

DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO



CARTA DE SERVICIOS



2022 – 2025

Carta de Servicios de la Dirección General de Tráfico

INDICE

PRESENTACIÓN.....	Pág.1
-------------------	-------

1. Canales de comunicación.....	Pág.1
2. Principales servicios.....	Pág.2
3. Centros de Gestión de Tráfico (CGT).....	Pág.3
4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios.....	Pág.3
5. Formas de colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios...	Pág.3
6. Quejas y sugerencias.....	Pág.4
7. Compromisos de Calidad	Pág.4
8. Evaluación y seguimiento. Indicadores	Pág.5
9. Medidas de subsanación	Pág.5
10. Atención al público e igualdad de trato	Pág.6
11. Prevención de riesgos y medio ambiente	Pág.6
12. Datos de contacto	Pág.6

NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS

ANEXO I	Pág. 7
---------------	--------

PRESENTACIÓN

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo informar a los ciudadanos/as sobre los trámites y gestiones que pueden realizar en la Dirección General de Tráfico (DGT), a través de sus distintos canales, así como el compromiso adquirido por el Organismo de prestar un servicio de calidad.

La DGT (dependiente del Ministerio del Interior) contempla una organización periférica que abarca Jefaturas de Tráfico en todas las capitales de provincia del territorio español. A ellas se suman, además, Oficinas Locales en algunas de las ciudades de mayor población*.

Todo ello con el objetivo de lograr una atención rápida, sencilla y eficaz que satisfaga las demandas y expectativas de los usuarios.

Para este objetivo, se cuenta con la imprescindible colaboración y participación de la ciudadanía, mediante diferentes recursos, que se explican en páginas siguientes.

**País Vasco y Cataluña tienen competencias transferidas, por lo que algunos de los servicios se prestan por el órgano competente de dichas comunidades autónomas.*

1. Canales de comunicación

La DGT ofrece un amplio catálogo de servicios donde se encuentran todos los trámites disponibles que se pueden realizar a través de distintos canales. <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/conoce-todos-los-tramites/>

- **Presencial**, en las jefaturas provinciales y oficinas locales, ubicadas en todas las capitales de provincia. En estas dependencias se pueden realizar, entre otros trámites, los relativos a conductores, vehículos, autorizaciones administrativas, y gestión y pago de sanciones de tráfico. También se realizan actuaciones para fomentar y potenciar la formación y la educación vial. La ubicación, horarios y otros datos de interés de las Jefaturas y Oficinas pueden encontrarse en el siguiente enlace:
<https://www.dgt.es/conoce-la-dgt/donde-estamos/>
- **Telefónico**, en el 060 de atención al ciudadano, donde un sistema automático de respuesta y/o la gestión de un teleoperador permiten realizar determinados trámites como cambios de domicilio, consulta de informaciones puntuales en materia de tráfico, obtención de cita previa para acudir a una jefatura, pago de sanciones, etc.
- **Telemático**, a través de la sede <https://sede.dgt.gob.es/es/index.shtml>, y el registro electrónicos de la DGT, existe la opción de gestionar un amplio número de trámites, sin necesidad de acudir presencialmente a una oficina.
- **App miDGT**. El canal telemático también incluye una aplicación informática, miDGT que puede descargarse en cualquier dispositivo móvil y permite, entre otras opciones, llevar el permiso de conducir y la documentación del vehículo accesibles desde el teléfono.

<https://sede.dgt.gob.es/es/appmidgt/>

Además de estos canales, gracias a acuerdos con terceros, es posible realizar algunos de nuestros trámites en oficinas de Correos, ayuntamientos colaboradores, centros de reconocimiento, autoescuelas, centros de sensibilización, ITVs, desguaces, entidades bancarias, asociaciones de víctimas de accidente y talleres.

La información se encuentra en la siguiente dirección:

[Inicio ---> Conoce la DGT ---> con quién trabajamos](#)

<https://www.dgt.es/inicio/#>

2. Principales servicios

Las competencias de la DGT abarcan múltiples ámbitos relacionados con el tráfico y la seguridad vial. Toda la información se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/conoce-todos-los-tramites/>

Los trámites más habituales para la ciudadanía son la gestión de documentación, permisos y autorizaciones necesarias para la conducción y tenencia de vehículos. En el siguiente enlace se encuentra el catálogo de servicios con todos los trámites disponibles que se pueden realizar:

<https://sede.dgt.gob.es/es/contenidos/catalogo-servicios.shtml>

Para realizar la mayoría de estos trámites de forma presencial es imprescindible solicitar cita previa para Jefatura en el siguiente enlace: <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/cita-previa-jefaturas/>

Los mayores de 65 años serán atendidos en la franja horaria que se determine.

■ Permisos de conducir

- Pruebas para obtener permisos y licencias de conducción, y autorizaciones para vehículos de mercancías peligrosas.
- Información sobre el saldo de puntos de cada conductor, obtención del certificado correspondiente y cursos de recuperación tras la pérdida parcial o total de dichos puntos.
- Trámites para la renovación de permisos nacionales, obtención del permiso internacional y canjes de permisos extranjeros.

■ Vehículos

- Matriculación y cambio de titularidad de vehículos a motor.
- Bajas temporales y definitivas de vehículos, así como permisos temporales de circulación.
- Tramitación de inspecciones técnicas extraordinarias en vehículos que han sufrido daños relevantes por un accidente de tráfico.

■ Sanciones

- Tramitación, resolución y recursos de sanciones por una infracción de tráfico, formalizada dentro de las competencias de la DGT.
- Gestión y cobro del importe de sanciones. El pago puede hacerse a través de la app miDGT, el teléfono 060 de atención al ciudadano, por sede electrónica, en cualquier Jefatura de Tráfico de forma presencial (mediante tarjeta bancaria), en oficinas bancarias de CaixaBank o Correos.

<https://www.dgt.es/nuestros-servicios/multas-y-sanciones/que-hacer-si-has-recibido-una-multa/>

- Se puede obtener información presencial de la situación de un expediente sancionador en la Jefatura Provincial/Oficina Local de Tráfico, con cita previa.

■ Otras autorizaciones y servicios

- Apertura y funcionamiento de autoescuelas, inscripción de centros médicos de reconocimiento de conductores y autorización de cursos para conducir vehículos de mercancías peligrosas.
- Control e inspección de los centros y cursos de sensibilización y reeducación vial.

- Tramitación de la pérdida de vigencia del permiso de conducir por falta de conocimientos o aptitudes psicofísicas. Anotación de la privación temporal comunicada por un juzgado.
- Autorización para el transporte en días de restricciones al tráfico, realización de pruebas deportivas y usos excepcionales de las vías.
- Detección, estudios e informes sobre siniestralidad vial.
- Promoción y asesoramiento sobre educación vial a centros escolares y otras instituciones o colectivos. Colaboración y seguimiento de los Parques Infantiles de Tráfico.

3. Centros de Gestión de Tráfico (CGT)

Los Centros de Gestión de Tráfico prestan un servicio de información y auxilio en vías de la red general del Estado, ámbito de competencia de la DGT. Cubren todo el territorio nacional y están ubicados en Madrid, A Coruña, Zaragoza, Valladolid, Valencia, Sevilla, Málaga y Baleares.

Las funciones principales de los Centros de Gestión del Tráfico (CGTs) son tres: la gestión y el control del tráfico, la mejora de la seguridad vial y proporcionar información y asistencia a los usuarios cuando se producen incidencias.

Desde estos Centros se supervisa, gestiona y controla en tiempo real la situación del tráfico en la red viaria establecida, proporcionando información sobre el estado de las vías correspondientes e implantando medidas especiales en caso necesario o con motivo de desplazamientos masivos u operaciones especiales.

4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios.

De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Poder identificar a las autoridades y al personal que tramita los procedimientos,
- Ser atendidos de forma directa y personal, tratados con respeto y deferencia y obtener información administrativa de forma rápida y eficaz.
- Conocer en todo momento el estado de tramitación de su solicitud, formular alegaciones o aportar documentos en cualquier fase anterior al trámite de audiencia (que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente en la propuesta de resolución) y recibir resolución expresa de la solicitud presentada.
- Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en las comunidades autónomas donde existan.

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

Los usuarios de los servicios que prestan las Jefaturas de Tráfico en sus oficinas, así como cualquier otro ciudadano, pueden colaborar en la mejora de los mismos del siguiente modo:

- La formulación de quejas y sugerencias que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, y que serán incorporadas en el correspondiente Formulario de Quejas y Sugerencias.

- Los escritos que, sobre cualquier materia y por cualquier medio, envíen a las respectivas oficinas.
- Indicando sus demandas, necesidades y opiniones en las encuestas al público que las Jefaturas realizan de forma periódica y que sirven para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía.

6. Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos tienen a su disposición un **asistente de incidencias** donde pueden encontrar soluciones y alternativas a los problemas más frecuentes. Si no encuentra la solución al problema, podrá formular una queja ante la DGT, realizar una sugerencia o solicitar la información que necesite: <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/quejas-y-sugerencias/>

Formas de presentación:

- **Presencial**, a través del formulario disponible en todas las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico, deberá estar firmado por el interesado. Una vez registrada, se devuelve una copia sellada al ciudadano para constancia de su presentación.
- Por **vía postal**: las recibidas por cualquier otro medio escrito vía postal, siempre y cuando contengan la identificación y la firma del interesado.
- Por **vía electrónica** a través del registro electrónico de la DGT (www.dgt.es), con enlace directo a la sede electrónica del Ministerio del Interior, ofrecida para este fin: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>

Una vez recibidas las quejas o sugerencias, y después de recabar los informes y aclaraciones pertinentes, en el plazo de 12 días hábiles desde su recepción en la unidad competente, se informará de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

7. Compromisos de calidad

Los plazos expresados se refieren a días hábiles

1. Para la tramitación de solicitudes, el tiempo de espera del ciudadano en oficina no superará los 25 minutos después de la hora de cita.
2. Las Solicitudes presentadas de forma presencial (vehículos, conductores y sanciones), se resolverán en el día de su presentación.
3. Las solicitudes de trámites presentadas por Registro Electrónico, se resolverán en el plazo máximo de 20 días desde su entrada en la unidad competente.
4. Las solicitudes realizadas a través del teléfono 060 (información administrativa), se completarán en el momento de la llamada.
5. La disponibilidad de la Sede Electrónica de DGT así como de los servicios prestados a través de la APP en horario 24x7 será al menos de un 99%.
6. Se ofrecerá en la Sede Electrónica cada año al menos un nuevo servicio.
7. Se ofrecerá en la aplicación MiDGT cada año al menos un nuevo servicio.

8. Los escritos, quejas y sugerencias, se contestarán en el plazo máximo de 12 días desde su recepción en la unidad competente.

Los medios informáticos disponibles aseguran la calidad de la gestión y la confidencialidad de los datos recibidos de los ciudadanos, permitiendo su incorporación inmediata en los registros centrales correspondientes y la consulta de los mismos desde todas las oficinas de la DGT.

Por otra parte, los empleados públicos reciben de forma periódica cursos de formación y actualización en las diferentes materias y, trimestralmente, se revisa la información ofrecida al ciudadano para comprobar su vigencia y claridad.

8. Evaluación y seguimiento

■ Indicadores básicos: porcentajes alcanzados

En relación a los compromisos indicados en el punto anterior, se establecen los siguientes indicadores para su evaluación y seguimiento:

1. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 25 minutos, desde la hora de la cita.
2. Porcentaje de solicitudes presentadas de forma presencial (vehículos, conductores y sanciones), resueltas en el día de su presentación
3. Porcentaje de solicitudes de trámites presentadas a través del Registro Electrónico, resueltas antes de 20 días desde su entrada en la unidad competente.
4. Porcentaje de solicitudes, a través del teléfono 060, resueltas en el momento de la llamada.
5. Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica de la DGT en horario 24x7.
6. Número de nuevos servicios ofrecidos en la Sede electrónica.
7. Número de nuevos servicios ofrecidos en la aplicación MiDGT.
8. Porcentaje de escritos, quejas y sugerencias contestados antes de 12 días desde su recepción en la unidad competente.

9. Medidas de subsanación

- Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta de servicios podrán dirigirse a la unidad responsable: Jefatura Provincial/Oficina Local o Servicios Centrales en su caso.
- El titular de la unidad responsable contestará al interesado informándole de las causas que han impedido la ejecución del compromiso y, en su caso, las medidas adoptadas.
- El incumplimiento de los compromisos declarados no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial de la Administración.

10. Atención al público e igualdad de trato

- Los empleados públicos actuarán con amabilidad y cortesía, facilitando toda la información necesaria y utilizando un lenguaje comprensible (tanto oral como escrito).
- Se analizarán y corregirán las actuaciones y conductas que impidan o dificulten la igualdad de trato o supongan discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Se tratará de resolver la solicitud presentada con la mayor agilidad posible, guardando la confidencialidad de la información facilitada y del tipo de trámite realizado.
- Para facilitar la atención al público se utilizarán la cita previa, los sistemas de gestión de espera, los puntos de atención especializada y los paneles informativos.
- Por último, el personal de la DGT asume como valores éticos del servicio público: la integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia de la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

11. Prevención de riesgos y medio ambiente

Tanto los puestos de trabajo como las propias dependencias de la DGT cuentan con evaluaciones continuadas para una correcta observación de las normas de prevención de riesgos.

En este sentido, se efectúan mediciones de aire, luz, emisiones y radiaciones, temperatura y niveles acústicos, que se reflejan en informes exhaustivos con recomendaciones para mejorar las incidencias que puedan producirse.

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

12. Datos de contacto

- La ubicación de Jefaturas Provinciales y Oficinas Locales, horarios y otros datos de interés pueden encontrarse en: <https://www.dgt.es/conoce-la-dgt/donde-estamos/>
- Teléfono de información al ciudadano: 060
- Teléfono de información de carreteras: 011
- Pago de sanciones en:
 1. Sede Electrónica: <https://sede.dgt.gob.es/es/multas/paga-tu-multa/>
 2. Sucursales y cajeros de Caixabank.
 3. Oficinas de Correos
 4. Teléfono de atención al ciudadano 060
 5. Jefaturas u Oficinas de Tráfico (mediante tarjeta bancaria)
- Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas: Teléfono: 987 010 559
Apartado de correos 505.- 24080.- León

ANEXO I

NORMATIVA DE APLICACIÓN

La normativa que regula los servicios prestados por la Dirección General de Tráfico, tanto general como específica, se encuentra publicada en la siguiente dirección:

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/>

- **Todas las Normas**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/todas-las-normas/>

- **Normativa General.**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-general/>

- **Circulación**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-la-circulacion/>

- **Gestión del Tráfico y movilidad**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-gestion-del-traffic-y-movilidad/>

- **Vehículos.**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-vehiculos/?category=reglamento>

- **Conductores**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-conductores/>

- **Procedimiento sancionador**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-sanciones-y-multas/?category=reglamento>

- **Autoescuelas y Centros de Reconocimiento de Conductores**

<https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conoce-las-normas-de-traffic/normativa-para-autoescuelas-y-centros-de-reconocimiento-de-conductores/>