

## CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO



## SERVICIO PARQUE MÓVIL PROVINCIAL



## DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN

## **CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PARQUE MÓVIL**

La presente Carta de Servicios constituye el instrumento a través del cual el Servicio Parque Móvil de la Diputación de León informa a los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

### **1.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

#### **DENOMINACIÓN**

Servicio Parque Móvil Provincial

#### **DIRECCIÓN:**

CARRETERA DE CARBAJAL, KM. 3,5. 24008-LEÓN

TELÉFONOS: 987 229 490 - 987 223 666 - 649 879 921

FAX: 987 229 542

CORREO ELECTRÓNICO: [parque.movil@dipuleon.es](mailto:parque.movil@dipuleon.es)

DIRECCIÓN DE INTERNET: [www.dipuleon.es/fomento](http://www.dipuleon.es/fomento)

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas atención al público tanto presencial como telefónica.

#### **BASES OPERATIVAS:**

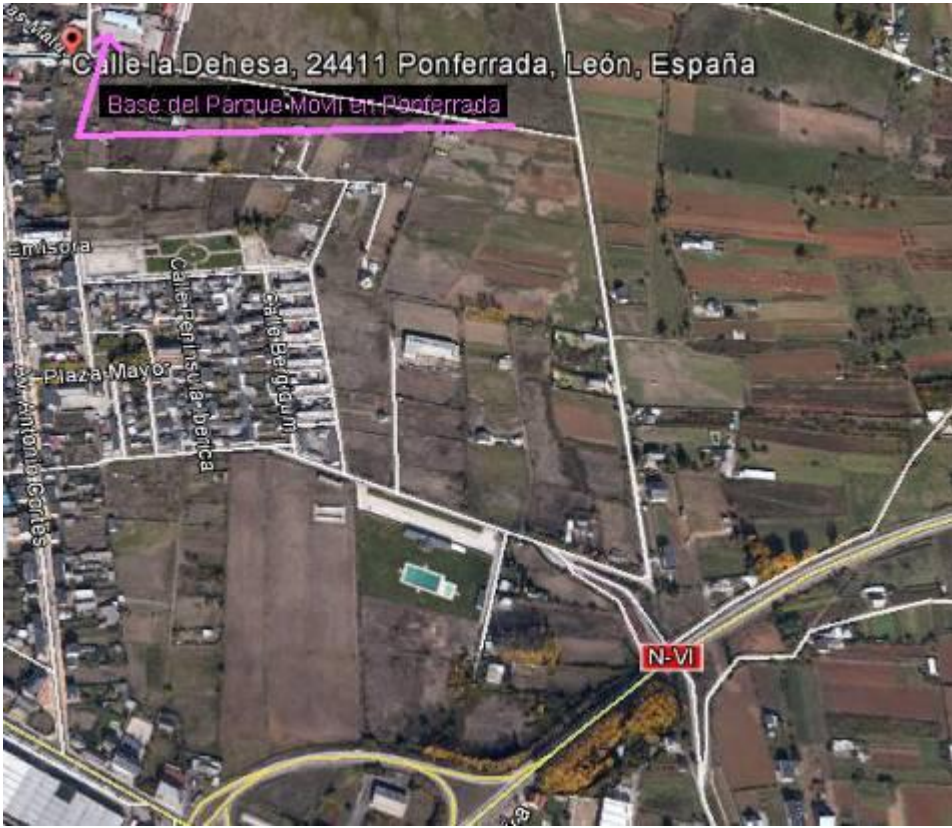
El Servicio Parque Móvil cuenta con tres bases operativas: León, Ponferrada y Astorga, desde las cuales tienen lugar además de las salidas para movimientos de la maquinaria y los vehículos, labores de mantenimiento de los mismos en el taller, de acuerdo con los medios disponibles.

