

Las Jefaturas Provinciales de Tráfico, como organización periférica de la Dirección General de Tráfico, tienen 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 como 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.

José Luis León Guzmán
Jefe Provincial de Tráfico de Sevilla
Julio 2005

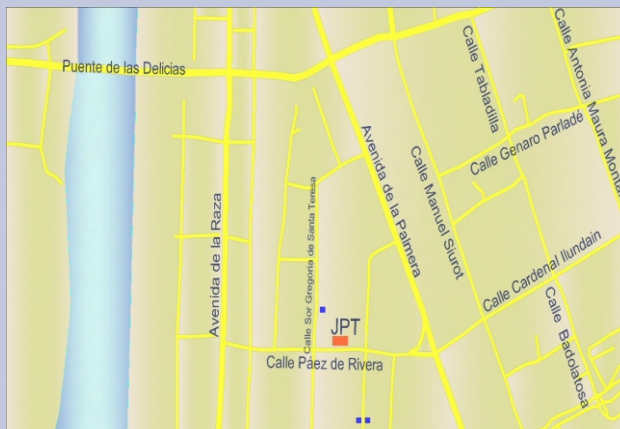
La Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla está integrada en la organización periférica del Organismo Autónomo Dirección General de Tráfico, que depende del Ministerio del Interior.

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.

NUESTRA DIRECCION



C/ Páez de Rivera, nº 4
41012 - Sevilla

Formas de acceso y transporte:

Paradas de Autobuses Urbanos:
Líneas 6 y 34



MINISTERIO
DEL INTERIOR

Dirección Gral.
de Tráfico

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE SEVILLA



CARTA
DE SERVICIOS

CATÁLOGO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA JEFATURA DE SEVILLA

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

- Matriculación.
- Anotación de cambios de titularidad.
- Bajas temporales y definitivas.
- 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 o sustracción.
- Compulsas de permisos y licencias de circulación, tarjeta de inspección técnica de vehículos y demás autorizaciones de circulación

Trámites relativos a permisos de conducción

- Realización de pruebas teóricas para la obtención de permisos y licencias de conducción.
- Realización de las pruebas prácticas de destreza y circulación en circuito abierto para la obtención de los permisos de conducción de las distintas clases.
- Expedición y prórroga de permisos y licencias de conducción.
- Expedición de autorizaciones para conducir vehículos de transporte escolar.
- Expedición de autorizaciones para conducir vehículos que transporten mercancías peligrosas.
- Expedición duplicados de permisos y licencias de conducción por sustracción, extravío o deterioro.
- Expedición de permisos de conducción internacionales.
- Canjes e inscripciones de permisos de conducción expedidos por otros países del Espacio Económico Europeo, canje de permisos de conducción de terceros países que tengan suscrito un Convenio Bilateral con España y los expedidos por la Autoridades militares o policiales.
- Compulsas de autorizaciones administrativas que habilitan para la conducción de vehículos.

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.
- Recepción de documentación correspondiente a expedientes sancionadores tramitados por cualquier Jefatura Provincial de Tráfico
- Cobro de las sanciones impuestas en expedientes tramitados en cualquier Jefatura Provincial de Tráfico.
- Fraccionamiento periodos de suspensión de los permisos y licencias de conducción impuestos por esta Jefatura.

COMPROMISOS DE CALIDAD

PLAZOS DE TRAMITACIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL

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

- Matriculación: al día siguiente de su presentación.
- Resto trámites vehículos: en el mismo día de su presentación.
- Solicitudes para realización de exámenes: se fijará según la normativa vigente, al presentar la solicitud.
- Expedición de permisos de conducción obtenidos por vez primera: 3 días⁽¹⁾.
- Duplicados permisos y licencias de conducción: al presentar solicitud.
- Resto trámites conductores (prórrogas de vigencia, canjes): al presentar la solicitud⁽¹⁾.
- Solicitudes de fraccionamiento de la sanción de suspensión temporal de la vigencia de permisos/licencias de conducción : al presentar la solicitud.

TIEMPOS DE ESPERA EN ATENCIÓN PRESENCIAL

- El tiempo medio de espera hasta la tramitación de la solicitud presentada no superará los cuarenta minutos, todo ello en cómputo trimestral.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Horario continuado de atención: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.
- Información sobre las incidencias en la circulación las 24 horas del día, los 365 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.

ATENCIÓN TELEMÁTICA

- El plazo de contestación no será superior a 15 días hábiles desde su recepción.

SOLICITUDES PRESENTADAS POR CORREO

- El plazo de contestación no será superior a 15 días hábiles desde recepción.
- Solicitudes de prórroga de vigencia de permisos de conducción presentadas a través de correos: Se resolverán en el plazo medio de 1 semana a contar desde la fecha de entrada en la Jefatura⁽¹⁾.

SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DE REPRESENTACIÓN PROFESIONAL

- Todas las solicitudes presentadas por el Colegio de Gestores, tanto en materia de vehículos como conductores, se resolverán en el mismo día de su presentación.

⁽¹⁾ 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 tarjeta de plástico y su posterior remisión al mismo.

INDICADORES DE CALIDAD

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

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

JEFATURA PROVINCIAL DE SEVILLA

Horario de atención:

Horario general: de 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 del 16 de junio al 15 de septiembre:

de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

Caja: de 9:00 a 13:30 horas.

Dirección Postal:

C/ Páez de Rivera, nº 4

41012 - SEVILLA

Dirección del Centro de exámenes:

SE-420, Kilómetro 2.2

41700 - Dos Hermanas (SEVILLA)

Teléfono:

Centralita: 95.424.53.00

Fax: 95.462.28.50

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Jefatura Provincial de Sevilla

C/ Páez de Rivera, nº 4

41012 - SEVILLA

Más información en <http://www.dgt.es>