

En la presente Carta de Servicios se plasma el compromiso de la Jefatura Provincial de Tráfico de Granada con los ciudadanos que acuden a nuestras dependencias.

No sólo se trata de exponer una relación exhaustiva de los servicios que los ciudadanos pueden obtener, sino también y sobre todo el nivel de calidad con el que esta Jefatura se compromete a prestarlos.

Con este documento nuestra Organización pretende expresar su voluntad de trabajar para que los ciudadanos estén cada día más satisfechos de la atención que reciben.

El Jefe Provincial de Tráfico de Granada
Noviembre 2007

La Jefatura Provincial de Tráfico de Granada forma parte de la organización periférica del Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico, que depende del Ministerio de Interior.

Tiene como misión prestar al ciudadano todos los servicios administrativos que le corresponden dentro del ámbito de sus competencias, relativos a la expedición de autorizaciones administrativas, tramitación del procedimiento sancionador y gestión del tráfico en vías de alta capacidad.

Estos servicios se prestan de forma presencial o a través de profesionales como gestorías y escuelas particulares de conductores, si bien algunos trámites se pueden solicitar por correo. La información necesaria se puede obtener de forma telefónica, presencial, escrita o virtual.

Para cumplir sus funciones en la Jefatura Provincial de Tráfico de Granada trabajan 99 empleados públicos.

NUESTRA DIRECCIÓN

Plano de Situación



Ctra. de Alfacar, 1
18011 Granada

Formas de acceso y transporte:

Paradas de autobuses urbanos:
Lineas: 8, 20 y C

Horario general:

Lunes a Jueves: de 09:00 a 17:00 horas.
Caja: de 09:00 a 16:30 horas.

Viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
Caja: de 09:00 a 13:30 horas.

Horario de 15 de junio a 16 de septiembre:

Lunes a Viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
Caja: de 09:00 a 13:30 horas

Teléfono: Centralita: 958 15 69 11
Fax: 958 15 39 12

Correo electrónico:
jptgr@dgt.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

Dirección Gral.
de Tráfico

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE GRANADA



Carta de Servicios



Noviembre 2007

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA JEFATURA DE TRÁFICO DE GRANADA

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

- Matriculación.
- Anotación de cambios de titularidad.
- Bajas temporales y definitivas.
- Rehabilitaciones, reformas y cambios de destino.
- Renovaciones del permiso y licencia de circulación por cambio de domicilio.
- Duplicados de permisos y licencias de circulación por deterioro, extravío y sustracción.
- Informes de titularidad y expedición de certificados.
- Compulsas de permisos de circulación y otras autorizaciones.
- Autorizaciones temporales de circulación.

Trámites relativos a permisos de conducción.

- Realización de pruebas teóricas y prácticas para la obtención de los permisos y licencias de conducción.
- Expedición y prórroga de vigencia de permisos y licencias de conducción.
- Expedición de autorizaciones para conducir vehículos de transporte escolar.
- Expedición de autorizaciones para conducir vehículos destinados al transporte de materias peligrosas.
- Expedición de permisos de conducción internacionales.
- Canje e inscripciones de permisos de conducción expedidos por otros países del Espacio Económico Europeo, canjes de terceros países que tengan suscrito convenio bilateral con España y los expedidos por las autoridades militares o policiales.
- Compulsa de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.
- Expedición de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de conductores e infractores.

Trámites relativos al procedimiento sancionador.

- Incoación y tramitación de expedientes sancionadores
- Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por ésta y otras Jefaturas de Tráfico.
- Fraccionamiento de los periodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por esta Jefatura Provincial.
- Cobro de sanciones impuestas por las Jefaturas Provinciales de Tráfico.
- Emisión de órdenes de precinto de vehículos que han sido denunciados por carecer del seguro obligatorio de automóviles.

COMPROMISOS DE CALIDAD

PLAZOS DE TRAMITACIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL

De forma habitual se resolverán las solicitudes de tramitación en los siguientes plazos.

- **Matriculación:** las presentadas antes de las 14:00 horas [excepto el último día hábil del mes en el que será antes de las 11:30 horas], en el mismo día, las presentadas después de esa hora se resuelven al día siguiente de su presentación.
Se exceptúan los expedientes de matriculación que deban ser revisados por otras Administraciones.
- Resto de trámites de vehículos: al presentar la solicitud.
- Expedición de permisos de conducción obtenidos por ver primera: diez días*.
- Duplicados y prórrogas de vigencia de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud*.
- Canjes: Se deberá solicitar cita previa, y una vez confirmada la autenticidad, en el mismo día*.
- Solicitudes para realización de exámenes: se fijara la fecha en función de la normativa vigente, al presentar la solicitud.
- Solicitudes de fraccionamiento de la sanción de suspensión temporal de la vigencia de permisos o licencias de conducción: al presentar la solicitud.
- Informes para la realización de pruebas deportivas: cinco días
- Autorizaciones complementarias de circulación: tres días, una vez obtenidos los informes del titular de la vía, en caso de que sean necesarios.
- Solicitudes de canje del permiso de conducción expedido por la Autoridad Policial y Militar, al presentar la solicitud*.

* 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 presencia en oficinas hasta la obtención de la autorización solicitada o la tramitación de la solicitud en su caso, no superará, después de abonar la tasa, los sesenta minutos en cómputo trimestral.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Se mantendrá operativo un servicio específico de información telefónica durante el horario de 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado público, una vez realizados los trámites oportunos, se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o telemática.

SOLICITUDES DE PRÓRROGA DE PERMISO PRESENTADAS POR CORREO

- Las solicitudes de prórrogas de vigencia de permisos de conducción presentadas a través de correos, se resolverán en el plazo de 30 días a contar desde la fecha de entrada en la Jefatura.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en el Libro Formulario 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 60 minutos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.
- Porcentaje de vehículos matriculados en el mismo día de la solicitud.
- Porcentaje de otras solicitudes 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 la solicitud.
- Porcentaje de permisos y licencias de conducción de nueva obtención expedidos a los diez días de haber superado las pruebas.
- Porcentaje de solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción que se ultiman a la presentación de dichas solicitudes.
- Porcentaje de canjes de permisos de conducción de otros países resueltos, bien con cita previa confirmada, bien con verificación de autenticidad recibida en el mismo día.
- Porcentaje de canjes de permisos expedidos por la Autoridad Militar o Policial resueltos al presentar la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de fraccionamiento de sanción de suspensión temporal de vigencia de permisos o licencias de conducción tramitadas al recibir la solicitud.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días desde su presentación, recibidos tanto vía postal como telemática.
- Porcentaje de autorizaciones complementarias de circulación concedidas, en el plazo de 3 días, una vez obtenido el informe del titular de la vía.
- Porcentaje de informes para la realización de pruebas deportivas emitidos antes de 5 días.
- Porcentaje de solicitudes prórroga de vigencia presentadas por correo de permisos de conducción de resueltas en el plazo de 30 días desde la entrada en la Jefatura; plazo al que se deberá añadir la tramitación del permiso en formato de tarjeta plástica por parte de FNMT, de aproximadamente 20 días.

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

- 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 correo electrónico.
- El buzón de sugerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Jefatura Provincial de Tráfico de Granada
Subjefe/a Provincial
Ctra. de Alfacar, nº1