



Ponferrada
AYUNTAMIENTO

ANTEPROYECTO DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO DE REGULACIÓN DEL APARCAMIENTO LIMITADO Y RETIRADA DE VEHÍCULOS EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE PONFERRADA



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN

- 1.1.- Antecedentes
- 1.2.- Situación Actual

2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1.- Servicio de regulación de Estacionamiento
 - 2.1.1 Ámbito de implantación actual
 - 2.1.2 Ampliación del ámbito de implantación
 - 2.1.3 Sistema tarifario propuesto
 - 2.1.4 Sistema horario
- 2.2.- Servicio de retirada de vehículos
 - 2.2.1 Ámbito de implantación
 - 2.2.2 Sistema tarifario
 - 2.2.3 Sistema horario
- 2.3.- Tramitación de denuncias
- 2.4.- Duración del contrato

3.- MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

- 3.1.- Medios Materiales
 - 3.1.1.- Expendedores de Tiques.
 - 3.1.2.- Informatización al proceso de denuncias
 - 3.1.3.- Retirada y depósito de vehículos
 - 3.1.4.- Señalización
 - 3.1.5.- Otros medios
- 3.2.- Medios Humanos
 - 3.2.1 Generalidades
 - 3.2.2 Gestión del personal
 - 3.2.3 Imagen e identificación del personal
- 3.3.- Instalaciones fijas

4.- ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1.- Organización y sistema de explotación del servicio.
- 4.2.- Procedimientos operativos del servicio
- 4.3.- Procedimientos operativos del servicio de retirada y depósito de vehículos
- 4.4.- Coordinación con servicio de grúa



Ayuntamiento de Ponferrada

4.5.- Estudio y control técnico de los servicios

5.- SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

6.- CAMPAÑA DE DIFUSIÓN INFORMATIVA, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1.- Campaña de sensibilización e información ante la regulación del estacionamiento

6.2.- Atención al ciudadano

ANEXO 1: INVERSIONES Y OTROS GASTOS BÁSICOS

ANEXO 2: PERSONAL SERVICIO ORA Y GRÚA



1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Antecedentes y objeto

En el año 2001, el Excelentísimo Ayuntamiento de Ponferrada licitó por vez primera la concesión de un servicio público de regulación del estacionamiento de vehículos en la vía pública, así como el servicio de retirada, traslado y depósito de vehículos mal estacionados.

Dado que próximamente finaliza el periodo de la concesión, procede la revisión del sistema establecido y por tanto la redacción del presente anteproyecto de explotación.

1.2.- Situación Actual

El coche privado es el medio más utilizado para desplazarse en Ponferrada; así lo afirma un 42,8% de los encuestados. Algunos habitantes perciben el crecimiento del parque automovilístico como algo negativo; éste ha pasado de 37.864 en 2004 a 46.284 vehículos en 2011 (en tan solo 7 años), siendo la media de coches por habitante de 0,67. La extensión del uso del coche en Ponferrada es una realidad, y por lo tanto también es una de las preocupaciones centrales a la hora de trabajar por la movilidad sostenible.

Durante la realización del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (en adelante PMUS), en los grupos de discusión se percibió cierta actitud autocrítica respecto al uso del coche y no se encontró quien lo defendiera abiertamente. No obstante, la posesión de vehículos se ha incrementado considerablemente, lo cual podría implicar que el cambio de actitud es meramente discursivo.

En términos generales, organizar el municipio de forma adecuada, garantizará un tráfico sostenible en el futuro, un ahorro en el tiempo de desplazamiento, una mejora de la calidad del aire y una disminución del ruido provocado por los coches. Aunque el cambio modal es un objetivo difícil de lograr, con la reorganización del aparcamiento se pretende avanzar en este sentido, es decir, conseguir que los habitantes de Ponferrada utilicen menos el coche y lo replacen por desplazamientos a pie, en bicicleta o en transporte público.

En los estudios de campo realizados por la policía municipal y por los técnicos municipales, se ha puesto de manifiesto que la actual delimitación de zona de aparcamiento regulado es demasiado escasa, ya que no incluye la zona alta de la ciudad, que engloba el casco histórico y el Ayuntamiento, amén de centros escolares y distintos sectores de actividad comercial.

Esto conlleva que la afluencia en vehículo privado a la zona sea muy elevada, congestionando el tráfico y creando problemas de aparcamiento a los residentes.

Establecer una tarifa de pago por aparcar suele ser polémico, ya que acostumbra percibirse como una fuente más de ingresos municipales. Sin embargo, esto no sucede con otras actividades privadas que ocupan una vía pública, como puede ser una terraza, un mercadillo callejero, una puesto de helados, etc... Una gestión inteligente y adecuada del pago por aparcar puede ser un



Ayuntamiento de Ponferrada

instrumento muy eficaz para conseguir que espacios urbanos sólo atraigan a aquellos coches que de verdad necesitan ir a esos lugares.

Actualmente el Ayuntamiento de Ponferrada dispone de 1.431 plazas de aparcamiento regulado y 71 parquímetros en la zona centro de la ciudad. El presente anteproyecto incrementa estas cifras en un 70% aproximadamente, además de propiciar la aparición de nuevos conceptos y zonas en materia de regulación y organización del aparcamiento.

2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.- Servicio de regulación de Estacionamiento

2.1.1.- Ámbito de Implantación actual

Actualmente, la zona azul engloba la zona centro de la ciudad de Ponferrada, distribuyéndose en varios sectores comprendidos en el perímetro marcado por las siguientes vías:

- Avda. Compostilla, C/ Embalse de Bárcena, C/ Gómez Nuñez, Avda. de la Libertad (excluida), C/ Dr. Marañón, Avda. Camino de Santiago, Avda. Valdés, Avda. Del Castillo, C/ Ortega y Gasset, C/ Alfonso X El Sabio, C/ Carlos I, C/ Felipe II, C/ San Juan Apóstol, Plaza de San Pedro, C/ Río Urdiales, C/ Río Selmo y C/ Angel Barja.

Concretamente incluye las siguientes calles:

- Marcelo Macías
- Isidro Rueda
- Sierra Pambley
- Travesía Eladia Baylina
- Pérez Colino
- Dos de Mayo (sólo por un lado, quedando el otro margen con prohibición de aparcamiento, como lo está actualmente)
- Eladia Baylina (Avda. El Castillo a Avda. Pérez Colino)
- Luciana Fernández (Avda. El Castillo a Avda. Pérez Colino)
- Navaliegos (de Avda. El Castillo a Avda. Pérez Colino)
- Plaza de Navaliegos
- Antolín López Peláez
- Real (de Antolín López Peláez a Avda. Pérez Colino)
- Avda. El Castillo hasta Avda. España, desde Plaza Luis del Olmo
- C/ Ave María
- Avda. Camino de Santiago (de Avda. Valdés a Plaza Lazúrtegui)
- C/ Ramón y Cajal, sólo por un lado.
- C/ Alcón (de C/ Ramón y Cajal a C/ Mateo Garza) sólo por un lado.
- C/ Diego Antonio González
- Avda. Valdés (de Avda. España a C/ Camino de Santiago)
- Avda. Compostilla (de General Gómez Nuñez a Embalse de Bárcena)

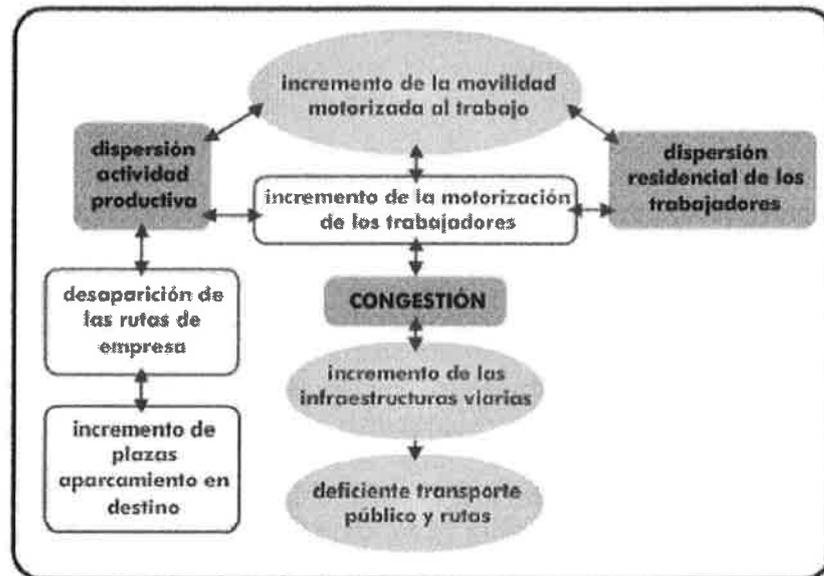


Ayuntamiento de Ponferrada

- C/ El Castro
- C/ Lago de Carucedo
- C/ Lago de la Baña (de Embalse de Bárcena a Avda. de Valdés)
- C/ Obispo Mérida
- C/ General Gómez Nuñez (de Plaza La Libertad a Avda. Valdés)
- C/ Alcón (de Mateo Garza a Avda. Valdés)
- C/ Mateo Garza
- C/ Torres Quevedo
- C/ De la Cierva
- C/ Isaac Peral
- C/ Dr. Fléming (de Dr. Marañón a C/ Ramón y Cajal), sólo por un lado
- C/ Camino de Santiago (de Dr. Marañón a Avda. Valdés)
- C/ Dr. Marañón
- Avda. Valdés (de Avda. Camino de Santiago a Avda. de Compostilla, excepto Plaza Interior)
- General Gómez Nuñez (de Plaza Lazúrtegui a Avda. Valdés)
- Trav. Gómez Nuñez
- Paseo Angel Barja
- C/ Río Selmo
- C/ Río Urdiales (excluyendo aparcamiento Paseo del Río)
- C/ Ortega y Gasset (de Plaza de los Portales a Carlos I)
- C/ Alfonso X El Sabio
- C/ Carlos I
- C/ Navaliegos (de Avda. Pérez Colino a Alfonso X El Sabio)
- C/ Luciana Fernández (de Avda. Pérez Colino a Los Hornos)
- C/ Felipe II
- C/ Gregoria Campillo
- C/ Real
- Plaza de San Pedro
- C/ Matachana
- C/ Juan de Lama
- C/ Eladia Baylina (de Avda. Pérez Colino a Juan de Lama)
- Plaza del Cristo
- C/ San Juan Apóstol

2.1.2.- Ampliación del ámbito de Implantación

Aunque la oferta de aparcamientos en Ponferrada es amplia, el crecimiento del parque automovilístico ha provocado ciertos problemas de congestión que se manifiestan como aparcamientos ilegales (coches en esquinas, apurando pasos de cebra...).



Fuente: Cursos de gestores de movilidad, dirigido por Pilar Vega. ISTAS-CCOO.

Como ya se avanzaba al inicio del documento, este anteproyecto supone la delimitación de nuevas zonas de aparcamiento regulado, fruto de la realización de un estudio del nivel de saturación existente en cada zona de la ciudad

En la delimitación de las plazas de aparcamiento, deberá respetarse siempre una distancia mínima de 5 metros respecto de los pasos de peatones, ya que de lo contrario se anula la visibilidad.

2.1.2.1 Caracterización de las zonas afectadas

A. Zona alta

Cabe destacar la presencia de diversos centros de trabajo que a su vez generan un gran número de desplazamientos a la zona por ser de uso y/o interés general:

- Casa Consistorial
- Cámara de Comercio
- Instituto Municipal de Formación y Empleo
- Oficina de Turismo
- Oficinas de Recaudación
- Oficinas de Acción Social
- Dependencias del ECyL
- Ambulatorio de la Seguridad Social
- CP La Borreca
- CP San Antonio
- CP Campo de la Cruz
- IES Gil y Carrasco



Ayuntamiento de Ponferrada

En cuanto al sector alimentación, hay cinco supermercados que, al igual que los focos anteriores, no sólo atraen clientes, sino que obviamente constituyen centros de trabajo en sí mismos y, sólo uno de ellos cuenta con parking propio.

En esta área de influencia, hay además gran actividad hostelera que genera una intensa movilidad por razones de ocio. Esto motiva que también se aprecie alta saturación de tráfico fuera del horario habitual de trabajo.

Por otra parte, valorando la reciente segregación de la ciudad en distritos, también se debería tener en cuenta en este apartado el Barrio de los Judíos, sumándose por tanto a la lista de centros atractores y/o generadores, el Colegio Campo de los Judíos, la Oficina de Correos y los pequeños comercios de la zona.

Resulta imposible determinar el número de coches matriculados en cada área de influencia, por lo que para obtener este dato, se ha determinado una relación general de coches/habitante a partir de la cual poder estimarlo (índice de motorización): Tomando en cuenta el total de coches matriculados en el municipio (46.284) y el número de habitantes totales de Ponferrada (68.830), se obtiene una media de 0,67 coches / habitante. De esta manera, vemos que con 5.549 habitantes, a la zona alta le correspondería la matriculación de aproximadamente 3.718 coches.

Al comparar ahora este dato con el número de vados formalizados que a continuación se detallan, resulta obvio el alto nivel de ocupación de la vía pública que se debe únicamente a los residentes.

CALLE	Nº VADOS
C/ Obispo Osmundo	6
C/ San Valerio	15
C/ Monasterio de Montes	12
C/ Los Almendros	5
C/ Adelino Pérez	2
C/ Méjico	4
Avda. América	30
C/ Saturnino Cachón	12
C/ Ancha	12
C/ San Fructuoso	17
C/ del General Vives	45
C/ San Genadio	25
TOTAL VADOS	185



Ayuntamiento de Ponferrada

Por último, cabe analizar la oferta de aparcamiento existente:

- Aparcamiento de Tierno Galván : 118 plazas
- Aparcamiento Av. Castillo (entre C/Esteban de la Puente y C/Obispo Osmundo): 114 plazas
- Aparcamiento Albergue de los Peregrinos: 301 plazas para coches, 20 para autobús o caravanas.
- Aparcamiento en línea convencional
 - Sector 1 (área saturada): aproximadamente 434 plazas
 - C/ Ancha
 - C/ Saturnino Cachón
 - C/ Adelino Pérez
 - C/ de los Almendros
 - C/ del Monasterio de Montes
 - C/ San Valerio
 - C/ Obispo Osmundo
 - C/ San Fructuoso (hasta Av. Castillo)
 - Avda. América (desde C/ General Vives hasta C/ Méjico)
 - C/ Méjico
 - Avd. General Vives (hasta la glorieta de La Carrasca)
 - C/ San Genadio
 - Sector 2 (calles de ocupación media): aproximadamente 478 plazas
 - C/ Felipe Herce
 - C/ Campo de la Cruz
 - C/ Los Frailes
 - C/ Monasterio de Carracedo
 - Av. Castillo (entre C/ Obispo Osmundo y C/ San Fructuoso)
 - C/ Infanta Doña Beatriz
 - C/ San Valerio
 - C/ Escudero Millán
 - C/ Mendo
 - C/ Rosalía de Castro
 - C/ de Higálica
 - C/ Ecuador
 - C/ Tras la Bóveda
 - C/ Panamá
 - C/ Colombia



- C/ Venezuela

En cuanto a la oferta de transporte público, en la zona alta propiamente dicha, hay diez paradas en cada sentido, por las cuales pasan las líneas L1, L3, L5 A, L5 B, L6, C, F2, F3, F4 y FE, es decir, todas las líneas de autobús excepto las líneas L2, L4, L7 y F1.

En la parte a intervenir del barrio de los Judíos hay 2 paradas en cada sentido (incluyendo las de Correos), y está cubierto por las líneas L1, L3, L5A, L5B, L6, B

B. Zona centro

Esta zona es de las que más actividad tiene de toda la ciudad. Cuenta con gran cantidad de sucursales bancarias, pequeños y medianos comercios y emplazamientos hosteleros.

La actividad de la zona se basa en este tipo de negocios, destacando los de tipo textil. En ese aspecto, cabe destacar la ocupación mayoritaria del aparcamiento existente por parte de los consumidores, ya que el número de trabajadores es muy inferior.

En esta área de actuación, hay también algunos supermercados que atraen a gran cantidad de personas, pero el sector no tiene tanta influencia como en otras zonas, a pesar de ser una de las más transitadas de la ciudad.

El centro de la ciudad se encuentra bien comunicado por el transporte público, con gran cantidad de paradas en calles principales y secundarias, y con la presencia del intercambiador en la Avenida de Compostilla, en el cual tienen parada todas las líneas del autobús urbano

La mayor parte del distrito ya cuenta con aparcamiento regulado, pero se han detectado algunos puntos conflictivos en los que centraremos la caracterización:

- *Poblado de MSP*

En su área de influencia se encuentran, entre otras, las Oficinas del Consejo Comarcal y del Diario de León, un parque infantil, el CP Valentín García Yebra y el Museo del Ferrocarril. Además, se trata de una zona residencial con aproximadamente 862 coches matriculados en los alrededores y tan solo 5 vados concedidos en sus calles principales.

CALLE	Nº VADOS
Avda. de la Minería	1
C/ Álvaro de Mendaña	4



Ayuntamiento de Ponferrada

En la relación de vados no se incluyen los que puede haber presentes en las calles Valle de Compludo, Valle de Laciana y Valle de Fornela, ya que son de acceso exclusivo para residentes.

La oferta de aparcamiento que actualmente ofrece la zona es de 173 plazas aproximadamente.

Todo esto conlleva la saturación de coches en la vía pública, debido a que es una zona con alta intensidad de movilidad al trabajo, se encuentra cerca de una zona de ocio significativa, y presenta tramos horarios en los que llega a colapsarse (horas de entrada y salida de los escolares).

En cuanto al transporte público, el barrio de La Minero cuenta con cuatro paradas de autobús por las que pasan las líneas L1, L2, L4, L5, L7 y B.

- *Barrio de Navaliegos y Puente García Ojeda*

La regulación del aparcamiento actual ya incluye algunas de sus calles, pero se ha detectado la necesidad de ampliarla a la Travesía Reyes Católicos, Calle Don Pelayo, Calle Hermanos Pinzón y puente García Ojeda.

Al igual que en los demás barrios o distritos anteriores, la caracterización se basa en la actividad que se desarrolla, tanto laboral y comercial, como educativa y de ocio.

Los dos colegios que se encuentran dentro del área de influencia, (Navaliegos y La Inmaculada) son los principales generadores de movilidad de la zona; no en vano son los centros que más trabajadores abarcan y, además, conllevan el desplazamiento del alumnado.

Entre las actividades que se desarrollan en la zona hay que mencionar la hostelería, ya que en el área de influencia existen numerosos bares y restaurantes que motivan la movilidad de clientes y trabajadores, y los pequeños comercios del sector textil.

No obstante, también existen otros centros de trabajo, como oficinas (Aquagest entre otras), una clínica veterinaria, varias peluquerías y centros de estética, un gimnasio y dos supermercados.

Para conocer el número de coches matriculados de la zona se tiene en cuenta la población residual de la zona, que es de 2.096 habitantes, y el índice de motorización de la ciudad, que es 0,67 coches/habitante. De esta manera, al barrio de Navaliegos le corresponde la matriculación de aproximadamente 1.404 coches.

La relación entre el número de vados y de coches pone de manifiesto que el aparcamiento es escaso, ya que pocos cuentan con plaza de garaje.



CALLE	Nº VADOS
Trav. de los Reyes Católicos	1
C/ Ortega y Gasset	11
C/ Juan Sebastián Elcano	1
C/ Juan de Austria	2
Avda. de los Reyes Católicos	7
C/ Covadonga	1
Avda. Tercio de Flandes	10
C/ Batalla de Otumba	3
C/ Hermanos Pinzón	5
C/ Don Pelayo	3
Av. Castillo (entre Luis del Olmo y C/Mercado Viejo)	0
TOTAL VADOS	44

De hecho, la oferta de aparcamiento actual comprende las calles mencionadas anteriormente, y suponen un total aproximado de 410 plazas de aparcamiento, de las cuales 26 ya están dispuestas como Zona Azul.

La oferta de transporte público del Barrio de Navaliegos consta de 2 paradas de autobús en cada sentido en la Avenida del Castillo y 1 parada en la Calle Ortega y Gasset, por las cuales discurren las líneas L2, L4, C y F1.

Tal y como establece el Plan de Movilidad motorizada diseñado para la ciudad de Ponferrada, es una medida muy importante proteger los aparcamientos de rotación y combatir el aparcamiento de alta duración.

Teniendo esto en consideración, cabe extender la zona azul a los barrios o distritos caracterizados anteriormente, es decir: **Sector 1 de la zona Alta de la ciudad (434 plazas), Poblado de La Minero (173 plazas) y Barrio de Navaliegos - Puente García Ojeda (384 plazas)**. Esto supone la ampliación de la regulación a **991 plazas de aparcamiento**.

Del mismo modo, se prevé destinar plazas reservadas para el estacionamiento exclusivo de minusválidos, siendo el porcentaje de plazas reservadas de una por cada cuarenta plazas o fracción adicional y se encontrarán debidamente señalizadas con el símbolo internacional de accesibilidad.

2.1.3.- Sistema tarifario propuesto

Las tarifas por aparcamiento de vehículos de tracción mecánica en las vías públicas de las zonas reguladas, se corresponderán en todo momento con las aprobadas por la corporación local, en



Ayuntamiento de Ponferrada

la correspondiente Ordenanza Fiscal y que a fecha de redacción del presente anteproyecto fija las siguientes:

- Tarifa de uso general zona azul:

Se aplicará a las zonas de regulación ordinaria de uso general (no residentes) y será:

Los primeros 20 minutos o fracción inferior..... 0,25 €.

De 20 a 30 minutos..... 0,35 €.

De 30 a 58 minutos..... 0,70 €.

Por dos horas..... 1,25 €.

No se admitirá moneda fraccionaria inferior a 5 cts.

El tiempo máximo de permanencia expedido por el parquímetro será de 2 horas.

Para residentes

Pago único anual40 €.

En caso de cambio de residencia, se podrá prorratear por trimestres naturales.

La obtención de la condición de residentes, estará sujeta a las Normas que se establezcan en la correspondiente Ordenanza aprobada por el Pleno del Excelentísimo Ayuntamiento de Ponferrada.

- Anulación de denuncia (tarifa de aparcamiento postpagada)

Tique postpago (media hora sobre tiempo permitido)..... 2,00 €

Tique postpago (en el resto de los casos) 7,00 €.

Todas las tarifas se mostrarán en lugar visible.

2.1.4.- Sistema Horario

El sistema horario se ajustará a lo especificado en la Ordenanza reguladora de los aparcamientos limitados.

- Duración del estacionamiento y horarios.

Se limita el estacionamiento en zona azul (salvo residentes) a una duración máxima de dos horas en la misma vía.

Horario de regulación:

De Lunes a Viernes entre 9.30 y 14 h. y 16.30 y 20.00 h.

Los Sábados de 9.30 a 14.00 h.

Libre, los Domingos y festivos.



Ayuntamiento de Ponferrada

2.2.- Servicio de retirada de vehículos

2.2.1.- Ámbito de implantación

El servicio de retirada de vehículos, se realizará en el todo ámbito del término municipal de Ponferrada, con sujeción a las normas y procedimientos que determinen las Autoridades.

- Servicios

a) Retirada de toda clase de vehículos en los casos previstos en el Art. 71.1 de Real Decreto Legislativo 339/90 modificado por art. único de Ley 18/2009, de 23 de noviembre RCL\2009\2257.

b) Otros servicios varios, para los que sea requerida por la autoridad competente.

Para ello se dotará al servicio de dos grúas de arrastre y el personal necesario para el correcto funcionamiento, tal como se expone en el apartado de descripción de medios humanos y materiales.

La Policía Municipal, dispondrá de un número de teléfono permanente al que llamar cuando sea requerida la prestación del servicio de retirada de vehículos, además de tener acceso a la frecuencia utilizada para las radiocomunicaciones establecidas para los servicios.

Los vehículos retirados, serán trasladados al depósito que para tales efectos se habilitará o construirá por el concesionario.

2.2.2.- Sistema Tarifario

El sistema de retirada de vehículos en el término Municipal de Ponferrada, se regulará por las tarifas que serán aprobadas por el Ayuntamiento, siendo propuestas las siguientes:

Tasa por retirada y traslado al depósito Municipal:

- Ciclomotores, motor y motocarro..... 11,0 €
- Turismos, furgonetas hasta 1500 Kg..... 35,00 €
- Autobuses, Camiones y remolques
de más de 1500 Kg. Hasta 2.500 Kg.....65,00 €

Todos los precios llevan incluido el IVA. actualmente en vigor.

Por depósito día o fracción

- Ciclomotores, motor y motocarro..... 6,00 €
- Turismos, furgonetas hasta 1500 Kg..... 11,00€
- Autobuses, Camiones y remolques
de más de 1500 Kg. Hasta 2.500 Kg.....21,00€

Todos los precios llevan incluido el IVA. actualmente en vigor.



Ayuntamiento de Ponferrada

2.2.3.- Sistema Horario

Durante el horario de regulación del aparcamiento, las grúas permanecerán estacionadas en el centro de la ciudad, dispuestas para realizar cualquier servicio que le sea encomendado a requerimiento de la autoridad competente.

Fuera de este horario tendrán un teléfono móvil, operativo siempre, para el aviso por parte de la Policía Municipal ante cualquier servicio que surja, personándose la grúa en el lugar señalado, en el menor tiempo posible.

Las dos grúas previstas, permanecerán en activo en un horario comprendido entre 8 y 22 h. y una de ellas permanecerá además en activo de 22 a 8 h.

2.3.- **Tramitación de denuncias**

El correcto funcionamiento del sistema de imposición y tramitación de denuncias, está directamente relacionado con el éxito del funcionamiento del servicio de regulación horaria del estacionamiento en vía pública.

Por ello, el adjudicatario prestará especial atención al seguimiento de los trámites de denuncia, tanto de los pasos que compete a su personal, como en los que competen a la Policía Local.

2.4.- **Duración del contrato**

La duración de la concesión contratada será de DIEZ AÑOS contados a partir del día en que pongan en funcionamiento todos los expendedores de tiques (nuevos y reformados), pudiéndose prorrogar por el Ayuntamiento por anualidades, hasta un máximo de CINCO más.

3.- **MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

3.1.- **Medios Materiales**

El concesionario aportará, a su cargo, íntegramente la organización, la prestación del servicio y su financiación, así como los siguientes elementos:

3.1.1.-Expendedores de tiques.

El concesionario, conservará, mantendrá y repondrá los expendedores del servicio y aportará todos aquellos que resulten necesarios por ampliaciones o por otras causas.

Las máquinas expendedoras se ubicarán a una distancia no superior a cuarenta metros, (medidos en línea recta) de cualquier plaza de estacionamiento, y como mínimo un expendedor por



Ayuntamiento de Ponferrada

cada 25 plazas. Se justificará este punto con toda claridad, en lo planos que deberán aportar con la oferta a presentar.

Los expendedores, se ubicarán según las determinaciones de los Servicios Técnicos Municipales, previo levantamiento de las correspondientes actas de replanteo.

Será por cuenta del adjudicatario la ejecución de toda la obra civil necesaria para la instalación de los expendedores, debiendo reponerse el pavimento a las condiciones iniciales así como el resto de las infraestructuras públicas afectadas, cumpliendo la normativa municipal en esta materia.

Características generales de los expendedores de tiques.-

Estas máquinas estarán fabricadas conforme a la normativa europea y estarán dotadas de:

- a) Medios de pago:
 - Monedas: una sola abertura, que deberá admitir la introducción de todas las piezas de curso legal.
 - Lector de tarjetas sin contacto MIFARE, con objeto de utilizar como medio de pago el monedero electrónico integrado en la Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Ponferrada.
- b) Flexibilidad total en la programación de tarifas y horarios, incluso varias tarifas simultáneas y muy especialmente las que se prevean en la Ordenanza Municipal del servicio.
- c) Tendrán previsto el descuento automático de los periodos gratuitos y existirá la posibilidad de anulación en caso de equivocación, antes de la emisión del tique.
- d) Señalización de la hora de fin de estacionamiento autorizado para información del usuario a medida que se introduzcan las monedas y cantidad pagada, en caracteres muy visibles.
- e) En los tiques, se imprimirá el día del mes, la hora y el minuto en que termine el estacionamiento, en caracteres muy visibles, y el importe pagado, admitiendo impresiones gráficas varias.
- f) Limitación automática del tiempo autorizado con rechazo de monedas de exceso.
- g) Rapidez en el suministro de información.
- h) Deberán contar con un sistema para evitar que el usuario pague por encima del tiempo autorizado.
- i) Cada expendedor, contará con un número de identificación que lo individualice y que aparecerá en los estadillos que expida referentes a información interna que pudiera suministrar.



Ayuntamiento de Ponferrada

j) Toda la información almacenada deberá estar protegida de forma que no sea posible su pérdida por fallo de suministro o por manipulación incorrecta, en caso de agotarse o detectarse fallo en la salida del tique, el aparato se pondrá automáticamente fuera de servicio y cerrará la entrada de moneda.

k) Podrá obtenerse "in situ", información impresa o mediante ordenador portátil del funcionamiento del expendedor en cualquier momento (estado del papel, reloj, programación, batería, etc.); esta información se obtendrá mediante los códigos o llaves adecuadas.

l) El expendedor dará información estadística, de forma impresa, respecto a los siguientes conceptos:

- Identificación del expendedor
 - número de recaudación.
 - Fecha y hora de la última recaudación y de la actual recaudación en metálico y por recarga de tarjetas.
 - Número de servicios agrupados por la duración de los mismos.

m) La máquina podrá proporcionar doble tique. El primero como justificante de pago del estacionamiento y el segundo del mismo tamaño que el primero, pero claramente diferenciado, para el uso como resguardo.

n) La máquina proporcionará el tique especial de postpago.

o) Existirá la posibilidad de seleccionar en el display las instrucciones de uso, al menos en dos idiomas, además del Español.

Condiciones de seguridad:

- a) El expendedor se presentará como una caja fuerte en la vía pública
- b) Todas las cerraduras exteriores, serán del tipo de seguridad
- c) Estarán concebidas de manera que impidan en lo posible toda introducción mal intencionada de objetos o materias cualesquiera que pudieran impedir la utilización normal de la cerradura.
- d) El dinero quedará dentro de una caja fuerte y transferirá a otro recipiente su contenido por gravedad, mediante la apertura de una trampa de acero accionada con una cabeza especial.
- e) Se dispondrá de llaves diferentes para acceder a las partes técnicas y a la alcancía.
- f) Se preverá, por si se desea, que la entrada de monedas quede bloqueada automáticamente durante la noche, mediante la instalación del dispositivo adecuado.



Ayuntamiento de Ponferrada

g) Los aparatos estarán preparados para trabajar con margen de temperatura entre -15°C hasta +50°C, y elevados grados de humedad.

Condiciones de Estética.

a) Los equipos, por su tamaño, diseño y color, armonizarán perfectamente con el entorno urbano en el cual van a ser instalados.

b) Los aparatos (carcasas, soportes y mecanismos) estarán concebidos para tener una duración de vida mínima de 10 años, en condiciones normales de uso, sin desgaste que pueda perjudicar a sus cualidades de seguridad, funcionamiento y precisión.

c) Los materiales empleados deberán ser conformes a las normas europeas.

d) La caja del expendedor, deberá disponer de un tratamiento que la haga susceptible de una alta resistencia a la intemperie así como unos sistemas de sujeción al pie, de apertura del frontal, que impidan su manipulación fraudulenta.

e) El tratamiento de la superficie de la carcasa permitirá la limpieza de los grafitis y de otras marcas, sin degradar el estado de la superficie y el color.

Mantenimiento

a) Los expendedores de Tiques, serán de mantenimiento fácil y rápido.

b) Cada rollo de tiques, constará de un mínimo de 3000 tiques; cuando se acaben, el aparato se pondrá automáticamente fuera de servicio, y se cerrará la entrada de monedas.

Autonomía

a) Autonomía total de los expendedores mediante la instalación de paneles solares.

b) Llevarán un sistema de protección de la red, mediante elementos eléctricos correspondientes (magnetotérmicos y diferencial), así como toma de tierra y demás normas del R.E.B.T.

3.1.2.-Informatización al proceso de denuncias

Se realizará mediante sistema informático la automatización del proceso de imposición y tramitación de denuncias, de aquellos vehículos estacionados en aparcamientos libres regulados, que no cumplan los requisitos establecidos.

El sistema se compondrá básicamente en:



Ayuntamiento de Ponferrada

- Un terminal portátil por cada vigilante para el aviso de la denuncia
- Un equipo informático de gestión e impresión de denuncias
- Un programa de tratamiento en terminal, y para la gestión integral de denuncias.

3.1.3.- Retirada y depósito de vehículos

Vehículos grúa

Estos vehículos tendrán una capacidad de arrastre superior a 3.000 Kg., con los que se puedan retirar toda clase de vehículos incluidos los todo-terreno, etc.

Estarán equipados con emisora, barras, tensores, gatos y todo tipo de accesorios necesarios para ejecutar eficazmente su cometido, por el sistema de arrastre.

Los vehículos llevarán perfectamente visible el distintivo del Ayuntamiento de Ponferrada, con la indicación de "*Servicio Municipal de Grúa*".

Este servicio se dotará de dos vehículos grúa, con las características antes indicadas.

Como apoyo para la prestación del servicio, se incluirá una cámara fotográfica con fechador para obtener medios de comprobación del estado del vehículo (fotografías del vehículo antes de la retirada), así como el motivo de su retirada en el caso de posteriores reclamaciones por parte del usuario, o de discrepancias en cuanto a su estado o motivo de la retirada.

Local para el depósito de vehículos retirados

Contará el concesionario con un local en el casco urbano de Ponferrada, lo más próximo posible a la zona de aparcamiento regulada, donde se depositen los vehículos que son retirados por las grúas.

Dicho local contará con las preceptivas medidas de seguridad para la guarda de los vehículos allí estacionados. Tendrá una superficie útil no inferior a 600 m².

3.1.4.- Señalización

La señalización, tanto vertical como horizontal, será la necesaria para que en ningún caso se puedan plantear dudas al usuario de que la plaza de aparcamiento que pretenda ocupar se encuentra sometida a control.

La retirada de la señalización existente, afectada por la implantación de la nueva, se realizará a cargo del adjudicatario, y se entregará a los servicios municipales de tráfico. Tanto la nueva señalización como la retirada de la antigua, será en todo caso aprobada y supervisada por dichos servicios.



