

2021

Carta de Servicios

Parques y Jardines

Fecha de aprobación: 13 de marzo de 2013
Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2019
Fecha de última evaluación: 15 de junio de 2021



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	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	8
Medidas de subsanación	11
Seguimiento y evaluación	12
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	12
5. Participación ciudadana.....	13
6. Gestiones y trámites	15
<hr/>	
7. Datos de carácter general	15
Órgano directivo. Datos de contacto.....	15
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	15
Otros datos de interés.....	16
8. Normativa	17

1. Presentación

Madrid, una de las ciudades más arboladas del mundo

Madrid es una **ciudad comprometida con el medio ambiente**. Las zonas verdes, sus parques, jardines y arbolado influyen y determinan en gran medida la calidad de vida de la ciudadanía madrileña y de sus visitantes.

En febrero de 2019 La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y Arbor Day Foundation (Fundación Día del Árbol) reconocieron a Madrid como **“Ciudad arbórea del mundo 2019”** por su compromiso con la gestión de sus zonas verdes urbanas. En total, 59 ciudades de todo el mundo se han unido en esta primera convocatoria al programa internacional *Tree cities of the world*, una plataforma que fomenta las buenas prácticas y realiza actividades de concienciación sobre la importancia de los árboles y sus cuidados.

El Ayuntamiento de Madrid conserva más de 6.000 hectáreas de parques y jardines y gestiona 1.740.000 árboles solo en el entorno urbano, y casi 2 millones en zonas forestales. Más de la mitad de las calles están arboladas con más de 500 especies de árboles y 800 de arbustos. Esta gran arboleda incide en la calidad del aire, la reducción de la contaminación y la salud ciudadana, aportando un **beneficio ambiental y económico que asciende a 32.919.354 millones de euros al año**¹.

Además de la infraestructura verde municipal, Madrid también cuenta con un gran número de árboles pertenecientes a otras administraciones o a particulares. En total, se cuantifican 5,7 millones, una cifra que sitúa a la capital en la **quinta ciudad más arbolada del mundo** por debajo de Birmingham con 6, Londres con 8,4, Atlanta con 9,4 y Toronto, que con 10,2 millones de ejemplares encabeza esta clasificación.

Para conservar y fomentar este gran patrimonio natural, el Ayuntamiento ha diseñado en los últimos años planes municipales que desarrollan iniciativas de carácter sostenible en todos los distritos de la ciudad y en los que ha estado presente la **participación vecinal**.

El compromiso municipal con el medio ambiente queda reflejado con la aprobación definitiva en diciembre de 2018 del **Plan Estratégico de Infraestructura Verde y Biodiversidad** en el que se establecen políticas de ecología urbana para mejorar la calidad de vida y sostenibilidad de la ciudad.

¹ Todos los datos mencionados en este apartado se han extraído en la última edición, diciembre de 2020, de la publicación “Valor del Bosque urbano de Madrid”

El plan incluye 196 acciones concretas, algunas ya en marcha, otras a medio plazo (dos, tres años) y otras a largo plazo que se implementarán en el periodo 2020-2030.

El fomento de la biodiversidad se ha materializado en la renaturalización de zonas verdes, en la creación de microhábitats con recursos de refugio y alimento y en la instalación de cajas nidos para incrementar la fauna autóctona.

Por otro lado, junto a la conservación ordinaria de las zonas verdes municipales, el Ayuntamiento de Madrid también emplea recursos dirigidos al arbolado urbano. En 2018 comenzó SERVER (Servicio de Evaluación y Revisión Verde), un servicio de inspección creado para **prevenir y anticiparse a las situaciones de riesgo que surgen por la caída de ramas o árboles.**

Asimismo, esta **Carta de Servicios de Parques y Jardines** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos 3, 4, 6, 11, 13, 15 y 16.

- ODS 3. **Sanidad y Bienestar:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- ODS 4. **Educación de calidad:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- ODS 6. **Agua limpia y saneamiento:** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- ODS 11. **Ciudades y comunidades sostenibles.** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- ODS 13. **Acción por el clima:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- ODS 15. **Vida de ecosistemas terrestres:** Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.
- ODS 16. **Paz, justicia e instituciones sólidas:** Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Con la aprobación de la **Carta de Servicios de Parques y Jardines** 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:**

- Mejorar la calidad de los servicios que se prestan en los parques y jardines de la ciudad.
- Visibilizar los servicios y las condiciones en que se prestan.
- Informar sobre las responsabilidades y compromisos que adquiere el Ayuntamiento al prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Informar a la ciudadanía de los derechos, responsabilidades y obligaciones que adquieren al recibir los servicios que ofrecen los parques y jardines.
- 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 la actualidad en el ámbito de medio ambiente y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Calidad del aire
- Control del Ruido
- Arbolado Urbano
- Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental
- Gestión del Agua
- Recogida y Tratamiento de Residuos

Los Parques y Jardines en cifras

6.000Ha. de parques y jardines	1.600Ha. de céspedes y praderas	1.740.000 árboles municipales en entorno urbano	500 especies de árboles y 800 de arbustos	Beneficios de los árboles: 32,92 millones de euros
--------------------------------	---------------------------------	---	---	--

Datos 2020

2. Servicios prestados

Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática):

- Conservar en óptimas condiciones la vegetación: regar, abonar, podar, controlar las enfermedades y plagas, y plantar y reponer las plantas.
- **Optimizar el consumo de agua** gestionando adecuadamente los recursos hídricos.
- Conservar y controlar la **flora de los ecosistemas acuáticos**.
- Inspeccionar, detectar y resolver situaciones de riesgo en el arbolado.

Cuidado de la fauna

- Conservar y promover la fauna beneficiosa.
- Fomentar y cuidar los diferentes factores ambientales que promueven el desarrollo armonioso de la fauna autóctona beneficiosa.
- Controlar sanitariamente la fauna autóctona introducida.
- Gestionar los centros de divulgación de fauna autóctona (mariposario, centros de observación de avifauna, centros de divulgación de insectos, etc.).
- Proteger, mantener y controlar sanitariamente la fauna de los ecosistemas acuáticos.

Mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos

- Inspeccionar el estado general de las infraestructuras y de los elementos que las componen.
- Conservar y mantener los elementos en óptimas condiciones de seguridad y uso.

Elementos incluidos:

- Elementos estructurales: edificios y construcciones, plazas, paseos, caminos y puentes, elementos de riego, alcantarillado, alumbrado.
- Mobiliario urbano: bancos, papeleras, fuentes de beber, señalización, circuitos biosaludables.
- Fuentes ornamentales, láminas, estanques y sus instalaciones hidráulicas.
- Monumentos y edificaciones protegidas.
- Instalaciones deportivas no regladas.
- Áreas caninas y otros elementos para perros.
- Carril bici/Sendas ciclistas dentro de los parques y jardines.

Mantenimiento de áreas de juegos infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales

- **Inspeccionar** el estado general de las áreas (infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales) y de los elementos que las componen.
- Realizar las labores de **conservación** necesarias para mantener en buen estado las áreas infantiles y certificar anualmente el ajuste de las mismas a la normativa europea.
- **Reparar y/o sustituir** los elementos y los juegos que lo requieran.

Limpeza y gestión de residuos

- Retirar los residuos o suciedad (ej. Vaciar papeleras).
- Limpiar, mantener y reponer contenedores de recogida selectiva de residuos.
- Limpiar pintadas en todos los elementos de los parques.
- Realizar la limpieza tras eventos multitudinarios o actos públicos especiales.
- Gestionar de forma sostenible los residuos generados durante el desarrollo de los trabajos de mantenimiento (podas, siegas,...).

