



**CARTA DE SERVICIOS**

## **TALLER DE AUTOMÓVILES DEL PARQUE MÓVIL DEL ESTADO**



**Periodo 2011 -2014**

## INDICE

### I PRESENTACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL

### II INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- El Parque Móvil del Estado
- Servicios que presta
- Derechos de los usuarios
- Acceso al sistema de quejas y sugerencias
- Normativa reguladora de los servicios

### III COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU SEGUIMIENTO

### IV SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### V MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

### VI MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

### VII INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Horario
- Teléfonos de contacto y direcciones
- Unidad responsable de la carta de servicios
- Medios de acceso y transporte
- Año de publicación y periodo de vigencia

## **CARTA DE SERVICIOS DEL TALLER**

### **I PRESENTACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL**

Esta Carta de Servicios manifiesta nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecer un servicio automovilístico eficaz, eficiente y con calidad, centrándose en los servicios prestados por el Taller de Vehículos del PME.

El Parque Móvil del Estado asume los compromisos expresados aquí, como garantía de la calidad del servicio de apoyo a la movilidad de altos cargos y funcionarios de la Administración General del Estado.

Esta Carta de Servicios viene a reforzar la constante preocupación del Organismo por hacer uso de toda herramienta que nos permita seguir satisfaciendo a usuarios y personal.

Esperamos la colaboración de todos los usuarios del taller, que con sus sugerencias nos ayudan a mejorar el servicio y a cubrir sus demandas y necesidades en las mejores condiciones.

### **II INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

#### **✧ El Parque Móvil del Estado**

El Parque Móvil del Estado (PME), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Subsecretaría del Departamento, administra los servicios de automovilismo de la Administración General del Estado, organismos públicos y demás entidades de Derecho Público, vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado, así como los de los Órganos Constitucionales del Estado, cuando éstos así lo demanden.

Para la atención del mantenimiento y reparación de los vehículos oficiales, el PME dispone de un Taller ubicado en sus propias instalaciones.

El Taller, unidad dependiente del Servicio Técnico de la Subdirección General de Gestión, está integrado por una Unidad de Recepción de vehículos y varias secciones especializadas:

- ❑ Inspección Técnica de Vehículos, Paralelo y Neumáticos
- ❑ Mecánica y Electricidad
- ❑ Chapa y Pintura
- ❑ Unidades de apoyo:

- Almacén de Recambios
- Lavado y Engrase
- Sección de Compras
- Sección Técnica
- Oficina de Valoración
- Oficina de Accidentes e I.T.V.

#### ✧ **Servicios que presta**

- ❑ Reparación de vehículos: averías mecánicas, eléctricas, chapa y pintura.
- ❑ Revisiones periódicas de mantenimiento (cambios de aceite, filtros, bujías, neumáticos, pastillas y discos de freno, amortiguadores, baterías, etc.)
- ❑ Inspección Técnica de Vehículos, en la que se examinan los puntos previstos en la normativa vigente.
- ❑ Montaje de accesorios y equipos de seguridad.
- ❑ Asistencia técnica fuera de las instalaciones del PME en caso de inmovilización del vehículo, para la reparación de pequeñas averías que no requieran traslado a Taller.
- ❑ Servicio de grúa.

#### ✧ **Derechos de los usuarios**

Dada la índole de los servicios ofrecidos por el Taller del PME, son usuarios finales de los mismos las autoridades, altos cargos y unidades administrativas a las que se prestan los correspondientes servicios de automovilismo del Organismo. Pero, los directos destinatarios de aquellos servicios son, sin duda alguna, tanto el propio personal conductor que tiene asignado los vehículos, como las unidades administrativas que asumen responsabilidades en la gestión de la flota del PME. Por ello, a continuación se relacionan los derechos que, con carácter general, corresponden a los usuarios de los servicios del Taller, con las reservas y particularidades que en cada caso puedan derivarse de la anterior distinción:

- ❑ Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- ❑ Derecho a obtener información completa y veraz sobre las operaciones de mantenimiento y reparación efectuadas al vehículo.
- ❑ Derecho a conocer la identidad de los funcionarios y demás personal responsable de los servicios prestados.
- ❑ Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- ❑ Derecho a participar en la mejora continua de los servicios del Taller a través de sugerencias, encuestas de satisfacción u otros medios análogos.

## ✧ **Acceso al sistema de quejas y sugerencias**

El acceso al sistema de quejas y sugerencias puede realizarse de cualquiera de las formas establecidas a continuación:

- Presencial: Mediante escrito firmado, dirigido al Servicio Técnico de la Subdirección General de Gestión o a la Oficina de Atención al Conductor (OAC), o rellenando el formulario disponible en la misma y en la oficina de recepción del taller, presentado en el Registro General del PME o en las dependencias de los servicios citados.
- Por correo postal: dirigido a  
Servicio Técnico - Subdirección General de Gestión  
(o bien, Oficina de Atención al Conductor)  
Parque Móvil del Estado  
C/ Cea Bermúdez, nº 5  
28003 Madrid
- Por correo electrónico: siendo imprescindible la utilización de firma electrónica,  
[tecnico.taller@pme.meh.es](mailto:tecnico.taller@pme.meh.es)  
[oficina.conductor@pme.meh.es](mailto:oficina.conductor@pme.meh.es)

## ✧ **Normativa reguladora de los servicios**

- Real Decreto 146/1999, de 29 de enero, por el que se modifica la estructura orgánica básica y funciones y se transforma el organismo autónomo Parque Móvil Ministerial en Parque Móvil del Estado.
- Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, modificado por Real Decreto 1357/1998, de 26 de junio.
- Orden del Ministerio de la Presidencia, de 14 de abril de 1999, por la que se regula la inspección técnica de los vehículos del PME.
- Orden PRE/3261/2002, de 20 de diciembre, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 14 de abril de 1999.
- Real Decreto 711/2006, de 9 de junio, por el que se modifican determinados reales decretos relativos a la inspección técnica de vehículos (ITV) y a la homologación de vehículos, sus partes y piezas, y se modifica, asimismo, el reglamento general de vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.

- Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de Inspección Técnica de Vehículos.
- Manual de procedimiento de inspección de las estaciones I.T.V. Revisión 6ª. Enero 2009.
- Circular 2/89, de 31 de octubre, del PME sobre reparaciones y recambios.

### **III COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU SEGUIMIENTO**

#### **1. Realización de la I.T.V. de cada vehículo en menos de 24 horas.**

*Indicador:* % de inspecciones efectuadas en plazo.

#### **2. Comprobación de los puntos críticos de control del vehículo en menos de 24 horas.**

*Indicador:* % de comprobaciones efectuadas en plazo.

#### **3. Reparaciones rápidas del sector de mecánico en menos de 24 horas, tales como:**

- Cambio de aceite y filtro
- Filtro de aire
- Filtro de habitáculo
- Filtro de carburante
- Bujías
- Batería
- Silencioso
- Amortiguadores
- Pastillas y/o discos de freno
- Escobillas limpiaparabrisas
- Lámparas
- Neumáticos

*Indicador:* % de reparaciones efectuadas en plazo.

#### **4. Reparaciones rápidas en el sector de carrocería (pequeños golpes y arañazos) en menos de 48 horas.**

*Indicador:* % de reparaciones efectuadas en plazo.

**5. Finalización de la reparación en la fecha establecida por el taller.**

*Indicador:* % de reparaciones finalizadas en fecha.

**6. Aplicación de dos horas mensuales al mantenimiento de equipos de ITV y analizadores.**

*Indicador:* % de cumplimiento de las horas programadas.

**7. Prueba del 100% de vehículos, posterior a la reparación mecánica y/o eléctrica.**

*Indicador:* % de pruebas realizadas sobre el total de vehículos reparados en sector mecánico y/o eléctrico.

**8. Contestación de quejas y sugerencias en menos de 10 días hábiles.**

*Indicador:* % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.

**9. Inspección del 100% de los vehículos antes de su entrega al usuario.**

*Indicador:* % de inspecciones realizadas sobre el total de los vehículos reparados.

**IV SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El Parque Móvil del Estado mantiene un sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, según las normas ISO 9001:2000, de gestión de calidad, ISO 14001:2004, de gestión ambiental, y OHSAS 18001:2007 de prevención de riesgos laborales. Ello significa, entre otras cosas, que:

- ✧ Los equipos de comprobación e inspección utilizados, tanto en las reparaciones como en la estación de ITV, se someten a controles mensuales para asegurar su correcto funcionamiento y el calibrado de los equipos de medición se realiza con la periodicidad recomendada en cada caso.
- ✧ Finalizadas las operaciones de reparación de un vehículo, se efectúa una prueba en carretera, si aquéllas han afectado al sector mecánico o eléctrico. En los casos en que sólo ha intervenido Chapa y Pintura, el control de calidad puede consistir en una prueba en ciudad.

- ✧ Cuando un vehículo entra en el Taller del PME se pone en marcha el proceso de eliminación de residuos. Los residuos peligrosos y no peligrosos generados en los procesos de reparación son debidamente separados y almacenados, para su posterior retirada por los correspondientes gestores autorizados. Además, se lleva a cabo un estricto control y seguimiento del consumo de recursos naturales: agua, electricidad, aceite, etc..
- ✧ La instalación del taller cuenta con las condiciones termo-higrométricas adecuadas para la realización de trabajo ligero y se encuentra debidamente señalizada, informando de los riesgos, advertencias y medidas de emergencia.
- ✧ Todos los equipos de trabajo utilizados en el taller están sometidos a mantenimiento preventivo mensual y correctivo, cuando es preciso.
- ✧ Los trabajadores están formados e informados en los riesgos de su puesto de trabajo, equipos y productos químicos utilizados, contando con los equipos de protección individual necesarios a los riesgos que no se han podido evitar. Tienen a su disposición la posibilidad de realización de la vigilancia de la salud según los riesgos del puesto, en el organismo.
- ✧ Entre los trabajadores se encuentran miembros de las brigadas de emergencia, debidamente formados.

## **V MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.**

Los servicios descritos en esta carta implican una actuación neutral en materia de impacto sobre la igualdad de género, ya que se atiende a todo el personal del PME en igualdad de condiciones, sin discriminación por razón de género. Así mismo, el acceso a las instalaciones del taller no tiene barreras físicas que lo impida y el desarrollo de las funciones del mismo se hace conforme a los procedimientos establecidos.

## **VI MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO**

En caso de reclamaciones dirigidas al Taller del PME, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Dirección del PME dirigirá una carta explicativa al interesado, informando de las causas que originaron dicho incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia.

Dichas reclamaciones podrán formularse por cualquiera de las tres vías indicadas en el apartado de "Quejas y Sugerencias".

## VII INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### ✧ Horario

El horario de atención a los usuarios del Taller es de lunes a viernes, ambos inclusive, entre las 7 y las 14,30 horas. Horario de verano:(15/6 a 15/9) de 7:00 a 13:30 horas.

### ✧ Teléfonos de contacto

- ❑ Recepción del taller . . . . . 913607047-50
- ❑ Almacén de recambios . . . . . 913607044
- ❑ Lavado y engrase . . . . . 913607042
- ❑ Compras . . . . . 913607034-35
- ❑ Accidentes e I.T.V. . . . . 913607029-33
- ❑ Oficina de atención al conductor. . . . . 913609840

### ✧ E-mail:

[tecnico.taller@pme.meh.es](mailto:tecnico.taller@pme.meh.es)

[oficina.conductor@pme.meh.es](mailto:oficina.conductor@pme.meh.es)

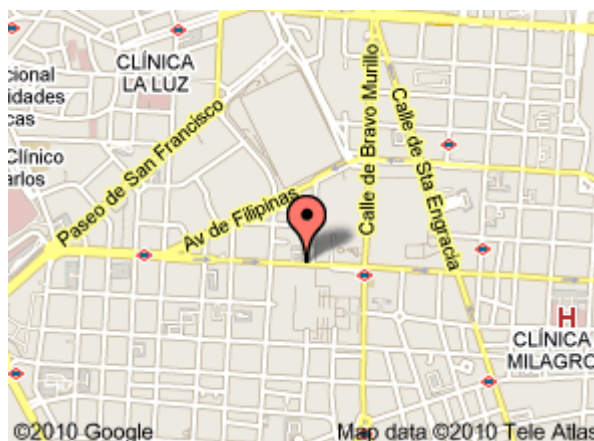
### ✧ Portal web del Ministerio de Economía y Hacienda: [www.meh.es](http://www.meh.es)

### ✧ Unidad responsable de la carta de servicios: Dirección General del Parque Móvil del Estado

### ✧ Dirección, acceso y transporte

La sede del PME y su taller están ubicados en la Calle Cea Bermúdez, nº 5, 28003 Madrid

El acceso más cercano es la estación de metro CANAL.



✧ Año de publicación y periodo de vigencia

Publicación: Marzo de 2011

Período de vigencia: 2011-2014

\*\*\*