

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

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.

*El Jefe Provincial / Local de Tráfico 2019*

Las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico forman parte de la organización de la Dirección General de Tráfico que depende del Ministerio del Interior.

Su misión es prestar al ciudadano, dentro del ámbito de sus competencias, 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.

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.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta en cada Jefatura será el Jefe Provincial / Local de tráfico

Para realizar trámites en todas las Jefaturas de Tráfico, es necesario solicitar cita previa.



La versión íntegra de la Carta de Servicios está disponible en la página web: [www.dgt.es](http://www.dgt.es)

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

### 1. Jefaturas de Tráfico:

La información relacionada con horarios, direcciones y teléfonos de las jefaturas provinciales y locales de tráfico, se encuentra disponible, en internet ([www.dgt.es](http://www.dgt.es)) en la siguiente dirección:

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

### 2. Servicios centralizados:

- Teléfono de información al ciudadano: 060
- Teléfono de información de carreteras: 011
- Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas:  
Telf.: 987 010 559 y Fax: 987 512 151
- Pago de sanciones:
  1. A través del teléfono 060
  2. Oficinas de CaixaBank S.A. ( La Caixa )
  3. Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico (mediante tarjeta de crédito o débito)
  4. Oficinas de Correos
  5. En internet, ([www.dgt.es](http://www.dgt.es)), en Sede Electrónica:

<https://sede-org.dgt.gob.es/sede-electronica/es/>

## COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE USUARIOS

Las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico tienen establecidas diversas formas de colaboración y participación con los usuarios:

- Mediante la expresión de sus opiniones, sobre la calidad de los servicios, en las encuestas y sondeos que semestralmente se realicen en cada Jefatura.
- Formulando quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios conforme a lo dispuesto en esta Carta.
- Mediante escritos dirigidos a la Unidad responsable de la Carta, por medio de comunicación postal y electrónica

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en la forma y lugares que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario de quejas y sugerencias, habilitado en todas las jefaturas provinciales y locales de tráfico.
- También serán atendidas las recibidas por cualquier otro medio escrito siempre y cuando contengan la identificación y la firma del interesado.

A través de sede electrónica de la página web del Ministerio del Interior: <https://sede-org.dgt.gob.es/sede-electronica/es/otros-tramites/quejas-y-sugerencias/>. En caso de sugerencias, a través del formulario disponible en:

<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/contacto>



# JEFATURAS PROVINCIALES DE TRÁFICO



## Carta de Servicios



2019 – 2022

## SERVICIOS PRESTADOS POR LAS JEFATURAS DE TRÁFICO

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

### Trámites relativos a vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.

- Matriculación ordinaria.
- Transferencia del vehículo.
- Baja temporal y definitiva en los casos de tránsito o exportación.
- Duplicado del permiso de circulación por deterioro, extravío o sustracción.
- Cambio de domicilio en el permiso de circulación, este trámite también puede hacerse a través del teléfono 060.
- Expedición de certificados e informes de titularidad y de antecedentes de vehículos. También puede obtenerse a través de la sede electrónica con certificado digital en la siguiente dirección: <https://sede-org.dgt.gob.es/sede-electronica/es/vehiculos/informe-de-vehiculo/>
- Autorización temporal de circulación.
- Autorización y registro de los Centros Manipuladores y Expendedores de placas de matrículas

### Trámites relativos a permisos de conducción

- Realización de pruebas teóricas y prácticas para la obtención de los permisos y licencias de conducción.
- Realización de pruebas teóricas específicas para la obtención de autorizaciones para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Expedición y prórroga de vigencia de permisos y licencias de conducción de ámbito nacional e internacional.
- Canje, inscripción y sustitución de permisos de conducción expedidos por países del Espacio Económico Europeo, de permisos de otros Estados que tengan suscrito un convenio bilateral con España y expedidos por Autoridad Militar o Policial.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción por sustracción, extravío o deterioro. Este trámite también puede realizarse a través del teléfono 060.
- Expedición de certificados e informes sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores.
- Anotación de cambios de domicilio. También puede realizarse llamando al teléfono 060, en la Sede electrónica de Tráfico y a través de los Ayuntamientos, consultando municipios en: <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/centros-colaboradores/>

### Trámites relativos a procedimiento sancionador

- Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por cualquier Jefatura de Tráfico.
- Cobro de sanciones, impuestas en expedientes tramitados por cualquier Jefatura de Tráfico.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### PLAZOS DE TRAMITACIÓN

Como norma general se resolverán las solicitudes que contengan el expediente completo en los siguientes plazos (días 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 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 en jefatura, para la tramitación de solicitudes, no superará los 25 minutos después de la hora de cita.

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



© Dirección Gral. de Tráfico  
NIPO:

## INDICADORES DE CALIDAD

Los plazos expresados se refieren a días hábiles:

- Porcentaje de vehículos matriculados en el día de su presentación.
- Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
- Porcentaje de permisos y licencias de conducción de nueva obtención, expedidos en los tres días siguientes a la superación de las pruebas.
- Porcentaje de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción que se ultiman al presentar la solicitud.
- Porcentaje de canjes de permisos expedidos por otros países, realizados en el mismo día de la cita, una vez confirmada la autenticidad.
- Porcentaje de informes sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores expedidos en el momento de la solicitud.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 12 días desde su presentación, recibidos por vía postal o electrónica.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de 12 días, desde su entrada en el Centro.
- 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:

- 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.