

**CARTA DE SERVICIOS**

de **Medio Ambiente** y

**Rústica**



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO  
POR EL FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO REGIONAL  
(FEDER)

*Una manera de hacer Europa*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

**red.es**



Ayuntamiento de  
**Valdepeñas**



## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>- 4 -</b>
<b>2.</b>	<b>FINES Y OBJETIVOS</b>	<b>- 5 -</b>
<b>3.</b>	<b>NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>- 7 -</b>
3.1.	Legislación aplicable	- 7 -
3.2.	Derechos	- 10 -
3.3.	Responsabilidades	- 11 -
3.4.	Incumplimientos	- 12 -
<b>4.</b>	<b>FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>- 13 -</b>
4.1.	Consejo Local Agrario	- 13 -
4.2.	Comisión Local de Pastos	- 13 -
<b>5.</b>	<b>FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>- 14 -</b>
<b>6.</b>	<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>- 16 -</b>
6.1.	En el ámbito de Medio Ambiente	- 16 -
	• Parques y jardines.	- 16 -
	• Educación ambiental, información y atención al público.	- 16 -
	• Participación en Redes Nacionales.	- 17 -
	• Gestión del Servicio.	- 17 -
	• Control de plagas y animales.	- 17 -
	• Gestión de residuos	- 18 -
	• Gestión de Aguas	- 18 -
	• Disciplina medioambiental	- 18 -
	• Medio rural	- 19 -
	• Autorizaciones y concesiones	- 19 -
6.2.	En el ámbito de Rústica	- 19 -
	• Punto de información catastral	- 19 -
	• Vigilancia y mantenimiento de caminos y bienes públicos	- 20 -
	• Información y trámites a ciudadanos, agricultores y ganaderos	- 20 -
	• Consejo local agrario	- 20 -
	• Comisión local de pastos	- 20 -
	• Gestión interna y colaboración con otras áreas municipales y administraciones	- 20 -
<b>7.</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>- 21 -</b>
7.1.	En el ámbito de Medio Ambiente	- 21 -
7.2.	En el ámbito de Rústica	- 23 -
<b>8.</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN</b>	<b>- 25 -</b>
8.1.	Medidas de subsanación o compensación	- 25 -
8.2.	Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 25 -





## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- 26 -

### 9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

- 26 -





## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de las unidades de Medio Ambiente y Rústica.

**Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.**

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Medio Ambiente y Rústica del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





## 2. FINES Y OBJETIVOS

De acuerdo con el artículo 25 de la **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora del Régimen Local**, el **municipio de Valdepeñas tiene competencias propias en materia de medio ambiente urbano**, en particular, parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos, abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.

**El Servicio de Medio Ambiente cuenta entre sus fines principales los siguientes:**

- Protección y mejora del Medio Ambiente y de las condiciones de vida de la ciudadanía
- Establecer cauces de participación, reflexión y fomento del interés y preocupación de la ciudadanía con respecto al entorno y al desarrollo sostenible del municipio.
- Asistencia, asesoramiento e información a la ciudadanía y a las entidades en relación con el medio ambiente.
- Control y supervisión de la calidad del medio ambiente en el municipio.
- Educación y sensibilización de la población en el conocimiento y respeto al medio ambiente.
- Recogida y gestión de los residuos sólidos urbanos.
- Realización de la limpieza viaria de la ciudad.
- Creación y mantenimiento de las zonas verdes.
- Gestión del ciclo integral del agua.
- Protección y vigilancia de los animales domésticos.

Por otro lado, **la unidad de Rústica se regula por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario**, estableciendo en su artículo 4 que la formación y el mantenimiento del Catastro Inmobiliario, así como la difusión de la información catastral, es competencia exclusiva del Estado. Desde la unidad de Rústica del Ayuntamiento de Valdepeñas se colabora con el Catastro en determinados aspectos, como pueden ser:

- Asesoramiento y apoyo en los trabajos, a solicitud de las Gerencias del Catastro.
- Identificación de los linderos.
- Calificación y clasificación de fincas rústicas.
- Obtención de información para la determinación de la titularidad catastral.

**Los caminos públicos son potestad reglamentaria municipal, de acuerdo con el artículo 4.a, de la Ley de Bases de Régimen Local, y se regulan a través de la Ordenanza reguladora de caminos rurales** que define los siguientes fines y competencias:

- Conservación y salvaguarda del carácter de uso público de los caminos.
- Vigilancia de conservación del Medio Ambiente y de los caminos de dominio público.
- Inventario de todos los caminos rurales del municipio.
- Vigilancia del dominio público municipal.

**La Comisión Local de Pastos, según la Ley 7/2000, de 23 de noviembre, de Ordenación del Aprovechamiento de Pastos, Hierbas y Rastrojeras**, tiene la función de gestionar los pastos del municipio,





teniendo competencias tan importantes como la redacción y modificación de las Ordenanzas de pastos, el establecimiento de las delimitaciones de los polígonos, así como establecer la tasación de los mismos, fijar las cuotas a satisfacer por cabeza de ganado, fijar las cargas ganaderas, adjudicar los aprovechamientos, celebrar subastas, cobrar los pastos y realizar los pagos, etc.

Por otro lado, **el Consejo Local Agrario constituido en la forma de gestión directa con organización especializada al amparo de la Ley de Bases de Régimen Local**, tiene como objeto realizar actividades que faciliten el desarrollo económico, técnico y laboral y ecológico de los agricultores de Valdepeñas.





## 3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

**De forma no exhaustiva, la normativa de carácter específico relativa a la unidad de Medio Ambiente es:**

- Protocolo de Kyoto, Carta de Aalborg.
- 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).
- Ley 11/2014, de 3 de julio, por la que se modifica la ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias.

#### Parques y jardines

- Real Decreto 1311-2012, de 14 de septiembre, que regula el uso de productos fitosanitarios.

#### Aguas

- Texto refundido de la ley de Aguas.
- Ley 8/1990, de Aguas Minerales y Termas de Castilla-La Mancha.
- Ley 12/2002, de 27 de junio, Reguladora del Ciclo Integral del Agua en Castilla La Mancha.
- Ley 6-2009, por la que se crea la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.
- Orden de 04-02-2015, por la que se determinan las normas técnicas para la toma de muestras y análisis.
- Directiva 98/83/CE relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano.
- Real decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Real Decreto 909/2001, de 27 de julio (RCL 2001\1896), por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 865-2003, control y tratamiento de legionelosis.
- Orden, de 18 septiembre 2011, Creación del Censo Regional de aparatos y equipos en relación con la legionelosis y modifica la Orden 30-7-1993 (LCLM 1993\159), que crea el Registro de los Servicios del Uso Ambiental y Alimentario.

#### Control de plagas y animales

- REAL DECRETO 287-2002, por el que se desarrolla la Ley 50-1999, de perros potencialmente peligrosos.
- Orden de 10 de marzo de 1992, por la que se crea el registro de núcleos zoológicos de Castilla-La Mancha.
- Orden de 12/12/2013, de la Consejería de Agricultura, por la que se modifica la Orden de 16/10/2013, por la que se regula la acreditación de los usuarios de los métodos de captura de especies cinegéticas depredadoras, perros y gatos domésticos asilvestrados en Castilla-La Mancha.





## Residuos

- Decreto 78/2016, de 20/12/2016, por el que se aprueba el Plan Integrado de Gestión de Residuos de Castilla-La Mancha
- Ley 22-2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de los aceites industriales usados.

## La normativa de carácter específico relativa a la Unidad de Rústica es:

- Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de la Cartografía.
- LEY 7/2000, de 23 de noviembre, de Ordenación del Aprovechamiento de Pastos, Hierbas y Rastrojeras.
- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de Marzo (BOE de 24 de abril de 2006).
- Orden EHA/3482/2006, de 19 de octubre, por la que se aprueban los modelos de declaración de alteraciones catastrales de los bienes inmuebles y se determina la información gráfica y alfanumérica necesaria para la tramitación de determinadas comunicaciones catastrales.
- Orden EHA/1616/2010, de 10 de junio, por la que se regulan las condiciones de la encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima de trabajos catastrales objeto de convenio con entidades colaboradoras, así como los términos, plazos y condiciones del abono de gastos.

## Las Ordenanzas municipales relativas a Medio Ambiente y Rústica son:

- Ordenanza municipal de Seguridad y convivencia ciudadana de Valdepeñas.

## Aguas potables:

- Ordenanza Municipal para el ahorro en el consumo de agua en Valdepeñas.
- Ordenanza Fiscal núm.11.- A.1. Abastecimiento agua en Valdepeñas.

## Animales:

- Ordenanza Municipal Reguladora de la tenencia y protección de los animales en Valdepeñas.

## Huertos ecológicos urbanos

- Ordenanza Reguladora de los huertos urbanos en Valdepeñas.

## Medio rural

- Ordenanza reguladora de caminos rurales de Valdepeñas.

## Préstamos bicicletas

- Ordenanza Municipal del sistema de préstamos de bicicletas VALDEBICI.



## Protección medio ambiente

- Disposiciones comunes de la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente.
- Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente Atmosférico.
- Ordenanza Municipal de Protección contras Ruidos y Vibraciones.

## Residuos

- Ordenanza Municipal de Limpieza pública, recogida y tratamientos de Residuos Sólidos Urbanos.
- Ordenanza Reguladora del Servicio de Gestión controlada de los residuos de construcción y demolición.

## Vertidos

- Ordenanza Reguladora de vertidos de aguas residuales en el municipio de Valdepeñas.
- Ordenanza Fiscal nº 7 – Tasas por servicio de depuración en Valdepeñas

## Rústica

- Ordenanza reguladora de caminos rurales del término de Valdepeñas.





## 3.2. Derechos

En el artículo 45 de la Constitución Española, el derecho al disfrute de un medio ambiente adecuado se encuentra reconocido en los siguientes términos:

1. Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.
2. Los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.
3. Para quienes violen lo dispuesto en el apartado anterior, en los términos que la Ley fije se establecerán sanciones penales o, en su caso, administrativas, así como la obligación de reparar el daño causado.

Según la **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**, *“El artículo 45 de la Constitución configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares todos los ciudadanos y cuya conservación es una obligación que comparten los poderes públicos y la sociedad en su conjunto. Todos tienen el derecho a exigir a los poderes públicos que adopten las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección del medio ambiente, para disfrutar del derecho a vivir en un medio ambiente sano. Correlativamente, impone a todos la obligación de preservar y respetar ese mismo medio ambiente. Para que los ciudadanos, individual o colectivamente, puedan participar en esa tarea de protección de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados, cobrando hoy especial significación la participación en el proceso de toma de decisiones públicas. Pues la participación, que con carácter general consagra el artículo 9.2 de la Constitución, y para el ámbito administrativo el artículo 105, garantiza el funcionamiento democrático de las sociedades e introduce mayor transparencia en la gestión de los asuntos públicos.”*

**Los derechos generales de la ciudadanía respecto a la administración se resumen en los siguientes:**

1. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
2. Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
3. Derecho a obtener copias, a su costa, de los documentos que forman parte de los expedientes en los que sea parte, salvo que afecten a intereses de terceros o a la intimidad de otras personas o que así lo disponga la normativa vigente.
4. Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que usted tenga la condición de interesado.
5. Derecho a conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones.
6. Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.





Conforme a lo señalado en la Constitución Española y en la Ley 27/2006 los derechos de la ciudadanía respecto al Medio Ambiente son:

1. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.
2. Derecho a exigir a los poderes públicos que adopten las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección del medio ambiente, para disfrutar del derecho a vivir en un medio ambiente sano
3. Acceso a la información medioambiental relevante, deben estar legitimados para participar en los procesos de toma de decisiones de carácter ambiental y deben tener acceso a la justicia cuando tales derechos les sean negados.

Por su parte y respecto al ámbito de Rústica, conforme se señala en el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, los titulares catastrales ostentan los siguientes derechos:

1. Derecho de propiedad plena o menos plena.
2. Concesión administrativa sobre el bien inmueble o sobre los servicios públicos a que se halle afecto.
3. Derecho real de superficie.
4. Derecho real de usufructo.

Así mismo, los derechos de los propietarios de fincas rústicas son los siguientes:

5. Exigir el cumplimiento de la Ordenanza de caminos rurales.
6. Denunciar cualquier infracción por incumplimiento de la Ordenanza de caminos rurales por considerarse afectado a consecuencia de alguna conducta o actuación de otro propietario que estime que le han reportado daño o perjuicio a su propiedad.

### 3.3. Responsabilidades

Conforme a lo señalado en la Ley 27/2006 las obligaciones de la ciudadanía respecto al Medio Ambiente son:

1. Deber de conservar un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.
2. Obligación de preservar y respetar el medio ambiente

Según establece el artículo 13 de la Ley de Catastro Inmobiliario, los titulares catastrales están obligados a:

3. Colaborar con el Catastro Inmobiliario suministrándole cuanta información resulte precisa para su gestión, bien sea con carácter general, bien a requerimiento de los órganos competentes de aquél conforme a lo reglamentariamente establecido.

Por su parte, la Ordenanza de caminos rurales establece que la ciudadanía tiene las siguientes obligaciones:

4. Permitir el libre paso por los caminos públicos



5. Los propietarios de fincas por los que transcurra el camino deben procurar que su acceso esté siempre expedito, quedando obligados a su adecuado mantenimiento y restauración cuando por actos u omisiones que le sean imputables causen su obstaculización.
6. Reparar y reponer el camino a su primitivo estado, cualquiera que lo deteriore y obstaculice o desvíe, sea o no propietario colindante.

Además de lo dispuesto en la Ordenanza de caminos rurales, los propietarios de fincas rústicas tendrán las siguientes obligaciones:

7. Mantener la parcela en las mínimas condiciones de limpieza y salubridad exigibles, con el fin de evitar el riesgo de incendio para las fincas colindantes, y de producir focos de insectos y parásitos dañinos para las cosechas.
8. Mantener los mojones en perfecto estado de conservación y visibilidad.
9. Mantener las conducciones de riego de la finca en buenas condiciones, para no causar daño a los propietarios colindantes.

### 3.4. Incumplimientos

Según el artículo 45 de la Constitución Española para quienes no conserven un medio ambiente adecuado, en los términos que la Ley fije se establecerán sanciones penales o, en su caso, administrativas, así como la obligación de reparar el daño causado. En este sentido, y según dicta el artículo 25.3 de la Constitución, la Administración civil no podrá imponer sanciones que, directa o subsidiariamente, impliquen privación de libertad.

En cuanto a Rústica, las infracciones y el régimen sancionador se establecen en la Ley de Catastro Inmobiliario, en los artículos 70 y 71 y en la disposición tercera de la Ordenanza reguladora de caminos rurales.





## 4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

De forma particular, la unidad de Rústica dispone de las siguientes asociaciones como vías de participación y colaboración ciudadana:

### 4.1. Consejo Local Agrario

El Consejo Local Agrario se constituye en la forma de gestión directa con organización especializada al amparo de la Ley de Bases de Régimen Local y **tiene como objeto realizar actividades que faciliten el desarrollo económico, técnico y laboral y ecológico de los agricultores de Valdepeñas.**

El Consejo Local Agrario se gestiona a través de un Consejo Rector presidido por el Alcalde o el Concejal en quien delegue, un vicepresidente que será el Concejal Delegado de Agricultura y vocales o Consejeros que son representantes de las cooperativas, de la estación de Viticultura y Enología, de organizaciones profesionales agrarias, de la Cámara Agraria Local, del Instituto de Formación Profesional, del Centro de Selección y Reproducción Animal, del Consejo Regulador de la Denominación de Origen del Queso Manchego, de cada grupo político con representación en la Corporación, de los Sindicatos de Trabajadores con implantación local en el sector agrario y de la Sociedad de Cazadores.

### 4.2. Comisión Local de Pastos

Según dicta la Ley 7/2000, de 23 de noviembre, de Ordenación del Aprovechamiento de Pastos, Hierbas y Rastrojera, la **Comisión Local estará formada por representantes de los propietarios de tierras y ganaderos que serán nombrados por el Pleno del Ayuntamiento a propuesta de las organizaciones profesionales agrarias más representativas de ámbito provincial o regional.** En este sentido se da carta de naturaleza a la representatividad de las organizaciones profesionales como entidades de representación de los sectores afectados. Las organizaciones profesionales agrarias han adquirido un protagonismo en la vida agraria que la Administración regional reconoce en esta Ley.

Las Comisiones Locales de Pastos ejercen sus funciones sobre el respectivo término municipal y se les asignan competencias en materia de aprovechamiento de pastos, hierbas y rastrojeras. Su mandato será por cuatro años y están compuestas por:

- a) **El Presidente, que lo será el Alcalde o Concejal**, en quien delegue, que tendrá voz pero no voto.





# FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- b) Tres Vocales en representación de los propietarios de tierras del término municipal sujetas al régimen de ordenación de pastos.
- c) Tres Vocales en representación de los ganaderos con explotación en el término o con pastos adjudicados en el municipio, con cartilla ganadera actualizada y libro-registro de explotación actualizado, que deberán estar al corriente de pagos por los pastos adjudicados, para poder ser elegidos.
- d) El Secretario, nombrado por el Presidente, de entre los funcionarios del Ayuntamiento respectivo.

## 5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Medio Ambiente se pueden utilizar los siguientes medios:

### 1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

### 2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
  - 926 32 92 00
- Para sus respectivos ámbitos de actuación:
  - Medio Ambiente
    - 926 32 92 00 (Extensiones 325 - 326)
  - Rústica
    - 926 32 92 00 (Extensiones 287 – 288)

### 3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.  
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

### 4. Por correo electrónico:

- [sugerencias@valdepenas.es](mailto:sugerencias@valdepenas.es)
- [medioambiente@valdepenas.es](mailto:medioambiente@valdepenas.es)
- [Auxiliar Rustica@valdepenas.es](mailto:Auxiliar_Rustica@valdepenas.es)

### 5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
  - [http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal\\_3\\_1](http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1)





La Unidad de Medio Ambiente se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





## 6. SERVICIOS PRESTADOS

### 6.1. En el ámbito de Medio Ambiente

Los servicios prestados por la Unidad de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

#### • **PARQUES Y JARDINES.**

El mantenimiento de las zonas verdes de Valdepeñas se realiza en la Unidad de Medio Ambiente, en el servicio de Parques y Jardines, siendo sus actividades principales:

- **Mantenimiento de jardinería en todas las Zonas verdes del casco urbano.**
- **Tratamientos fitosanitarios de plagas de plantas**
- **Mantenimiento de la red de riego.**
- **Mantenimiento de fuentes ornamentales.**
- **Gestión del invernadero municipal.**
- **Desbroce solares municipales**
- **Gestión de Planes de empleo**
- **Coordinación del personal adscrito a parques y jardines**

#### • **EDUCACIÓN AMBIENTAL, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

Desde la unidad de Medio Ambiente se lleva a cabo este servicio en el que se ofertan actividades que pretenden aproximar los problemas ambientales que genera nuestro modelo de vida, fundamentalmente urbano, y los problemas humanos derivados de esos impactos ambientales. Las actividades principales que se realizan en este servicio son:

- **Atención ciudadana e información al público**
- **Web municipal.**
- **Semana del Medio Ambiente**
- **La Hora del Planeta**
- **Día Mundial Forestal**
- **Charlas y ponencias**
- **Plan de igualdad**





## • PARTICIPACIÓN EN REDES NACIONALES.

---

La ciudad de Valdepeñas se articula territorialmente en redes con objetivos comunes, espacios que forman el marco apropiado que permite el intercambio de buenas prácticas y de cooperación con otras ciudades en temas locales a través de diversos grupos de trabajo. De esta forma Valdepeñas participa en la Red de Ciudades Termales, en la Red de Ciudades por el Clima, en el marco de la Agenda Local 21.

## • GESTIÓN DEL SERVICIO.

---

Desde la Unidad de Medio Ambiente se realizan las funciones de gestión y control de la concejalía, teniendo como actividades principales:

- **Gestión de facturas**
- **Gestión de personal oficina**
- **Distribución de documentación entrada**
- **Coordinación de los trabajos**
- **Actualización web municipal (aptdo medio ambiente)**
- **Modificación ordenanzas municipales**
- **Pliegos, contratos...**
- **Informes internos y externos**

## • CONTROL DE PLAGAS Y ANIMALES.

---

El servicio de control de plagas y animales tiene como fin proporcionar a la ciudadanía un entorno libre de plagas causantes de enfermedades, daños o molestias a las personas o instalaciones, a través de un control integrado, minimizando la utilización de productos químicos de control, y establecer un control zosanitario de la población de perros del Municipio de Valdepeñas., teniendo como actividades principales las siguientes:

- **Control de la población de palomas**
- **Tratamientos DDD (Desrodentización, Desinsectación y Desinfección)**
- **Gestión centro canino (capturas animales, albergue canino, incineración cadáveres)**
- **Censo canino municipal**





## • GESTIÓN DE RESIDUOS

---

El Ayuntamiento de Valdepeñas, a través del servicio de Gestión de Residuos ofrece una gestión correcta y un aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos como parte esencial del desarrollo sostenible del municipio. La gestión conlleva las siguientes actividades principales:

- **Gestión del servicio de recogida selectiva de residuos a través de puntos de aportación en la ciudad.**
- **Gestionar la dotación, distribución, mantenimiento y mejora del sistema de contenedores urbanos, papeleras y pipicanes asociado a la recogida de residuos orgánicos.**
- **Gestión del Punto Limpio y ecopuntos móviles**
- **Gestión del servicio de limpieza viaria y de interiores**
- **Gestión del grupo recuperador**
- **Gestión de contenedores soterrados**
- **Gestión de los Planes de Empleo destinados a limpieza viaria**
- **Gestión de quejas ciudadanas relacionadas con residuos**

## • GESTIÓN DE AGUAS

---

En el marco de las políticas de desarrollo sostenible, el Ayuntamiento de Valdepeñas lleva a cabo una estrategia integral de gestión del agua en la que priman los criterios de sostenibilidad. Para ello lleva a cabo las siguientes actividades principales:

- **Control de Depuradoras (Valdepeñas, Consolación, el Peral)**
- **Control de Vertidos Industriales a la red pública**
- **Gestión del agua potable (comunicación confederaciones Guadiana y Guadalquivir)**
- **Supervisión del servicio de agua potable**
- **Aguas mineromedicinales del Peral**
- **Control legionela en fuentes ornamentales y riegos por aspersión**

## • DISCIPLINA MEDIOAMBIENTAL

---

El servicio de Disciplina Medioambiental se centra en la comprobación de la normativa medioambiental (vertidos, residuos y tenencia de animales, etc.), por parte de las actividades y de la ciudadanía que, de un modo u otro, pueden provocar efectos negativos sobre el medio ambiente y sobre las personas. En caso de detectar incumplimientos de dicha normativa ambiental, el servicio pondrá en marcha el correspondiente procedimiento disciplinario para que el medio ambiente recupere su estado original, o para evitar la potencial afección. Las actividades principales son la tramitación de expedientes sancionadores de disciplina ambiental como vertidos no permitidos, animales peligrosos, solares en mal estado, vertidos de escombros, vehículos abandonados, etc.





## • MEDIO RURAL

El servicio de Medio Rural se encarga de las actuaciones de mejora, control y restauración en el ámbito rural, teniendo como actividades principales la restauración de escombreras, el control de las vías pecuarias., el control de incendios en zona rústica y parajes, la creación de rutas cicloturistas y mantenimiento de las mismas y las reforestaciones en terrenos municipales.

## • AUTORIZACIONES Y CONCESIONES

El servicio de Autorizaciones y Concesiones de la Unidad de Medio Ambiente tiene como actividades principales las siguientes:

- **Concesiones y préstamos de bicicletas y huertos urbanos.**
- **Licencias de Vertido para actividades industriales**
- **Licencias para tenencia de animales peligrosos**
- **Tarjetas censales para mascotas caninas**

### 6.2. En el ámbito de Rústica

## • PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL

El Punto de Información Catastral es una oficina autorizada por la Dirección General del Catastro donde la ciudadanía puede acceder a la información catastral.

- **Certificaciones descriptivas y gráficas**
- **Facilitar planos catastrales**
- **Certificaciones de bienes Rústicos y urbanos**
- **Cambios de titularidad**
- **Cambios de cultivo**
- **Modificación de lindes.**
- **Bajas de titularidad.**
- **Alteraciones catastrales**
- **Reclamaciones catastrales**





## • VIGILANCIA Y MANTENIMIENTO DE CAMINOS Y BIENES PÚBLICOS

---

El Ayuntamiento de Valdepeñas ha elaborado un Inventario de Caminos Rurales municipales, en los que se incluyen fichas de cada camino. Las actividades principales de este servicio son la vigilancia y mantenimiento de los caminos y bienes públicos, realizando labores de arreglo de caminos rurales, poda de árboles en caminos y colocación de pasos de agua y salva cunetas, y la incoación de expedientes sancionadores por deterioro de caminos.

## • INFORMACIÓN Y TRÁMITES A CIUDADANOS, AGRICULTORES Y GANADEROS

---

El servicio de Información y Tramitación de expedientes Catastrales tiene como función principal la tramitación de las modificaciones de los datos inmobiliarios obrantes en el Catastro, resolviendo conflictos entre particulares y elaborando informes y certificados a los agricultores y ganaderos.

## • CONSEJO LOCAL AGRARIO

---

La unidad de Rústica colabora con el Consejo Local Agrario, cuya labor es facilitar el desarrollo económico, técnico y laboral y ecológico de los agricultores de Valdepeñas.

## • COMISIÓN LOCAL DE PASTOS

---

La Comisión Local de Pastos tiene como función principal regular el aprovechamiento de pastos, hierbas y rastrojeras del municipio de Valdepeñas, siendo algunas de sus competencias:

- Redactar y modificar de las Ordenanzas de pastos
- Establecer las delimitaciones de los polígonos.
- Establecer la tasación de los polígonos.
- Fijar las cuotas a satisfacer por cabeza de ganado.
- Fijar las cargas ganaderas.
- Adjudicar los aprovechamientos
- Celebrar subastas, cobrar los pastos y realizar los pagos.

## • GESTIÓN INTERNA Y COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES Y ADMINISTRACIONES

---

Gestión de las tareas internas de la unidad de Rústica y colaboración con otras administraciones en la identificación de titulares desconocidos y con diferentes concejalías del Ayuntamiento de Valdepeñas.





## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la Unidad de Medio Ambiente y Rústica con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

### 7.1. En el ámbito de Medio Ambiente

1. **Resolver consultas de carácter técnico relacionadas con los servicios de la Unidad antes de 5 días.**

#### Indicadores:

- Número de consultas recibidas.
- Número de consultas resueltas antes de 5 días.

2. **Mantener en estado adecuado las zonas verdes, parques y jardines para su uso y disfrute por los ciudadanos, realizando campañas específicas de mantenimiento, resembrado, poda, tratamiento fitosanitario, reposición de marras, etc.**

#### Indicadores:

- Número de campañas específicas de mantenimiento realizadas

3. **Realizar tratamientos fitosanitarios contra las enfermedades de árboles y plantas según las especies en la época del año que corresponda a cada una y con productos respetuosos para el medio ambiente.**

#### Indicadores:

- Número de tratamientos fitosanitarios realizados.
- Publicación del listado de los productos fitosanitarios empleados

4. **Tramitar los expedientes de autorización de vertido a la red municipal de saneamiento en el plazo máximo de 30 días.**



## Indicadores:

- Número de expedientes de autorización de vertido a la red municipal de saneamiento.
- Plazo medio de resolución de los expedientes

5. **Fomentar las adopciones de perros del Centro Canino mediante la realización de al menos 15 anuncios en medios de comunicación de los animales recogidos.**

## Indicadores:

- Número de anuncios realizados en medios de comunicación.
- Número medio de animales en el Centro Canino.
- Número de animales adoptados.

6. **Realizar una programación anual que contemple al menos 5 acciones de actividades destinadas a la concienciación, sensibilización y educación ambiental en centros de educación.**

## Indicadores:

- Número de acciones programadas.
- Número de centros de educación participantes en cada actividad.
- Número de alumnos participantes en cada actividad.

7. **Prestar diariamente el servicio de recogida de residuos orgánicos en la ciudad y semanalmente el servicio de recogida de residuos orgánicos en la zona rural.**

## Indicadores:

- Número de días al año en los que no se presta el servicio de recogida de residuos orgánicos en la ciudad.
- Número de semanas al año en las que no se presta el servicio de recogida de residuos orgánicos en la zona rural.



8. Tramitar los expedientes de licencias para la tenencia de animales peligrosos y de inscripción en el Registro de animales potencialmente peligrosos en el plazo máximo de un mes, siempre que se aporte correctamente toda la documentación requerida.

**Indicadores:**

- Número de expedientes de licencias tramitadas
- Número resuelto en el plazo máximo de un mes.

9. Solucionar cualquier disfunción de los servicios de recogida de residuos orgánicos en el plazo máximo de 2 días hábiles.

**Indicadores:**

- Número de incidencias del servicio de recogida de residuos orgánicos.
- Número de incidencias de recogida de residuos orgánicos resueltas en 2 días hábiles.

## 7.2. En el ámbito de Rústica

10. Resolver las consultas técnicas en la Unidad de Rústica en el 98% de los casos en el mismo momento en que se solicita y el resto en el plazo máximo de 2 días hábiles.

**Indicadores:**

- Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento.
- Porcentaje emitidos en 2 días hábiles.

11. Emitir los certificados catastrales de rústica en el 98% de los casos en el mismo momento en que se solicita y el resto en el plazo máximo de 2 días hábiles.

**Indicadores:**

- Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento.
- Porcentaje emitidos en 2 días hábiles.



**12. Resolver los expedientes de protección de caminos en el plazo de un mes.**

**Indicadores:**

- Número de expedientes de protección de caminos.
- Número de expedientes de protección de caminos resuelto en el plazo de un mes.

**13. Realizar expedientes de medidas correctoras en cuestión de solares, parcelas e inmuebles en mal estado en el plazo máximo de un mes desde la inspección.**

**Indicadores:**

- Número de expedientes de medidas correctoras tramitados.
- Plazo medio de realización de los expedientes.

**14. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante las unidades de Medio Ambiente o de Rústica tendrán una gestión y tratamiento adecuados. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos. Las quejas y reclamaciones se resolverán en el menor tiempo posible.**

**Indicadores:**

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días



## 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

### 8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

**En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.**

### 8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en la **memoria anual de la Unidad de Medio Ambiente y Rústica**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

#### UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

<b>Dirección</b>	Calle Juan Alcaide 9. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00 (Ext. 325 – 326)
<b>Email</b>	<a href="mailto:auxiliar.medioambiente@valdepenas.es">auxiliar.medioambiente@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Existen varios parkings en las inmediaciones del Ayuntamiento.

#### UNIDAD DE RÚSTICA

<b>Dirección</b>	Ayuntamiento de Valdepeñas Plaza de España, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00 (Ext. 287 – 288)
<b>Email</b>	<a href="mailto:Auxiliar_Rustica@valdepenas.es">Auxiliar_Rustica@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Existen varios parkings en las inmediaciones del Ayuntamiento.

