

Carta de Servicios

Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

Fecha de aprobación:	13 de marzo de 2013
Fecha de certificación:	18 de noviembre de 2024
Fecha de última evaluación:	13 de marzo de 2025



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara.

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	9
Medidas de subsanación.....	12
Seguimiento y evaluación.....	13
4. Derechos y responsabilidades	13
5. Participación ciudadana	14
6. Gestiones y trámites	15
7. Datos de carácter general.....	15
Órgano directivo. Datos de contacto	15
Otros datos de interés	18
8. Normativa	18

1. Presentación

La educación ambiental, motor de conocimiento y respeto por nuestro ecosistema urbano

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas a mantener unas condiciones ambientales que permitan a la ciudadanía disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la ciudad, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente. Estas actividades están dirigidas tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.

Con el desarrollo de estas actividades de educación y sensibilización ambiental, el Ayuntamiento de Madrid quiere:

- Fomentar la conciencia ambiental de la ciudadanía a través de acciones de sensibilización, información y educación.
- Incrementar los niveles de conocimiento de la ciudadanía para promover alternativas a los problemas ambientales urbanos.
- Capacitar a la población para adoptar estilos de vida y tomar decisiones que sean respetuosas con el medio ambiente.
- Prestar apoyo y colaborar con servicios municipales y entidades públicas y privadas que deseen incorporar y fomentar criterios ambientales en sus actuaciones

Para ello el Ayuntamiento de Madrid dispone de una red de centros constituida por:

- Los Centros de Información y Educación Ambiental de Casa de Campo, Dehesa de la Villa y Huerto de El Retiro.
- Los Puntos de información del Parque Juan Carlos I.
- El Centro de visitantes del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- El Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo.
- El Aula ambiental “La Cabaña” en el Distrito de Retiro.
- Las Aulas de Naturaleza de Casa de Campo, Cercedilla y Tres Cantos.
- El Centro de Educación Ambiental y Cultural de Maris Stella en el Parque de Pradolongo del Distrito de Usera.
- Madrid Ambiental: Programa de actividades ambientales que se desarrolla en otros parques y jardines e instalaciones municipales ambientales.
- Espacio Madrid Calle 30 / Madrid Río - Centro de Interpretación de Madrid Río.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en el ámbito de sus competencias relativas al medio ambiente, las siguientes Cartas de Servicios, además de la presente:

- Calidad del Aire - Recogida y Tratamiento de Residuos
- Arbolado Urbano - Parques y Jardines
- Gestión del Agua - Control del Ruido

Las Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental en cifras

3.874 actividades de sensibilización y educación ambiental	110.912 participantes en actividades de sensibilización y educación ambiental	212.940 alumnas/os de Centros educativos	887 visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez	9,5 valoración de las actividades
--	---	--	---	---

Datos 2024

2. Servicios prestados

Información y divulgación a través de campañas, centros de información y educación ambiental, y centros educativos

- Informar a la ciudadanía sobre los valores naturales, culturales y sociales ligados al medio ambiente urbano y políticas de sostenibilidad ambiental.
- Colaborar en informar y aclarar dudas sobre los servicios municipales de gestión ambiental que son objeto de campañas específicas.
- Realizar el diseño, edición y distribución de materiales divulgativos (folletos, guías, exposiciones temporales y permanentes, paneles interpretativos, material complementario de talleres y seminarios ambientales, colaboraciones en revistas especializadas, etc.) y mantener actualizado el catálogo electrónico de publicaciones.
- Informar sobre jornadas o acontecimientos de utilidad para la comunidad educativa en temas medioambientales.
- Informar sobre la programación trimestral de actividades ambientales dirigida al público en general.
- Proporcionar información sobre la oferta educativa dirigida a los Centros Educativos de Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato, Ciclos formativos, Centros Educativos Terapéuticos, Centros de Educación Permanente de Adultos, Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de día.
- Gestionar blogs informativos sobre proyectos educativos y programas de actividades ambientales.
- Ofrecer un servicio de consulta medioambiental a los visitantes de los centros de educación ambiental, poniendo a su disposición y actualizando el material educativo preciso, tanto en formato impreso como digital.

Desde 2020, se han incorporado a los programas habituales actividades *on line* (talleres, seminarios, vídeos, etc.). La información sobre las actividades ofertadas está disponible en:

- www.madrid.es/habitatmadrid
- www.educarmadridsostenible.es
- <https://diario.madrid.es/cieaelretiro/>
- <https://diario.madrid.es/cieadehesadelavilla/>
- <https://diario.madrid.es/cieacasadecampo/>
- <https://diario.madrid.es/programambientales/>

Educación ambiental a través de programas educativos

- **Programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”**, dirigido a los centros educativos.
 - Asesorar y motivar a los centros con vistas a mejorar su gestión ambiental y a la “ambientalización” del currículo.
 - Facilitar recursos técnicos, didácticos y divulgativos.
 - Facilitar un planteamiento teórico y metodológico para la mejora de la sostenibilidad ambiental de los centros educativos a través del desarrollo de proyectos dirigidos a toda la comunidad educativa o a grupos de alumnado durante uno o varios cursos escolares.
 - Ofertar actividades puntuales dentro y fuera del centro para el alumnado.
 - Facilitar la relación entre los centros docentes implicados en la educación ambiental a través de Jornadas, reuniones de trabajo y blog.

Otorgar, previa evaluación al finalizar los dos años de permanencia en el proyecto, el distintivo de ‘Centro Ambientalmente Sostenible’ e incorporar a estos centros educativos a la red de centros docentes de referencia en materia de medio ambiente.
- **Programa “Huertos escolares”**, dirigido a los centros docentes
 - Revitalizar / Iniciar los huertos escolares sostenibles.
 - Dotar de medios materiales para la instalación y mejora de los huertos y el buen desarrollo de los procesos de cultivo.
 - Apoyar las labores básicas del huerto que suponen una mayor dificultad.
 - Contribuir a hacer del centro escolar en un espacio de aprendizaje, donde el huerto se integre de manera efectiva dentro del currículo.
 - Fomentar la participación de todos los centros interesados en huertos escolares sostenibles, mediante una herramienta en línea que recoja información útil para la gestión autónoma del huerto escolar.
 - Instalar el huerto: desbroce, nivelación, rastrillado, instalación del riego automático, suministro de semillas ecológicas, mesa de trabajo y vallado –si fuera necesario-.
 - Realizar talleres, cursos y jornadas de formación presencial y online.
 - Aprender a preparar el terreno y a manejar las herramientas.
 - Aprender sobre semillas, plantones y red de riego.
 - Dinamizar el blog de la Red de Huertos.
 - Asesorar en el manejo sostenible del huerto escolar (planificación, siembra y plantación, tareas de mantenimiento, salud del huerto, etc).
 - Proporcionar material para trabajar el currículo educativo a través del huerto es los distintos niveles educativos: infantil, primaria y ESO.
 - Generar y poner en marcha espacios de encuentro y trabajo en Red (Encuentros y Eventos de la Red).
 - Visitas anuales de diagnóstico y resolución de dudas sobre el manejo del huerto y su aplicación curricular.
- **Programa “Huertos Urbanos Comunitarios”**, dirigido a todos los ciudadanos de nuestra ciudad, a través de entidades ciudadanas sin ánimo de lucro a las que se les cede temporalmente y en convocatoria pública una parcela específica de espacio público para su uso como huerto urbano comunitario durante un tiempo determinado

