

Carta de Servicios de la Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya

PRESENTACIÓN

Esta carta de servicios, además de informar sobre los trámites que se pueden realizar en la Jefatura de Tráfico de Vizcaya 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.

El Jefe Provincial de Tráfico de Vizcaya

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos y fines de la Unidad.

- La Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya forma parte de la organización periférica del Organismo Autónomo Dirección General de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior.

Tiene como misión prestar al ciudadano todos los servicios administrativos que le corresponden y realizar las pruebas para la obtención de los permisos y licencias de conducción, todo ello dentro del ámbito de sus competencias.

- 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 necesaria se facilita de forma presencial, telefónica, escrita y en algunos casos por medios virtuales o telemáticos (fax o correo electrónico).

Para cumplir sus funciones en la Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya trabajan 81 empleados públicos.

2. Relación de servicios que presta la Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya.

- Trámites relativos a vehículos.
 - Matriculación de vehículos de motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.
 - Matriculación especial de vehículos (matrícula turística y de vehículos históricos)

- Anotación de las notificaciones por cambios de titularidad.
- Renovación del permiso y licencia de circulación por cambio de domicilio o cambio del titular y por cambio de destino o características del vehículo.
- Bajas de vehículos definitivas, y temporales por sustracción, exportación y tránsito comunitario.
- Duplicados de permisos y licencias de circulación por deterioro, extravío o sustracción.
- Informes de titularidad y expedición de certificados.
- Compulsa de permisos y licencias de circulación, tarjetas de inspección técnica de vehículos y demás autorizaciones de circulación.
- Autorizaciones temporales de circulación.
- Tramitación de las Inspecciones Técnicas extraordinarias de Vehículos de aquéllos que han sufrido daños de importancia en accidentes de circulación.
- Autorización, Registro e Inspección de Centros manipuladores y expendedores de placas de matrícula.
- Autorización para la instalación de señalización luminosa en vehículos prioritarios, agrícolas, en determinados vehículos destinados a obras y servicios y de vehículos o transportes especiales.
- Tramitación de autorizaciones complementarias de circulación para la realización de transportes especiales de ámbito nacional. Las de ámbito comunitario se tramitan por la autoridad competente.
- Anotación y tramitación de órdenes de precinto.

■ **Trámites relativos a conductores.**

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

- Realización de pruebas teóricas para la obtención de 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 las pruebas prácticas de destreza y/o de circulación en circuito abierto 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 la conducción de 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 y otras autorizaciones, por sustracción, extravío o deterioro.
- Anotación en el Registro de Conductores e Infractores de los cambios de domicilio.
- Compulsa de autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.
- Expedición de certificados sobre historial de autorizaciones para conducir y antecedentes en el Registro de Conductores e Infractores.
- Canjes de permisos de conducción expedidos por otros países del Espacio Económico Europeo, canjes de terceros países que tengan establecido un Convenio Bilateral con España, y de los expedidos por la Autoridad militar o policial.
- Inscripción en el Registro de Conductores y sustitución de permisos de conducción del Espacio Económico Europeo.

◇ Otras autorizaciones:

- Inscripción de Centros Médicos de Reconocimiento de Conductores y de cualquier modificación de su régimen de funcionamiento.
- Autorización de cursos impartidos en Centros Oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Autorización de cursos impartidos en Centros Oficiales que sustituyen la prueba de control de conocimientos para la obtención de la licencia de conducción de ciclomotores.

◇ Otros servicios:

- Inspección de Centros Médicos de Reconocimiento de Conductores, de los cursos para la obtención sin examen de la licencia para la conducción de ciclomotores y de los cursos de obtención, actualización y perfeccionamiento de mercancías peligrosas.
- Emisión del informe sobre validez del permiso de conducción no comunitario.
- Expedientes de pérdida de vigencia e intervención de las autorizaciones administrativas que habilitan para conducir por desaparición de los conocimientos, habilidades y aptitudes psicofísicas exigidas.
- Expedientes de pérdida de vigencia de las autorizaciones administrativas que habilitan para conducir por la pérdida total de puntos.

■ **Trámites relativos al procedimiento sancionador.**

- Iniciación y tramitación de expedientes sancionadores para la imposición de suspensiones de permisos o licencias de conducción por infracciones graves o muy graves a la Ley de Seguridad Vial, con sanción firme dictada por otras autoridades sancionadoras.
- Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.
- Cobro de sanciones impuestas en expedientes tramitados en cualquier Jefatura Provincial de Tráfico. Este servicio también se puede hacer efectivo en entidades bancarias autorizadas.
- Fraccionamiento de los períodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.
- Anotación en el Registro Central de Conductores e Infractores, del período de suspensión temporal de las autorizaciones administrativas para conducir, por sanciones firmes graves o muy graves, relativas a expedientes tramitados por cualquier Jefatura.
- Anotación, igualmente, de la pérdida de vigencia de dichas autorizaciones por la pérdida total de puntos.

■ **Información**

◇ **Presencial.-**

Se presta en las oficinas de la Jefatura en la siguiente dirección:

Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya
Plaza del Sagrado Corazón, 5, 4ª Planta
48071 Bilbao

- Horario General de lunes a viernes: de 8,30 a 13,30 horas
- Horario especial: durante las Fiestas Patronales de Bilbao, a determinar por la autoridad.

◇ **Escrita y Telemática.-**

La Jefatura dará contestación, bien por correo ordinario, fax o correo electrónico, a las comunicaciones que le sean dirigidas por escrito o de forma telemática y afecten a sus competencias, siempre dentro del plazo que figura en el apartado de Compromisos de Calidad.

La información escrita puede obtenerse por los siguientes medios:

Por correo, a la dirección: Plaza del Sagrado Corazón, 5, 4ª Planta.
48071 Bilbao.

Correo electrónico: jptbi@dgt.es

Fax: 94 441 56 11

◇ **Telefónica.-**

Horario continuado de lunes a viernes de 07:45 a 14:30 horas.
Teléfono: 94 442 13 00 (4 líneas).

Fuera de este horario, los ciudadanos pueden realizar sus consultas mediante mensajes en el contestador telefónico.

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.

◇ **Mensajes a través de contestador telefónico.-**

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 utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud.
- A identificar a las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.

- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimientos anterior al trámite de audiencia, que deberá 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 respecto y deferencia por las autoridades y funcionarios.
- A ser auxiliados en la cumplimentación de sus solicitudes y en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la Jefatura de Tráfico.
- A recibir resolución expresa sobre la solicitud presentada.

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

Esta Jefatura de Tráfico agradece y valora toda forma de colaboración ciudadana; en concreto, los usuarios de sus servicios pueden colaborar a su mejora de la siguiente forma:

- Mediante la expresión de sus opiniones en los sondeos que periódicamente se realicen.
- Mediante 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.
- Mediante los escritos que, sobre asuntos de su competencia y por cualquier medio, envíen a las respectivas oficinas.
- Mediante los escritos que depositen en el Buzón de Sugerencias.

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

■ Normativa General Básica

- ◇ 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 Ley 4/1999 de 13 de enero (B.O.E. 14 de enero de 1999).

- ◇ Ley 18/1989, de 25 de julio, de bases sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (B.O.E. 27 de julio de 1989).
- ◇ 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 (BOE de 20 de diciembre de 1990), modificada por Ley 19/2001, de 19 de diciembre (BOE de 20 de diciembre de 2001), por ley 62/2003 de 30 de diciembre (BOE de 31 de diciembre de 2003) y por Ley 17/2005, de 19 de julio, por la que se regula el permiso de conducción por puntos y se modifica el texto articulado de la ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (BOE de 20 de julio de 2005)
- ◇ Real Decreto 3256/1982, de 15 de octubre, sobre traspaso de servicios del Estado a la Comunidad Autónoma del País Vasco, en materia de ejecución de la legislación del Estado sobre tráfico y circulación de vehículos (BOE de 30 de noviembre de 1982).

■ **Normativa relativa a vehículos**

- ◇ Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos (B.O.E. 26 de enero de 1999), modificado por Orden PRE/513/2002, de 5 de marzo (BOE de 9 de marzo de 2002).
- ◇ Ley 39/1997, de 8 de octubre, por la que se aprueba el programa PREVER.(B.O.E. 10 de octubre de 1997).
- ◇ Real Decreto 736/1988, de 8 de julio, que regula la Tramitación de Reformas de Importancia de Vehículos de Carretera y que modifica el artículo 252 del Código de la Circulación (BOE de 16 de julio de 1988).
- ◇ Real Decreto 711/2006, de 9 de junio, por el que se modifican determinados reales decretos relativos a la inspección técnica de vehículos (ITV) y a la homologación de vehículos, sus partes y piezas, y se modifica, asimismo, el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre (B.O.E. de 21 de junio de 2006).
- ◇ Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos (B.O.E. 9 de agosto de 1995).
- ◇ Real Decreto 1383/2002 de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil (B.O.E. 3 de enero de 2003).
- ◇ Orden Ministerial de 14 de febrero de 1974 que regula la retirada de la vía pública y el depósito de vehículos automóviles abandonados (B.O.E. de 25 de febrero de 1974).
- ◇ Orden ministerial de 9 de mayo de 1977, de normas complementarias al Real Decreto 2100/1976, de 10 de agosto, en lo que se refiere a la actuación de las Jefaturas de Tráfico en relación con los establecimientos dedicados a la

venta de placas de matrícula para vehículos automóviles (B.O.E. 14 de mayo de 1977).

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

- ◇ Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (B.O.E. 6 de junio de 1997), modificado por el Real Decreto 62/2006, de 27 de enero.
- ◇ Real Decreto 2115/1998, de 2 de octubre sobre el transporte de Mercancías Peligrosas por carretera (BOE de 16 de octubre de 1998).
- ◇ Real Decreto 1295/2003 de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores (B.O.E. de 28 de octubre de 2003).
- ◇ Orden de 4 de diciembre de 2000, por la que se desarrolla el capítulo III del título II del Reglamento General de Conductores, aprobado por Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo. (Pruebas para la obtención del permiso para conducir) (B.O.E. 21 de diciembre de 2000).
- ◇ Orden de INT/4151/2004, de 9 de diciembre por la que se determinan los códigos comunitarios armonizados y los nacionales a consignar en permisos y licencias de conducción (B.O.E. 20 de diciembre de 2004).
- ◇ 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 (B.O.E. 10 de agosto de 2005).

■ **Normativa relativa a 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), modificado por Real Decreto 137/2000 de 4 de febrero (BOE 18 de febrero de 2000) y por Real Decreto 318/2003 de 14 de marzo (BOE de 5 de abril de 2003).
- ◇ Real Decreto 7/2001 de 12 de enero que aprueba el Reglamento sobre Responsabilidad Civil y Seguro en Circulación de Vehículos a Motor, modificado por RD 299/2004, de 20 de febrero (BOE de 24 de febrero de 2004).

- ◇ 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).
- ◇ 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 (BOE de 5 de noviembre de 2004).
- **Normativa Complementaria**
 - ◇ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. de 14 de febrero de 1999).
 - ◇ Ley 16/1979 de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico (B.O.E. 6 de octubre de 1979).
 - ◇ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10 de noviembre de 1995).
- **Otras disposiciones.**
 - ◇ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. 4 de marzo de 1996).
 - ◇ Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior.
 - ◇ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general de la calidad en la Administración del Estado (B.O.E. 3 de septiembre de 2005).

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias.

