

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017

---



## 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

De las 5 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 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%

01/01/2017

31/12/2017

**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 250 solicitudes de examen para capacitación profesional de mercancías y viajeros, todas tramitadas en el plazo comprometido  
Igualmente 1.356 solicitudes para la obtención del certificado de aptitud profesional para la conducción de determinados vehículos (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%

01/01/2017

**100.0**

31/12/2017

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

de las 50 preguntas o sugerencias recibidas por correo electrónico a lo largo del año se han dado respuesta en el plazo comprometido a las 50

**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

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

**100.0**

30/06/2017

01/07/2017

**100.0**

31/12/2017

## 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:** De los 20 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 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%

01/01/2017	<b>95.0</b>	01/04/2017	<b>95.0</b>	01/07/2017	<b>95.0</b>	01/10/2017	<b>95.0</b>
31/03/2017		30/06/2017		30/09/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 380.0

**Seguimiento del Indicador:** De las 2.000 peticiones se han tramitado en la fecha comprometida 1.900 ya que el sistema informatico no permite efectuar el tramite cuando tiene el particular deudas con la seguridad social o hacienda

### 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 dias, 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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017	<b>100.0</b>
31/12/2017	

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

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

De los 70 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.
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.

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

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%

01/01/2017	<b>100.0</b>	01/02/2017	<b>100.0</b>	01/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017	<b>100.0</b>
31/01/2017		28/02/2017		31/03/2017		30/04/2017	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/05/2017	<b>100.0</b>	01/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017	<b>100.0</b>	01/08/2017	<b>100.0</b>
31/05/2017		30/06/2017		31/07/2017		31/08/2017	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017	<b>100.0</b>	01/11/2017	<b>100.0</b>	01/12/2017	<b>100.0</b>
30/09/2017		31/10/2017		30/11/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

de las 30 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

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

### 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%

01/01/2017 31/01/2017	<b>75.0</b>	01/02/2017 28/02/2017	<b>75.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	<b>76.0</b>	01/04/2017 30/04/2017	<b>77.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/05/2017 31/05/2017	<b>76.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>78.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>75.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>75.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/09/2017 30/09/2017	<b>76.0</b>	01/10/2017 31/10/2017	<b>77.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>79.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>75.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 76.17

#### Seguimiento del Indicador:

DE LAS 4.333 TARJETAS DE TACOGRAFO DIGITAL QUE SE HAN EMITIDO EN AÑO 2017, se han emitido 3.808 tarjetas en el plazo comprometido subiendo el estándar de calidad.

### 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.
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:



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

- 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%

01/01/2017 31/01/2017	<b>98.0</b>	01/02/2017 28/02/2017	<b>99.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/04/2017	<b>99.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 95%

01/05/2017 31/05/2017	<b>98.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>98.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>96.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 95%

01/09/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/10/2017	<b>98.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>100.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>97.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1183.0

#### Seguimiento del Indicador:

DURANTE EL AÑO 2017 SE EFECTUARON UN TOTAL DE 4.514 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%



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

### 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%

01/01/2017 31/01/2017	<b>98.0</b>	01/02/2017 28/02/2017	<b>98.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	<b>98.0</b>	01/04/2017 30/04/2017	<b>98.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 98%

01/05/2017 31/05/2017	<b>98.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>98.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>97.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>97.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 98%

01/09/2017 30/09/2017	<b>98.0</b>	01/10/2017 31/10/2017	<b>99.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>99.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>98.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 98.0

#### Seguimiento del Indicador:

De los 4.515 expedientes de visado de autorizaciones durante el año 2.017 se han solventado todos los expedientes en el plazo comprometido.

### Compromiso:

Resolver las solicitudes para realizar transporte escolar y de obreros en 15 dia, siempre que se presente la documentacion 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%

01/01/2017 30/06/2017	<b>75.0</b>	01/07/2017 31/12/2017	<b>75.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

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

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 75.0

**Seguimiento del Indicador:** Del total de 194 resoluciones de transporte regular de uso especial efectuados en el año 2017, se han efectuado 145 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 efecuidas en el año

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017	100.0
31/12/2017	

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 1.356

**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

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/01/2017	76.0	01/02/2017	77.0	01/03/2017	77.0	01/04/2017	76.0
31/01/2017		28/02/2017		31/03/2017		30/04/2017	

## 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%

01/05/2017 31/05/2017	<b>78.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>80.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>75.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>74.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 75%

01/09/2017 30/09/2017	<b>75.0</b>	01/10/2017 31/10/2017	<b>77.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>78.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>76.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 76.58

**Seguimiento del Indicador:** Durante el 2017 se han autorizado 4.333 tarjetas de tacografo digital y 4.629 tarjetas CAP, habiéndose expedido 8.962 tarjetas en total. de las cuales se han expedido en el plazo comprometido mas de un 75%.

**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%

01/01/2017 31/12/2017	<b>0.0</b>
--------------------------	------------

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** Sobre el total de expedientes resueltos 2.563 no hay ninguno caducado, por tanto el estandar de calidad ha bajado a un 0,00%

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

 **Indicador:**

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** De las denuncia recibidas en 2017 se abrieron y notificaron 2.563 y se resolvieron 2.200 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.

**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%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** 2563 expedientes. el estandar es de 100%

**Servicio:**

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

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

### 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

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

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 40 expedientes se ha enviado los 40 por lo que el estandar es de 100%.

### 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

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

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

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

### 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Hay 468 expedientes de sanciones firmes enviándose en plazo las 468

#### ➡ 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

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

el numero total de pagados en 2017 es de 1.145 de los cuales 884 son pago anticipado, 175 en periodo voluntario y 85 cobrados en via de apremio.

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

**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 conducción y descanso (tacógrafos)

**Indicador:**

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

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 97%

01/01/2017 31/01/2017	<b>98.0</b>	01/02/2017 28/02/2017	<b>99.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	<b>96.0</b>	01/04/2017 30/04/2017	<b>97.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 97%

01/05/2017 31/05/2017	<b>96.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>97.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	<b>96.0</b>	01/08/2017 31/08/2017	<b>96.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 97%

01/09/2017 30/09/2017	<b>98.0</b>	01/10/2017 31/10/2017	<b>99.0</b>	01/11/2017 30/11/2017	<b>99.0</b>	01/12/2017 31/12/2017	<b>98.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 97.42

**Seguimiento del Indicador:**

Se han asesorado a unas 30 empresas por escrito en cuanto a tacógrafos (aparato de control sobre tiempos de conducción y descanso). En cuanto a asesoramiento telefónico y correo electrónico y personal 700 anual. total 730

**Servicio:**

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



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

### 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%

01/01/2017 31/03/2017	<b>98.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>98.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>97.0</b>	01/10/2017 31/12/2017	<b>97.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 97.5

**Seguimiento del Indicador:** 70 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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 96,55

01/01/2017 31/12/2017	<b>95.0</b>
--------------------------	-------------

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 95.0

**Seguimiento del Indicador:** El grado de ejecucion de los planes en el plazo comprometido de 4 meses desde su planificacion y estructuracion ha bajado en cuanto a estandar de calidad.

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

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

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

➔ **Indicador:**

Pocentaje de inspecciones sobre documentación 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%

01/01/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017	<b>99.0</b>	01/07/2017	<b>98.0</b>	01/10/2017	<b>100.0</b>
31/03/2017		30/06/2017		30/09/2017		31/12/2017	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.25

**Seguimiento del Indicador:** 2.800 inspecciones realizadas al respecto

**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%

01/01/2017	<b>85.0</b>
31/12/2017	

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 85.0

**Seguimiento del Indicador:** De las 70 reclamaciones durante 2017 todas tramitadas en el plazo comprometido de 15 días. Se han realizado 60 actuaciones de

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

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%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Todas las consultas telefónicas y presenciales que se han solicitado por parte de la ciudadanía, así como la emisión de informes jurídicos 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

## 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%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

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

#### ➔ Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** En cuanto a reclamaciones en 2017 se han resuelto 92. Se han dictado 28 laudos todos en plazo anterior a 6 meses desde a que se recibe la demanda o denuncia. las restantes hasta 64 reclamaciones, se han resuelto igualmente sin necesidad de laudo por conciliación, desestimiento, allanamiento ect