

**E**n la presente Carta de Servicios se plasma el compromiso de la Jefatura Provincial de Tráfico de Soria con los ciudadanos que acuden a nuestras Oficinas.

No sólo se trata de exponer una relación pormenorizada de los servicios que los ciudadanos pueden obtener, sino también y sobre todo, del nivel de calidad con el que esta Jefatura se obliga 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.

La Jefa Provincial de Tráfico de Soria  
Noviembre 2007

**L**a Jefatura Provincial de Tráfico de Soria 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 Soria trabajan 30 empleados públicos.

## NUESTRA DIRECCIÓN

### Plano de Situación



Dirección postal:  
Ronda Eloy Sanz Villa, 2  
42071 Soria

#### Formas de acceso y transporte:

Paradas de Autobuses Urbanos:  
- Todas las líneas.

#### Horario general:

Lunes a Viernes: de 9.00 a 14.00 horas.  
Caja: de 9.00 a 14.00 horas.

#### Teléfono:

Centralita: 975 22 59 11  
Fax: 975 22 74 70  
Correo Electrónico: [jptso@dgt.es](mailto:jptso@dgt.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

Dirección Gral.  
de Tráfico

## JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE SORIA



## Carta de Servicios



Noviembre 2007

## CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA JEFATURA DE TRÁFICO DE SORIA

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

- Matriculación.
- Renovación del permiso de circulación por transmisión de vehículo.
- Baja temporal y definitiva.
- Rehabilitación.
- 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.
- Compulsas de permisos de circulación, tarjetas ITV y demás autorizaciones de circulación.
- Autorización temporal de circulación.
- Anotación de los resultados de las Inspecciones Técnicas de Vehículos.

### 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 de los expedidos por la Autoridad Militar o Policial.
- 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.
- Compulsas de las autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.
- Tramitación de expedientes por pérdida de vigencia de permisos por agotamiento del saldo de puntos.

### 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.

## 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; las presentadas después de dicha 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.
- Solicitudes para la realización de exámenes: Se fijará la fecha en función de la normativa vigente y de la capacidad de examen de la Jefatura, al presentar la solicitud.
- Expedición de permisos y licencias de conducción de nueva obtención: al día siguiente de haber superado las pruebas.
- Solicitudes de prórrogas y duplicados de permisos y licencias de conducción: al presentar la solicitud.
- 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 recibido, 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
- Informes para la realización de pruebas deportivas: cinco días
- El plazo de contestación de los escritos recibidos tanto por vía postal como telemática, no superará los 15 días desde su recepción la Jefatura.

### 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 treinta minutos en cómputo trimestral.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Se mantendrá operativo un servicio específico de información telefónica durante todo el horario de atención al público.
- 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 10 días a contar desde la fecha de entrada en la Jefatura.
- Para el resto de solicitudes. el plazo de contestación no superará los 15 días hábiles desde su recepción.

## 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

- Tiempo de espera de los ciudadanos en las ventanillas.
- 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 en el mismo día de la solicitud.
- 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 conducción de nueva obtención expedidos al día siguiente 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 Policial y Militar a la presentación de solicitud.
- Porcentaje de certificados sobre antecedentes obrantes en el Registro de Conductores e Infractores expedidos en el día de la solicitud.
- Porcentaje de pruebas enviadas en el plazo de un mes en expedientes sancionadores.
- Porcentaje de informes para la realización de pruebas deportivas emitidos antes de cinco días.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 15 días desde su presentación, recibidos tanto por vía postal como telemática.
- Porcentaje de solicitudes prórroga de vigencia presentadas por correo de permisos de conducción de resueltas en el plazo de 10 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.

## 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 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

Jefatura Provincial de Tráfico de Soria  
Jefa Provincial  
Ronda Eloy Sanz Villa, 2  
42071 Soria