

Control del Ruido
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/01 CARTA DE SERVICIOS: NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 1	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha(s) de realización de la Inspección: **30 septiembre 2019**

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	DIANA RAMÓN CERRO	DRC

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- **Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental C/ Bustamante 16, 4ª planta (28045 Madrid)**

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa al Control del Ruido y contacto con personal de atención a través de los emails incluidos en la carta de servicios.

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid,

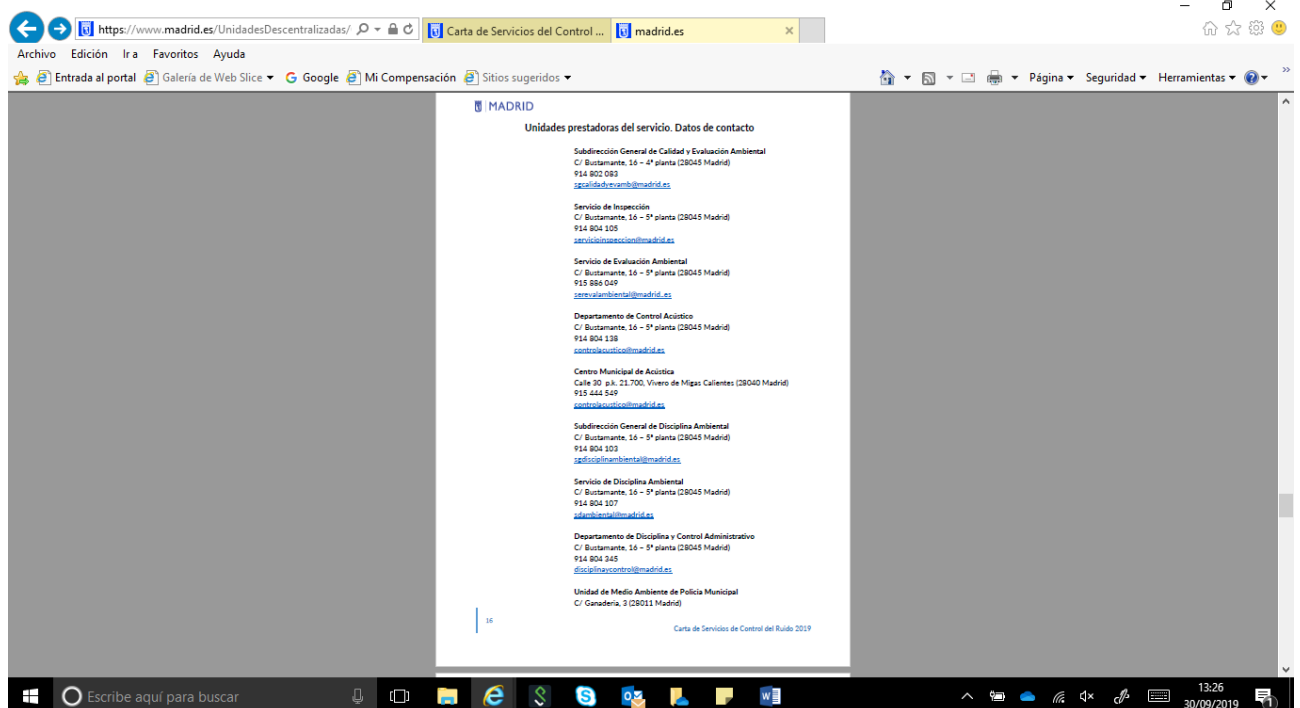
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=p age%3A1&vgnnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Se considera correcta su ubicación.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto/cartel como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

En primer lugar, se envía correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios:



Se envía un correo en fecha 30/09/2019 a las 13:49 a través de la dirección diana-ibz@hotmail.com, solicitando información sobre el funcionamiento del Centro Municipal de acústica la siguiente dirección: controlacustico@madrid.es. Y otra relacionada con el procedimiento de ampliación de

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

horarios de una obra a las siguientes direcciones: sdambiental@madrid.es, disciplinaycontrol.madrid.es a las 14:04 h.

De: Diana <diana-ibz@hotmail.com>

Fecha: 30 de septiembre de 2019, 13:49:15 CEST

Para: controlacustico@madrid.es

Asunto: Consulta cita centro municipal acústico

Buenos días,

Solicito información relativa a la posibilidad de realizar un control de emisiones sonoras a una hormigonera.

¿Es posible realizarlo en su centro? ¿Hay que realizar cita previa?

Gracias, quedo a la espera de su información

Un saludo

Diana

RESPUESTA: Al día siguiente

De: "Torres Abad, Cesar Antonio" <torresaca@madrid.es>

Fecha: 1 de octubre de 2019, 14:09:31 CEST

Para: "diana-ibz@hotmail.com" <diana-ibz@hotmail.com>

Cc: Aparicio Calleja, Víctor José <apariciocvj@madrid.es>

Asunto: Re: Consulta cita centro municipal acústico

Buenos

días,

En relación a su consulta, en el Centro Municipal de Acústica (CMA) se realizan inspecciones de ruido de vehículos y maquinaria de uso al aire libre. Tanto a vehículos notificados por Policía Municipal como a particulares o empresas que desean realizar una comprobación de sus vehículos y/o maquinaria de uso al aire libre. En los ensayos realizados en el CMA se comprueba si se ajustan a la normativa de aplicación en lo que respecta al ruido, que dependerá del tipo de vehículo, condiciones de homologación, etc.

Estas mediciones pueden estar sujeta a tasas. Para concretar la posible verificación le ruego se ponga en contacto con el CMA en el teléfono 91 544 45 49.

Saludos,

César

Torres

Jefe Sección Centro Municipal de Acústica

De: Diana <diana-ibz@hotmail.com>

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

Fecha: 30 de septiembre de 2019, 14:04:35 CEST

Para: sdambiental@madrid.es, disciplinaycontrol@madrid.es

Asunto: Consulta autorización ampliación horarios obras

Buenos días,

Solicito información relativa a la gestión de la solicitud de ampliación de horarios en obras.

¿Con cuánto tiempo se debe solicitar, con el fin de disponer de la autorización a tiempo?

¿Es posible realizar dicha solicitud presencialmente?

Muchas gracias por su respuesta de antemano

Saludos

Diana

RESPUESTA 1:

De: AGMAyM - Departamento Disciplina y Control Administrativo

<disciplinaycontrol@madrid.es>

Fecha: 1 de octubre de 2019, 13:00:35 CEST

Para: Diana Ramon Cerro <diana-ibz@hotmail.com>

Asunto: Re: Consulta autorización ampliación horarios obras

Buenos días:

El usuario al que ha enviado este correo es incorrecto.

Un saludo.

Ayuntamiento de Madrid

Departamento de Disciplina y Control Administrativo

Subdirección General de Disciplina Ambiental

C/ Bustamante nº 16, 5ª pl. 28045 Madrid

' 91 480 39 35

RESPUESTA: 2

De: AGMAyM - SGT / Servicio de Disciplina Ambiental <sdambiental@madrid.es>

Fecha: 4 de octubre de 2019, 11:13:05 CEST

Para: 'Diana Ramon Cerro' <diana-ibz@hotmail.com>

Asunto: RE: Consulta autorización ampliación horarios obras

Buenos días.

En relación con su correo electrónico de fecha 30/09/2019, cabe informarle que con las en este Servicio se tramitan únicamente los expedientes **sancionadores** referentes a incumplimientos de lo establecido en el artículo 42 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (OPCAT): obras realizadas en horario no permitido sin autorización.

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

No obstante, si desea solicitar **autorización** deberá presentar instancia en modelo normalizado en el que indicará las circunstancias de las obras que desea realizar. Dicha solicitud podrá presentarse a través del registro electrónico (requiere identificación y firma electrónica), o bien presencialmente en las Oficinas de registro municipales, así como en los registros de otras Administraciones Públicas. También podrán remitirse mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Para más información, tramitación en línea y obtención del impreso normalizado de solicitud, acceda a la web municipal a través del siguiente enlace.

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=d81b741140b85310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=9caaa38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnextfmt=default>

COMENTARIO: Se realiza llamada en fecha 30/09/2019, a las 13:57 h al teléfono: 91 480 4345, sin obtener respuesta, dando tono.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Control del Ruido; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Se realizan comprobaciones de los compromisos, de los cuales se pueden evidenciar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se ha podido acceder a los servicios prestados.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

No se ha podido comprobar.

4. Tiempos y plazos.

No se ha podido comprobar. Si bien se evidencia publicación de datos.

5. Atención al cliente.

No se ha podido comprobar

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna

CUADRO DE INCIDENCIAS

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	---------------------

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
	No se detectan

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

2000/0654/CDS/ 01	Control del Ruido AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: xxxx
-------------------	--	----------------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No Aplica
DIRECCIÓN: No Aplica