

Fecha de aprobación: 7 de julio de 2011

Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

1. Introducción

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid establece como línea estratégica, entre otras, la mejora continua de la calidad como herramienta de gestión municipal orientada a la ciudadanía y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente más eficientes y eficaces. En este sentido, Madrid Salud, a través del Instituto de Salud Pública, manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la actividad administrativa que realiza.

Uno de los objetivos de la Salud Pública es la vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables para los ciudadanos/-as. En este sentido, establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de los ciudadanos/-as que configuran su medio ambiente externo y personal.

El análisis de la relación entre vivienda, estilos de vida y salud exige una perspectiva integral. Parece razonable afirmar que la vivienda y el barrio de residencia son el primer entorno físico, psicosocial y sociocultural que rodea al individuo. No es menos importante reconocer los estrechos vínculos entre salud y vivienda, y que las condiciones de habitabilidad de esta última, en su sentido más amplio, influyen en gran medida en la salud, el bienestar y la calidad de vida, no sólo a nivel individual sino también colectivo en el ámbito comunitario. Así, la Organización Mundial de la Salud considera la vivienda como agente de la salud de sus moradores, que ha de brindarle protección y seguridad, promoviendo el desarrollo de la vida personal y familiar, aspectos que definen su adecuada habitabilidad.

La elaboración de la presente Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda se ubica en el contexto del proceso de normalización de la organización local y más específicamente en el Plan de Calidad de Madrid Salud, aprobado por el Comité de Dirección y que responde a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

Madrid Salud, consciente de la importancia de la calidad en los servicios, asume, a través del Departamento de Salud Ambiental del Instituto de Salud Pública, el compromiso de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios para hacer visibles a la ciudadanía los servicios que están a su disposición en materia de adecuación y salubridad de la vivienda, cómo se accede a los mismos, los compromisos que se adquieren y el valor del trabajo de las personas que los prestan y su esfuerzo constante por mejorarlo.

Madrid Salud dispone en la actualidad de las siguientes Cartas de Servicios:

- Carta de Servicios del Instituto de Adicciones.
- Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.
- Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal.
- Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública.

2. Datos de carácter general

Órgano Directivo: Organismo Autónomo Madrid Salud

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios es el Organismo Autónomo Madrid Salud. El Instituto de Salud Pública de Madrid Salud, de acuerdo a los Estatutos del Organismo Autónomo de 19 de Noviembre de 2004, tiene por finalidad, entre otras, la gestión de la política municipal en materia de Salud Ambiental en el municipio de Madrid. Desde el Departamento de Salud Ambiental se realiza la vigilancia y control de las condiciones higiénico-sanitarias de las viviendas y locales de pública concurrencia.

Unidades prestadoras del servicio

El Departamento de Salud Ambiental del Instituto de Salud Pública, para el desempeño de los servicios que se explicitan en esta Carta, cuenta con la Unidad Técnica de Entorno Urbano y Vivienda. Desde la misma, se realizan las actuaciones de vigilancia y control de las condiciones de salubridad y habitabilidad en viviendas, con especial referencia al acumulación de basuras y enseres, así como la emisión de informes de habitabilidad y actuaciones de promoción de entornos urbanos saludables.

3. Normativa

Normativa General

- Constitución Española de 1978, cap III, art 47.
- Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 3/1986, de 14 de abril, de medidas especiales en materia de Salud Pública.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (L.O.S.C.A.M.).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 2/2003, de 11 de marzo, de la Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Estatutos del Organismo Autónomo Madrid Salud, aprobados en el pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.

Normativa específica

Sin perjuicio de la amplia legislación que regula este tema, a continuación se relaciona la normativa que se ha considerado más significativa con la materia objeto de esta Carta

- Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal.
- Ley 8/1999, de 6 de abril, de Reforma de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal.
- Ley 2/1999, de 17 de marzo, de establecimiento de medidas para la calidad de la edificación.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.

- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Decreto 19/2006, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el proceso de adjudicación de viviendas del Instituto de la Vivienda de Madrid.
- Orden de 17 de abril de 1997, por la que se hace público acuerdo relativo a la revisión del Plan General de Ordenación Urbana del término municipal de Madrid.
- Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales, de 26 de julio de 2001.
- Ordenanza de 30 de septiembre de 2010, sobre conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones.
- Ordenanza de 25 de febrero de 2011, sobre protección contra la contaminación acústica y térmica.

4. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/-as

Derechos de la ciudadanía y usuarios/-as

Según el Artículo 47 de la Constitución Española: "Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho...".

Con relación a lo dispuesto en la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 25, el Ayuntamiento ejercerá competencias en materia de protección de la salubridad pública. Al respecto podrá promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

Los ciudadanos/-as que accedan a los servicios contemplados en esta Carta tienen, además, derecho a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Que las solicitudes de intervención se atiendan por estricto orden de llegada al Departamento de Salud Ambiental.
- Ser tratados/-as con el debido respeto y deferencia.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir la información o gestión solicitada de manera eficaz y rápida.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

- Exigir responsabilidades a la Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- En las gestiones municipales, no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados/as en el plazo establecido.

Además, la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a los/-as ciudadanos/-as los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades de los ciudadanos/-as y usuarios/-as

El artículo 9 de la Ley 49/1960, sobre Propiedad Horizontal, establece las obligaciones inherentes a la propiedad de una vivienda. En aquellos casos en los que se presenten situaciones de insalubridad que no puedan ser resueltas por el titular de la vivienda y que supongan un riesgo para la salud comunitaria, este Ayuntamiento establece los mecanismos de actuación pertinentes que, junto con la vigilancia de las condiciones adecuadas de habitabilidad, son objeto de esta Carta.

Los/-as usuarios/-as han de asumir las siguientes responsabilidades:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia los demás usuarios/-as.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando las normas de funcionamiento interno, los espacios y equipamientos municipales.
- Rellenar de forma correcta los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su adecuada tramitación.
- Facilitar la actuación municipal, en lo referente a acceso a la vivienda, suministro de información y documentación.
- Cumplir las indicaciones que se deriven de la actuación municipal.

5. Mecanismos y modalidades de participación

Mecanismos y modalidades de participación

Los/-as ciudadanos/-as tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a través del cual los/-as ciudadanos/-as e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán presentar sugerencias y reclamaciones a través de:

- www.madrid.es/contactar.
- El teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El correo postal o fax dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud o al Instituto de Salud Pública.

Madrid Salud ha aprobado su **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones** en la que se recogen los compromisos de calidad en este ámbito. Como órgano dependiente de Madrid Salud, el Instituto de Salud Pública se atenderá a lo dispuesto en dicha Carta.

7. Servicios Prestados

Los servicios que se relacionan a continuación son prestados por el personal municipal del Departamento de Salud Ambiental, que lleva a cabo actuaciones de vigilancia y control higiénico-sanitario de edificios y lugares de vivienda y locales. Estos servicios pueden requerir la colaboración de diferentes instancias municipales, entre otras, Sección de Explotación de Recogidas Especiales y Residuos Inertes, Policía Municipal, Asesoría Jurídica, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia y, en su caso, Dirección General de Mayores.

Así, con base en las atribuciones que la ley otorga a las Corporaciones Locales en materia de control sanitario de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana, se viene realizando el análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de éstos, para la intervención ante posibles situaciones de riesgo para la Salud Pública en esta materia, así como para la identificación y localización geográfica de infraviviendas.

A este respecto, se considera infravivienda aquella que carece de las condiciones mínimas de habitabilidad (entre otras, problemas estructurales, hacinamiento, iluminación y ventilación escasas, carencia de instalaciones básicas, entorno deteriorado o inadecuado) y/o insalubridad (condición higiénico-sanitaria inadecuada).

Relación de los servicios prestados:

1. Análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de las viviendas

Este servicio puede ser solicitado por cualquier ciudadano/-a empadronado/-a en el municipio de Madrid que precise un informe de habitabilidad para poder optar a una vivienda de protección oficial o por otra causa justificada. Este servicio incluye las siguientes actividades:

- Actuar a demanda y de manera personalizada, una vez recibida la correspondiente solicitud por parte de el/-la interesado/-a.
- Inspeccionar la vivienda, previa notificación a el/-la solicitante, para comprobar las condiciones de salubridad y habitabilidad de la misma.
- Valorar y remitir el correspondiente informe al interesado/-a.

2. Intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de viviendas y/o locales

Este servicio puede ser solicitado por particulares u otras instancias administrativas que comuniquen una situación de insalubridad en viviendas o locales del municipio de Madrid que suponga un riesgo para la salud de los vecinos o para la población en general. Este servicio incluye las siguientes actividades:

- Actuar a demanda y de manera personalizada, una vez recibida la correspondiente solicitud de intervención por acumulación de basuras y enseres.
- Evaluar, mediante visita de inspección, la necesidad de saneamiento y, en su caso, iniciar el procedimiento administrativo, requiriendo al interesado/-a la limpieza y saneamiento voluntarios de la vivienda o local.
- En caso de negativa del interesado/-a, solicitar al Juzgado Contencioso Administrativo la autorización de entrada en la vivienda para poder realizar la inspección y, en su caso, solucionar el problema de insalubridad.
- En caso necesario, coordinar las labores de saneamiento, retirada de basuras y enseres almacenados, desalojo de animales en caso necesario y posterior desinfección, desinsectación y desratización.
- Comunicar a otras instancias municipales y no municipales la necesidad de atención sociosanitaria a las personas afectadas.
- Informar al solicitante sobre la intervención realizada.

8. Compromisos de calidad

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Departamento de Salud Ambiental de Madrid Salud, adquiere los siguientes compromisos en relación con la salubridad y habitabilidad de la vivienda en la Ciudad de Madrid:

1. Se atenderán todas las solicitudes de informe de habitabilidad, así como las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad.

Indicadores asociados

- 1.1. Informes de habitabilidad emitidos al año.
- 1.2. Expedientes de insalubridad resueltos al año.
- 1.3. Toneladas de basura y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.

2. Una vez recibidas las solicitudes de informe de habitabilidad o de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días, la visita de inspección. En materia de insalubridad, el inicio de actuaciones será inmediato en caso de urgencia por motivo de salud pública.

Indicador asociado

2.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo de quince días.

3. El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los dos meses.

Indicador asociado

3.1. Porcentaje de informes de habitabilidad tramitados en menos de dos meses.

4. Identificar geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda de la Ciudad de Madrid, elaboradas a partir de todas las solicitudes de informes de habitabilidad recibidas y publicarlas en la página www.madrid.es, con actualización anual.

Indicadores asociados

4.1. Porcentaje de informes de habitabilidad que identifican infraviviendas.

4.2. Porcentaje de infraviviendas identificadas geográficamente.

4.3. Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es.

5. En todos los casos en que se haya comprobado una situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales, se comunicará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si la persona que habita en la vivienda es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que proceda.

Indicador asociado

5.1. Porcentaje de situaciones de insalubridad comunicadas a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos y/o a la Dirección General de Mayores.

6. Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales se realizará, transcurrido un año, el seguimiento de los afectados.

Indicador asociado

6.1. Porcentaje de expedientes de insalubridad por acumulación de basura y enseres incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.

7. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos. El resto de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Indicadores asociados

- 7.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- 7.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- 7.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

9. Datos de carácter complementario

Datos de localización

Instituto de Salud Pública de Madrid Salud

- **Departamento de Salud Ambiental.** c/ Juan Esplandiú, 11-13, 28007 Madrid.
- **Horario de atención al Público:** de lunes a viernes de 9 a 14 horas.
- **Teléfonos de Información:** 915887029 y 915885979/81.

La ciudadanía dispone además de otros canales de información sobre los servicios a los que se refiere esta Carta:

- **Telemático:** www.madridsalud.es y www.madrid.es
- **Correo electrónico:** msatencionciudadano@madrid.es
- **Teléfono 112** (Emergencias)
- **Presencial:** Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, en la calle Juan Esplandiú, 11 planta baja, de 9 a 14 horas de lunes a viernes. Telf.: 91 480 42 70 / Fax: 91 480 14 94. Todas las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid de los Distritos.
- **Medios de transporte:** Líneas 6 y 9 de metro, estación Sainz de Baranda, y los autobuses 56, 15, 30, 215.

Otros datos de interés

Madrid Salud, a través del Departamento de Salud Ambiental, participa en el Programa Urbact II. Se trata de un programa de cooperación entre diversas ciudades de la Unión Europea, destinado a favorecer el intercambio de experiencias y buenas prácticas, utilizando un enfoque que integra diferentes sectores (salud, urbanismo, servicios sociales, medio ambiente, vivienda...) para el desarrollo urbano sostenible.

Asimismo, el Departamento de Salud Ambiental participa en proyectos interáreas municipales de revitalización integral de diferentes barrios de la Ciudad de Madrid (San Cristóbal de los Ángeles, Eje Pez–Luna, y otros), y asesora en la definición y diseño de itinerarios saludables en la Ciudad.