



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN

SERVICIO PARQUE MÓVIL PROVINCIAL

INFORME INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

Año 2016



## INFORME INDICADORES CARTA DE SERVICIOS.

### Antecedentes

La carta de Servicios al Ciudadano del Servicio Parque Móvil Provincial de la Diputación de León se aprobó por Resolución de la Presidencia de fecha 22 de octubre de 2014 que ratificó la Carta de Servicios al Ciudadano elaborada por el propio Servicio Parque Móvil de esta Diputación, y fue publicada en el BOP 206/2014 de 30 de octubre entrando en vigor al día siguiente a su publicación.

La propia Carta de Servicios incluye un apartado en el que contemplan los Indicadores generales de los servicios prestados y otro apartado con los indicadores de satisfacción de servicio.

Para proceder a hacer este informe de cumplimiento de indicadores se han recogido datos correspondientes al ejercicio 2016, de los cuales se desprenden los siguientes indicadores:

### Programa Un Paseo por Tú Provincia

#### 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.

**Tabla 1 Servicios prestados, y personas participantes**

Año	Nº viajeros	Km. recorridos	Nº viajes
2016	12.133	96.994	265
2015	12.247	96.744	257

**Tabla 2 Solicitudes recibidas y atendidas, con número de viajes y rutas realizadas.**

Año	Solicitudes	Atendidas	Anuladas	Total viajes realizados	Rutas específicas	Rutas del programa
2016	486	279	14	265	63	202
2015	396	276	19	257	48	209

**Tabla 3 Datos con las rutas más demandadas**

Denominación	Ruta	2015		2016	
		Nº viajes	%	Nº viajes	%
Montaña Oriental	1, 2, 3	26	10,11%	30	11,32%
Montaña Central	4, 5, 6	36	14,00%	46	17,36%
Montaña Occidental	7, 8	13	5,05%	11	4,15%
El Bierzo y los Ancares	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	48	18,67%	55	20,75%
La Cabrera	16, 17	21	8,17%	14	5,28%



Astorga-Maragatería	18, 19, 20	14	5,47%	8	3,02%
El Páramo	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	14	5,47%	3	1,13%
Tierras de León	28, 29, 30	2	0,77%	3	1,13%
Tierra de Campos	31, 32	4	1,56%	5	1,89%
Camino de Santiago	33, 34	5	1,95%	5	1,89%
Vía de la Plata	35, 36	1	0,39%	1	0,38%
Belenes	37	25	9,73%	21	7,92%
Específicas	Específicas	48	18,67%	63	23,77%
<b>TOTAL</b>		<b>257</b>	<b>100,00%</b>	<b>265</b>	<b>100,00%</b>

### Indicadores de la satisfacción de servicio

a) 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.

Año	Cumplimentación Justificante Actividad	Cumplimentación expectativas	Elogios	Elogios a los conductores	Sugerencias	Quejas
2016	96 (36,23% del total)	96 (100 % de los justificantes)	71 (73,96 % de los justificantes)	54 (56,25 % de los justificantes)	17 (17,71 % de los justificantes)	1 (1,04 % de los justificantes)
2015	91 (35,41% del total)	60 (65,93% de los justificantes)	No disponible	34 (37,36 % de los justificantes)	8 (8,79 % de los justificantes)	0 (0 % de los justificantes)

b) 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.

En el año 2016 la única queja recibida fue en relación con un conductor, que resultó por un tema puntual de interpretación del responsable del grupo participante, y que contrasta con los 54 elogios recibidos acerca del buen comportamiento de los conductores, considerándose no justificada la queja recibida, por ser un tema personal.

Los justificantes de la actividad, cuya entrega ha crecido porcentualmente, vienen a demostrar que lo realizado cumplió con las expectativas de los participantes, que crece en elogios el programa y los conductores que se integran el mismo. Por ello el programa parece fuerte en

cuanto a cumplir las expectativas, y ello a pesar de los años en que el mismo lleva realizándose, pues sus antecedentes se retrotraen al año 1996 en que el Pleno de la Corporación, en 28 de febrero, aprobó dicho programa, que experimentó una renovación en diciembre del 2010, cuando se incrementó el número de rutas en más de un cien por cien, pues pasaron de ser 16 a ser 37, entrando en vigor estas novedades durante el ejercicio 2011.

