

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2018 - 31/12/2018

---



## 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%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Todas las solicitudes presentadas se tramitaron en el plazo comprometido.

### 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 obstencion 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%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

## 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 330 solicitudes de examen para capacitación profesional de mercancías y viajeros, todas tramitadas en el plazo comprometido. Las solicitudes se presentan de forma telemática.

Igualmente 1751 solicitudes para la obtención del certificado de aptitud profesional para la conducción de determinados vehículos (CAP).

No se han celebrado exámenes de Consejeros de Seguridad en el provincia.

**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%

01/01/2018	<b>100.0</b>
31/12/2018	

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Todas las preguntas o sugerencias recibidas por correo electrónico a lo largo del año se han contestado en el plazo comprometido.

**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%

01/01/2018	<b>100.0</b>	01/07/2018	<b>100.0</b>
30/06/2018		31/12/2018	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Todos los expedientes presentados se resolvieron en el plazo comprometido.

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

Expedir los certificados de trafico para matriculacion o cambio de titular de vehiculos pesados de mercancías y autobuses en el mismo dia en que se solicitan, siempre que no haya multas pendientes de pago

➡ **Indicador:**

Numero de certificados de trafico para matriculacion o cambio de titular de vehiculos pesados de mercancías y autobus en el plazo comprometido de 1 dia sobre el total

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 90%

01/01/2018	<b>350.0</b>	01/04/2018	<b>350.0</b>	01/07/2018	<b>350.0</b>	01/10/2018	<b>352.0</b>
31/03/2018		30/06/2018		30/09/2018		31/12/2018	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1402.0

**Seguimiento del Indicador:** De las 1402 peticiones se han tramitado todas en la fecha comprometida. La tramitación se realiza telemática.

**Compromiso:**

Informar, con propuesta de resolucion los recursos de alzada y revision, relativos a autorizaciones denegatorias de autorizacion de transporte en el plazo de 10 días, desde que se interpongan

➡ **Indicador:**

Numero de informes con propuesta de resolucion de recursos de alzada y revision 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:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2018

31/12/2018

**73.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 73.0

**Seguimiento del Indicador:**

De los 11 recursos se han informado en el plazo comprometido 8.

### 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.
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.

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

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%

01/01/2018	<b>100.0</b>	01/02/2018	<b>100.0</b>	01/03/2018	<b>100.0</b>	01/04/2018	<b>100.0</b>
31/01/2018		28/02/2018		31/03/2018		30/04/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/05/2018	<b>100.0</b>	01/06/2018	<b>100.0</b>	01/07/2018	<b>100.0</b>	01/08/2018	<b>100.0</b>
31/05/2018		30/06/2018		31/07/2018		31/08/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/09/2018	<b>100.0</b>	01/10/2018	<b>100.0</b>	01/11/2018	<b>100.0</b>	01/12/2018	<b>100.0</b>
30/09/2018		31/10/2018		30/11/2018		31/12/2018	

## 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:** Todas las personas que lo han solicitado, han sido citadas en un plazo inferior a 5 días.

**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%

01/01/2018 31/01/2018	<b>90.0</b>	01/02/2018 28/02/2018	<b>90.0</b>	01/03/2018 31/03/2018	<b>90.0</b>	01/04/2018 30/04/2018	<b>90.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/05/2018 31/05/2018	<b>90.0</b>	01/06/2018 30/06/2018	<b>90.0</b>	01/07/2018 31/07/2018	<b>90.0</b>	01/08/2018 31/08/2018	<b>90.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/09/2018 30/09/2018	<b>90.0</b>	01/10/2018 31/10/2018	<b>90.0</b>	01/11/2018 30/11/2018	<b>90.0</b>	01/12/2018 31/12/2018	<b>90.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 90.0

**Seguimiento del Indicador:** De las 4394 tarjetas de tracógrafo digital que se han solicitado, 3955 han sido tramitadas en plazo. La tramitación de estos expedientes se hace de forma telemática. La expedición física de las tarjetas la realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

**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.



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

4. Uso indistinto de material móvil en las concesiones de servicios regulares de viajeros.
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%

01/01/2018	<b>183.0</b>	01/02/2018	<b>183.0</b>	01/03/2018	<b>183.0</b>	01/04/2018	<b>183.0</b>
31/01/2018		28/02/2018		31/03/2018		30/04/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 95%

01/05/2018	<b>183.0</b>	01/06/2018	<b>183.0</b>	01/07/2018	<b>183.0</b>	01/08/2018	<b>183.0</b>
31/05/2018		30/06/2018		31/07/2018		31/08/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 95%

01/09/2018	<b>183.0</b>	01/10/2018	<b>183.0</b>	01/11/2018	<b>183.0</b>	01/12/2018	<b>182.0</b>
30/09/2018		31/10/2018		30/11/2018		31/12/2018	



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

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2195.0

**Seguimiento del Indicador:** En el año 2018, se efectuaron un total de 2195 expedientes de tarjetas de servicio público (altas, aumentos, cambio de características, sustituciones, transmisiones). El porcentaje de expedientes estimatorios y sin subsanaciones de alta de autorizaciones, alta de autorizaciones de la clase MDP y transmisión de autorizaciones resueltos en menos de una semana es del 81.82%. En el resto de los casos, al no estar la documentación completa la medición no es exacta.

**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%

01/01/2018 31/01/2018	<b>100.0</b>	01/02/2018 28/02/2018	<b>95.0</b>	01/03/2018 31/03/2018	<b>100.0</b>	01/04/2018 30/04/2018	<b>95.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 98%

01/05/2018 31/05/2018	<b>100.0</b>	01/06/2018 30/06/2018	<b>95.0</b>	01/07/2018 31/07/2018	<b>100.0</b>	01/08/2018 31/08/2018	<b>95.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 98%

01/09/2018 30/09/2018	<b>100.0</b>	01/10/2018 31/10/2018	<b>95.0</b>	01/11/2018 30/11/2018	<b>100.0</b>	01/12/2018 31/12/2018	<b>95.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 97.5

**Seguimiento del Indicador:** De los 10456 expedientes de visado de autorizaciones que se han realizado durante el año 2018 (incluyendo en este dato las tarjetas de empresa) se han resuelto la gran mayoría de ellos en el plazo comprometido. El 96.5% de los expedientes estimatorios y sin subsanaciones de visado de autorizaciones se han resuelto en menos de una semana.

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

### 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

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/01/2018	<b>75.0</b>	01/07/2018	<b>75.0</b>
30/06/2018		31/12/2018	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 75.0

**Seguimiento del Indicador:** Del total de 201 resoluciones de transporte regular de uso especial efectuados en el año 2018, se han efectuado 150 en el plazo comprometido

### Compromiso:

Preparar, admitir, evaluar y corregir los exámenes de las personas interesadas que se presenten a la obtencion del titulo de transportista para mercancías, viajeros y opeadores 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%

01/01/2018	<b>100.0</b>
31/12/2018	

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Este compromiso se cumple al 100%. Se tramitan dos convocatorias de competencia profesional al año y seis convocatorias para obtener el certificado de aptitud profesional Cap. El total de alumnos presentados en 2018 es de 1762.

### Compromiso:

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

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

**Indicador:**

Numero de tarjetas de tacografos digitales expedidos dentro del plazo comprometido

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/01/2018	<b>95.0</b>	01/02/2018	<b>95.0</b>	01/03/2018	<b>95.0</b>	01/04/2018	<b>95.0</b>
31/01/2018		28/02/2018		31/03/2018		30/04/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/05/2018	<b>95.0</b>	01/06/2018	<b>95.0</b>	01/07/2018	<b>95.0</b>	01/08/2018	<b>95.0</b>
31/05/2018		30/06/2018		31/07/2018		31/08/2018	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/09/2018	<b>95.0</b>	01/10/2018	<b>95.0</b>	01/11/2018	<b>95.0</b>	01/12/2018	<b>95.0</b>
30/09/2018		31/10/2018		30/11/2018		31/12/2018	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 95.0

**Seguimiento del Indicador:**

Durante el año 2018 se han tramitado 4394 tarjetas de tacografo digital y 4293 tarjetas CAP. Las tarjetas del Cap se han expedido en el plazo comprometido y las del tacógrafo digital se han tramitado, dado que la expedición física de las mismas corresponde a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

**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

## 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:** 0,13%

01/01/2018  
31/12/2018

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** Sobre el total de expedientes resueltos de 2645 no hay ninguno caducado, por tanto el estándar 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%

01/01/2018  
31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Todos los expedientes abiertos se resolvieron en el plazo de un año. El total de expedientes resueltos en 2018 es de 2645.

**Servicio:**

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

**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%

01/01/2018  
31/12/2018

**100.0**

## 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:**

Todas las denuncias recibidas se han tramitado en el plazo de un año. No hay ninguna infracción prescrita. En el año 2018 se recibieron 2720 denuncias de la Guardia Civil, 118 actas de la Inspección de Transportes y 199 denuncias de las Policías Locales y Portuaria.

**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

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

De los 13 Procedimientos Abreviados que hemos tenido en 2018, en todos ellos los expedientes se han enviado en el plazo comprometido.

**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

## 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:** 100

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Todas las sentencias recibidas en 2018 se han ejecutado en el 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](http://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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 98%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Todas las sanciones firmes pendientes de pago se han remitido al RGI en el plazo comprometido. En 2018 ha habido 451 expedientes comunicados.

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

**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

01/01/2018	<b>100.0</b>
31/12/2018	

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** El numero total de pagados en 2018 es de 1154 de los cuales 952 son pagos anticipados, 125 son pagos en periodo voluntario y 77 pagos en vía ejecutiva.

**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%

01/01/2018	<b>100.0</b>	01/04/2018	<b>100.0</b>	01/07/2018	<b>100.0</b>	01/10/2018	<b>100.0</b>
31/03/2018		30/06/2018		30/09/2018		31/12/2018	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** 10 apercibimientos a las empresas de viajeros respecto a reclamaciones por perdida de equipaje, horarios, vehículos, taquilla, paradas, etc

**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.



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

### 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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 96,55

01/01/2018

31/12/2018

**95.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

#### 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%

01/01/2018

31/03/2018

**100.0**

01/04/2018

30/06/2018

**100.0**

01/07/2018

30/09/2018

**100.0**

01/10/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Durante 2018 se han realizado 215 inspecciones a cursos Cap, 3957 inspecciones a vehiculos y 92 requerimientos a empresas.

## 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%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

De las 27 reclamaciones recibidas durante 2018 todas han sido tramitadas en el plazo comprometido.

### 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%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

## 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%

01/01/2018

**100.0**

31/12/2018

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%

01/01/2018

31/12/2018

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Durante el año 2018 se han celebrado tres sesiones de mercancías y dos de viajeros, habiéndose resuelto 56 demandas de mercancías y 10 reclamaciones de viajeros.