



I. MUNICIPALIDAD DE LA ESTRELLA

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIMERA LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE B**

---

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA ESTRELLA

**CONTENIDO:**

**1.- ALCANCE.....3**  
**2.- OBJETIVO.....3**  
**3.- PROPIETARIOS DEL PROCESO.....3**  
**4.- MARCO LEGAL.....4**  
**5.-DIAGNÓSTICO.....5-7**  
**6.-PROCEDIMIENTO.....8-11**

## **1.- ALCANCE**

El presente Manual de procedimientos rige al Departamento de Tránsito, sección licencias de conducir, tras la cual, todas las disposiciones contenidas en este Manual deberán ser difundidas y cumplidas.

## **2.- OBJETIVOS**

El objetivo de este manual de procedimientos, es mejorar la atención al usuario, para lo cual, podrán visualizar los aciertos y errores que no deberían cometer al obtener su primera Licencia de Conducir, Clase B.

## **3.- PROPIETARIOS DEL PROCESO**

El funcionario encargado de monitorear y hacer seguimiento al proceso será el Encargado de Tránsito.

#### **4.- MARCO LEGAL**

1.- La Ley N° 18.290 ley de Tránsito.

2.- Decreto 97, de fecha 12/09/1984, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

3.- Decreto 170, de fecha 02/01/1986, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.



## **II. MUNICIPALIDAD DE LA ESTRELLA**

### **Gabinete Licencias de Conducir**

#### **DIAGNÓSTICO GABINETE DE LICENCIAS DE CONDUCIR**

##### LICENCIA DE CONDUCIR

**DESCRIPCIÓN:** Consiste en la Obtención de una Licencia para conducir dentro del País, para ello se debe acreditar idoneidad moral y síquica, conocimientos teóricos y prácticos de conducción y de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el tránsito público en el país.

**ACCIÓN** : La persona que desee obtener su licencia de conducir, deberá solicitarla en el la Municipalidad de la comuna donde tenga su residencia. Sin embargo, si ésta no estuviere autorizada para otorgarla, el postulante concurrirá a la municipalidad territorialmente más próxima y que estuviere habilitada para este efecto.

#### **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES TITULARES Y SUBROGANTES**

##### 1.- ADMINISTRATIVO Y EXAMINADOR TEÓRICO

- Atención de Publico
- Le corresponderá realizar el ingreso al sistema computacional los renovantes y nuevas licencias de conducir.
- Fijar las horas para los usuarios, llevando un control de ello
- Gestionar los Certificados de Antecedentes del Conductor
- Exigir la documentación necesaria que exige la ley 18.290 de Tránsito, sus modificaciones y decretos 97 y 170 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- Realizar el cobro que corresponda al tipo de licencia.
- Realizar el cobro de la fotografía.
- Apoyo administrativo al Medico Psicotécnico
- Coordinar las labores del Examinador Practico
- Mantener foliadas y ordenadas las carpetas y expedientes de los usuarios
- Mantener en orden y de fácil acceso a la bodega donde se resguardan los expedientes.
  
- Llevar en orden la correspondencia de la oficina
- Fijar las horas para los exámenes teóricos

- Habilitar y mantener los computadores de la sala de exámenes
- Preparar los sistemas para realizar los exámenes
- Supervisar y vigilar a los usuarios cuando realizan los exámenes.
- Advertir de cualquier situación anómala al Encargado
- Mantener una buena atención a los usuarios

## 2.- EXAMINADOR PRÁCTICO

- Realizar de buena manera y como lo exige la normativa la supervisión de la conducción de los usuarios.
- El examinador practico, deberá regirse por lo establecido en el Decreto Supremo N° 97 de 1984, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, donde fija las condiciones generales a controlar a los Conductores.
- Realizar los controles con las Cartillas de Evaluación, según tipo de licencia de conducir.
- Ingresar al sistema computacional, las cartillas de evaluación.
- Mantener y utilizar los equipos necesarios para la realización del examen practico
- Exigir la documentación al día del vehículo a utilizar y la indumentaria cuando corresponda.

