

## AYUNTAMIENTO DE MADRID

### 46.-Gestión del Agua

### Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: <b>000/0654/CDS/24</b> NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: <b>2</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente</b> <b>Misterioso</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	Juan Enrique ESTEPA ALONSO	JEA

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid:  
**46.-Gestión del Agua** Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.

### 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 la información relacionada con la Gestión del Agua de la ciudad de Madrid y contacto mediante el formulario web.

## 2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos hasta donde ha sido posible, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el documento.

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

El día 24/09/2018 el inspector accede a la web principal del Ayuntamiento de Madrid, entrando por el icono "Medio Ambiente", donde encuentra el icono de acceso a "Agua", a partir de la cual va realizando las distintas comprobaciones y gestiones asociadas.

#### Compromiso 08

**Instalación de nuevos hidrantes: una vez autorizadas y abonado su importe y tasas correspondientes, su puesta en servicio se realizará en menos de 3 meses para el 80% de los casos y como máximo en 6 meses.**

Se comprueba la disponibilidad de realizar el trámite en la web, así como información sobre otras formas de tramitación (telefónica o presencial). No se aporta información sobre los plazos estimados de puesta en servicio.

#### Importe

Según lo especificado en las ordenanzas reguladoras de los tributos y precios públicos municipales.

Cómo realizar el trámite	+
Documentación	+
Más Información	+

#### Tramitar

<input checked="" type="radio"/> En línea
<input type="radio"/> Teléfono
<b>Teléfono</b> 914800000
<input type="radio"/> Presencial

El mismo día 24/09/2018 a las 12:35 el inspector realiza una llamada al teléfono de contacto indicado en la web (914800000), para comprobar la posibilidad de gestionar el trámite telefónicamente y preguntar por los plazos estimados para la puesta en servicio de un hidrante que pretende solicitar para su instalación en la puerta de su negocio, sin lograr ser atendido (salta un mensaje indicando que la llamada no puede completarse en este momento e intentar más tarde).

El inspector vuelve a llamar a las 13:54, siendo ahora atendido en primera instancia por una persona a quien se traslada la consulta (plazos y trámite para instalar un hidrante). Esta persona deriva la llamada

al Responsable Técnico (José Manuel), quien atiende adecuadamente y da explicaciones pormenorizadas del proceso, así como plazos orientativos, que se ajustan a los establecidos en el Compromiso.

Como conclusión, puede considerarse conforme el cumplimiento del Compromiso (hasta donde permite su comprobación telefónica y telemática).

### **Compromiso 03**

#### **Promover el uso de recursos alternativos en sustitución del agua potable para el riego de zonas verdes y otros usos municipales**

A este respecto, se comprueba la existencia de la web de información relacionada con el uso eficiente del agua, a través del icono "Ahorro y uso eficiente del agua y "Alternativas a usos de agua potable":



En ambos casos se aporta información (directa o a través de enlaces) sobre actuaciones e infraestructuras disponibles, alineadas con este Compromiso:

## Recomendaciones para ahorrar agua

### Tu colaboración es necesaria

Por ello te sugerimos algunas **buenas prácticas para ahorrar agua**: son sencillos gestos, que ayudarán a reducir el consumo de agua en la ciudad.

#### En el hogar

- Utiliza un cuenco o barreño para lavar la fruta y verdura.
- Pon el lavavajillas y lavadora en funcionamiento sólo cuando estén completamente llenos.
- No descongeles los alimentos bajo el chorro de agua.
- Instala sistemas economizadores de agua en los grifos, que puedes adquirir en las ferreterías,
- Dúchate en lugar de bañarte.
- No dejes el grifo abierto mientras te lavas las manos o cepillas los dientes.
- Si tu sistema es de modelo antiguo

#### En el jardín

- Detecta y repara todas las fugas en los sistemas de riego del jardín. Comprueba que el riego llega a todas las áreas y que no se desperdicia agua en zonas innecesarias.
- Usa el agua residual que haya sido tratada de manera apropiada, para regar.
- Riega el jardín durante la parte más fresca del día. Evita el riego los días que haya mucho viento.
- Usa mangueras de remojo o sistemas de riego por goteo para árboles y arbustos.
- Instala sensores de humedad en los sistemas de riego.

Como conclusión, puede considerarse conforme el cumplimiento del Compromiso.

# AENOR

2000/0654/CDS/24

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2

## CENTROS VISITADOS

### DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

**CENTRO 1:** No aplica

**DIRECCIÓN:** No aplica