

## **PROGRAMA 132B**

### **SEGURIDAD VIAL**

#### **1. DESCRIPCIÓN.**

El Programa es la plasmación presupuestaria de la política pública de seguridad vial que, con el objetivo central de reducir las víctimas de accidentes de tráfico y los accidentes mismos, se desarrolla por el Gobierno y en la que ejerce un papel central el organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico (Dirección General de Tráfico).

Desde la perspectiva jurídica, la política de seguridad vial encuentra su marco normativo y competencial en el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo. Esta Ley fue objeto de una importante modificación en 2009 (por medio de la Ley 18/2009) incorporando regulaciones (como, a título de ejemplo, la dirección electrónica vial o el tablón electrónico edictal) que inciden de manera significativa en la determinación de actividades y objetivos del programa presupuestario.

Desde una perspectiva de políticas públicas la reducción de la siniestralidad, como objetivo enunciado desde 2004 en los programas de Gobierno y en 2005 en el Programa Nacional de Reformas, tiene como fundamento el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), eje central de actuaciones del Gobierno de la Nación en esta materia, estando ya finalizado el aprobado para el período 2005-2008 y en avanzada preparación el correspondiente al período 2011-2020. En este contexto, el programa persigue la consolidación y evolución de la política de seguridad vial como elemento constante en la agenda política de todos los poderes públicos y como referente ya incorporado en la conciencia social colectiva.

La política de seguridad vial tiene otros componentes derivados de las competencias del Gobierno en esta materia, y que también integran la planificación de actividades y la determinación de objetivos del programa presupuestario.

Así, la gestión administrativa de vehículos, conductores, sanciones y transportes especiales son competencia del Gobierno (con excepciones parciales en las Comunidades de Cataluña y País Vasco) que se ejerce a través la Jefatura Central de Tráfico y que se caracteriza por su impacto en el servicio a los ciudadanos (volúmenes de tramitación masivos), por su incidencia en sectores económicos sensibles – singularmente el del automóvil- , y en el caso del procedimiento sancionador por su estrecha interrelación con los objetivos de reducción de la siniestralidad.

De igual modo, la gestión del tráfico y la movilidad, a través de la red de centros de gestión del tráfico de la DGT, proporciona información a la ciudadanía sobre el estado de las carreteras, coordina a los distintos agentes implicados en asegurar la movilidad y la seguridad vial, y sirve de instrumento para la adopción inmediata de decisiones que garanticen la máxima fluidez, seguridad y fiabilidad en la circulación por carretera.

Finalmente, como factor relevante en los objetivos de seguridad vial, destaca la educación y concienciación permanente, así como la formación de los conductores y de otros agentes involucrados en la circulación viaria.

El programa se completa con los objetivos de racionalización interna, orientada a los recursos humanos, económicos y materiales de la organización, indispensables en un contexto de ajuste económico que obliga a redefinir el funcionamiento de la organización para incrementar su eficiencia y garantizar su viabilidad.

## **2. ACTIVIDADES.**

Los tres objetivos primordiales y permanentes del programa, marcados por el ámbito de competencias en el que se desarrolla, son los siguientes:

- Disminuir el número de víctimas y de accidentes de tráfico.
- Garantizar la movilidad a través de una adecuada gestión del tráfico.
- Proveer la gestión de todos los trámites asociados a la gestión de la circulación.

En este contexto se plantean los objetivos y la estrategia a seguir en 2011 y los próximos años. Para ello, es imprescindible coordinar los trabajos de modernización y

los cambios internos, culturales y tecnológicos, garantizando la continuidad y mejora de los servicios que actualmente proporciona el Organismo en seguridad vial, gestión del tráfico y tramitación administrativa.

En esa definición estratégica, el programa se fundamenta en la concreción de unas finalidades cuyo cumplimiento facilitarían la consecución de los objetivos antes mencionados. Estas finalidades son:

- Liderar el proceso de reducción de accidentes de Tráfico continuando las políticas de Seguridad Vial que han permitido alcanzar y superar el objetivo europeo de reducción del 50% de víctimas mortales en 2010.
- Desarrollar e impulsar el Bienestar Vial.
- Liderar la coordinación a nivel nacional en materia de Seguridad Vial y Movilidad.
- Desarrollar e Impulsar la Movilidad Sostenible e Integral.
- Prestar un Servicio público de máxima Calidad en lo relativo a la gestión de tráfico y la movilidad y a lo relativo a los trámites de vehículos, conductores y sanciones.
- Ser el organismo centralizador a nivel nacional y proveedor de la información relacionada con la gestión del tráfico y la movilidad y con el vehículo, con el conductor y con las sanciones.
- Adecuar la operativa y el modelo de gestión del Organismo a los nuevos retos derivados del uso de soluciones tecnológicas y del contexto económico desfavorable.

Las actuaciones que se contemplan en el programa se han distribuido en cuatro áreas, a fin de facilitar su seguimiento y dar respuesta a los objetivos planteados. Estas áreas son:

- Seguridad vial.
- Gestión del Tráfico y Movilidad.
- Servicios Administrativos al Ciudadano.
- Organización interna.

## **2.1. Área de Seguridad Vial**

Como ya se ha señalado, el instrumento de referencia en esta área es el Plan Estratégico de Seguridad Vial. En España, en los primeros años de la década se alcanzaron unas cifras de siniestralidad tales (5.399 fallecidos en accidentes de tráfico en 2003) que hicieron saltar las alarmas sociales y el problema pasó a primer plano. El Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV, en adelante) se redacta para el período 2004-2008 bajo una clara conciencia ciudadana de la necesidad de atajar el problema y con un acervo de mejores prácticas ya testadas en los países de nuestro entorno. Conformado por 8+2 Áreas Estratégicas o ámbitos de actuación, que supusieron una adaptación al caso español del esquema de prioridades del Programa de Acción Europeo, y a su vez divididas en 19 Líneas Estratégicas y más de 150 actuaciones a realizar por los distintos ámbitos competenciales (Administración General del Estado, Comunidades autónomas y Ayuntamientos) entre las que la DGT priorizó las medidas que inciden en el cambio de conducta del conductor a través del cumplimiento de la norma (el carné por puntos, la reforma del Código Penal, la reforma de la obtención del permiso, etcétera) y las acciones dirigidas a la vigilancia y control de ese cumplimiento. El resultado general del PESV ha sido exitoso y conocido: Entre 2003 y 2008 (años de vigencia del plan) se ha producido una reducción del 42,6% en el número total de fallecidos, mejorando incluso el 40% perseguido. En 2009 esa reducción respecto al año de referencia alcanzó el 52,5%, mejorando el objetivo europeo un año antes del plazo marcado. Para el período 2011-2020 se está finalizando la preparación de una nueva Estrategia.

El Área de Seguridad Vial se centra, además, en la educación y formación, en el impulso de la cultura de la Seguridad Vial entre la ciudadanía, y en la elaboración de planes estratégicos específicos en la materia, que sirven además como mecanismo para la coordinación con el resto de administraciones públicas y agentes.

Igualmente se encarga de contribuir a la seguridad de los conductores a través de la seguridad de vehículos e infraestructuras, aprovechando las mejoras derivadas del desarrollo tecnológico y la innovación en el ámbito de Seguridad Vial.

En este contexto, la DGT desarrollará acciones centradas en la disminución de la accidentalidad y del número de fallecimientos impulsando las medidas incluidas en la nueva Estrategia de Seguridad Vial 2011-2020, cuya aprobación tendrá lugar en 2010, sustituyendo al anterior Plan estratégico 2005-2008.

A continuación se explicitan y desarrollan los 3 objetivos de esta Área, especificando para cada uno de ellos las acciones que se van a acometer.

**2.1.1. Objetivo 1: Concienciar e involucrar a la sociedad en la seguridad vial y lograr mejores comportamientos y una conducción más responsable, cívica y segura).**

La consecución de este objetivo tiene como metas específicas informar e involucrar a la sociedad en su responsabilidad con la mejora de la seguridad vial, consolidar el cambio de comportamiento de los usuarios de las vías supervisando el cumplimiento de las normas y potenciar la actividad de control de calidad en los centros colaboradores a fin de garantizar que los nuevos conductores reúnen las condiciones necesarias para realizar una conducción segura. Para el logro de estas metas se han planificado las siguientes acciones:

*Acción 1: Fomentar una conducción responsable*

La acción persigue mejorar la actitud de los usuarios de las vías para que se desarrollen comportamientos seguros, respetando las normas de tráfico y extremando la prudencia en sus desplazamientos.

La acción comprende las siguientes actividades:

- Campañas de comunicación para colectivos y temáticas específicos así como de factores de riesgo.
- Campañas de vigilancia y control para colectivos y temáticas específicos así como sobre factores de riesgo.

*Acción 2: Impulsar la educación en seguridad vial en el ámbito formal y no formal*

La acción consiste en trabajar con todos los integrantes del ámbito educativo para que en el proceso educacional se desarrollen actitudes basadas en valores de convivencia, respeto y cooperación como usuarios de las vías.

Las actividades que se integran en esta acción son:

- Desarrollo de contenidos de educación vial.

- Cursos y jornadas presenciales y on line para educadores y colaboradores.
- Concurso de Proyectos de Educación Vial.

Acción 3: Fomentar y mejorar la formación de los conductores y otros agentes implicados en la seguridad vial

La finalidad de la acción es la capacitación de los conductores en habilidades para una conducción segura es un elemento esencial para generar un adecuado comportamiento como usuario de la vía, y poner a su disposición toda la información sobre los factores de riesgo que inciden en su seguridad y en la del resto de los usuarios.

Como principales actividades se enumeran las siguientes:

- Consolidar la formación de seguridad vial de los nuevos conductores a través del aumento de los contenidos y horas de seguridad vial.
- Mejorar la formación de los conductores con conductas de riesgo a través de cursos de sensibilización y reeducación.

**2.1.2. Objetivo 2: Lograr Carreteras, Vehículos y Entornos más seguros**

El objetivo se orienta a conseguir carreteras más seguras y adaptadas al tráfico y vehículos actuales así como a disponer de vehículos equipados con más y mejores elementos de seguridad, para lo cual se desarrollarán las siguientes acciones:

Acción 1: Mejorar la fluidez del tráfico, la información al usuario de las vías y las acciones para el control de la seguridad de los vehículos

La acción tiene como elementos esenciales los siguientes:

- Realización de los estudios e informes para el seguimiento de los flujos de tráfico a lo largo del tiempo y el análisis de la aplicación de las medidas de regulación y gestión del tráfico descritas en el apartado 4.- Área de Gestión de Tráfico y Movilidad.
- Planificación y ejecución de las actuaciones derivadas de la aplicación de la Directiva sobre ITV en carretera.

Las actividades que integran la acción son las siguientes:

- Realización de informes tendentes al conocimiento y el comportamiento de las distintas variables que intervienen en los flujos de tráfico a lo largo de un periodo de tiempo.
- Ejecución de los correspondientes sistemas de control de vehículos en carretera.

### Acción 2: Impulso y despliegue del “e-call”

El “e-call” es una iniciativa de la Comisión Europea prevista para proporcionar ayuda rápida a los automovilistas implicados en un accidente de tráfico en cualquier parte de la Unión Europea mediante dispositivos instalados en los vehículos que, en caso de accidente, realizan automáticamente una llamada a los servicios de emergencia enviando datos sobre el incidente, incluyendo la posición (coordenadas de GNSS -GPS y en el futuro Galileo), dirección del vehículo, tiempo del accidente y tipo de vehículo. La acción pretende en 2011 la colaboración con el Organismo que lidera la implantación del e-call en España.

La actividad a desarrollar es la participación en reuniones de coordinación para la implantación del “e-call”.

### **2.1.3. Objetivo 3: Lograr una mayor coordinación y participación de los agentes implicados en garantizar la seguridad vial**

El objetivo tiene como fines específicos generar sinergias promoviendo la actuación conjunta de los diferentes agentes públicos y privados así como con los agentes colaboradores externos y disponer de más y mejor información para proporcionar un tratamiento eficaz de las problemáticas de seguridad vial. Para ello el programa contempla las siguientes acciones:

### Acción 1: Disponer de mecanismos de coordinación dinámicos y eficaces basados en el compromiso de los agentes involucrados

La mejora de la seguridad vial exige un tratamiento multidisciplinar para el cual el impulso y coordinación de las actuaciones, tanto de los diferentes ámbitos competenciales (Estado, Administración autonómica y Administración local) como de aquellos agentes económicos y sociales que trabajan en este ámbito, es fundamental.

Las actividades previstas son:

- Convenio con el Ministerio de Sanidad y Política Social para la intervención desde el ámbito sanitario.
- Convenio con el Ministerio de Fomento para la mejora de las infraestructuras y el tratamiento del transporte profesional.
- Convenio con el Instituto de Salud e Higiene en el Trabajo para la mejora de la accidentalidad en el ámbito laboral.
- Convenio con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para la mejora de la seguridad vial en el ámbito urbano.

*Acción 2: Potenciar la actividad de control de calidad en los centros colaboradores a fin de garantizar que los nuevos conductores reúnen las condiciones necesarias para realizar una conducción segura.*

La seguridad en la conducción de los nuevos conductores requiere que los agentes implicados, tanto en la formación como en la revisión de las aptitudes psicofísicas de aquellos, presten sus servicios con los niveles de calidad adecuados.

Como actividades a desarrollar se han planificado las siguientes:

- Reforzar el control de calidad de los Centros de Formación de Conductores y Centros de Reconocimiento de Conductores.
- Formar e informar a los examinadores de los cambios normativos y de actividad que les afecten.

## **2.2. Área de Gestión de Tráfico y Movilidad**

El Área Estratégica de Gestión de Tráfico y Movilidad esta enfocada a gestionar y optimizar de forma integral, la movilidad y el tráfico en carretera. El objetivo es la regulación y ordenación del tráfico con un carácter dinámico y adaptativo, así como disponer de una oferta completa e inmediata de información sobre tráfico y estado general de las carreteras, utilizando para ello las tecnologías más avanzadas y teniendo en cuenta las necesidades de movilidad sostenible que demanda la Sociedad.

Igualmente se contemplan acciones para contribuir a la seguridad de los conductores a través de la seguridad de las infraestructuras, aprovechando las mejoras



derivadas del desarrollo tecnológico y la innovación en el ámbito de gestión del tráfico y la movilidad.

Por otro lado, la reciente aprobación de la Directiva Europea sobre Sistemas Inteligentes de Transporte por Carretera establece junto al Plan de Acción de Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) un marco normativo adecuado en el que se han de desarrollar todas las actuaciones en esta materia, debiendo asimismo adaptar el resto de acciones que se hayan llevado a cabo anteriormente.

Los objetivos del área, su concreción y las acciones presupuestadas se exponen a continuación:

### **2.2.1. Objetivo 1: Desarrollar un modelo de movilidad sostenible y definir el Plan ITS 2011- 2020**

Los objetivos específicos que se persiguen son el desarrollo de acciones en el marco de la Estrategia Española de Movilidad Sostenible, asignando responsables y plazos de tiempo para su ejecución, y garantizando su difusión en coordinación con los Ministerios de Fomento, de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino; la elaboración del Plan ITS 2011-2020; promover la cooperación con el sector empresarial con el fin de estimular la industria relacionada con el diseño, producción y explotación de ITS dentro del ámbito de la normalización y, finalmente, la adaptación de la normativa española a la Directiva europea, adecuando las actuaciones de la DGT a dicho marco legislativo.

Este objetivo se abordará a través de una acción:

#### **Acción 1: Integración de las acciones en marcha y planificadas en materia de movilidad sostenible en un programa de acción y elaboración del plan ITS 2011-2020**

La acción pretende desarrollar e impulsar la movilidad sostenible en el Organismo y definir el plan ITS 2011-2020 con los siguientes elementos:

- Programa ITS para la seguridad, los servicios de información a los usuarios y la gestión del tráfico y la movilidad.
- Programa ITS para la gestión de la logística y las mercancías (e-movilidad).
- Adaptación del Programa ITS a la Directiva europea.

- Impulsar la actividad de normalización de equipamiento y sistemas ITS.
- Promover la cooperación con el sector empresarial con el fin de estimular la industria relacionada con el diseño, producción y explotación de ITS dentro del ámbito de la normalización.

Las actividades que se han previsto son:

- Elaboración del Plan Nacional de ITS 2011-2020 en consonancia con la Directiva europea y el Plan de Acción.
- Promover la asistencia a foros internacionales de Movilidad.
- Incorporar la movilidad sostenible en la política de comunicación del Organismo.
- E-movilidad: Reconocer las mejores prácticas internacionales en ITS, promover la extensión de sistemas de localización de vehículos, incentivar los sistemas ITS y facilitar la implantación de los sistemas de ayuda a la explotación de servicios públicos.
- Realizar estudios para reducción de impacto sobre la movilidad y seguridad vial en la construcción de nuevas infraestructuras e infraestructuras existentes.
- Investigación sobre nuevos sistemas para la mejora de la captura de datos y servicios de monitorización.

### **2.2.2. Objetivo 2: Realizar una eficiente gestión del tráfico**

El objetivo presenta una serie de hitos a conseguir: Promover acuerdos entre ayuntamientos y plataformas logísticas para evitar las fuentes de congestión que supone la distribución al detalle; potenciar el uso de sistemas para la monitorización del estado del tráfico y la detección de incidentes, accidentes e infracciones; potenciar los mecanismos de comunicación y de actuación entre los servicios de los Centros de Gestión del Tráfico, Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil y Jefaturas Provinciales; mejorar el intercambio de información entre los agentes involucrados en la gestión de la movilidad.; la mejora de los sistemas de difusión de información de tráfico al ciudadano; la gestión de la instalación y el mantenimiento de equipos conforme al Plan de ITS; el desarrollo del esquema nacional de dirección de la gestión de tráfico en situaciones

excepcionales; y potenciar el uso de sistemas para facilitar la gestión de obras y otros usos de la carretera.

Este objetivo se abordará a través de tres acciones:

*Acción 1: Gestionar la instalación y el mantenimiento de equipos conforme al plan ITS, así como el control y vigilancia de las vías.*

La acción tiene como elementos:

- Instalación y mantenimiento de equipos para la gestión y control del tráfico, de señalización dinámica y control de tráfico, de Centros de Gestión del Tráfico y similares.
- Maximizar la operatividad de la red viaria aprovechando su capacidad mediante un ajuste oferta-demanda.

Esta acción incluye avanzar en la ejecución de las siguientes actividades en 2011:

- Gestión y explotación de los siete Centros de Gestión del Tráfico.
- Promover acuerdos con ayuntamientos y plataformas logísticas y la implantación de seguimiento de flotas de transporte, fomentar el uso de etiquetas inteligentes y el uso de tecnologías satélites, garantizar la participación de todos los actores implicados e impulsar la comodalidad en la política sectorial del PEIT.
- Mejora de la vigilancia, videovigilancia y autovigilancia: Agrupación del Tráfico de la Guardia Civil, Servicios Centrales, Jefaturas Provinciales de Tráfico y Helicópteros.
- Potenciar el servicio de los Centros de Gestión del Tráfico y homólogos, promover plataformas tecnológicas, extender la red de intercambio de datos DATEX II, mejora de la coordinación entre los servicios de información de tráfico y el resto de modos de transporte, mejora de los niveles de calidad de la Red Básica de Altas Prestaciones y mejora del servicio RDS-TMC, introducción de servicios TTI, difusión de la información personalizada, colaborar con la prioridad PEIT y facilitar el conocimiento ciudadano de lo transmitido a través de los ITS.

- Obras de instalaciones y mantenimiento de equipos para la gestión y control del tráfico, de señalización dinámica y control de tráfico, de Centros de Gestión del Tráfico y similares, así como otras medidas especiales de regulación y control del tráfico.

