



DIPUTACIÓN DE LEÓN

SERVICIO PARQUE MÓVIL PROVINCIAL

INFORME INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

Año 2017



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 2017, 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
2017	12.359	96.089	289
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
2017	467	301	12	289	51	238
2016	486	279	14	265	63	202
2015	396	276	19	257	48	209

Como comentario puede significarse que el programa sigue mostrando la fuerza de atracción que siempre ha tenido manteniéndose la cifra de viajeros, kms recorridos y número de viajes realizados.



Tabla 3 Datos con las rutas más demandadas

Denominación	Ruta	2015		2016		2017	
		Nº viajes	%	Nº viajes	%	Nº viajes	%
Montaña Oriental	1, 2, 3	26	10,11%	30	11,32%	34	11,76 %
Montaña Central	4, 5, 6	36	14,00%	46	17,36%	40	13,84 %
Montaña Occidental	7, 8	13	5,05%	11	4,15%	11	3,80 %
El Bierzo y los Ancares	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	48	18,67%	55	20,75%	48	16,60 %
La Cabrera	16, 17	21	8,17%	14	5,28%	20	6,92 %
Astorga-Maragatería	18, 19, 20	14	5,47%	8	3,02%	14	4,84 %
El Páramo	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	14	5,47%	3	1,13%	13	4,49 %
Tierras de León	28, 29, 30	2	0,77%	3	1,13%	6	2,07 %
Tierra de Campos	31, 32	4	1,56%	5	1,89%	8	2,76 %
Camino de Santiago	33, 34	5	1,95%	5	1,89%	11	3,80 %
Vía de la Plata	35, 36	1	0,39%	1	0,38%	1	0,34 %
Belenes	37	25	9,73%	21	7,92%	32	11,07 %
Específicas	Específicas	48	18,67%	63	23,77%	51	17,63 %
TOTAL		257	100,00%	265	100,00%	289	100,00%

Como comentario puede indicarse que en la agrupación Bierzo, en la cual se han incorporado las rutas señaladas, sigue centrándose la mayor parte de los viajes, aunque hay que indicar que por su amplitud geográfica y de número de rutas resulta natural que así sea.



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
2017	105 (36,33% del total)	90 (85,71 % de los justificantes)	69 (65,71 % de los justificantes)	41 (39,04 % de los justificantes)	17 (16,19 % de los justificantes)	1 (0,95 % de los justificantes)
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 2017 la única queja recibida fue en relación con un conductor, por no haberse puesto de acuerdo con la persona designada como coordinadora de la actividad. Tras ser investigado el tema lo que había sucedido es que el teléfono de la citada coordinadora tenía una confusión en una de las cifras del mismo. Por lo tanto, en realidad no hubo mala actuación del conductor, ni se ocasionó un trastorno para la entidad a la cual se le había cedido el autocar.

Los justificantes de la actividad, cuya entrega ha crecido porcentualmente, vienen a demostrar que lo realizado cumplió con las expectativas de los participantes, manteniéndose los elogios al programa y a 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 2017 las sugerencias recibidas, un total de 17, hacían referencia a los siguientes aspectos:

En primer lugar, por número de registros, se solicita la continuidad de la actividad, y en la actualidad está prevista la continuidad de la actividad programada.

En segundo lugar que en época veraniega haya más servicios por la mayor afluencia de participantes, lo cual no es fácil pues el autocar que realiza el programa es uno, y no puede en la práctica doblarse servicios, salvo ocasionalmente algún día en que el autocar que es usado para el traslado del personal de la propia Diputación esté libre, por ser inhábil o festivo.

En algunas rutas se ha solicitado el ampliar el número de posibles visitas. Aunque el programa no es rígido como para sólo poder acudir a lo señalado en las rutas explícitas, y de hecho se admiten variantes por diversos motivos, se debe señalar que se ha solicitado del Servicio de Turismo que se confeccionen nuevas rutas y se actualicen las existentes, y en forma que sea fácil poder realizar dichas ampliaciones y/o modificaciones. 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.

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 2017-2018, no sólo al año 2017, pues la temporada invernal se considera un conjunto que no puede disgregarse por años naturales. Los datos aparecen comparados con datos de pasadas temporales invernales.

Comparación recursos utilizados en campañas invernales:

	Temporada 2014-2015	Temporada 2015-2016	Temporada 2016-2017	Temporada 2017-2018
Conductores y operarios del Parque Móvil Provincial que llegaron a movilizarse	42 personas	38 personas	40 personas	42 personas
Jornadas de trabajo	1.556 jornadas (223 en festivos)	1.170 jornadas (232 en festivos)	997 jornadas (196 en festivos)	2.237 jornadas (421 en festivos)
Jornadas en alertas	249 jornadas (11 en festivos)	298 jornadas (27 en festivos)	275 jornadas (85 en festivos)	429 jornadas (51 en festivos)
Total de jornadas en vialidad invernal	1.805 jornadas (234 en festivos)	1.468 jornadas (259 en festivos)	1.272 jornadas (281 en festivos)	2.666 jornadas (472 en festivos)
Toneladas de sal y fundentes	1.673,20 toneladas	950,20 toneladas	1.149,23 toneladas	1.419,13 toneladas
Cuchillas	276 metros	210 metros	150 metros	365 metros

Evolución de medios para afrontar las temporadas invernales:

Temporada 2013-14	Temporada 2014-15	Temporada 2015-16	Temporada 2016-17	Temporada 2017-18

A/ VEHÍCULOS OPERADOS POR EL PARQUE MÓVIL

Fresas o quitanieves dinámicas operativas	7 unidades	7 unidades	7 unidades	7 unidades	7 unidades
Fresas o quitanieves dinámicas en reserva					1 unidad
Camiones con cuñas acopladas operativos	11 unidades (todas disponen de esparcidor de sal)	11 unidades (todas disponen de esparcidor de sal)	11 unidades (todas disponen de esparcidor de sal)	13 unidades (todas, menos una, disponen de esparcidor de sal)	13 unidades (todas disponen de esparcidor de sal)





Camiones con cuñas acopladas en reserva					2 unidades, y con esparcidor de sal
Vehículos polivalentes	3 unidades (Con cuña o fresa y esparcidor)	3 unidades (Con cuña o fresa y esparcidor)	3 unidades (Con cuña o fresa y esparcidor)	3 unidades (Con cuña o fresa y esparcidor)	3 unidades (Con cuña o fresa y esparcidor)
Vehículos ligeros tipo pick-up					2 unidades con hoja quitanieves y esparcidor de sal, y 1 unidad con esparcidor de sal
Accesorios y medios auxiliares	2 Ud. esparcidor de sal remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	2 Ud. esparcidor de sal remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	2 Ud. esparcidor de sal remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	1 Ud. esparcidor de sal remolcable 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	1 Ud. esparcidor de sal remolcable, en reserva 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno
RESUMEN	21 Ud. quitanieves principales 2 Ud. esparcidor remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	21 Ud. quitanieves principales 2 Ud. esparcidor remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	21 Ud. quitanieves principales 2 Ud. esparcidor remolcables 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	23 Ud. quitanieves principales 1 Ud. esparcidor de sal 1 Gondola de transporte 6 Ud. de todo terreno	23 Ud. quitanieves principales operativas. 3 Ud. quitanieves ligeras tipo pick-up operativas con esparcidora de sal y 2 con hoja quitanieves 3 Ud. quitanieves y 1 Ud. esparcidor en reserva 1 Gondola de transporte 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	18 unidades
------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------



Fresas (quitanieves dinámicas)	2 unidades	2 unidades	2 unidades	2 unidades	2 unidades
RESUMEN	22 unidades	22 unidades	22 unidades	22 unidades	20 unidades

(Observación: se está refiriendo el detalle a medios de altas prestaciones que pueden intervenir en vías de comunicación, tipo camión, obviando el hacer referencias en este apartado a vehículos tipo pick-up, tractor o multiservicio, que encuentran aplicación en limpieza de calles.

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 2017						
AYUNTAMIENTOS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	Horas empleadas
		2	2	0	0	100%
JUNTAS VECINALES	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	
	6	6	0	0	100%	155,5
RESUMEN DE SERVICIOS PRESTADOS MEDIANTE CESIÓN DE MAQUINARIA 2016						
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 2017						
AYUNTAMIENTOS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	Horas empleadas
	21	21	0	0	100%	500
RESUMEN DE SERVICIOS PRESTADOS TRANSPORTE DE AGUA 2016						
AYUNTAMIENTOS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES	ANULADAS	PORCENTAJE	Horas empleadas
	6	6	0	0	100%	59

Observación en cuanto a los Servicios de Prestación de Maquinaria: Como puede observarse el número de servicios se mantuvo, pero aumentó el número de horas dedicados a estos servicios.

Observación en cuanto a los Servicios de Transporte de Agua: El año 2017 estuvo caracterizado por una gran sequía que hizo que los servicio de transporte de agua se dispararan desde los 6 que tuvieron lugar en 2016 a los 21 que tuvieron lugar en el 2017, incrementándose no sólo el número de ellos sino las duraciones, en algunos casos muy prolongadas, hasta llegar a alcanzar los 2.082.000 litros de agua





suministrados. (En camiones de 9.000 litros suponen aproximadamente unos 230 camiones que se sirvieron)

Subvenciones atendidas y otorgadas en cuanto a Protección Civil.

AYUDAS A ENTIDADES LOCALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL					
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES AÑO 2017					
Convocatoria de Subvenciones a Ayuntamientos y Mancomunidades de Municipios de la Provincia de León que presten Servicios de Protección Civil, año 2017 (01/07/2016, 30/06/2017) (BOP 134/2017 de 17 de julio)					
	RECIBIDAS	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	PORCENTAJE	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	16	14	2	100%	49.994,71 €
MANCOMUNIDADES DE MUNICIPIOS	5	5	0	100%	19.628,19 €
TOTALES					69.622,90 €
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES AÑO 2016					
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)					
	RECIBIDAS	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	PORCENTAJE	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	17	17	0	100%	62.309,84 €
MANCOMUNIDADES DE MUNICIPIOS	5	5	0	100%	27.770,05
TOTALES					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 €	

Observación en cuanto a las Subvenciones en Materia de Protección Civil: Una buena parte de estas subvenciones se dedican a actividades relacionadas con la vialidad invernal. La temporada invernal 2016-2017 resultó mucho más benigna que la anterior, con episodios de nevadas bastante débiles en intensidad y duración. De ello dimana el que se redujeran las ayudas, pues las solicitudes fueron mucho menores en importes que en años anteriores. Así luego, en el verano, los episodios y situaciones de sequía fueron muy fuertes.



AYUDAS ESPECÍFICAS A ENTIDADES LOCALES					
Convenios de colaboración específicos para asegurar vialidad invernal					
AYUDAS ECONÓMICAS 2017					
SOLICITUDES		NORMATIVA			IMPORTE
AYUNTAMIENTO DE POSADA DE VALDEÓN		CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE POSADA DE VALDEÓN PARA LA VIALIDAD INVERNAL DE LAS CARRETERAS DE LA ZONA 2016-2017			33.000,00 €
AYUDAS ECONÓMICAS 2016					
SOLICITUDES		NORMATIVA			IMPORTE
AYUNTAMIENTO DE POSADA DE VALDEÓN		CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE POSADA DE VALDEÓN PARA LA VIALIDAD INVERNAL DE LAS CARRETERAS DE LA ZONA 2015-2016			30.000,00 €
Acuerdo plenario de 31 de mayo de 1984 para compensaciones económicas que la Diputación de León entrega a los Ayuntamientos que tengan implantado un servicio de extinción de incendios por las actuaciones realizadas fuera de su término municipal					
AYUDAS ECONÓMICAS 2017					
SOLICITUDES		NORMATIVA			IMPORTE
Estas ayudas pasaron a ser gestionadas por el SEPEIS provincial					
AYUDAS ECONÓMICAS 2016					
	RECIBIDAS	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	PORCENTAJE	IMPORTE CONCEDIDO
AYUNTAMIENTOS	1	1	0	100%	86.301,60 €

Vº Bº El Diputado Delegado de Fomento⁽²⁾
 (Por delegación de firma del Presidente,
 Resolución nº 3.960/2015, de 15 de mayo)

El Ingeniero Jefe del Parque Móvil⁽¹⁾

