

2019

Carta de Servicios

# Calidad del aire

<b>Fecha de aprobación:</b>	17 de diciembre de 2009
<b>Fecha de certificación:</b>	15 de enero de 2019
<b>Fecha de última evaluación:</b>	11 de abril de 2019



# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>7</b>
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>13</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>14</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>14</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	14
Otros datos de interés .....	15
<b>8. Normativa .....</b>	<b>17</b>

# 1. Presentación

## Trabajamos por la calidad del aire que respiras.

Desde 1968 el Ayuntamiento de Madrid ha llevado a cabo actividades de vigilancia y control de la calidad del aire. En una primera fase, mediante una red manual de captadores y posteriormente, a partir de 1978, con una red automática de estaciones fijas. En 1998 se diseña un Sistema Integral de Vigilancia, Predicción e Información de la calidad del aire. Este sistema no se limitaba a la función tradicional de las redes, medir las concentraciones de contaminantes, sino que abordaba también la predicción de los niveles de contaminación y la información al público de la calidad del aire, con el grado de detalle y la rapidez que se requiriese en cada caso.

A día de hoy, el Ayuntamiento de Madrid dispone de un sistema de vigilancia de la calidad del aire que se ha ido perfeccionando a lo largo del tiempo para adaptarse a los nuevos avances tecnológicos, y a la necesidad de cumplir con la legislación vigente en cada momento, con el fin último de proteger la salud de la ciudadanía.

La distribución y tipología de estaciones de la red de vigilancia actual permite una adecuada evaluación de la calidad del aire en nuestra ciudad y así ha quedado de manifiesto con la participación de la ciudad de Madrid en proyectos coordinados por la Agencia Europea de Medio Ambiente como el “Air Implementation Pilot. Lessons learnt from the implementation of air quality legislation at urban level”.



Tipos de estación	
Suburbana	
Tráfico	
Urbana de fondo	
Red IME (Indicador medio de exposición PM2,5)	
Estaciones completas (super-sites)	

Fig 1.- Esquema de la red actual de estaciones de vigilancia de la calidad del aire.

El número de puntos de muestreo de que dispone es muy superior al que establece la legislación tal como se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Contaminante	Mínimo legislación	Puntos de muestreo fijos en la red
Dióxido de nitrógeno (NO <sub>2</sub> )	7	24
Partículas en suspensión (PM <sub>10</sub> +PM <sub>2.5</sub> )	10	21
Dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> )	3	10
Monóxido de carbono (CO)	3	10
Benceno (C <sub>6</sub> H <sub>6</sub> )	3	6
Ozono (O <sub>3</sub> )	5	14

No obstante, el Sistema Integral se encuentra en constante evaluación y renovación para adaptarse a las nuevas demandas, requerimientos y avances tecnológicos. En este sentido, durante los últimos años se han renovado y adquirido nuevos analizadores de gases y partículas y se ha ampliado la red de sensores meteorológicos. Además, se está desarrollando un nuevo modelo estadístico de predicción de la calidad del aire que permitirá optimizar el funcionamiento del sistema anticipando el conocimiento de los episodios de contaminación.

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:

- Mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan en relación con la calidad del aire y las emisiones contaminantes, así como sus estándares de calidad.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos que poseen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Mejorar los niveles de calidad alcanzados en la prestación de estos servicios.
- Contribuir a la producción de datos, información y conocimientos útiles relativos a la calidad del aire, a través de la página web de calidad del aire, de la aplicación “Aire de Madrid” y del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de todos los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción e información de la ciudadanía con los servicios recibidos.

En el Ayuntamiento de Madrid también están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Medio Ambiente las siguientes Cartas de Servicios:

- Recogida y Tratamiento de Residuos
- Arbolado Urbano
- Parques y Jardines
- Actividades de Educación y Sensibilización
- Gestión del Agua
- Control del Ruido

## El Sistema de Vigilancia de la Calidad del Aire en cifras

<b>24</b> Estaciones fijas de vigilancia de la calidad del aire. <b>2</b> Unidades móviles	<b>101</b> analizadores de gases y partículas, <b>83</b> sensores y equipos meteorológicos	<b>1.664.400</b> datos horarios registrados, validados y publicados cada año.	Más de <b>70.000</b> abonados al servicio de alertas de SMS	<b>Millones</b> de descargas y consultas anuales a través de la web y la App
--	--	---	---	--

Datos 2018

## 2. Servicios prestados

**Evaluación y control permanente de la calidad del aire** para proteger la salud de la ciudadanía, mediante una red de estaciones de medición, ubicadas de acuerdo con la normativa vigente, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados.

- Registrar, 24 horas al día todos los días del año, la información procedente de estaciones fijas automáticas de la red de vigilancia de la calidad del aire que permiten obtener **cada hora** los niveles de los distintos contaminantes con las técnicas y métodos de referencia que establece la legislación.
- Complementar la recogida de datos proporcionada por la Red Fija con la realización de campañas periódicas de medición a través de unidades móviles dotadas de equipos automáticos de referencia.
- Controlar el material particulado (PM<sub>2,5</sub>), metales pesados (arsénico, cadmio, níquel y plomo) y benzo(a)pireno a través de equipos manuales y análisis en laboratorio.
- Explotar la información y comprobar la fiabilidad de los datos recogidos y validación de los mismos.
- Vigilar permanentemente el cumplimiento de la legislación, garantizando, en todo momento, la detección de los valores que supongan la activación de los “Procedimientos de información y alerta a la población del municipio de Madrid” y/o el [“Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid”](#).
- Realizar el mantenimiento y explotación de la infraestructura y equipos de medición de acuerdo con la normativa vigente. El adecuado mantenimiento y explotación del sistema asegura un correcto funcionamiento que permita la obtención del mayor número de datos válidos.
- Analizar las incidencias que puedan producirse en materia de contaminación atmosférica.

- Realizar estudios específicos sobre episodios de contaminación.

**Predicción de los niveles de calidad del aire**, a través de modelos estadísticos.

- Realizar y publicar diariamente una predicción cualitativa acerca de los niveles de calidad del aire previstos para las próximas 24 horas.
- Realizar una previsión diaria cuantitativa para las próximas 48 horas sobre las posibilidades de superación de los niveles establecidos en el protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid.

**Información de la calidad del aire**, tanto a la ciudadanía como a otros organismos, a través de diferentes medios, entre los que destaca la página [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y la aplicación Aire de Madrid:

- Proporcionar datos de concentración de los principales contaminantes y parámetros meteorológicos, actualizados hora a hora.
- Ofrecer datos históricos de concentración de contaminantes atmosféricos.
- Informar a través de diferentes medios de la activación de los “Procedimientos de información y alerta a la población del municipio de Madrid” y/o el “Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid”.
- Comunicar, a través del Servicio de envío de alertas SMS y de la aplicación “Aire de Madrid”, la superación de los umbrales de información y alerta o los escenarios activados a los usuarios dados de alta.
- Publicar un boletín diario y mensual con el análisis de los valores registrados en los principales contaminantes legislados.
- Publicar los niveles de calidad del aire de acuerdo al Índice Nacional de Calidad del Aire de manera que ayude a representar la calidad del aire de una manera fácilmente entendible por los ciudadanos.
- Publicar una memoria anual sobre el estado de la calidad del aire.
- Realizar un informe sobre la predicción de la calidad del aire a 24 horas.
- Publicar un boletín de episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno.
- Publicar un boletín con información meteorológica diaria y previsión de las condiciones en los días siguientes.
- Informar sobre la predicción meteorológica de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Recopilar la legislación europea, estatal, autonómica y municipal específica sobre la materia.
- Proporcionar datos de concentración de contaminantes horarios, diarios y en tiempo real en el Portal de Datos Abiertos.
- Atender las consultas de información en materia de calidad del aire por diferentes medios (presencial, telefónica, correo postal y/o electrónico), facilitando la información a la medida de las necesidades específicas del usuario/a, previo análisis de la viabilidad y modo de entrega
- Enviar, al organismo responsable de medio ambiente de la Administración General del Estado, los datos e informaciones necesarios para el seguimiento del

cumplimiento de la normativa de la Unión Europea en el ámbito del municipio de Madrid

- Proporcionar información de carácter general relacionada con los principales contaminantes presentes en el aire.
- Difundir consejos relacionados con la mejora de la calidad del aire.
- Actualizar la información del Inventario de emisiones a la atmósfera:
  - Recoger datos de los focos emisores industriales más importantes a través de cuestionario.
  - Recoger datos de actividad de otros sectores o actividades emisoras (tráfico de vehículos, calefacciones domésticas, etc.).
  - Estimar las emisiones de contaminantes utilizando metodologías contrastadas internacionalmente.
  - Publicar / difundir los resultados obtenidos en un informe accesible en la Web municipal.
- Informar de las recomendaciones y medidas adoptadas por el Ayuntamiento destinadas a reducir las emisiones contaminantes.

