

## AYUNTAMIENTO DE MADRID

### 39.-Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

### Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: <b>2000/0654/CDS/XX</b>	Nº INFORME: <b>2</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente Misterioso</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>		

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

## 1. DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	AYUNTAMIENTO DE MADRID
<b>Dirección</b>	Calle Alcalá, 41. Madrid.

### B. EQUIPO INSPECTOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
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:

**39.-Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda;** correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencia, sita en la Avenida del Mediterráneo, 62. 28007. 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 a Habitabilidad y Salubridad en la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos e email incluidos en folleto divulgativo

## 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/?vqnextfmt=default&vqnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=page%3A1&vqnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Se considera correcta su ubicación.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo 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 en fecha a la dirección indicada en la Carta de Servicios.

[msatencionciudadano@madrid.es](mailto:msatencionciudadano@madrid.es) [mstpambiental@madrid.es](mailto:mstpambiental@madrid.es) [mstpeuv@madrid.es](mailto:mstpeuv@madrid.es)

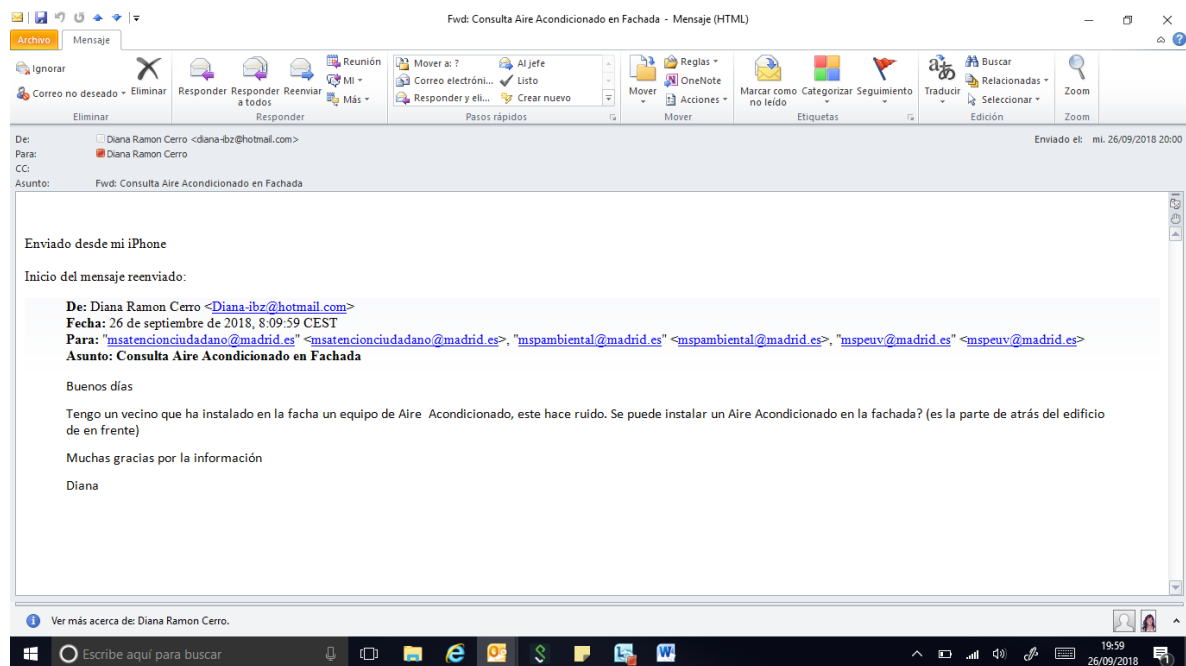
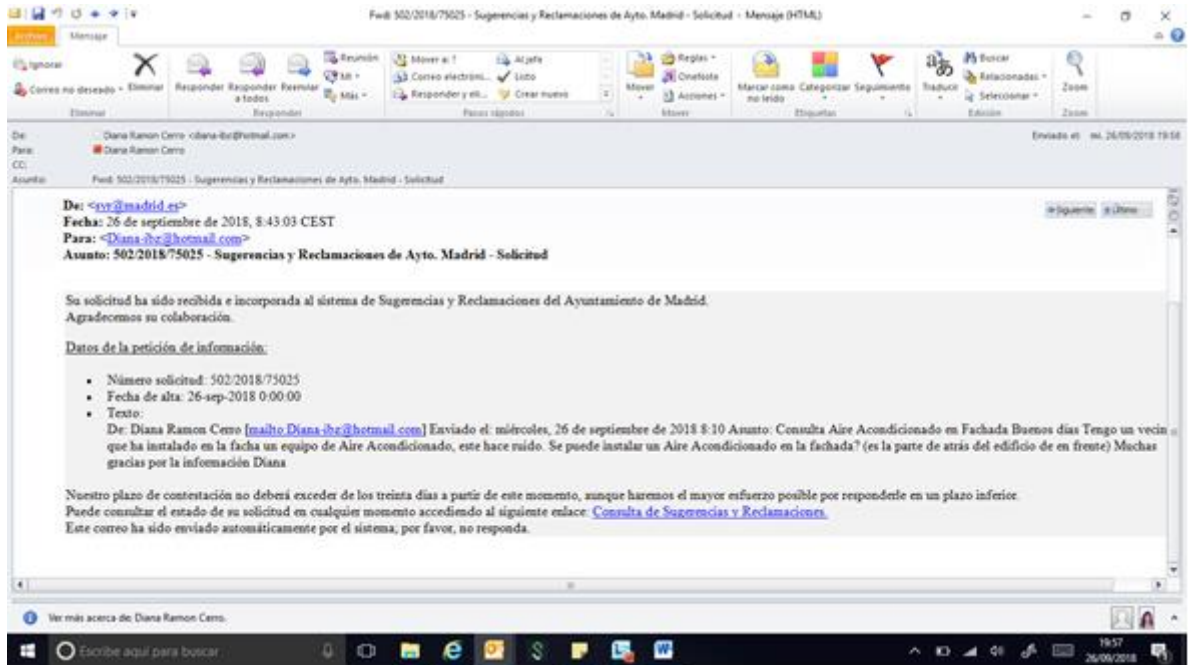


Foto 1. Pantallazo correo electrónico enviado

En fecha 26/9/2018 esta queda registrada:



Recibiéndose respuesta el día 27/9/2018:

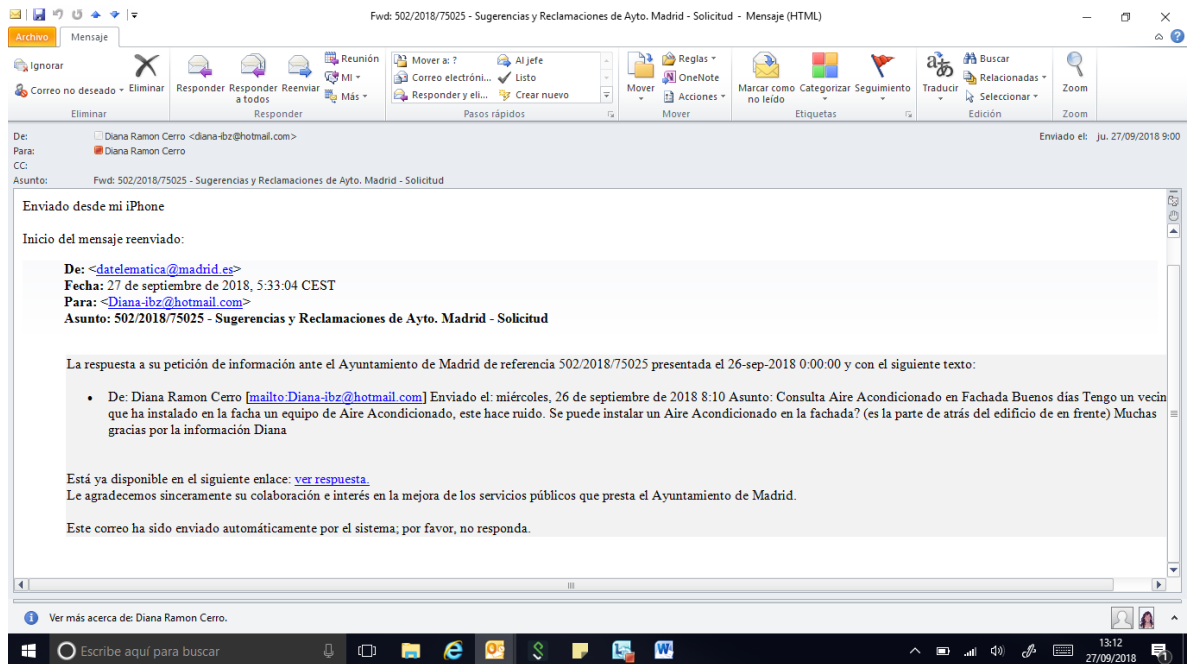


Foto 2. Pantallazo correo electrónico recibido

Respuesta:

## 2+ a- Ficha de solicitud

01 02

03. Ficha de la solicitud



### DATOS GENERALES

**Petición de información**

- **Fecha de entrada:** 26 de septiembre de 2018 0:00
- **Nº de referencia:** 502/2018/75025
- **Estado actual:** Cerrada
- **Unidad gestora:** LÍNEA MADRID  
AYUNTAMIENTO DE MADRID  
[www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)

### RESPUESTA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

DIANA RAMÓN CERRO  
Diana-ibz@hotmail.com

Madrid, a 27 de septiembre de 2018

Gracias por utilizar el servicio de peticiones de información del Ayuntamiento de Madrid.

En relación a su consulta sobre la instalación del aire acondicionado de su vecino, le indicamos que como norma general.

· Ninguna instalación podrá sobresalir más de treinta centímetros del plano de fachada ni perjudicar la estética de la misma. No obstante, en edificios de uso exclusivo no residencial, se podrá superar esta dimensión justificadamente por razones funcionales o compositivas.

· Las instalaciones visibles desde la vía pública requerirán un estudio de conjunto para su integración en la fachada del edificio, que deberá presentar la comunidad de propietarios o propietario del mismo.

· En los casos de instalaciones de aire acondicionado, la radiación de calor por ellas originada, no podrá en ningún caso elevar la temperatura del aire de los locales próximos, en más de 3 °C, medidos a 1,10 metros de distancia de la ventana más afectada por la instalación, estando aquella abierta.

· La instalación de aire acondicionado, con las obras que supongan, está sujeta a la solicitud de la preceptiva licencia de obras y/o de instalación de actividades, siendo las condiciones de dicha solicitud dependientes tanto de las obras necesarias, como de las características del aparato a instalar, ya que, según su potencia (calorífica o frigorífica), se tratará como actividad inocua o calificada.

El cuerpo responsable de velar por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales es Policía Municipal, disponible los 365 días del año durante las 24 horas a través del teléfono 092.

Además este organismo dispone de Oficinas de Atención al Ciudadano en cada distrito que están a disposición de los vecinos que deseen trasladar sugerencias, informaciones o quejas sobre seguridad y convivencia de carácter NO URGENTE, para su valoración e intervención policial.

En este caso el fundamento legal se recoge en el siguiente texto.

Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM 97)

En este caso el fundamento legal se recoge en el siguiente texto.

Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM 97)

Le recordamos que seguimos a su disposición en [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar), en nuestras Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en el Servicio de Atención Telefónica 010. Aprovechamos para informarle que puede realizar todas aquellas consultas que considere a través de nuestra cuenta abierta de Twitter @Lineamadrid desde la cual tratamos de responder de un modo más ágil y dinámico. Le indicamos en este enlace todos los servicios que ofrecemos desde dicha red social.

Atentamente,

DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Protección de datos de carácter personal: INFORMACIÓN BÁSICA

Los datos personales que se recojan serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento "Línea Madrid", con la finalidad de facilitar el contacto mutuo ciudadanía - Ayuntamiento a través de sus canales de atención. La responsabilidad es de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, sita en la Calle Alcalá 45 28014 Madrid, ante la que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento y portabilidad.

El tratamiento de datos personales queda legitimado mediante el consentimiento de la persona interesada, desde el momento en el que solicita la información. Los datos personales recogidos no podrán ser cedidos a terceros, salvo en los supuestos previstos en la normativa vigente.

## LISTADO DE DOCUMENTOS DE RESPUESTA

Nombre

## LISTADO DE DOCUMENTOS DE RESPUESTA

Nombre



[Respuesta Petición Información](#)

PDF

## PETICIÓN DE INFORMACIÓN

De: Diana Ramon Cerro [mailto:Diana-ibz@hotmail.com] Enviado el: miércoles, 26 de septiembre de 2018 8:10 Asunto: Consulta Aire Acondicionado en Fachada Buenos días Tengo un vecino que ha instalado en la fachada un equipo de Aire Acondicionado, este hace ruido. Se puede instalar un Aire Acondicionado en la fachada? (es la parte de atrás del edificio de en frente) Muchas gracias por la información Diana

## DATOS DEL SOLICITANTE

### 1. Datos personales

Nombre: DIANA

Apellidos: RAMÓN CERRO

### 2. Domicilio

NO ESPECIFICADO

---

**DATOS DEL SOLICITANTE**

---

**1. Datos personales**

Nombre: DIANA

Apellidos: RAMÓN CERRO

**2. Domicilio**

NO ESPECIFICADO

**3. Datos de contacto**

Correo electrónico: Diana-ibz@hotmail.com

**AVISO LEGAL**

---

**Protección de datos de carácter personal: INFORMACIÓN BÁSICA**

Los datos personales que se recojan serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento "Línea Madrid", con la finalidad de facilitar el contacto mutuo ciudadanía - Ayuntamiento a través de sus canales de atención. La responsabilidad es de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, sita en la Calle Alcalán 45 28014 Madrid, ante la que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento y portabilidad.

El tratamiento de datos personales queda legitimado mediante el consentimiento de la persona interesada, desde el momento en el que solicita la información. Los datos personales recogidos no podrán ser cedidos a terceros, salvo en los supuestos previstos en la normativa vigente.

[Nueva consulta](#)[Imprimir](#)

Se realiza llamada al teléfono 915 887 089 en fecha 26/9/2018 a las 10:39, atendiendo la llamada en dos tonos, se solicita información para la recogida de trastos almacenados en un piso, se aclara amablemente que únicamente es un servicio para el síndrome de Diógenes y nos indican que llamemos al 010.

## 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 Habitabilidad y Salubridad; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

En este caso, no se puede comprobar directamente ninguno de los Servicios anunciados, dado que no se llega a solicitar ninguna actuación.

Igualmente, respecto de los Compromisos, no se pueden comprobar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

### 2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de la Habitabilidad y Salubridad, tanto por correo electrónico como por teléfono.

### 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva la información recibida por el personal de atención con quien se ha contactado por teléfono, así como la información recibida por email.

### 4. Tiempos y plazos.

# AENOR

2000/0654/CDS/_	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-----------------	------------------------	------------------

La llamada fue atendida con rapidez. Así como el correo recibiendo respuesta al día siguiente.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna



## ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
<b>CENTRO 1:</b> No Aplica
<b>DIRECCIÓN:</b> No Aplica