- La Jefatura de Tráfico de Vizcaya, tiene a disposición de los ciudadanos Libros 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 a los Libros Formularios de Quejas y Sugerencias, las quejas recibidas por cualquier otro medio escrito, siempre y cuando contengan la identificación y la firma del interesado. Las sugerencias 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 las aclaraciones necesarias, en el plazo de 8 días desde su presentación se informará al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las 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.

De forma habitual se resolverán las solicitudes en los plazos siguientes:

- ◇ Solicitudes de matriculación de vehículos presentadas antes de las 12,00 horas, el mismo día. Las presentadas después de esa hora, al día siguiente. Se exceptúan los expedientes de matriculación que deban ser revisados por otras Administraciones.
- ◇ Resto de trámites de vehículos: al presentar la solicitud.
- ◇ Solicitudes de prórrogas del permiso de conducción y duplicados de permisos y licencias de conducción, y otras autorizaciones administrativas para conducir: al presentar la solicitud. *
- ◇ Expedición de permisos y licencias de conducción de nueva obtención: al día siguiente de haber superado el interesado las pruebas necesarias. *
- ◇ Expedición de permisos internacionales, al presentar la solicitud.
- ◇ Solicitudes de canjes de permiso de conducir de otros países: con cita previa, una vez concertada la cita, al presentar la solicitud en las oficinas. Sin cita previa, cuando sea confirmada la autenticidad y se aporten todos los documentos, en el día. *
- ◇ Solicitudes para realización de exámenes para la obtención de permiso y licencias de conducción: se fijará la fecha de examen al presentar la solicitud, que estará en función del número de convocatorias, de la capacidad de examen de la Jefatura y de la normativa vigente.
- ◇ Solicitudes de fraccionamiento de suspensión permiso de conducir: en el momento de presentar la solicitud.

- ◇ Expedición de autorizaciones complementarias de circulación: dos días.
- ◇ Autorización de cursos impartidos en Centros Oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas: dos días.
- ◇ El plazo de contestación de los escritos recibidos por cualquier medio no superará los 15 días desde su recepción en la Jefatura.

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

■ **Tiempos de espera en la atención presencial**

El tiempo medio de presencia en las oficinas hasta la tramitación de la solicitud presentada o la obtención de la autorización solicitada en su caso, después de abonada la tasa, no superará los 30 minutos en cómputo cuatrimestral.

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

Las solicitudes presentadas por correo de prórrogas de vigencia del permiso de conducción se resolverán en el plazo medio de 15 días en cómputo mensual desde la fecha de entrada en 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 formulada.

Guardarán la confidencialidad de la información que les hayan facilitado los ciudadanos, así como del tipo de trámite realizado

Tratarán de resolver con agilidad y eficacia la cuestión planteada.

Asimismo, el personal que presta servicios en la Jefatura Provincial de Tráfico asume, como valores éticos del servicio público, la integridad, neutralidad,

imparcialidad, transparencia en 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 oficina de la Jefatura de Tráfico de Vizcaya dispone de sistema informático de aseguramiento de la calidad de la información y de gestión propio del Organismo del que depende. Dicho sistema consta de los siguientes elementos:

■ **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.

Confidencialidad de la información.

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

■ **Plan de revisión de la información**

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

■ **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.

■ **Ámbito de Prevención de Riesgos Laborales.**

Se han realizado las evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo, las identificaciones de riesgos en los 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 prácticamente a la totalidad del personal para la prevención de sus riesgos.

■ **Gestión del Medio Ambiente**

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

■ **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. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.
2. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos en el sondeo anual.
3. Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de 8 días.
4. Porcentaje de vehículos matriculados en el mismo día de la solicitud.
5. Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
6. Porcentaje de solicitudes de realización de exámenes para la obtención de permisos y licencias en las que se fija fecha de examen, al presentar las solicitudes.
7. Porcentaje de permisos y licencias de conducción de nueva obtención expedidos al día siguiente de haber superado el interesado las pruebas necesarias.*
8. Porcentaje de permisos internacionales expedidos al presentar la solicitud.
9. 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 de plástico por la FNMT.
10. Porcentaje de solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción que se ultiman al presentar las mismas.
11. Porcentaje de canjes de permisos de conducción de otros países resueltos, bien con cita previa confirmada, bien con verificación de autenticidad recibida, en el día.
12. Porcentaje de solicitudes de fraccionamiento de suspensión permiso de conducir resueltas en el momento de presentar la solicitud.
13. Porcentaje de autorizaciones complementarias de circulación expedidas en dos días.
14. Porcentaje de autorizaciones de cursos impartidos en Centros Oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas expedidas en dos días.
15. Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días desde su presentación, recibidos tanto por vía postal como telemática.

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

■ **Indicadores complementarios.**

1. Número de ciudadanos atendidos directamente en cada uno de los negociados.
2. Tiempo medio de espera de los ciudadanos en las ventanillas.
3. Número de quejas y sugerencias presentadas.
4. Sondeo de opinión anual: número de muestras tomadas.
5. Número total de matrículas definitivas de vehículos de motor, remolques, semirremolques y ciclomotores concedidas.
6. Número de matrículas temporales concedidas.
7. Número total de cambios de titularidad anotados.
8. Número total de bajas definitivas y temporales.
9. Número de informes de titularidad expedidos.
10. Número de duplicados de permiso de circulación expedidos.
11. Número de pruebas teóricas para la obtención del permiso de conducción realizadas.
12. Número de pruebas de destreza para la obtención del permiso de conducción realizadas.
13. Número de pruebas de circulación en vías abiertas al tráfico para la obtención del permiso de conducción realizadas.
14. Número de permisos de conducción expedidos a nuevos conductores.
15. Número de prórrogas de permiso de conducción tramitadas.
16. Número de duplicados de permisos de conducción expedidos.
17. Número de canjes de permisos de conducción concedidos.
18. Número de permisos internacionales expedidos.
19. Número de cursos de licencia de conducción tramitados.
20. Número de cursos de licencia de conducción inspeccionados.

21. Número de licencias de conducción expedidas.
22. Número de cursos para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas autorizados.
23. Número de cursos para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas inspeccionados.
24. Número de permisos de conducción suspendidos.
25. Número de fraccionamientos de la suspensión de permiso concedidos.
26. Número de autorizaciones complementarias expedidas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, el Jefe Provincial comunicará al ciudadano las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección.

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

DIRECTORIO DE INFORMACIÓN

1. Jefatura Provincial de Tráfico de Vizcaya.

- ◇ Dirección Postal de las Oficinas.

Plaza del Sagrado Corazón, nº 5 4ª planta.
48071 – BILBAO

- ◇ Dirección del Centro de exámenes

Camino de Bériz, s/n. (Carretera de Archanda a Santo Domingo)
48150 - SONDIKA

- ◇ Teléfonos: Centralita: 94 442 13 00 (6 líneas).
Conductores: 94 442 11 56

- ◇ Fax: 94 441 56 11

- ◇ Correo electrónico: jptbi@dgt.es

◇ Plano de situación:



■ Formas de acceso.

La Jefatura Provincial de Tráfico está situada en el centro de la ciudad.

Formas de acceso y transporte:

Metro: Parada San Mamés

Tranvía: Paradas Euskalduna y Sabino Arana.

Bizkaibus: A-3, G-3

Bilbobus: 56 y 62

Termibus

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 Carta y de impulsar las acciones de mejora que procedan es el Subjefe Provincial.

La dirección es la siguiente:

Jefatura Provincial de Tráfico
- Subjefe Provincial -
Plaza Sagrado Corazón, nº 5 4ª planta.
48071 - BILBAO.

Esta 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 (DGT).....**www.dgt.es**

Teléfono gratuito de información.....**900 123 505**

Diciembre 2007