BASE DE LEÓN: CARRETERA DE CARBAJAL, KM. 3,5. 24008-LEÓN

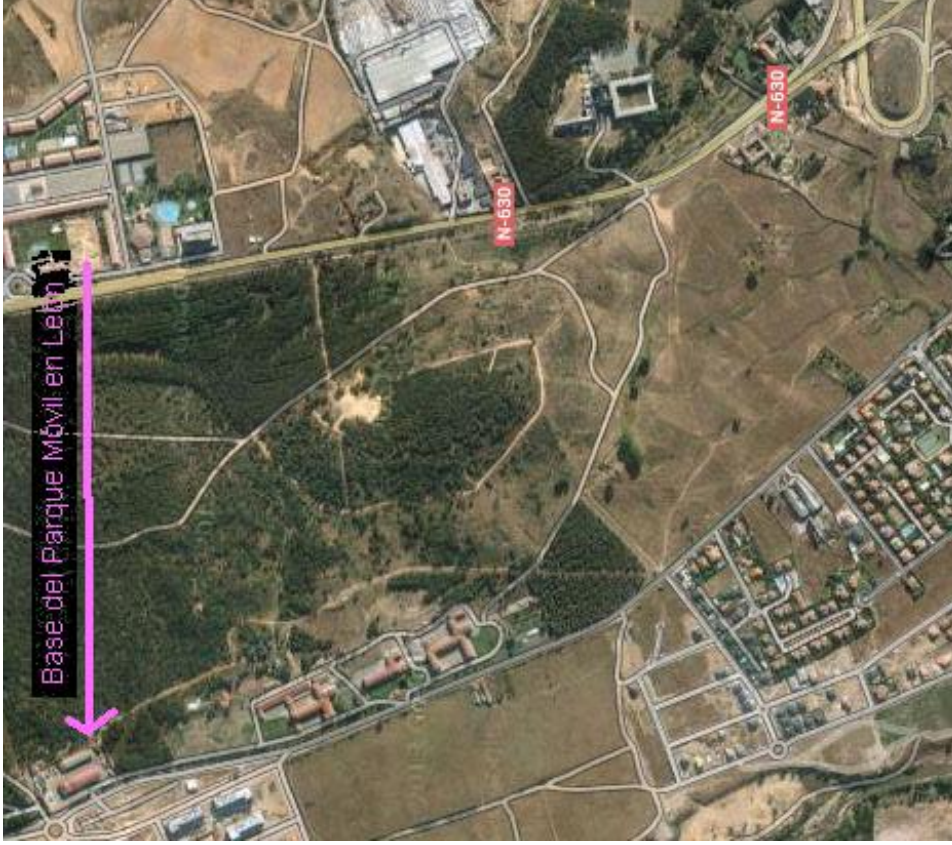
BASE DE PONFERRADA: C/ LAS DEHESAS, Nº 2. 24411-FUENTESNUEVAS-PONFERRADA (LEÓN)

