



**Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la
Delegación de Almería**

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 - 31/12/2016

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Servicio:

2. Tramitar y otorgar subvenciones y ayudas promovidas por la Administración de transportes tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central.

Compromiso:

Tramitar las subvenciones a transportistas autonomos que abandonen la actividad de transportista, por razon de la edad, en el plazo de 10 días, desde que se solicitan

➡ **Indicador:**

Numero de subvenciones a transportistas autonomos tramitadas en plazo, sobre el total de presentados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

31/12/2016

01/01/2016

100.0

31/12/2016

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

De las 8 solicitudes presentadas se resolvieron en el plazo comprometido todas

Servicio:

3. Informar sobre convocatorias de exámenes para la obtención del título de capacitación de transportes de mercancías y viajeros nacional e internacional, operadores del transporte, así como de Consejeros de Seguridad.

Compromiso:

Tramitar las solicitudes para la realizacion de examen, para la obtencion de la capacitacion profesional para transporte publico de mercanias y viajeros asi como de consejeros de seguridad en el plazo de 1 mes desde que se presentan

➡ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de examen tramitadas en el plazo de 1 mes desde que se presentan, frente al total de solicitudes

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

31/12/2016

01/01/2016

100.0

31/12/2016

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Se han presentado un total de 458 solicitudes de examen para capacitacion profesional de mercancías y viajeros, todas tramitadas en el plazo comprometido
Igualmente 1.456 solicitudes para la obtencion del certificado de aptitud profesional para la conduccion de determinados vehiculos (CAP)

Servicio:

4. Estudiar, tramitar y otorgar líneas regulares de viajeros dentro de su ámbito territorial.

Compromiso:

Responder a las sugerencias, preguntas y reclamaciones sobre frecuencia, expediciones, horarios e itinerarios que realizan las líneas de viajeros, (servicios regulares), efectuadas por correo electrónico y vía telemática, en el plazo máximo de 5 días

➡ Indicador:

Numero de repuestas por correo electrónico a las sugerencias y reclamaciones recibidas, dentro del plazo de 5 días

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

01/01/2016

100.0

31/12/2016

31/12/2016

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: de las 25 preguntas o sugerencias recibidas por correo electrónico a lo largo del año se han dado respuesta en el plazo comprometido a las 25

Compromiso:

Resolver todos los expedientes de solicitud de modificación de líneas regulares en plazo inferior al mes, desde que se solicitan

➡ Indicador:

Porcentaje de expedientes de modificación de líneas regulares resueltas en el plazo comprometido desde su presentación

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016 30/06/2016	100.0	01/01/2016 30/06/2016	100.0	01/07/2016 31/12/2016	100.0	01/07/2016 31/12/2016	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: De los 10 expedientes presentados se resolvieron en el plazo comprometido todas

Servicio:

6. Otorgar autorizaciones de transporte público y privado tanto de viajeros como de mercancías.

Compromiso:

Expedir los certificados de tráfico para matriculación o cambio de titular de vehículos pesados de mercancías y autobuses en el mismo día en que se solicitan, siempre que no haya multas pendientes de pago

➔ **Indicador:**

Numero de certificados de tráfico para matriculación o cambio de titular de vehículos pesados de mercancías y autobus en el plazo comprometido de 1 día sobre el total

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2016 31/03/2016	98.0	01/01/2016 31/03/2016	98.0	01/04/2016 30/06/2016	98.0	01/04/2016 30/06/2016	98.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 90%

01/07/2016 30/09/2016	98.0	01/07/2016 30/09/2016	98.0	01/10/2016 31/12/2016	98.0	01/10/2016 31/12/2016	98.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 784.0

Seguimiento del Indicador: De las 3.000 peticiones se han tramitado en la fecha comprometida 2.744 ya que el sistema informático no permite efectuar el trámite cuando tiene el particular deudas con la seguridad social o hacienda

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Compromiso:

Informar, con propuesta de resolución los recursos de alzada y revisión, relativos a autorizaciones denegatorias de autorización de transporte en el plazo de 10 días, desde que se interpongan

➡ Indicador:

Numero de informes con propuesta de resolución de recursos de alzada y revisión en el plazo comprometido, sobre el total

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador: De los 60 recursos se han informado en el plazo comprometido todos

Servicio:

14.A la Sección de Autorizaciones y Concesiones le corresponde:

14.1.A) Gestionar y Tramitar los expedientes relativos a:

1. Altas de autorización de transporte de mercancías de servicio público: MDP (pesados), MDL (ligeros) y MDL-Autonómica.
2. Visado de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
3. Sustitución de vehículo (novación objetiva) de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
4. Cambio de titular (novación subjetiva) de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
5. Suspensión temporal y baja de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
6. Levantamiento de la suspensión de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
7. Rehabilitación de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
8. Cambio de residencia de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
9. Modificación de autorización de transporte de mercancías de servicio público.
10. Expedición de duplicados de tarjetas de transportes.
11. Alta de autorización de transporte de mercancías de servicio privado.
12. Visado de autorización de transporte de mercancías de servicio privado.
13. Sustitución o modificación de las características técnicas de los vehículos afectos a autorizaciones de transporte de mercancías de servicio privado.
14. Transmisión de autorizaciones de transporte de mercancías de servicio privado.
15. Alta de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.
16. Visado de autorización de transporte público discrecional de viajeros en autobús.
17. Rehabilitación de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.
18. Expedición de nuevas copias certificadas de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.
19. Transmisión de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.
20. Alta de autorizaciones de transporte privado complementario de viajeros en autobús.
21. Visado de autorizaciones de transporte privado complementario de viajeros en autobús.

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

22. Alta de autorización de transporte público interurbano en automóviles de turismo (taxi).
23. Visado de autorización de transporte público interurbano en automóviles de turismo (taxi).
24. Sustitución de vehículos afectos a autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.
25. Rehabilitación de autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.
26. Transmisión de autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.
27. Modificación de las características de los vehículos afectos a autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.
28. Autorización de operadores de transporte.
29. Visado de autorización de operadores de transporte.
30. Autorización para alquiler de vehículos con conductor.
31. Visado de autorización para alquiler de vehículos con conductor.
32. Rehabilitación de autorizaciones para alquiler de vehículos con conductor.
33. Sustitución de autorizaciones para alquiler de vehículos con conductor.
34. Transmisión de autorizaciones de alquiler de vehículos con conductor.
35. Autorización para alquiler de vehículos sin conductor.
36. Visado de autorizaciones para alquiler de vehículos sin conductor.
37. Autorización de autorizaciones de transporte sanitario (ambulancia).
38. Visado de autorizaciones de transporte sanitario (ambulancia).
39. Autorización para realizar transporte de obreros.
40. Autorización para realizar transporte escolar.
41. Autorización para realizar transporte funerario.
42. Expedición de certificados de tráfico para matriculación o cambio de titular de vehículos pesados de mercancías y autobuses.
43. Expedición de certificado de conductor para realizar transporte por conductores de terceros países.
44. Concesión de subvenciones para el sector del taxi.
45. Concesión de subvenciones para el sector del

Compromiso:

Citar a la persona interesada en un plazo no superior a 5 días en los supuestos en los que se requiera una información especial, o no disponible en el acto, relativa a supuestos contemplados en materia de tramitación y otorgamiento de autorizaciones (tarjetas de transporte) y concesiones de servicios públicos regulares de viajeros por carretera

➡ Indicador:

Numero de personas citadas en un plazo inferior a 5 días para facilitarles información especial en relación con el total de las citadas

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0	01/02/2016	100.0	01/02/2016	100.0
31/01/2016		31/01/2016		29/02/2016		29/02/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/03/2016	100.0	01/03/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/04/2016	100.0
31/03/2016		31/03/2016		30/04/2016		30/04/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/05/2016	100.0	01/05/2016	100.0	01/06/2016	100.0	01/06/2016	100.0
31/05/2016		31/05/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/07/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/08/2016	100.0	01/08/2016	100.0
31/07/2016		31/07/2016		31/08/2016		31/08/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/09/2016	100.0	01/09/2016	100.0	01/10/2016	100.0	01/10/2016	100.0
30/09/2016		30/09/2016		31/10/2016		31/10/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/11/2016	100.0	01/11/2016	100.0	01/12/2016	100.0	01/12/2016	100.0
30/11/2016		30/11/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: de las 20 personas atendidas en los 5 días comprometidos mensualmente se han atendido la totalidad de las mismas por lo que se mantiene el estandar de calidad

