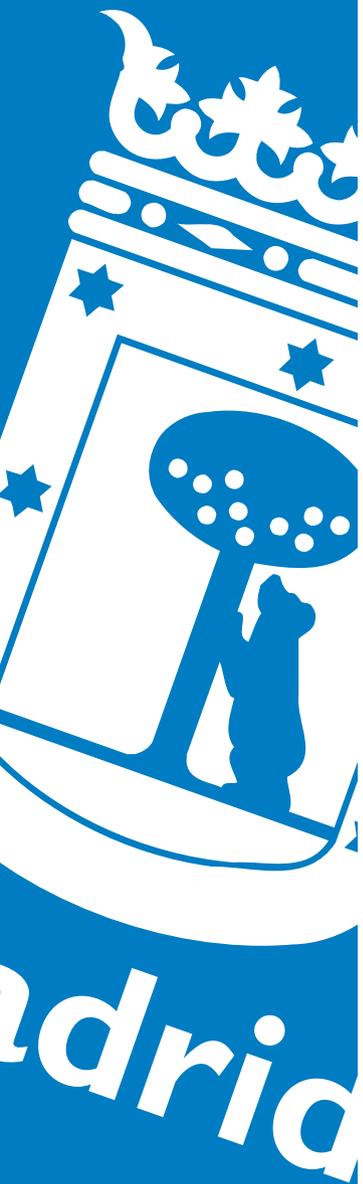


# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



madrid  
calle **30**



# PRESENTACIÓN

El “Proyecto de Reforma y Gestión Integral de la M-30” como vía urbana es uno de los objetivos más ambiciosos del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid. Este proyecto no debe observarse como una mera actuación de mejora de los viarios afectados, sino como una operación global de mejora urbana y de la calidad de vida de sus ciudadanos, incidiendo decididamente en el nuevo modelo de ciudad que estamos conformando.

En este contexto, la información y atención a todos los ciudadanos que se sientan interesados por las obras de mejora de la M-30 se configura como una prioridad para el Ayuntamiento de Madrid.

En el marco del impulso del valor de la participación en las actuaciones municipales, y como continuación de los procesos de información, explicación y aportaciones que se han realizado con los proyectos de reforma de la M-30, una vez se inicien las obras, se pretende acentuar los procesos de información y atención que puedan ser objeto de demanda por los madrileños.

Por esta razón, se ha diseñado el Servicio de Información y Atención al Ciudadano de Madrid Calle 30, que tiene como objetivo fundamental, garantizar a todos los interesados de manera eficaz la información y atención que precisen sobre las obras de Reforma y Gestión Integral de la M-30.

# FUNCIONES

Este Servicio de Información y Atención al Ciudadano, tendrá como principales funciones:

- Informar a los ciudadanos y entidades vecinales que se dirijan a este servicio, tanto presencial como telefónicamente o a través de internet, fax o correo.
- Facilitar una respuesta específica a las consultas planteadas por los interesados.
- Informar sobre las principales características del proyecto global y de cada una de las actuaciones en que se ha dividido la remodelación de la M-30: Estado de situación, objetivos, plazos, cronograma, afecciones, etc.
- Gestionar las solicitudes y tramitar las sugerencias que efectúen los ciudadanos.
- Explicar las alternativas de movilidad establecidas con el fin de minorar las afecciones provisionales que se puedan producir a la circulación, informando de los cortes de tráfico, desvíos y propuestas de rutas alternativas para vehículo privado o transportes públicos más adecuados.
- Detallar las actuaciones materiales de las obras de manera pormenorizada en cada una de las zonas, indicando las alternativas planteadas, los sistemas de construcción utilizados, los sistemas de seguridad establecidos, el plan de obras previsto y cualquier otro detalle solicitado.
- Ofrecer un trato cualificado y cercano al ciudadano, mediante respuesta adecuada y suficiente a sus demandas, con lenguaje comprensible y gestión adecuada del tiempo.



# SISTEMAS DE ATENCIÓN

Al objeto de cumplir estas funciones de la manera más eficaz posible, el Servicio de Información y Atención al Ciudadano Madrid Calle 30 incluye distintos sistemas de atención:

- Una oficina de información cercana a cada una de las actuaciones en las que se ha dividido la remodelación de la M-30. Estos puntos de información se situarán en lugares en los que sean fácilmente visibles y accesibles a los ciudadanos.
- A través de la dirección de internet: **www.munimadrid.es**
- A través de un teléfono central gratuito y en las extensiones que se instalen en cada uno de los puntos de información. Hasta su puesta en servicio, los ciudadanos podrán dirigirse al número **91.722.05.30**.
- Por medio del fax: **91.722.05.31**
- Atención presencial y por correo en el Servicio Central de Información y Atención al Ciudadano para las obras de reforma de la M-30, localizado en la sede de la empresa pública “Madrid Calle 30”, en la 6ª planta del Edificio APOT del Campo de las Naciones, situado en la calle Ribera del Sena, s/n (28042 Madrid). Este servicio será el encargado de coordinar todos los Puntos de Información y Atención.



# SITUACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Los primeros nueve puntos de Información y Atención al Ciudadano correspondientes a la primera fase de actuaciones, estarán ubicados en las siguientes direcciones:

TRAMO	SITUACIÓN PREVISTA
Vía de Servicio de la M-30 en la zona Noroeste y ampliación a tres carriles en el enlace con la parte Oeste de la M-30.	Glorieta de Nueva Zelanda, esquina con la Calle Nueva Zelanda.
Construcción del nuevo acceso de la Avenida de la Ilustración con la carretera de Colmenar M-607.	Calle Alfredo Marquerie, junto a la pasarela peatonal hacia el Hospital Ramón y Cajal.
Remodelación del enlace entre la M-30 (Nudo de la Paloma) y las calles Pío XII y Avenida de Burgos.	Avenida de Pío XII.
Remodelación de la calle Costa Rica y la Plaza José María Soler y sus entronques con la M-30.	Plaza de José M <sup>a</sup> Soler.
Remodelación del enlace de la M-30 con la Avenida de América.	Avenida de América al cruce con la Avenida de Bruselas.
Mejora del enlace entre el eje M-23 (O'Donnell) y la M-30.	Calle O'Donnell.
Mejora del enlace de la M-30 con la A-3.	Plaza del Corregidor Alonso de Aguilar.
Calzada izquierda de la conexión del Paseo de Santa María de la Cabeza con la A-3. Correspondiente al By-Pass Sur de la M-30.	Avenida del Manzanares al cruce con el Paseo de Santa María de la Cabeza.
Calzada derecha de la conexión del Paseo de Santa María de la Cabeza con la A-3, correspondiente al By-Pass Sur de la M-30.	Avenida del Manzanares al cruce con el Paseo de Santa María de la Cabeza.



# INICIO DEL SERVICIO Y HORARIO

El Servicio de Información y Atención al Ciudadano de Madrid Calle 30 se pondrá en funcionamiento a lo largo del próximo mes de septiembre, coincidiendo con el inicio de las obras de reforma de la M-30 adjudicadas. Se abrirá cada uno de los puntos de información, conforme se vayan comenzando las actuaciones en cada uno de los tramos previstos.

El horario presencial y telefónico del servicio será, de lunes a viernes:

- **Mañanas: De 10 a 14 horas.**
- **Tardes: De 17 a 20 horas.**



# COORDINACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La gestión de este servicio se realizará a través de los responsables de “Madrid Calle 30” y de los técnicos de cada una de las actuaciones en que se ha dividido las obras de mejora de la M-30, bajo la coordinación del Departamento de Comunicación del Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras adscrito al Coordinador General de Organización y Gestión de Proyectos de la citada área, que realizará un seguimiento puntual del desarrollo del servicio.

En cuanto al diseño de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, se ha realizado una aproximación gráfica, que define las características principales que deben contener, al objeto de permitir una fácil identificación del servicio, sin perjuicio de las diferentes tipologías constructivas que se puedan adoptar. También se han especificado las dimensiones mínimas (9 m. x 5 m.) que permitan albergar de forma suficiente los elementos previstos en su interior.

Por lo que respecta a su distribución interior, se ha predefinido las zonas diferenciadas con las que ha de contar cada una de ellos:

- **Atención directa.**
- **Puesto interactivo.**
- **Zona de exposición del Proyecto Global.**
- **Zona de exposición del Tramo.**
- **Zona de exposición del Plan de Movilidad.**

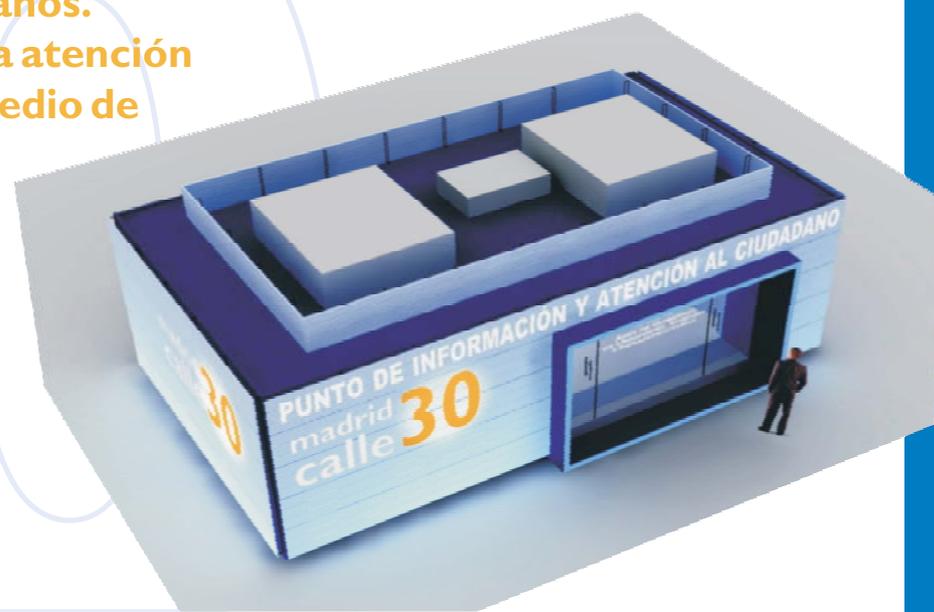


Estos Puntos de Información y Atención al Ciudadano contarán con personal especializado y con la documentación gráfica necesaria que permita ofrecer una atención adecuada. También se elaborarán impresos normalizados para poder realizar sugerencias, reclamaciones o quejas que serán elevados a los responsables para su resolución.

A efectos de garantizar un suficiente conocimiento de este servicio, y una vez se hayan instalado los puntos de información y atención, se dará a conocer la existencia de los mismos a todos los vecinos de las zonas afectadas, a entidades vecinales y a diversas instituciones.

Por último y a fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, se han establecido los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- **Número de demandas de información personales, telefónicas, por correo, por fax o por internet.**
- **Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.**
- **Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentados por los ciudadanos.**
- **Tiempo medio dedicado a la atención de las consultas y tiempo medio de espera para ser atendido.**



# PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