Ayuntamiento de Ponferrada

El estado de conservación de toda la señalización se mantendrá en un nivel alto, ofreciendo en todo momento, un aspecto limpio y cuidado, debiendo efectuarse a cargo del adjudicatario las labores de mantenimiento periódicas, o cuando así lo requieran los servicios técnicos municipales.

El adjudicatario, se verá obligado a efectuar las modificaciones necesarias para adecuar la señalización existente a las nuevas condiciones de regulación del tráfico, en el caso de cualquier cambio del mismo, a requerimiento del Excelentísimo Ayuntamiento de Ponferrada.

a) Señalización vertical

La señalización vertical cumplirá lo dispuesto en el Reglamento General de Circulación (R.D. 1428/2003 de 21 de noviembre) y será aprobada por la Policía Municipal y por los Servicios Técnicos Municipales.

La cantidad y disposición de las señales, además de cumplir con el mencionado Reglamento, irán acordes con los condicionantes de estética y medio ambiente que requiere el Ayuntamiento de Ponferrada y las recomendaciones de la Policía Municipal y de los técnicos municipales, en cuya presencia se procederá al replanteo definitivo.

La señalización vertical deberá ser aprobada por el Ayuntamiento (Policía Municipal y servicios Técnicos Municipales).

- *Señales de entrada, fin de zona y Señales informativas del expendedor más próximo*

Estas señales, contarán con el texto e información siguiente:

- Horario de control
- Tiempo máximo de estacionamiento autorizado
- Necesidad de pagar el estacionamiento en expendedores
- Tipología de la zona a regular

Las señales serán de aluminio lacado 600*900 con poste de aluminio lacado 60 diámetro *4 grosor.

Dado que la zona ORA existente ya cuenta con la señalización adecuada, se estima necesaria la colocación de 40 señales para delimitar la entrada y salida de la nueva zona regulada, y en su caso, para las renovaciones que sean oportunas.

- *Señales de Carga-Descarga y Reservas.*

Estas señales delimitarán dentro de las zonas reguladas, aquellos espacios que tendrán un tratamiento especial.

Carga y Descarga

La señal informará acerca de la regulación horaria de las horas de carga y descarga, así como del horario de ésta.



Ayuntamiento de Ponferrada

Reservas.

Serán reservas especiales dentro de la zona con aparcamiento regulado, y quedarán reflejados en la Ordenanza Reguladora.

b) Señalización horizontal

La señalización horizontal, se utilizará atendiendo a criterios de estética del entorno urbano de Ponferrada (incluso reservado motos y reservado minusválidos).

Incluirá el marcaje de todas las plazas sujetas a control, tanto en batería como en línea.

Se utilizará exclusivamente como complemento de la señalización vertical; será de pintura azul eléctrico fuerte, en bandas de 0,10 m., e irá dirigida a informar al usuario del servicio, de forma que no surjan dudas sobre las características de las plazas de estacionamiento reguladas.

Las zonas de Carga y Descarga se señalarán en discretas bandas de color amarillo alternadas con tramos azules, según las zonas.

El pintado se realizará en colaboración y coordinación con la Policía Municipal y los servicios Técnicos Municipales.

3.1.5.- Otros medios

a) Sistema de comunicaciones

Se deberá contar con un equipo completo de comunicaciones (radiotelefonía, PDA, smartphone o similar...), cuyos cometidos principales sean, la coordinación de los trabajos entre el Concesionario y la Policía Municipal, optimizar las tareas de mantenimiento de las instalaciones, mejorar la información al usuario, dar avisos de actos que ocurren en la vía pública, conexión con el servicio de grúa, etc.

Estos equipos habrán de estar debidamente homologados, y cumplirán la Normativa sectorial vigente.

b) Equipos informáticos y ofimáticos

Ordenadores, impresoras, fax, teléfono, etc.

3.2.- Medios Humanos

3.2.1.- Generalidades



Ayuntamiento de Ponferrada

Se dispondrá de una plantilla de personal suficiente para controlar el estacionamiento de vehículos de una forma eficiente, con el fin de atender correctamente el servicio de aparcamiento regulado y retirada-depósito de vehículos.

Se exigirá un mínimo de:

- 1 Delegado o director técnico
- 1 Jefe de centro
- 2 Administrativo-administrativo (recaudador)
- 1 Técnico de mantenimiento
- 1 Oficial de oficios varios (Operario en el depósito de vehículos)
- 19 Controladores de la zona ORA
- 1 Controlador que vigile la ocupación de la vía pública con carácter lucrativo y en especial, la ordenanza que regula el uso de terrazas cubiertas y sin cubrir
- 6 Gruistas

A los efectos de subrogación de los trabajadores, se ajustará lo previsto en el Convenio Colectivo de los trabajadores de Dornier (actual concesionaria del servicio) publicado en el BOP del 3 de noviembre de 2008, respetando las categorías y antigüedades adquiridas (anexo 2)

3.2.2.- Gestión del personal

El número de vigilantes precisos para la realización del servicio, será el que contemple los turnos, vacaciones, absentismos, etc. de forma que se garantice un perfecto control de las plazas, con un mínimo de un vigilante en la vía pública por cada 150 plazas de aparcamiento. La cantidad total de horas de servicio serán cubiertas por el personal fijo más el personal eventual necesario.

Dicho personal, vendrá descrito con todo detalle en la memoria de explotación de la oferta a presentar, debiendo indicarse las rutas de vigilancia previstas con el número de plazas, tiempo de recorrido, etc. Se determinarán las rutas de forma que pueda hacerse el recorrido de cada una en un tiempo máximo de treinta minutos.

Encargado Jefe será el responsable coordinador de todas las actividades, y que actuará asimismo para mantener las relaciones del concesionario con los responsables municipales.

Los operarios permanentes estarán ubicados en el depósito de vehículos para recepción, custodia y entrega de los mismos.

En caso de que sea necesario contratar personal, será preferentemente proveniente de desempleo, inscrito en la Oficina de Empleo de Ponferrada o en la bolsa de trabajo del IMFE.

3.2.3.- Imagen e identificación del personal



Ayuntamiento de Ponferrada

Todo el personal irá correctamente uniformado llevando en el antebrazo el distintivo de Controlador de la zona de aparcamiento regulado., debiendo ambos ser aprobados por el Ayuntamiento.

3.3.- Instalaciones fijas

Se deberá disponer de un local próximo a la zona regulada, en el que se atenderá a los usuarios del servicio. Y otro local para el almacenamiento y custodia de los vehículos retirados por el servicio de grúa, en el que estarán ubicadas al menos una oficina, un almacén, vestuarios y aseos para su personal.

4.- ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Organización y sistema de explotación del servicio

Para la correcta prestación del servicio de regulación del estacionamiento y servicio de retirada y depósito de vehículos, como ya se ha dicho, se contará con una plantilla tal que permita el control total de la explotación.

Además, es importante facilitar el pago al usuario permitiendo el uso de la tarjeta ciudadana (Tarjeta sin contacto Myfare) como monedero electrónico.

La duración de la concesión, se ajustará a lo especificado en el Pliego de Condiciones Económico Administrativas que ha de regir el servicio público de regulación de espacios de aparcamiento en la vía pública.

El Ayuntamiento podrá suprimir el servicio en una o varias zonas sujetas a regulación con motivo de actividades festivas, deportivas, medidas de seguridad o cualquier actividad de interés Municipal, con carácter extraordinario.

Dentro de las zonas afectadas, se habilitarán áreas de carga y descarga, que estarán indicadas con señalización vertical y marcas viales adecuadas.

Las zonas de estacionamiento regulado no se utilizarán por vehículos con categoría distinta a la expresamente establecida.

Junto al comienzo y finalización del estacionamiento regulado, se señala un espacio destinado a aparcamiento gratuito de vehículos de dos ruedas, el cual se distribuye en las proximidades de los pasos de peatones o en otros lugares que se determinen por la Policía Municipal.

4.2.- Procedimientos operativos del servicio.

A continuación se detallan los procedimientos operativos más representativos del servicio, los cuales estarán sujetos a un Plan de Control de Calidad.



Ayuntamiento de Ponferrada

Recaudación de ingresos

- Las máquinas expendedoras colocadas, ofrecerán las garantías suficientes contra el robo y el vandalismo y ofrecerán fiabilidad en la contabilidad de los ingresos
- La recaudación se realizará en horas tempranas de la mañana, cuando las calles estén menos concurridas y sea más seguro y cómodo el trabajo, realizando esta operación una vez por semana para garantizar la capacidad de la alcancía y no recaudar elevadas cantidades de dinero.

El recuento se realizará utilizando una máquina adecuada que permita una rápida y fiable contabilización de los ingresos obtenidos.

El personal de la empresa adjudicataria realizará la recaudación de los expendedores de tiques; una vez efectuada la recaudación, se transportará con un vehículo de fondos al banco donde se realizará el recuento y posterior ingreso.

La máquina expenderá un tique de liquidación diferenciando los ingresos en efectivo y los pagos realizados mediante monedero electrónico.

La empresa enviará al Ayuntamiento, dentro del plazo mensual establecido, las oportunas liquidaciones, presentando además una memoria explicativa y balance general donde figurarán el total de los ingresos obtenidos en las sucesivas recaudaciones, todo ello sin perjuicio de que el Ayuntamiento pueda exigir que las cuentas presentadas hayan sido previamente auditadas.

Para garantizar el transporte de fondos y la seguridad de las operaciones de manejo de monedas, se contará con el servicio de una empresa de seguridad con experiencia y se suscribirá una póliza de seguros que garantice cualquier pérdida o robo de los fondos recaudatorios; todo ello con cargo al concesionario.

Tramitación de denuncias

Una vez comienza la jornada laboral, los agentes de calle comprobarán si las máquinas expendedoras funcionan correctamente, pasando a continuación a revisar los vehículos estacionados y denunciar los que estén cometiendo infracción. Si el artículo infringido es por excederse del tiempo, junto con el boletín de denuncia se colocará un sobre con las instrucciones a seguir para la paralización de la misma. Finalizada la jornada los agentes recogen de los buzones de las máquinas expendedoras las posibles anulaciones que los usuarios hayan realizado a lo largo del día, haciéndose entrega al personal de mantenimiento para que estos las entreguen al Ayuntamiento.

Se establecerá un procedimiento de actuación frente a las reclamaciones realizadas por los clientes o usuarios del servicio, que será de aplicación a todos los usuarios clientes y usuarios del



Ayuntamiento de Ponferrada

aparcamiento, en la zona de estacionamiento controlado, y relativas a los productos o servicios prestados por la empresa adjudicataria.

Existirá una hoja de reclamaciones disponible para todos los usuarios; dicha hoja hará que se ponga en marcha todo el dispositivo necesario para gestionar y tramitar una reclamación.

4.3.- Procedimientos operativos de servicio de retirada y depósito de vehículos

La ejecución del servicio consistirá básicamente en la retirada de vehículos de la vía pública en aquellos casos que sean susceptibles de su traslado por la grúa al depósito.

Los trabajos requeridos para la realización del servicio estarán encomendados al personal de la grúa, y comprenderán todas las tareas necesarias hasta el ingreso del vehículo en el depósito.

Será competencia también del personal de la grúa el pequeño mantenimiento del vehículo, la limpieza del mismo así como la cumplimentación de los partes y estadillos para el completo control del servicio.

Las operaciones de la grúa serán dirigidas por un agente de la policía local, quien indicará el vehículo a retirar y extenderá el correspondiente boletín de denuncia y los partes de control del estado del vehículo a retirar.

Será el agente de la Policía Municipal quien decida en cada ocasión, cuándo y dónde se producirá la retirada de un vehículo, procediendo los operarios de la grúa de acuerdo con éste.

Una vez en el depósito, se efectuará la descarga del vehículo, observando las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de daño al mismo.

En caso de producirse alguna incidencia durante la carga, transporte o descarga del vehículo, se anotará ésta en el correspondiente parte de incidencias, detallando las circunstancias y consecuencias de la misma, y se entregará al personal administrativo del depósito.

Posteriormente, la grúa se incorporará al servicio.

4.4.- Coordinación con el servicio de grúa.

Ambos servicios se realizarán de forma complementaria, no olvidando que para llevar a cabo el servicio de regulación del aparcamiento, es necesario contar con una serie de operarios que realizarán varios trabajos:

- Control de los vehículos estacionados.
- Avisos de infracciones a la policía.
- Información a los usuarios.
- Auxilio a ciudadanos.



Ayuntamiento de Ponferrada

- Imposición de denuncias a los vehículos de acuerdo con lo previsto en la Ley de Seguridad Vial y las Ordenanzas Reguladoras.

Además de estas tareas se realizará la detección de infracciones y comunicación de las mismas a la Policía Municipal.

- Los vigilantes de la zona de aparcamiento regulado. notificarán los datos de los vehículos susceptibles de ser retirados de la vía pública, a la Policía Municipal.
- Desde la base de la policía local se comunicará al agente la correspondiente infracción.
- El agente procederá a la denuncia del infractor y si es necesario a dar aviso al servicio de grúa.

Mediante esta colaboración se logrará una mayor eficacia del sistema en la zona regulada, incorporando indirectamente los vigilantes al servicio de la grúa.

4.5.- Estudio y control técnico de los servicios

En este apartado, se tratan los aspectos del procedimiento y control a seguir para la prestación de los servicios.

Se dividirán en:

- Planificación del servicio de retirada y depósito de vehículos.
- Estudio y control técnicos del servicio de la grúa.
- Sistema
- Control del tiempo de estacionamiento.

Planificación del servicio de retirada y depósito de vehículos

La correcta planificación del servicio, permitirá la mejora en la calidad y control del mismo. En base a ello, será necesaria la presentación al Ayuntamiento con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, de un "Plan de actuación inicial del servicio de grúa".

Estudio y control técnicos del servicio de la grúa

Para la prestación de este servicio, es necesaria una perfecta organización que garantice el control de la actividad en cada momento, orientada a los siguientes objetivos:

- a) Control de los vehículos retirados.
- b) Vehículos retirados por cada zona de actuación.
- c) Tipo de infracción de los vehículos retirados.
- d) Control del kilometraje realizado.
- e) Control de los consumos del vehículo.
- f) Número de servicios.



Ayuntamiento de Ponferrada

- g) Estadísticas de productividad.
- h) Control de la facturación.

Control del tiempo de estacionamiento.

Este apartado hace referencia al procedimiento de regulación del tiempo de estacionamiento de los vehículos estacionados en la vía pública, desde el punto de vista de las herramientas a emplear, que se realizará mediante los expendedores de tiques, de los que ya se han definido sus principales características en el apartado 3.1.1. del presente estudio.

5.- SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se justificará el sistema a implantar, principios, objetivos, sistema, plan de calidad, procesos, metodología, etc.

6.- CAMPAÑA DE DIFUSIÓN INFORMATIVA, INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO

6.1.- Campaña de sensibilización e información ante la regulación del estacionamiento

Si bien la regulación del aparcamiento en superficie lleva funcionando años en Ponferrada, la ampliación de la zona implicada podría conllevar descontento e indisciplina en el ciudadano.

Por ello, se deberá llevar a cabo una campaña de sensibilización que intentará alcanzar los siguientes objetivos:

- Informar a diferentes colectivos del municipio del principal objetivo del servicio: alcanzar la movilidad urbana sostenible en Ponferrada
- Informar de los aspectos operativos del servicio, procedimiento de utilización, sistemas tarifarios y horarios, medios de atención al ciudadano y otros pormenores del servicio.

En las semanas anteriores a la puesta en marcha se presentará el procedimiento a seguir, mediante acciones de márketing directo y relaciones públicas, lanzando una campaña de sensibilización e información de los procedimientos a utilizar por el servicio.

En esta fase se informará sobre todo a los residentes de las nuevas zonas afectadas por la regulación del aparcamiento a través de comunicados en prensa, o bien mediante folletos informativos, que se pondrán a disposición del ciudadano, donde se explicarán todos los requisitos a cumplir para obtener el distintivo correspondiente, y cuáles son las modalidades de pago de que dispone para aparcar en la zona.

Una vez concluida esta primera etapa, se informará a los conductores que aparcan en las zonas reguladas de las características del funcionamiento del sistema, mediante folletos, expositores, carteles e información directa en la vía pública.



Ayuntamiento de Ponferrada

La campaña publicitaria se realizará principalmente mediante la presa local, radio y marketing directo.

6.2.- Atención al ciudadano

La atención al ciudadano es una actividad que debe ser realizada de forma conveniente, respondiendo a múltiples objetivos, tendentes todos ellos a acercar al ciudadano a un completo conocimiento de los objetivos y del funcionamiento de la zona de aparcamiento regulado, recabando la información necesaria de los usuarios para la mejora de los servicios a prestar.

Para ello el concesionario, dispondrá de medios técnicos y administrativos suficientes para la atención al público, mediante teléfono, buzón de sugerencias, hojas de reclamaciones, etc.

Ponferrada, 31 de Enero de 2012

El Técnico de Movilidad y transporte

Fdo.: Francisco M. Jordán Benavente

**Ayuntamiento de Ponferrada****ANEXO 1**

Teniendo en cuenta que el servicio de regulación de aparcamiento ya está en funcionamiento y que el régimen de la concesión actual establece que los bienes adquiridos para la prestación reviertan al finalizar la concesión, la inversión mínima se limita a la siguiente:

	INVERSIONES Y OTROS GASTOS BÁSICOS	Uds	Precio	Total
1.-	Expendedor de tiques de estacionamiento, con alimentación solar, adaptado para el pago con tarjeta sin contacto MYFARE, diseño y programas según lo especificado en la memoria y en el pliego de condiciones técnicas, incluso elementos de anclaje y protección.			
	Adaptación parquímetros existentes	71	2.046	145.266
	Adquisición nuevos parquímetros	40	7.759,65	310.386
2.-	Stock de piezas de repuesto necesario para atender el parque de expendedores.	40	420	16.800
3.-	Obra civil para la instalación y anclaje del expendedor, incluyendo acometidas eléctricas, de telecomunicaciones, etc., y reposición de aceras y otras infraestructuras.	40	325	13.000
4.-	Señal de localización del expendedor, incluso poste de anclaje, instalación, obra civil, y reposición de aceras y otras estructuras.	5	280	1.400
5.-	Señal de entrada a la zona regulada, incluso poste de anclaje, instalación, obra civil.	19	280	5.320
6.-	Señal de fin de zona regulada, incluso poste de anclaje, instalación, obra civil.	18	280	5.040
7.-	ORA Recolocación de señales en la antigua zona	7	170€	1.190€
8.-	Pintado de plaza de estacionamiento, (incluyendo estacionamiento regulado)	991 plazas	7€	6.937€

**Ayuntamiento de Ponferrada**

9.-	Radio-transmisor portátil, homologado, incluso cargador individual, baterías, etc. / Equipo equivalente homologado , incluido cargador, baterías, etc.	25Ud (PDA)	340€	8.500€
		25 Ud IMPRESORA	295€	7.375€
10.-	Máquina contadora y clasificadora de monedas.	1	3.000€	3.000€
11.-	Campaña de publicidad e información, y otros varios.	1	3.000€	3.000€
12.-	Acondicionamiento de local para depósito de vehículos.	1	60.000€	60.000€
13.-	Mobiliario y acondicionamiento de la oficina - taller.	1	15.000€	15.000€
14.-	Licencia de imposición de denuncias por terminal	19	108 €	2.052€
	Licencia de descarga de denuncias on-line por terminal	19	72€	1.368€
	Licencia de firma digital	19	36€	684€
	Licencia de imposición de denuncias en puesto central (winid) y cuna de descarga	1	2340€	2340€
	Licencia programa de denuncias Winid asociadas a los terminales	19	108€	2.052€
	Lector Optico de codigo de barras para anulación de denuncias	1	222€	222€
15.-	Cámara fotográfica, con fechador.	2	200€	400€
16.-	Vehículo ligero, tipo furgoneta para servicio de control de mantenimiento.	1	15.000€	15.000€
17.-	Vehículo pesado, grúa para retirada de todo tipo de vehículos según lo especificado en la memoria y en el pliego de condiciones técnicas.	2	45.250€	90.500€
	Total inversión básica			716.832 €

**ANEXO 2****PERSONAL SERVICIO ORA Y GRÚA****Categorías y antigüedad**

Categoría	Antigüedad
Jefe de Centro	15/07/1997
Técnico de Mantenimiento	21/11/2001
Auxiliar Administrativo	07/11/2001
Auxiliar Administrativo	15/01/2007
Oficial Oficios Varios	26/08/2002
Controlador ORA	21/11/2001
Controlador ORA	06/06/2008
Controlador ORA	21/11/2001
Controlador ORA	21/11/2001
Gruista	16/01/2002
Gruista	15/02/2002
Gruista	19/11/2001
Gruista	11/02/2002
Gruista	21/11/2001
Gruista	22/04/2002