## 3.- MÉDICO GABINETE

- Deberá realizar los controles médicos y evaluar las condiciones de salud de las personas que soliciten licencia de conductor, de acuerdo con lo establecido en el decreto supremo N° 170 de 1985 del ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Utilizar el instructivo técnico como apoyo en su labor. Resolución Exenta N° 1194 de fecha 16/06/2020 y otras normativas que exige la Ley de Tránsito.
- Ingresar los antecedentes realizados al sistema computacional
- Mantener en condiciones óptimas los equipos de trabajo.

## 4.- ENCARGADO DEL GABINETE

- Supervisar al equipo de trabajo.
- Revisar los expedientes antes de otorgar la licencia de conducir
- Sacar la fotografía al usuario, según la normativa, decreto 97, artículo 9
- Enviar los antecedentes al Juzgado cuando corresponda
- Ingresar los antecedentes al sistema de la licencia de conducir a otorgar
- Firma usuario y encargado
- Entregar como corresponde la nueva licencia al usuario.
- Resolver temas propios del departamento
- Responder la correspondencia recibida
- Preocuparse e informar a quien corresponda de los equipos de trabajo cuando presenten problemas técnicos.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO GABINETE LICENCIAS DE CONDUCIR.**

### **INTRODUCCIÓN**

Este manual tiene como objetivo establecer los procedimientos y protocolos estándar para la tramitación de licencias de conducir de la municipalidad de la Estrella. Su cumplimiento asegura un servicio de calidad a los usuarios y el cumplimiento de la normativa vigente.

### **OBJETIVOS**

- Garantizar el cumplimiento de la Ley de Tránsito y sus reglamentos
- Estandarizar los procesos de tramitación de licencias de conducir
- Brindar una atención eficiente y oportuna a los usuarios
- Mantener un registro actualizado de todas las licencias emitidas.

### **REQUISITOS**

- 18 años de edad
- Cédula de identidad vigente
- Acreditar residencia en la comuna: Certificado de residencia otorgado por la junta de vecinos/registro social de hogares/boleta de gastos básicos como luz o agua a nombre de quien realizará el trámite con dirección de la comuna. (solo 1 de los 3 mencionados)
- Declaración estado de salud.
- Rendir examen teórico, médico y práctico.
- Para examen práctico debe traer vehículo particular mecánico o automático con documentación al día, correspondiente a la clase que postula.

### **CAUSALES DE RECHAZO**

- Reprobar el examen teórico
- Reprobar el examen médico
- Reprobar el examen práctico
- No entregar la documentación solicitada, no traerla en formato original o falsificarla.

### **PROCEDIMIENTO:**

- Llega el usuario a la oficina y lo primero que solicitamos es su cédula de identidad y licencia de conducir.
- Consultamos que trámite quiere realizar, y entregamos formularios que debe completar