Educación ambiental

- Divulgar aspectos relativos al medio ambiente urbano y políticas de sostenibilidad ambiental, a través de la labor de las/os informadoras/es ambientales y exposiciones permanentes en los **Centros de Información y Educación Ambiental**.
- Diseñar, programar y realizar actividades de educación ambiental.
- Organizar talleres ambientales, exposiciones, cursos y seminarios ambientales, campamentos, anillamiento de aves, itinerarios ciclistas...
- Organizar **visitas guiadas** a parques, centros de fauna, viveros y otras infraestructuras ambientales municipales.
- Realizar itinerarios ornitológicos, botánicos, históricos, etc.
- Organizar actos y eventos medioambientales.
- Elaborar **material divulgativo** de los valores naturales y culturales de los parques (folletos, planos, guías, paneles interpretativos, etc.).

Las actividades de educación ambiental están dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos grupos de personas (infantil, familiar, adulto). Todas son gratuitas, siendo imprescindible la inscripción previa.

Salud y seguridad

- Adoptar las medidas para el mantenimiento de un **espacio ambiental saludable**:
 - Controlar la calidad del agua potable.
 - Controlar sanitariamente el agua en fuentes ornamentales y prevenir riesgos asociados (ej. legionelosis).
 - Controlar la calidad del agua regenerada para riego.
- Controlar la fauna no beneficiosa y prevenir daños o situaciones de riesgo:
 - Desratización y desinsectación de espacios e instalaciones.
 - Prevenir y controlar las poblaciones de aves que puedan constituir una plaga (ej. palomas).
 - Prevenir y controlar riesgos de transmisión de enfermedades relacionadas con vectores/animales que puedan constituir una plaga.

- Prestar **asistencia y auxilio** a la ciudadanía.
- Prestar atención urgente en **emergencias** sanitarias y/o sociales.
- Prevenir y actuar frente a los problemas de **seguridad ciudadana** y atender a las víctimas.
- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal mediante la vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas y normativa vigente.
- **Proteger el medio ambiente**, mejorando el cumplimiento de la normativa municipal, y garantizar el normal uso de los parques y jardines de la ciudad de Madrid, realizando inspecciones, intervenciones por consumo de alcohol y drogas y atendiendo a las demandas ciudadanas.

Remodelación y creación de nuevos parques o jardines

- Realizar el **estudio previo** de medios y necesidades.
- Planificar y diseñar las nuevas **actuaciones** seleccionando de forma coordinada los elementos vegetales, elementos estructurales, mobiliario urbano, fuentes ornamentales, áreas de juegos infantiles, etc.
- Controlar la ejecución de las **obras** y la **puesta en servicio** del parque o jardín.
- Garantizar la **accesibilidad** a los parques y jardines para las personas con movilidad reducida conforme a las normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas vigentes, de forma que todos los parques sean accesibles al menos por una de sus entradas.
- Realizar estudios de la eficiencia del **consumo de agua**, tanto del agua potable como de la regenerada.

Gestión de actividades de ocio, cultura y deportes

- **Coordinar** las actividades de ocio, cultura y deportes.
- Informar las autorizaciones y concesiones de **uso del suelo**: rodajes, actividades publicitarias, quioscos y actividades de restauración, quioscos de música, escenarios y auditorios.
- Velar por el orden y la seguridad durante **eventos con gran afluencia de público** en colaboración con otras fuerzas de seguridad y con los organizadores: conciertos, eventos deportivos, fiestas populares....

Información

- **Informar** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con los parques y jardines (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).

Avisos

- Gestión de los avisos remitidos por la ciudadanía relativos a peticiones en materia de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en los parques, jardines y zonas verdes.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de avisos son:

- La aplicación para móvil Avisos Madrid.
- La cuenta de redes sociales @Lineamadrid de twitter y Facebook.
- La página web: www.madrid.es/contactar
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Presencialmente: entregando la solicitud y documentación requerida en las Oficinas Municipales de Registro, en los Registros de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, y en todas aquellas oficinas de registro que establecen las disposiciones vigentes. También podrá remitirlo mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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:

- La página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 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.

