



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL

# CARTA de SERVICIOS

SERVICIO DE CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL,  
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y PLAYAS

2018







# Presentación

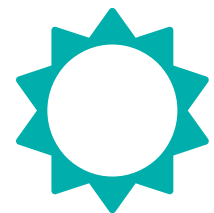
El Ayuntamiento de València despliega en los últimos años una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

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.

*Servicio de Calidad y Análisis  
Medioambiental, Contaminación  
Acústica y Playas*





# Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas depende de la Delegación de Calidad Ambiental, que está integrada en el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de València.

## Nuestra misión

Desarrollar las actividades correspondientes a las tres grandes áreas de nuestro servicio: la vigilancia y control de la contaminación acústica, la vigilancia y control de la contaminación atmosférica y el control sanitario de aguas y alimentos por medio del análisis químico y microbiológico, así como el desarrollo de las actividades de mantenimiento de la acreditación y la gestión de la calidad del laboratorio.

## Nuestra visión

Velar para que la ciudadanía tenga las mejores condiciones ambientales por medio de una escrupolosa vigilancia y prevención de los contaminantes atmosféricos, acústicos, de las aguas y de los alimentos. Así mismo, fomentar el conocimiento y la difusión de la cultura ambiental y satisfacer las necesidades de formación e información, poniendo el acento especialmente en el uso de las nuevas tecnologías.



# ¿Qué servicios 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 del órgano gestor de la contaminación acústica.

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

Control y vigilancia de niveles sonoros en el medio exterior (RUIDO AMBIENTAL) y de vibraciones. Gestión y explotación de la Red de Vigilancia Acústica.

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.



## 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 Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi



Climàtic i Desenvolupament Rural, 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.



## Control sanitario de aguas y alimentos

Control sanitario por medio de análisis fisicoquímico y microbiológico de aguas de consumo humano, continentales, residuales y marinas.

Control sanitario por medio de análisis químico y microbiológico de alimentos.



Soporte técnicoanalítico a otros servicios del Ayuntamiento, así como a diferentes organismos externos a través de convenios, en materia de medio ambiente, sanidad y consumo.

## Web del Servicio de Contaminación Acústica

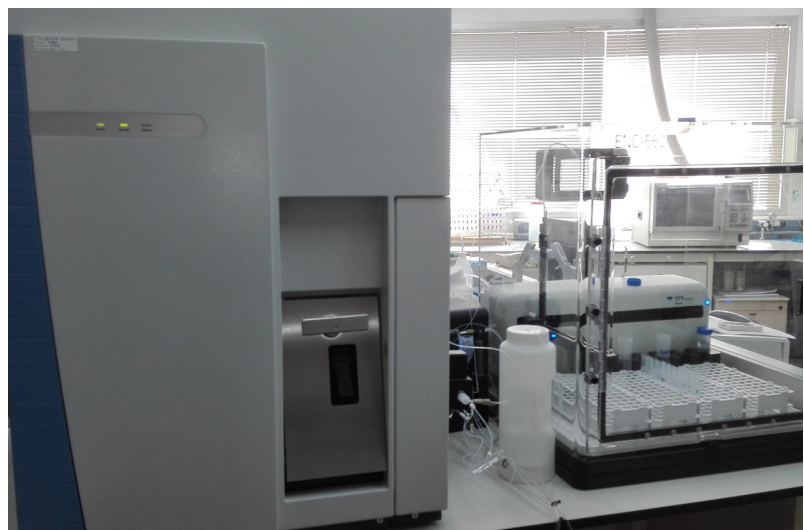
En esta web se pone a disposición de la ciudadanía el conjunto de información que se genera en el Servicio y le da visibilidad, en la cual, y como elementos que hay que destacar, están los siguientes

- Guía divulgativa de la ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica
- Mapa de ruido del término municipal de València. Visor del ruido
- Planes de acción en materia de contaminación acústica
- Campañas de sensibilización y concienciación

## Derechos y deberes del vecindario

### DERECHOS:

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 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).

Derecho a la presentación de sugerencias y reclamaciones en los términos que prevee el Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana.

### DEBERES:

Deber de facilitar los datos que resulten imprescindibles para la realización de la inspección oportuna y, por consiguiente, para iniciar los trámites pertinentes según el procedimiento regulado por la ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica.

Deber de 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, en los que se señala el deber de los y las denunciante de prestar la colaboración necesaria al personal técnico municipal que tiene encomendada la labor inspectora.

## 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 Contaminación Acústica y Análisis Medioambiental a través de los canales siguientes: teléfono, visitas presenciales (con cita telefónica previa).

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como de un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias pueden ser presentadas:

**Vía telemática.** A través del buzón de consultas y sugerencias de la web municipal.

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





## En cuanto a las quejas, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica, en que será necesario acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el registro de la calle Amadeu de Savoia, 11, o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como por los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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 las 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 <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.



## Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos

En nuestro compromiso de mejora continua y de mantener un servicio de calidad, hemos establecido un proceso propio para enmendar y/o compensar cualquier incumplimiento que se produzca de los compromisos adquiridos en esta carta de servicios. Este proceso establece diversas medidas correctoras encaminadas a enmendar y/o compensar dichos incumplimientos, y la obligación de informar al usuario sobre estas medidas adoptadas y el plazo estimado de ejecución y resolución.

En el caso de que el incumplimiento detectado tenga naturaleza sistemática y se compruebe la imposibilidad de que las medidas correctoras puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido teniendo en cuenta las partes afectadas.



## Normativa reguladora

Normativas de la UE, el Estado español y la Generalitat Valenciana en el ámbito de la seguridad alimentaria.

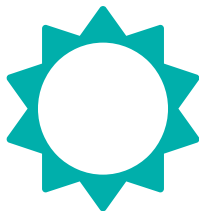
-Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.



-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.

-Directiva 2002/49/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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.

-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.

-Real Decreto 140/230, de 7 de febrero, por el cual se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.



- 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.
- 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.



En Calidad  
Medioambiental nos  
comprometemos a...

Medimos su  
cumplimiento  
comprobando...

### CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

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 por todo el servicio**

Realizar las comprobaciones, mediciones y/o informes pertinentes de las denuncias de ruidos entre particulares en un plazo máximo de dos semanas desde la visita a los mismos.

02

**Número de denuncias resueltas en plazo.**

Mantener el 100 % de días al año a la ciudadanía informada del diagnóstico acústico de la ciudad a través del espacio web municipal, así como de la herramienta Visor del ruido, sólo disponible en el Ayuntamiento de València, aumentando la comprensión y difusión del diagnóstico.

03

**Número de días/año de disponibilidad**

Mantener operativa el 100 % de días al año la Red de Vigilancia Automática de la Contaminación Acústica.

04

**Número de días/año de operatividad.**

Ofrecer un mínimo de 2.500 plazas/año para escolares de la ciudad de València en talleres de formación de concienciación contra el ruido.

05

**Número de plazas/año ofrecidas.**



Ofrecer un mínimo de 5 acciones formativas/año para grupos, asociaciones ciudadanas y/o profesionales interesados/as en temas de contaminación acústica y análisis medioambiental.

06

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

Realizar una campaña/año de divulgación y/o concienciación en materia de contaminación acústica y análisis medioambiental.

07

**Número de campañas/año realizadas.**

## CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

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

08

**Número de publicaciones anuales**

## LABORATORIO

Realizar tres campañas anuales de análisis de productos aportados por la Asociación de Celiacos de la Comunidad Valenciana para análisis del contenido en gluten.

09

**% de aumentos sobre el indicado por la normativa.**

Realizar tres jornadas/año de puertas abiertas para difundir la labor del laboratorio.

10

**Número de jornadas/año realizadas.**

# Servicio de Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas

## Teléfonos:

Tel.: 962 082 218

## Dirección:

**Avenida de Francia, 60**  
46023 València

Nuestras instalaciones no disponen de registro de entrada y, por tanto, es conveniente telefonar para informarse previamente.

## Dirección electrónica:

[acustica.ambiental@valencia.es](mailto:acustica.ambiental@valencia.es)

## Autobús:

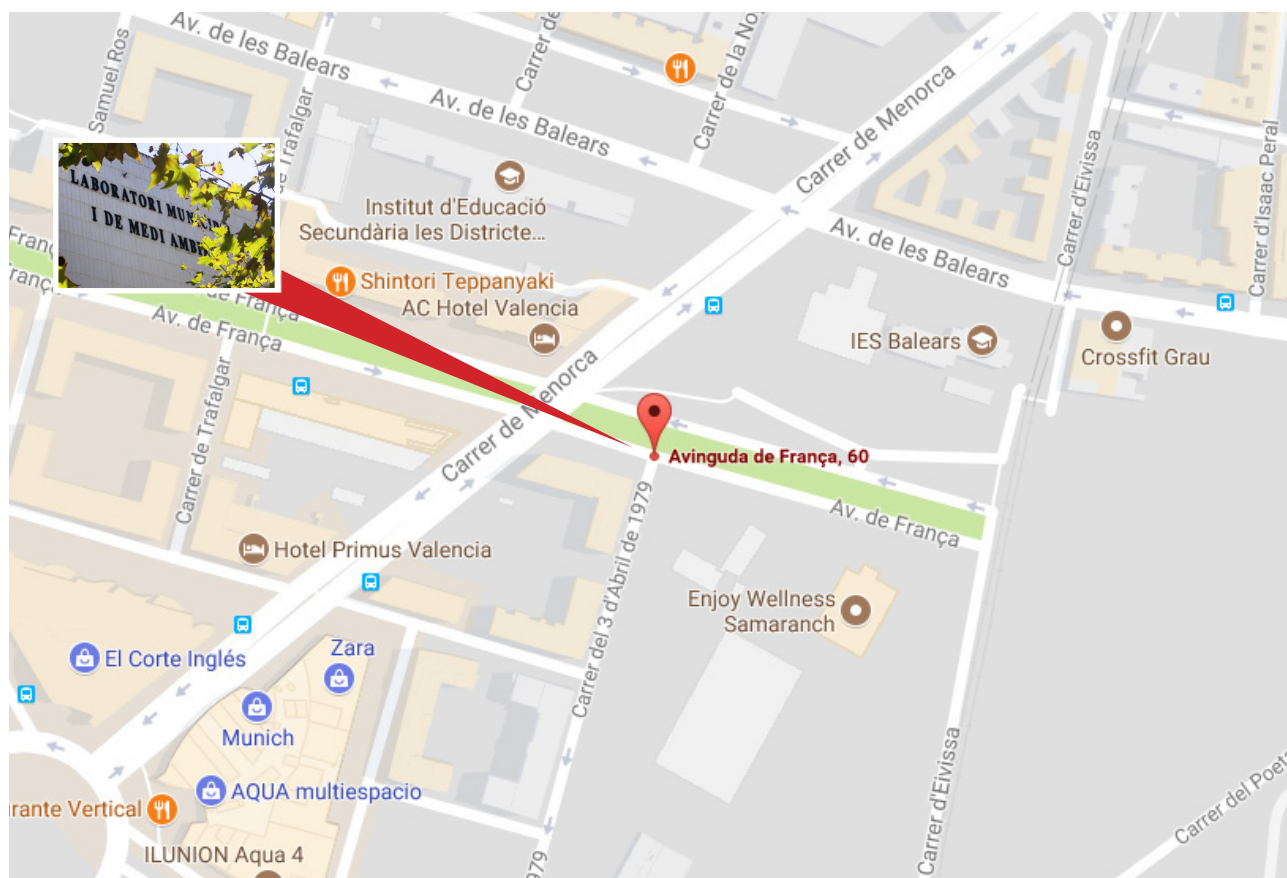
Hay diversas líneas de autobús (1, 19, 99) próximas a nuestro emplazamiento. Consulta la web de la EMT para informarse.

## Horario de atención al público:

De lunes a viernes:  
De 9:00 a 14:00 horas

## Nota:

Visita nuestra web para más información: [www.valencia.es/ayuntamiento/maparuido.nsf/](http://www.valencia.es/ayuntamiento/maparuido.nsf/)



Icones gentilesa de Freepik a través de [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com) - Mapa gentilesa de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL