



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



JEFATURAS PROVINCIALES DE TRÁFICO



CARTA DE SERVICIOS



Calidad
Administración Pública

2019 - 2022

Carta de Servicios de las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico

INDICE

PRESENTACIÓN	Pág.1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	
1. Datos identificativos y fines de la Unidad	Pág.1
2. Relación de servicios que presta la Jefatura Provincial de Tráfico.....	Pág.1
3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios.....	Pág.6
4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios	Pág.6
5. Normativa que regula los servicios prestados por la Jefatura	Pág.7
6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	Pág.7
COMPROMISOS DE CALIDAD	
1. Niveles de calidad que se ofrecen	Pág.8
2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilita el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación de mismo.....	Pág.8
3. Sistemas Normalizados de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.....	Pág.9
4. Indicadores para el seguimiento y evaluación.....	Pág.10
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	Pág.10
DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN	
1. Jefaturas Provinciales y Locales	Pág.11
2. Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios.....	Pág.13
3. Otros datos de interés	Pág.13
NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS	
ANEXO I.....	Pág. 14

PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios tiene como finalidad informar sobre los trámites que pueden realizarse ante las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico, así como el compromiso que éstas adquieren en la prestación de un servicio de calidad, (las Jefaturas Locales son Ceuta y Melilla).

Además, hay Jefaturas Provinciales que cuentan con Oficinas Locales, logrando así dar un servicio más eficaz y cubriendo un área geográfica de indudable importancia y crecimiento en dichas provincias.

Con este documento, nuestra Organización expresa su voluntad de conseguir una gestión ágil y eficaz, que satisfaga las demandas y expectativas de los usuarios en sus relaciones con la Administración. Esta Carta de Servicios sustituye a todas las cartas publicadas por las distintas Jefaturas Provinciales de Tráfico.

La colaboración de los ciudadanos es a la vez condición necesaria para la prestación de servicios de calidad, en la medida en que la eficacia va unida a la satisfacción de los intereses de los ciudadanos.

Director/a General de Tráfico

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos y fines de la Unidad

- Las Jefaturas de Tráfico forman parte de la organización periférica del Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior. Dentro del ámbito de sus competencias, se propone acercar los servicios a los ciudadanos, manteniéndoles informados y atendiéndoles en todo cuanto afecte a sus necesidades en materia de tráfico, así como rendir cuenta de su actuación, utilizando como instrumento la Carta de Servicios.
- Su misión es prestar al ciudadano todos los servicios administrativos relativos a la expedición de autorizaciones administrativas, la realización de las pruebas para la obtención de los permisos y licencias de conducción y la tramitación del procedimiento sancionador en materia de tráfico. Asimismo, las Jefaturas de Tráfico con competencias en esta materia, dentro del ámbito de su actividad llevan a cabo una serie de actuaciones encaminadas a fomentar la educación y la formación vial en todas las provincias.
- Estos servicios se prestan de forma presencial directamente al interesado o por medios electrónicos, también se pueden solicitar a través del 060 (teléfono de información administrativa) y por medios profesionales como las gestorías o escuelas de conductores. La información se facilita de forma presencial, telefónica o electrónica.

2. Relación de servicios que prestan las Jefaturas de Tráfico

Las Jefaturas de Tráfico, dentro del ámbito de sus competencias*, prestan entre otros, los siguientes servicios:

*País Vasco y Cataluña tienen competencias transferidas, razón por la cual, en estas comunidades algunos de estos servicios se prestan por el órgano competente de la Comunidad Autónoma.

■ Trámites relativos a vehículos.

