

AYUNTAMIENTO DE MADRID

36.-Recogida y tratamiento de residuos

Informe de Inspección

| | | |
|--|----------------------|---|
| Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/:50 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008 | Nº INFORME: 2 | TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso |
|--|----------------------|---|

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

| | | |
|------------------|------------------------|------------------|
| 2000/0654/CDS/50 | AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|------------------------|------------------|

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 | SONIA VELASCO MANUEL | SVM |

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

36.-Recogida y tratamiento de residuos con fecha de última evaluación 26 de marzo de 2018.

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 **Recogida y Tratamiento de Residuos** en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail con información incluida 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, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Recogida y Tratamiento de Residuos**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 26 de marzo de 2018.

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:

1.- Se realiza Sugerencia en la página web el día 20 de septiembre de 2018 a las 10:50:

2ª a- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Sirve para presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento o reclamaciones por tardanzas, desatenciones, retrasos o cualquier otra anomalía del funcionamiento de los mismos.

01 02 03
03. Paso 3/3 - Confirmación de envío

 **CONFIRMACIÓN**

Sugerencia, reclamación o felicitación
Hemos recibido su solicitud correctamente. Recuerde que esta reclamación no es un recurso administrativo y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa para interponerlos.
Fecha de entrada: 20 de septiembre de 2018 10:52
Número de referencia: 502/2018/72996
Para consultar el estado de su solicitud deberá introducir la identificación del ciudadano (documento o correo electrónico) y el identificador de la solicitud (número de referencia o el número de registro).

Hemos remitido un correo electrónico de confirmación a la dirección martalm08082008@gmail.com, a la que también dirigiremos la contestación

Nuestro plazo de contestación no excederá de los tres meses aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Instancia: SUGERENCIA

MATERIA O ASUNTO

08- RESIDUOS: contenedores, basura, puntos limpios, ropa, muebles, horario (completar campo LOCALIZACIÓN)

SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN

El contenedor de ropa de la Calle Helsinki de Madrid se llena con mucha frecuencia teniendo múltiples bolsas en el exterior por no caber en el mismo. Sugiero el aumento de frecuencia de recogida Gracias Marta

DATOS DEL SOLICITANTE

Correo electrónico: martalm08082008@gmail.com

Y a continuación se reciben los siguientes correos electrónicos:



Comentario 1: Indica que el aviso se presenta a las 12:11 con referencia 5251372 que no coincide con la referencia indicada en la confirmación anterior, así como con la hora indicada que son las 10:52.

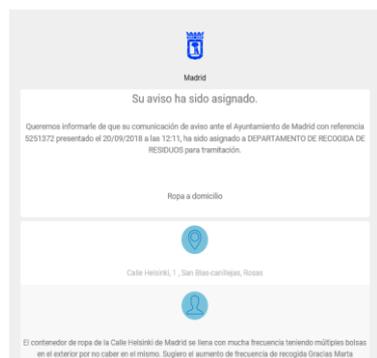
A continuación se recibe correo:



Comentario 2: Está respuesta corresponde a otro aviso diferente y presentada con otra fecha 07/09/2018.

Incoherencia de la Sugerencia realizada con las respuestas recibidas.

Por último a las 13:32 del día 20/09/2018 se recibe correo que indica "asignación al Departamento de Recogida de Residuos".



El día 24/09/2018 a las 10:48 se recibe la siguiente comunicación:

à+ a- Ficha de solicitud

01 02

03. Ficha de la solicitud



DATOS GENERALES

Sugerencia, reclamación o felicitación

- **Fecha de entrada:** 20 de septiembre de 2018 10:52
- **Nº de referencia:** 502/2018/72896
- **Estado actual:** Cerrada
- **Unidad gestora:** Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos medio ambiente y movilidad
Calle Bustamante,16 - 4ª planta 28045 Madrid

RESPUESTA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En relación a su reclamación con número de referencia 502201872896, le informamos que se ha considerado que habrá de tramitarse por el sistema de avisos de incidencias y peticiones de Medio Ambiente y de la Vía Pública del Ayuntamiento de Madrid, sistema creado para canalizar y dar solución a las incidencias detectadas por los ciudadanos en los espacios públicos; por lo que se ha trasladado al referido sistema con número de aviso 5251372.

Podrá informarse sobre el estado de tramitación de su aviso a través del teléfono 010 (91 529 82 10 si llama desde fuera de Madrid).

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN

El contenedor de ropa de la Calle Helsinki de Madrid se llena con mucha frecuencia teniendo múltiples bolsas en el exterior por no caber en el mismo. Sugiero el aumento de frecuencia de recogida Gracias Marta

DATOS DEL SOLICITANTE

Lo que aporta trazabilidad a lo indicado en el [Comentario 1](#) ya que a las 10:49 del día 24 de septiembre de 2018 se recibe correo indicando alta del Aviso, correo que ya se recibió el 20 de septiembre de 2018.

2.- El día 20 de septiembre de 2018 a las 11:03 se realiza consulta al correo indicado en la Carta de Servicio dgptmvaldemingomez@madrid.es, relativa a solicitud de visita a las instalaciones de Valdemingómez con un Colegio.



Se recibe respuesta el día 21 de septiembre de 2018 a las 12:02 de manera correcta:

RV: Consulta visita guiada Recibidos x

AGMAYM - Información Parque Tecnológico de Valdemingómez <infoptv@madrid.es>
para yo

vie., 21 sept. 12:02 (hace 3 días) ☆ ↵ ⋮

Buenos días,

Las visitas para colegios se realizan dentro del centro de visitantes del parque, ya que no está permitida la visita a las plantas de tratamiento a menores de 12 años. En el aula infantil se realizan actividades sobre separación de residuos y compra sostenible. Además se lleva a cabo otro taller de aproximadamente 50-60 min de duración, por lo que la visita global duraría 2 horas aprox.

Para una mejor gestión de la visita e información sobre disponibilidad del centro puede ponerse en contacto con nosotros a través del número 915132062.

Un saludo.

Dirección General Parque Tecnológico de Valdemingómez
Departamento de Promoción e Información
C/ Montalbán, nº 4, 7ª Pta.
28014 Madrid
infoptv@madrid.es
91 513 20 62

3.- Consulta por correo electrónico dgslimpiezayresiduos@madrid.es sobre gestión de Muebles Usados el día 20 de septiembre de 2018 a las 11:12.

in:sent

Gestión de Muebles Usados

Marta Lopez Martinez
para dgslimpiezayresiduos

Buenos días:

He realizado la compra de unos sofás y la tienda no se encarga de recogerme los usados, por tanto necesitaría información sobre la forma de gestionar adecuadamente los mismos. Como sería posible mas adecuadamente:

- 1.- Mediante el transporte a un Punto Limpio. Vivo en la Calle Doctor Esquerdo llegando a Conde de Casal. ¿Cuál sería el punto limpio mas cercano?
- 2.- Por otro lado me han comentado que tienen un servicio de recogida a domicilio, ¿Cómo se gestiona?

Por favor, remítanme información sobre las posibilidades que tendría.

Muchas gracias
Saludos

Responder Reenviar

Se recibe respuesta el día 20 de septiembre de 2018 a las 14:34 con toda la información necesaria para solicitar la recogida. Correcto.

Gestión de Muebles Usados Recibidos x

Marta Lopez Martinez
Buenos días: He realizado la compra de unos sofás y la tienda no se encarga de recogerme los usados, por tanto necesitaría información sobre la forma de gestion

11:12 (hace 4 horas)

AGMAYM - DG Servicios de Limpieza y Residuos
para yo

14:34 (hace 1 hora) ☆ ↵

Buenos días:

La solución más cómoda para Vd. pensamos que pueda ser la solicitud de Recogida de muebles y enseres que presta el Ayuntamiento de Madrid, se puede solicitar llamando al 010 o en la página Web municipal en el siguiente enlace:
<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=49ed9374bcaed010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=518aa38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnextfmt=default>
También le adjuntamos enlace a los Puntos Limpios Fijos para que pueda ver dónde están situados:
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/Residuos-y-limpieza-urbana/Puntos-Limpios-Fijos?vgnextfmt=default&vgnextoid=b496217058662110VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=f81379ed268fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Un saludo,

Virginia Núñez Terreros
Oficina Auxiliar de la Dirección General/
De Servicios de Limpieza y Residuos
dglimpiezayresiduos@madrid.es
Submódulo: 35-4P
28045 Madrid

De: Marta Lopez Martinez [mailto:martalm08082008@gmail.com]
Enviado el: jueves, 20 de septiembre de 2018 11:12
Para: AGMAYM - DG Servicios de Limpieza y Residuos <dgslimpiezayresiduos@madrid.es>
Asunto: Gestión de Muebles Usados

4.- Visita presencial día 21/09/2018 a las 11:20 a pie al Punto Limpio Fijo del Ayuntamiento de Madrid. Distrito de Ciudad Lineal.



Se observa Orden y Limpieza del mismo.

Comentario 3: Si bien, se espera un rato y desde una distancia de 50 metros aproximadamente una persona indica a la Inspectora que ¿qué necesita? Y se contesta que quiere depositar unos cartuchos de impresora a lo que la persona le indica que los deje en la ventanilla de la oficina del Punto Limpio. Consultar en auditoría si es correcto.

4.- Visita presencial en coche el día 21/09/2018 a las 12:30 al Punto Limpio Fijo del Ayuntamiento de Madrid. Distrito de San Blas - Canillejas.



Se observa un correcto estado de limpieza y orden en el mismo.

Por otro lado, la persona del Punto Limpio se acerca y pregunta a la Inspectora en que puede ayudarle. Le indica que lleva tapones y que no ve donde dejarlos y le dice que ella se los recoge sin problema.

Por otro lado, se realiza consulta relativa a la gestión de muebles y la persona del Punto Limpio le facilita amablemente toda la información necesaria para la gestión de muebles.

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 Recogida y Tratamiento de Residuos, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras la visita realizada y los correos electrónicos enviados, cabe citar que se verifican los **Servicios 1, 2, 3, 4, 9 y 10**.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **2, 3, 4, 9 y 11**. El resto no se puede llevar a cabo 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 Recogida y Tratamiento de Residuos, a través de la web, presencialmente, correo electrónico.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

4. Tiempos y plazos.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico ha sido contestado en el mismo día. Excepto para el Comentario 1 y 2.

5. Atención al cliente.

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

6. Instalaciones y equipamiento.

Se comprueban las instalaciones y el equipamiento y se considera correcto.

AENOR

| | | |
|------------------|------------------------|------------------|
| 2000/0654/CDS/50 | AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 2 |
|------------------|------------------------|------------------|

ANEXO CENTROS VISITADOS

| DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO) |
|---|
| CENTRO 1: Punto Limpio Fijo del Ayuntamiento de Madrid. Distrito Ciudad Lineal Avenida Daroca, 104 28032 Madrid |
| CENTRO 2: Punto Limpio Fijo del Ayuntamiento de Madrid. Distrito de San Blas-Canillejas Calle San Romualdo, 20 28037 Madrid |