**Divulgación y sensibilización** en materia de calidad del aire a centros docentes, a la ciudadanía y otros organismos e instituciones.

- Dar a conocer el trabajo del Ayuntamiento en materia de calidad del aire (sistema de vigilancia, estaciones, ...).
- Sensibilizar a la población y en particular a la de edad escolar acerca de la importancia de mejorar la calidad del aire.
- Colaborar con las universidades y centros educativos en la formación en materia de contaminación atmosférica, mediante visitas, charlas, conferencias, etc.
- Elaborar material divulgativo sobre la calidad del aire.

**Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades, prestando servicio tanto a la ciudadanía, como a titulares de actividades, y organismos.**

- Comprobar las denuncias ciudadanas como consecuencia de las emisiones de gases, partículas, humos, olores, etc. en el marco de la normativa municipal establecido en la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (OGPMAU) prescribiendo, en su caso, las medidas correctoras necesarias para la subsanación de las deficiencias detectadas, así como la comprobación de éstas una vez requeridas por el órgano competente.
- Realizar pruebas de carácter ambiental, a requerimiento de los órganos competentes en autorizaciones y licencias de actividades.
- Elaborar informes técnicos sobre alegaciones y recursos y remisión de información a otros órganos municipales u organismos de la Administración como Juzgados, Defensor del Pueblo, Comunidad de Madrid, Fiscalía de Medio Ambiente, etc.

**Otra información adicional:**

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la calidad del aire (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial,...).

**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](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 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.

### 3. Compromisos de calidad

**Compromiso 1**

Vigilaremos la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición ubicadas de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa, con un mantenimiento adecuado y garantizando una recogida mínima de datos válidos<sup>1</sup> del 97%, aun cuando la legislación exige solo el 75%.

Indicador 1.1. Porcentaje de datos válidos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia.

---

---

<sup>1</sup>Nivel de concentración o depósito de un contaminante específico que ha sido comprobado por el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid y considerado como definitivo.



### **Compromiso 2**

Ampliaremos la información obtenida por la Red fija de Vigilancia de Calidad del Aire con la realización de al menos 5 campañas periódicas al año mediante unidades móviles equipadas para medir al menos dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>), partículas (PM<sub>10</sub>), monóxido de carbono (CO) y ozono (O<sub>3</sub>) en lugares que así lo requieran. Las campañas tendrán una duración mínima de 15 días.

Indicador 2.1. Campañas de vigilancia de la calidad del aire realizadas.

---

### **Compromiso 3**

Informaremos diariamente a la ciudadanía a través de la aplicación Aire de Madrid de los diferentes escenarios y medidas adoptadas, en los casos de activación del protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>).

Indicador 3.1. Porcentaje de días con activación de protocolo en los que se informa a la ciudadanía a través de la aplicación Aire de Madrid.

---

### **Compromiso 4**

En todos los casos de superación del umbral de información<sup>2</sup> o de alerta<sup>3</sup> de ozono activaremos los Procedimientos de Información y Alerta a la población del municipio de Madrid, informando a la ciudadanía a través de la página web municipal y a través del Servicio de Alertas SMS, en un plazo máximo de 30 minutos en el 60% de los casos y nunca en un plazo superior a 45 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes.

Indicador 4.1. Porcentaje de días con superación de umbrales de información o de alerta de ozono en los que se informa en un plazo no superior a 30 minutos.

Indicador 4.2. Porcentaje de días con superación de umbrales de información o de alerta de ozono en los que se informa en un plazo no superior a 45 minutos.

---

---

<sup>2</sup>Umbral de información: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud de los sectores especialmente vulnerables de la población y que requiere el suministro de información inmediata y apropiada.

<sup>3</sup>Umbral de alerta: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana que afecta al conjunto de la población y que requiere la adopción de medidas inmediatas. Este umbral se ha fijado para el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno y ozono.

### **Compromiso 5**

Publicaremos en la página web un boletín diario y un boletín mensual con el análisis de los valores registrados en los principales contaminantes legislados.

Indicador 5.1. Días al año en que se publica el boletín diario en la página web.

Indicador 5.2. Meses al año en que se publica el boletín mensual en la página web.

---

### **Compromiso 6**

Publicaremos en la página web la predicción a 24 h de la calidad del aire, durante todos los días del año.

Indicador 6.1. Días al año con publicación de la predicción a 24 horas de la calidad del aire en la página web.

---

### **Compromiso 7**

En aquellas peticiones realizadas por correo electrónico relacionadas con datos de calidad del aire en las que no se pueda proporcionar inmediatamente la información solicitada, responderemos al solicitante en un plazo máximo de 4 días hábiles en el 99% de los casos, y nunca en un plazo superior a 7 días hábiles.

Indicador 7.1. Porcentaje de consultas contestadas en un plazo no superior a 4 días hábiles

Indicador 7.2. Porcentaje de consultas contestadas en un plazo no superior a 7 días hábiles.

---

### **Compromiso 8**

Remitiremos al Portal de Datos Abiertos los ficheros de datos horarios y diarios validados definitivamente de los contaminantes medidos cada mes, en un plazo medio que no supere los 5 días hábiles.

Indicador 8.1. Plazo medio de remisión al Portal de Datos Abiertos de los ficheros de datos horarios y diarios validados definitivamente de los contaminantes medidos cada mes.

---

### **Compromiso 9**

Publicaremos la memoria anual de calidad del aire del municipio de Madrid referida al año anterior antes del 10 de abril.

Indicador 9.1.

Plazo máximo de publicación de la memoria de calidad del aire en la página web.

---

**Compromiso 10**

Publicaremos cada año en la página web un informe anual de seguimiento del Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid, en el que se evaluará el grado de cumplimiento del año anterior.

Indicador 10.1. Publicación del informe de seguimiento del Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático.

---

**Compromiso 11**

Ofertaremos anualmente como mínimo 9 talleres de calidad del aire dirigidos al público en general y grupos formativos. El número anual de participantes será como mínimo de 100 personas. La convocatoria de los talleres se publicará en la web dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" y "Educar Hoy por un Madrid más sostenible".

Indicador 11.1. Talleres de calidad del aire ofertados.

Indicador 11.2. Asistentes a los talleres de calidad del aire.

Indicador 11.3. Publicación de las convocatorias de talleres de calidad del aire en la web municipal dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" y "Educar Hoy por un Madrid más sostenible".

---

**Compromiso 12**

El 60% de los expedientes de comprobación de medidas correctoras se informarán en el Servicio de Inspección antes de 2 meses desde su recepción en el Servicio y en cualquier caso antes de 5 meses.

Indicador 12.1. Porcentaje de expedientes de comprobación de medidas correctoras, que son informados en el Servicio de inspección y enviados de nuevo a Disciplina Ambiental antes de 2 meses -60 días naturales - desde su entrada en el Servicio.

Indicador 12.2. Porcentaje de expedientes de comprobación de medidas correctoras, que son informados en el Servicio de inspección y enviados de nuevo a Disciplina Ambiental antes de 5 meses -150 días naturales - desde su entrada en el Servicio.

---

### Compromiso 13

Publicaremos en la página web municipal la revisión actualizada<sup>4</sup> del inventario de emisiones a la atmósfera de gases contaminantes.

Indicador 13.1. Publicación de la revisión actualizada del inventario de emisiones a la atmósfera de gases contaminantes en la página web municipal.

---

### Compromiso 14

Contestaremos 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 14.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en materia de calidad del aire. *Indicador informativo.*

Indicador 14.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de calidad del aire contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 14.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de calidad del aire contestadas como máximo 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](http://www.madrid.es), en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

---

<sup>4</sup>El desfase temporal existente entre la publicación del Inventario y el año de referencia se debe al proceso de gestión y recopilación de la información que es preciso analizar.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- 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
- 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.

Asimismo en relación con los servicios prestados en materia de calidad del aire la ciudadanía tiene derecho a:

- Conocer y tener acceso permanente a la información sobre la calidad del aire en la Ciudad de Madrid.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir una información veraz y comprensible sobre la calidad del aire y sobre los servicios que pueden recibir.
- Ser informados cuando los niveles de contaminación superes los umbrales establecidos.
- Recibir información preventiva y recomendaciones en situaciones de elevados niveles de contaminación atmosférica.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los servicios prestado en relación con calidad del aire.

