

Carta de Servicios de la DELEGACIÓN DE MOVILIDAD

Misión:

Gestionar todos aquellos aspectos relacionados con la movilidad y accesibilidad urbana, así como planificar y supervisar las actuaciones municipales en estas materias como son las de ordenación del tráfico y estacionamiento con el fin de ofrecer un servicio público de calidad y un municipio accesible y de fácil desplazamiento, promoviendo la eliminación de barreras arquitectónicas y fomentando el uso de sistemas de transporte colectivos y sostenibles que produzcan el mínimo impacto medioambiental.

Servicios:

1. **Atención presencial, telefónica y administrativa.**
2. **Ordenamiento del tráfico y la señalización** en las vías de titularidad urbana y de uso y servicio público, a cargo de una **Unidad Técnica de Movilidad y de los Servicios Operativos de Tráfico** encargados de materializar la señalización (tanto vertical como horizontal) de los viales de competencia municipal, reposición y mantenimiento de la misma, instalación de elementos de vallas de seguridad y señalización para cubrir eventos y actividades de otras delegaciones, así como rotulación de señales.
3. **Formación en centros docentes**, a cargo del personal cualificado en educación vial.
4. **Resolución de expedientes** de solicitudes de permisos en relación con afectaciones al tráfico en viales de circulación rodada (mudanzas, carga y descarga de materiales, eventos, etc.) y de las peticiones formuladas en materia de tráfico y transportes (vados, calmados de tráfico, transporte escolar, taxis, coches de caballos, barreras, etc.).
5. **Regulación y fiscalización de las licencias de taxi y de coches de caballos** del término municipal, así como expedición de diversas autorizaciones.
6. **Fiscalización de las concesiones administrativas** así como mediación entre particulares y concesionarios, en caso de conflictos.
7. **Instalación, conservación y mantenimiento de semáforos.**
8. **Control de Tráfico** con cámaras de vigilancia de los principales cruces de entrada y salida de la Ciudad, estando en proyecto la instalación de más unidades en el núcleo urbano de Marbella y diseminados de Puerto Banús y San Pedro Alcántara.
9. **Ordenación y regulación del estacionamiento limitado en las vías públicas (zona azul) y equipamiento de residentes (zona verde) con la expedición de la "Tarjeta Residente".**
10. **Transporte colectivo urbano de viajeros.**
11. **Transporte escolar y universitario.**

Normativa reguladora:

Tráfico

- [Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.](#)
- [Reglamento General de Circulación.](#)
- [Ordenanza de Tráfico y Circulación.](#)
- [Ordenanza Municipal Reguladora de Vados.](#)
- [Ordenanza Reguladora de Normas de Seguridad Vial para Calmar el Tráfico.](#)

Transporte

- [Ordenanza Municipal reguladora del servicio de transporte escolar y de menores de carácter urbano en la ciudad de Marbella.](#)
- [Reglamento Municipal de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transportes en Automóviles ligeros, Clase B, Autoturismos.](#)
- [Ordenanza Reguladora del Transporte de Viajeros en coches de caballos en el Municipio de Marbella.](#)
- Cualquier otra legislación o normativa que le sea de aplicación tanto estatal, autonómica o local sobre procedimientos administrativos o en materia de tráfico, transportes, circulación y seguridad vial.
- El resto de normativa de aplicación sobre normativa de aplicación la puede encontrar en el área web de movilidad ([enlace](#)).

Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica:

DELEGACIÓN DE MOVILIDAD

Negociados de Tráfico, Transportes, Circulación y Seguridad Vial.

Unidad Técnica de Movilidad y Servicio de Inspección

Servicios Operativos de Tráfico

Centro Logístico “La Mina”, Carretera de Ojén (desvío triple A)

MARBELLA

Teléfono: 952 76 87 160

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

trafico@marbella.es

transportes@marbella.es

seguridadvial@marbella.es

ayudanosconlassenales@gmail.com

www.marbella.es/ayuntamiento/delegaciones/transportes-trafico-y-circulacion.html

Compromisos de calidad que ofrecemos:

1. Atención al ciudadano, presencial, telemática o telefónicamente, en horario amplio, facilitando los trámites en la gestión administrativa.
2. Resolución de los procedimientos en un plazo inferior a los 3 meses.
3. Resolución de actividades programadas antes de la fecha de su realización, siempre que la solicitud se produzca con la suficiente antelación.
4. Desarrollo del plan de movilidad sostenible.
5. Desarrollo de carriles bici en cumplimiento del “Plan Municipal de la Bicicleta”.
6. Impartición de acciones formativas en materia de educación vial en los centros docentes y otros colectivos.
7. Reposición de señalización vertical de tráfico calificada como “prioridad alta” de forma inmediata (en el mismo día o el día hábil siguiente), en un plazo inferior a 3 días para la considerada como “prioridad media” y en un plazo inferior a 7 días la “prioridad baja”, así como nuevos ordenamientos de la circulación a corto/medio plazo, dando prioridad a estacionamientos reservados para discapacitados.



8. Atender las urgencias de averías semafóricas durante 24 horas y reparación de forma inmediata (en un plazo inferior a 24 horas), así como reposición de elementos dañados por accidentes de tráfico en un plazo inferior a 48 horas.

Sugerencias, quejas y reclamaciones:

1. A través de los registros oficiales de entrada.
2. A través del correo: quejasysugerenciasmovilidad@marbella.es (pendiente validación)
3. Directamente en nuestra Delegación.

Canales y opciones de valoración de nuestros servicios:

- Presencialmente: encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas.
- Por correo electrónico: valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es
En nuestra web: <http://gobiernoabierto.marbella.es/calidad.html>

Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad:

1. Número de ciudadanos atendidos por los diferentes canales.
2. Porcentaje de cumplimiento del número de procedimientos resueltos en un plazo inferior a los tres meses.
3. Porcentaje de cumplimiento del número de peticiones resueltas antes de la fecha de la actividad.
4. Documento del plan de movilidad sostenible.
5. Número de carriles bicis, sendas ciclables, ciclocalles desarrolladas y número de kilómetros.
6. Número de acciones formativas y alumnos formados.
7. Porcentaje de cumplimiento de número de incidencias de señalíticas resueltas de prioridad alta, media y baja.
8. Porcentaje de cumplimiento de número de urgencias de averías semafóricas durante 24 horas.
9. Porcentaje de cumplimiento del número de elementos repuestos por accidentes de tráfico en un plazo inferior a 48 horas.

Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal municipal Gobierno Abierto/Calidad/Valoraciones de servicios municipales.

Fecha de redacción de esta Carta: 21 de abril de 2016.

Fecha de próxima revisión: 21 de abril de 2017.