- Impulsar la horticultura urbana con criterios agroecológicos, desde la perspectiva de los beneficios ambientales, sociales y educativos que reporta esta actividad para hacer de Madrid una ciudad más sostenible.
 - El Programa Municipal de Huertos Urbanos Comunitarios pretende apoyar las iniciativas ciudadanas para desarrollar proyectos comunitarios de agricultura urbana sostenible, siguiendo las premisas de la agroecología.
 - Conseguir objetivos muy variados que van más allá de sus beneficios ambientales, de la actividad agrícola que en ellos se desarrollan, y de ser espacios que permiten a los madrileños el contacto con la naturaleza y sentir el pulso de las estaciones.
 - Lograr que estos huertos sean una herramienta para educar en la sostenibilidad, tejer relaciones entre los vecinos, facilitar lazos intergeneracionales y desarrollar proyectos inclusivos y de convivencia.
 - Promover estos espacios de educación ambiental desde los vecinos y para los vecinos, donde los ciudadanos participan activamente en el proceso de naturalización urbana.
 - Se realiza el acondicionamiento básico que permite el inicio de la actividad agrícola por las asociaciones.
 - Formar y asesorar a todos los que participan en estos huertos o que los visitan de forma esporádica. Esta formación y asesoramiento se realiza en el Centro de Información y Educación Ambiental del Huerto de El Retiro y a través de talleres organizados en los propios huertos.
 - Apoyar también con material muy diverso la actividad hortícola que se desarrolla, como por medio de la entrega de tablones procedentes de la renovación de bancos, plátanos hortícolas, árboles frutales y arbustos de aromáticas cultivados en los Viveros Municipales y suministro de mantillo procedente de la Planta de Compostaje de Migas Calientes.
- **Programa educativo “Madrid un Libro Abierto”** en actividades ambientales y dirigido a los centros docentes.
- Asesorar y motivar a los centros docentes.
 - Apoyar de forma complementaria las áreas curriculares y la renovación pedagógica, realizando visitas, talleres, cuentacuentos, seminarios, etc.
 - Dar a conocer el medio, tanto urbano como natural, su dinámica, su funcionamiento, su conservación, su historia.
 - Realizar actividades de educación ambiental en las aulas de naturaleza (Casa de Campo, Cercedilla y Tres Cantos).
 - Colaborar con instituciones y empresas en la divulgación y realización de las actividades ambientales (Planetario, Casa Encendida, Jardín Botánico, Faunia, Zoológico y Fundación Rainfer).

Los centros a los que se ofrecen los programas “Educar hoy por un Madrid más sostenible”, “Huertos escolares” y “Madrid un Libro Abierto” son la totalidad de los centros educativos del municipio de Madrid, tanto públicos, como privados y concertados. Los niveles ofertados son: enseñanza de tercer nivel de educación infantil, educación primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional básica y de grado medio, educación permanente de adultos y educación especial.

- Programa de visibilidad del Parque Tecnológico de **Valdemingómez**, mediante el que se dan a conocer al público sus instalaciones y procesos.
 - Realizar actividades de educación ambiental en las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
 - Organizar actividades de intercambio de experiencias y conocimientos a nivel nacional e internacional.
 - Colaborar con universidades y otros organismos en la impartición de Másteres, cursos de postgrado y proyectos de investigación y desarrollo (I+D+i).
 - Organizar actividades de promoción del tratamiento de residuos de la Ciudad de Madrid, tanto a nivel nacional como internacional.
 - Elaborar y distribuir material divulgativo y promocional del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
 - Mantenimiento del canal web del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Programa trimestral de actividades ambientales “**Hábitat Madrid**”, dirigido a toda la ciudadanía.
 - Realizar itinerarios guiados en las zonas verdes de Madrid.
 - Organizar y desarrollar talleres, concursos, exposiciones, conferencias, video-fórum, cursos y seminarios ambientales en los Centros de Información y Educación Ambiental.
 - Realizar de forma continuada otras actividades de participación ciudadana (huerto colectivo, grupos de voluntariado ambiental, etc.).
 - Desarrollar programas educativos de continuidad, tanto con público general, como con instituciones y entidades (Proyecto ‘Huerto Terapéutico’ con el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, etc.).
 - Celebrar jornadas temáticas específicas.
 - Realizar visitas a los equipamientos ambientales: Planta de compostaje de Migas Calientes, Viveros de Casa de Campo, Vivero de Estufas del Retiro, Invernadero de Arganzuela y Centros de Fauna del Encinar de San Pedro.

En la prestación de este servicio se tiene en cuenta la renovación de la oferta de actividades y su adaptación a las demandas y sugerencias de la ciudadanía. Están guiadas por educadores/as ambientales y adaptadas a distintos tipos de público (infantil, familiar y adultos).

Colaboración y asesoramiento técnico a los servicios municipales y las entidades públicas o privadas en materia de educación, sensibilización y gestión ambiental.

- Participar en jornadas, eventos, congresos y foros con actividades ambientales, presentación de ponencias, dinamización de stands informativos, etc.
- Asesorar a promotores y organizadores de eventos para la incorporación de criterios de sostenibilidad.
- Colaborar y apoyar en las estrategias de comunicación y divulgación de planes y programas relacionados con la sostenibilidad de los servicios municipales (campañas, elaboración de materiales divulgativos...).
- Motivar, analizar necesidades y ofrecer herramientas e instrumentos de trabajo a entidades públicas y privadas para la incorporación de criterios ambientales en la gestión.
- Participar en grupos de trabajo de carácter interdisciplinar y comisiones técnicas con otros servicios municipales (Comisión Técnica del Proyecto STARS, Comisión Técnica de Movilidad Ciclista, Comisión de seguimiento de la Red de huertos urbanos comunitarios, escolares, etc.).

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 si llama desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Gratuidad, horarios e inscripción

Todas las actividades ofertadas en los diferentes programas son **gratuitas** a excepción de estancias o uso de instalaciones cedidas y sujetas a precio público (en el caso de grupos de escolares).

Están dirigidas tanto a grupos organizados como al público general. Para acceder a ellas es preciso **inscribirse** a través de los canales de contacto que se indican en el folleto divulgativo de cada actividad publicado en la web y consultar horarios, salvo los talleres de los Huertos Urbanos Comunitarios, que son de acceso libre sin inscripción previa.

En el caso de las **visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez** el horario es: de lunes a viernes, de 9:30 a 14:00, previa petición de cita. No se recomienda la visita de más de dos plantas por día. La duración aproximada de las visitas es de 3 horas.

3. Compromisos de calidad

¹Compromiso 1

Se ofrecerán, como mínimo, 3.000 actividades ambientales anuales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, video-fórum, exposiciones, etc.), guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de público (infantil, familiar y adultos). El objetivo es que la valoración global media otorgada por participantes en las actividades, en encuesta de satisfacción, sea superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 75.000.

Indicador 1.1. Actividades municipales de educación ambiental ofertadas.

Indicador 1.2. Participantes en las actividades de educación ambiental.

Indicador 1.3. Valoración de las personas usuarias de las actividades ambientales.

Compromiso 2

Ofrecemos un servicio de consulta medioambiental a los visitantes de los centros de Naturaleza del Distrito de Fuencarral-el Pardo (Centro de Naturaleza de Montecarmelo) y los Centros de Información y Educación Ambiental de Retiro, Dehesa de la villa y Cabaña del Retiro. Se dispondrá de un material educativo y divulgativo actualizado de, al menos, 1.800 ejemplares (libros, revistas especializadas, material audiovisual, formato digital, etc.) entre todos los centros.

Indicador 2.1. Catálogo de materiales de consulta medioambiental disponibles.

Compromiso 3

Las actividades de educación y sensibilización ambiental **se difundirán** a través de la web municipal, al menos, una vez al trimestre y, en la agenda municipal, semanalmente.

¹ Este compromiso se incluye también en la Carta de Servicios de [Parques y Jardines](#)

Indicador 3.1. Frecuencia de difusión de las actividades de educación ambiental.

Indicador 3.2. Frecuencia de actualización de la difusión de actividades en la agenda municipal

Compromiso 4

Colaboramos con otras instituciones, empresas u órganos de gestión municipal que demanden incorporar **criterios ambientales** en la celebración de eventos en la ciudad, participando, al menos, en 12 al año.

Indicador 4.1. Eventos en los que se colabora para incorporar buenas prácticas ambientales.

Compromiso 5

De las **solicitudes** recibidas de los **centros educativos** para participar en proyectos y actividades de educación ambiental ofertados en el programa “**Educación hoy por un Madrid más sostenible**”, se atenderá, como mínimo, la demanda de 130 centros educativos, consiguiendo una participación mínima de alumnado de 50.000 en cada curso escolar. Se incorporarán, como mínimo, 10 nuevos centros escolares cada año.

Indicador 5.1. Centros docentes participantes en el programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.

Indicador 5.2. Alumnado participante en actividades de educación ambiental del programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.

Indicador 5.3. Centros docentes incorporados al programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”. Curso escolar.

Compromiso 6.

De las solicitudes recibidas de los centros educativos para participar en proyectos y actividades de educación ambiental ofertados en el programa “**Huertos escolares**”, se atenderá, como mínimo, la demanda de 268 centros educativos, consiguiendo una participación mínima de alumnado de 66.000 en cada curso escolar. Se incorporarán, como mínimo, 15 nuevos centros escolares cada año.

Indicador 6.1. Centros educativos participantes en el programa “Huertos escolares”.

Indicador 6.2. Alumnado participante en actividades de educación ambiental del programa “Huertos escolares”.

Indicador 6.3. Centros docentes incorporados al programa “Huertos escolares”. Curso escolar.

Compromiso 7.

Se ofrecerán, al menos, 135 actividades educativas en los Huertos Urbanos Comunitarios de la red municipal. El objetivo es que la valoración global media otorgada por los participantes en las actividades sea, al menos, de 4 puntos, en una escala de 0 a 5.

Indicador 7.1. Número de actividades educativas realizadas en los Huertos Urbanos Comunitarios.

Indicador 7.2. Valoración de las personas usuarias con las actividades ambientales.

Compromiso 8.

Atendemos la demanda del total de los centros educativos del municipio de Madrid, aproximadamente 660 (públicos, privados y concertados) en cada curso escolar. Los niveles ofertados son enseñanza de tercer nivel de educación infantil, educación primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional básica y de grado medio y educación permanente de adultos, educación especial, adjudicando como mínimo una actividad medioambiental de las ofertadas en el programa **“Madrid un libro abierto”** por centro solicitante, atendiendo, como mínimo, 3.000 grupos.

Indicador 8.1. Centros educativos participantes en actividades ambientales del programa “Madrid un libro abierto”.

Indicador 8.2. Grupos-clase que han realizado actividades ambientales dentro del programa “Madrid, un libro abierto”.

Compromiso 9.

Dentro del programa **“Madrid un libro abierto”** ofertamos como mínimo 28 actividades ambientales diferentes en cada curso escolar (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, etc.) dirigidas a los centros y adaptadas a distintos niveles educativos. El objetivo es que la valoración global media otorgada por el profesorado de las actividades, en encuesta de satisfacción, sea superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 75.000.

Indicador 9.1. Alumnado participante en centros educativos del programa “Madrid un libro abierto”.

Indicador 9.2. Actividades ambientales diferentes ofertadas dirigidas a centros educativos.

Indicador 9.3. Satisfacción del profesorado de los grupos participantes en actividades del programa “Madrid un libro abierto”.

²Compromiso 10.

Realizamos **actividades de sensibilización ambiental** en materia de gestión y tratamiento de residuos, recibiendo y atendiendo de forma presencial y en formato online, a un mínimo de 2.500 ciudadanos al año en el Parque Tecnológico de Valdemingómez, y con una valoración media de satisfacción igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Número de participantes de las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Indicador 10.2. Valoración media de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental.

Compromiso 11.

Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, superior a dos meses.

Indicador 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentajes de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

² Este compromiso se incluye también en la [Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos](#)

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios/ Acceso directo al sistema de información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos de la ciudadanía y usuarias/os

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades de la ciudadanía y usuarias/os

- Hacer uso de la información recibida en cuanto a sus obligaciones, relativas a la normativa ambiental, trasladándola a su comportamiento.
- Hacer buen uso y respetar los centros de información y educación ambiental.
- Avisar con la suficiente antelación en caso de no asistir a alguna actividad educativa para permitir la asistencia a la ciudadanía.
- Colaborar con las actividades y proyectos desarrollados en centros educativos y realizar un buen aprovechamiento de los mismos.
- Contribuir a generar una cultura para la participación en los temas ambientales, tanto colaborando en el diseño y ejecución de proyectos educativos, como en la elaboración de los Planes de Acción de Distrito y en las consultas ciudadanas generadas al respecto.
- Hacer un uso racional y adecuado de los recursos puestos a disposición de la ciudadanía por la Administración.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios objeto de esta Carta:

- [Autorización de visitas a las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo.

Los órganos directivos responsables de esta Carta de Servicios son:

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad:

- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad:

- Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado.

Distritos de Retiro, Fuencarral-El Pardo y Usera.

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
Departamento de Educación Ambiental.
C/ Bustamante, 16, 4ª planta - E (28045 Madrid)
Tfno.: 91 4804136
educacionsostenible@madrid.es
- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
C/ Montalbán, 1, 5ª planta (28014 Madrid)
Tfno.: 91 5885429
parques@madrid.es
- Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez
C/ Bustamante, 16, 2ª planta - D (28045 Madrid)
Tfno.: 915 132 062
dgptmvaldemingomez@madrid.es
- Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado.
Servicio de Actividades Educativas.
Pº de la Chopera, 41 (28045 Madrid)
Tfno.: 914 801 109
dgeducjuventud@madrid.es

- Distrito de Retiro
Avda. Ciudad de Barcelona, 162 (28007 Madrid)
Tfno.: 915 886 385
culturetiro@madrid.es
- Distrito de Fuencarral-El Pardo
Avda. Monforte de Lemos, 40 (28029 Madrid)
Tfno.: 915 886 887
- Distrito de Usera
Calle Doctor Tolosa Latour N°16(A). 28041. Madrid
Tfno.: 914 803 018
centro.marisstella@madrid.es

Nombre	Dirección Transportes públicos	Teléfono	Correo electrónico
CIEA Dehesa de la Villa	Parque de La Dehesa de la Villa. C/ Francos Rodríguez (próximo a nº 81).	914 802 141	infodehesa@madrid.es
	Metro: Francos Rodríguez Bus: 44, 64, 82, 126, 127, 132		
CIEA Casa de Campo	Parque de la Casa de Campo s/n (Junto al Paseo Embarcadero). 28011 Madrid.	914 801 957	infocasacampo@madrid.es
	Metro: Lago Bus: 33, 65 - Renfe: Príncipe Pio		
CIEA El Huerto del Retiro	Jardines del Buen Retiro (Junto a los Viveros de Estufas; entrada por Puerta del Ángel Caído, C/ Alfonso XII s/n)	913 769 197	inforetiro@madrid.es
	Metro: Atocha Bus: 1, 2, 9, 14, 15, 19, 20, 26, 28, 32, 51, 52, 61, 63, 74, 146, 152, 202, C1. Renfe: Atocha		
Puntos de información del Parque Juan Carlos I	Punto 1. Glorieta S.A.R. Don Juan de Borbón y Battemberg, 1 Metro: Campo de las Naciones Buses: 112-122-104-105	630 630 710 917 210 079	parquejuancarlos@madrid.es
	Punto 2. Glorieta de Hamburgo. Metro: Campo de las Naciones Buses: 112-122-104-105		
	Punto 3. Avenida de Logroño Metro: Campo de las Naciones Buses: 112-122-104-105		

Nombre	Dirección Transportes públicos	Teléfono	Correo electrónico
Centro de visitantes	Parque Tecnológico de Valdemingómez. Carretera de Valdemingómez 201 28051 Madrid	915 132 062	infoptv@madrid.es
Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo Distrito de Fuencarral – El Pardo	Avda. Santuario de Valverde, 77 Ctra. Colmenar km 13 (dirección Madrid) Bus: 178, 711, 712 , 713 , 716 , 717 desde el Intercambiador de Plaza de Castilla (anden 4). Solicitar parada: frente a la Ermita Nuestra Sra. de Valverde	917 359 634 917 356 453	cultufuencarral@madrid.es
Centro de Educación Ambiental y Cultural Maris Stella Distrito de Usera	Calle Doctor Tolosa Latour N°16(A). 28041. Madrid Metro: Hospital 12 de Octubre (líneas 3) - EMT: Líneas 81, 121 - Renfe: Doce de Octubre (C5).	91480 13 18	centro.marisstella@madrid.es
Aula ambiental “La Cabaña” Distrito de Retiro	Metro: Menéndez Pelayo Bus: 14, C1, 26,63, Renfe: Atocha	915 046 546	culturetiro@madrid.es aularetiro@gmail.com
Aula de naturaleza de Cercedilla	C/ Francisco Ruano, 8 28470 Cercedilla Bus: E. Larrea - Moncloa Renfe: Cercanías – “Cercedilla”	918 520 179	madridunlibroabierto@madrid.es
Aula de naturaleza de Tres Cantos	Ctra. de Colmenar Viejo, km. 22,600 28760 Tres Cantos. Bus: Desde Pza. de Castilla Renfe: Cercanías – “Tres Cantos”	608 803 173	madridunlibroabierto@madrid.es
Aula de Naturaleza de la Casa de Campo	C/ Hexágonos, 3 28011 Madrid Metro: Lago (línea 10), Alto de Extremadura (línea 6) Bus: 31, 33, 36, 39, 65	915 260 188	madridunlibroabierto@madrid.es

Nombre	Dirección Transportes públicos	Teléfono	Correo electrónico
Espacio Madrid Calle 30 / Madrid Río - Centro de Interpretación de Madrid Río	P.º de la Chopera 28045 Madrid Metro: Legazpi (líneas 3 y 6) Bus: 6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 55, 59, 60, 62, 79, 123, 148, 156, 180	657 664 829	info@parquessingularesoeste.es

Otros datos de interés

Antes del 30 de abril de cada año se enviará por correo electrónico a todos los centros educativos públicos, concertados y privados del municipio de Madrid y se publicará en la web municipal www.madrid.es, el programa “Madrid un libro abierto” correspondiente al siguiente curso escolar, además de ofrecer información relativa a las actividades educativas de este programa.

Para más información sobre las actividades educativas para público general del programa “Hábitat Madrid”, consultar en www.madrid.es/habitatmadrid.

Para más información sobre las actividades educativas del programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible” consultar en www.educarmadridsostenible.es.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias de las Áreas de Gobierno de: Urbanismo, Medioambiente y Movilidad y Políticas Sociales, Familias e Igualdad.

Normativa específica

Estado

- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Estrategia de Desarrollo Sostenible de 2030.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera.

- Libro Blanco de la Educación Ambiental en España. 1999. Ministerio de Medio Ambiente (actual Ministerio para la Transición Ecológica).

Comunidad de Madrid

- Ley 16/1995, de 4 de mayo, Forestal y de Protección de la Naturaleza de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 61/2022, de 13 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid la ordenación y el currículo de la etapa de Educación Primaria.
- Decreto 65/2022, de 20 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen para la Comunidad de Madrid la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Estrategia de Energía, Clima y Aire de la Comunidad de Madrid. Horizonte 2030. Plan de Mejora de la Calidad del Aire.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 24 de julio de 1985.
- Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de julio de 2001.
- Ordenanza sobre Evaluación Ambiental de Actividades, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 27 de enero de 2005.
- Ordenanza de Movilidad Sostenible, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2006.
- Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.
- Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 25 de febrero de 2011.
- Plan de Uso Sostenible de la Energía y Prevención del Cambio Climático- Horizonte 2020, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno, en sesión de 8 de mayo de 2014.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial 2021-2030.
- Plan Director de Movilidad Ciclista.
- Decreto de 15 de junio de 2010 de los Delegados de las Áreas de Gobierno de Medio ambiente y de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid para la incorporación de Criterios Medioambientales y Sociales en los Contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas en relación con los productos Forestales.
- Instrumento de adhesión del Ayuntamiento Madrid al Compromiso “Aalborg + 10 Inspiración para el futuro”, de 1 de febrero de 2007.
- Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid.