

La presente Carta de Servicios tiene como finalidad informar sobre los trámites que se pueden realizar ante la Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid, así como el compromiso que ésta adquiere 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 de Tráfico de Madrid
Septiembre 2008

La Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid forma parte de la organización de la Dirección General de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior.

Su misión es prestar al ciudadano todos los servicios administrativos relativos a la expedición de autorizaciones administrativas dentro del ámbito de sus competencias, 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 medio de profesionales como las gestorías o escuelas de conductores, si bien algunos trámites se pueden solicitar por correo. La información se facilita de forma presencial, telefónica, escrita o telemática.

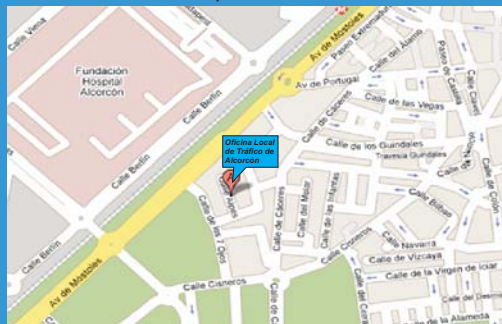
Para poder cumplir estos objetivos, la Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid, junto con la Oficina Local de Alcorcón, cuenta, aproximadamente, con 430 empleados públicos.

NUESTRA DIRECCIÓN

Plano de Situación



Dirección
Arturo Soria, 143 28043 Madrid



Dirección
Los Alpes, 6 - Posterior 28922 Alcorcón (Madrid)

Formas de acceso y transporte:

Parada de autobuses urbanos: Líneas 11, 70, 120, 122
Metro: Arturo Soria

Parada de autobuses interurbanos: Línea 512
Metro: Alcorcón Central Renfe: Estación de Alcorcón

Horario, invierno:

Jefatura Provincial de Madrid: Lunes a jueves de 9 a 16:30 h.
Excepto matriculación, canjes y citas para exámenes de 9 a 13:30 h.
Viernes de 9 a 13:30 horas
Oficina Local de Alcorcón: Lunes a Jueves de 9 a 14:00 h.
Viernes 9 a 13:30 horas

Horario verano: Lunes a viernes de 9 a 13:30 h.

Teléfono información general: 060

Fax: 91 301 84 84 (Madrid) 91 301 81 92 (Alcorcón)

Correo Electrónico: jptm@dgt.es oltal@dgt.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

Dirección Gral.
de Tráfico

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE MADRID



Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid



Oficina Local de Tráfico de Alcorcón

Carta de Servicios



Septiembre 2008

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA JEFATURA DE TRÁFICO DE MADRID

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

- Matriculación ordinaria y en régimen de matrícula diplomática.
- Renovación del permiso de circulación por transmisión de vehículo.
- Baja temporal y definitiva y rehabilitación de vehículos.
- Renovación del permiso de circulación por cambio de domicilio, de denominación del titular y de destino o características del vehículo.
- Duplicado del permiso de circulación por deterioro, extravío o sustracción.
- Expedición de certificados e informes de titularidad y de antecedentes de vehículos.
- Compulsa de permisos de circulación, tarjetas ITV y demás autorizaciones de circulación.
- Autorización temporal de circulación.
- Anotación de los resultados de las ITV.
- 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.
- Canje de los diplomáticos acreditados en España.
- Expedición y prórroga de autorizaciones para conducir vehículos de transporte escolar o de menores y vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción por sustracción, extravío, deterioro o variación de datos.
- Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores.
- Anotación en el Registro de Conductores e Infractores de los cambios de domicilio.
- Compulsa de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.

Trámites relativos al procedimiento sancionador.

- Incoación y tramitación de expedientes sancionadores.
- 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.
- Fraccionamiento de los periodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por esta Jefatura.
- Emisión de órdenes de precinto de vehículos que han sido denunciados por carecer del seguro obligatorio de automóviles.
- Tramitación de expedientes por pérdida de vigencia de permisos por agotamiento del saldo de puntos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

PLAZOS DE TRAMITACIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL

Como norma general se resolverán las solicitudes que contengan el expediente completo en los siguientes plazos:

- Matriculación: al día siguiente de su presentación.
- Resto de trámites de vehículos: al presentar la solicitud.
- Solicitudes para realización de exámenes: se fijará la fecha en el momento de presentar la solicitud.
- Expedición de permisos y licencias de conducción de nueva obtención: a los dos días siguientes de haber superado el interesado 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 mismo día y en el caso de cita concertada, al presentar la solicitud.*
- Envío de pruebas solicitadas en expedientes sancionadores en el plazo de tres meses.
- Expedición de certificados sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores: 7 días.
- El plazo de contestación de los escritos recibidos tanto por vía postal como telemática no superará los 15 días en cómputo trimestral.
- Solicitudes de bajas de vehículos, duplicados de permisos y licencias de circulación y de conducción, presentadas en las oficinas de los ayuntamientos con programa de Ventanilla Única, resueltas en el plazo de una semana desde su entrada en la Jefatura

*En caso de permiso en formato de tarjeta plástica, se entregará una autorización provisional y, posteriormente, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), remitirá el original al domicilio del interesado.

TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN PRESENCIAL

- El tiempo de espera para la tramitación de solicitudes, después de abonar la tasa, cuando proceda, no superará los 30 minutos en cómputo cuatrimestral.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Teléfono: 060
Horario continuado de atención de Lunes a Viernes de 9 a 21 horas, sábados de 9 a 14 horas.

SOLICITUDES DE PRÓRROGA DE PERMISO PRESENTADAS POR CORREO

- Las solicitudes presentadas por correo de prórroga de vigencia de permisos de conducción se resolverán en el plazo de un mes y medio desde la entrada en la Jefatura; plazo al que se debe añadir la tramitación del permiso en formato de tarjeta plástica por parte de la FNMT, de aproximadamente 15 días.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en el Libro de Formularios de Quejas y Sugerencias disponible en la Jefatura, pudiéndose presentar también de forma telemática, suscritas en este caso, con firma electrónica.

INDICADORES DE CALIDAD

- Resultado de los sondeos de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
- Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos en cómputo cuatrimestral.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de 20 días.
- Porcentaje de vehículos matriculados al día siguiente de su presentación.
- Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
- Porcentaje de solicitudes de realización de exámenes para la obtención de permisos y licencias en las que se fija la fecha de examen al presentar dichas solicitudes.
- Porcentaje de permisos y licencias de nueva obtención expedidos a los dos días de haber superado las pruebas.
- Porcentaje de solicitudes 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, una vez confirmada la autenticidad, en el mismo día y en el caso de cita concertada, los realizados al presentar la solicitud.
- Porcentaje de pruebas solicitadas en expedientes sancionadores enviadas en el plazo de tres meses.
- Porcentaje de certificados sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores expedidos en el plazo de 7 días.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días en cómputo trimestral desde su presentación, recibidos por vía postal o telemática.
- Porcentaje de solicitudes presentadas por correo, de prórroga de vigencia de permisos de conducción, resueltas en el plazo de un mes y medio desde la entrada en la Jefatura; plazo al que se ha de añadir la tramitación del permiso en formato de tarjeta plástica por parte de la FNMT, de aproximadamente 15 días.
- Porcentaje de solicitudes de bajas, duplicados de permisos y licencias, presentadas en las oficinas de los Ayuntamientos del programa Ventanilla Única, resueltas en el plazo de una semana desde su entrada en la Jefatura.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Carta de disculpas del Jefe Provincial de Tráfico comunicando al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Participación en sondeos periódicos sobre la calidad de los servicios.
- Utilización de los Formularios de Quejas y Sugerencias disponibles en la oficina.
- Escritos presentados en el registro de entrada, por correo, fax o e-mail

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Jefe Provincial de Tráfico de Madrid
C/Arturo Soria, 143
28043 - Madrid