



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



Carta de Servicios al Ciudadano

SERVICIO DE FOMENTO

CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO
del
SERVICIO DE FOMENTO

Índice

PRESENTACIÓN

- I. OBJETIVOS Y FINES DEL SERVICIO
- II. DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN
- III. DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (Funciones y competencias. Relación de servicios)
- IV. RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL
- V. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS
- VI. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (Compromisos e indicadores de calidad)
- VII. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA
- VIII. ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de Servicios constituye el instrumento a través del cual el Servicio de Fomento 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.

I. OBJETIVOS Y FINES DEL SERVICIO

El Servicio de Fomento de la Diputación de León, es el encargado y responsable de la vigilancia, explotación, conservación y mejora de la Red Provincial de Carreteras, cuya función es asegurar el acceso por carretera a todos los municipios y localidades de la provincia a través de una carretera de la Diputación Provincial, si no lo tienen a través de una carretera estatal o autonómica, así como la ejecución de nuevas infraestructuras viarias aprobadas por el órgano competente.

En base a ello, uno de los objetivos fundamentales del Servicio consiste en garantizar la seguridad vial de las carreteras provinciales a fin de que los usuarios circulen en unas condiciones adecuadas de seguridad y comodidad, así como en mejorar, en la medida de lo posible, la accesibilidad de todos los pequeños núcleos de población de la provincia para, con ello, mejorar su calidad de vida favoreciendo la movilidad de la ciudadanía.

Tales objetivos no pueden dissociarse de las características geográficas y socio-económicas de nuestra provincia que dan lugar a que la Red de Carreteras provinciales, con una longitud total de 3.310 km y un número total de carreteras de 746, sea una de las redes de carreteras provinciales más extensa de España y de las cuales cerca del 50 por ciento discurren por terreno accidentado.

Es por ello por lo que los medios disponibles deben ser distribuidos de una forma racional para garantizar como mínimo una prestación básica del servicio en todas las carreteras de la Red, que va siendo incrementada y mejorada con las obras de ensanche y mejora del firme de las carreteras que se vienen realizando.

II. DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACION Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN:

Área en la que se encuadra: Área 4. Fomento e Inversiones

Servicio: 3. Servicio de Fomento

DIRECCIÓN:

- Plaza de Regla, s/n C.P. 24080 León
Edificio Torreón 1ª planta.
- Teléfonos: 987 29 21 75 / 987 29 21 76
- Correo electrónico: fomento@dipuleon.es
- Dirección de Internet: www.dipuleon.es/fomento
- Horario de atención al ciudadano: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

FORMAS DE ACCESO:

El Servicio de Fomento de la Diputación de León se encuentra ubicado en la primera planta del denominado edificio “Torreón” (*antiguo edificio de Correos*), sito en la Plaza de Regla s/n (peatonal). En esta plaza se encuentra también la Catedral de León.

A 450 m se encuentra la Plaza de Santo Domingo, donde están las paradas de la mayoría de los autobuses urbanos.

A 230 m hay un parking público (O.R.A.: zona naranja) situado en el denominado Polígono de San Pedro, que se encuentra a continuación de la Obra Hospitalaria Nuestra Señora de Regla.

UBICACIÓN DE LOS PARQUES DE BRIGADAS DE OBRAS:

- Parque de Brigadas de León
C/ Núñez de Balboa, s/n - 24006 León
- Parque de Brigadas de Boñar - Sahagún
Calle El Cueto, 3 y 5 - 24226 Puente Villarente
- Parque de Brigadas de Astorga
Carretera Sanabria, s/n - 24700 Astorga
- Parque de Brigadas de Ponferrada
C/ La Dehesa, 2 - 24411 Fuentes Nuevas (Ponferrada)

III. DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL:

1. FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

El Servicio de Fomento tiene encomendada la gestión y el ejercicio de las competencias que la Diputación Provincial tiene atribuidas en materia de carreteras, y que se traduce fundamentalmente en el cumplimiento de las competencias propias de las diputaciones provinciales de colaboración y cooperación con los municipios, especialmente los de menor capacidad económica, para garantizar el acceso a los núcleos de población y de prestación de los servicios públicos de carácter supramunicipal referidos a vías de comunicación entre núcleos de población.

Para el cumplimiento de estas competencias y la consecución de los objetivos del Servicio se realizan las siguientes actuaciones:

a) Construcción de nuevas carreteras:

Una vez que todos los núcleos habitados de la provincia cuentan ya con acceso asfaltado, las nuevas carreteras que se programan constituyen mejoras en la comunicación de territorios, mediante el cierre de redes o la intercomunicación de corredores.

b) Obras de mejora de carreteras provinciales:

La mejora de carreteras provinciales persigue dar respuesta a las crecientes necesidades del tráfico rodado, tanto desde el punto de vista de la capacidad como de la seguridad vial, ejecutando el ensanche y mejora de las carreteras así como de las características del firme y la rodadura y de la señalización.

c) Mantenimiento y conservación de las carreteras:

Esta actuación, junto con la anterior de mejora de las carreteras, constituye una de las funciones fundamentales del Servicio y consiste en mantener los 3.310 km de carreteras de la Red Provincial en las mejores condiciones de vialidad y seguridad posibles, con toda la dificultad que entraña tanto la extensión como la dispersión de la red viaria de 746 carreteras, que además como ya se ha indicado discurren en gran parte por zonas de montaña.



d) Señalización y medidas de seguridad vial:

Se vienen realizando actuaciones específicas tendentes a mejorar la seguridad vial de las carreteras provinciales, como son instalación de señales verticales de tráfico y sustitución de las que se encuentren deterioradas, pintado y repintado de marcas viales, reparación y sustitución de barandillas en puentes y obras de fábrica, instalación de barreras de seguridad en tramos que lo requieran y no disponen de ella, y todas aquellas relacionadas con la señalización o medidas de protección del tráfico.

e) Redacción de proyectos de obras de carreteras:

Se redactan anualmente en el Servicio numerosos proyectos, bien de forma directa por personal del propio Servicio o bien mediante la dirección de aquellos que son contratados a asistencias técnicas externas.

f) Gestión y explotación de las carreteras:

Labor ésta muy importante en cumplimiento de la Ley 10/2008, de 9 de diciembre, de carreteras de Castilla y León, que comprende las funciones de gestión y control en el uso y explotación de las carreteras y que se concreta mayoritariamente en el sometimiento a previa autorización de las obras, usos o actividades que se pretenden ejecutar en las zonas de afección de las carreteras, así como las funciones de policía y vigilancia para velar por el cumplimiento de la legalidad y evitar actuaciones que causen daño o puedan resultar peligrosas para el tráfico.

2. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Servicio de Fomento de la Diputación de León, en el ejercicio de las competencias legalmente atribuidas y de las funciones establecidas, presta los siguientes servicios:

A) EJECUCIÓN DE OBRAS EN CARRETERAS

Comprende todas las actuaciones necesarias para la ejecución de obras, ya sea de nueva construcción o de mejora o ampliación de las carreteras ya existentes:

1. Redacción, tramitación y aprobación de estudios informativos, estudios previos y proyectos de obras y supervisión de proyectos.



2. Elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas de las obras.
3. Tramitación de los expedientes expropiatorios que requieran la adquisición de terrenos de necesaria ocupación.
4. Impulso y tramitación de cuantos trámites sean necesarios para la contratación de las obras de mantenimiento y conservación de la Red de Carreteras
5. Control, dirección y supervisión de las obras que se ejecuten en las carreteras y de los servicios y suministros contratados.

B) TRABAJOS Y OBRAS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.

Para una adecuada prestación de este servicio, la provincia, dada su extensión, se divide en dos zonas de actuación, Oriental y Occidental, que se subdividen asimismo en otras dos sub-zonas cada una:

- Zona Oriental I: Boñar y Sahagún
- Zona Oriental II: León
- Zona Occidental I: Astorga
- Zona Occidental II: Ponferrada

Estos servicios se prestan a través de los siguientes medios que a su vez se complementan entre sí para una gestión más eficaz de los recursos:

1. Ejecución directa de las obras o trabajos por las Brigadas de Obras del Servicio. Dentro de estos trabajos de conservación y mantenimiento que se ejecutan por las Brigadas de Obras se encuentran los siguientes:
 - Bacheos
 - Poda de vegetación en márgenes.
 - Limpieza de cunetas
 - Barrido de calzada
 - Limpieza obras de fábrica
 - Reparación/instalación de señalización vertical
 - Pintado de barandillas
2. Encomienda de los mismos a la empresa que resulte adjudicataria en el correspondiente expediente de contratación

C) GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LAS CARRETERAS

Dentro de este servicio destacan, a su vez, los siguientes grupos de actividad:

1) Tramitación de la autorización previa por la Diputación de León para la ejecución de cualquier tipo de obras, instalaciones o actuaciones que se realicen en las carreteras y sus zonas de influencia– zonas de dominio público, de servidumbre y de afección – (hasta 30 metros desde la arista exterior de la explanación o borde exterior de la cuneta o del talud del desmonte), en la parte de las mismas que discurren fuera de tramo urbano;

En este grupo se encuadra también la emisión de Informes previos, preceptivos y vinculantes, a su autorización por el Ayuntamiento correspondiente de aquellas obras o actuaciones que afecten a la zona de dominio público de las carreteras que discurren dentro de tramos urbanos o travesías.

Las solicitudes de autorización, que se encuentran a disposición de los interesados en las sedes de todos los ayuntamientos de la provincia, en las oficinas del Registro General y del Servicio de Fomento de esta Diputación, en la Delegación de la Diputación en Ponferrada y en la página web de la Diputación de León en la parte correspondiente al Servicio de Fomento, deberán presentarse en el ayuntamiento del lugar donde se pretende realizar la obra o instalación que, una vez informada por el mismo, la remite a la Diputación para su tramitación.

2) Tramitación de solicitudes de transportes especiales por las carreteras provinciales, celebración de pruebas deportivas y eventos que afecten a las mismas.

3) Tramitación de las denuncias que se formulen ya sea por el personal del Servicio que tiene encomendadas las funciones de policía y vigilancia o por los propios ciudadanos, por actuaciones sin la pertinente autorización o en contra de las condiciones establecidas en las autorizaciones otorgadas, para el cumplimiento de la legalidad y la protección de las vías provinciales.

4) Tramitación de expedientes por daños en las vías provinciales provocados por particulares a fin de restaurar el daño causado.

5) Tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en vías provinciales por los daños que se causen a los usuarios de las carreteras conforme al procedimiento y requisitos establecidos en los artículos 139 y siguientes de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y su Reglamento de aplicación.

6) Inspección, vigilancia y policía de las carreteras por el personal habilitado del Servicio y de las empresas adjudicatarias de la conservación de carreteras.

7) Mantenimiento y actualización de Catálogo de Carreteras Provinciales y del mapa de carreteras provinciales.

8) Tramitación y aprobación de los expedientes de traspaso o cesión de carreteras entre administraciones públicas u otros organismos.

D) INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS

A través de las distintas unidades que integran el Servicio y previa solicitud o requerimiento, se presta información sobre aspectos relacionados con las actividades del Servicio y, especialmente:

- Ejecución de obras en carreteras provinciales y proyectos en tramitación.
- Cortes al tráfico y estado de las carreteras.
- Estado de tramitación de sus solicitudes de autorización para la ejecución de obras o actuaciones que afecten a las carreteras y sus zonas de afección, o de cualquier otro expediente que les afecte en su condición de interesados.

IV. RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL.

Además de la normativa general de aplicación a las Corporaciones Locales, se hace referencia a la normativa específica de mayor aplicación relacionada con la prestación de los servicios:

De ámbito estatal:

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley de Expropiación Forzosa de 16 de diciembre de 1954.
- Decreto de 26 de abril de 1957 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por R.D. Legislativo 339/1990, de 2 de marzo
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.



- Real Decreto 42/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial.

De ámbito autonómico:

- Ley 10/2008, de 9 de diciembre, de carreteras de Castilla y León.
- Decreto 45/2011, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Carreteras de Castilla y León.

Ordenanzas Fiscales de ámbito provincial (Disponibles en Web Diputación: Intervención):

- Ordenanza Fiscal núm. 1 reguladora de la Tasa por expedición de licencias para obras en zona de servidumbre y afección de las carreteras provinciales.
- Ordenanza Fiscal núm. 8 reguladora de la Tasa por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público provincial.

V. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

1. DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los ciudadanos en general, y los usuarios de los servicios prestados por el Servicio de Fomento de la Diputación de León, además de los derechos recogidos expresamente en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A recibir una atención adecuada y a ser atendidos directa y personalmente.
- A ser informados de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- A recibir información de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y se tramiten en el Servicio.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- A recibir toda la ayuda e información que precisen para cumplimentar las instancias que dirijan a la Diputación.
- A que los datos presentados sean tratados con confidencialidad.
- A conocer la identidad de las personas que les atienden y de aquellas bajo cuya responsabilidad se presta el servicio o se tramitan los procedimientos.



- A contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

2. 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 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>

VI. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

1. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

De carácter general:

- El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo o presentados en el Registro General de la Diputación, no será superior a un mes desde su recepción en el Servicio, salvo que la tramitación del procedimiento iniciado requiera otro mayor.
- Las consultas presenciales realizadas en la sede del Servicio se atenderán de forma inmediata en función de la disponibilidad del personal de servicio.
- En la atención al público se procurará que las cuestiones sean resueltas con eficacia en el menor tiempo posible, facilitando al interesado cuanta información sea precisa y orientándole en la búsqueda de soluciones al problema planteado.
- Los servicios serán prestados por personal cualificado que dispondrá de la titulación necesaria que sea exigida para el ejercicio de la tarea encomendada.

Específicos de los servicios prestados:

- Optimizar los recursos disponibles y la ejecución del presupuesto anual de inversiones correspondiente al Servicio.
- Mejorar y mantener el estado de las carreteras.
- Mejorar el control y el seguimiento de las obras realizadas en las carreteras.
- Incrementar la inspección y el seguimiento del estado de las carreteras de la Red Provincial.
- Ofrecer información actualizada en la página Web del Servicio sobre las actividades que se realizan en el Servicio.
- Agilizar la tramitación de los expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras provinciales.

2. INDICADORES DE CALIDAD

Indicadores de los servicios prestados

- Número de proyectos de obras en carreteras redactados y aprobados.
- Número de obras de ensanche, mejora y de acondicionamiento de carreteras realizadas, longitud total de actuación y presupuesto total de la inversión.
- Inversión total anual en mejora de la seguridad vial de las carreteras: señalización horizontal y vertical y balizamiento.
- Número total de actuaciones de conservación realizadas, detalladas e identificadas.
- Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la tramitación de los expedientes del Servicio y especialmente de autorizaciones de obras y/o actividades en las vías provinciales.

VII. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Servicio de Fomento
Plaza de Regla, s/n León
Apartado de Correos nº 5 - 24080 León
TELÉFONOS: 987 29 21 75 - 987 29 21 76

VIII. 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.