

Carta de Servicios 2019

Calidad del Aire

24 Estaciones fijas y 2 unidades móviles de medición	101 analizadores de gases y partículas 83 sensores y equipos meteorológicos	1.664.400 datos horarios registrados, validados y publicados cada año	Más de 70.000 abonados al servicio de alertas de SMS	Millones de descargas y consultas anuales a través de la web y la App
--	--	--	---	--

Datos 2018



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de la ciudadanía.
- > Predicción de los niveles de calidad del aire.
- > Información.
- > Divulgación y sensibilización.
- > Inspección de emisiones contaminantes.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Vigilaremos la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición garantizando una recogida mínima de datos válidos del 97%, aun cuando la legislación exige solo el 75%.
2. Realizaremos al menos 5 campañas periódicas al año mediante unidades móviles .
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 (NO₂).
4. En todos los casos de superación del umbral de información¹ o de alerta² 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

¹Umbral 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.

²Umbral 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.

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.

5. Se publicará en la página web un boletín diario y un boletín mensual con el análisis de los valores registrados en los principales contaminantes legislados.
6. Se publicará en la página web la predicción a 24 h de la calidad del aire, durante todos los días del año.
7. Se responderá las peticiones de datos en un plazo máximo de 4 días hábiles en el 99% de los casos, y nunca en un plazo superior a 7 días hábiles.
8. Se remitirá al Portal de Datos Abiertos los ficheros de datos horarios y diarios en un plazo medio que no supere los 5 días hábiles.
9. Publicaremos la memoria anual de calidad del aire del municipio de Madrid referida al año anterior antes 10 de abril.
10. Publicaremos en la página web municipal un informe anual de seguimiento del Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid.
11. Ofertaremos anualmente como mínimo 9 talleres de calidad del aire, con un mínimo de 100 asistentes, publicando las convocatorias en la web municipal.
12. Informaremos en el Servicio de Inspección el 60% de los expedientes de comprobación de medidas correctoras antes de 2 meses desde su recepción y en cualquier caso antes de 5 meses.
13. Publicaremos en la página web municipal la revisión actualizada del inventario de emisiones a la atmósfera de gases contaminantes.
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.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).