- Agendamos hora en la planilla de Excel designada para cada trámite
- Entregamos hoja física con día y hora, trámite a realizar, y documentación que debe traer.
- Con los formularios ingresados, se debe crear una carpeta por cada usuario
- Se ingresa al software con tu clave de acceso y comienzas a ingresar los datos personales como nombre, Rut, fecha de nacimiento, dirección, estudios, género y se le asigna un número de carpeta correlativo automático del sistema, número que debe escribirse en el borde de la carpeta.
- Los días lunes debemos sacar hojas de vida del conductor para el trabajo que se realizara durante la semana, se copia y pega en planilla de Excel asignada para el registro civil las horas agendadas para la semana, días martes, miércoles y jueves, se firma, timbra, y se hace el cálculo que cada certificado tiene un valor de \$1.050, y se lleva el total en dinero más 2 copias al registro civil.
- Cada hoja de vida debe ir en su carpeta por usuario.
- Se debe ingresar al Registro nacional de deudores de alimentos, con tu clave de acceso, e ingresar el Rut del usuario y descargar e imprimir la hoja, y adjuntarla a la carpeta.
- Creada la carpeta con sus formularios, hoja de vida, RNDPA, se ordena por día de agenda si corresponde a renovación o primera licencia.
- El cobro del servicio se realiza de la siguiente manera: el usuario llega con la documentación al día, se genera Boucher de pago de tal manera: ingresas al sistema CAS CHILE, en el icono ingreso de antecedentes Rut del usuario, luego en el icono "ingreso de solicitudes" Rut, nombre y glosa, en este último paso debemos escribir el trámite que será cancelado, ej: renovación licencia de conducir clase B.
- Donde dice descripción se selecciona el trámite ampliación, renovación, primera licencia, etc., y se selecciona la letra de la licencia en su casillero, y fotografía, se guarda en el icono de guardar registro lo que genera un número de folio correlativo automático, el cuál debes anotar en la primera hoja de la carpeta donde hay un recuadro en que dice "uso exclusivo dirección de tránsito": tipo de trámite, hora para día, FOLIO LICENCIA DE CONDUCIR.
- Anotas ese folio en un papel y se lo das al usuario para que vaya a tesorería a cancelar el valor de su trámite
- Una boleta es para el usuario (al costado contribuyente) y la otra es para la oficina se guarda para después adjuntar al estado diario de licencias de conducir que se realiza al final de la semana.
- En caso que el trámite sea renovación, se debe adjuntar a la carpeta el formulario entrevista médica y entregar al doctor por orden de llegada de los pacientes.
- Si el usuario aprueba el examen médico, se imprime de manera automática enviada por el doctor la hoja con el examen aprobado, se adjunta a la carpeta y se ingresa en el sistema de la siguiente manera: se ingresa al icono "acceso a exámenes", se ingresa el folio de carpeta, y se pincha el círculo de entrevista médica, aceptar, evaluación final, aprobado, el nombre del doctor, restricciones si las tuviera y guardar.

- Se entrega la carpeta al director, junto a la licencia y cédula del usuario para generar su nueva licencia de conducir.
- **En caso de primera licencia:**
  - Se debe verificar que la documentación sea original y válida, el certificado de estudios se debe verificar con código QR, y el certificado de residencia debe ser original con timbres y firmas.
  - No se acepta fotocopias, o foto en el celular del certificado para imprimir.
  - Después del cobro y verificación de documentación se ingresa en cada pc a la plataforma NEXTEO, la cual debes ingresar con tu clave única, y generar de manera manual el registro del postulante al examen teórico, ingresando los siguientes datos, nombre, Rut, clase de licencia, y seleccionar generar postulante, luego generar examen y en la pantalla apreciaras el tiempo, nombre del postulante y clase del examen a rendir.
- Antes de comenzar a rendir debemos entregar las indicaciones:
  - “Nos presentamos, mi nombre es xxx, soy tu examinadora teórica y a continuación veremos en la pantalla el examen que vas a rendir, el uso del celular esta prohibido, estamos siendo grabados por una cámara, cualquier consulta o duda estoy acá para ayudarte, SUERTE!”
- Se monitorea que el postulante no este copiando o usando algún aparato de ayuda para el examen a través del monitor en la dirección, y se debe estar atenta al tiempo y condiciones hasta que finalicen el examen.
- En caso de aprobar se cita para el día siguiente para su examen médico y practico, y en caso de reprobar se agenda para la segunda oportunidad generalmente 1 semana después.
- Se debe imprimir el examen rendido, firmar, adjuntar a la carpeta e ingresar en sistema el resultado de este, en el icono acceso a exámenes ingresamos el folio y damos clic al círculo de examen teórico, ingresamos fecha, número de examen y estado que se encuentra(aprobado-reprobado-pendiente).
- Cuando son primeras licencias se deben ingresar en el icono acceso a exámenes con el folio del usuario cada proceso, medico, teórico y práctico de la misma forma y siempre guardar la información, si este paso no se realiza después para el otorgamiento no le aparece al director la información necesaria lo cual retrasa el procedimiento.
- Al finalizar el proceso de entrega, se debe cortar la esquina del plástico de la licencia anterior, y adjuntar los comprobantes de entrega.
- Cada carpeta se archiva en bodega en su caja respectiva por orden de números correlativos.
- Las boletas de la semana se adjuntan al archivador que corresponde junto al estado diario que se saca por sistema en el icono informes.
- Las licencias denegadas se anotan en el icono rojo de licencias denegadas y se entregan al director para que envíe el informe al servicio de registro civil e identificación.