El número de Rutas hace que el programa sea atractivo, pues hay muchas posibilidades, para los numerosos grupos que pueden ser beneficiarios del mismo.

**c) 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.**

En el año 2016 las sugerencias recibidas, un total de 17, hacían referencia a los siguientes aspectos:

Financiación de entradas a museos y lugares que se visitan. Se estima que ello es muy difícil de poder regular pues la variedad de lugares y condiciones es enorme. Es una buena ayuda la que se presta por Diputación en forma de poner a disposición de los participantes un autocar y sus conductores.

Modificar el Libro de Rutas. Se modificó en el año 2011, pasando de 16 a ser 37, conjunto amplio que posibilita el conocimiento de toda la provincia. Cuestión diferente es la actualización de dicho Libro de Rutas, sugerida incluso por muchos Ayuntamientos que han sugerido en sus términos nuevos lugares de interés. Desde el Servicio Parque Móvil lo que se ha sugerido es en lugar de una actualización en formato papel, que más o menos rápidamente pierde vigencia, la existencia de un Libro de Rutas "on-line" en el cual fácilmente se puedan ir introduciendo nuevos datos, y que de esta forma podría incluso servir para diseñar rutas por los demandantes de la actividad, combinado rutas como de hecho ya se hace actualmente.

Arreglo de accesos. Estos no es algo que se pueda acometer por el Servicio Parque Móvil.

Ampliar el número de vehículos. No es una cuestión muy fácil, por temas presupuestarios, no sólo del material sino de las posibilidades de conductores. Además existe el problema de estacionalidad de la demanda en una vertiente doble. En meses de verano hay mucha más demanda, que en meses fríos. Luego hay una estacionalidad mensual que supone que las solicitudes en fines de semana se multiplican con respecto a los días laborales normales, pues hay colectivos que entre semana no llegan a cubrir el mínimo que se requiere para la concesión de la actividad.

Continuidad de la actividad. Está prevista la continuidad de la actividad programada.

Guías experimentados. La participación de guías en prácticas ya tuvo lugar hace años, y se suprimió por reajustes de esa carrera profesional. En efecto sería aconsejable esa participación de guías y se procurará poder así realizar.

**c) 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.**



La comparativa detallada en las tablas expuestas anteriormente, que se puede observar, viene a demostrar que la actividad está consolidada manteniéndose el número de participantes y con satisfacción para los mismos.

### Jornadas y medios empleados en vialidad invernal.

#### Indicadores generales de los servicios prestados

Se recogen datos referentes a la temporada invernal 2015-2016, pues la temporada invernal se considera un conjunto que no puede disgregarse por años. Los datos aparecen comparados con datos de pasadas temporales invernales.

#### Comparación recursos utilizados en campañas invernales:

	Temporada 2012-2013	Temporada 2013-2014	Temporada 2014-2015	Temporada 2015-2016
Conductores y operarios del Parque Móvil Provincial que llegaron a movilizarse	37 personas	34 personas	42 personas	38 personas
Jornadas de trabajo	1.726 jornadas (303 en festivos)	1.452 jornadas (220 en festivos)	1.556 jornadas (223 en festivos)	1.170 jornadas (232 en festivos)
Jornadas en alertas	129 jornadas (22 en festivos)	129 jornadas (4 en festivos)	249 jornadas (11 en festivos)	298 jornadas (27 en festivos)
Total de jornadas en vialidad invernal	1.855 jornadas (325 en festivos)	1.581 jornadas (224 en festivos)	1.805 jornadas (234 en festivos)	1.468 jornadas (259 en festivos)
Toneladas de sal y fundentes	1.265 toneladas	1.504 toneladas	1.673,20 toneladas	950,20 toneladas
Cuchillas	306 metros	244 metros	276 metros	210 metros

#### Evolución de medios para afrontar las temporadas invernales:

Temporada 2011-12	Temporada 2012-13	Temporada 2013-14	Temporada 2014-15	Temporada 2015-16
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

#### A/ Vehículos operados por el Parque Móvil

Fresas quitanieves dinámicas	7 unidades	7 unidades	7 unidades	7 unidades	7 unidades
Camiones con cuñas acopladas	11 unidades (todas disponen de extendedor)	11 unidades (todas disponen de extendedor)	11 unidades (todas disponen de extendedor)	11 unidades (todas disponen de extendedor)	13 unidades (todas, menos una, disponen de extendedor)

	de sal)	de sal)	de sal)	de sal)	extendedor de sal)
Vehículos polivalentes	3 unidades (Con cuña o fresa y extendedor)	3 unidades (Con cuña o fresa y extendedor)	3 unidades (Con cuña o fresa y extendedor)	3 unidades (Con cuña o fresa y extendedor)	3 unidades (Con cuña o fresa y extendedor)
Accesorios y medios auxiliares	2 Ud. extendedoras de sal remolcables	2 Ud. extendedoras de sal remolcables	2 Ud. extendedoras de sal remolcables	2 Ud. extendedoras de sal remolcables	1 Ud. extendidora de sal remolcable
	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte
	7 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno
<b>RESUMEN</b>	21 Ud. quitanieve principales	21 Ud. quitanieve principales	21 Ud. quitanieve principales	21 Ud. quitanieve principales	23 Ud. quitanieve principales
	2 Ud. extendedoras remolcables	2 Ud. extendedoras remolcables	2 Ud. extendedoras remolcables	2 Ud. extendedoras remolcables	1 Ud. extendidora de sal
	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte	1 Góndola de transporte
	7 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno	6 Ud. de todo terreno

**B/ Vehículos operados por Entidades Locales (De la propia Diputación como cedidos, o propios de las entidades)**

Camiones con cuñas acopladas	20 unidades	20 unidades	20 unidades	20 unidades	20 unidades
Fresas (quitanieves dinámicas)	2 unidades	2 unidades	2 unidades	2 unidades	2 unidades
<b>RESUMEN</b>	22 unidades	22 unidades	22 unidades	22 unidades	22 unidades

**Servicios atendidos de prestación de maquinaria.**

**Indicadores generales de los servicios prestados**

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.



SERVICIOS A ENTIDADES LOCALES						
RESUMEN DE SERVICIOS PRESTADOS MEDIANTE CESIÓN DE MAQUINARIA						
AYUNTAMIENTOS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	Horas empleadas
	4	3	0	1	100%	33
JUNTAS VECINALES	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	
	4	3	1	1	100%	99
RESUMEN DE SERVICIOS PRESTADOS TRANSPORTE DE AGUA						
AYUNTAMIENTOS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	Horas empleadas
	6	6	0	0	100%	59

Subvenciones atendidas y otorgadas en cuanto a Protección Civil.

AYUDAS A ENTIDADES LOCALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL				
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES				
Convocatoria de Subvenciones a Ayuntamientos y Mancomunidades de Municipios de la Provincia de León que presten Servicios de Protección Civil, año 2016 (BOP 131/2016 de 1 de julio)				
	SOLICITUDES	ESTIMADAS	CONCEDIDAS	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	17	SI	SI	62.309,84 €
MANCOMUNIDADES DE MUNICIPIOS	5	5	5	27.770,05
				90.079.89 €
Acuerdo plenario de 31 de mayo de 1984 compensaciones económicas que la Diputación entrega a los Ayuntamientos que tengan implantado servicio de extinción de incendios por las actuaciones realizadas fuera de su término				
	SOLICITUDES	ESTIMADAS	CONCEDIDAS	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	1	SI	SI	86.301,60 €
Convenios de colaboración con Ayuntamientos específicos para la vialidad invernal de las carreteras de su término municipal				
	SOLICITUDES	ESTIMADAS	CONCEDIDAS	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	1	SI	SI	30.000,00 €

Vº Bº  
El Diputado de Fomento

Fdo.: D. Ángel Calvo Fernández

El Ingeniero Jefe del Parque Móvil



Parque Móvil

Fdo.: Agustín Nogal Villanueva