

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



INTRODUCCIÓN

SERVICIOS PRESTADOS

COMPROMISOS de CALIDAD

Carta de Servicios Control del Ruido



MADRID



INTRODUCCIÓN



El Ayuntamiento de Madrid como organismo competente en materia de Control del Ruido pretende lograr con esta Carta de Servicios, los objetivos siguientes:

- 1) **Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía** con los servicios recibidos.
- 2) **Ofrecer transparencia** en la gestión y en la prestación de todos los servicios.
- 3) **Mejorar los niveles de calidad alcanzados** en la prestación de estos servicios.
- 4) **Mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan en relación con el control del ruido**, así como sus estándares de calidad.
- 5) **Dar a conocer a la ciudadanía los derechos** que posee en relación con esos servicios, así como **las responsabilidades** y obligaciones que se derivan de los mismos.

- 6) **Aportar la información** de que dispone el Ayuntamiento **sobre la calidad acústica** y sus canales de acceso.

La elaboración e implantación de la Carta de Servicios de Control del ruido responde a la importancia que la calidad acústica tiene para los/as ciudadanos/as de Madrid, y al compromiso del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad con la calidad de los servicios que presta.



SERVICIOS PRESTADOS



- 1) Inspección y control de las emisiones sonoras** por actividades económicas, instalaciones y comportamientos vecinales en atención a las denuncias sobre ruido. Comprobando el cumplimiento de la normativa y en caso contrario proponiendo la subsanación de deficiencias o imposición de las sanciones correspondientes.
- 2) Corrección de incumplimientos en materia de ruido,** realizando las actuaciones necesarias para la subsanación de deficiencias y sancionando las infracciones en materia de contaminación acústica, relacionadas con el funcionamiento de actividades, vehículos, instalaciones ruidosas y comportamientos vecinales.
- 3) Control y prevención de la contaminación acústica ambiental** mediante mediciones de los niveles sonoros ambientales. Elaboración de Mapas Estratégicos de Ruido, delimitando Áreas Acústicas, Declarando Zonas de Protección Acústica Especial (ZPAE) y la elaboración de sus Planes Zonales Específicos y elaboración de Planes de Acción de lucha contra el ruido. Control de emisiones acústicas de los vehículos y maquinaria de uso al aire libre, en el Centro Municipal de Acústica.
- 4) Evaluación de la potencial afección acústica** de planes, proyectos e instalaciones con carácter previo a su autorización.
- 5) Información** de los servicios prestados a los ciudadanos.



COMPROMISOS DE CALIDAD



- 1) Los niveles sonoros ambientales se medirán mediante la Red Fija de Control de la Contaminación Acústica en, al menos, **el 94% de las horas del año**, y se publicarán los indicadores mensuales de ruido en un plazo máximo de **7 días naturales** después de acabado el mes.
- 2) Las solicitudes de información personalizada sobre requisitos técnicos de procedimientos que requieran labores de inspección y control, se atenderán en un plazo **máximo de 3 días hábiles, en el 90% de los casos**, y en ningún caso más de 6 días hábiles.
- 3) Las solicitudes de información personalizada sobre **requisitos técnicos** de los proyectos sometidos a procedimiento de **Evaluación ambiental de Actividades**, se atenderán **en un plazo máximo de 5 días hábiles, en el 90% de los casos**, y en ningún caso más de 10 días hábiles.
- 4) Las solicitudes de información personalizada sobre los requisitos jurídicos de las actuaciones que se propongan realizar, así como de los trámites de los procedimientos, se atenderán en un plazo **máximo de 2 días hábiles en el 90% de los casos** y en ningún caso en más de 4 días hábiles.
- 5) Las solicitudes de consultas de expedientes por los interesados se atenderán en un plazo **máximo de 2 días hábiles en el 90% de los casos**, y en ningún caso en más de 5 días hábiles.
- 6) Los informes preceptivos de Evaluación Ambiental de Actividades se elaborarán en un tiempo **máximo de 2 meses y medio en el 80% de los casos**, y en ningún caso en más de 4 meses.
- 7) Se comunicará al denunciante identificado en el expediente tanto el **inicio como la resolución de procedimiento** dirigido a la corrección de las deficiencias detectadas en las actividades e instalaciones ruidosas.



COMPROMISOS DE CALIDAD



- 8) Recibir y tramitar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a **30 días naturales desde su presentación** y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.



Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. 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 de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.



SUGERENCIAS, RECLAMACIONES y FELICITACIONES



El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía y las instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a **presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se pueden **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- www.madrid.es/contactar
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro. (www.madrid.es/registro)
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido a la unidad responsable o unidad prestadora objeto del servicio.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestarán** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.**



Servicio: Presencial



Por correo postal



Por Teléfono 010



En la web





La ciudadanía tiene **derecho** a:

- Recibir protección frente a la contaminación acústica.
- Recibir información sobre la contaminación acústica.
- Solicitar la actuación administrativa de inspección, vigilancia y control en materia de ruidos y vibraciones.
- A la actuación administrativa para el restablecimiento de la legalidad.
- Ser atendidos con respeto y deferencia de forma directa y personalizada.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir la información ambiental solicitada en los plazos y términos legalmente establecidos.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar los servicios prestados en relación con el control del ruido.
- Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Y asume las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener un comportamiento ajustado a la buena convivencia, sin producir ruidos que perturben el descanso y la tranquilidad de la ciudadanía.
- Solicitar autorización para la modificación o suspensión temporal para superar los niveles máximos de emisión sonora.
- Adoptar las medidas necesarias para que las actividades, instalaciones, establecimientos no superen los niveles sonoros autorizados.
- Prestar la colaboración necesaria para el ejercicio de las funciones de inspección y control del ruido.
- Corregir en el plazo establecido las deficiencias en el funcionamiento de actividades e instalaciones, para su adecuación a la normativa vigente.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Abonar las tasas o precios públicos que se establezcan.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- Plantear sugerencias y reclamaciones proporcionando los datos necesarios para su tramitación.

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

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan: ■ Las propuestas ciudadanas. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente. ■ Las sugerencias y reclamaciones (ver apartado correspondiente). ■ El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales. ■ Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción de los/as usuarios/as de los servicios, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos.



Debates



Propones



Decides



Se hace

Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. En ella, a través de la plataforma de participación **decide.madrid** se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento. etc.

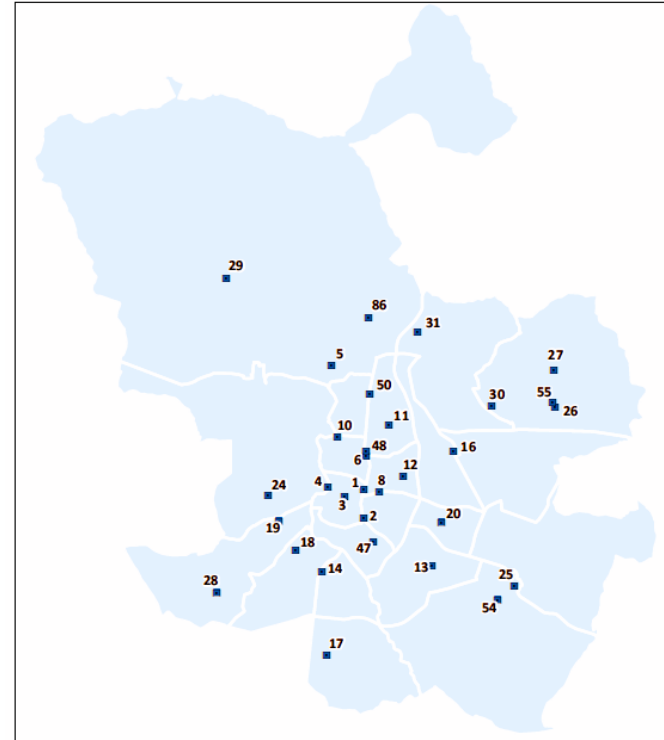
Además, en relación a los servicios objeto de esta Carta de Servicios, existen los siguientes **canales específicos**:

- 1.- Comisión de Control y Seguimiento del Ruido.
- 2.- Información pública en los procesos de aprobación de los instrumentos municipales de evaluación ambiental y gestión del ruido ambiental.
- 3.- Información pública en los procedimientos de evaluación ambiental de proyectos y actividades.

RED DE ESTACIONES DE VIGILANCIA

Situación de las estaciones de la red de vigilancia:

- **1.- Pº de Recoletos:** frente C/ Almirante
- **2.- Glorieta de Carlos V:** Pza. Emperador Carlos V / Infanta Isabel.
- **3.- Pza. del Carmen:** Pza. del Carmen esq. Tres Cruces.
- **4.- Pza. de España:** C/ Princesa esq. Pza. de España.
- **5.- Barrio del Pilar:** Avda. Betanzos esq. C/ Monforte de Lemos.
- **6.- Pza. Gregorio Marañón.**
- **8.- Escuelas Aguirre:** Entre C/Alcalá y C/O'Donnell.
- **10.- Cuatro Caminos:** Avda. Pablo Iglesias esq. Marqués de Lema.
- **11.- Ramón y Cajal:** Avda. Ramón y Cajal esq C/ Príncipe de Vergara.
- **12.- Manuel Becerra:** Doctor Gómez Ulla – Jardines Eva Duarte.
- **13.- Vallecas:** C/Arroyo del Olivar esq. C/ Río Grande.
- **14.- Pza. Fernández Ladreda:** Pza. Fernández.
- **16.- Arturo Soria:** C/ Arturo Soria esq. / Vizconde de los Asilos.
- **17.- Villaverde:** C/ Juan Peñalver.
- **18.- Farolillo:** (Red IME) C/ Farolillo-C/ Ervigio.
- **19.- Alto de Extremadura:** C/ Huerta Castañeda.
- **20.- Moratalaz:** Avda. Moratalaz esq. Camino de los Vinateros.
- **24.- Casa de Campo:** Terminal teleférico.
- **25.- Santa Eugenia:** C/ Poza de la Sal.
- **26.- Embajada:** Parque Soto Hidalgo.
- **27.- Barajas Pueblo:** C/ Júpiter, 21 (Barajas).
- **28.- Cuatro Vientos:** Avda. de la Aviación.
- **29.-El Pardo:** Avda. La Guardia.
- **30.-Campo de las Naciones:** C/ Ribera del Sena s/n.
- **31.-Sanchinarro:** C/Princesa Éboli con C/ María
- **47.- Méndez Álvaro:** C/ Juan de Mariana / Pza. del Amanecer de Méndez Álvaro.
- **48.- Castellana:** C/ José Gutierrez Abascal.
- **50.- Pza. Castilla:** Pza. de Castilla (Canal).
- **54.- Ensanche de Vallecas:** Avda. La Gavia con Avda. Las Suertes.
- **55.- Urbanización Embajada II:** C/ Riaño con C/ San Severo.
- **86.- Pza. Tres Olivos:** Frente al nº 163 de la Ronda del Ingenioso Hidalgo.



Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad



C/ Bustamante, 16 – 5ª planta



914 804 153



[Contaminación acústica](#)

www



dg.eambiental@madrid.es



Líneas: Palos de la Frontera (L3)



8 , 19 , 45 , 59 , 85 , 86 , 102 , 247

Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid,
Teléfono 010 Línea Madrid (24 horas). www.madrid.es

Otros teléfonos de contacto:

Subdirección General de Disciplina Ambiental: 914 804 103

Servicio de Evaluación Ambiental: 915 886 049

Servicio de Inspección: 914 804 105

Departamento de Control Acústico: 914 804 138

Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones el Teléfono 010 e internet (www.madrid.es/contactar) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Los indicadores de medición del cumplimiento de los [compromisos y sus resultados](#) y la normativa aplicable.



Observatorio
madrid se ve mejor

Fecha de aprobación: abril 2015
Fecha de certificación: diciembre 2016
Fecha de última evaluación: abril 2017