Acceso al servicio

El acceso a los parques y jardines de la ciudad de Madrid es **gratuito**. Solo los de mayor interés - históricos y singulares - mantienen límites y tienen **horarios** restringidos. Se puede consultar en www.madrid.es/medioambiente o en el teléfono 010.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Realizamos **anualmente** un **programa de plantaciones y reposiciones** de los parques y jardines con el objetivo de que no disminuya su cobertura vegetal.

Plantamos al menos el 90 % de lo programado; el resto se planta en la campaña siguiente.

Indicador 1.1. Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los parques y jardines.

Compromiso 2

Mantenemos los parques y jardines **limpios** para garantizar su adecuado estado de conservación y uso. Cumplimos, al menos, el **70 % de los criterios de calidad** fijados por el personal responsable municipal.

Indicador 2.1. Grado de cumplimiento de los criterios de calidad sobre limpieza de los parques y jardines.

Compromiso 3

Conservamos los elementos de las áreas infantiles y de mayores, y de los circuitos deportivos elementales o biosaludables en un estado de conservación adecuado. Cumplimos, al menos, el **80 % de los criterios de calidad** fijados por el personal responsable municipal.

Indicador 3.1. Grado de cumplimiento de los criterios de calidad sobre el estado de conservación de los elementos de las áreas infantiles y de mayores, y de los circuitos deportivos elementales o biosaludables de los parques y jardines.

Compromiso 4

Acudimos, al menos, al 87 % de los incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana¹ en 8 minutos o menos y nunca más de 16 minutos² salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.

Realizamos al menos 9.000 recorridos³ de vigilancia anuales en los parques y zonas verdes municipales.

¹ Son situaciones que suponen riesgo para la vida, la propiedad o la integridad de las personas, como consecuencia de un suceso (robos, hurtos, agresiones a las personas, etc.)

² Tiempo contado desde que la Policía Municipal recibe la llamada hasta que una patrulla llega al lugar del incidente

³ Son tareas de vigilancia y patrullaje en los parques y zonas verdes asignados a los patrullas.

Este Compromiso se recoge en la Carta de Servicios de Policía Municipal

Indicador 4.1. Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad atendidos en 8 minutos o menos.

Indicador 4.2. Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad atendidos en 16 minutos o menos.

Indicador 4.3. Recorridos de vigilancia en los parques y zonas verdes municipales de acuerdo con los Planes de Territoriales realizados.

Compromiso 5

Para garantizar la **seguridad sanitaria**, analizamos anualmente el **agua de 250 fuentes de beber** en parques, jardines y zonas verdes. Aplicamos un programa específico de control que consiste en tomar muestras y analizarlas en laboratorios acreditados (Laboratorio de Salud Pública y laboratorios acreditados de las empresas de mantenimiento).

Asimismo, todos los años Madrid Salud tomará muestras y analizará el agua de beber de al menos 10 de las fuentes de modo simultáneo a las realizadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento, para contrastar resultados.

Además, supervisa documentalmente los informes analíticos de las muestras tomadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento.

Indicador 5.1. Fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes analizadas por un laboratorio acreditado

Indicador 5.2. Fuentes de beber analizadas de forma simultánea por los laboratorios acreditados de las empresas de mantenimiento y por el Laboratorio de Salud Pública de Madrid Salud.

Indicador 5.3. Informes analíticos de los laboratorios de las empresas de mantenimiento supervisados por Madrid Salud.

Compromiso 6

Atendemos el **95% de los avisos por plagas o vectores** de interés para la salud pública (cucarachas y/o ratas) en **2 días hábiles** como máximo¹. La atención al 100% de los avisos no supera los 15 días hábiles.

¹ *Tiempo contado desde la recepción del aviso en Madrid Salud hasta la atención inicial. Los tiempos se refieren a días hábiles, excluidos fines de semanas y días festivos oficiales.*

Indicador 6.1. Porcentaje de avisos sobre ratas y cucarachas atendidos en plazo de 2 días hábiles.

