

CARTA DE SERVICIOS MEDIO AMBIENTE E HIGIENE AMBIENTAL

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y Valores	5
3. Servicios	5
4. Compromisos de calidad	11
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	12
6. Canales de participación	12
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	12
8. Normativa	13
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	14

1. Identificación

Nombre del servicio	Medio Ambiente e Higiene Ambiental
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Francesc Bernet Viñas, jefe del Servicio de Medio Ambiente e Higiene Ambiental Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Plaza de Olimp, 3
Horario (presencial / virtual)	Horario (días no festivos): de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h Para visitas presenciales es necesario pedir cita previa.
Teléfono	934 624 000 extensión 3634
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/
Dirección electrónica	mediambient@gramenet.cat

2. Misión y Valores

Nuestra misión es planificar y gestionar los programas del Servicio para garantizar a la ciudadanía los beneficios ambientales, sociales, psicosociales y económicos que aportan y que determinan la calidad de vida.

Los valores que nos guían son los criterios de desarrollo sostenible, la promoción de la mejora de los niveles de vida de la ciudadanía, la integridad en la gestión, el respeto y el compromiso.

3. Servicios

3.1 Gestión de programas de medio natural

En Santa Coloma de Gramenet disfrutamos de dos grandes espacios de Medio Natural: Parque de la Serralada de Marina y Parque Fluvial del Besòs. Las actuaciones destinadas a la gestión medioambiental de estos espacios son:

- Gestión del Programa de áreas periurbanas (áreas de servicios, miradores, fuentes, caminos)
- Conservación y reforestación
- Mantenimiento de los espacios de uso público
- Programas de educación ambiental y promoción del uso público sostenible
- Coordinación con entidades y ciudadanía
- Coordinación con los entes supramunicipales para la gestión de los espacios
- Programas de biodiversidad
- Programas de prevención de incendios, de inundaciones y control de incidencias

Destinatarios	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial a la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial en el Servicio: 934 624 000 extensión 3634

3.2 Gestión del Plan de Acción por la Energía Sostenible

El Servicio trabaja para favorecer el uso de energías más sostenibles y compatibles con el entorno a través de las siguientes acciones:

- Red de instalaciones fotovoltaicas
- Planificación en las medidas de ahorro y eficiencia energética
- Plan de adaptación al Cambio climático
- Plan de acción por la Energía Sostenible
- Ordenanza solar térmica

Destinatarios:	Ciudadanía y responsables de Centros de Educación Primaria y edificios municipales
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial a la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.3 Programas de gestión del agua

Gestión de la red de agua freática del municipio y de los programas de ahorro de agua potable.

Destinatarios:	Ciudadanía
----------------	------------

Cómo solicitar el servicio:

Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento.
Presencial a la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat
Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio:
934 624 000 ext. 3634

3.4 Programas de educación ambiental

El Servicio gestiona diferentes programas y actividades destinadas a fomentar la educación ambiental entre la ciudadanía:

- Centro de Educación Ambiental Ecometròpoli, situado en el recinto de Torribera de Santa Coloma de Gramenet, cuenta con una exposición permanente de los ecosistemas de la Serralada de Marina y programa talleres y actividades. Cuenta también con el Punto de Información del Parque.
- Jugateca Ambiental del Parque del Molinet : es un espacio ambiental que está abierto todos los domingos por la mañana en el Parque del Molinet desde la primavera hasta el otoño.
- Aula Ambiental de Can Zam Isabel Muñoz: ofrece una programación de talleres y de actividades ambientales. Incorpora a su programación las actividades de la jugateca ambiental de Can Zam.
- Programa de Actividades Educativas Complementarias dirigido al ámbito escolar que recoge también actividades de sensibilización ambiental y movilidad sostenible.
- Espacio de Movilidad Sostenible de Torribera: Circuito de prácticas de educación viaria y de movilidad sostenible y segura dirigida a la población infantil y joven.
- Fiesta del Medio Ambiente en el mes de junio.
- Semana de la Movilidad en el mes de setiembre.

Destinatarios: Ciudadanía, familias, escolares y profesorado.

Cómo solicitar el servicio:

Ecometròpoli: Facebook de Ecometròpoli:
<https://es-es.facebook.com/ecometropoli/> y/o en el teléfono 618 007 230
Programa Actividades Educativas Complementarias mediante el Formulario PAEC: <http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/>
Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento.
Presencial a la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat
Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio:
934 624 000 ext. 3634

3.5 Control de contaminantes

El Servicio vela por sensibilizar y actuar para minimizar los efectos de la contaminación en tres ámbitos de actuación:

- Contaminación atmosférica
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica

En este sentido, elabora los programas de actividades siguientes:

- Desarrollar el Plan de Acción para la mejora de la calidad del aire.
- Gestión de la red de control automático de la contaminación atmosférica.
- Protocolos de intervenciones en situaciones de alerta y prealerta a contaminantes.
- Control de la contaminación lumínica. Mapa de capacidad y gestión de incidencias.
- Planeamiento de la prevención de la contaminación acústica. Mapas, ordenanzas y gestión de incidencias.

Destinatarios:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.6 Actuaciones de la mejora de la biodiversidad urbana y de los espacios naturales del municipio

En nuestro término municipal la gestión de la biodiversidad, en especial la protección de las especies autóctonas y la retirada de las exóticas, es una prioridad del Servicio. La gestión se realiza atendiendo a todos los ámbitos, el medio natural, el medio urbano, la flora y la fauna. Se elaboran programas de educación ambiental ligados al mantenimiento preventivo y correctivo y a la coordinación con organismos científicos y entidades supramunicipales.

Destinatarios:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.7 Tenencia responsable de animales domésticos

Este servicio gestiona las licencias de tenencia responsable de los animales domésticos, básicamente perros y gatos, coordina la red de voluntariado de colonias de gatos urbanos, da soporte al Centro Comarcal de Atención a los Animales de Compañía (CCAAC) y la adopción de los perros abandonados; gestiona también las incidencias y los expedientes sancionadores, así como la coordinación con las entidades del sector y con los organismos supramunicipales.

Destinatarios:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.8 Control de las plagas urbanas

El Servicio gestiona el programa de control de plagas en la vía pública, solares y equipamientos municipales (ratas y cucarachas fundamentalmente), la gestión de incidencias y los expedientes sancionadores referentes a estos supuestos.

Destinatarios:	Ciudadanía y otros servicios municipales que intervienen.
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.9 Control de legionelosis

El servicio gestiona las siguientes actividades:

- Programa de control de legionelosis en equipamientos municipales.
- Gestión de incidencias.
- Coordinación con entidades supramunicipales.

Destinatarios:	Ciudadanía y otros servicios municipales que intervienen. Consultas y demandas.
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.10 Gestión de la Red municipal de basureros

El servicio gestiona los siguientes basureros municipales:

- Basurero Municipal. Carretera de la Roca km 6, con el horario siguiente: de lunes a viernes, de 8.00 a 18.00 h y sábados, de 9.00 a 16.30 h.
- Punto Verde del Raval. Parque dels Pins con el horario siguiente: de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h y de 16.00 a 18.00 h y sábados, de 9.00 a 16.30 h.
- Punto Verde de Can Calvet. Ubicado al cruce entre las calles Aragó y Almogàvers con el horario siguiente: de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h y de 16.00 a 18.00 h y sábados, de 9.00 a 16.30 h.
- Basurero móvil metropolitana. Pueden consultar los horarios en el enlace siguiente: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/gestio-dels-residus/>

Destinatarios:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Buzón de consultas y demandas de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Por correo electrónico mediambient@gramenet.cat Telefónicamente y/o para solicitar visita presencial al Servicio: 934 624 000 ext. 3634

3.11 Asesoramiento y colaboración

Asesoramiento y colaboración a los Servicios Internos del Ayuntamiento en la gestión de todos los vectores ambientales que inciden en el territorio municipal, como la concesión de licencias de actividades económicas y/o los expedientes de Vía Pública.

Destinatarios: Servicios Internos del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Comunicación interna por los diferentes canales de contacto con los servicios.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Mejorar la protección del espacio natural, disminuyendo un 10% los incendios forestales. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	Conseguir un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos en las actividades del Programa de Actividades Educativas Complementarias. ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	Incrementar más de un 3% las acciones de mejora de la biodiversidad urbana. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 .
4	Mejorar la tenencia responsable de animales, aumentando como mínimo el 3% de las adopciones. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 .
5	Dar respuesta en 24 horas, al 70% como mínimo de las demandas urgentes de control de plagas. ▪ Línea de mejora 2. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 .
6	Incrementar más del 5% la recogida de residuos de los puntos verdes del Raval y Can Calvet. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En cas de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a término para evitar casos similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que se encuentran en el Servicio de Medio Ambiente e Higiene Ambiental.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio mediambient@gramenet.cat
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiaac/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

El Servicio de Medio Ambiente e Higiene Ambiental trabaja dentro del marco legal y normativo referente a:

- Ley 12/1985 de Espacios Naturales de Cataluña
- 2002, Plan Especial de Protección del Sector Sud de la Serralada de Marina
- 2000, Plan de Acción Ambiental de Santa Coloma de Gramenet
- 2008, Pacto de Alcaldes y Alcaldesas Contra el Cambio climático
- 2009. Plan de Acción por la Energía Sostenible a Santa Coloma de Gramenet
- 2010. Ordenanza Municipal reguladora de la Tenencia de Animales
- Decreto 352/2004 por el que se establecen las condiciones de control higiénico sanitario de la legionelosis.
- 2016. Plan de acción por la Mejora de la Calidad del aire a Santa Coloma de Gramenet
- Ley 6/1996 de modificación de los objetivos de protección del ambiente atmosférico
- Ley 6/1993 de Gestión de Residuos de la Generalitat de Cataluña
- Ley 22/2003 de Protección de los Animales de la Generalitat de Cataluña
- Decreto 64/1995 de 7 de marzo, por el que se establecen medidas de prevención de incendios forestales.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1.Derechos (reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad):

- Derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida y, por lo tanto, derecho a disfrutar de unos espacios verdes saludables, harmónicos, divertidos y seguros.
- Derecho al medio ambiente:
 - Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre desarrollo económico y equilibrio ambiental.
 - Las autoridades municipales llevan a cabo todas las acciones necesarias para que la ciudadanía valore y respete el paisaje que la rodea i configura la ciudad. También, el Ayuntamiento hace labores de consultas dirigidas a la ciudadanía sobre las modificaciones que puedan alterar el medio ambiente.
 - Las autoridades municipales desarrollan una educación sobre el respeto de la naturaleza, específicamente orientada a la infancia.
- Derecho a un urbanismo armonioso y sostenible. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a usos colectivos.
- Derecho al ocio. Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a toda la infancia sin discriminación.

9.2. Responsabilidades

- La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos y todas los/as habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, hecho que comporta asumir también los deberes de solidaridad reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.
- Respetar las normas de usos y de convivencia definidos en las ordenanzas de civismo (en fase de redacción).

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe del servicio de Medio Ambiente e Higiene Animal será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 4/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 2/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Información complementària a **www.gramenet.cat**