Compromiso:

Expedir las tarjetas de tacografos digitales en el plazo de una semana

➡ Indicador:

Numero de tarjetas de tacografos digitales emitidas al año y plazo medio de expedicion

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2016	75.0	01/01/2016	75.0	01/02/2016	75.0	01/02/2016	75.0
31/01/2016		31/01/2016		29/02/2016		29/02/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/03/2016	77.0	01/03/2016	77.0	01/04/2016	74.0	01/04/2016	74.0
31/03/2016		31/03/2016		30/04/2016		30/04/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/05/2016	74.0	01/05/2016	74.0	01/06/2016	75.0	01/06/2016	75.0
31/05/2016		31/05/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/07/2016	74.0	01/07/2016	74.0	01/08/2016	76.0	01/08/2016	76.0
31/07/2016		31/07/2016		31/08/2016		31/08/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/09/2016	75.0	01/09/2016	75.0	01/10/2016	76.0	01/10/2016	76.0
30/09/2016		30/09/2016		31/10/2016		31/10/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/11/2016	76.0	01/11/2016	76.0	01/12/2016	73.0	01/12/2016	73.0
30/11/2016		30/11/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 75.0

Seguimiento del Indicador: DE LAS 4.845 TARJETAS DE TACOGRAFO DIGITAL QUE SE HAN EMITIDO EN AÑO 2016, se han emitido 3.650 tarjetas en el plazo comprometido.

Servicio:

14.2.B) Gestionar, tramitar y resolver con carácter específico y en el ámbito de la Provincia:

1. Solicitudes de autorización para presentar proyecto de servicios regulares de transporte de viajeros.
2. Solicitudes de transferencias de servicios regulares de viajeros.
3. Solicitudes de modificación del calendario y expediciones en los servicios regulares de viajeros.
4. Uso indistinto de material móvil en las concesiones de servicios regulares de viajeros.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

5. Modificación del itinerario de una concesión por aumento o supresión de puntos de parada obligada.
6. Aprobación de los cuadros de tarifas de aplicación y sus modificaciones en los servicios regulares de viajeros.
7. Aprobación de los cuadros de horarios, calendario y expediciones en los servicios regulares de viajeros.
8. Autorización de la adscripción del material móvil a las concesiones administrativas de servicios regulares así como la autorización del uso indistinto de material.
9. Evacuación de informes a la Dirección General de Transportes sobre:
 - Proyecto de establecimiento de nuevos servicios regulares.
 - Unificación y extinción de concesiones.
 - Autorización de servicios coordinados.
 - Otras modificaciones de las condiciones de explotación de las concesiones administrativas de servicios regulares.
10. Tramitación de las subvenciones para la unificación de la imagen corporativa de los vehículos adscritos a concesiones, así como para la modernización de la flota e incorporación de medidas de seguridad y accesibilidad en éstos.
11. Expedición de las tarjetas de tacógrafos digitales en sus distintas modalidades de tarjeta de conductor, tarjeta de empresa, tarjeta de centro de ensayo y tarjetas de control y realización de los trámites de primera emisión, renovación, modificación de datos y sustitución de tarjetas de conductor.
12. Mantenimiento del fichero sobre gestión del tacógrafo digital.

Compromiso:

Emitir las tarjetas de servicio publico en un plazo no superior a 5 dias siempre que se presente la documentacion completa

➔ Indicador:

Numero de tarjetas de transporte de servicio publico emitidas en plazo inferior a 5 dias sobre el total

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0	01/02/2016	100.0	01/02/2016	100.0
31/01/2016		31/01/2016		29/02/2016		29/02/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/03/2016	98.0	01/03/2016	98.0	01/04/2016	100.0	01/04/2016	100.0
31/03/2016		31/03/2016		30/04/2016		30/04/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/05/2016	100.0	01/05/2016	100.0	01/06/2016	100.0	01/06/2016	100.0
31/05/2016		31/05/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/07/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/08/2016	100.0	01/08/2016	100.0
31/07/2016		31/07/2016		31/08/2016		31/08/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/09/2016	100.0	01/09/2016	100.0	01/10/2016	100.0	01/10/2016	100.0
30/09/2016		30/09/2016		31/10/2016		31/10/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 95%

01/11/2016	100.0	01/11/2016	100.0	01/12/2016	100.0	01/12/2016	100.0
30/11/2016		30/11/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2396.0

Seguimiento del Indicador: DURANTE EL AÑO 2016 SE EFECTUARON UN TOTAL DE 3.170 TARJETAS DE SERVICIO PUBLICO Y PRIVADO (ALTAS AUMENTOS,CAMBIO DE CARACTERISTICAS,SUSTITUCIONES TRANSMISIONES) LA ESTIMACION DE LAS SOLICITUDES QUE SE PRESENTAN COMPLETAS ES DEL 98%
EL ESTANDAR HA SUBIDO EN EL PLAZO COMPROMETIDO A UN 100% SIEMPRE QUE SE PRESENTE LA DOCUMENTACION COMPLETA

Compromiso:

Visar las tarjetas de transporte tanto publicas como privadas en un plazo de 7 dias, con presentacion completa del expediente

➡ **Indicador:**

Numero de visados de tarjeta de transporte dentro del plazo comprometido sobre el total

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/01/2016	98.0	01/01/2016	98.0	01/02/2016	100.0	01/02/2016	100.0
31/01/2016		31/01/2016		29/02/2016		29/02/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/03/2016	100.0	01/03/2016	100.0	01/04/2016	90.0	01/04/2016	90.0
31/03/2016		31/03/2016		30/04/2016		30/04/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/05/2016	98.0	01/05/2016	98.0	01/06/2016	100.0	01/06/2016	100.0
31/05/2016		31/05/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/07/2016	97.0	01/07/2016	97.0	01/08/2016	98.0	01/08/2016	98.0
31/07/2016		31/07/2016		31/08/2016		31/08/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/09/2016	100.0	01/09/2016	100.0	01/10/2016	100.0	01/10/2016	100.0
30/09/2016		30/09/2016		31/10/2016		31/10/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/11/2016	100.0	01/11/2016	100.0	01/12/2016	98.0	01/12/2016	98.0
30/11/2016		30/11/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 98.25

Seguimiento del Indicador: De los 3.500 expedientes de visado de autorizaciones durante el año 2.016 se han solventado todos los expedientes en el plazo comprometido.

Compromiso:

Resolver las solicitudes para realizar transporte escolar y de obreros en 15 día, siempre que se presente la documentación completa

➡ **Indicador:**

Numero de expedientes resueltos de transporte escolar y de obreros en el plazo comprometido sobre el total

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2016
30/06/2016

80.0

01/01/2016
30/06/2016

80.0

01/07/2016
31/12/2016

80.0

01/07/2016
31/12/2016

80.0

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 80.0

Seguimiento del Indicador: Del total de 287 resoluciones de transporte regular de uso especial efectuados en el año 2016, se han efectuado 144 en el plazo comprometido

Compromiso:

Preparar, admitir, evaluar y corregir los exámenes de las personas interesadas que se presenten a la obtención del título de transportista para mercancías, viajeros y operadores del transporte, al menos una vez al año, según convocatoria

➡ Indicador:

Numero de convocatorias efecudadas en el año

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016
31/12/2016

100.0

01/01/2016
31/12/2016

100.0

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: se cumple este compromiso al 100%. Se tramitan dos convocatorias, una de competencia profesional y otra convocatoria con seis exámenes de aptitud profesional o CAP. total de alumnos presentados 1.649

Compromiso:

Expedir las tarjetas de tacografos digitales en el plazo de una semana

➡ Indicador:

Numero de tarjetas de tacografos digitales expedidos dentro del plazo comprometido

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2016	800.0	01/01/2016	800.0	01/02/2016	880.0	01/02/2016	880.0
31/01/2016		31/01/2016		29/02/2016		29/02/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/03/2016	900.0	01/03/2016	900.0	01/04/2016	920.0	01/04/2016	920.0
31/03/2016		31/03/2016		30/04/2016		30/04/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/05/2016	900.0	01/05/2016	900.0	01/06/2016	700.0	01/06/2016	700.0
31/05/2016		31/05/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/07/2016	900.0	01/07/2016	900.0	01/08/2016	900.0	01/08/2016	900.0
31/07/2016		31/07/2016		31/08/2016		31/08/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/09/2016	900.0	01/09/2016	900.0	01/10/2016	900.0	01/10/2016	900.0
30/09/2016		30/09/2016		31/10/2016		31/10/2016	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/11/2016	950.0	01/11/2016	950.0	01/12/2016	900.0	01/12/2016	900.0
30/11/2016		30/11/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 879.17

Seguimiento del Indicador:

Durante el 2016 se han autorizado 4.845 tarjetas de tacografo digital y 5.705 tarjetas CAP, habiéndose expedido 10.550 tarjetas en total. de las cuales se han expedido en el plazo comprometido mas de un 75%.

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Servicio:

15.2. Instruir y tramitar los expedientes sancionadores incoados bien a instancia de parte o de oficio (denuncia voluntaria o boletín de la Guardia Civil).

Compromiso:

Resolver los expedientes sancionadores en tiempo y forma en un año desde la fecha en la que se recibe la denuncia

➔ **Indicador:**

Número de expedientes caducados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 0,13%

01/01/2016	0.0	01/01/2016	0.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador:

Sobre el total de expedientes resueltos 2.467 no hay ninguno caducado, por tanto el estandar de calidad ha bajado a un 0,00%

➔ **Indicador:**

nº de expedientes resueltos en el plazo de un año/ nº total de expedientes

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

De las denuncia recibidas en 2016 se abrieron y notificaron 2.688 y se resolvieron 2.467 todo dentro del plazo establecido de un año.

Servicio:

15.3. Imponer sanciones económicas en caso de incumplimiento de la normativa en materia de transportes.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Compromiso:

Notificar la denuncia en el plazo de un año para que la misma no prescriba

➡ **Indicador:**

nº de infracciones notificadas en el plazo de un año/ nº total de denuncias recibidas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: 3.571 expedientes. el estandar es de 100%

Servicio:

15.7. Elaborar y enviar los expedientes a la vía contencioso-administrativa.

Compromiso:

Remitir en 5 días los expedientes sancionadores solicitados por los Juzgados de lo Contencioso- Administrativo

➡ **Indicador:**

Nº de expedientes sancionadores enviados a la Jurisdicción Contencioso- Administrativa en el plazo de 5 días desde que se solicita / nº total de expedientes solicitados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: El incumplimiento de este compromiso depende de otras unidades que no se integran en la que estamos evaluando. de los 50 expedientes se ha enviado los 50 por lo que el estandar es de 100%.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Servicio:

15.8. Ejecutar administrativamente las sentencias de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

Compromiso:

Ejecutar las sentencias, relativas a recursos interpuestos contra expedientes sancionadores resueltos y firmes en vía administrativa, dictadas por los Juzgados de lo Contencioso- Administrativo, en el plazo de 5 días

➡ **Indicador:**

Nº de sentencias ejecutadas en el plazo comprometido / nº total de sentencias recibidas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Este proceso se mantiene en el mismo estándar de calidad. las sentencias se han ejecutado en le plazo comprometido

Servicio:

15.13. Comunicar a la Jefatura Provincial de Tráfico y a la Delegación Provincial de la Consejería de Economía y Hacienda:

- Las sanciones firmes en vía administrativa, para los posibles bloqueos de transferencias de vehículos y para el inicio de la vía ejecutiva.
- El cumplimiento de las mismas a efectos de desbloqueo de transferencias de vehículos y de anulación de la vía de apremio, en caso de ser satisfecha la sanción.

15.14. Informar a través de la página Web de la Consejería del estado de los expedientes sancionadores en materia de transportes a través de la página Web:

www.copt.juntaandalucia.es/jsp/consultaexpedientessancionadorestransporte.

Compromiso:

Enviar periódicamente, en el plazo de un mes desde que adquieren firmeza, las sanciones firmes al Registro General de Infractores (RGI), y comunicar el ingreso en el mismo momento que se justifique el mismo al RGI y a la Delegación Provincial de Economía y Hacienda.

➡ **Indicador:**

Nº de sanciones firmes enviadas al RGI en plazo / Nº total de sanciones firmes enviadas al RGI

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 98%

01/01/2016
31/12/2016

100.0

01/01/2016
31/12/2016

100.0

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Hay 484 expedientes de sanciones firmes enviándose en plazo las 484

➡ **Indicador:**

Nº de ingresos comunicados al RGI y a la DP de Economía y Hacienda / nº total de ingresos comunicados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016
31/12/2016

100.0

01/01/2016
31/12/2016

100.0

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: el numero total de pagados en 2016 es de 1.246 de los cuales 969 son pago anticipado,171 en periodo voluntario y 106 cobrados en via de apremio.

Servicio:

16.2. Asesorar a las empresas de dicho sector para facilitar el cumplimiento de la legalidad indicada anteriormente.

Compromiso:

Asesorar a las empresas del sector de los transportes para facilitar el cumplimiento de la legalidad en materia de horas de conduccion y descanso(tacografos)

➡ **Indicador:**

Porcentaje de empresas asesoradas, en lo referente a horas de conduccion y descanso, respecto al total de empresas asesoradas

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/01/2016 31/01/2016	80.0	01/01/2016 31/01/2016	80.0	01/02/2016 29/02/2016	95.0	01/02/2016 29/02/2016	95.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/03/2016 31/03/2016	98.0	01/03/2016 31/03/2016	98.0	01/04/2016 30/04/2016	75.0	01/04/2016 30/04/2016	75.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/05/2016 31/05/2016	88.0	01/05/2016 31/05/2016	88.0	01/06/2016 30/06/2016	70.0	01/06/2016 30/06/2016	70.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/07/2016 31/07/2016	70.0	01/07/2016 31/07/2016	70.0	01/08/2016 31/08/2016	58.0	01/08/2016 31/08/2016	58.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/09/2016 30/09/2016	70.0	01/09/2016 30/09/2016	70.0	01/10/2016 31/10/2016	80.0	01/10/2016 31/10/2016	80.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 97%

01/11/2016 30/11/2016	61.0	01/11/2016 30/11/2016	61.0	01/12/2016 31/12/2016	60.0	01/12/2016 31/12/2016	60.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 75.42

Seguimiento del Indicador:

Se han asesorado a unas 25 empresas por escrito en cuanto a tacografos (aparato de control sobre tiempos de conduccion y descanso). En cuanto a asesoramiento telefonico y correo electronico y personal 750 anual. total 775

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Servicio:

16.3. Inspeccionar y controlar la documentación obligatoria de las empresas de transporte público y privado de mercancías.

Compromiso:

Inspeccionar y controlar con periodicidad trimestral, la documentación obligatoria de las empresas de transporte público de viajeros, tanto en carretera como en la sede de las mismas

➡ **Indicador:**

Numero de apercibimiento a las empresas de transporte de viajeros

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 97%

01/01/2016 31/03/2016	20.0	01/01/2016 31/03/2016	20.0	01/04/2016 30/06/2016	19.0	01/04/2016 30/06/2016	19.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 97%

01/07/2016 30/09/2016	22.0	01/07/2016 30/09/2016	22.0	01/10/2016 31/12/2016	19.0	01/10/2016 31/12/2016	19.0
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 20.0

Seguimiento del Indicador: 80 apercibimientos a las empresas de viajeros respecto a reclamaciones por perdida de equipaje, horarios, vehiculos, taquilla, paradas ect

Servicio:

16.4. Ejecutar los planes de actuación general, establecidos por la Dirección General de Transportes del Ministerio de Fomento, así como de los Planes Coordinados de Inspección, establecidos por la propia Consejería de Obras Públicas y Transportes.

Compromiso:

Ejecutar los planes coordinados de inspeccion del transporte, en un plazo de 4 meses, desde que son planificados y estructurados por la Direccion General

➡ **Indicador:**

Grado de ejecucion de los planes coordinados de inspeccion, en el plazo comprometido

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 96,55

01/01/2016	80.0	01/01/2016	80.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 80.0

Seguimiento del Indicador: El grado de ejecución de los planes en el plazo comprometido de 4 meses desde su planificación y estructuración ha bajado en cuanto a estándar de calidad.

Servicio:

16.2. Controlar con la Policía Local, los excesos de peso, los transportes de escolares, documentación, etc.

Compromiso:

Fijar conroles de peso y discos en las entradas y salidas de centros operativos importantes (grandes almacenes, mercados, Etc)

➔ **Indicador:**

Pocentaje de inspecciones sobre documentacion obligatoria, a las empresas de transporte publico y privado de mercancías, así como en bascula fija y movil

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	800.0	01/01/2016	800.0	01/04/2016	900.0	01/04/2016	900.0
31/03/2016		31/03/2016		30/06/2016		30/06/2016	

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/07/2016	800.0	01/07/2016	800.0	01/10/2016	646.0	01/10/2016	646.0
30/09/2016		30/09/2016		31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 786.5

Seguimiento del Indicador: 3.146 inspecciones realizadas al respecto

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Servicio:

16.7. Recibir y tramitar las reclamaciones de consumidores y personas usuarias en Hojas de Reclamaciones.

Compromiso:

Tramitar las reclamaciones de consumidores y usuarios en el plazo de 15 días

➡ **Indicador:**

Numero de apercibimientos a las empresas de transporte de viajeros respecto a reclamaciones presentadas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 82,3%

01/01/2016	99.0	01/01/2016	99.0
31/12/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.0

Seguimiento del Indicador: 84 reclamaciones durante 2016 todas tramitadas en el plazo comprometido de 15 días. Se han realizado 80 actuaciones de apercibimiento a empresas.

Servicio:

17.2. Informar y dictaminar, a petición de la Administración o de las personas que justifiquen un interés legítimo, sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias de transporte por carretera, las cláusulas generales y particulares de su ejecución, las incidencias derivadas de dicha ejecución, las tarifas aplicables y los usos de comercio de observancia general.

Compromiso:

Informar y dictaminar, sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias en el plazo de 15 días desde que se solicita el informe

➡ **Indicador:**

Porcentaje de informes y dictámenes en el plazo de 15 días desde que estos son solicitados por la ciudadanía

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/01/2016	100.0
31/12/2016		31/12/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Todos las consultas telefonicas y presenciales que se han solicitado por parte de la ciudadanía, asi como la emision de informes juridicos se han resuelto en el plazo comprometido

Servicio:

17.3. Emitir dictámenes e informes jurídicos sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte y sus cláusulas de ejecución.

Compromiso:

Emitir los dictámenes e informes jurídicos, sobre contratación del transporte y sus condiciones particulares de cumplimiento, solicitadas por los Juzgados y Tribunales, en el plazo de 10 días, desde que se demandan

➡ Indicador:

Numero de informes y dictámenes jurídicos, emitidos en el plazo comprometido de 10 días, desde que son solicitados por los Juzgados y Tribunales

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

01/01/2016

100.0

31/12/2016

31/12/2016

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: igualmente se mantiene el mismo estandar de calidad en cuanto al plazo comprometido

Servicio:

17.4. Resolver, mediante arbitraje, las controversias mercantiles, que no excedan de seis mil euros y también las que excedan, cuando las partes decidan someterse a la Junta Arbitral, que puedan surgir entre transportistas, operadores del transporte, cargadores y personas usuarias, en relación con los contratos de transporte terrestre de viajeros y mercancías, los transporte combinados cuando uno de los modos sea terrestre y los contratos propios de actividades auxiliares y complementarias del transporte de mercancías y viajeros.

Compromiso:

Dictar los laudos arbitrales de transporte, ante las reclamaciones de cantidad, perdida de equipaje y portes debidos, en un plazo no superior a 6 meses, desde que se recibe la denuncia

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación de Almería

➔ **Indicador:**

Porcentaje de laudos dictados en el plazo comprometido en relación con denuncias presentadas de : Reclamaciones de cantidad, pérdida de equipaje, pérdida de mercancía y portes debidos, sobre el total de las mismas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

01/01/2016

100.0

31/12/2016

31/12/2016

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador:

Se han dictado 49 laudos en 2016 todos en plazo anterior a 6 meses desde que se recibe la demanda o denuncia. las restantes hasta 111, es decir 92 se han resuelto igualmente sin necesidad de laudo por conciliación, desestimación, allanamiento ect