- Potenciar el uso de sistemas para facilitar la gestión de las obras y otros usos de la carretera.

Acción 2: Desarrollar un esquema nacional de dirección de la gestión del tráfico en situaciones excepcionales

La acción se sustenta en la creación de un marco nacional para crear un protocolo de dirección en la gestión de tráfico en caso de que sucedan situaciones excepcionales y sea necesario contar con la colaboración de otros agentes involucrados.

Esta acción incluye avanzar en la ejecución de las siguientes actividades en 2011:

- Desarrollo del Esquema nacional de la dirección de la gestión del tráfico.
- Difusión del mismo.

Acción 3: Promover sistemas de información multicanal para mejorar el acceso a usuarios finales y profesionales de la carretera, por diferentes canales de comunicación.

Realización de sucesivas evoluciones en los sistemas de información, en línea con la mejora continua del proceso de difusión de información de tráfico al usuario, ampliando los canales de comunicación para alcanzar la meta de hacer dicha información más cercana y accesible al usuario.

Esta acción incluye avanzar en la ejecución de las siguientes actividades en 2011:

- Ampliación de la información referente a las afecciones a la vía, añadiendo como nueva casuística eventos programados, previsiones y restricciones que serán incluidas en la página web.

- Adaptación a dispositivos móviles de los sistemas de difusión de información de tráfico en el marco de la Directiva ITS.

- Inclusión de servicios de suscripción para proveedores de servicios de información en el marco de la Directiva ITS.
- Señalización dinámica en Paneles de Mensaje Variable en el marco de la Directiva ITS.
- Mejora en la difusión de información de tráfico por televisión y radio.
- Mejora en la difusión de información de tráfico a través de teletexto.
- Mejora en la difusión de información de tráfico a través de RDS-TMC.
- Mejora del servicio de mensajería móvil (SMS) en la difusión de información de tráfico.
- Evolución del sistema de información telefónica. El sistema de atención telefónica para el estado del tráfico en carretera se configura mediante un primer nivel de atención compuesto por medios exclusivamente tecnológicos mediante un sistema de reconocimiento vocal en lenguaje natural sin intervención humana alguna en la respuesta a usuarios. Como segundo nivel se cuenta con un sistema con tecnología de operador transparente, a la cual llegan las llamadas que por diferentes causas no han podido ser atendidas en el primer nivel. Este segundo nivel se configura casi al 50% entre medios técnicos y recursos humanos, siendo normalmente un único operador humano el que atiende en cada momento este segundo nivel. La evolución inmediata de este servicio, pasa por la sustitución del actual 900 123 505 por el teléfono de 3 cifras 011. De forma paralela con esta sustitución que implica cambio en la tarificación de las llamadas, el servicio se descentraliza, de forma que en función del origen geográfico de la llamada, ésta podrá ser atendida por la plataforma de DGT definida en este documento, o en la correspondiente de otros actores con competencias en la materia que puedan sumarse a esta iniciativa.

### **2.3. Área de Servicios Administrativos al Ciudadano**

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios ofrecidos por las AAPP, generan la demanda de una rápida y eficaz gestión administrativa, una optimización y mejora en los trámites que faciliten la agilización del proceso, y una coordinación basada en la comunicación entre las diferentes entidades y Organismos.

En este contexto, se debe continuar el trabajo de mejora de los servicios de atención al ciudadano, incluyendo la ejecución de las novedades introducidas por la Ley 18/2009, de modificación del Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, la plena adaptación a la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y la simplificación de los procedimientos administrativos

Las actuaciones de la DGT relativas a este fin, se engloban en el Área Estratégica de Servicios Administrativos al ciudadano la cual tiene como objetivo principal optimizar la calidad en los servicios, trámites y gestiones demandados por los ciudadanos, favoreciendo el acercamiento de éstos al Organismo.

Seguidamente se describen los Objetivos (2010 – 2014) que delimitan el marco de actuación en lo que a Servicios de Administración al Ciudadano se refiere.

### **2.3.1. Objetivo 1: Optimizar la gestión administrativa**

La consecución de este objetivo incluye las siguientes finalidades: Optimización de la gestión del servicio de gestión y explotación del Centro Estatal de Tramitación de Denuncias Automáticas, incluyendo la digitalización, acceso y búsqueda de expedientes relacionados con vehículos y sanciones; implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos a la notificación de sanciones; gestión y mantenimiento del Programa Informatizado de Denuncias (PRIDE); implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos al vehículo (matriculación, cambios de titularidad, bajas, situación administrativa del vehículo, ITV del vehículo); implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos al conductor (Obtención y renovación del permiso de conducción); potenciar el uso telemático de solicitud de autorizaciones especiales de circulación y mejora de la eficiencia en la expedición de la autorización y el control de las circulaciones asociadas; y la habilitación de mecanismos de pago electrónico de tasas y sanciones.

Para ello se han planificado las siguientes acciones:

#### **Acción 1: Mejorar la gestión y tramitación del procedimiento sancionador**

La acción persigue facilitar al ciudadano la realización de los trámites más frecuentes relacionados con sanciones de manera electrónica.

Esta acción engloba la ejecución de las siguientes actividades en 2011, algunas de las cuales ya viene desarrollando el organismo:

- Gestión y explotación del centro estatal de Tramitación de Denuncias Automáticas.
- Implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos a la notificación de sanciones: Dirección electrónica vial (NOSTRA), Notificación de la sanción por SMS y Tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA).
- Implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos a la tramitación y consulta del expediente sancionador:
  - Identificación de conductores por Internet, Presentación de alegaciones y recursos., Consulta de expedientes sancionadores.(Multas pendientes, saldo de puntos, estado de expedientes), Digitalización de escritos., Modificación de la situación procesal del expediente (SITU)., Generación de oficios, Resolución de recursos., Modificación de datos del expediente, Acceso al expediente, Anotación de condenas desde juzgados., Registro de impagos del Impuesto de Vehículos., Sistema de envío de datos relativos al Permiso por Puntos desde Ayuntamientos a la DGT.
- Gestión y mantenimiento del Programa Informatizado de Denuncias (PRIDE).
- Definición y desarrollo de los componentes comunes para habilitar el pago de tasas o sanciones por vía electrónica (Internet, teléfono, JPT, PRIDE).

Acción 2: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados al vehículo

Comprende el conjunto de actuaciones para facilitar al ciudadano la realización de los trámites más frecuentes relacionados con el vehículo de manera telemática, simplificando así los procedimientos de tramitación.

Esta acción incluye avanzar en la ejecución de las siguientes actividades en 2011:

- Revisión e informatización del proceso de matriculación para poder ser realizado telemáticamente.

- Envío de la ITV electrónica por fabricantes de vehículos al Registro de Vehículos prematriculados.
- Puesta en marcha y mantenimiento de la tramitación electrónica del cambio de titularidad del vehículo.
- Revisión e informatización del procedimiento de baja del vehículo, haciendo posible su tramitación on-line por un Centro Autorizado de Tratamiento (CAT).
- Petición de certificado de datos registrales del vehículo (INTEVE).
- Proporcionar a Administraciones Públicas, Guardia Civil y Policía un servicio unificado de localización de vehículos y conductores mediante acceso seguro y normalizado a los respectivos registros mediante el sistema ATEX, y creación de un CAU para resolución de dudas de los Ayuntamientos.
- Petición masiva de datos de vehículos.
- Creación y puesta en servicio de un sistema anotación de resultado ITV on-line por todas las estaciones de ITV.

*Acción 3: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados al conductor*

Comprende las acciones y actuaciones para facilitar al ciudadano la realización de los trámites más frecuentes relacionados con el conductor de manera telemática, simplificando así los procedimientos de tramitación.

Esta acción incluye la ejecución de las siguientes actividades en 2011, algunas de las cuales ya viene desarrollando el Organismo:

- Desarrollo e implantación de un nuevo sistema de gestión de exámenes, que permita la realización de exámenes teóricos por medios telemáticos. Incluye por tanto los trabajos de:
  - Desarrollo e implantación de aplicación de gestión de exámenes teóricos.
  - La adquisición de infraestructura tecnológica necesaria (HW, SW, licencias).



- Obras de adaptación de aulas de exámenes.
  - Estudios para la implantación en JPT's y ayuntamientos.
  - Mobiliario y suministro de material a centros de exámenes.
- Planificación del mantenimiento posterior de los equipos y licencias (para su inclusión en el proyecto de Mejora de la infraestructura tecnológica: sistemas).
- Implementación y mantenimiento de trámites telemáticos relativos a la renovación del permiso de conducción desde Centros de Reconocimiento de Conductores.
- Servicio telemático de Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC), lo cual permite reunir en un solo acto el reconocimiento médico, la documentación de sus resultados, la obtención de la fotografía digital y el envío de toda esta documentación a la DGT.

*Acción 4: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados a las autorizaciones especiales de circulación*

Comprende las acciones y actuaciones para facilitar a los transportistas la realización de los trámites más frecuentes relacionados con las autorizaciones especiales de circulaciones de manera telemática, simplificando así los procedimientos de tramitación. También incluye las acciones encaminadas a mejorar el control y vigilancia de dichos transportes y lo establecido en las autorizaciones.

Esta acción incluye la ejecución de las siguientes actividades en 2011, algunas de las cuales ya viene desarrollando el Organismo:

- Mejora del sistema TRAZA para una mayor gestión telemática de las solicitudes de autorizaciones complementarias de circulación para vehículos en régimen de transporte especial y vehículos especiales. Incluye trabajos de:
- Mejora de la descripción de los conjuntos de transportes disponibles.
  - Posibilidad de solicitud de informe del titular de la vía de forma telemática.
  - Control de viajes.

- Mejora de los sistemas de ayuda y aprendizaje dirigidos al usuario.
- Planificación del mantenimiento posterior de los equipos y licencias.
- Mejorar las medidas de control y vigilancia de los transportes en carretera.

### **2.3.2. Objetivo 2: Reforzar los canales de comunicación con el ciudadano**

Como objetivos específicos en relación con este objetivo, se indican los siguientes: Potenciar los canales de interacción con el ciudadano para dar una rápida respuesta a sus requerimientos; el establecimiento de un sistema de mejora en la prestación de servicios a través de la mejora de la gestión de quejas y sugerencias; y la implantación de un nuevo modelo de atención personalizada al ciudadano en JPT's a través de la mejora en la dotación de medios materiales e infraestructura de las oficinas locales y JPT existentes.

Estos objetivos se abordarán a través de dos acciones:

#### *Acción 1: Establecimiento de un sistema de mejora en la prestación de servicios a través de la mejora de la gestión de consultas, quejas y sugerencias y la implantación de un nuevo modelo de atención personalizada al ciudadano*

Comprende las acciones orientadas a la implementación y mejora de los distintos canales de acceso a la información para la gestión de los diversos trámites administrativos de tráfico realizados por el ciudadano.

Esta acción incluye la ejecución de las siguientes actividades:

– Establecimiento del segundo nivel de atención en el teléfono 060 (Atención al ciudadano de la Administración General del Estado) más especializado en el ámbito DGT, que permita la realización de algunos trámites y la gestión de la cita previa para realizar canjes de permisos.

– Prestación de los servicios necesarios para la atención del teléfono SAT (Servicio de atención telefónica) del 2º nivel de la Red 060.

### Acción 2: Actualización sistemática de los contenidos divulgativos en la Web dgt.es

En el marco de la mejora continua de la Web de tráfico se realizarán diversas actuaciones con objeto de ofrecer una Web, con información actualizada de la situación del tráfico y otros contenidos divulgativos, que sea consistente en periodos de máximo número de visitas.

Esta acción incluye avanzar en la ejecución de las actividades de implantación, mantenimiento y actualización de la página Web del Organismo, incluyendo la intranet y la extranet corporativas.

### **2.3.3. Objetivo 3: Potenciar las relaciones con otros Organismos e Instituciones**

El objetivo persigue los siguientes hitos: la definición e implementación en el organismo, de un convenio básico de colaboración con entidades locales; la adaptación de la infraestructura de comunicaciones para el acceso de usuarios internos y externos al registro de vehículos, conductores y sistema de información de accidentes; la incorporación de los Ayuntamientos al sistema de Permiso por puntos; y el despliegue y extensión del sistema de autorizaciones, para conducir vehículos que transporten mercancías peligrosas (ADR) y para conducir vehículos de transporte escolar a todos los organismos administrativos implicados.

Estos objetivos se abordarán a través de dos acciones:

#### Acción 1: Definición e implementación de un convenio básico de colaboración con entidades locales y acceso a los ayuntamientos y diputaciones al sistema de información de accidentes

Disponibilidad de un convenio de colaboración para formalizar con Entidades Locales. Con el fin principal de otorgar a las entidades locales el acceso al registro de vehículos y conductores comprometiéndose éstas a proporcionar datos de accidentalidad en sus ámbitos de competencias. Se ofrecerá la posibilidad de financiación de planes de seguridad vial urbana, estructuras de vigilancia del tráfico en ayuntamientos y medios a policías locales (vehículos y controles de vigilancia).

Esta acción incluye avanzar en el desarrollo de las siguientes actividades en 2011:

– Financiación de planes de seguridad vial urbana a las entidades locales adheridas al convenio.

– Sistemas de Información de accidentes, lo cual incluye todos aquellos trabajos y servicios relacionados con el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información de accidentes: ARENA, ARENA II, servicios de conectividad con otros sistemas de gestión de accidentes, despliegue de desarrollos en ayuntamientos, etc.

Acción 2: Incorporación de los Ayuntamientos al sistema de Permiso por puntos y optimización de la gestión del permiso por puntos

La anotación por las policías locales de los puntos retirados como consecuencia de infracciones cometidas en vías urbanas es esencial para la eficacia del permiso por puntos. Por ello, la DGT continuará llevando a cabo actuaciones para optimizar la gestión del sistema de Permiso por puntos incorporando a los ayuntamientos.

Esta acción incluye avanzar en el desarrollo de las siguientes actividades en 2011:

- Continuación del programa del permiso por puntos:
  - Actualización y adecuación normativa.
  - Desarrollo y adecuación (según el caso) de los sistemas de información de soporte.
  - Preparación de material formativo para los cursos de reciclaje y sensibilización.
  - Planificación del mantenimiento de los sistemas de información.

#### **2.4. Área de Organización Interna**

El objetivo de este Área Estratégica es proporcionar los instrumentos necesarios para mejorar la gestión y coordinación interna, permitiendo generar eficiencia e innovación y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos del Organismo.

Se engloban en esta área aquellos aspectos transversales y de soporte que permiten cumplir con las competencias atribuidas al Organismo. Por ello es necesario

fomentar el uso de nuevas tecnologías para potenciar la relación de la DGT con diferentes organismos y, en el actual contexto de crisis económica, mejorar los modelos de gestión económica.

Las actuaciones que llevará a cabo el Organismo persiguen alcanzar la excelencia en la gestión a través de una estructura organizativa regida por un modelo de gestión orientado a la calidad con énfasis en la optimización y racionalización de recursos, a través de los siguientes objetivos:

#### **2.4.1. Objetivo 1: Optimizar la gestión económica del Organismo.**

El objetivo persigue el desarrollo de actuaciones relacionadas con la ejecución del plan de austeridad 2011-2013; a través de una acción:

##### *Acción 1: Optimización y racionalización de la gestión económica del Organismo*

La acción incluye actuaciones orientadas a optimizar la gestión económica del Organismo en el marco del Plan de Austeridad de la Administración General del Estado para el período 2011-2013.

Esta acción incluye, como actividad central y prioritaria en 2011, la implementación y seguimiento del Plan de austeridad de la DGT.

#### **2.4.2. Objetivo 2: Optimizar la infraestructura tecnológica del Organismo.**

El objetivo pretende optimizar la gestión interna de la plataforma DGT y mejorar la infraestructura tecnológica (sistemas, redes y comunicaciones) dando especial relevancia para este periodo a la implementación de un Centro de Respaldo de Datos con el fin de garantizar la disponibilidad de información y de las operaciones del Organismo. La acción planificada es la siguiente:

##### *Acción 1: Migrar hacia un modelo de infraestructura con réplica del Centro de Proceso de Datos (Centro de respaldo)*

La acción consiste en la puesta en marcha del Centro de Respaldo de la DGT para asegurar la continuidad del servicio en caso de fallo del Centro Principal tanto para sistemas host como para sistemas abiertos.

Esta acción incluye la ejecución de las siguientes actividades en 2011:  
Puesta en marcha del Centro de Respaldo de la DGT.

### 3. INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

#### 3.1. ÁREA DE SEGURIDAD VIAL.

OBJETIVO / ACTIVIDAD
1. Concienciar e involucrar a la sociedad en la seguridad vial y lograr mejores comportamientos y una conducción más responsable, cívica y segura

**Acción 1: Fomentar una conducción responsable.**

Campañas de comunicación

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Campañas difundidas en TV (Nº)					3
• Campañas difundidas en radio (Nº)					11
• Campañas difundidas en prensa (Nº)					2
• Campañas difundidas en Internet y teléfono móvil (Nº)					11
<b>De resultados:</b>					
• Cobertura población difusión campañas TV (%)					85
• Cobertura población difusión campañas radio (%)					55
• Cobertura población difusión campañas prensa (%)					30
• Cobertura población difusión campañas Internet y teléfono móvil (%)					10
• Nivel de notoriedad, visibilidad y recuerdo medio de las campañas (%)					70

Campañas de vigilancia

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Conductores controlados sobre el total de conductores en campañas especiales de vigilancia (%)	29	27.50	27	27	25
<b>De resultados:</b>					
• Positivos por alcoholemia en conductores fallecidos en accidentes de tráfico (%)	18	No disponible	20	20	30
• Positivos en controles aleatorios preventivos (%)					1,5
• Uso del casco (%)	98	99.03	99	99	98
• Uso del cinturón de seguridad (%)	90	90.6	95	95	95
• Uso de sistemas de retención infantil (%)	90	89.66	95	95	95
• Asistencias atendidas por ATGC (Nº)	39.000	31.000	40.000	40.000	90.000
• Vehículos que superan los límites de velocidad por radares (%)					8

**Acción 2: Impulsar la educación en seguridad vial en el ámbito formal y no formal.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Ejemplares de los distintos materiales educativos y guías didácticas (Nº)					30.000
• Cursos y jornadas presenciales y on line para educadores y colaboradores (Nº)	30	30	30	10	8
• Concursos de Proyectos de Educación Vial (Nº)					2
<b>De resultados:</b>					
• Centros que han recibido materiales o actividades de educación vial (Nº)					5.000

**Acción 3: Fomentar y mejorar la formación de los conductores y agentes implicados en la seguridad vial.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Preguntas elaboradas de seguridad vial (Nº)					1.000
• Cursos de recuperación de puntos (Nº)					2.300
• Cursos de recuperación de permiso (Nº)					1.700
<b>De resultados:</b>					
• Preguntas de seguridad vial incluidas en el examen (%)					30
• Conductores que han realizado cursos de recuperación de puntos (Nº)					25.000
• Conductores que han realizado cursos de recuperación de permiso (Nº)	10.000	20.189	20.000	20.000	21.000



**OBJETIVO / ACTIVIDAD**

**2. Lograr carreteras, vehículos y entornos más seguros**

**Acción 1: Mejorar la fluidez del tráfico, la información al usuario de las vías y las acciones para el control de la seguridad de los vehículos.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Informe de movimientos del número de desplazamientos de largo recorrido por todo el territorio nacional (Nº)					62
• Ejecución del Plan de control de ITV en carretera (Nº)					1
<b>De resultados:</b>					
• Días sometidos a operaciones especiales (Nº)	40	41	41	41	43
• Relación entre número de desplazamientos de largo recorrido durante las operaciones especiales y el parque de vehículos (Cociente)	2,62	2,45	2,51	2,51	2,22
• Relación entre número de desplazamientos en día laborable y el parque de vehículos (Cociente)	11,90	11,14	11,35	11,35	10,15
• Desplazamientos de largo recorrido durante las operaciones especiales sometidas a retenciones (%)	8,63	8,84	8,87	8,87	8,74
• Desplazamientos en día laborable sometidos a retenciones (%)	4,25	4,58	4,56	4,56	4,52
• Número de controles realizados ITV en carretera (Nº)					4.000
• Porcentaje de vehículos que cumplen las ITV en carretera (%)					80

**Acción 2: Impulso y despliegue del "e-call".**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Participación en reuniones de coordinación para la implantación del "e-call" (Nº)					1
<b>De resultados:</b>					
• Número de informes procedentes de las reuniones (Nº)					1

OBJETIVO / ACTIVIDAD
3. Lograr una mayor coordinación y participación de los agentes implicados en garantizar la seguridad vial

**Acción 1: Disponer de mecanismos de coordinación dinámicos y eficaces basados en el compromiso de los agentes involucrados.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos y/o convenios con agentes implicados en el logro del objetivo de reducción del número de fallecidos y heridos graves (Nº)</li> </ul>					10
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos y/o convenios con agentes implicados para la cesión de etilómetros y cinemómetros (Nº)</li> </ul>					1.058
<b>De resultados:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallecidos (% s/ año anterior)</li> </ul>					-5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Heridos graves (% s/ año anterior)</li> </ul>					-5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conductores fallecidos entre 18 y 24 años en fin de semana (% s/ año anterior)</li> </ul>					-3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conductores fallecidos mayores de 65 años (% s/ año anterior)</li> </ul>					-2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallecidos en motocicleta (% s/ año anterior)</li> </ul>					-4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallecidos por atropello en zona urbana (% s/ año anterior)</li> </ul>					-5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallecidos en accidente "in itinere" (% s/ año anterior)</li> </ul>					-3

**Acción 2: Potenciar la actividad de control de calidad en los centros colaboradores a fin de garantizar que los nuevos conductores reúnen las condiciones necesarias para realizar una conducción segura.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Inspecciones de CRM (Nº)	800	609	1.000	1.000	1.000
• Inspecciones de CFC (Nº)	4.000	6.165	9.000	9.000	5.000
• Cursos para nuevos Profesores de Formación Vial (Nº)					1
• Cursos para nuevos Directores de Formación Vial (Nº)					1
• Examinadores que han seguido formación o reciclaje (Nº)	120	178	252	50	250
<b>De resultados:</b>					
• Profesores formados (Nº)	1.300	0	2.000	1.500	1.600
• Directores formados (Nº)					1.000

### 3.2. ÁREA DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y MOVILIDAD.

OBJETIVO / ACTIVIDAD
1. Desarrollar un modelo de movilidad sostenible y definir el Plan ITS 2011-2020

**Acción 1: Integración de las acciones en marcha y planificadas en materia de movilidad sostenible en un programa de acción y elaboración del plan ITS 2011-2020.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Participación en foros, proyectos y estudios nacionales e internacionales (Nº)					6
• Campañas de comunicación con promoción de la movilidad sostenible (Nº)					2
• Informes y estudios emitidos sobre Seguridad Vial (Nº)					42
<b>De resultados:</b>					
• Normas técnicas aprobadas (Nº)					5

**OBJETIVO / ACTIVIDAD**

**2. Realizar una eficiente gestión del tráfico**

**Acción 1: Gestionar la instalación y el mantenimiento de equipos conforme al plan ITS, así como el control y vigilancia de las vías.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Vehículos operativos en la ATGC (Nº)					6.150
• Helicópteros operativos (Nº)					19
• Etilómetros operativos en ATGC y JPT's (Nº)					8.167
• Cinemómetros operativos ATGC y JPT's (Nº)					492
• Cabinas o secciones de control de velocidad (Nº)					550
• Cinemómetros instalados en carretera (Nº)					300
• Total secciones de control (ETD's) (Nº)					4.500
• Cámaras de televisión operativos (Nº)					1.500
• PMV en funcionamiento (Nº)					2.000
• Agentes a los que se cede/ intercambia información (Nº)					10
• Autorizaciones de obras (Nº)					5.000
• Pruebas deportivas y marchas ciclistas (Nº)					6.000
• Pruebas o ensayos de investigación a vehículos o/en vías (Nº)					100
<b>De resultados:</b>					
• Vehículos controlados por cinemómetros (Millones)					518
• Infracciones por exceso de velocidad detectadas por cinemómetros (Nº)					2.650.000
• Conductores controlados por alcoholemia (Nº)					465.221
• Infracciones por alcoholemia (Nº)					9.182
• Mensajes intercambiados a través de DATEX II (Nº)					150.000
• Km de carreteras con ITS (Nº)					7.900
• Km de carriles reversibles instalados (Nº)					102.000
• Conductores controlados por consumo de drogas (Nº)					1.000
• Positivos por drogas en controles aleatorios (%)					20

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
• Km recorridos por la ATGC durante tareas de vigilancia y auxilio en carretera (Millones)					159
• Auxilios o asistencias en carretera de la ATGC (Nº)					90.000
• Denuncias formuladas por la ATGC (Nº)	2.016.000	2.301.000	2.223.000	2.200.000	2.100.000
• Horas de vuelo (Nº)					5.800
• Informaciones y reportajes en televisión derivados de la actividad de la unidad de helicópteros (Nº)					100

**Acción 2: Desarrollar un esquema nacional de dirección de la gestión del tráfico en situaciones excepcionales.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Centros externos integrados al sistema (Nº)					3

**Acción 3: Promover sistemas de información multicanal para mejorar el acceso a usuarios finales y profesionales de la carretera, por diferentes canales de comunicación.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Servicios de información de tráfico disponibles en el portal web (Nº)					6
• Tipologías de eventos de tráfico disponibles en el portal web (Nº)					6
• PMV a señalar (Nº)					2.000
• Cadenas de televisión y radio que emiten información de Tráfico (Nº)					230
• Cadenas de televisión que incluyan información de tráfico en teletexto (Nº)					5
• Emisoras de radio que emiten información RDS-TMC (Nº)					1
• Llamadas recibidas por el teléfono de información (Nº)					500.000

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presupuestado	Realizado	Presupuestado	Ejecución prevista	Presupuestado
<b>De resultados:</b>					
• Visitas en el portal dgt.es sobre información de tráfico <i>(Millones)</i>					60
• Incremento de visitas en portal <i>(%)</i>					10
• Incremento de usuarios fidelizados a la aplicación de consulta de tráfico <i>(%)</i>					10
• Incremento de proveedores de servicio suscritos a la información de tráfico <i>(%)</i>					8
• Señalizaciones en Paneles de Mensaje Variable <i>(Nº)</i>					741.000
• Conexiones en radio y TV del servicio de información sobre la circulación <i>(Nº)</i>					90.000
• Equipos de TV que realizan conexiones desde los CGT y reportajes relacionados con sus actividades <i>(Nº)</i>					50
• Mensajes enviados por RDS-TMC <i>(Nº)</i>					150.000
• Llamadas atendidas al teléfono 011 <i>(Nº)</i>					495.000
• Llamadas atendidas al teléfono 011 <i>(%)</i>					99
• Tiempo medio en descolgar una llamada entrante <i>(Segundos)</i>					5

### 3.3. ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS AL CIUDADANO.

OBJETIVO / ACTIVIDAD
1. Optimizar la Gestión Administrativa

#### Acción 1: Mejorar la gestión y tramitación del procedimiento sancionador.

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presupuestado	Realizado	Presupuestado	Ejecución prevista	Presupuestado
<b>De actividad:</b>					
• Denuncias formuladas <i>(Nº)</i>					3.800.000
• Denuncias formuladas con pérdidas de puntos <i>(Nº)</i>					600.000
• Denuncias tramitadas a través de PDA <i>(%)</i>					50

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
• Denuncias tramitadas a través del Centro ESTRADA (%)					35
• Notificaciones telemáticas (%)					1
• Pagos de sanciones realizadas a través de Internet (%)					20
• Pagos de sanciones realizadas a través de teléfono (%)					25
• Identificaciones de conductor realizadas a través de Internet (%)					60
<b>De resultados:</b>					
• Tiempo medio de primera notificación para las denuncias sin parada de conductor (Días)					25
• Sanciones abonadas por procedimiento abreviado (%)					50
• Tiempo medio de resolución de recursos presentados (Días)	65	120	125	100	90
• Tiempo medio resolución expediente (Días)					25
• Tiempo medio de primera notificación para las denuncias sin parada de conductor (Días)					25

**Acción 2: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados al vehículo.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Matriculaciones de vehículos (Nº)					1.300.000
• Transferencias de vehículos (Nº)					3.000.000
• Bajas por desguace de vehículos (Nº)					1.000.000
• Informes de vehículos (Nº)					600.000
<b>De resultados:</b>					
• Matriculaciones telemáticas de vehículos (%)					85
• Transferencias telemáticas de vehículos (%)					25
• Bajas por desguace telemáticas de vehículos (%)					85
• Informes telemáticos de vehículos (%)					35

**Acción 3: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados al conductor.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Provincias en las cuales se ha implementado el examen por vía telemática (Nº)					15
• CRCs con renovación telemática de permisos (Nº)					2.200
<b>De resultados:</b>					
• Alumnos examinados con el nuevo sistema de exámenes (%)					7
• Renovaciones realizadas desde los CRCs (%)					85

**Acción 4: Definición, puesta en marcha y mantenimiento de los trámites telemáticos asociados a las autorizaciones especiales de circulación.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De resultados:</b>					
• ACC concedidas (Nº)					50.000
• Tiempo medio de resolución de autorizaciones complementarias de circulación (Días)					25
• Tramitación con algún aspecto telemático de autorizaciones complementarias de circulación (%)					60



**OBJETIVO / ACTIVIDAD**

**2. Reforzar los canales de comunicación con el ciudadano**

**Acción 1: Establecimiento de un sistema de mejora en la prestación de servicios a través de la mejora de la gestión de consultas, quejas y sugerencias y la implantación de un nuevo modelo de atención personalizada al ciudadano.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Llamadas recibidas a través de 060 (Nº)					670.000
• Llamadas atendidas (Nº)					595.000
<b>De resultados:</b>					
• Llamadas atendidas (%)					85
• Tiempo medio de respuesta en atender a una llamada (Segundos)					10

**Acción 2: Actualización sistemática de los contenidos divulgativos en la Web dgt.es.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Promedio de visitas a la Web del Organismo por día (Nº)					32.000
• Promedio de tiempo en el sitio o duración de la visita a la Web del Organismo (Minutos)					5
• Nuevos servicios incorporados a la Web del Organismo (Nº)					4
<b>De resultados:</b>					
• Valoración de la Web del Organismo: Grado de satisfacción del ciudadano (resultados de barómetros) (Sobre valoración 10)					7
• Motivos de interacción del ciudadano con el Organismo (a través de la Web): Conseguir impresos, formularios, plantillas (%)					6
• Motivos de interacción del ciudadano con el Organismo (a través de la Web): Obtener información (%)					54
• Motivos de interacción del ciudadano con el Organismo (a través de la Web): Gestión electrónica completa de los trámites disponibles en la Web (%)					40

**OBJETIVO / ACTIVIDAD**

**3. Potenciar las relaciones con otros Organismos e Instituciones**

**Acción 1: Definición e implementación de un convenio básico de colaboración con entidades locales y acceso a los ayuntamientos y diputaciones al sistema de información de accidentes.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Entidades locales adheridas al convenio (Nº)					500
<b>De resultados:</b>					
• Entidades locales con acceso al sistema de información de accidentes (%)					50
• Entidades locales con acceso al registro de conductores (%)					11

**Acción 2: Incorporación de los Ayuntamientos al sistema de Permiso por puntos y optimización de la gestión del permiso por puntos.**

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Declaraciones de pérdida de vigencia (Nº)					35.000
• Conductores que han recuperado el permiso tras la pérdida por puntos (Nº)					25.000
• Sanciones con puntos de todas las administraciones (Nº)					1.100.000
• Conductores con 3 o menos puntos (Nº)					30.000
<b>De resultados:</b>					
• Tiempo medio de recuperación del permiso retirado por puntos (Días)					250
• Población cubierta por el permiso por puntos (%)					95

### 3.4. ÁREA DE ORGANIZACIÓN INTERNA.

OBJETIVO / ACTIVIDAD
1. Optimizar la gestión económica del Organismo

Acción 1: Optimización y racionalización de la gestión económica del Organismo.

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Expedientes tramitados (Nº)					1.700
<b>De resultados:</b>					
• Reducción del gasto corriente 2011/2010 (%)					5
• Reducción inversiones 2011/2010 (%)					15

OBJETIVO / ACTIVIDAD
2. Optimizar la infraestructura tecnológica del Organismo

Acción 1: Migrar hacia un modelo de infraestructura con réplica del Centro de Proceso de Datos (Centro de respaldo).

INDICADORES	2009		2010		2011
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
<b>De actividad:</b>					
• Servicios implementados en el Centro de respaldo (Nº)					4
<b>De resultados:</b>					
• Grado de avance en la implementación del Centro de Respaldo (%)					50