

X

ANIVERSARIO SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS AYUNTAMIENTO DE MADRID 2005 - 2015

-CALIDAD-



GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

Francisco J. López Carmona
Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación

- **La DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación**
- **Calidad: programa CAF agentes de movilidad**
- **Calidad: cartas de servicios**
 - **Agentes de movilidad (nov 2007, certificada 2014 N)**
 - **Multas de circulación (feb 2016)**



Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007
 Fecha de la última evaluación: 9 de marzo de 2015
 Fecha de última revisión: noviembre de 2015

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

1. Introducción

Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro, es uno de los objetivos que el Ayuntamiento de Madrid se ha marcado con el fin de lograr una ciudad habitable.

Para ello, Ayuntamiento de Madrid tiene entre sus misiones fundamentales la de dirigir y organizar el Cuerpo de Agentes de Movilidad, proponiendo y ejecutando los planes de funcionamiento, así como la adquisición de material, mejora y actualización del mismo.

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad**, se creó por el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 para cumplir con **dos objetivos básicos**:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad.
- **Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado** de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Para garantizar la seguridad vial, la movilidad del tráfico y el respeto al medio ambiente, el Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, asume además un compromiso claro con el **respeto al medio ambiente**. El uso generalizado de nuevas tecnologías, el uso de vehículos de baja cilindrada y el uso de bicicletas, son algunos de los indicadores de este compromiso. La propia esencia de su trabajo, regular el tráfico, está enfocada a reducir la contaminación ambiental tratando de aminorar las retenciones que se producen.

Con la elaboración y aprobación de la **Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad**, se pretende:



Las cartas de servicio, instrumento de gestión:

- **Visión del usuario/cliente**
- **Cuantificación (indicadores y compromisos)**
- **Procedimiento (revisión anual)**
- **Compromiso de las personas con estándares de servicio (cultura)**
- **Promueven o recogen mejoras “reales” (ej. atención multas)**

Liderazgo y compromiso

- **Compromiso real de la Dirección con la calidad**
- **Permear indicadores, criterios, objetivos a la gestión en su conjunto**
- **Recursos, organización, incorporación a programas y objetivos estratégicos (p. ej. cercanía y carácter preventivo en multas)**
- **Promover mejoras “desde las cartas”.**
- **La Dirección no sólo debe “decir”, sino “estar” (dirección simbólica)**

Comunicación de las CS

- **Interna y externa**
- **Interna: contenido, relevancia para la gestión, reconocimiento a las personas intervinientes, carácter de instrumento de mejora continua, etc...**
- **Externa: colectivos destinatarios del servicio, compromisos y deberes, mecanismos de invocación y participación**

GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

Francisco J. López Carmona
Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación