



La Serena

LA SERENA, 05 NOV. 2020

DECRETO N° 1160 /

VISTOS:

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Ord. N° 254/20, de fecha 3 de noviembre de 2020, de la Dirección de Tránsito; el Ord. N° 0200-00769/20, de fecha 3 de noviembre de 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios “Tránsito y Transporte Público” de la Dirección de Tránsito y Transporte Público y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Obras Municipales y del Comité de Gestión de Calidad; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades propias de mi cargo;

CONSIDERANDO:

- 1.- La Política de Prestación de Servicios “Tránsito y Transporte Público” de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Ilustre Municipalidad de La Serena.
- 2.- La necesidad de implementar un instrumento de planificación que permita intervenir en los procesos que se han identificado como Oportunidades de Mejora, en el entendido que al fortalecer prácticas de gestión interna se impactará en el corto y mediano plazo en los resultados globales de los Servicios Municipales.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBESE** la **Política de Prestación de Servicios “Tránsito y Transporte Público”** de la **Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Ilustre Municipalidad de La Serena**, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la **Política de Prestación de Servicios “Tránsito y Transporte Público”** aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Tránsito y Transporte Público
 - Administrador Municipal.
 - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
 - Dirección de Tránsito y Transporte Público
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJJ/HLMM/MPVV/mscg.

Los servicios de la Ilustre Municipalidad de La Serena están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias considerando **calidad, inclusividad, igualdad, equidad de género y participación ciudadana.**

I. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

Los Servicios que presta la Dirección de Tránsito y Transporte Público están contemplados en la Ley N° 18.695, Ley Orgánica constitucional de Municipalidades y en el Reglamento y en el Decreto 1730/19, Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación de la Ilustre Municipalidad de La Serena, de acuerdo a lo que le corresponde velar por el cumplimiento de las Normas Legales que regulan el tránsito y transporte público, y por el mejoramiento de los sistemas de tránsito de la comuna, para lo cual presta los siguientes servicios:

- Otorgamiento y Renovación de Licencias para Conducir Vehículos.
- Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación.
- Fiscalización, instalación y mantención de Señales de Tránsito

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Otorgamiento y renovación de licencias para conducir vehículos.	La Licencia de Conducir es el documento oficial, entregado por la Ilustre Municipalidad de La Serena, de acuerdo a requisitos estipulados en la normativa vigente, que faculta para conducir cierto tipo de vehículo, para lo cual se realiza un procedimiento de evaluación conducente a la obtención o renovación de la Licencia de Conducir, por parte de un ciudadano que cumple con los requisitos y antecedentes señalados en la normativa respectiva.
Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación.	La Ley 3.063, De Rentas Municipales, establece la obligatoriedad de cumplir con este procedimiento para que todo vehículo pueda circular libremente por las vías públicas, por lo tanto resguardando el cumplimiento de las Normas Legales que rigen para este Servicio, se realiza el procedimiento que conduce a la obtención o renovación del Permiso de Circulación para el Vehículo respectivo, con el propósito que pueda transitar por las vías del País con todos los documentos necesarios.
Fiscalización, instalación y mantención de Señales de Tránsito	En general, todos los tipos de señalizaciones y demarcaciones de tránsito, como de otros elementos reguladores, indican a los usuarios de las vías la forma correcta y segura de transitar por ellas, con el propósito de regular la circulación, de evitar riesgos y demoras innecesarias. Este Servicio es realizado por el Departamento de Ingeniería de Tránsito dado que ésta se encuentra focalizada a estas tareas y consiste en verificar

	constantemente el estado de señalizaciones, demarcaciones y otros elementos reguladores de tránsito y la necesidad de instalar nuevas señales. Lo anterior sin perjuicio de la instalación de nuevos elementos de acuerdo a proyectos inmobiliarios, comerciales o viales ingresados.
--	---

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Gestión Comprometida con un Servicio de Calidad para las Personas: Esto implica la entrega de los servicios con eficacia para lo cual los funcionarios deben estar preparados y capacitados adecuadamente con la finalidad de prestar los servicios de manera rápida, correcta y entregando las orientaciones necesarias para que el usuario obtenga el servicio y cumpla con todos los requisitos necesarios según las distintas normativas que los rigen

Gestión Comprometida con la Igualdad en la prestación: Esto implica que todos los usuarios de los servicios prestados, puedan acceder a ellos de manera igualitaria, sin distinción de ningún tipo, cumpliendo como único requisito el cumplimiento de normativas legales y municipales.

Gestión Comprometida con la Innovación en la Prestación: Esto implica el desafío de seguir por el camino de innovar, en conjunto con las áreas municipales correspondientes, para desarrollando nuevos métodos de acceso a los servicios, sin dejar de cumplir con el marco normativo correspondiente.

Gestión Comprometida con la Objetividad: Esto implica que la prestación del servicio sea absolutamente objetiva, cumpliéndose como único requisito con las normativas relacionadas y las instrucciones de los Organismos Fiscalizadores.

Gestión Comprometida con la Oportunidad y Continuidad: Esto implica mantener el servicio de manera permanente para cubrir las necesidades de la comunidad y entregarlos en un periodos razonablemente de espera según sean necesarios para los usuarios.

IV. DEPENDENCIAS DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

Unidad o unidades que prestan el o los servicios descritos en la presente política.

UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	SERVICIO	LUNES A VIERNES
Dirección de Tránsito y Transporte Público – Departamento de Documentación Vial – Sección Licencias de Conducir	Aturo Prat N° 255	Otorgamiento y renovación de licencias para conducir vehículos.	08:30 a 14:00
Dirección de Tránsito y	Aturo Prat N° 255	Otorgamiento y	08:30 a 14:00

Transporte Público – Departamento de Documentación Vial – Sección Permisos de Circulación		renovación de Permisos de Circulación	
Dirección de Tránsito y Transporte Público – Departamento de Ingeniería del Tránsito	Aturo Prat N° 211	Fiscalización, instalación y mantención de Señales de Tránsito	08:30 a 14:00

V. CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Señalar los canales habilitados para entrega de información y tramitación de los servicios.

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Otorgamiento y renovación de licencias para conducir vehículos.	Presencial	Se realiza atención presencial en horarios de 08:30 a 14:00, en la oficina ubicada en Prat N° 255, para lo cual debe presentarse directamente en los módulos de atención de público de la Sección Licencias de Conducir
	Electrónico	El usuario puede requerir información enviando correo electrónico a transito@laserena.cl , los cuales serán derivados y respondidos oportunamente.
	Telefónico	El usuario puede requerir información telefónica al número 51-2206511 en horario de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00.
Otorgamiento y renovación de Permisos de Circulación.	Presencial	Se realiza atención presencial en horarios de 08:30 a 14:00, en la oficina ubicada en Prat N° 255, para lo cual debe presentarse directamente en los módulos de atención de público de la Sección Permisos de Circulación
	Electrónico	El usuario puede requerir información enviando correo electrónico a transito@laserena.cl , los cuales serán derivados y respondidos oportunamente. Además puede acceder a pago online a través de www.laserena.cl en los periodos en los que el servicio está activo
	Telefónico	El usuario puede requerir información telefónica al número 51-2206510 en horario de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00.
Fiscalización, instalación y	Presencial	Se realiza atención presencial en horarios de 08:30 a 14:00, en la oficina ubicada en Prat N° 211, para lo cual debe presentarse

mantención de Señales de Tránsito		directamente en la Secretaría de esa dependencia
	Electrónico	El usuario puede requerir información enviando correo electrónico a transito@laserena.cl , los cuales serán derivados y respondidos oportunamente.
	Telefónico	El usuario puede requerir información telefónica al número 51-2427828 en horario de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00.

VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA

DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA LEGAL
<p>Acorde a la Política de Privacidad que mantiene el Municipio, el Usuario/a podrá en todo momento ejercer los derechos consagrados en la Ley N° 19.628 referida al almacenamiento, uso y eliminación de la información personal.</p>	<p>Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada expresado en el procedimiento Municipal publicado en:</p> <p>http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</p>
<p>De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa; Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración; Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley; Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales; Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución; 	<p>Ley N°19.880, establece Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.</p> <p>Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 6

<p>g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;</p> <p>h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar,</p> <p>i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.</p>	
<p>De acuerdo a lo señalado desde los artículos N° 12 al N° 22 de la Ley 3063, Sobre Rentas Municipales, se encuentra normado el cobro del impuesto de permisos de circulación, por lo cual los usuarios pueden revisar los requisitos y conocer los derechos y obligaciones que poseen los propietarios de los vehículos</p>	<p>Ley N° 3.063, Sobre Rentas Municipales.</p>
<p>Los derechos y obligaciones que tienen los usuarios con licencia de conducir, o aquellos que quieran obtenerla por primera vez, están contemplados desde el artículo N° 5 al N° 29 de la Ley 18.290.</p> <p>En esta Ley se definen y clasifican las Licencias de Conducir en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias Profesionales • Licencias No Profesionales • Licencias Especiales <p>Se señala además los requisitos que se deben cumplir para acceder a cada una de ellas y cuáles son los organismos que deben aplicar dichas normativas</p>	<p>Ley N° 18.290, Ley de Tránsito.</p>
<p>Los requisitos específicos que se deben cumplir para acceder a la renovación u obtención de alguna de las clases de licencias de conducir, están establecidos en el Decreto 170 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; donde se establecen los estándares y criterios para la evaluación de los conductores de los siguientes aspectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad moral, física y psíquica • Acreditar conocimientos teóricos y prácticos 	<p>Decreto 170 de 1985 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Reglamento para el Otorgamiento de Licencias de Conductor</p>
<p>El título VIII de La Ley de Tránsito, establece normativas para la definición, instalación y respeto por las Señalizaciones de Tránsito y otros elementos reguladores en las vías, señalando quienes son los responsables de su diseño y de su instalación, e indicando también la obligación de los usuarios respecto de ellas.</p> <p>Cabe señalar que si bien es cierto, este título de la Ley de Tránsito regula específicamente este tópico, se pueden rescatar información para ello en todo el articulado de la norma</p>	<p>Ley N° 18.290, Ley de Tránsito.</p>
<p>El Manual de Señalización de Tránsito es el documento técnico que contiene las señales y las especificaciones de diseño y criterios para la instalación de ellas.</p> <p>Este manual corresponde a un documento normativo establecido por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de acuerdo a lo que establece la Ley de Tránsito</p>	<p>Decreto N° 78/2012, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes.</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

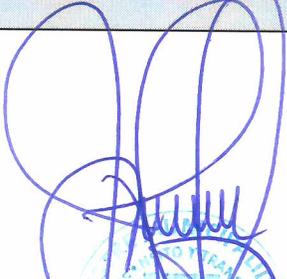
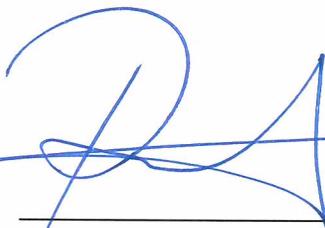
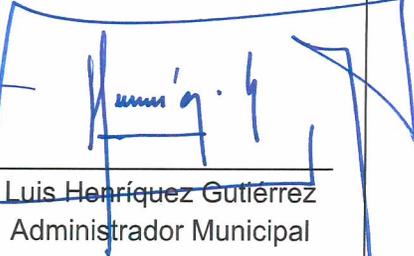
DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <hr/> Dalibor Rojo Flores Jefe Departamento Documentación Vial		
  <hr/> Alejandra Erazo Departamento de Ingeniería del Tránsito	 <hr/> Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 <hr/> Luis Henriquez Gutierrez Administrador Municipal
  <hr/> César Sanhueza Albornoz Director de Tránsito y Transporte Público		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
14 de Octubre de 2020	22 de Octubre de 2020	