BASE DE ASTORGA: CTRA. DE SANABRIA, S/N. 24700-ASTORGA LEÓN) TELÉFONO: 987 618 814

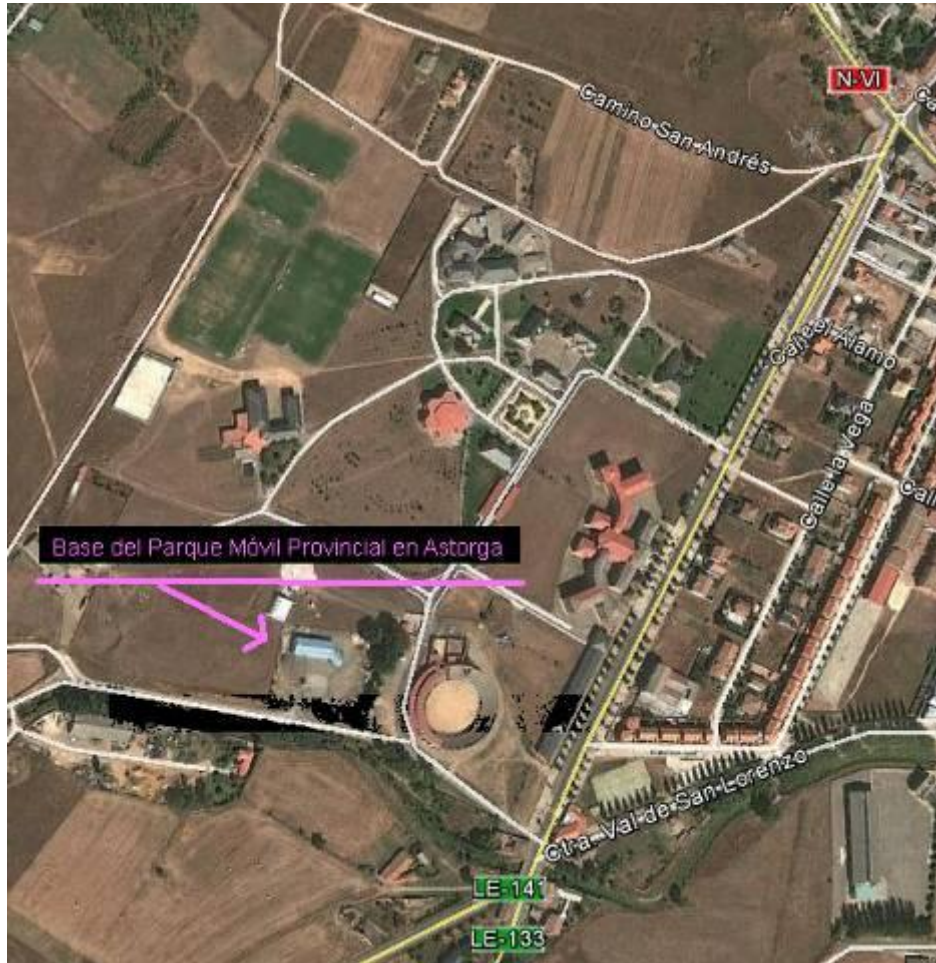
En páginas siguientes se detalla la ubicación de las diferentes bases operativas del Servicio y la forma de acceso por transporte público a la base de León, donde se encuentran las oficinas administrativas y de dirección.



BASE DE PONFERRADA:  
C/ LA DEHESA, Nº 2. 24411-FUENTESNUEVAS-  
PONFERRADA (LEÓN)



BASE PRINCIPAL EN LEÓN  
CARRETERA DE CARBAJAL, KM. 3.5. 24008-LEÓN  
TELÉFONOS: 987 229 490-987 223 666-649 879 921



BASE DE ASTORGA:  
 CTRA. DE SANABRIA, S/N. 24700-ASTORGA LEÓN)  
 TELÉFONO Y FAX: 987 618 814

**FORMAS DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO PARQUE MÓVIL MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO**

Para llegar a las instalaciones del Parque Móvil en la Carretera de Carbajal, Km. 3.5 se puede utilizar la línea de autobús de Alsa City que parte de la Avenida de Padre Isla nº 2 y llega hasta la urbanización Monteleón, sita en Carbajal de la Legua, con horarios de diario que siguen debajo y las paradas que se reflejan en el lateral.

La parada Monte San Isidro se encuentra situada enfrente de las Instalaciones del Parque Móvil.

Padre Isla	Monteleón	Padre Isla
6:45	7:15	7:45
7:15	7:45	8:15
7:45	8:15	8:45
8:15	8:45	9:15
8:45	9:15	9:45

**IT. PADRE ISLA - CARBAJAL - MONTELEON**

<b>PADRE ISLA 2</b>
PADRE ISLA 36
PADRE ISLA 52
PADRE ISLA 86
SANTOS OVEJERO, frente 23
AVDA. REYES LEONESES, 40
AVDA. REYES LEONESES, 50
AVDA. REYES LEONESES, Río Camba
RÍO MORO (Frente a 19)
RÍO MORUELO, 19
RÍO MORUELO, 11
CTRA. CARBAJAL (San Cayetano)
<b>CTRA. CARBAJAL (Monte San Isidro)</b>
CTRA. CARBAJAL (Urb. Los Acebos)
CTRA. CARBAJAL (Urb. El Montico)
AVDA. DE LEÓN, 187
AVDA DE LEÓN, 171
AVDA. DE LEÓN, 119
AVDA. DE LEÓN 45
AVDA. DE LEÓN, 9
SAN ANTONIO, 53
SAN ANTONIO, (C/ El Pical.Urb. Nueva)
CARBAJAL (Consultorio Médico)
CARBAJAL subida Monteleón(Casa nº 13)

9:45	10:15	10:45
10:45	11:15	11:45
11:45	12:15	12:45
12:45	13:15	13:45
13:15	13:45	14:15
13:45	14:15	14:45
14:15	14:45	15:15
14:45	15:15	15:45
15:45	16:15	16:45
16:45	17:15	17:45
17:45	18:15	18:45
18:45	19:15	19:45
19:45	20:15	20:45
20:45	21:15	21:45
21:45	22:15	22:45

MONTELEÓN (Puerta a Carbajal)
MONTELEÓN (Marquesina Centro)
MONTELEÓN
CARBAJAL (Consultorio Médico)
AVDA. DE LEÓN, 10
AVDA. DE LEÓN, 56
AVDA. DE LEÓN, 130
AVDA. DE LEÓN, 192
AVDA DE LEÓN, 246
CTRA. CARBAJAL (Urb. El Montico)
CTRA. CARBAJAL (Urb. Los Acebos)
<b>CTRA. CARBAJAL (Monte San Isidro)</b>
CTRA. CARBAJAL (San Cayetano)
CTRA. CARBAJAL (Piensos Día)
CTRA CARBAJAL (Río Camba)
RÍO IYARGA, 8
AVDA. REYES LEONESES, 35
AVDA. REYES LEONESES, 27
AVDA. REYES LEONESES (Parque dirección León)
AVDA. REYES LEONESES (Aster Floristas)
AVDA. REYES LEONESES (Parada de la Junta)
AVDA. REYES LEONESES (Auditorio)
SUERO DE QUIÑONES (Gas Natural)
RAMIRO VALBUENA frente Rte. Rafa
AVDA. ROMA, 2
PLAZA GUZMÁN
ORDOÑO II (Drover)
<b>PADRE ISLA, 2</b>

## 2- DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)

### FUNCIONES Y COMPETENCIAS

El Servicio de Parque Móvil encuadrado en el Área de Fomento de la Diputación de León, es el encargado y responsable de la gestión de los medios de transporte y maquinaria, lo que es conocido por parque móvil, y de los edificios que sirven para base operativa de los mismos. Su función es doble: por una parte el control administrativo de todos los medios citados, independientemente del Servicio al que estén adscritos, y, por otra parte, la operatoria de los medios que están asignados a este Servicio con personal conductor especializado destinado en el Servicio y con la provisión de medios para reparaciones.

En base a ello, los objetivos fundamentales del Servicio consisten en garantizar la plena disposición de los medios maniobrados directamente por el Parque Móvil, unas 90 unidades, en las tareas que les son asignadas, y efectuar el control, según los estándares fijados, de los medios asignados a otros Servicios, pues en total los medios de la Diputación de León en parque móvil alcanzan las 200 unidades.

Además el Servicio Parque Móvil lleva agregado funciones y cometidos asociados a Protección Civil, dada su vinculación a expedientes relativos a dicha materia, y debido a que constituye desde la aprobación del Plan de Protección Civil de la Diputación de León, el Grupo de Acción denominado "Grupo de Intervención", ocupando la Jefatura del Grupo de Intervención la propia Jefatura del Parque Móvil Provincial.

### **3 - DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II)**

#### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

##### **Control administrativo del parque móvil de la Diputación de León.**

Se efectúa el control sobre los medios de parque móvil adscritos a los diferentes Servicios que conforman la Diputación, con el control administrativo general sobre aspectos de la Ley de Circulación, seguros, revisiones, reparaciones, etc.

##### **Trabajos para el mantenimiento de la red de carreteras de la Diputación de León.**

Este tipo de trabajos fue el que originó la existencia de un parque móvil de la Diputación de León y sigue copando gran parte del trabajo del personal adscrito al Servicio, siendo trabajos coordinados por el Servicio de Fomento, a quien compete directamente la responsabilidad sobre la red de carreteras.

De esta forma se realizan los desplazamientos de los medios humanos y materiales de trabajo de las brigadas de Fomento, y se utiliza la maquinaria de obra pública con la que está dotado el Servicio, con conductores adscritos al Parque Móvil.

##### **Programa “Un Paseo por tu Provincia”.**

El programa es de ámbito provincial y va dirigido fundamentalmente a grupos de la provincia que deseen un mejor conocimiento de la misma en aras a conseguir mayor participación social e incentivar el conocimiento de la provincia y el acercamiento a sus valores de los colectivos interesados en sus aspectos culturales y recursos turísticos, poniendo a disposición de los interesados un autocar propio de la Diputación de León. Se trata de una actividad que cuenta con una participación anual superior a 11.000 personas.

##### **Servicio de aseguramiento de la vialidad invernal**

En el caso de las vías de comunicación de las cuales es titular la Diputación de León la gestión del mantenimiento de la vialidad invernal se realiza de forma directa por el personal adscrito al Servicio Parque Provincial.

##### **Cesión de maquinaria y vehículos propiedad de la Diputación de León.**

Se ceden, según disponibilidades, diversos tipos de maquinaria para obras y servicios de las Entidades Locales de la provincia, con el personal capacitado para su funcionamiento.

En el mismo apartado cabe indicar el servicio de transporte de agua en casos de gravedad ante episodios de contaminación o de averías en la red de captación, actividad que se realiza a favor de las entidades municipales de la provincia.

##### **Trabajos de taller**

El personal de taller aunque no puede atender las reparaciones de gran alcance de la totalidad de los medios, vehículos y maquinaria del Parque Móvil, ni tan siquiera de los operados directamente por personal adscrito al Parque, realiza tareas de mantenimiento corriente como reposiciones de aceites y elementos de no gran significación.

Simultáneamente realiza el control de los trabajos de reparación, revisión y mantenimiento que se encargan a talleres especializados.

## **Ayudas a otros servicios de la Diputación**

Se prestan servicios de transporte para el resto de los Servicios y dependencias de la Diputación, tanto de personal, ya sea de forma colectiva, en autocares, o en otros vehículos, y así mismo de recogida y reparto de correo, traslado de mercancías y usos similares, así como la realización de trabajos con maquinaria operada por personal asignado al Parque Móvil, colaborando con el desarrollo de las actividades que tienen asignadas y desarrollan otros Servicios de la Diputación.

## **Servicio de asesoramiento a entidades locales**

Dada la experiencia que se tiene sobre los diferentes medios mecánicos actuales con los que cuenta el Parque Móvil, la información recabada de otras Administraciones y la información que se recibe y mantiene con posibles suministradores de equipos, implementos y sistemas, se desarrolla una labor de asesoramiento a entidades locales en las adquisiciones de elementos por las mismas y en su mantenimiento.

## **Tareas en el ámbito de la Protección Civil**

El Servicio Parque Móvil es el Grupo de Intervención de la Diputación en aquellos casos en los cuales es activado algún mecanismo de los previstos en los planes de protección civil.

Se realiza la gestión de las convocatorias anuales y bases reguladoras para la concesión de subvenciones a Ayuntamientos que presten servicios de protección civil, y las encomiendas de servicios que en este ámbito mantiene la Diputación con otras entidades.

## **RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL**

Además de la normativa general aplicable a las Corporaciones locales, se hace una somera indicación de la normativa específica reguladora de las prestaciones, servicios y procedimientos en el Servicio Parque Móvil:

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.
- Real Decreto 1211/1990, 28 septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ordenanza nº 15 reguladora del precio público por la prestación de servicios mediante la cesión de maquinaria y vehículos propiedad de la Diputación de León para obras y servicios de las Entidades Locales de la provincia.
- Ordenanza nº 10 reguladora del precio público por la prestación del servicio de transporte de agua por la Diputación de León para necesidades de las Entidades Municipales de la provincia.
- Bases de la convocatoria del Programa “Un Paseo por tu Provincia” publicadas en el B.O.P. nº 5 de 10 de enero de 2011, aprobadas por Resolución de la Presidencia de fecha 23 de diciembre de 2010.

## **4- OBJETIVOS DEL SERVICIO PARQUE MÓVIL**

En base a ello, los objetivos fundamentales del Servicio consisten en:

- Efectuar el control, según los estándares fijados, de los medios asignados directamente al propio Servicio Parque Móvil, así como de los medios de transporte y maquinaria distribuidos en otros Servicios de la Diputación.

- Garantizar la plena operatoria de los medios maniobrados directamente.
- Asegurar el funcionamiento del programa Un Paseo por tu Provincia.
- Mantener las condiciones de vialidad en episodios de nevadas.
- Asegurar la prestación de los servicios que le son demandados.

## **5- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

### **DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Parque Móvil de la Diputación de León, además de los derechos recogidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.
- Ser atendidos directa y personalmente, ya sea de forma presencial, telefónicamente o por medios telemáticos.
- Ser informados con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- Recibir información general y específica de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir toda la ayuda e información que necesiten para rellenar las instancias que dirija a la Diputación.
- Que los datos presentados sean tratados con confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las personas que les atienden.
- Identificar a los responsables de la tramitación de los procedimientos.
- Contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

### **LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES**

En el Registro General y en los Registros Auxiliares de éste existe un Libro de quejas y sugerencias, que tiene como finalidad dejar constancia de las reclamaciones e iniciativas que los ciudadanos o los empleados públicos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y las unidades de la Diputación de León

También se podrán formular las iniciativas, sugerencias o quejas de forma libre mediante la instancia genérica que podrá presentarse en los Registros de la Diputación.

Así mismo, existe un buzón virtual de sugerencias en la web: <http://www.dipuleon.es>

## **6- COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)**

### **Compromisos de calidad**

Los servicios serán prestados teniendo en cuenta los siguientes compromisos de calidad:



- Los servicios se proporcionarán siempre que las condiciones de seguridad sean óptimas.
- Los servicios serán facilitados por personal cualificado que dispondrá de la titulación necesaria que sea exigida para el puesto.
- La información a proporcionar será suficiente y se presentará en términos que puedan ser entendidos con facilidad por el usuario de la misma, ofreciéndose de manera precisa, oportuna y actualizada.
- En la atención al público se cumplirán las reglas de identificación adecuada, atención activa en las cuestiones planteadas, con trato receptivo, se procurará que las cuestiones sean resueltas con eficacia en el menor tiempo posible.
- Al finalizar, se solicitará la opinión del interesado en relación con que se haya resuelto la cuestión planteada o no.

#### **De información**

- Para el programa Un Paseo por tu Provincia a través de un libro-guía específico, el cual, independientemente de su edición, se procurará mantener actualizado con datos sobre alternativas e informaciones que se facilitarán a los solicitantes de las diferentes rutas establecidas.

## **7- COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II)**

#### **Indicadores generales de los servicios prestados**

- Número de servicios prestados y personas participantes en el programa Un Paseo por tu Provincia, con datos complementarios en cuanto a las rutas más demandadas.
- Jornadas y medios empleados en cuanto a vialidad invernal.
- Servicios atendidos de prestación de maquinaria.
- Subvenciones recibidas, atendidas y otorgadas en cuanto a Protección Civil.

#### **Indicadores de la satisfacción de servicio**

- Se considerarán indicadores de calidad el conjunto de quejas, reconocimientos y sugerencias recibidas. En especial las referentes al programa Un Paseo por tu Provincia, dado que en las bases de la convocatoria figura un Anexo de justificante de la actividad con observaciones y sugerencias.
- Se valorarán y se realizará un informe de las mismas para conocer las fortalezas del programa, para potenciarlas, y las debilidades para suprimirlas en caso de ser defectos, o para mejorar la prestación en caso de que ello sea factible, distinguiendo las mejorables de las difícilmente superables.
- Se valorarán y se realizará un informe con las sugerencias tenidas en cuenta, las sugerencias sin posibilidad de ser tenidas en cuenta, y la valoración de todas ellas.
- Al final del año se realizará una comparativa con los indicadores anteriores y se realizará una valoración de las mejoras o retrocesos con respecto a temporadas anteriores.
- En los servicios que se realizan a Ayuntamientos, Mancomunidades y Juntas Vecinales, se tendrá en cuenta anualmente el número de prestaciones realizadas y el número de horas de los diferentes medios y personal empleado.

## **8- ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA**

Servicio Parque Móvil Provincial

CARRETERA DE CARBAJAL, KM. 3,5. 24008-LEÓN

TELÉFONOS: 987 229 490-987 223 666-649 879 921

## **9- ENTRADA EN VIGOR**

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.