### Responsabilidades

- Contribuir al mantenimiento y mejora de la calidad del aire.
- Informar de aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo para la calidad del aire.
- Mantener en perfectas condiciones las instalaciones de calefacción, agua caliente sanitaria y climatización y realizar las inspecciones/revisiones reglamentarias.
- Mantener los vehículos motorizados en estado óptimo de funcionamiento para minimizar las emisiones contaminantes.

- Respetar las recomendaciones o medidas adoptadas en caso de niveles altos de contaminación atmosférica.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar de forma veraz los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.

## 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 lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **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 Alcaldesa y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Observatorio de la Ciudad, 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](https://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 todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con calidad del aire:

- [Denuncias por contaminación atmosférica por emisión de humos](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad:  
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental  
C/ Bustamante, 16 - 5ª Planta (28045 Madrid)  
Teléfono: 915 804 041  
[dgsostenibilidadyca@madrid.es](mailto:dgsostenibilidadyca@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Sostenibilidad  
C/ Bustamante, 16 - 4º (28045 Madrid)  
Teléfono: 914 804 142  
[sgsostenibilidad@madrid.es](mailto:sgsostenibilidad@madrid.es)

Servicio Calidad del Aire  
C/ Bustamante, 16 - 4ª (28045 Madrid)  
Teléfono: 914 804 140  
[depcaire@madrid.es](mailto:depcaire@madrid.es)

Departamento de Educación Ambiental  
C/ Montalbán, 1 - 6ª planta (28014 Madrid)  
Teléfono: 915 884 620  
[educaciónsostenible@madrid.es](mailto:educaciónsostenible@madrid.es)

Subdirección General Energía y Cambio Climático  
C/ Bustamante, 16 - 5ª planta (28045 Madrid)  
Teléfono: 914 800 063  
[sgenergiaycc@madrid.es](mailto:sgenergiaycc@madrid.es)

Departamento de Cambio Climático  
C/ Bustamante, 16 - 5ª planta (28045 Madrid)

Teléfono: 915 884 294  
[cambioclimatico@madrid.es](mailto:cambioclimatico@madrid.es)

Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental  
C/ Bustamante, 16 – 4ª planta (28045 Madrid)  
Teléfono: 914 804 153  
[sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es)

Servicio de Inspección  
C/ Bustamante, 16 – 5ª planta (28045 Madrid)  
Teléfono: 914 804 105  
[servicioinspeccion@madrid.es](mailto:servicioinspeccion@madrid.es)

## Otros datos de interés

- La consulta de los **datos horarios** de las estaciones de medición de la Red de Vigilancia de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, se puede realizar a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (Inicio > El Ayuntamiento > Medio Ambiente > Calidad del Aire > Consulta de datos).
- La consulta de **datos en tiempo real (actualizados hora a hora) y datos históricos (horarios y diarios de las estaciones de medición de la Red de Vigilancia de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid)**, se puede realizar a través del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
- **Situación de las estaciones de la red de vigilancia:**
  - Casa de Campo (terminal teleférico)
  - Pza. del Carmen: Pza. del Carmen esq. C/ Tres Cruces
  - Pza. de España: C/ Princesa esq. Pza. España
  - Barrio del Pilar: Avda. Betanzos esq. C/ Monforte de Lemos
  - Escuelas Aguirre: Entre C/ Alcalá y C/ O'Donnell
  - Cuatro Caminos: Avda. Pablo Iglesias esq. Marqués de Lema.
  - Ramón y Cajal: Avda. Ramón y Cajal esq. C/ Príncipe de Vergara.
  - Vallecas: C/ Arroyo del Olivar esq. C/ Río Grande.
  - Arturo Soria: C/ Arturo Soria esq. Vizconde de los Asilos...
  - Villaverde: C/ Juan Peñalver.
  - Farolillo: (Red IME) C/ Farolillo – C/ Ervigio.
  - Moratalaz: Avda. Moratalaz esq. Camino de los Vinateros.
  - Casa de Campo (terminal teleférico).
  - Barajas Pueblo: C/ Júpiter, 21 (Barajas)
  - Méndez Álvaro: C/ Juan de Mariana / Pza. del Amanecer en Méndez Álvaro.
  - Castellana: C/ José Gutiérrez Abascal.
  - Retiro: Paseo de Venezuela – Casa de Vacas.
  - Pza. Castilla: Pza. de Castilla (Canal).



- Ensanche de Vallecas: Avda. La Gavia con Avda. Las Suertes
- Urbanización Embajada: C/ Riaño con C/ San Severo.
- Pza. Fernández Ladreda: Pza. Fernández Ladreda – Avda. de Oporto
- Sanchinarro: C/ Princesa Éboli con C/ María Tudor.
- El Pardo: Avda. La Guardia
- Juan Carlos I: Parque de Juan Carlos I (frente oficinas de mantenimiento);
- Tres Olivos: Pza. Tres Olivos, frente al nº 163 de la Ronda del Ingenioso Hidalgo
- Centro Socio Cultural Juvenil de Moratalaz (Red IME): C/ Fuente Carrantona, 8.
- Centro integrado de Arganzuela: C/ Canarias, 17.

Además, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con una red de estaciones para medir parámetros meteorológicos con el fin de efectuar el seguimiento y evolución de los episodios de contaminación, al ser las variables meteorológicas representativas de las condiciones de dispersión atmosféricas en una determinada ubicación. La situación de las estaciones es:

- Junta Municipal de Distrito de Moratalaz: c/Fuente Carrantona, 8
- Junta Municipal de Distrito de Villaverde: c/ Arroyo Bueno, 53
- E.D.A.R. La China: Embajadores
- Centro Municipal de Acústica: M30, km. 21,700
- Junta Municipal de Hortaleza: Ctra. de Canillas, 2
- Peñagrande: Centro Deportivo Municipal Peñagrande
- Junta Municipal de Distrito de Chamberí: Pza. de Chamberí, 4
- Junta Municipal de Distrito de Centro: c/ Mayor, 72
- Junta Municipal de Distrito de Chamartín: c/ Príncipe de Vergara, 142
- Junta Municipal de Distrito de Vallecas 1 y 2: Avda. de la Albufera, 42
- Matadero 1 y 2: Pº de la Chopera, 10
- Estación de medición Plaza de España
- Estación de medición Escuelas Aguirre
- Estación de medición Arturo Soria
- Estación de medición Farolillo
- Estación de medición Casa de Campo
- Estación de medición Plaza del Carmen
- Estación de medición Moratalaz
- Estación de medición Cuatro Caminos
- Estación de medición Barrio del Pilar
- Estación de medición Ensanche de Vallecas
- Estación de medición Plaza Elíptica
- Estación de medición El Pardo
- Estación de medición Juan Carlos I

- **Colaboración** con otros organismos.

Para la adecuada prestación de sus servicios, el Ayuntamiento de Madrid forma parte de:

- la Red Palinológica de la Comunidad de Madrid (PALINOCAM), que proporciona información sobre las concentraciones de los tipos polínicos más alergénicos presentes en la atmósfera de la Comunidad de Madrid. [www.madrid.es](http://www.madrid.es).
- los distintos grupos técnicos de la Conferencia Sectorial del órgano competente en materia de medio ambiente de la Administración del Estado, en el que participan representantes de Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. Estos grupos de trabajo tienen como finalidad unificar criterios en la aplicación y seguimiento de la calidad del aire.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid:

- por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal.
- por los que se establece la organización, estructura y delegación de competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.
- de delegación de competencias específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.

### Normativa específica. Directivas, Leyes y Reales Decretos

- Directiva 2008/50 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, relativa a la calidad del aire ambiente y a una atmósfera más limpia en Europa.
- Directiva 2015/1480 de la Comisión, de 28 de agosto de 2015 por la que se modifican varios anexos de las Directivas 2004/107/CE y 2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en los que se establecen las normas relativas a los métodos de referencia, la validación de datos y la ubicación de los puntos de muestreo para la evaluación de la calidad del aire ambiente.
- Directiva 2003/4 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, relativa al acceso del público a la información medioambiental.
- Decisión de ejecución 2011/850 de la Comisión del 12 de diciembre de 2011, por la que se establecen disposiciones para las Directivas 2004/107/CE y

2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en relación con el intercambio recíproco de información y la notificación sobre la calidad del aire ambiente.

- 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.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
- Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.

## **Comunidad de Madrid**

- Decreto 10/2011, de 17 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Consejo de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 140/2017, de 21 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el protocolo marco de actuación durante episodios de alta contaminación por dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>) en la Comunidad de Madrid.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano.
- Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018
- Decreto de 6 de julio de 2017 de la Alcaldesa por el que se crea la Comisión de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid y se regula su composición y funcionamiento
- Acuerdo de 10 de diciembre de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba definitivamente el Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la Ciudad de Madrid.