

CARTA DE SERVICIOS DE LA JEFATURA LOCAL DE TRÁFICO DE MELILLA

PRESENTACIÓN

Esta carta de servicios, además de informar sobre los trámites que se pueden realizar en la Jefatura de Tráfico de Melilla y sobre los servicios que puede prestar la misma, supone, ante todo, asumir un compromiso con los ciudadanos, compromiso que pretende, esencialmente, poner a su disposición una administración que resulte eficaz, ágil, útil y que contribuya, en la medida en que sus medios personales y materiales lo permita, a mejorar los niveles de seguridad vial.

Jefe Local de Tráfico de Melilla

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos y fines de la Unidad.

La Jefatura Local de Tráfico de Melilla forma parte de la organización periférica del Organismo Autónomo Jefatura Central 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, si bien algunos trámites se pueden solicitar por correo. La información se facilita principalmente de forma presencial, telefónica y escrita y en algunos casos por medios virtuales o telemáticos (fax o correo electrónico).

Asimismo, la Jefatura de Tráfico de Melilla, dentro del ámbito de su actividad lleva a cabo una serie de actuaciones encaminadas a fomentar la educación y la formación vial con el objetivo de conseguir una mejora progresiva de los niveles de seguridad vial en la Ciudad.

Para poder cumplir con estos objetivos, la Jefatura de Tráfico de Melilla cuenta con un total de 15 empleados públicos.

2. Relación de servicios que presta la Jefatura Local de Tráfico de Melilla.

■ Trámites relativos a vehículos.

- Matriculación de vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.
- Renovación del permiso de circulación por transmisión de vehículo.
- 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.
- Baja temporal y definitiva.
- Rehabilitación.
- 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.
- Compulsa de permisos de circulación, tarjetas ITV y demás autorizaciones de circulación.
- Matriculación especial de vehículos (matrícula turística y de vehículos históricos).
- Autorización temporal de circulación.
- Anotación del resultado de las Inspecciones Técnicas de Vehículos.
- Autorización y registro de los Centros Manipuladores y Expendedores de placas de matrícula.
- Autorización para la instalación de señalización luminosa de vehículos prioritarios y de vehículos de obras y servicios.

■ **Trámites relativos a conductores.**

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

- Realización de pruebas teóricas 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.
- Realización de pruebas prácticas de destreza y/o de circulación para la obtención de los permisos de conducción de las distintas clases.

◆ **Autorizaciones.**

- Expedición y prórroga de permisos y licencias de conducción de ámbito nacional e internacional.
- Expedición y prórroga de autorizaciones para conducir vehículos de transporte escolar o de menores y de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción por sustracción, extravío, deterioro o variación de datos.
- 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 de los expedidos por la Autoridad Militar o Policial.

- Compulsa de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.
 - Anotación en el Registro de Conductores e Infractores de los cambios de domicilio.
 - Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores.
 - Tramitación de expedientes por pérdida de vigencia de permisos por agotamiento del saldo de puntos.
- ◆ **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, de los Cursos para la obtención sin examen de las licencias para la conducción de ciclomotores 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.
 - Emisión del informe sobre validez de permiso de conducción no comunitario.
 - Expedición de certificados sobre antecedentes del Registro de Conductores e Infractores.
 - Expediente de pérdida de vigencia e intervención de las autorizaciones administrativas que habilitan para conducir.
- **Trámites relativos al procedimiento sancionador.**
- Incoación y tramitación de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones a la normativa sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
 - Iniciación y tramitación de expedientes sancionadores para la imposición de suspensión de permisos o licencias de conducción por infracciones graves o muy graves a la Ley de Seguridad Vial, con sanción firme dictada por la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - Recepción de documentación de expedientes sancionadores tramitados por las Jefaturas 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.
 - Entrega y envío de pruebas de expedientes sancionadores.
 - Emisiones de órdenes de precinto de vehículos que han sido denunciados por carecer del seguro obligatorio de automóviles.
 - Recogida de autorizaciones administrativas para conducir procedentes de sanciones firmes dictadas en expedientes sancionadores tramitados en las Jefaturas de Tráfico.
 - Anotación en el Registro de Conductores e Infractores, del periodo de suspensión temporal de las autorizaciones administrativas para conducir, por sanciones graves y muy graves.
- **Seguridad Vial.**
- Informatización de los partes estadísticos de los accidentes de circulación ocurridos en la Ciudad.
 - Colaboración en campañas y participación en investigaciones de Seguridad Vial.
- **Educación Vial.**
- Asesoramiento sobre Educación Vial a Centros Escolares e Instituciones interesadas, así como distribución de recursos materiales (vídeos, manuales y folletos informativos).
 - 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 con diversos Organismos Públicos e Instituciones en materia de Educación Vial.
 - Concursos y representaciones teatrales sobre Educación Vial para diversos colectivos.
- **Información.**
- ◆ **Presencial.-**
- Se presta en las oficinas de la Jefatura en la siguiente dirección:
- Jefatura Local de Tráfico de Melilla
C/ Pablo Vallescá, 9.
52001 Melilla

Horario general de lunes a viernes:

Atención al público	de 9:00 a 14:00 horas
Caja	de 9:00 a 13:00 horas

◆ **Escrita y Telemática.-**

La Jefatura contesta bien mediante correo ordinario, fax o correo electrónico a los escritos que le sean dirigidos por escrito o de forma telemática y sean de su competencia, dentro de los plazos legalmente establecidos.

La información escrita puede obtenerse por los siguientes medios:

Por correo, a la dirección C/ Pablo Vallescá, 9.- 52001 Melilla
Correo electrónico: jptml@dgt.es
Fax: 952 68 03 04

◆ **Telefónica.-**

Horario continuado de atención de lunes a viernes: de 9:00 a 14:00.
Teléfono 952 68 35 08.

La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado público, se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o telemática.

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

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen 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.

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

Los usuarios de los servicios que presta la Jefatura de Tráfico de Melilla, así como cualquier otro ciudadano, pueden colaborar en la mejora de los mismos del siguiente modo:

- La formulación de sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, y que serán incorporadas en el correspondiente Libro de Formularios de Quejas y Sugerencias.
- Los escritos que, sobre cualquier materia y por cualquier medio, envíen a esta oficina.
- La expresión de sus opiniones en los sondeos que se realizarán una vez al año.

5. Normativa que regula los servicios prestados por la Jefatura Provincial de Tráfico.

■ Normativa General.

- ◇ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999 de 23 de enero (BOE 14 de enero de 1999).
- ◇ Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 178, de 27 de julio; corrección de errores en BOE núm. 75, de 28 de marzo).
- ◇ Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, modificado por las Leyes 5/1997, 11/1999, 43/1999, 55/1999, 19/2001, 62/2003 y 17/2005.
- ◇ Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico (BOE de 6 de octubre de 1979).
- ◇ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14 de febrero de 1999).
- ◇ Decreto de 25 de septiembre de 1934 por el que se aprueba el Código de la Circulación y sus Anexos (Gaceta 269 de 26 de septiembre). Sólo quedan vigentes algunos artículos.
- ◇ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social (BOE 12 de enero de 2000).
- ◇ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre de 1995).

■ Normativa relativa a vehículos.

- ◇ Convenio de Ginebra de 19 de septiembre de 1949 (BOE de 12 de abril de 1958).

- ◆ 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).
- ◆ Orden de 9 de diciembre de 1999, sobre cambio de matrícula por motivos de seguridad y sobre autorizaciones de circulación para vehículos con dispositivos retrorreflectantes (BOE de 11 de diciembre de 1999).
- ◆ Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, que aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos (BOE de 9 de agosto de 1995).
- ◆ Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (BOE 31 de julio de 1987).
- ◆ Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, regulador de las Haciendas Locales (BOE 9 de marzo de 2004).
- ◆ Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales (BOE 29 de diciembre de 1992).
- ◆ Ley 39/1997, de 8 de octubre, por la que se aprueba el programa PREVER (BOE 10 de octubre de 1997).
- ◆ Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos (BOE 22 de abril de 1998).
- ◆ Real Decreto 736/1988, de 8 de julio, que regula la Tramitación de Reformas de Importancia de Vehículos de Carretera y se modifica el artículo 252 del Código de la Circulación (BOE 16 de julio de 1988).
- ◆ Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la Inspección Técnica de Vehículos (BOE 17 de noviembre de 1994).
- ◆ Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil (BOE 3 de enero de 2003).
- ◆ Orden Ministerial 14 de febrero de 1974, que regula la retirada de la vía pública y el depósito de vehículos automóviles abandonados (BOE 25 de febrero de 1974).
- ◆ Orden Ministerial 9 de mayo de 1977, sobre la actuación de las Jefaturas de Tráfico en relación con los establecimientos dedicados a la venta de placas de matrícula para vehículos automóviles (BOE 14 de mayo de 1977).
- ◆ Orden de 19 de julio, por la que aprueba la Ordenanza del Registro de venta a plazos de bienes muebles (BOE 20 de julio de 1999).
- ◆ Orden CTE/3191/2002, de 5 de diciembre, por la que se tipifican nuevas reformas de importancia (BOE 17 de diciembre de 2002).
- ◆ Orden INT/249/2004, de 5 de febrero, por la que se regula la baja definitiva de los vehículos descontaminados al final de su vida útil (BOE de 12 de febrero de 2004).
- ◆ Orden de 15 de septiembre de 2000, por la que se modifica el anexo XVIII del Reglamento General de Vehículos (BOE de 16 de septiembre de 2000).

- ◆ Orden PRE/3298/2004, de 13 de octubre, por la que se modifica el anexo IX sobre Masas y Dimensiones del Reglamento General de Vehículos (BOE de 14 de octubre de 2004).
- ◆ Orden PRE/1355/2005, de 16 de mayo, por la que se modifica el anexo XIII del Reglamento General de Vehículos (BOE de 17 de mayo de 2005).
- ◆ Orden EHA/1981/2005, de 21 de junio, por la que se aprueban los nuevos modelos de declaración-liquidación del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, exenciones y no sujeciones sin reconocimiento previo y se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática por Internet de las mismas.
- ◆ Orden EHA/444/2006, de 14 de febrero, sobre documentación acreditativa para la importación de vehículos automóviles.
- ◆ Real Decreto 711/2006, 9 de junio, por el que se modifican determinados Reales Decretos relativos a la ITV y a la homologación de vehículos, sus partes y piezas, y se modifica, así mismo, el Reglamento General de Vehículos (BOE 21 de junio de 2006)
- ◆ Orden ITC/2536/2006, de 26 de julio, por la que se regula el soporte electrónico para la tarjeta ITV y se modifican los Anexos X y XI del Real Decreto 2140/1985, de 9 de octubre, sobre el que se dictan normas sobre homologación de tipos de vehículos, remolques, semirremolques, así como de partes y piezas de dichos vehículos (BOE de 3 de agosto de 2006)
- ◆ Ley 36/2006, de 29 de noviembre, de medidas para la prevención del fraude fiscal (art. 11º s/modificación Ley de Haciendas Locales) (BOE de 30 de noviembre de 2006).

■ **Normativa relativa a permisos de conducción.**

- ◆ Real Decreto 2272/1985, de 4 de diciembre, que el que se regulan las aptitudes que deben poseer los conductores de vehículos y por el que se regulan los centros de reconocimiento destinados a verificarlas (BOE 9 de diciembre de 1985).
- ◆ Orden de 13 de Mayo de 1986, que desarrolla el Real Decreto 2272/1985 y por la que se regulan los Centros de Reconocimiento destinados a verificarlas (BOE 21 de mayo de 1986).
- ◆ Real Decreto 74/1992, de 31 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Nacional de Transportes de Mercancías Peligrosas por Carretera (BOE 15 de septiembre de 1993).
- ◆ Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se regula el Reglamento General de Conductores (BOE 6 de junio de 1997).
- ◆ Orden de 18 de junio de 1998, por la que se regulan los cursos de formación para conductores de vehículos que transporten mercancías peligrosas y los centros de formación que podrán impartirlos (BOE 30 de junio de 1998).
- ◆ Real Decreto 1257/99, de 16 de julio, sobre regulación de permisos de conducción de vehículos de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil.