- Matriculación de vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.
- Permisos temporales de circulación
- Cambios de titularidad de vehículos

- Anotación de los cambios de domicilio. Este trámite, también puede realizarse a través de los Ayuntamientos, consultando los municipios en:
<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/centros-colaboradores/ayuntamientos-convenio/>
y a través del teléfono de información administrativa 060.
 - Renovación por modificación de datos y duplicado por deterioro, pérdida o sustracción del permiso de circulación.
 - Baja temporal y definitiva en casos de tránsito a la UE o exportación.
 - Bajas definitivas voluntarias: Se realizan en los centros de tratamiento de residuos (desguaces). Los centros más cercanos al domicilio se pueden consultar en la web:
<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/centros-colaboradores/centros-tratamiento-vehiculos/>
 - Rehabilitación de baja definitiva y alta de baja temporal
 - Asignación de nueva matrícula por motivos de seguridad o no coincidencia de siglas provinciales con el domicilio del titular.
 - Expedición de certificados e informes de titularidad y de antecedentes de vehículos. Este trámite también puede realizarse a través de la sede electrónica con certificado digital en la siguiente dirección: <https://sede.dgt.gob.es/es/vehiculos/informe-de-vehiculo/>
 - Autorización y registro de los Centros Manipuladores y Expendedores de placas de matrícula.
 - Anotación de Conductores Habituales y Arrendatarios en el Registro de Vehículos.
 - Compulsa del permiso de circulación, ficha técnica y del justificante del seguro del vehículo
 - Tramitación de inspecciones técnicas extraordinarias de vehículos que han sufrido daños de importancia por accidente de circulación
- **Trámites relativos a conductores.**

Pruebas para la obtención de permisos y licencias de conducción de vehículos.

- Realización de pruebas teóricas y prácticas para la obtención de permisos, licencias de conducción y autorizaciones para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas
- Realización de la prueba teórica para recuperación del permiso o licencia de conducción, tras la pérdida de vigencia por agotamiento del saldo de puntos.

Autorizaciones.

- Expedición y prórroga de permisos y licencias de conducción de ámbito nacional.
- Expedición del permiso internacional de conducción.
- Prórroga del permiso de conducción español, a través de Consulados, a residentes en países fuera de la UE o con los que no se tenga Convenio de canje.
- Expedición y prórroga de autorizaciones para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción por sustracción, extravío, deterioro.
- Renovación, por variación de datos, de las autorizaciones para conducir vehículos.

- Anotación de los cambios de domicilio en el Registro de Conductores e Infractores. Este trámite puede realizarse en los Ayuntamientos, consultar municipios en: <https://sede.dgt.gob.es/es/permisos-de-conducir/cambio-de-direccion-para-notificaciones/>, también a través del teléfono de información 060 y en la Sede Electrónica de Tráfico.
- Canje, inscripción y sustitución de permisos de conducción expedidos por países de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo. Canje de permisos de otros Estados que tengan suscrito un convenio bilateral con España. Canje de los permisos de conducción de diplomáticos acreditados en España (este canje sólo se realiza en la Jefatura de Tráfico de Madrid).
- Canje de los permisos de conducción Militar, Policía Nacional y Guardia Civil.
- Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores.
- Compulsa de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos

Otras autorizaciones.

- Autorización de apertura y funcionamiento de Escuelas Particulares de Conductores y sus modificaciones por alteración de los elementos personales o materiales.
- Inscripción de Centros Médicos de Reconocimiento de Conductores y sus modificaciones por alteración de los elementos personales o materiales.
- Autorización de cursos impartidos en Centros Oficiales, para la obtención y prórroga de la autorización, para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.

Otros servicios.

- Inspección de Escuelas Particulares de Conductores, de los Centros de Reconocimiento Médico, y de los cursos de obtención, actualización y perfeccionamiento de mercancías peligrosas.
- Control e inspección de los Centros y los Cursos de Sensibilización y Reeducción Vial. Anotación en el Registro de Conductores la superación con aprovechamiento de los Cursos de Sensibilización y Reeducción a los que obliga el artículo 73 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Control e inspección de los cursos para la obtención del permiso de conducción de la clase A.
- Tramitación de expedientes de pérdida de vigencia e intervención de las autorizaciones administrativas que habilitan para conducir, (por pérdida de conocimientos o aptitudes psicofísicas para conducir).
- Anotación en el Registro de Conductores de las privaciones temporales del derecho a conducir vehículos a motor y ciclomotores o del derecho a obtenerlo, comunicadas a las Jefaturas Provinciales de Tráfico por los Juzgados.
- Informes sobre la validez de permisos de conducción extranjeros, para la obtención del certificado de conductor.
- Certificado de saldo de puntos.

■ Trámites relativos al procedimiento sancionador.

- Incoación, tramitación, resolución y recursos administrativos de expedientes sancionadores, por la comisión de infracciones a la normativa sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial competencia de la DGT
- Cobro, mediante tarjeta de crédito o débito, de sanciones impuestas en expedientes tramitados por cualquier Jefatura de tráfico o el CTDA (Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas). También pueden pagarse a través del teléfono 060, en las oficinas de CaixaBank S.A., oficinas de correos y a través de sede electrónica en la siguiente dirección: <https://sede.dgt.gob.es/es/multas/paga-tu-multa/index.shtml> Recepción de documentos correspondientes a expedientes sancionadores tramitados por cualquier Jefatura de tráfico o el CTDA (Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas)
- Información presencial de la situación procedimental del expediente sancionador al interesado, previa cita.

■ Seguridad Vial.

- Autorizaciones complementarias de circulación.
- Autorizaciones para el transporte por carretera en días en que existen restricciones a la circulación.
- Informe para realización de pruebas deportivas.
- Autorización de cortes de carretera y usos excepcionales de la vía
- Colaboración en campañas y participación en investigaciones de Seguridad Vial.
- Detección, estudio e informes sobre siniestralidad en la carretera.
- Firma de Convenios con Ayuntamientos para la cesión temporal de vehículos, cinemómetros y etilómetros.

■ Educación Vial.

- Asesoramiento sobre Educación Vial a Centros Escolares e Instituciones interesadas.
- Realización de actividades en el ámbito de la educación reglada (desde Educación Infantil hasta la Universitaria), con alumnos, profesores y padres de alumnos.
- Promoción de actividades en el ámbito de la educación no reglada: adultos, tercera edad, discapacitados, inmigrantes, escuelas de verano, escuelas de ocio y tiempo libre, jóvenes y animadores sociales.
- Colaboración y seguimiento de las actividades de los Parques Infantiles de Tráfico.
- Concursos y representaciones teatrales sobre Educación Vial para diversos colectivos.

■ Centros de Gestión y Control del Tráfico y Seguridad Vial

Su fin es prestar servicios administrativos, de información y auxilio en carretera a los usuarios de la vía dentro del ámbito de sus competencias, así como proporcionar información sobre el estado de las referidas vías.

Existen Centros de Gestión y Control en las siguientes dependencias: en los Servicios Centrales de la DGT (Madrid), y en las Jefaturas Provinciales de Tráfico de: A Coruña, Valladolid, Málaga, Sevilla, Valencia, Zaragoza y Baleares.

Relación de servicios que presta:

- ◆ Supervisión, gestión y control del tráfico en la red de carreteras dentro del ámbito de sus competencias, así como proporcionar información sobre el estado de las referidas vías.
- ◆ Establecimiento de medidas especiales y dispositivos necesarios, regulación del tráfico en la provincia y su área de influencia, con motivo de desplazamientos masivos y Operaciones Especiales nacionales, autonómicas y locales; incluyendo la vigilancia, las ordenaciones especiales de la circulación, la señalización circunstancial y variable, el establecimiento de itinerarios alternativos, etc.
- ◆ Realización, supervisión y tramitación de informes sobre mejoras de seguridad vial, así como de los correspondientes informes de análisis de los puntos conflictivos detectados en la red de carreteras.
- ◆ Coordinación de su actuación con la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, los titulares de las vías y distintos Ayuntamientos y entidades.
- ◆ Elaboración y seguimiento de estadísticas de accidentalidad, velocidades medias de recorrido, permiso por puntos, uso de cinturón y casco, etc.
- ◆ Tramitación de las solicitudes de acceso y rectificación de las imágenes captadas por las cámaras, en circuito cerrado de televisión, que operan desde el Centro de Gestión del Tráfico.
- ◆ Difusión de la información relativa al tráfico y la seguridad de la circulación a través de los medios de comunicación.
- ◆ Elaboración y emisión de las especificaciones de circulación para autorizar la ejecución de obras que afectan a la calzada en las vías públicas.
- ◆ Programación y supervisión de los vuelos de la Patrulla de Helicópteros en misiones de vigilancia y regulación.

■ **Información**

◆ **Presencial**

Se presta en las oficinas de las Jefaturas de Tráfico, cuya dirección, horario, teléfono y otros datos de interés se encuentran relacionados en www.dgt.es en la siguiente dirección:

<http://www.dgt.es/es/la-dgt/quienes-somos/estructura-organica/jefaturas-provinciales/>

◆ **Escrita y vía electrónica**

La información escrita puede obtenerse por correo postal o electrónico. Las Jefaturas atienden las consultas que les sean dirigidas y sean de su competencia, contestando por el mismo medio por el que se hayan presentado.

◆ **Telefónica**

Las cuestiones generales sobre trámites, de la Dirección General de Tráfico, pueden consultarse en el teléfono 060 de la Administración General del Estado.

También puede obtenerse información sobre las incidencias de la circulación las 24 horas del día, los 365 días del año, en el teléfono 011 y a través de Paneles de Mensajes de Variable.

◆ **A través de la página web**

Puede obtenerse información relativa a trámites y a las incidencias de la circulación, a través de la página web de la Dirección General de Tráfico: www.dgt.es

■ **Ventanilla Única-comunicación de cambios de domicilio**

Las Jefaturas tienen establecido con algunos ayuntamientos, mediante la ventanilla única, un programa de colaboración, de forma que los ciudadanos pueden presentar en las respectivas oficinas municipales de empadronamiento, las solicitudes de anotación de los nuevos domicilios.

Los ayuntamientos que ofrecen este servicio a los ciudadanos se encuentran relacionados en la página www.dgt.es, en la siguiente dirección:

<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/centros-colaboradores/ayuntamientos-convenio/>

3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios.

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas cuando los ciudadanos se relacionan con las Jefaturas de Tráfico, en sus oficinas, tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan en las solicitudes que se propongan presentar.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, se les reconoce el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas y a obtener información a través de medios electrónicos.

Los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de sus solicitudes.
- A identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.
- A ser atendidos de forma directa y personal.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.
- A recibir resolución expresa sobre la solicitud presentada.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.

4. Formas de colaboración de ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios prestados.

Los usuarios de los servicios que prestan las Jefaturas de Tráfico en sus oficinas, así como cualquier otro ciudadano, pueden colaborar en la mejora de los mismos del siguiente modo:

- La formulación de quejas y sugerencias que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, y que serán incorporadas en el correspondiente Formulario de Quejas y Sugerencias.

- Los escritos que, sobre cualquier materia y por cualquier medio, envíen a las respectivas oficinas.
- La expresión de sus opiniones en los sondeos que se realizarán semestralmente.

5. Normativa que regula los servicios prestados por las Jefaturas de Tráfico.

Ver Anexo I (página 14)

La normativa reguladora de los servicios prestados puede encontrarse en la siguiente dirección:
<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/normativa-y-legislacion/>

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico, tienen a disposición de los ciudadanos los Formularios de Quejas y Sugerencias.

Vías de presentación de las quejas y sugerencias:

a) De forma presencial.

Los formularios están a disposición de los ciudadanos en las oficinas de las Jefaturas de Tráfico.

En dichos formularios los ciudadanos pueden dejar constancia de sus quejas o exponer cuantas iniciativas o sugerencias estimen convenientes para la mejora del funcionamiento de los servicios.

Una vez registradas de entrada, se devuelve una copia sellada al ciudadano para constancia de su presentación.

b) Por vía postal

También se incorporarán al formulario de quejas y sugerencias las recibidas por cualquier otro medio escrito vía postal, siempre y cuando contengan la identificación y la firma del interesado.

c) Por vía electrónica.

A través del Registro electrónico de la DGT (www.dgt.es): <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/quejas-y-sugerencias/>, con enlace directo a la sede electrónica del Ministerio del Interior, ofrecida para este fin.

<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>

En el caso de sugerencias, a través del formulario electrónico disponible en la página web (<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto>)

El empleo de los medios electrónicos, requiere siempre el uso de la firma electrónica del interesado, conforme se indica en la Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior, y en la Resolución de 11 de marzo de 2010 de la DGT, por la que se crea la sede electrónica de la Jefatura Central de Tráfico.

Recibidas las quejas o sugerencias, mediante las vías señaladas en los apartados anteriores, y después de recabar los informes y aclaraciones pertinentes, en el plazo de 12 días hábiles desde su recepción en la Jefatura, se le informará de las actuaciones practicadas y medidas adoptadas, en su caso.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Niveles de calidad que se ofrecen.

■ Plazos de tramitación de las solicitudes presentadas directamente por el interesado.

Las solicitudes se resolverán en los plazos siguientes (considerando los días como hábiles):

- ◆ Solicitudes de matriculación de vehículos: en el día de su presentación.
- ◆ Resto de trámites de vehículos: al presentar la solicitud.
- ◆ Expedición de permisos y licencias de conducción de nueva obtención: en los tres días siguientes a la superación de las pruebas necesarias.*
- ◆ Solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud.*
- ◆ Solicitud de canje de permisos expedidos por otros países, una vez confirmada la autenticidad, en el día de la cita.*
- ◆ Expedición de informes sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores al presentar la solicitud.
- ◆ El plazo de contestación de los escritos recibidos tanto por vía postal como electrónica, no superará los 12 días desde su recepción en el Centro
- ◆ Las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo de 12 días, desde su entrada en el centro.
- ◆ El tiempo de espera para la tramitación de solicitudes, no superará los 25 minutos después de la hora de cita.

* Se entregará una autorización provisional y posteriormente, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) remitirá el original al domicilio del interesado.

2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación del mismo

■ **Medidas para asegurar la igualdad de trato**

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato o supongan discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

■ **Principios que regirán la actividad de los empleados públicos que realizan la función de atención al ciudadano.**

Se dirigirán al ciudadano con amabilidad y cortesía.

Utilizarán un lenguaje fácilmente comprensible, tanto oral como escrito.

Le facilitarán toda la información necesaria sobre la consulta realizada.

Guardarán la confidencialidad de la información facilitada por los ciudadanos, así como del tipo de trámite realizado.

Tratarán de resolver la cuestión planteada con la mayor agilidad posible.

Asimismo, el personal que presta servicios en la Jefaturas de Tráfico asumen, como valores éticos del servicio público: la integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia de la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

- **Medios para facilitar la atención al ciudadano.**

Cita previa

Sistema de gestión de esperas.

Puntos de Atención especializada.

Paneles con hojas informativas.

3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Las Jefaturas de Tráfico disponen de sistemas informáticos de aseguramiento de la calidad de la información y de gestión propios del Organismo del que depende, entre los cuales cabe destacar:

- **Sistemas de información.**

Sistema informático único de la Dirección General de Tráfico.

Incorporación inmediata de datos relativos a conductores y vehículos al Registro Central.

Consulta de datos del Registro Central desde todas las oficinas.

Revisión continua de la información que se facilita al ciudadano para la realización de los diferentes trámites.

Confidencialidad de la información.

- **Plan de sondeos.**

Semestralmente se realizarán sondeos de opinión entre los usuarios del servicio para conocer las demandas y necesidades del público, el grado de satisfacción obtenido y la calidad de los servicios prestados.

Tales resultados y su análisis se emplearán para introducir mejoras que redunden en una mayor satisfacción ciudadana.

- **Plan de revisión de información.**

Trimestralmente se revisará la información ofrecida al ciudadano a fin de comprobar su vigencia y su adecuada estructuración y claridad.

- **Ámbito de Prevención de Riesgos Laborales.**

La DGT se preocupa por la Seguridad y Salud de sus empleados. La base de sus actuaciones radica en la realización de las distintas evaluaciones de riesgos de nuestros centros y puestos de trabajo, con escrupulosa observación de la ley

Anualmente una empresa especializada efectúa mediciones de aire, luz, emisiones y radiaciones, así como temperatura y niveles acústicos. Tales resultados se plasman en un informe exhaustivo, en el que se señalan recomendaciones a seguir para mejorar el bienestar y salud en el trabajo. Las Jefaturas de Tráfico las acata y lleva a cabo, mejorando así, paulatinamente, las condiciones psicofísicas de los trabajadores, y también de los ciudadanos.

■ **Gestión del Medio Ambiente**

Está diseñado e implantado un plan de depósito, recogida selectiva y reciclaje de los residuos generados por nuestra actividad.

■ **Formación del Personal de la Jefatura**

Las Jefaturas organizan periódicamente cursos de formación y de actualización dirigidos a su personal en las diferentes materias que constituyen la actividad administrativa específica del Organismo.

4. Indicadores para el seguimiento y evaluación

Para comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores de calidad. Los plazos indicados se consideran en días hábiles.

■ **Indicadores básicos.**

1. Porcentaje de vehículos matriculados en el día de su presentación.
2. Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
3. Porcentaje de permisos y licencias de conducción de nueva obtención, expedidos en los tres días siguientes a la superación de las pruebas.
4. Porcentaje de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción que se ultiman al presentar la solicitud.
5. Porcentaje de canjes de permisos expedidos por otros países, realizados en el mismo día de la cita, una vez confirmada la autenticidad.
6. Porcentaje de informes sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores expedidos en el momento de la solicitud
7. Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 12 días desde su entrada en el centro, recibidos tanto por vía postal como electrónica.
8. Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de 12 días, desde su entrada en el Centro.
9. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 25 minutos desde la hora de la cita.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, podrán dirigirse a la Unidad responsable de la misma, en cada Jefatura.

El titular de la Jefatura Provincial o Local de Tráfico, dirigirá al interesado carta de disculpas, informándole de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

DIRECTORIO DE INFORMACIÓN

1. Dirección postal, telefónica y telemática de todas las oficinas de Tráfico

C.P	JEFATURA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
01071	Araba	Avd. Gasteiz, 13 – 15	945 222 058	jptvi@dgt.es
02071	Albacete	Alcalde José María de Miguel, 1	967 210 800	jptab@dgt.es
03071	Alicante	Ferré Vidiella, 4 (esqu. S. Juan Bosco)	965 125 466	jpta@dgt.es
04071	Almería	Hermanos Machado, 4	950 242 222	jptal@dgt.es
05071	Ávila	Pza. Claudio Sánchez Albornoz, 2	920 213 848	jptav@dgt.es
06071	Badajoz	Luis Álvarez Lencero 3, local 1	924 230 366	jptba@dgt.es
07071	Baleares	Manuel Azaña 50	971 465 350	jptib@dgt.es
07800	Ibiza	Vicente Serra Orvay 43, bajos	971 313 570	oltibiza@dgt.es
07700	Menorca	Amazonia 31 (Mahón)	971 368 757	oltme@dgt.es
08071	Barcelona	Gran Vía de las Cortes Catalanas,184	932 986 500	jptb@dgt.es
08200	Sabadell	Escuela Industrial, 9 planta 1 y 2	937 272 075	jlts@dgt.es
09071	Burgos	Segovia, 10	947 272 827	jptbu@dgt.es
10071	Cáceres	Doctor Marañón, 5	927 225 249	jptcc@dgt.es
11071	Cádiz	Santa Rafaela María, 2	956 273 848	jptca@dgt.es
11300	La Línea	Av. Príncipe de Asturias (Edif.Panorama)	956 768 262	jltlc@dgt.es
12071	Castellón	Galicia, 6	964 210 822	jptcs@dgt.es
13071	Ciudad Real	Carretera de Porzuna, 7	926 226 115	jptcr@dgt.es
14071	Córdoba	Avd. del Flamenco, 3 y 5	957 203 033	jptco@dgt.es
15071	A Coruña	Ramón Pérez Costales 7	981 288 377	jptc@dgt.es
15771	Santiago	Os Feáns 9B 9C	981 590 968	oltsc@dgt.es
16071	Cuenca	Hermanos Becerril, 5 (Edif. Tormo)	969 223 551	jptcu@dgt.es
17071	Girona	Avd. Jaume I, 41	972 202 950	jptgi@dgt.es
18071	Granada	Carretera Alfacar, 1	958 156 911	jptgr@dgt.es
19071	Guadalajara	Avd. del Ejército Torre 9, Bloque F	949 230 011	jptgu@dgt.es
20071	Gipuzkoa	Pza. Julio Caro Baroja, 2	943 452 000	jptss@dgt.es
21071	Huelva	Avd. Escultora Miss Whitney, 19	959 253 900	jpth@dgt.es
22071	Huesca	Pza. Cervantes, 1	974 221 700	jpthu@dgt.es
23071	Jaén	Avd. Santa María del Valle, 12	953 252 747	jptj@dgt.es
24071	León	Ordoño II, 17	987 254 055	jptle@dgt.es
25071	LLeida	Alcalde Pujol, 2	973 269 700	jptl@dgt.es
26071	La Rioja	Avd. Pío XII, 17 y 19	941 261 616	jptlo@dgt.es
27071	Lugo	Avd. Ramón Ferreiro, 35	982 223 027	jptlu@dgt.es
28071	Madrid	Arturo Soria, 143	913 018 500	jptm@dgt.es
28920	Alcorcón	Los Alpes, 6	913 018 185	oltal@dgt.es
28806	Alcalá de Henares	Rotonda de Alfonso XIII, 1	918 025 156	oltah@dgt.es

29071	Málaga	Max Estrella, 12	952 040 770	jptma@dgt.es
30071	Murcia	Ricardo Zamora, 3	968 256 211	jptmu@dgt.es
30200	Cartagena	Gisbert, 15	968 500 873	jltc@dgt.es
31071	Navarra	Vuelta del Castillo, 11 - bajo	948 254 300	jptna@dgt.es
32071	Ourense	Saénz Díez, 45	988 234 311	jptou@dgt.es
33071	Asturias	Peñasanta de Enol, 7	985 297 700	jpto@dgt.es
33200	Gijón	Plaza del Humedal, 7	985 350 842	jlhg@dgt.es
34071	Palencia	Jacinto Benavente, 5 - bajo	979 700 505	jptp@dgt.es
35071	Las Palmas	Pza. de los Derechos Humanos, 2	928 381 818	jptgc@dgt.es
35500	Lanzarote	Ctra. Mármoles, 5 (Arrecife de Lanzarote)	928 817 600	jlfl@dgt.es
35600	Fuerteventura	Valencia, 42 esq. Los Hormiga 1 (Pto. Rosario)	928 539 908	oltf@dgt.es
36071	Pontevedra	Joaquín Costa, 54	986 851 597	jptpo@dgt.es
36200	Vigo	Regueiro, 15	986 414 046	oltvi@dgt.es
37071	Salamanca	Avd. Villamayor, 16 y 22	923 267 908	jptsa@dgt.es
38071	S.C. Tenerife	Heliodoro Rodríguez López, 34 – bajo	922 227 840	jpttf@dgt.es
38700	La Palma	Avd. de los Indianos, s/n (Edif. Asieta)	922 417 688	jlflp@dgt.es
39071	Cantabria	San Fernando, 2 y 4	942 236 465	jpts@dgt.es
40071	Segovia	San Agustín, 1	921 463 636	jptsg@dgt.es
41071	Sevilla	Páez de Rivera, 4	954 245 300	jptse@dgt.es
42071	Soria	Ronda Eloy Sanz Villa, 2	975 225 900	jptso@dgt.es
43071	Tarragona	Pza. Imperial Tarraco, 4	977 221 196	jptt@dgt.es
44071	Teruel	Córdoba, 6	978 604 605	jptte@dgt.es
45071	Toledo	Marqués de Mendigorriá, 3	925 224 334	jptto@dgt.es
45600	Talavera	Av. Príncipe Felipe 64 - 72	925 822 830	olttv@dgt.es
46071	Valencia	Mora de Rubielos, s/n	963 172 000	jptv@dgt.es
46600	Alzira	Riola, 9	962 456 159	oltalz@dgt.es
47071	Valladolid	Verbena, 9	983 302 555	jptva@dgt.es
48071	Bizkaia	Pza. Sagrado Corazón de Jesús, 5 - 4º	944 421 300	jptbi@dgt.es
49071	Zamora	Avd. Príncipe de Asturias, 35 - bajo	980 521 562	jptza@dgt.es
50071	Zaragoza	Vía Universitat, 4 y 6	976 358 900	jptz@dgt.es
51071	Ceuta	Paseo de las Palmeras, 8	956 513 201	jptce@dgt.es
52071	Melilla	Pablo Vallescá, 9	952 683 508	jptml@dgt.es

SERVICIOS CENTRALIZADOS

- Horario de atención en Jefaturas: www.dgt.es
<http://www.dgt.es/es/la-dgt/quienes-somos/estructura-organica/jefaturas-provinciales/>
- Teléfono de información al ciudadano: 060
- Teléfono de información de carreteras: 011
- Pago de sanciones:
 1. A través de la web <https://sede.dgt.gob.es/es/multas/paga-tu-multa/>
 2. Oficinas de CaixaBank S.A. (La Caixa)
 3. Oficinas de Correos
 4. Llamando al teléfono 060
 5. Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico (mediante tarjeta de crédito o débito)
- Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas: Teléfono: 987 010 559
Apartado de correos, 505 Fax: 902 512 151
24071 - León

2. Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora que procedan, es el Jefe Provincial de Tráfico de cada Jefatura.

La Unidad Responsable de la Carta, además:

- a) Impulsará la revisión de la información que se facilita a los ciudadanos.
- b) Impulsará el plan de sondeos.

3. Otros datos de Interés

Centros de exámenes descentralizados: Las Jefaturas de Tráfico realizan con periodicidad los exámenes teóricos y prácticos para la obtención del permiso y licencia de conducción.

ANEXO I

Normativa Genérica que regula los servicios prestados por las Jefaturas de Tráfico

■ Normativa General.

- ◆ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. 2 de octubre de 2015).
- ◆ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (B.O.E. 2 de octubre de 2015).
- ◆ Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015).
- ◆ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (BOE de 23 de diciembre de 2003), modificado por RD 965/2006, 303/2011 y 667/2015.
- ◆ Ley 16/1979, de 2 de octubre sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico.

■ Normativa relativa a vehículos.

- ◆ Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos (BOE de 26 de enero de 1999), modificado por R.D. 667/2015.
- ◆ Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, que aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos (BOE de 9 de agosto de 1995)
- ◆ Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, (BOE de 8-11-2017), en vigor desde 20 de mayo de 2018.
- ◆ Real Decreto 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil, en vigor desde 22 de enero de 2017.
- ◆ Real Decreto 866/2010, de 2 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de vehículos.

■ Normativa relativa a permisos de conducción.

- ◆ Real Decreto 818/2009, por el que se regula el Reglamento General de Conductores (BOE 8 de junio de 2008), modificado por R.D.1055/2015.
- ◆ Real Decreto 170/2010, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de centros de reconocimiento destinados a verificar las aptitudes psicofísicas de los conductores (BOE 3 de marzo de 2010, corrección de errores en BOE 13 de julio 2010).
- ◆ Orden INT/2323/2011, de 29 de julio, por la que se regula la formación para el acceso progresivo al permiso de conducción de la clase A (BOE 31 de agosto de 2011)
- ◆ Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Escuelas Particulares de Conductores (BOE 28 de octubre de 2003), modificado por R.D. 369/2010.
- ◆ Orden INT/2596/2005, de 28 de julio, por la que se regulan los cursos de sensibilización y reeducación vial para los titulares de un permiso o licencia de conducción. (BOE de 10 de agosto de 2005).

■ **Normativa relativa al procedimiento sancionador.**

- ◆ Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE núm. 95, de 21 de abril), modificado por R.D. 318/2003.
- ◆ Orden INT/3215/2010, de 3 de diciembre, por la que se regula la comunicación del conductor habitual y del arrendatario a largo plazo al Registro de Vehículos (BOE núm. 304, de 15 de diciembre de 2010)
- ◆ Orden INT/3022/2010, de 23 de noviembre, por la que se regula el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (BOE núm. 285, de 25 de noviembre de 2010)
- ◆ Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- ◆ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de 24 de noviembre 1995), modificada por Ley Orgánica 15/2007, de 30 de noviembre.
- ◆ Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor (BOE núm. 222, de 15 de septiembre de 2008)

■ **Normativa relativa a Seguridad Vial.**

- ◆ Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el Transporte Escolar y de Menores (BOE de 2 de mayo de 2001), modificado por RD 965/2006 y 894/2002.

■ **Otras disposiciones.**

- ◆ Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior.

* *Más información en www.dgt.es en la siguiente dirección:*

<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/normativa-y-legislacion/>

2019 - 2022



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR