AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

MEJORA CLIMÁTICA

2026









Presentación

El Ayuntamiento de València despliega en los últimos años una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites y acortado plazos incorporando en nuestra labor diaria la calidad en el servicio y la mejora continua.

Por medio de esta carta no sólo damos a conocer los servicios que ofrecemos, sino que también enunciamos los compromisos que nos marcan fruto de los aspectos que más preocupan a las personas usuarias.

Por tanto, y en línea con el compromiso municipal de conseguir una gestión cada vez más transparente, auditamos anualmente el contenido de esta carta de servicios y medimos y hacemos públicos sus resultados con el objetivo de revisarla y de la mejora continua del servicio prestado.







Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la presente carta de servicios será la que, tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

Nuestro **propósito**

La gestión de la contaminación acústica en Zonas acústicamente saturadas así como el control y vigilancia de la contaminación atmosférica. Promoción y adopción de medidas y compromisos tendentes a la mitigación y adaptación frente a situaciones de vulnerabilidad ocasionadas por el calentamiento global.

Nuestra **visión**

Velar para que la ciudadanía tenga las mejores condiciones ambientales por medio de una escrupulosa vigilancia y prevención de los contaminantes atmosféricos, acústicos y ambientales.

Servicios que ofrecemos

Contaminación acústica



Elaboración y aprobación de los mapas del ruido, así como sus revisiones y modificaciones posteriores.

Elaboración y aprobación de los planes de acción en materia de contaminación acústica, así como sus revisiones y modificaciones posteriores.

Coordinación de la mesa de Coordinación Acústica.

Asesoramiento técnico de instrumentación acústica en los diferentes Servicios del Ayuntamiento.

Gestión y explotación de la Red de Vigilancia Acústica en zonas acústicamente saturadas.

Control y vigilancia, propuesta de medidas y realización de informes sonométricos en ZAS (zonas acústicamente saturadas).

Difundir y fomentar entre la ciudadanía el mayor conocimiento de los temas relacionados con la contaminación acústica por medio de cursos, talleres y campañas de formación, así como de la concienciación y sensibilización en la lucha contra la contaminación acústica.

Denuncias de ruido por diferentes fuentes sonoras entre particulares.

Web del Servicio de Mejora Climática

En esta web se pone a disposición de la ciudadanía el conjunto de información que se genera en el Servicio y le da visibilidad. Como elementos que cabe destacar, están los siguientes:

- Mapa de ruido del término municipal de València. Visor del ruido - Planes de acción en materia de contaminación acústica -Campañas de sensibilización y concienciación.

- Planes de Acción contra la Contaminación acústica.

- Información actualizada de las zonas acústicamente saturadas de la ciudad.

- Información de las estaciones de la Red de Vigilancia de la Contaminación Atmosférica a través del Geoportal de la ciudad.

Contaminación atmosférica

Control y vigilancia de los niveles de contaminación atmosférica de la ciudad de València. Para la consecución de esta finalidad, el Ayuntamiento tiene firmado un convenio de colaboración con la Administración Autonómica con competencias en calidad del aire, el objeto del cual es regular la colaboración y mecanismos de coordinación entre las dos administraciones, para la realización de actividades de vigilancia y mejora de la calidad del aire.

Las dos instituciones, además, colaborarán en el diseño, la redacción y la puesta en marcha de planes de calidad del aire: planes de mejora de la calidad del aire.

Elaboración del diagnóstico de la calidad del aire de la ciudad de València. Difundir y fomentar entre la ciudadanía el mayor conocimiento de los temas relacionados con la contaminación atmosférica.

Seguimiento de las condiciones de activación y desactivación del Protocolo de medidas a adoptar durante episodios de alta contaminación por dióxido de nitrógeno o PM10.



Mejora climática

Es la parte del Servicio encargada de impulsar la transición ecológica de la ciudad. Para ello se encarga de la aplicación de las políticas locales de sostenibilidad urbana, transición energética y lucha para la mejora climática coordinando sus acciones con el Organismo Autónomo València Sostenible ofreciendo:

- Atención directa a la ciudadanía a través de las Oficinas de la Energía y del Observatori del Canvi Climàtic

- Convertir València en una ciudad **más sostenible, resiliente y preparada para la mejora climática.**



En adaptación de la ciudad ante fenómenos climáticos adversos

- Redacción y actualización del Plan de acción para el clima y la energía sostenible
- Acuerdo climático
- Red de refugios climáticos
- Registro y reducción de la huella de Carbono del Ayuntamiento

Eficiencia energética y edificación

- Rehabilitación energética de edificios municipales
- Fomento de comunidades energéticas locales
- Instalaciones solares en equipamientos públicos
- Tramitación de subvenciones para promocionar la des carbonización de la ciudad

Educación y participación ciudadana

- Programas y proyectos educativos en colegios (Proyecto 50/50)
- Campañas de sensibilización ciudadana
- Procesos participativos: ejecución Decidim 2020, 2022
- Fallas neutras y sostenibles

Movilidad Sostenible

- Instalación cargadores para electrificación de barcas en l'Albufera

Perspectiva climática

- Evaluación del impacto e inclusión de la perspectiva climática en instrumentos de planificación



Derechos y deberes de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Las personas usuarias tienen derecho a:

Acceder a la información ambiental que esté en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en nombre suyo, sin que por eso estén obligados a declarar un interés determinado, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o sede de acuerdo con la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la cual se regulan los derechos de acceso a la in-formación, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).

Las personas usuarias tienen el deber de:

Facilitar los datos que resulten imprescindibles y, por consiguiente, iniciar los trámites pertinentes según el procedimiento regulado por la ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica.

Colaboración de las personas interesadas en los procedimientos, de acuerdo con lo que se establece con carácter general en el artículo 18 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de manera específica en el artículo 58, puntos 3 y 4, de la Ordenanza Municipal de Protección contra la contaminación acústica.

Formas de participación

Las personas usuarias podrán participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios a través de las vías siguientes:

- Encuestas de satisfacción que se realicen periódicamente.

- Poniéndose en contacto con el Servicio de Mejora climática a través de los canales siguientes: teléfono, visitas presenciales (con cita telefónica previa).

Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender las aportaciones de la ciudadanía y reforzar la mejora continua de los servicios municipales. El correo electrónico a disposición es <ofquejas@valencia.es>

Las sugerencias, quejas o felicitaciones pueden presentarse:

Vía telemática. A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales, presentado en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento de València.

Las reclamaciones pueden presentarse:

Se aceptarán los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Vía telemática. A través de la sede electrónica, accediendo con un certificado digital o DNIe propio o de la persona representante.

Vía presencial. Se puede presentar por escrito en:

- El Registro General de Entrada ubicado en la plaza del Ayuntamiento.

- Oficina de atención ciudadana Antigua Tabacalera ubicada en la calle Amadeo de Saboya.

- Cualquiera de los registros de las juntas de distrito.

Las sugerencias y las reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de esta carta de servicios.



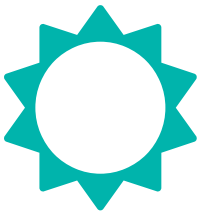
Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2, y a través de folletos informativos.

Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos



Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, se llevará a cabo el proceso correspondiente para corregirla. Esto implica:



- Análisis de causas: se investigarán las razones que han provocado la desviación.
- Implantación de medidas correctoras: se implementarán las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento.

Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria, informándole sobre las medidas correctivas que se deben adoptar.



Si se determina que el incumplimiento es sistemático y se verifica que las medidas correctoras no pueden solucionarlo, se procederá a reformular el compromiso adquirido.

Normativa reguladora

Con carácter general:

-Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

-Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

En materia de calidad acústica:

-Directiva 2002/49/CE, del Parlamento Europeo y del Consell, de 25 de junio de 2002, sobre evaluación y gestión del ruido ambiental.

-Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, y normativa de desarrollo.

-Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica, y normativa de desarrollo.

-Ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica.

En materia de calidad del aire:

-Directiva 2008/50/CE. del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008.

-Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera, y normativa de desarrollo.

-Directiva 2004/107/CE, de 15 de diciembre de 2004, relativa al Arsénico, el Cadmio, el Mercurio, el Níquel y los Hidrocarburos aromáticos policíclicos en el aire ambiente.

En materia de mejora climática:

-Directiva 2015/1480, de 28 de agosto de 2015, por la que se modifican varios anexos de las Directivas 2004/107/CE y 2008/50/CE

- Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética.

- Ley 6/2022 de 5 de diciembre, de la Generalitat, del cambio climático y la transición ecológica de la Comunitat Valenciana

- Ordenanza municipal de captación Solar.

Compromisos de calidad		Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad
Atender el 100% de cualquier tipo de consulta que se reciba en el Servicio en un plazo máximo de 72 horas (presenciales, telefónicas, telemáticas, papel,…).	01	**Número de consultas resueltas en plazo.**
Mantener a la ciudadanía informada durante el 100% de días del año sobre el diagnóstico acústico de la ciudad a través del espacio web municipal.	02	**Número de días/año de disponibilidad.**
Garantizar el funcionamiento operativo de la Red de Vigilancia Automática de la Contaminación Acústica y atmosférica durante el 100% de los días del año.	03	**Número de días/año de operatividad.**

Ofertar un mínimo de 5 acciones formativas/ año para grupos asociaciones ciudadanas y/o profesionales interesados en temas de Contaminación Acústica y Análisis Medioambiental

04 **Número de acciones formativas para grupos/año.**

Realizar una campaña/ año de divulgación y/o concienciación en materia de Contaminación Acústica y Análisis Medioambiental.

05 **Número de campañas/año realizadas.**

Publicar mensualmente los datos validados de los principales contaminantes atmosféricos tomados de las estaciones de la Red de Vigilancia de la Calidad del Aire.

06 **Número de publicaciones anual.**

Cubrir el 100% de las ayudas del proyecto 50/50 dentro de cada convocatoria.

07 **Conceder 20 subvenciones anuales.**

MEJORA CLIMÁTICA

Teléfono:
El teléfono en el que le atenderemos es: 962 082 458
Extensiones: 2270 / 2272/ 2226

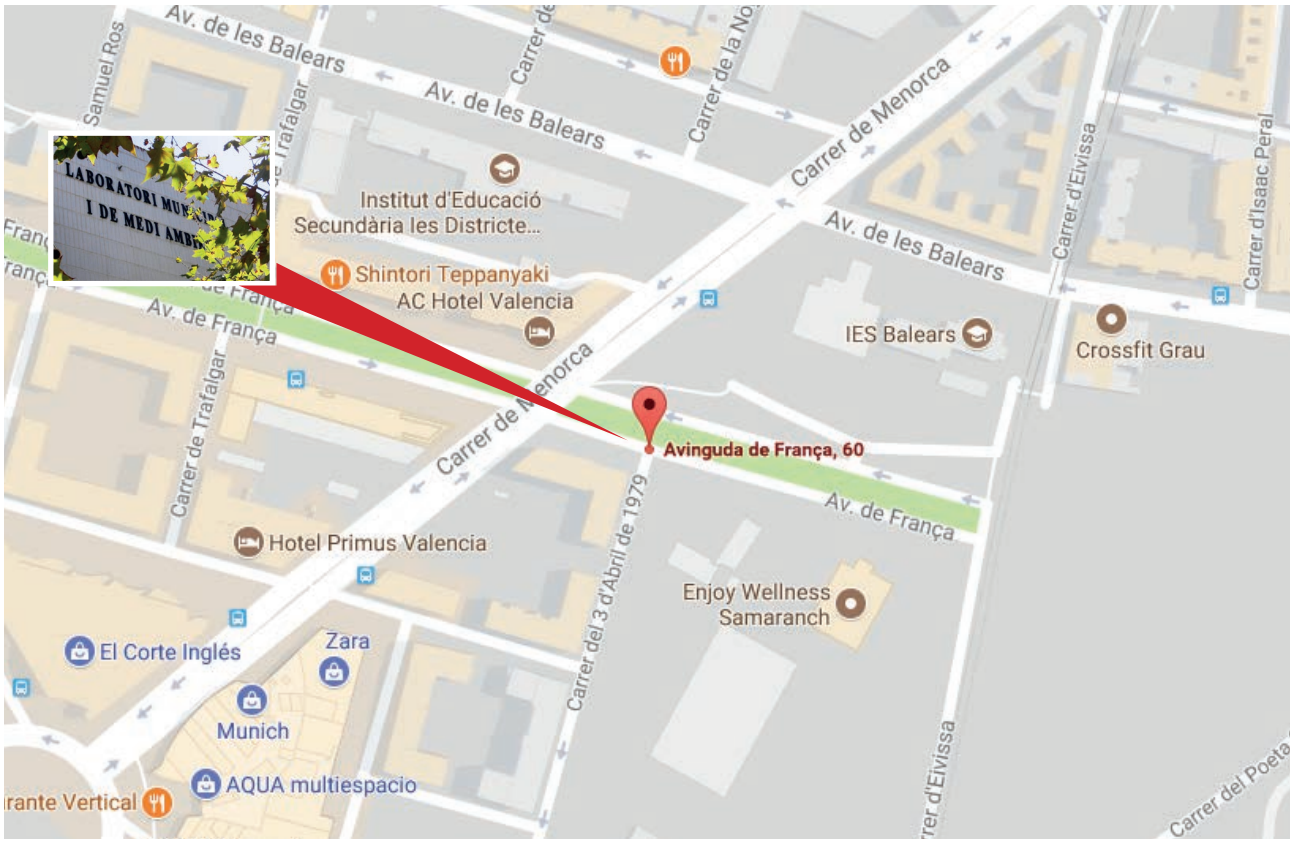
Dirección:
Avenida de Francia, 60
46023 València

Nuestras instalaciones no disponen de Registro de Entrada por lo que resulta conveniente llamar para informarse previamente.

Autobús:
Hay diversas línias de autobús próximas a nuestro emplazamiento. Consulta la web de la EMT para informarte.

Horario de atención al público:
Nuestro horario de atención telefónica y presencial es de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

Nota:
Visita nuestra web para más información: www.valencia.es/ca/val/qualitataire/qualitat-acustica-aire



Iconos gentileza de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentileza de Google Maps

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA