

**M**ediante esta Carta de Servicios se quiere informar públicamente a los ciudadanos la relación de los servicios gestionados por esta Jefatura de Tráfico de Las Palmas, en sus oficinas de Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura.

Además a través de ésta, nuestra organización quiere expresar su voluntad de continuo esfuerzo para satisfacer las necesidades concretas y las expectativas de los ciudadanos ante la Administración y asegurar así la efectividad de los derechos de nuestros usuarios.

El Jefe Provincial de Tráfico de Las Palmas  
Noviembre 2007

**L**a Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas 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 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 Las Palmas trabajan 107 empleados públicos, distribuidos entre las oficinas de Las Palmas de Gran Canaria (Gran Canaria), Arrecife (Lanzarote) y Puerto del Rosario (Fuerteventura)

## NUESTRA DIRECCIÓN

### Oficina de Las Palmas de Gran Canaria



Plaza de Los Derechos Humanos 2  
35071 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928.38.18.18 ; Fax: 928.360.291  
Correo Electrónico: jptgc@dgt.es

#### Formas de acceso y transporte:

Paradas de Guaguas Urbanas:  
Líneas: 1,11,13,17,72 y 0B

#### Horario de atención:

##### General

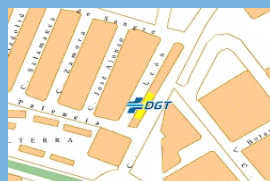
##### Las Palmas de Gran Canaria:

Lunes a Jueves: de 9.00 a 17.00 (\*14.00) horas.  
Caja: de 9.00 a 16.30 (\*13.30) horas.  
Viernes: de 8.30 a 13.30 horas.  
Caja: de 8.30 a 13.00 horas.  
(\* Del 16 de junio al 15 de septiembre)

##### Arrecife y Puerto del Rosario:

Lunes a Viernes: de 9:00 a 14:00  
Caja: de 9:00 a 13:30

### Oficina de Arrecife



Ctra. de los Mármoles 5  
35500 Arrecife  
Tel: 928.81.76.00 ; Fax: 928.81.41.70  
Correo Electrónico: jiti@dgt.es

### Oficina de Puerto del Rosario



C/ Valencia 42  
35600 Puerto del Rosario  
Tel: 928.53.99.08 ; Fax: 928.53.99.63  
Correo Electrónico: oltf@dgt.es



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



## JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE LAS PALMAS



Oficina de Las Palmas de Gran Canaria



Oficina de Arrecife



Oficina de Puerto del Rosario

## Carta de Servicios



Noviembre 2007

## CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA JEFATURA DE TRÁFICO DE LAS PALMAS

### 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.
- Compulsa de permisos de circulación y otras autorizaciones.

### 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 los vehículos de transporte escolar.
- Expedición de autorizaciones para conducir los vehículos destinados al transporte de materias peligrosas.
- Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción.
- 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.

#### OFICINA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

- Incoación y tramitación de expedientes sancionadores.

#### OFICINA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, ARRECIFE Y PTO. DEL ROSARIO

- 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.

## 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: las presentadas antes de las 10 horas en el mismo día, a partir de las 13:30 horas, después de esa hora al día siguiente a partir de las 13:30 horas. Se exceptúan los expedientes de matriculación que deban ser revisados por otras Administraciones.
- Resto de trámites de vehículos: al presentar la solicitud, excepto los certificados de titularidades que se entregarán al día siguiente.
- Expedición de permisos y licencias de conducción obtenidos por vez primera: tres días.
- Solicitudes de duplicados y prórrogas de vigencia de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud.
- Canjes: 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.
- Autorizaciones complementarias de circulación: tres días, una vez obtenidos los informes del titular de la vía, en caso de que sean necesarios.
- El plazo de contestación a los escritos recibidos no superará los 15 días desde su recepción.

### TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN PRESENCIAL

- El tiempo medio 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 treinta minutos en cómputo trimestral.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Se mantendrá operativo un servicio específico de información telefónica de 9 a 14 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 15 días, en cómputo cuatrimestral, desde la fecha de entrada en la Jefatura, plazo al que se debe añadir la tramitación del permiso en formato de tarjeta de plástico por parte de la FNMT.

## 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

- Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.
- Resultado de los sondeos de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.
- Porcentaje de vehículos matriculados el mismo día de la solicitud.
- Porcentaje de otras solicitudes de trámites de vehículos resueltas a la presentación de las mismas.
- Porcentaje de permisos y licencias de nueva obtención expedidos en el plazo de 3 días, desde haber superado el interesado las pruebas necesarias.
- Porcentaje de solicitudes de duplicados y prórrogas de permisos y licencias de conducción que se ultiman a la presentación de dichas solicitudes.
- Porcentaje de canjes de permisos expedidos, una vez confirmada la validez y autenticidad, a la presentación de la solicitud.
- 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 autorizaciones complementarias de circulación concedidas, en el plazo de 3 días, una vez obtenido el informe del titular de la vía.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días desde su presentación, recibidos tanto por vía postal como telemática.
- Porcentaje de solicitudes de prórroga de vigencia de permisos de conducción presentadas por correo resueltas en el plazo de 15 días, en cómputo cuatrimestral, desde la entrada en la Jefatura. A este plazo hay que añadir la tramitación del permiso en formato tarjeta de plástico por la FNMT.

## 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.
- Los libros formularios de Quejas y Sugerencias, disponibles en la oficina.
- Escritos presentados en el registro de entrada, por correo, fax o e-mail.
- El buzón de sugerencias.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Subjefe Provincial de Tráfico de Las Palmas  
Plaza de los Derechos Humanos 2  
35071 Las Palmas de Gran Canaria