



MINISTERIO
DEL INTERIOR



*Dirección Genl.
de Tráfico*

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE SEVILLA



 **CARTA
DE SERVICIOS**

Carta de Servicios de la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla

PRESENTACIÓN

La Jefatura Provincial de Tráfico, tiene como misión fundamental crear cotas, las más altas posibles de seguridad en las vías públicas.

A conseguir ello, contribuye sin duda, la actividad burocrática que desarrolla este Organismo. Pues bien, esta Carta de Servicios tiene por objeto concretar qué tipo de servicios presta al ciudadano la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla, con el compromiso serio de prestar tales servicios, en el más breve plazo de tiempo posible.

Julio 2005

José Luís León Guzmán

Jefe Provincial de Tráfico de Sevilla

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos y fines de la Unidad.

- La Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla está integrada en la organización periférica del Organismo Autónomo Dirección General de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior.

Tiene como misión prestar al ciudadano cuantos servicios administrativos le corresponden dentro del ámbito de sus competencias, relativos a la expedición de autorizaciones administrativas y tramitación del procedimiento sancionador en materia de tráfico.

- Estos servicios se prestan de forma presencial o a través de profesionales, aunque determinados trámites se pueden solicitar por correo o en las oficinas de algunos Ayuntamientos a través del sistema de Ventanilla Única. La información se puede obtener de forma presencial, por teléfono, correo o virtual.

Para el cumplimiento de estos fines, en la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla trabajan 159 empleados públicos.

2. Relación de servicios que presta la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.

■ Trámites relativos a vehículos.

Matriculación de vehículos de motor, remolques, semirremolques y ciclomotores.

Anotación de cambios de titularidad.

Bajas temporales y definitivas.

Rehabilitaciones.

Renovaciones del permiso y licencia de circulación por cambio de domicilio o denominación del titular y por cambio de destino o características del vehículo.

Duplicados de permisos y licencias de circulación por deterioro, extravío y sustracción.

Informes de titularidad y expedición de certificados.

Compulsa de permisos y licencias de circulación, de tarjetas de inspección técnica de vehículos (ITV) y demás autorizaciones de circulación.

Autorizaciones temporales de circulación.

Autorización y registro de centros manipuladores y expendedores de placas de matrícula.

Autorización para la instalación de señalización luminosa en vehículos prioritarios, agrícolas, en determinados vehículos destinados a obras y servicios en vehículos o transportes especiales.

■ **Trámites relativos a conductores.**

◇ Pruebas para la obtención de permisos y licencias de conducción de vehículos.

Realización de pruebas teóricas para la obtención de permisos y licencias de conducción.

Realización de pruebas teóricas específicas para la obtención de autorizaciones para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.

Realización de las pruebas prácticas de destreza y/o de circulación en circuito abierto para la obtención de los permisos de conducción de las distintas clases.

◇ Autorizaciones.

Expedición y prórroga de permisos y licencias de conducción de ámbito nacional e internacional.

Expedición y prórroga de autorizaciones para la conducción de vehículos de transporte escolar o menores y de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.

Expedición de duplicados de permisos y licencias de conducción, por sustracción, extravío o deterioro.

Expedición de certificados de antecedentes en el Registro de Conductores e Infractores

Canjes, inscripción y sustitución de permisos de conducción expedidos por países del Espacio Económico Europeo.

Canje de permisos de conducción de terceros estados que tengan suscrito un convenio bilateral con España, y de los expedidos por la autoridad militar o policial.

Compulsa de autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.

Anotación de antigüedad de permisos extranjeros.

Autorización de apertura y funcionamiento de escuelas particulares de conductores y sus modificaciones por alteración de los elementos personales o materiales.

Autorización de apertura y funcionamiento de centros médicos de reconocimiento de conductores y sus modificaciones por alteración de los elementos personales o materiales.

Autorización de cursos a impartir por centros oficiales para la obtención y prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.

Autorización de cursos a impartir por centros oficiales que sustituyen la prueba de control de conocimientos para la obtención de la licencia de conducción de ciclomotores.

Inspección de las escuelas particulares de conductores, de los centros de reconocimiento médico, de los cursos para la obtención, sin examen, de la licencia para la conducción de ciclomotores y de los cursos de obtención, actualización y perfeccionamiento de mercancías peligrosas.

◇ Otros servicios:

Emisión de informes sobre validez del permiso de conducción no comunitario.

Expedientes de pérdida de vigencia e intervención de las autorizaciones administrativas que habilitan para conducir.

■ **Trámites relativos al procedimiento sancionador.**

Incoación y tramitación de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones a la normativa sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Iniciación y tramitación de expedientes sancionadores para la imposición de la suspensión de permisos o licencias de conducción por infracciones graves o muy graves a la Ley de Seguridad Vial, con sanción firme dictada por otras autoridades sancionadoras.

Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.

Cobro de sanciones impuestas en expedientes tramitados en cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.

Recogida de permisos o licencias de conducción procedentes de sanciones firmes dictadas en expedientes sancionadores tramitados en cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.

Fraccionamiento de los periodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por esta Jefatura Provincial.

Emisión de órdenes de depósito y precinto de aquellos vehículos denunciados, que no han acreditado la existencia del seguro obligatorio de automóviles.

Anotación en el Registro Central de Conductores e Infractores, de los periodos de suspensión temporal de las autorizaciones administrativas para conducir, por sanciones firmes graves y muy graves, relativos a expedientes tramitados por esta Jefatura.

■ **Centro de Gestión y Control del Tráfico y Seguridad Vial**

Su fin es prestar servicios administrativos, de información y auxilio en carretera, a los usuarios dentro del ámbito de sus competencias.

◇ Relación de servicios que presta:

Supervisión, control y gestión del tráfico, así como la provisión de asistencia y auxilio a los usuarios en las vías de alta capacidad, provistas de monitores, de las provincias de Jaén, Córdoba, Sevilla, Cádiz y Huelva.

Establecimiento de medidas especiales y dispositivos necesarios de regulación en Sevilla y su área de influencia (Jaén, Córdoba, Cádiz y Huelva) con motivo de desplazamientos masivos y operaciones especiales nacionales, autonómicas y locales, incluyendo la vigilancia, ordenaciones especiales de la circulación, señalización, itinerarios alternativos, etc., realizando el estudio de nuevas medidas, y analizando la eficacia de las que han instalado, así como la coordinación con la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, los titulares de las vías y distintos ayuntamientos y entidades.

Realización, supervisión y tramitación de informes sobre mejoras de seguridad vial en Andalucía Occidental, así como los correspondientes informes de análisis de los puntos negros detectados en la red de carreteras.

Realización de las especificaciones de circulación para la ejecución de obras que afectan a la calzada de circulación.

Inspección de los puntos de parada del transporte escolar.

Tramitación de las solicitudes de acceso y rectificación a las imágenes captadas por las cámaras en circuito cerrado de televisión que operan desde el Centro de Gestión del Tráfico.

Difusión de la información relativa al tráfico y la seguridad de la circulación a través de los medios de comunicación.

Tramitación de las autorizaciones complementarias de circulación.

Tramitación de las solicitudes de usos excepcionales de la vía: pruebas deportivas, rodajes cinematográficos, romerías, etc., con el estudio y establecimiento de las correspondientes medidas de vigilancia, control y gestión del tráfico necesarias.

Tramitación de las inspecciones técnicas de vehículos extraordinarias de aquéllos que han sufrido daños de importancia en accidentes de circulación.

■ **Educación Vial.**

Entrega y asesoramiento de recursos didácticos (vídeos, manuales, folletos informativos ...) a centros escolares, instituciones interesadas en la educación vial y Policías Locales.

Realización de actividades en el ámbito de la educación reglada (desde la educación infantil hasta la E.S.O.) con alumnos, profesores y padres de alumnos.

Realización de actividades en el ámbito de la educación no reglada: adultos, tercera edad, discapacitados, inmigrantes, escuelas de verano, escuelas de ocio y tiempo libre, jóvenes y animadores sociales.

Colaboración y seguimiento de las actividades de los Parques Infantiles de Tráfico.

Colaboración con diversos organismos públicos e instituciones en materia de educación vial (ayuntamientos, asociaciones, Comunidad Autónoma de Andalucía, Cruz Roja, hospitales, centros de salud, catequistas y voluntariado).

Concursos y representaciones teatrales sobre educación vial para diversos colectivos, así como búsqueda de locales para realizar las representaciones.

■ **Información**

◇ Presencial

Se presta, con atención personalizada, en las oficinas de la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.

◇ Por correo ordinario y correo electrónico.

La Jefatura contesta, en los plazos legalmente establecidos, los escritos que sean de su competencia.

◇ Telefónica.

Teléfono (centralita): 954 24 53 00

Se puede obtener información sobre las incidencias en la circulación las 24 horas de todos los días del año, en el teléfono 954 24 54 00.

◇ Correo electrónico
jptse@dgt.es

■ Ventanilla única

La Jefatura tiene establecido un programa de colaboración mediante ventanilla única con los ayuntamientos de la provincia que figuran en el anexo I a fin de permitir a los ciudadanos presentar en sus oficinas las siguientes solicitudes:

- ◇ Bajas de vehículos.
- ◇ Matriculación de ciclomotores.
- ◇ Duplicados de permisos y licencias de circulación por cambio de domicilio.
- ◇ Anotación de cambio de domicilio en el Registro de Conductores.

3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios.

Conforme a lo establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuando los ciudadanos se relacionan con la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla, tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan, en las solicitudes que se propongan presentar.

Así pues, los ciudadanos tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A recibir información de interés general manera presencial, telefónica o escrita, mediante correo electrónico o en la página www.dgt.es
- A obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.
- A ser atendidos de forma directa y personal.
- A recibir resolución expresa sobre la solicitud presentada.
- A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud.
- A ser auxiliados en la cumplimentación de sus solicitudes y en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la Jefatura de Tráfico.
- A identificar a las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.

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

Los usuarios de los servicios que presta la Jefatura de Tráfico, cualquier ciudadano, pueden colaborar en la mejora de los mismos mediante:

- La expresión de sus opiniones en los sondeos que periódicamente se realicen.
- La formulación de sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, y que serán incorporadas en el correspondiente Libro de Quejas y Sugerencias.
- Los escritos que sobre cualquier materia y por cualquier medio envíen a las respectivas oficinas.
- Los escritos que depositen en el Buzón de Sugerencias.

5. Normativa que regula los servicios prestados por la Jefatura Provincial de Tráfico.

■ **Normativa General**

- ◇ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. 27 de noviembre 1992), modificada por Ley 4/1999 de 13 de enero (B.O.E. 14 de enero de 1999).
- ◇ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10 de noviembre de 1995).Última reforma por Ley 54/2003, de 12 de diciembre (BOE 13 de diciembre).
- ◇ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. 14 de febrero de 1999).
- ◇ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social (B.O.E. 12 de enero de 2000).
- ◇ Ley 16/1979 de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico (B.O.E. 6 de octubre de 1979).
- ◇ Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (B.O.E. 27 de julio de 1989).
- ◇ Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE de 20 de diciembre de 1990), modificada por Ley 19/2001, de 19 de

diciembre (BOE de 20 de diciembre de 2001) y por Ley 62/2003 de 30 de diciembre (BOE de 31 de diciembre de 2003).

■ Normativa relativa a vehículos

- ◇ Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (B.O.E. 31 de julio de 1987).
- ◇ Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales (B.O.E. 29 de diciembre de 1992).
- ◇ Ley 39/1997, de 8 de octubre, por la que se aprueba el programa PREVER para la modernización del parque de vehículos automóviles, el incremento de la seguridad vial y la defensa y protección del medio ambiente.(B.O.E. 10 de octubre de 1997).
- ◇ Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos (B.O.E. 22 de abril de 1998).
- ◇ Convenio de Ginebra de 19 de septiembre de 1949 (B.O.E. 12 de abril de 1958).
- ◇ Real Decreto 736/1988, de 8 de julio, que regula la tramitación de reformas de importancia de vehículos de carretera y que modifica el artículo 252 del Código de la Circulación (BOE de 16 de julio de 1988). Modificado por Orden CTE/3191/2002, de 5 de diciembre (BOE de 17 de diciembre de 2002).
- ◇ Real Decreto 1571/1993, de 10 de septiembre, que adapta la reglamentación de la matriculación turística a las consecuencias de la armonización fiscal del mercado interior (B.O.E. 15 de septiembre de 1993).
- ◇ Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos (B.O.E. 17 de noviembre de 1994).
- ◇ Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos (B.O.E. 9 de agosto de 1995).
- ◇ Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos (B.O.E. 26 de enero de 1999). Modificado por Orden PRE/513/2002, de 5 de marzo (BOE de 9 de marzo de 2002).
- ◇ Real Decreto 1383/2002 de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil (B.O.E. 3 de enero de 2003).
- ◇ Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (BOE de 9 de marzo de 2004).
- ◇ Orden Ministerial de 14 de febrero de 1974 que regula la retirada de la vía pública y el depósito de vehículos automóviles abandonados (B.O.E. de 25 de febrero de 1974).

- ◇ Orden ministerial de 9 de mayo de 1977, de normas complementarias al Real Decreto 2100/1976, de 10 de agosto, en lo que se refiere a la actuación de las Jefaturas de Tráfico en relación con los establecimientos dedicados a la venta de placas de matrícula para vehículos automóviles (B.O.E. 14 de mayo de 1977).
- ◇ Orden Ministerial de 30 de mayo de 1989, sobre certificados para la matriculación de vehículos (B.O.E. 16 de junio de 1989).
- ◇ Orden de 19 de julio de 1999, por la que se aprueba la Ordenanza del Registro de venta a plazos de bienes muebles (B.O.E. 20 de julio de 1999).

■ **Normativa relativa a permisos de conducción.**

- ◇ Real Decreto 2272/1985, de 4 de diciembre, por el que se determinan las aptitudes psicofísicas que deben poseer los conductores de vehículos y por el que se regulan los centros de reconocimiento destinados a verificarlas (B.O.E. 9 de diciembre de 1985).
- ◇ Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (B.O.E. 6 de junio de 1997). Modificado por R.D. 1598/2004, de 2 de julio (BOE de 19 de julio de 2004).
- ◇ Real Decreto 2115/1998, de 2 de octubre sobre el transporte de mercancías peligrosas por carretera (BOE de 16 de octubre de 1998).
- ◇ Real Decreto 1295/2003 de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores (B.O.E. de 28 de octubre de 2003).
- ◇ Orden de 22 de septiembre de 1982, por la que se desarrolla el Real Decreto 1467/1982, de 28 de mayo, por el que se determinan las enfermedades y deficiencias que pueden impedir la obtención o revisión de los permisos de conducción o restricciones a los mismos y las condiciones que deben reunir los certificados y reconocimientos correspondientes (B.O.E. 5 de octubre de 1982).
- ◇ Orden de 13 de mayo de 1986, por la que se desarrolla el Real Decreto 2272/1985 que determina las aptitudes psicofísicas que deben poseer los conductores de vehículos y por el que se regulan los centros de reconocimiento destinados a verificarlas (B.O.E. 21 de mayo de 1986).
- ◇ Orden de 13 de junio de 1997, por la que se determinan los códigos comunitarios armonizados y los nacionales a consignar en permisos y licencias de conducción (BOE de 25 de junio de 1997).
- ◇ Orden de 18 de junio de 1986, sobre cursos de formación para conductores de vehículos que transporten mercancías peligrosas y los centros de formación que podrán impartirlos (B.O.E. 21 de mayo de 1986).

- ◇ Orden de 4 de diciembre de 2000, por la que se desarrolla el capítulo III del título II del Reglamento General de Conductores, aprobado por Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo. (Pruebas para la obtención del permiso para conducir) (B.O.E. 21 de diciembre de 2000).
- ◇ Orden de INT/4151/2004, de 9 de diciembre por la que se determinan los códigos comunitarios armonizados y los nacionales a consignar en permisos y licencias de conducción (B.O.E. 20 de diciembre de 2004).
- ◇ Convenios bilaterales para el canje de los permisos de conducción firmados por España con Andorra, Argentina, Bulgaria, Colombia, Corea del Sur, Ecuador, Japón, Marruecos, Perú, Suiza y Uruguay.

Normativa relativa a procedimiento sancionador.

- ◇ Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre del Código Penal (BOE de 24 de noviembre de 1995), modificada por Ley Orgánica 15/2003 de 25 de noviembre (BOE de 26 de noviembre de 2003).
- ◇ Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE de 15 de abril de 1997).
- ◇ Ley 29/1998 de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa (BOE de 14 de julio). Última reforma por Ley 62/2003, de 30 de diciembre (BOE de 31 de diciembre de 2003).
- ◇ Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares de la Administración General del Estado (BOE de 3 de mayo de 1997).
- ◇ Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora (BOE de 9 de agosto de 1993).
- ◇ Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE 21 de abril de 1994), modificado por Real Decreto 137/2000 de 4 de febrero (BOE 18 de febrero de 2000) y por Real Decreto 318/2003 de 14 de marzo (BOE de 5 de abril de 2003).
- ◇ Real Decreto 7/2001 de 12 de enero que aprueba el Reglamento sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, modificado por RD 299/2004, de 20 de febrero (BOE de 24 de febrero de 2004).
- ◇ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (BOE de 23 de diciembre de 2003).
- ◇ Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (BOE de 5 de noviembre de 2004).

Normativa relativa a Seguridad Vial.

- ◇ Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos (BOE 5 de agosto de 1997).
- ◇ Real Decreto 443/2001 de 27 de abril sobre condiciones de seguridad en el Transporte Escolar y de Menores (BOE de 2 de mayo), modificado por Real Decreto 894/2002 de 30 de agosto (BOE de 31 de agosto de 2001).
- ◇ Real Decreto 317/2003, de 14 de marzo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Superior de Tráfico y Seguridad de la Circulación Vial (BOE de 3 de abril de 2003).
- ◇ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (BOE de 23 de diciembre de 2003).
- ◇ Orden de 18 de febrero de 1993, por la que se regula la estadística de accidentes de circulación (BOE de 24 de febrero de 1993).
- ◇ Orden 18 de junio de 1998, sobre cursos de formación para Conductores de vehículos que transportan mercancías peligrosas y los Centros de Formación que podrán impartirlos (BOE 30 de junio de 1998).
- ◇ Resolución de 4 de marzo de 2005 de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen las medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2005 (BOE 16 de marzo de 2005).

■ Otras disposiciones

- ◇ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. 4 de marzo de 1996).
- ◇ Orden de 30 de julio de 1996, por la que se adapta el Libro de atención al ciudadano (B.O.E. 8 de agosto de 1996).

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias.

La Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, tiene a disposición de los ciudadanos Libros de Quejas y Sugerencias.

- Los Libros están a disposición de los ciudadanos en los siguientes lugares:
 - En la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla, despacho del Subjefe Provincial.
 - En el aula del Centro de Exámenes de Dos Hermanas (Sevilla).

- En dichos libros, los ciudadanos pueden dejar constancia de sus quejas o exponer cuantas iniciativas o sugerencias estimen convenientes para la mejora del funcionamiento de los servicios.
- Las quejas deben hacerse constar en el correspondiente libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro medio escrito, correo, fax, correo electrónico o por escrito presentado en la Jefatura, siempre y cuando sean firmadas.
- Las sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente libro; no obstante, pueden ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro medio.
- Recibidas las quejas o sugerencias, y previas las aclaraciones oportunas, se informará al ciudadano, en el plazo de una semana desde su presentación, de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Niveles de calidad que se ofrecen.

■ Plazos de tramitación de las solicitudes presentadas por el interesado.

De forma habitual, las solicitudes se resolverán en los plazos siguientes:

- ◇ Solicitudes de matriculación: al día siguiente de su presentación.
- ◇ Resto trámites vehículos: en el mismo día de su presentación.
- ◇ Solicitudes de duplicados de permisos y licencias de conducción: en el mismo día de su presentación..
- ◇ Resto trámites conductores (prórrogas de vigencia, canjes): en el mismo día de su presentación (aunque la recepción por el interesado de su permiso de conducción depende de la Fábrica de Moneda y Timbre; que es la encargada de la confección material en formato de plástico y su posterior remisión al mismo).
- ◇ Expedición de permisos de conducción obtenidos por vez primera (permisos nuevos): tres días (aunque la recepción por el interesado de su permiso de conducción depende de la Fábrica de Moneda y Timbre; que es la encargada de la confección material en formato de plástico y su posterior remisión al mismo).
- ◇ Solicitudes de realización de exámenes para la obtención de los permisos y licencias de conducción: se fijará según la normativa vigente, en el momento de presentar la solicitud.
- ◇ Solicitudes de fraccionamiento de la suspensión del permiso de conducción: simultáneamente al presentar la solicitud.

- ◇ Expedición de autorizaciones complementarias de circulación: 2 días, una vez que se obtengan los informes del titular o titulares de las vías, en el caso en que éstos sean necesarios.
- ◇ Expedición de autorizaciones para el transporte por carretera en días con restricciones para la circulación de vehículos: dos días.
- ◇ Informes para la realización de pruebas deportivas: cinco días.
- ◇ Emisión de las instrucciones de circulación para concentraciones y marchas de vehículos y peatones: cinco días.
- ◇ Autorización de cursos a impartir por centros oficiales para la prórroga de la autorización para conducir vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas: tres días.

■ **Plazos de tramitación de las solicitudes presentadas por profesionales.**

La Jefatura ha establecido acuerdos con los Colegios Profesionales y Federaciones sobre los plazos en que son resueltas las solicitudes presentadas de forma colectiva.

Concretamente, la Jefatura de Sevilla resuelve todas las solicitudes presentadas por el Colegio de Gestores, tanto en materia de vehículos como conductores, en el mismo día de la presentación.

■ **Tiempos de espera en la atención presencial**

El tiempo medio de espera para la tramitación de solicitudes no superará los cuarenta minutos, en cómputo trimestral

■ **La información presencial y presentación de solicitudes.**

Se realizará en la Jefatura Provincial de Tráfico sita en la C/ Páez de Rivera número 4, con el siguiente horario:

- ◇ Horario general: lunes a jueves, de 9:00 a 17:30 horas.
Caja: de 9:00 a 17:00 horas.

viernes: de 9.00 a 14.00 horas.
Caja: de 9:00 a 13:30 horas.

- ◇ Horario de 16 de junio a 15 de septiembre: lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.
Caja: de 9:00 a 13:30 horas.

■ **Información escrita y telemática:**

El plazo de contestación de los escritos no será superior a quince días hábiles desde su recepción en el Centro.

Los mensajes recibidos por vía telemática se contestarán en los mismos plazos establecidos que para la información escrita.

La información escrita puede obtenerse por los siguientes medios:

Por correo a la dirección C/ Páez de Rivera, nº 4
Correo electrónico: jptse@dgt.es
Fax: 95.462.28.50

■ **Solicitudes de prórroga de vigencia de permisos de conducción presentadas por correo:**

Las solicitudes presentadas a través de correos, se resolverán en el plazo medio de 1 semana a contar desde la fecha de entrada en la Jefatura, (aunque la recepción por el interesado de su permiso de conducción depende de la Fábrica de Moneda y Timbre; que es la encargada de la confección material en formato de plástico y su posterior remisión al mismo).

■ **Solicitudes presentadas por ventanilla única:**

Las solicitudes de bajas, duplicados de permisos y licencias de circulación y conducción presentadas por los particulares en las oficinas de los ayuntamientos se resolverán en el plazo de una semana desde su entrada en la Jefatura.

■ **La información telefónica.**

Se atenderán todas las llamadas telefónicas en función de la saturación de las líneas.

Horario continuado de atención desde las 9 a las 14 horas de lunes a viernes.

Información sobre las incidencias en la circulación las 24 horas de todos los días del año, en el teléfono 954 24 54 00.

La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado público se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o telemática.

2. Aspectos que mejoran el acceso al servicio y las condiciones de prestación del mismo.

■ **Principios que regirán la actividad de los empleados públicos que realizan la función de atención al ciudadano:**

Se dirigirán al ciudadano con amabilidad y cortesía.

Utilizarán un lenguaje fácilmente comprensible, tanto oral como escrito.

Le facilitarán toda la información necesaria sobre la consulta formulada.

Guardarán la confidencialidad de la información que les hayan facilitado los ciudadanos, así como del tipo de trámite realizado

Tratarán de resolver la cuestión planteada con la mayor agilidad posible.

Asimismo, el personal que presta servicios en la Jefatura Provincial de Tráfico asume como valores éticos del servicio público la integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

■ Medios para facilitar la atención al ciudadano:

Sistemas de gestión de esperas

Oficina de la Agencia Tributaria a efectos de presentación de la exención del Impuesto Especial sobre determinados Medios de Transporte

3. Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla dispone de los sistemas informáticos de aseguramiento de la información y de gestión propios del Organismo del que depende.

Además, cuenta con un sistema de garantía de calidad de información que tiene como objeto la actualización de la información prestada, mediante:

■ Sistemas de información.

Sistema informático único de la Dirección General de Tráfico.

Incorporación inmediata de datos relativos a conductores y vehículos al Registro Central.

Consulta de datos del Registro Central desde todas las oficinas.

Confidencialidad de la información.

Revisión continua de la información que se facilita al ciudadano para la realización de los diferentes trámites.

■ Plan de sondeos.

La oficina realizará todos los años un sondeo de opinión entre los usuarios del servicio. Este sondeo está orientado a conocer la valoración que los usuarios hacen de los servicios recibidos, la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir en el mismo.

■ Estadísticas.

Resultado de los sondeos de opinión entre los usuarios.

Estadística-resumen anual de quejas y sugerencias presentadas.

■ **Ámbito de Prevención de Riesgos Laborales.**

Se han realizado las evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo, las identificaciones de riesgos en las oficinas de la Jefatura Provincial de Tráfico; se han elaborado los planes de autoprotección (emergencia y evacuación); se ha implantado la vigilancia específica de la salud y se ha formado al personal para la prevención de sus riesgos (examinadores, subalternos y ordenanzas y operadores de información).

4. Indicadores para el seguimiento y evaluación.

A fin de poder comprender el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores de los niveles de calidad de los servicios prestados por la Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.

■ **Indicadores básicos.**

1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos en las ventanillas.
2. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.
3. Porcentaje de ciudadanos atendidos en más de 30 minutos.
4. Porcentaje de consultas telemáticas atendidas antes de 7 días.
5. Resultado de los sondeos de satisfacción de los ciudadanos atendidos.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días.

■ **Indicadores complementarios.**

1. Número de matrículas definitivas de vehículos a motor, remolques, semirremolques y ciclomotores concedidas
2. Número de matrículas temporales concedidas.
3. Número de cambios de titularidad anotados.
4. Número de bajas definitivas y temporales.
5. Número de informes de titularidad expedidos.
6. Número de duplicados de permiso de circulación expedidos.
7. Número de pruebas teóricas realizadas para la obtención del permiso de conducción
8. Número de pruebas de destreza realizadas, para la obtención del permiso de conducción.
9. Número de pruebas de circulación realizadas en vías abiertas al tráfico, para la obtención del permiso de conducción .
10. Número de permisos de conducción expedidos a nuevos conductores.

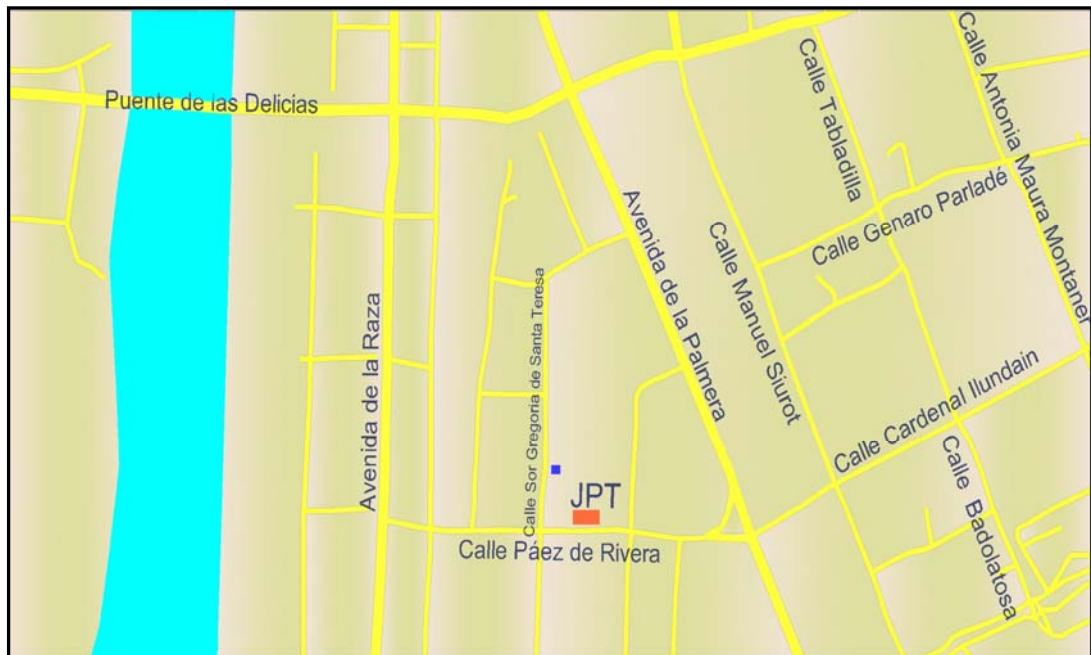
11. Número de cursos de licencia de conducción tramitados.
12. Número de cursos de licencia de conducción inspeccionados.
13. Número de cursos, autorizados, para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
14. Número de cursos, inspeccionados, para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas.
15. Número de prórrogas de permiso de conducción tramitadas.
16. Número de canjes de permisos de conducción concedidos.
17. Número de duplicados de permisos de conducción expedidos.
18. Número de expedientes sancionadores incoados.
19. Número de permisos de conducción suspendidos.
20. Número de quejas y sugerencias.
21. Número de fraccionamientos de la suspensión de permiso de conducción concedidos.
22. Número de expedientes sancionadores enviados a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en vía ejecutiva.
23. Número de expedientes sancionadores enviados a la autoridad judicial para su tramitación.
24. Número de expedientes sancionadores sobreseídos.
25. Número de recursos presentados.
26. Número de autorizaciones complementarias de circulación expedidas.
27. Número de informes, emitidos, para la realización de pruebas deportivas.
28. Número de llamadas telefónicas atendidas.

DIRECTORIO DE INFORMACIÓN

1. Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.

- ◇ Dirección Postal:
C/ Páez de Rivera, nº 4
41012 – Sevilla
- ◇ Dirección del Centro de exámenes
SE-420, kilómetro 2.2
41700 - DOS HERMANAS (Sevilla)
- ◇ Teléfonos: Centralita: 95.424.53.00
Centro Gestión: 95.424.54.00
- ◇ Fax: 95.462.28.50

- ◇ Correo electrónico: jptse@dgt.es
- ◇ Página web de la Dirección General de Tráfico: <http://www.dgt.es>
- ◇ Plano de situación:



Formas de acceso y transporte:
Paradas de Autobuses Urbanos: Líneas 6 y 34

2. Unidad Responsable de la Carta de Servicios.

La Unidad Responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta y de impulsar las acciones de mejora que procedan, es la Jefatura Provincial de Tráfico, sita en C/ Páez de Rivera, nº 4 de Sevilla.

La Unidad Responsable de la Carta además:

- a) Impulsará la revisión de la información que se facilita a los ciudadanos.
- b) Impulsará el plan de sondeos.

3. Otros datos de interés.

Centros de exámenes descentralizados.

Cada 6 días laborables, La Jefatura de Sevilla, realiza las pruebas teóricas y prácticas para la obtención de los distintos permisos y licencias de conducción en el municipio de:

- Écija.

ANEXO

RELACIÓN DE AYUNTAMIENTOS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE VENTANILLA ÚNICA

ALANIS DE LA SIERRA
ALCALA DE GUADAIRA
ALGÁMITAS
ALMENSILLA
EL ARAHAL
AZNALCOLLAR
BADOLATOSA
BRENES
CAÑADA DEL ROSAL
CASTILLEJA DE GUZMÁN
CASTILLEJA DE LA CUESTA
EL CASTILLO DE LAS GUARDAS
LOS CORRALES
EL CUERVO
DOS HERMANAS
ECIJA
ESPARTINAS
ESTEPA
GERENA
GINES
HERRERA
ISLA MAYOR
LA LANTEJUELA
LA LUISIANA
MAIRENA DEL ALJARAFE
MARCHENA
MARINALEDA
LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN
PEDRERA
EL PEDROSO
PRUNA
LA PUEBLA DEL RÍO
EL REAL DE LA JARA
LA RODA DE ANDALUCÍA
EL RUBIO
SANLÚCAR LA MAYOR
EL SAUCEJO
UMBRETE
UTRERA
EL VISO DEL ALCOR



MINISTERIO
DEL INTERIOR



*Dirección Genl.
de Tráfico*