- ◆ Orden de 4 de diciembre de 2000, que desarrolla el Reglamento General de Conductores (Pruebas para la obtención del permiso para conducir), (BOE 21 de diciembre de 2000).
- ◆ Orden FOM/3399/2002, de 20 de diciembre de 2002, por la que se establece un certificado de conductor para la realización de la actividad de transporte por conductores de terceros países (BOE 9 de enero de 2003).
- ◆ 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).
- ◆ Orden INT/4151/2004, de 9 de diciembre, por la que se determinan los Códigos Comunitarios Armonizados y Nacionales a consignar en permisos y licencias de conducción (BOE de 20 de diciembre de 2004).
- ◆ Convenios bilaterales para el canje de los permisos de conducción firmados por España con Andorra, Argelia, Argentina, Colombia, Corea del Sur, Croacia, Ecuador, Japón, Marruecos, Perú, República de Chile, República Bolivariana de Venezuela, República Dominicana, Suiza y Uruguay.
- ◆ Orden INT/3452/2004, de 14 de octubre, por la que se establece la implantación progresiva del permiso de conducción en formato de tarjeta de plástico (BOE de 27 de octubre de 2004).
- ◆ Ley 17/2005, de 19 de junio, por la que se regula el permiso y la licencia de conducción por puntos (BOE de 20 de julio de 2005).
- ◆ 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).
- ◆ Orden del 29 de junio de 1981, por la que se regula la licencia de aprendizaje de la conducción. (BOE de 5 de agosto de 1981).

■ **Normativa relativa al procedimiento sancionador.**

- ◆ Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora (BOE de 9 de agosto de 1993).
- ◆ 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 21 de abril de 1994).
- ◆ Ley 30 /1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- ◆ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de 24 de noviembre 1995).
- ◆ Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (BOE 14 de julio de 1998)

- ◊ Real Decreto 7/2001, de 12 de enero, que aprueba el Reglamento sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (BOE 13 de enero de 2001).
- ◊ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre. por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (BOE 23 de diciembre de 2003).
- ◊ 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.

■ **Normativa relativa a Seguridad Vial.**

- ◊ Orden de 18 de febrero de 1993, por la que se regula la estadística de accidentes de circulación (BOE de 24 de febrero de 1993).
- ◊ Real Decreto 2115/1998, de 2 de octubre, sobre transporte de mercancías peligrosas por carretera (BOE 16 de octubre de 1998).
- ◊ Ley 43/1999, de 26 de noviembre, sobre adaptación de las normas de circulación a la práctica del ciclismo (BOE de 26 de noviembre de 1999).
- ◊ 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).
- ◊ Real Decreto 317/2003, de 14 de marzo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Superior de Tráfico y Seguridad Vial (BOE 3 de abril de 2003).
- ◊ 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).

■ **Otras disposiciones.**

- ◊ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005).
- ◊ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, sobre Servicios de Información Administrativa. Regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE de 4 de marzo de 1996).
- ◊ Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la presentación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración del Estado y de sus Organismos Públicos vinculados o dependientes.
- ◊ Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documentos probatorio de domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración del Estado y de sus Organismos Públicos vinculados o dependientes.

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

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias.

- La Jefatura de Tráfico de Melilla tiene a disposición de los ciudadanos el Libro de Formularios de Quejas y Sugerencias.
- 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.
- También se incorporarán al Libro de Formularios de Quejas y Sugerencias las quejas recibidas por cualquier otro medio escrito, siempre y cuando contenga la identificación y la firma del interesado. Las sugerencias, no obstante, pueden ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro medio.
- Una vez registradas de entrada, se devuelve una copia sellada al ciudadano para constancia de su presentación.
- Recibidas las quejas o sugerencias, y después de recabar los informes y aclaraciones pertinentes, en el plazo de 15 días se le informará de las actuaciones practicadas y medidas adoptadas, en su caso.
- Presentación telemática, por Internet o correo electrónico, suscritas en estos casos con la firma electrónica, 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Niveles de calidad que se ofrecen.

- **Plazos de tramitación de las solicitudes presentadas directamente por el interesado.**

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

- Solicitudes de matriculación de vehículos: las presentadas antes de las 12:00 horas, en el mismo día; las presentadas después de dicha hora, al día siguiente a lo largo de la mañana.
- El resto de los trámites de vehículos: al presentar la solicitud, excepto los certificados sobre titularidades que se entregarán al día siguiente.
- Solicitudes para la realización de exámenes para la obtención de los permisos y licencias de conducción: se fijará la fecha del examen en el momento de presentar la solicitud, que estará en función del número de convocatorias, de la capacidad de examen de la Jefatura y de la normativa vigente.
- Expedición de permisos y licencias de conducción de nueva obtención: al día siguiente de haber superado el interesado las pruebas necesarias.*

- Solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud. *
- Solicitudes de canjes de otros países: se canjean por el sistema de cita previa, una vez concertada la cita, al presentar la solicitud en la Jefatura. En otro caso, se solicita en el día la autenticidad del permiso al país de origen y una vez que se recibe, se expide el permiso en el día. *
- Solicitudes de canjes expedidos por la Autoridad Policial y Militar: al presentar la solicitud. *
- Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores: en el día.
- Envío de pruebas solicitadas en expedientes sancionadores: un mes
- El plazo de contestación de los escritos recibidos tanto por vía postal como telemática no superará los 15 días desde su recepción 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.

■ **Plazos de tramitación de las solicitudes presentadas a través de representación profesional.**

La Jefatura tiene establecidos acuerdos verbales con los Gestores Profesionales y las Autoescuelas sobre los plazos y formas en que se resuelven las diferentes solicitudes presentadas de forma colectiva.

- Normalmente se resuelven, tanto en materia de vehículos, como de conductores, en los mismos plazos indicados en los párrafos anteriores.

■ **Tiempos de espera en la 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.

■ **Solicitudes de prórroga de vigencia presentadas por correo**

Las solicitudes presentadas por correo de prórroga de vigencia de permiso de conducción se resolverán en el plazo de 15 días en cómputo cuatrimestral 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.

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

- **Medidas para asegurar la igualdad de género**

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

- **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 Jefatura de Tráfico asume, 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.

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

La Jefatura de Tráfico de Melilla dispone de sistemas 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.

■ **Estudios y análisis de la demanda - Plan de sondeos.**

Se realizará todos los años un sondeo de opinión entre los usuarios del servicio, orientado a conocer la valoración que los usuarios hacen de los servicios recibidos, la calidad en su prestación y las posibles mejoras a introducir.

■ **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.**

Se han realizado las evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo, las identificaciones de riesgos en lugares de trabajo (instalaciones); se han elaborado los planes de autoprotección (emergencia y evacuación); se ha implantado la vigilancia específica de la salud, y se ha formado al personal para la prevención de sus riesgos.

■ **Formación del Personal de la Jefatura**

La Jefatura organiza 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.

■ **Indicadores básicos.**

1. Tiempo de espera de los ciudadanos en las ventanillas.
2. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.
3. Porcentaje de ciudadanos atendidos en más de 30 minutos.
4. Resultado de los sondeos de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
5. Número de quejas y sugerencias presentadas.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.
7. Porcentaje de vehículos matriculados en el mismo día de la solicitud.

8. Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
9. 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.
10. Porcentaje de permisos y licencias de conducción de nueva obtención expedidos al día siguiente de haber superado el interesado las pruebas necesarias.*
11. Porcentaje de solicitudes de prórroga de vigencia de permisos de conducción presentadas por correo resueltas en el plazo de 15 días desde la entrada en la Jefatura. A este plazo se ha de añadir la tramitación del permiso en formato de tarjeta plástica por la FNMT.
12. Porcentaje de solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción que se ultiman a la presentación de dichas solicitudes.*
13. Porcentaje de canjes de permisos de conducción de otros países resueltos, bien con cita previa confirmada, bien con verificación de autenticidad recibida.*
14. Porcentaje de canjes de permisos expedidos por la Autoridad Policial y Militar a la presentación de la solicitud.*
15. Porcentaje de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores expedidos en el día de solicitud.
16. Porcentaje de pruebas enviadas en el plazo de un mes en expedientes sancionadores.
17. Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días desde su presentación, recibidos tanto por vía postal como telemática.

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

■ **Indicadores complementarios.**

1. Número de matrículas definitivas de vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores concedidas.
2. Número de matrículas temporales concedidas.
3. Número de cambios de titularidad anotados.
4. Número de bajas definitivas y temporales anotadas.
5. Número de informes de titularidad expedidos.

6. Número de duplicados de permiso de circulación expedidos.
7. Número de Inspecciones Técnicas de Vehículos anotadas.
8. Número de pruebas teóricas realizadas para la obtención del permiso de conducción.
9. Número de pruebas de destreza realizadas para la obtención del permiso de conducción.
10. Número de pruebas de circulación realizadas para la obtención del permiso de conducción.
11. Número de permisos de conducción expedidos a nuevos conductores.
12. Número de cursos de licencia de conducción tramitados.
13. Número de cursos de licencia de conducción inspeccionados.
14. Número de cursos autorizados para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
15. Número de cursos inspeccionados para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
16. Número de prórrogas de permiso de conducción tramitadas.
17. Número de canjes de permisos de conducción concedidos.
18. Número de duplicados de permiso de conducción expedidos.
19. Número de expedientes sancionadores incoados.
20. Número de permisos de conducción suspendidos.
21. Número de fraccionamientos de la suspensión de permiso de conducción concedidos.
22. Número de expedientes sancionadores enviados a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en vía ejecutiva.
23. Número de expedientes sancionadores sobreseídos.
24. Número de recursos presentados.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, habrá carta de disculpas del Jefe de Tráfico, comunicando al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de estos compromisos, se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta.

DIRECTORIO DE INFORMACIÓN

1. Jefatura Local de Tráfico de Melilla.

◆ **Dirección Postal de las Oficinas.**

C/ Pablo Vallescá, 9
52001 Melilla

◆ **Teléfonos:** 952 68 35 08 - 952 68 45 17

◆ **Fax** 952 68 03 04

◆ **Correo electrónico:** jptml@dgt.es

◆ **Plano de situación:**



◆ **Dirección Postal del Centro de Exámenes.**

C/ Azucena, s/n.- Polígono SEPES
52006 Melilla

◆ **Plano de situación:**



■ **Formas de acceso.**

Las Oficinas de la Jefatura de Tráfico de Melilla se localizan en el centro de la Ciudad.

A corta distancia de las Oficinas se encuentran paradas de autobuses de todas las líneas de transporte urbano de la Ciudad.

Igualmente, en la misma calle en la que están ubicadas las oficinas y muy cercano a éstas, hay un aparcamiento subterráneo para vehículos.

Desde el centro de la Ciudad parten líneas de autobuses urbanos con paradas cercanas al Centro de Exámenes.

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 de Tráfico, en la siguiente dirección:

Jefatura Local de Tráfico
Jefe Local
C/ Pablo Vallescá, nº 9
52001 Melilla

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.

- ◆ Página Web de la Dirección General de Tráfico..... www.dgt.es
- ◆ Teléfono gratuito de información..... 900 123 505

Octubre 2007



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR