MADRID

Madrid,
pionera en la lucha
contra el ruido

Carta de Servicios 2023

Control del Ruido

Datos 2022

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Inspección y control de emisiones sonoras mediante atención a denuncias sobre ruido.

> Comprobación de las condiciones acústicas y los niveles sonoros transmitidos de actividades, instalaciones y comportamientos.

> Corrección de incumplimientos en materia de ruido, mediante expedientes de subsanación de deficiencias y sancionadores.

> Control y prevención de la contaminación acústica ambiental de la Ciudad: Mapas estratégicos de Ruido, declaración Zonas de Protección Acústica Especial y sus Planes Zonales Específicos...

> Evaluación de la potencial afección acústica de planes, proyectos y actividades económicas.

> Información general (Niveles de ruido de la Ciudad, Mapa Estratégico de Ruido, Áreas Acústicas, Zonas de Protección Acústica Especial, Acciones de lucha contra el ruido), información personalizada sobre actividades inspeccionadas y procedimientos administrativos, y consulta de expedientes.

> Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía, e información sobre su estado de tramitación.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Los niveles sonoros ambientales se miden mediante la Red Fija de Vigilancia de la Contaminación Acústica en, al menos, el 94% de las horas del año, y se publican los indicadores mensuales de ruido en el portal de Datos Abiertos en un plazo máximo de 7 días naturales después de acabado el mes.
2. Las inspecciones de ruido de los vehículos y maquinaria que se presentan en el Centro Municipal de Acústica (CMA) se realizan en el mismo día en el 90% de los casos, y en cualquier caso en un plazo máximo de 5 días hábiles.
3. Los informes de Control Acústico que conllevan medición de niveles sonoros ambientales, se elaboran en un tiempo máximo de 30 días hábiles, desde la fecha de finalización de la medición, en el 100% de los casos.
4. El 60% de los expedientes de comprobación de medidas correctoras se informan en Inspección Ambiental antes de 60 días naturales desde su recepción y en cualquier caso antes de 150 días naturales.

5. El 60% de los expedientes de medidas correctoras se inician en Disciplina Ambiental en un plazo máximo de 90 días naturales desde la finalización de la actuación del Servicio de Inspección y en el 90% de los casos antes de 180 días naturales.
6. 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 atienden en Disciplina Ambiental en un plazo máximo de 5 días hábiles en el 90% de los casos y en 10 días hábiles en el 95% de los casos.
7. Ordenar la suspensión del funcionamiento de la actividad o instalación ruidosa en un plazo máximo de 5 meses en el 75% de los casos y de 7 meses en el 90 % de los casos desde la finalización de la comprobación inspectora de incumplimiento tras finalizar los plazos concedidos para subsanar las deficiencias.
8. Las solicitudes de información personalizada sobre cuestiones técnicas de los proyectos sometidos a procedimiento de evaluación ambiental de actividades se atienden en un plazo máximo de 5 días hábiles, en el 85% de los casos, y en 10 días hábiles en el 90 % de los casos.
9. Los informes preceptivos de evaluación ambiental de actividades se elaboran en un tiempo máximo de 75 días naturales en el 85% de los casos, y en cualquier caso antes de 120 días naturales.
10. Las solicitudes de intervención de la Unidad de Mediación Administrativa mediante sesión informativa se atenderán en el 90 % de los casos en 15 días hábiles y en el 100% de los casos en un plazo de 30 días hábiles.
11. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan 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 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid