

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.



Antonino Burgos Navajas  
Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno de La Rioja



La Dirección General de Transportes promueve la ordenación y desarrollo del sistema de transporte de La Rioja, mediante la prevención de los problemas del transporte. Para conseguirlo, se busca generalizar la información a los usuarios, generando valores y comportamientos acordes con su mejor utilización, promoviendo la accesibilidad, eficacia y equilibrio entre los distintos modos de transportes, mejorando la calidad y la seguridad.

**DIRECCIONES DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA:**

**Consejería de Vivienda, Obras públicas y Transportes**

**Dirección General de Transportes**  
C/ Marqués de Murrieta 76  
26071 Logroño  
Tfno.: 941 291 766  
dg.transportes.oopp@larioja.org

**DIRECCIONES DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:**

**Servicio de Transportes**  
C/ Marqués de Murrieta, 76  
26071 Logroño  
Tfno: 941 291 100 Extensiones 1289  
Fax: 941 291 445  
ordenacion.transportes@larioja.org

**HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

De lunes a viernes de 9 a 14 h.



- Carta de Compromisos de Expropiaciones
- Otras cartas en [www.larioja.org](http://www.larioja.org)

 Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

**a/** En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

**b/** En la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, c/ **Capitán Cortés nº1**.

**c/** A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: [www.larioja.org](http://www.larioja.org)



Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 122, de 9 de octubre de 2001.

**CARTA DE COMPROMISOS de la Dirección General de Transporte: Planificación y Ordenación.**



SERVICIO DE TRANSPORTES

## Servicios prestados

- 1• Autorizaciones de transporte.
  - Expedición y renovación de autorizaciones de transporte y de empresas de actividades auxiliares y complementarias del transporte.
  - Expedición de certificados para poder matricular o transferir vehículos pesados.
- 2• Subvenciones a empresas concesionarias de servicios de transporte para el transporte público regular permanente de viajeros de uso general.
  - Subvenciones como compensación a las reducciones tarifarias que se establecen a los alumnos de Enseñanza Universitaria, Ciclos Formativos, Bachillerato LOGSE, Conservatorio Profesional de Música, Escuela Oficial de Idiomas y Centros de Educación Especial.
  - Subvenciones al transporte público regular considerado de débil tráfico.
  - Subvenciones como compensación a las reducciones tarifarias establecidas para familias numerosas.
- 3• Subvenciones para actividades de formación y difusión en materia de transportes.
- 4• Convocatorias de pruebas para la obtención de los certificados de capacitación profesional para el ejercicio de las actividades de transportista por carretera.
- 5• Convocatorias de pruebas para la obtención y renovación de los certificados de capacitación profesional de los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera.
- 6• Emisión de carnés de transporte para alumnos de Enseñanza Universitaria, Ciclos Formativos grado medio y superior, bachillerato LOGSE, Conservatorio Profesional de Música, Escuela Oficial de Idiomas y Centros de Educación Especial.
- 7• Expedición de los siguientes certificados:
  - Certificados de conductor para el transporte de mercancías o viajeros por cuenta ajena a nacionales de terceros países.
  - Certificados para transportistas que se acojan a subvenciones para el cese de la actividad.
  - Certificados a empresas de los vehículos que cumplan los requisitos para la realización de las diferentes clases de transporte.

## Nuestros compromisos

### Compromiso común

1• Ofrecer un trato respetuoso a los interesados, atendiendo sus peticiones y consultas de manera personalizada.

### Autorizaciones de transporte

- 1• El Servicio de Transportes realizará la petición de certificados de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Agencia Tributaria, así como los certificados de la Jefatura Provincial de Tráfico respecto a los vehículos de la empresa. El certificado de la Dirección General de Tributos del Gobierno de La Rioja se solicitará respecto a las empresas que consten con autorizaciones de transporte en alta en La Rioja.
- 2• Los certificados para matricular o transferir vehículos pesados se expedirán en el plazo de 24 horas excluidos sábados y festivos desde que se aporte la documentación correcta en el Servicio de Transportes.
- 3• El 75% de las autorizaciones de transporte se entregarán en el plazo de 15 días (excluidos sábados y festivos) desde que se entregue la documentación correcta en el Servicio de Transportes (plazo legal 5 meses).
- 4• La entrega de las tarjetas visadas se realizará una vez recibida la documentación completa a partir del día 12 del mes siguiente al que le correspondiera visar.
- 5• Se comunicará a los titulares de autorizaciones de transporte su obligación de proceder a la renovación de las mismas, así como la documentación a aportar, en el mes anterior a la fecha en que procede la renovación.

### Subvenciones

1• Reducir en un mes el plazo legal (6 meses) de resolución de expedientes de subvenciones.

### Convocatoria de pruebas para la obtención de los certificados de capacitación profesional y de los consejeros de seguridad

- 1• Se realizará como mínimo una convocatoria anual para la obtención de los certificados de capacitación profesional, de obtención del certificado de consejero de seguridad y de renovación de este certificado.
- 2• Se publicarán en la página web del Gobierno de La Rioja, las listas de admitidos y excluidos a las pruebas de constatación de la capacitación profesional, lugar de celebración de los ejercicios y listas de aprobados. Esta publicación se realizará el mismo día que el Tribunal las exponga en el tablón de anuncios de la Consejería de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.

### Carnés de transporte para alumnos de Enseñanza Universitaria, Ciclos Formativos grado medio y superior, Bachillerato, Escuela Oficial de Idiomas, Conservatorio Profesional de Música y Centros de Educación Especial

1• Se entregarán los carnés de transporte para estudiantes y universitarios en el plazo de 5 días desde su solicitud ante el Servicio de Transportes (plazo legal de 6 meses).

### Expedición de certificados en materia de transportes.

- 1• Los certificados de conductor para el transporte de mercancías o viajeros por cuenta ajena a nacionales de terceros países, para transportistas que se acojan a subvenciones para el cese de la actividad y los certificados a empresas de los vehículos que cumplan los requisitos para la realización de las diferentes clases de transporte, se expedirán en el plazo de 7 días excluidos sábados y festivos.

## Indicadores del nivel de Calidad

- 1• Número de quejas presentadas en relación con los compromisos adquiridos en esta carta.
- 2• Número de expedientes de transporte en que se ha solicitado de oficio la documentación previa autorización del interesado.
- 3• Tiempo de expedición de los certificados de matrícula o transferencia de vehículos pesados.
- 4• Porcentaje de autorizaciones de transporte expedidas en el plazo de 15 días.
- 5• Tiempo de entrega de las tarjetas visadas.
- 6• Plazo de antelación de la comunicación de la obligación de renovación de las autorizaciones de transporte.
- 7• Tiempo de resolución de expedientes.
- 8• Número de convocatorias anuales de constatación de la capacitación profesional.
- 9• Tiempo de publicación en la página web del Gobierno de La Rioja las listas de admitidos, excluidos, aprobados, lugar de celebración de ejercicios.
- 10• Tiempo de expedición de los carnés de transporte.
- 11• Tiempo de expedición de los certificados.

## Normativa reguladora principal

**Ley 16/1987**, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

**Real Decreto 1211/1990**, de 28 de septiembre por el que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

### WWW Utilización de los sistemas y tecnologías de la información

Utilización de la página web del Gobierno de La Rioja para dar publicidad a las distintas convocatorias de pruebas para constatación de la capacitación profesional.

