

- Derecho a presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios del Taller.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios del Taller a través de sugerencias, encuestas de satisfacción u otros medios análogos.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Presencial: mediante escrito firmado, dirigido al Servicio Técnico de la Subdirección General de Gestión, o rellenando el formulario disponible en la oficina de recepción del taller, presentado en el Registro General del PME o en la citada oficina.
- Por correo postal: dirigido a Servicio Técnico - Subdirección General de Gestión Parque Móvil del Estado C/ Cea Bermúdez, nº 5 28071 Madrid
- Por correo electrónico: siendo imprescindible la utilización de firma electrónica. [tecnico.taller@pme.minhap.es](mailto:tecnico.taller@pme.minhap.es).

## 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 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.

## INFORMACIÓN GENERAL

El Parque Móvil del Estado (PME), Organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Subsecretaría del Departamento, determina y gestiona los servicios de automovilismo de los órganos centrales 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.

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, Unidad de Lavado y Engrase, Sección de Compras, Sección Técnica, Oficina de Valoración y Oficina de Accidentes e ITV.

## SERVICIOS DEL TALLER

- 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, según normativa vigente, en la que se examinan los puntos previstos en la legislación del automóvil.
- 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 el traslado del vehículo al Taller.
- Servicio de grúa.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 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 en el Taller.

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% vehículos antes de su entrega al usuario.  
Indicador: % de inspecciones realizadas sobre el total de los vehículos reparados.

## MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y 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.

## 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. No obstante, el incumplimiento de compromisos en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración. Dichas reclamaciones podrán formularse por cualquiera de las tres vías indicadas en el apartado de "Quejas y Sugerencias".

## 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 movilidad de altos cargos y funcionarios de la Administración General del Estado y de representación de los órganos constitucionales.*

*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.*

*La colaboración de todos los usuarios del taller ayudará a mejorar el servicio y a cubrir sus demandas y necesidades en las mejores condiciones*

La Dirección General del  
Parque Móvil del Estado  
Abril 2015

## HORARIO

Lunes a viernes entre 7:00 y 14:30.  
Horario de verano (15/6 a 15/9) de 7:00 a 13:30 horas.

## TELÉFONOS

Recepción del taller	91 360 70 47-50
Almacén recambios	91 360 70 44
Lavado y Engrase	91 360 70 42
Compras	91 360 70 34-35
Accidentes e I.T.V.	91 360 70 29-33

## CORREO ELECTRÓNICO:

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

## PORTAL WEB:

Ministerio de Hacienda y  
Administraciones Públicas

[www.minhap.gob.es](http://www.minhap.gob.es)

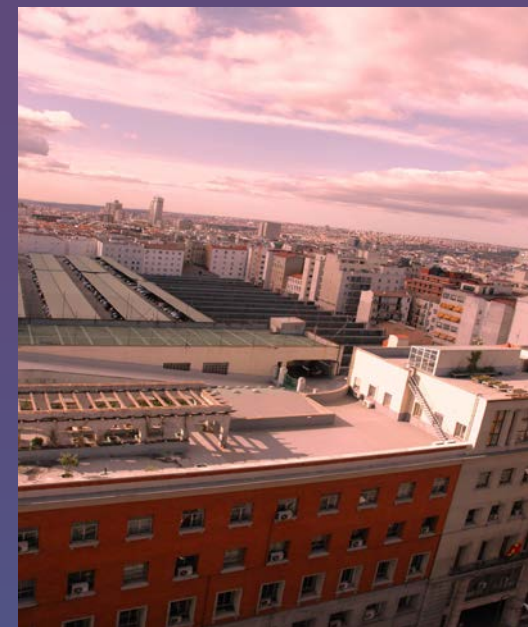
## DIRECCIÓN Y ACCESO

Parque Móvil del Estado  
Cea Bermúdez nº 5  
28071 Madrid



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General del  
Parque Móvil del Estado



## TALLER DE AUTOMÓVILES DEL PARQUE MÓVIL DEL ESTADO

2015-2018



PARQUE  
MOVIL DEL  
ESTADO