

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL ÁREA DE INFORMACIÓN AMBIENTAL Y COORDINACIÓN DE CONTENIDOS WEB APROBADA EL 10 DE ENERO DE 2023 (BOCM N° 25, DE 30/01/2023)

Servicios a los ciudadanos

1. Respuesta a solicitudes de información ambiental:

Contamos con un equipo de técnicos para dar respuesta a todas las solicitudes de información ambiental recibidas o para asistir al solicitante en la búsqueda de la información. Para ello, están disponibles los siguientes canales de contacto:

• **Respuesta a solicitudes escritas:** presentadas por: [correo electrónico](#), [registro telemático](#), [formulario web](#), correo postal, registro general y ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades).

• **Atención presencial:** en el punto de información ambiental de c/ Alcalá, 16, Madrid, todos los martes, [previa cita](#), de 9:00 a 14:00 h. Incluye la consulta de documentos como Estudios de Impacto Ambiental.

• **Atención telefónica:** Tfnos. 901 525 525 (914 382 936). Disponemos de contestador automático 24 horas. Los mensajes del buzón se atienden de lunes a viernes laborables de 9:00 a 14:00 h.

2. Difusión de la Información Ambiental:

Periódicamente ponemos a disposición del público contenidos, informes, noticias y normativa de temática ambiental a través de los siguientes instrumentos de difusión, dando prioridad a las nuevas tecnologías, más accesibles para el público en general:

• **Publicación de contenidos y datos ambientales:**

- [www.comunidad.madrid](#): publicamos información general sobre el estado del medio ambiente (aire, agua, suelo, biodiversidad, espacios naturales y paisajes, etc.); los factores que los afectan (residuos, vertidos, ruidos, etc.); autorizaciones y permisos necesarios (caza y pesca, productores y gestores de residuos, etc.); procedimientos ambientales (evaluación de impacto ambiental, prevención y control integrados de la contaminación, responsabilidad ambiental, EMAS - Sistema de Gestión y Auditoría Medioambiental -, Etiqueta Ecológica Europea); información sobre normas, planes y programas relacionados con el medioambiente.

- **Datos Abiertos:** mantenemos actualizados los conjuntos de datos en formatos abiertos relacionados con el medioambiente de la Comunidad de Madrid. Incluye datos espaciales accesibles desde el Geoportal de la Comunidad de Madrid [IDEM](#) (Infraestructura de Datos Espaciales de la Comunidad de Madrid).

• **Informes sobre el estado del medioambiente de la Comunidad de Madrid:** editamos y publicamos con una periodicidad anual información ambiental relevante de la Comunidad de Madrid, así como la evolución de su estado a lo largo de los años a partir del análisis de datos e indicadores ambientales.

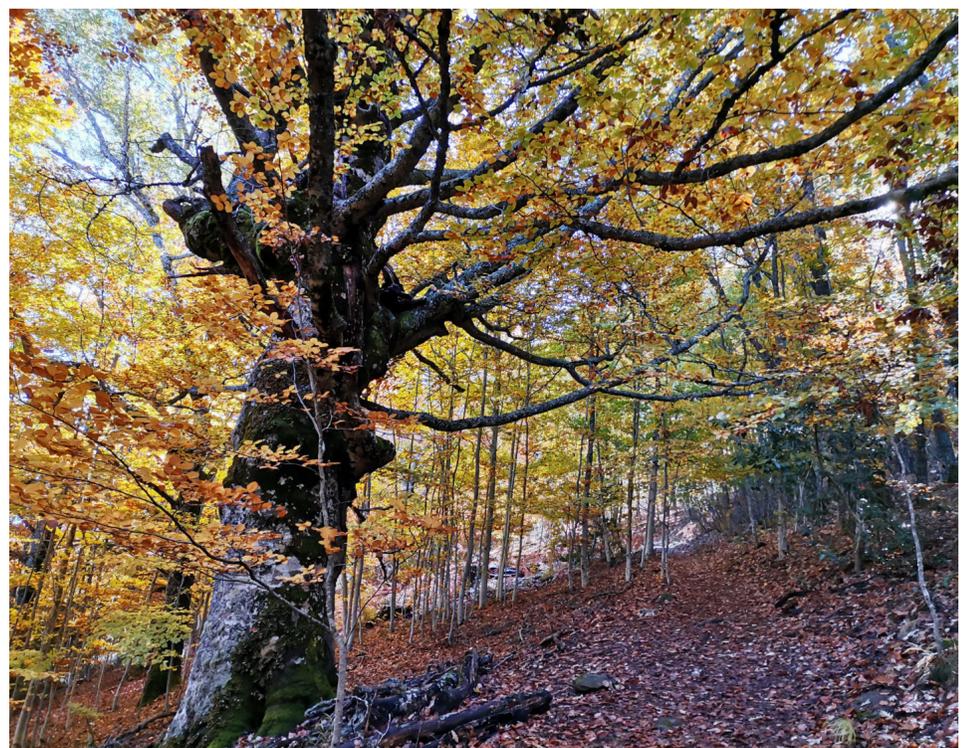
• **Repertorio de Legislación Ambiental:** incluimos todas las normas ambientales y sus actualizaciones de los ámbitos autonómico, estatal, europeo e internacional de aplicación en la Comunidad de Madrid, así como las resoluciones de los procedimientos de Evaluación Ambiental y Control Integrado de la Contaminación competencia de la Comunidad de Madrid.

• **Boletines de información ambiental y de novedades normativas:** enviamos por correo electrónico de forma gratuita a todos los ciudadanos suscritos a través de este [formulario](#), boletines con actividades, noticias y todas las novedades legislativa relativas al medioambiente que afecten a la Comunidad de Madrid.

• **Visor de Cartografía Ambiental:** gestionamos el visor de mapas temáticos ambientales que permite realizar análisis y conocer las afecciones ambientales del territorio.

Compromisos de calidad

- 1 Responder en un plazo máximo de quince días a las solicitudes de información ambiental y publicar anualmente el correspondiente informe de resultados (el plazo legal para resolver es de un mes ampliable a dos meses).
- 2 Ofrecer información completa y adecuada al solicitante, siguiendo las recomendaciones de la [Guía de Comunicación Clara](#) de la Comunidad de Madrid. Mantener un nivel de satisfacción superior a 3.5 en una escala de 1 a 5 puntos.
- 3 Mantener actualizada la información ambiental general recogida en [www.comunidad.madrid](#), realizando los cambios en los contenidos en un plazo máximo de dos semanas desde que surge la necesidad por cambio normativo, de procedimientos aplicables o a petición de las unidades competentes.
- 4 Mantener actualizados los conjuntos de datos de medioambiente en [Datos Abiertos](#) y proponer nuevos conjuntos de datos para su difusión.
- 5 Mantener actualizada la base de datos pública de normativa ambiental, [Repertorio de Legislación Ambiental](#), mediante la incorporación de los registros en un plazo inferior a cinco días desde su publicación en los Boletines Oficiales (DOUE, BOE, BOCM) y publicar anualmente el informe de resultados.
- 6 Difundir actividades, noticias y novedades de legislación medioambientales mediante la elaboración y envío de un boletín ambiental quincenal y un boletín de novedades legislativas mensual, ambos de [suscripción gratuita](#) (envío por correo electrónico).
- 7 Publicar anualmente información completa sobre el estado y la evolución del medioambiente en la Comunidad de Madrid basada en el análisis de datos e indicadores ambientales.



Hayedo de Montejo. Reserva de la Biosfera Sierra del Rincón. Patrimonio Natural de la Humanidad.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas

