



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, Web , etc.

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Presentación

El Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones es de reciente creación, pero Transportes surge a partir de 1996, consolidándose como tal a partir de la creación del TAM en enero de 1999, como órgano administrativo municipal encargado de la supervisión del mismo.

La mejora constante en la planificación y el control de la gestión del transporte público urbano es el principal compromiso del Departamento, para ello se procura:

- Promocionar el uso del transporte público, con la finalidad de incrementar el número de viajeros que lo utilizan.**
- Atender las necesidades de movilidad del mayor número posible de usuarios.**
- Ofrecer al usuario las innovaciones tecnológicas más avanzadas en la gestión de la red de transporte.**
- Proporcionar un servicio de calidad (puntualidad, regularidad, información veraz), para que los usuarios se sientan satisfechos.**
- Ofrecer un trato amable en la gestión de dicho servicio.**
- Transparencia en la gestión del servicio.**

Comunicaciones, forma parte en la actualidad del Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones y es a partir de 2002 cuando comienza su desarrollo, tras la contratación de un Ingeniero Superior de Telecomunicación, al ser conscientes del desarrollo tecnológico y de los avances que dentro del sector de las telecomunicaciones se habían producido y con el objetivo de supervisar y gestionar los recursos que en materia de comunicaciones disponía el Ayuntamiento de Alicante, además de elaborar y proponer los proyectos y los informes técnicos necesarios para la implantación de nuevos sistemas de comunicación, y realizar la supervisión técnica de las concesiones administrativas y contratos en las materias relativas a sus funciones.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Misión

La principal misión del Departamento es la planificación, control y gestión del servicio de transporte público colectivo TAM, que circula por toda la ciudad y municipios de la Mancomunidad del L'Alacantí (San Vicente del Raspeig, El Campello, San Juan Mutxamel), en colaboración con la Consellería de Infraestructuras y Transportes de la Generalitat Valenciana, a través de los correspondientes convenios reglamentariamente establecidos, entre el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, la Consellería y la Concesionaria.

Respecto a las comunicaciones la misión se centra en gestionar y asignar los recursos y servicio de telecomunicaciones municipales y mantener y renovar los sistemas de comunicación, a la vez que facilitan la implementación de nuevos servicios y aplicaciones con el fin de conseguir una mayor rapidez y eficiencia en el tratamiento de la información, redundando en un mejor servicio para el ciudadano y con un considerable ahorro para las arcas municipales



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

**Nombre de la Organización: Área de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes.
Nombre del Departamento: Transportes y Comunicaciones.**

Dirección de la Organización: Arzobispo Loaces, 13, 4ª Planta.

Código Postal: 03003

Localidad: Alicante Provincia: Alicante

nº de teléfono: 965 14 92 95 y 965 14 96 20

nº de fax: 965 14 92 79

Transportes. correo electrónico: alberto.alonso@alicante-ayto.es

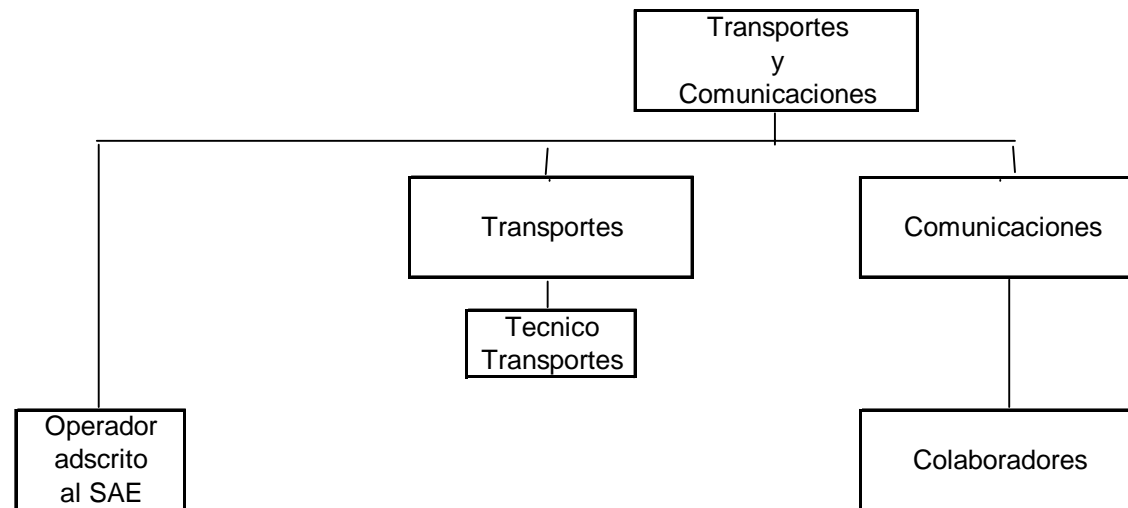
**Comunicaciones. correo electrónico : vicente.linares@alicante-ayto.es
averias.telefonicas@alicante-ayto.es**

