, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a toda la ciudadanía.	I.1.A	Frecuencia de recogida semanal del contenedor de "resto".
		I.1.B	Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.
C.2.	Limpieza diaria de excrementos y desinfección de zonas afectadas en el 95% de los casos en un plazo no superior a 15 días	I.2.	Promedio anual tiempo de respuesta a solicitudes de desinfección de zonas afectadas.
C.3.	Realizar la recogida de animales muertos en vía pública en un plazo de 24 horas desde la recepción del aviso en al menos un 95% de los casos, y nunca transcurridas más de 48 horas.	I.3.A	Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos realizados en un plazo inferior a 24 horas.
		I.3.B	Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos realizados en un plazo inferior a 48 horas
C.4.	Atender a las incidencias urgentes en un plazo no superior a 1 horas en al menos el 95% de los casos, y nunca transcurridas más de 3 horas*.	I.4.	Porcentaje de incidencias urgentes atendidas en un plazo inferior a 1 horas.
			Porcentaje de incidencias urgentes atendidas en un plazo inferior a 3 horas.
C.5	Realización de actuaciones de mantenimiento y conservación en todos los barrios del municipio anualmente.	I.5.A	Porcentaje de barrios atendidos
		I.5.B.	Nº de actuaciones realizadas por barrios que han supuesto una mejora.
C.6	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado.	I.6.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.7	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales.	I.7.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.8	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida.	I.8.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).

***Tiempos de respuesta en resolución de incidencias urgentes:** Urgente, son aquellas que supongan peligro para las personas, y para elementos de las vías públicas, espacios públicos, edificios públicos o centros educativos: inmediato en menos de 1 hora



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el servicio (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.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del área.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de los servicios del área de Servicios a la Ciudad tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

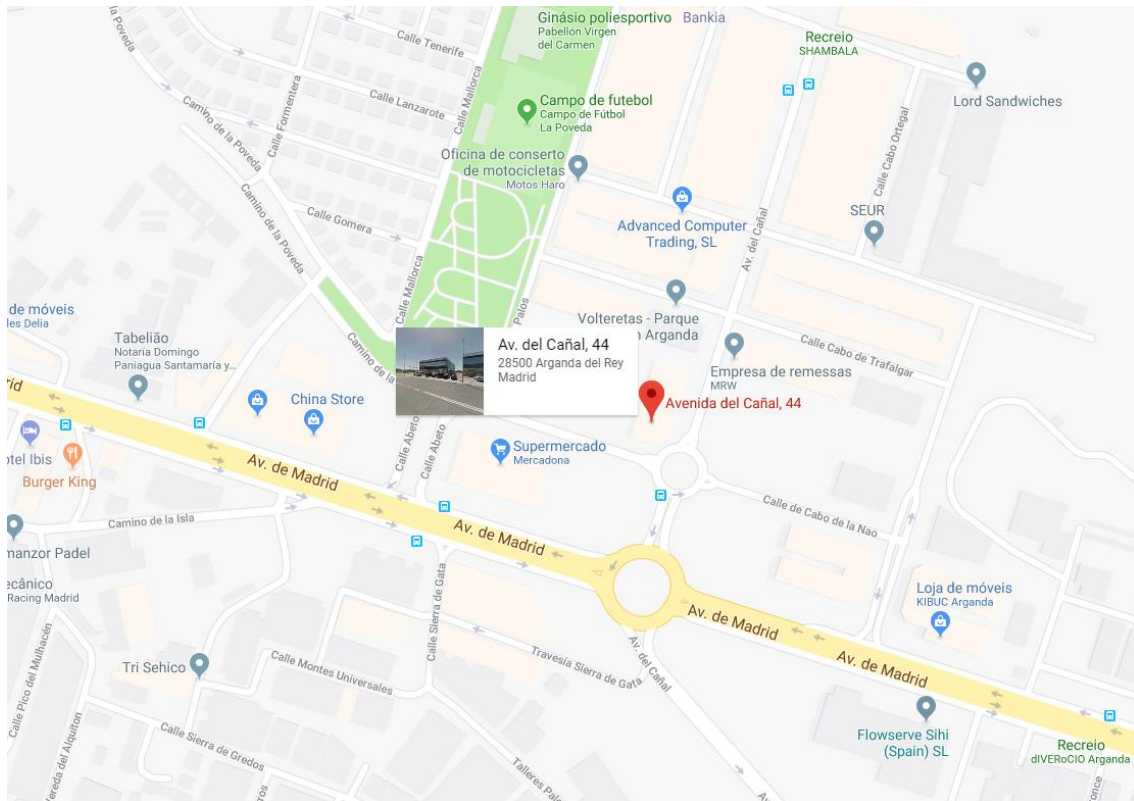
- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “*Datos de Localización y Contacto*” del texto de la Carta de Servicios). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Oficina técnica.

Avenida del Cañal, 44, Nave 19. 28500. La Poveda - Arganda del Rey (Madrid)



ATENCIÓN TELEFÓNICA

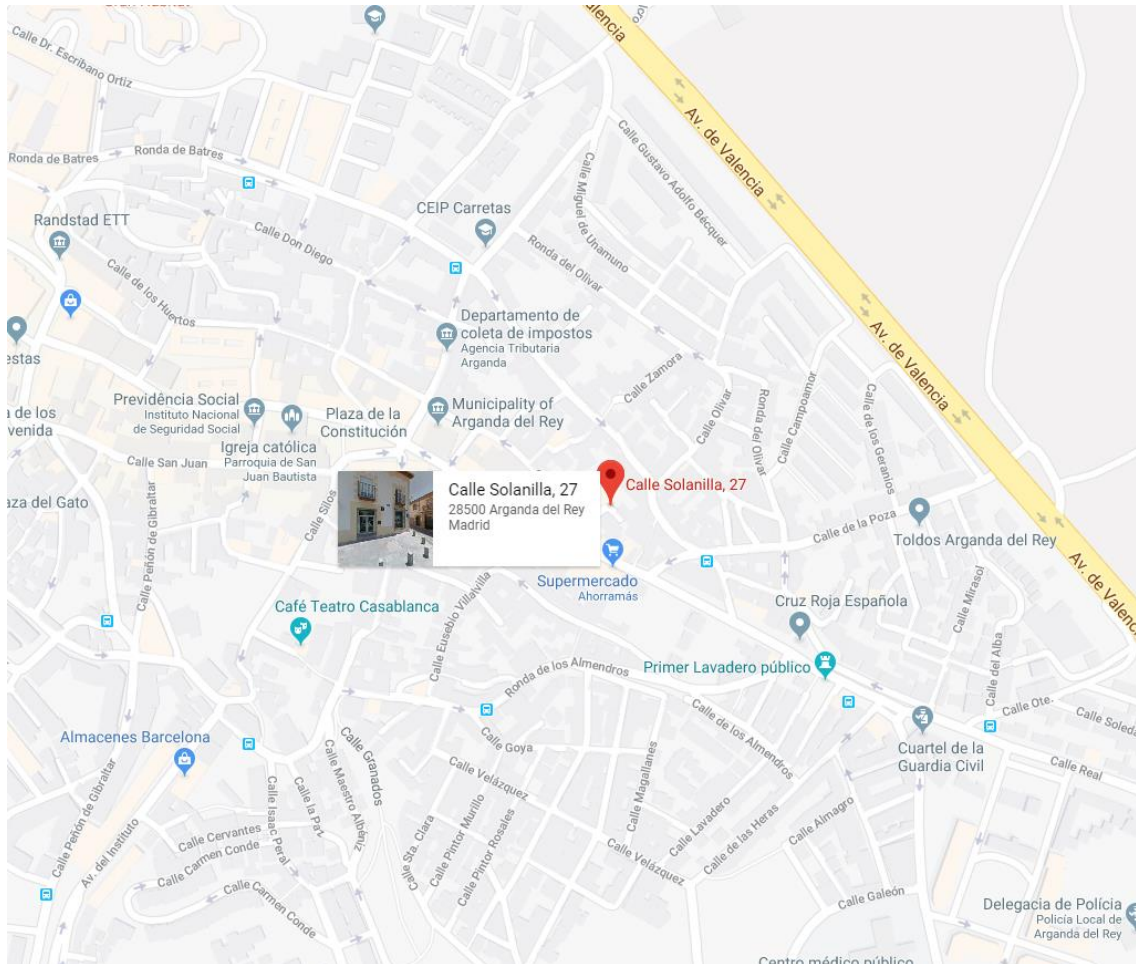


Teléfono General: 010/ 918702095 (si llama fuera del municipio)



Empresa de Servicios Municipales de Arganda (ESMAR)

C/ Solanilla, 27, 28500 - Arganda del Rey (Madrid)



ATENCIÓN TELEFÓNICA

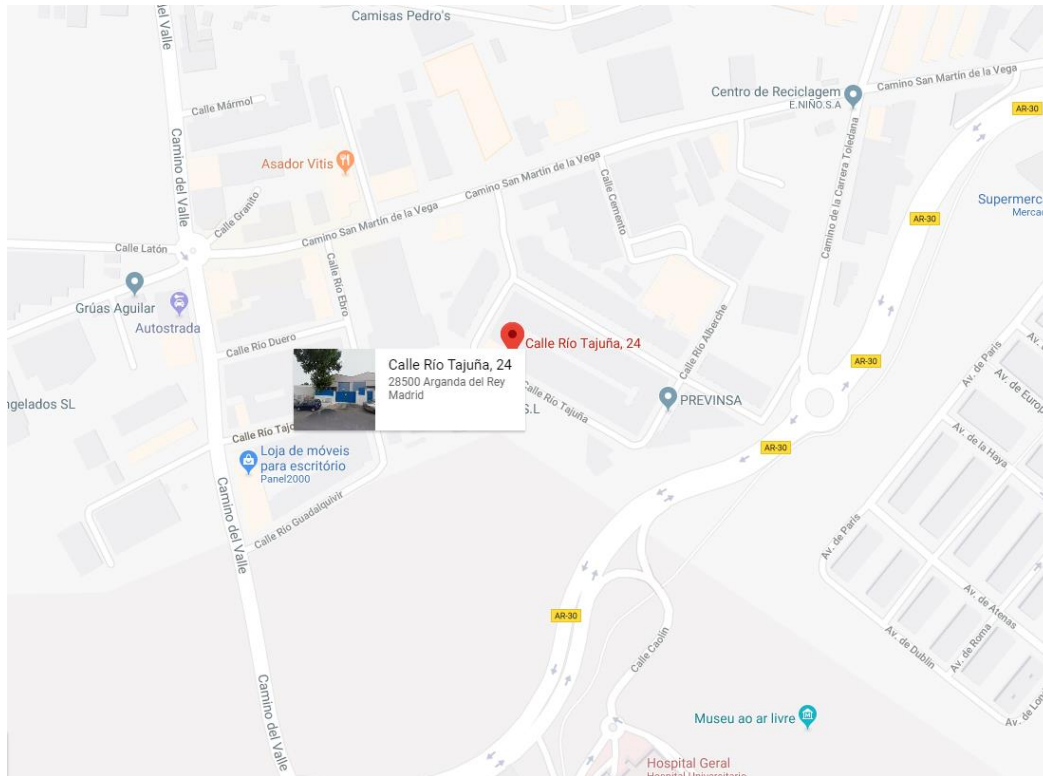


Teléfono General: 010/ 918757440 (si llama fuera del municipio)



Punto Limpio y Centro de Reciclaje

Calle Río Tajuña, 24, 28500 - Arganda del Rey (Madrid)



Horario de atención al público:

Lunes a Sábado:

Mañanas de 09:30 a 14:30 h

Tardes de 16:30 a 20:00 h

Domingos y festivos: Mañanas de 09:00 a 14:30 h.

Horario de atención al público en verano (1 de junio a 30 de septiembre):

Lunes a Sábado:

Mañanas de 09:30 a 14:30 h

Tardes de 17:30 a 21:00 h

Domingos y festivos: Mañanas de 09:00 a 14:30 h.

[NORMAS DE FUNCIONAMIENTO](#)





ATENCIÓN TELEFÓNICA



Teléfono General: 010/ 918 70 07 90 (si llama fuera del municipio)

Servicio gratuito para usuarios/as particulares (NO EMPRESAS)

TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	010@ayto-arganda.es arganda@ayto-arganda.es (solicitud contenedores de RSU)
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-servicios-la-ciudad/direccion/



8. MARCO NORMATIVO.

- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos. ([BOE, nº 183, de 30/07/2018](#))

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.[\(BOE nº 236 de 02/10/2015\)](#)

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)) Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. ([BOE nº162 de 08/07/2006](#))

-Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).



- [Ley 7/1985](#), de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES

Nacional

- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE). [BOE núm. 171, de 19 de julio de 2006](#).
- Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo. [BOE núm. 154, de 26/06/2008](#)
- Real Decreto 630/2013, de 2 de agosto, por el que se regula el Catálogo español de especies exóticas invasoras ([BOE Nº 185 del 3 de agosto de 2013](#)).

Regional

- Ley 1/1990, de 1 de febrero, de Protección de los Animales Domésticos y Ley 1/2000, de 11 de febrero, de modificación de la Ley 1/1990, de 1 de febrero, de Protección de los Animales Domésticos. [BOCM núm. 39 de 15 de Febrero de 1990](#)
- Ley 2/1991, de 14 de febrero, para la Protección y Regulación de la Fauna y Flora Silvestres en la Comunidad de Madrid. «[BOE](#)» núm. 102, de 29 de abril de 1991, páginas 13535 a 13539 (5 págs.)
- Ley 8/2005, de 26 de diciembre, de Protección y Fomento del Arbolado Urbano de la Comunidad de Madrid. [BOE núm. 52, de 2 de marzo de 2006](#)
- [Decreto 18/92, de 26 de marzo](#), por el que se aprueba el Catálogo Regional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres y se crea la categoría de árboles singulares.

RECOGIDA DE BASURAS Y ENSERES

Normativa europea

- Directiva 1999/31/CE, de 26 abril, de Vertido de residuos. [DOCE núm. 182, de 16 de julio de 1999, páginas 1 a 19 \(19 págs.\)](#)
- Directiva 2002/3/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2002, relativa al ozono en el aire ambiente. [DOCE núm. 67, de 9 de marzo de 2002, páginas 14 a 30 \(17 págs.\)](#)
- Directiva 2003/4/CE, de 28 enero, Acceso del público a la información medioambiental y deroga la Directiva 90/313/CEE, de 7 junio 1990. [DOUE núm. 41, de 14 de febrero de 2003, páginas 26 a 32 \(7 págs.\)](#)



- [Directiva 2003/35/CE, de 26 mayo](#), que establece medidas para la participación del público en la elaboración de determinados planes y programas relacionados con el medio ambiente y modifica, en lo que se refiere a la participación del público y el acceso a la justicia, las Directivas 85/337/CEE, de 27-6-1985 y 96/61/CE, de 24-9-1996.
- [Directiva 2004/107/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2004, relativa al arsénico, el cadmio, el mercurio, el níquel y los hidrocarburos aromáticos policíclicos en el aire ambiente.
- Decisión de la Comisión, de 3 de mayo de 2000, que sustituye a la Decisión 94/3/CE por la que se establece una lista de residuos de conformidad con la letra a) del artículo 1 de la Directiva 75/442/CEE del Consejo relativa a los residuos y a la Decisión 94/904/CE del Consejo por la que se establece una lista de residuos peligrosos en virtud del apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 91/689/CEE del Consejo relativa a los residuos peligrosos. [DOCE núm. 226, de 6 de septiembre de 2000, páginas 3 a 24 \(22 págs.\)](#)
- Decisión de la Comisión, de 14 de diciembre de 2006, por la que se determinan los respectivos niveles de emisión asignados a la Comunidad y a cada uno de sus Estados miembros con arreglo al Protocolo de Kioto de conformidad con la Decisión 2002/358/CE del Consejo [notificada con el número C(2006) 6468]. [DOUE núm. 358, de 16 de diciembre de 2006, páginas 87 a 89 \(3 págs.\)](#)
- [Directiva 94/62/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los envases y sus residuos.
- [Directiva 2000/76/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de diciembre de 2000, relativa a la incineración de residuos.
- [Directiva 2008/98/ce](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas.
- [Directiva 2012/19/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- [Directiva 2008/1/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2008, relativa a la prevención y al control integrado de la contaminación.
- [Directiva 2009/28/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables y por la que se modifican y se derogan las Directivas 2001/77/CE y 2003/30/CE.

Nacional

- [Real Decreto 506/2013](#), de 28 de junio, sobre productos fertilizantes.
- [Resolución de 21 de diciembre de 2012](#), de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se modifica el protocolo de detalle PD-01 «Medición, Calidad y Odorización de Gas» de las normas de gestión técnica del sistema gasista.
- [Ley 27/2006, de 18 julio](#), que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).
- [Ley 26/2007](#), de 23 octubre, de responsabilidad medioambiental.



- [Ley 34/2007](#), de 15 noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- [Real Decreto 1073/2002](#), de 18 de octubre, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación con el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno, óxidos de nitrógeno, partículas, plomo, benceno y monóxido de carbono.
- [Real Decreto 1796/2003](#), de 26 de diciembre, relativo al ozono en el aire ambiente.
- [Real Decreto 812/2007](#), de 22 de junio, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación con el arsénico, el cadmio, el mercurio, el níquel y los hidrocarburos aromáticos policíclicos.
- [Ley 5/2013](#), de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- [Ley 9/2006](#), de 28 abril, sobre evaluación de efectos de determinados planes y programas de medio ambiente.
- [Real Decreto Legislativo 1/2008](#), de 11 enero, texto refundido de la ley de evaluación de impacto ambiental.
- [Ley 11/1997](#), de 24 abril, de envases y residuos de envases.
- [Ley 22/2011](#), de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados (modificada por ley 5/2013 de 11 de Junio).
- [Ley 1/1990](#), de 1 de Febrero, de Protección de los Animales Domésticos.
- [Real Decreto 1378/1999](#), de 27 agosto, que establece medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.
- [Real Decreto 1481/2001](#), de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- [Real Decreto 1383/2002](#), de 20 diciembre, de gestión de vehículos al final de su vida útil.
- [Real Decreto 110/2015](#), de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- [Real Decreto 1619/2005](#), de 30 diciembre, de gestión de neumáticos fuera de uso.
- [Real Decreto 105/2008](#), de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.
- [Real Decreto 710/2015](#), de 24 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- [Real Decreto Legislativo 339/1990](#) de 2 de marzo por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y Seguridad Vial, en redacción dada por Ley 11/1999, de 21 de abril.
- [Resolución de 20 de enero de 2009](#), de la Secretaría de Estado de Cambio Climático, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan Nacional Integrado de Residuos para el período 2008-2015.



- [Real Decreto 9/2005](#), de 14 enero, que establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
- [Real Decreto 661/2007](#), de 25 de mayo, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.

Regional

- [Resolución de 4 de enero de 2019](#), del Director General de Medio Ambiente y Sostenibilidad, mediante la que se da publicidad a la aprobación de la Estrategia de Gestión Sostenible de los Residuos de la Comunidad de Madrid 2017-2024, conforme a lo establecido en el apartado segundo del artículo 26 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental.
- [ORDEN 665/2014](#), de 3 de abril, del Consejero de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se aprueba la estrategia de calidad del aire y cambio climático de la Comunidad de Madrid 2013-2020. Plan Azul +.
- [Ley 5/2003](#), de 20 marzo, de Residuos de Madrid.
- [Decreto 83/1999](#), de 3 junio, que regula las actividades de producción y de gestión de los residuos biosanitarios y citotóxicos en 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 en la Comunidad de Madrid.
- [Decreto 142/1998](#), de 30 julio, que crea el Registro Administrativo de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica y el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Cualificados.
- [Orden 2770/2006](#), de 11 de agosto, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se procede al establecimiento de niveles genéricos de referencia de metales pesados y otros elementos traza en suelos contaminados de la Comunidad de Madrid.

Reglamento y Ordenanza Municipal relacionada con el área

- Ordenanza de Protección y Fomento del Arbolado Urbano ([BOC 27/06/2015](#))
- Ordenanza reguladora de limpieza viaria y recogida de basuras ([BOC 08/03/2014](#))
- Ordenanza reguladora del distintivo de calidad ambiental ([BOC 18/02/2005](#))