Indicador 6.2. Porcentaje de avisos sobre ratas y cucarachas atendidos en plazo de 15 días hábiles.

Compromiso 7

Mantenemos los **monumentos municipales** en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Respondemos como máximo en **3 días hábiles el 80 %** de las incidencias sobre daños o deterioros producidos por actos vandálicos. Todas están atendidas en **menos de 7 días hábiles**.

Indicador 7.1. Porcentaje de incidencias resueltas en un plazo menor o igual a 3 días hábiles relativas a daños producidos por actos vandálicos en monumentos.

Indicador 7.2. Porcentaje de incidencias atendidas en un plazo menor o igual a 7 días hábiles relativas a daños producidos por actos vandálicos en monumentos.

Compromiso 8

Se ofrecen, como mínimo, **300 actividades ambientales mensuales** (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, video-fórum, exposiciones, etc.), excepto los meses de julio, agosto y septiembre, que son, al menos 100 actividades, guiadas por educadores/as ambientales y adaptadas a distintos tipos de público (infantil, familiar y adultos). La valoración global media otorgada por las/os participantes en las actividades, en encuesta de satisfacción, es superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de **participantes es, como mínimo, de 40.000**.

Este Compromiso se recoge en la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

Indicador 8.1. Actividades municipales de educación ambiental.

Indicador 8.2. Participantes en actividades de educación ambiental.

Indicador 8.3. Satisfacción de los/as participantes con las actividades ambientales.

Compromiso 9

Desde **Línea Madrid** atendemos las solicitudes de información y gestionaremos el alta de avisos y peticiones en materia de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en los parques, jardines y zonas verdes proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés. Al menos el **93% de las personas usuarias del canal telefónico y el 80 % del canal telemático** mostrarán su satisfacción con la atención recibida.

Indicador 9.1 Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida por el canal telefónico 010-LíneaMadrid

Indicador 9.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida por el canal telemático (@LíneaMadrid de twitter y Facebook y chat online Línea Madrid)

Compromiso 10

La información relativa a los parques y jardines de la ciudad de Madrid recogida en la **web municipal está actualizada**. Como mínimo realizamos 12 modificaciones de contenidos al año.

Indicador 10.1 Modificaciones realizadas de contenidos de la web sobre parques y jardines.

Compromiso 11

La ciudadanía valora los parques y jardines de la ciudad de Madrid ¹ con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

¹ Según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 11.1. Valoración ciudadana de los parques y jardines.

Compromiso 12

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en parques y jardines. *Indicador informativo.*

Indicador 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en parques y jardines contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en parques y jardines contestadas en 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.

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

- Recibir un trato de respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico para relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligados a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- Protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.
- Disponer de parques y jardines adecuados en cuanto a número, superficie y distribución para mejorar la calidad de vida en la ciudad.
- Disfrutar de los parques y jardines y sus instalaciones en buenas condiciones de seguridad, mantenimiento, salubridad y limpieza.
- Disfrutar de unas áreas infantiles, de mayores y deportivas seguras y en adecuadas condiciones de uso, con un mantenimiento y limpieza conforme a la normativa vigente.
- Acceder libremente a los parques y jardines y sus instalaciones en el horario permitido y a recibir información sobre cualquier modificación de horarios u otro tipo de incidencias.
- Tener parques y jardines accesibles.
- Participar en las actividades municipales organizadas en los parques y jardines.
- Acceder a las instalaciones de los Centros de Información y Educación Ambiental.
- Efectuar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento de los servicios que se ofrecen.

- Recibir una intervención rápida y adecuada en caso de riesgo o en situación de conflicto.

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y personal del Ayuntamiento.
- Cumplir la normativa municipal en materia de parques y jardines (entre otros, no se permite: talar, podar, pisar o arrancar las especies vegetales; practicar juegos o deportes en zonas no acotadas; deteriorar mobiliario urbano).
- Hacer adecuado uso de los parques y jardines y sus diversas instalaciones, equipamientos y mobiliario, así como de los Centros de Información y Educación Ambiental.
- Utilizar de manera adecuada las áreas infantiles, de mayores y deportivas, respetando las recomendaciones de uso y edades para las que está diseñado cada elemento.
- Mantener estos espacios limpios, evitando el depósito de residuos excepto en los lugares destinados para ello y, en especial, los procedentes de sus mascotas, la realización de pintadas o inscripciones en el mobiliario o instalaciones, o cualquier otro incumplimiento reflejado en la normativa municipal.
- Respetar la flora y la fauna.
- Atender la señalización y a las indicaciones que puedan realizar los equipos de mantenimiento en los parques y jardines.
- Poner en conocimiento de la Policía Municipal cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito o falta.
- Comunicar cualquier incidencia detectada en un parque o jardín.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.

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.
- **Foros Locales, 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.

Además, en el ámbito específico de los árboles de Madrid, en 2019 se creó la **Mesa del Árbol**, un órgano colegiado de asesoramiento y coordinación que tiene como objeto el seguimiento y valoración de las políticas y actuaciones municipales en materia de arbolado.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los parques, jardines y zonas verdes de competencia municipal. Están en: [Trámites / Vía pública y medio ambiente](#). Son:

- **Avisos: Incidencias y peticiones sobre averías, desperfectos, riego, poda y limpieza** en zonas verdes municipales y arbolado viario
- **Autorización para la realización de tratamientos fitosanitarios**
- **Acceso y tránsito de vehículos** en parques y otras zonas verdes municipales
- **Autorización de actos públicos** en zonas verdes municipales
- **Autorización de actos privados** en zonas verdes municipales
- **Autorización para usos privados de edificios** ubicados en parques y zonas verdes
- Solicitud de prestación de servicios en el **Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez** para actos y eventos
- **Rodajes** cinematográficos, documentales y reportajes. Permiso de ocupación de la vía pública

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Coordinación General de Medio Ambiente
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
C/ Montalbán 1, (28014 Madrid)
dgazv@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
C/ Montalbán 1, (28014 Madrid)
dgazv@madrid.es

Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos
C/ Bustamante 16, (28045 Madrid)
dgslimpiezayresiduos@madrid.es

Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
C/ Bustamante 16, (28045 Madrid)
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Dirección General de la Policía Municipal
Av. / Principal 6, (28011 Madrid)
seguridad@madrid.es

Gerencia de Madrid Salud
Av. / Mediterráneo 62, (28007 Madrid)
msgerencia@madrid.es

Área de Gobierno de Vicealcaldía

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
C/ Príncipe de Vergara 140, (28002 Madrid)
dgaciudadania@madrid.es

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte

Dirección General de Patrimonio Cultural
C/ Montalbán 1, (28014 Madrid)
paisajeypatrimonio@madrid.es

Otros datos de interés

-**Página web de parques y Jardines.** La información relativa a los parques, jardines y zonas verdes de conservación municipal se encuentra disponible en el apartado de Medio Ambiente [Parques y Jardines](#) de la página web municipal (www.madrid.es) que se actualiza de forma continua.

En esta sección se puede consultar información de interés para la ciudadanía como [El Plan Estratégico de Infraestructura Verde y Biodiversidad](#), el [Protocolo de situaciones meteorológicas en el Retiro](#), la aplicación [Un alcorque, un árbol](#), la plataforma virtual ["Vivir los parques"](#), [Planos con los jardines y pequeñas zonas verdes de cada distrito](#), [Planes de gestión del arbolado en Madrid](#), espacios por tipología de parques: ["Parques históricos y singulares"](#), ["Parques forestales"](#) y ["Rosaledas y colecciones botánicas"](#), una sección informativa ["Parques y noticias"](#), un apartado de [Madrid Río, Planes de gestión del arbolado, Actividades medioambientales](#), etc.

-**Planes directores de parques.** El Ayuntamiento ha elaborado planes directores individualizados para los grandes parques, como el [Plan Director de los Jardines del Buen Retiro](#) o el [Plan Director de la Dehesa de la Villa](#).

-**Protocolo alertas en parques.** [Protocolo de actuación ante la previsión de situaciones meteorológicas excepcionalmente adversas y de gestión de incidencias causadas por el arbolado en los jardines del Buen Retiro de Madrid](#)” para prevenir incidencias y evitar posibles riesgos y daños los Jardines del Buen Retiro. Este protocolo establece **cuatro niveles de alerta** y canales para las personas usuarias del parque estén informados.

-**Sostenibilidad.** El Ayuntamiento adopta prácticas ambientales sostenibles para el control de plagas, enfermedades y especies exóticas invasoras según figura en la [Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano \(OGPMAU\)](#).

-**Candidatura a Patrimonio Mundial de la UNESCO del Paseo del Prado y El Retiro** en la categoría de Paisaje de las Artes y las Ciencias, una candidatura promovida por el [Consistorio](#) y la Comunidad de Madrid y que cuenta con el respaldo del Ministerio de Cultura y Deporte.

Por último, destacar el parque Madrid Río, uno de los grandes proyectos en verde del Ayuntamiento que ha recibido numerosos premios internacionales. Este espacio destinado al tráfico rodado se convirtió en 2011 en una gran zona verde lineal de más de 120 Ha. con accesibilidad universal.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los [parques y jardines](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

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 del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- 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).
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 630/2013, de 2 de agosto, por el que se regula el Catálogo español de especies exóticas invasoras.
- Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.
- “Plan de Acción Nacional para el uso sostenible de productos fitosanitarios”, aprobado en diciembre de 2017 por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

Comunidad de Madrid

- Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid
- Ley 2/1991, de 14 de febrero, para la Protección y Regulación de la Fauna y Flora Silvestres en la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/2005, de 26 de diciembre, de Protección y Fomento del Arbolado Urbano de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 18/1992, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Catálogo Regional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres y se crea la categoría de árboles singulares.
- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid y ley 2/2018, de 4 de mayo, de modificación de la Ley 9/2001.

Ayuntamiento de Madrid

- Descentralización de competencias de zonas verdes hacia las juntas municipales de distrito aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Primera fase aprobada en sesión celebrada el 23 de marzo de 2018 y segunda fase aprobada en sesión celebrada el 11 de abril de 2019.
- Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid y Cambio Climático (Plan A) aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 21 de septiembre de 2017
- Ordenanza General sobre Mobiliario Urbano. Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 1 de marzo de 1985.

- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 24 de julio de 1985. Acuerdo de 27 de noviembre de 2018 del Pleno por el que se aprueba la modificación de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano.
- 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, y modificada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 25 septiembre de 2009.
- Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 25 de febrero de 2011.
- Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de septiembre de 2005.
- 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 reguladora de las terrazas de veladores y quioscos de hostelería, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 21 de diciembre de 2006.
- Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y de Gestión de Residuos, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 27 de febrero de 2009.
- Ordenanzas fiscales de aplicación.
- Plan General de Ordenación Urbana de Madrid PGOUM (1997).
- Instrucción para el diseño de la vía pública en el Municipio de Madrid. Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por servicios por actividades relacionados con el medio ambiente aprobada por Acuerdo Pleno de 23 de diciembre de 2019.
- Plan de Energía y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid.
- Madrid 360. Estrategia de Sostenibilidad Ambiental.
- Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad de la ciudad de Madrid aprobado definitivamente por Junta de Gobierno de 26 de julio de 2018.
- Protocolo de prestación ambiental sustitutoria de las sanciones por incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y de Gestión de Residuos
- Protocolo de actuación ante la previsión de situaciones meteorológicas excepcionalmente adversas y de gestión de incidencias causadas por el arbolado en los Jardines del Buen Retiro de Madrid aprobado por Junta de Gobierno el 6 de junio de 2019
- Ordenanza de Atención a la ciudadanía y Administración electrónica, aprobada por Acuerdo del Pleno el 26/02/2019