Página web: <http://www.alicante-ayto.es/>



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Organigrama





Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones es un Departamento por un lado con un fin muy claro debido a la función con los ciudadanos en el tema del transporte y por otro, en comunicaciones, transversal, esto es, gestiona los recursos que en materia de telecomunicaciones afectan a toda la estructura municipal.

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Jefe de Departamento



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Procedimiento de Participación de los ciudadanos (1 de 2)

Los usuarios participan en la gestión del transporte público a través de:

- **Confección de informes relativos a desvíos de las distintas líneas de la red del TAM, por la ocupación de la vía pública por obras (públicas o de edificación), actos Festivos (Hogueras, Moros y Cristianos), culturales, deportivos (Vuelta Ciclista), políticos o religiosos (Semana Santa, Santa Faz, desfiles, manifestaciones).**
- **Atención al ciudadano, con relación a reclamaciones motivadas por deficiencias en el propio uso del transporte (deficiencias o mal funcionamiento de los autobuses, tarjetas de transporte con banda magnética o sin contactos, averías en el aire acondicionado, etc.).**
- **Atención específica y personalizada al usuario con relación al uso y empleo del “carne Oro”, de uso gratuito para el colectivo de mayores de 65 años.**



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Procedimiento de Participación de los ciudadanos (2 de 2)

- Reuniones con Asociaciones de Vecinos y particulares, así como posteriores informes técnicos, sobre reivindicaciones de variación de recorridos de distintas líneas o ubicación de paradas.
- La operativa del servicio de Transportes, se realiza fundamentalmente, de forma escrita, mediante la elaboración de los informes pertinentes. No obstante, gran parte de la gestión del mismo, también se realiza de forma verbal directamente a los interesados (Asociaciones de Vecinos, particulares, mediante entrevistas personales) o telefónica, así como vía correo electrónico o fax.
- Los usuarios o interesados, colaboran con el Departamento, a través de sus propias solicitudes, notificando generalmente aquellas deficiencias que consideran oportunas, las cuales son analizadas y estudiadas, junto con la contrata para mejorar el servicio al usuario, eliminando los factores que lo distorsionan.
- Las reclamaciones de los ciudadanos que llegan a este Departamento con independencia de la oficina de la propia concesionaria u oficina del TAM, se contestan adecuadamente en función de la propia reclamación y se remiten al mismo tiempo a la contrata para su conocimiento y efectos.
- Respecto a la gestión de las Comunicaciones, es un servicio que debe de servir de interfaz de los ciudadanos con el resto de áreas, departamentos, etc... mediante el uso de las nuevas tecnologías, facilitándoles el acceso a la información municipal.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Descripción de los servicios realizados – Transportes (1 de 2)

El servicio de Transporte Público Colectivo de Viajeros se presta a través de la concesionaria, la mercantil SUBUS (integrado por MASATUSA y AUTOMÓVILES LA ALCOYANA, SA), en coordinación con FGV (TRAM), conformando lo que en la actualidad se denomina TAM.

Como resultado de dicha unificación se desarrollan las siguientes actuaciones necesarias:

- **Análisis de estudios previos, de movilidad, demandas, distribución zonal y modal realizados mediante sondeos sociológicos a base de encuestas.**
- **Planificación de las líneas de transporte público, itinerarios y paradas en base al análisis elaborado en el punto anterior. Se está trabajando en una reordenación acusada de líneas de autobuses a raíz de la próxima inauguración del tranvía de la línea 1.**
- **Un ejemplo de esta planificación ha sido la inauguración de la nueva línea 28 Albufereta-Hospital de San Juan, y reorganizaciones importantes en las líneas 7,9,20,22,23,30.**
- **Control de la explotación (niveles de calidad de servicio, frecuencias, viajeros, kilómetros, remuneraciones de los operadores).**



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Descripción de los servicios realizados – Transportes (2 de 2)

- **Elaboración de propuestas cuando se producen o solicitan desviaciones en la explotación de las líneas.**
- **Modificaciones en la explotación (nuevos convenios, cambios de tarificación).**
- **Gestión y atención de ciertos colectivos a los que se les aplica una tarificación especial (bono joven, carné oro), así como mejoras de accesibilidad a personas con movilidad reducida, mediante la concesión de licencias para eurotaxis y adecuación de paradas y material móvil de autobuses.**
- **Control y planificación técnica de la Estación Central de Autobuses.**
- **Elaboración de anteproyecto, estudio de viabilidad y pliego técnico para concurso de la nueva Estación Provisional de Autobuses de Alicante.**
- **Implantación de forma generalizada a todos los usuarios del TAM la nueva tarjeta Móbilis sin contacto, que permite una mayor fiabilidad y comodidad de cancelación .**



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Descripción de los servicios realizados - Comunicaciones (1 de 3)

Telefonía fija

El servicio telefónico en general abarca todas las actividades destinadas a prestar servicios de comunicación de voz entre los diferentes edificios municipales, y de estos con los ciudadanos, que permiten realizar o recibir llamadas y establecer comunicaciones de voz (también fax y datos empleando módems) entre dos o más puntos cualesquiera de la red telefónica nacional o internacional. Actualmente se gestionan por parte del departamento:

- .-Líneas Telefónicas básicas (alarmas, faxes, etc...)
- .-Servicios de red inteligente (líneas 900);
- .-Servicios de información, centralita con llamadas al 965149100
- .-Servicios públicos (policía local, 080 bomberos, protección civil, etc...)
- .-Servicios corporativos (comunicaciones de la red Ibercom, con más de 700 extensiones)
- .-Servicios de RDSI, tanto accesos básicos como primarios
- .-Centralitas digitales.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Descripción de los servicios realizados – Comunicaciones (2 de 3)

Comunicaciones Móviles

El Ayuntamiento dispone de las siguientes redes móviles, gestionadas por el departamento:

- .- Red pública GSM/GPRS, disponemos de 400 líneas móviles las cuales hay que controlar, asignando perfiles de usuarios, asignación de créditos, resolución de averías, etc...
- .-Red privada PMR, el Ayuntamiento dispone de 5 redes privadas en la banda de UHF, para Policía local y Bomberos, con más de 600 equipos entre portátiles y móviles. Y además una red en la banda de VHF para Protección Civil.

Comunicaciones de datos

El departamento de comunicaciones, gestiona solicitando el alta, la baja y el tipo de caudal de más de 80 líneas que se utilizan para el servicio de transmisión de datos GigADSL, que permite unir más de 80 dependencias municipales con el servidor de banda ancha municipal, además de gestionar más de 20 líneas de datos ADSL independientes de la red municipal. También se gestiona el circuito de acceso a Internet.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Descripción de los servicios realizados - Comunicaciones (3 de 3)

Estos servicios incluyen las comunicaciones de los patronatos y de la gerencia de urbanismo.

Además se gestionan todos los traslados (en referencia a las líneas y equipos), ampliaciones, altas y bajas de servicios mediante las correspondientes solicitudes y por supuesto todas las averías tanto de líneas telefónicas como de equipos (desde el teléfono hasta la centralita), también se incluyen averías en la red interior de los diferentes edificios municipales.

Disponemos de cuatro personas que se encargan de las comunicaciones móviles (2 policía local, 1 persona para bomberos, 1 persona para telefonía móvil). El resto de trabajo, tanto administrativo como técnico corre a cargo del Ingeniero de Telecomunicación Municipal. Por otro lado también se elabora por parte del Ingeniero Municipal toda clase de informes, pliegos etc... dentro de sus competencias.

Elaboración documentación para la adecuada tramitación de futura implantación de la Torre de Comunicaciones de Alicante.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Compromisos de calidad asumidos - Transportes

- **Lograr dar las instrucciones adecuadas a los operadores del transporte público para que los parámetros de calidad objetivos (frecuencia, regularidad, velocidad, comercial...) y subjetivos (equipamiento y confort en los autobuses, ubicación y estado de las paradas, ruidos, contaminación...) se cumplan.**
- **Conseguir aumentar la demanda del transporte público.**
- **Actualizar el Reglamento de Transporte de Viajeros.**
- **Impulsar la creación de un ente de transporte con personalidad jurídica propia.**
- **Modernización de los sistemas de transporte. Facilitar mayor información al usuario de los pasos por parada.**
- **Optimización en la coordinación de los distintos modos de transporte, del que cada vez cobra mayor protagonismo.**
- **Conseguir que el transporte público sea una opción realmente atractiva y competitiva.**
- **Reducir, en lo posible, el déficit anual de transporte público al Ayuntamiento de Alicante.**
- **Gestión de los informes, documentándolos lo más claro y preciso posible, así como emitirlos en un plazo de tiempo suficiente para llevar a cabo la misión de éste.**
- **Planificación de los sistemas de transporte en el entorno metropolitano de Alicante aplicando el criterio de desarrollo sostenible y manteniendo la pluridisciplinariedad con otros departamentos en vistas al crecimiento urbano.**



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Compromisos de calidad asumidos – Comunicaciones

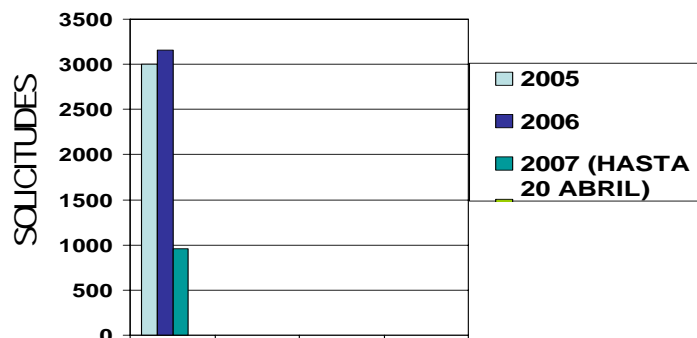
- .-La mejora constante y la evolución tecnológica es el principal compromiso del departamento.**
- .-Facilitar el mecanismo de comunicación de averías, reduciendo a su vez el tiempo de respuesta de las mismas.**
- .-Establecer tiempos aproximados de respuesta, es decir, una vez recibida la solicitud por escrito, se procederá a su estudio y una vez aprobada será el tiempo que transcurra hasta que se conceda o solucione el problema. Intentando atender el 80 % dentro de los plazos establecidos, dada la falta de personal.**
- .-Mantener dos operadoras para atención telefónica.**



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Indicadores de seguimiento - Transportes

1. Nº de solicitudes y propuestas presentadas desde otros organismos internos y externos al trimestre
2. % de resolución de los casos planteados
3. Tiempo de emisión del informe, en función de la fecha para la cual tiene prevista su ejecución.
4. % de Cumplimiento de los plazos comprometidos.
5. Resultados obtenidos de los informes una vez ejecutados, permitiendo a través de índices sociológicos y económicos la validez de la planificación y el control.
6. La evolución estadística de las solicitudes que se tramitaron en este departamento fueron:



El resto de posibles indicadores de seguimiento adquieren un papel más subjetivo, difícil de cuantificar, como la claridad expositiva de los informes o el método empleado para obtener conclusiones.



Departamento Técnico de Transportes y Comunicaciones

Indicadores de seguimiento - Comunicaciones

A- Productividad. Numero de servicios (altas, traslados, averías) según tipo de sistema , gestionados al trimestre

B- De nivel de calidad de los servicios realizados.

Basados en los compromisos de tiempos de respuesta planteados.

Tiempo de respuesta en resolución de averías de líneas IBERCOM.

Tiempo de respuesta en resolución de averías de líneas RDSI y RTB.