



VALDIVIA, Agosto 13 de 2015.

VISTOS:

El Memo N° 488090 del 7 de agosto de 2015, de Asesoría Jurídica y las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988 que establece la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades:

DECRETO EXENTO

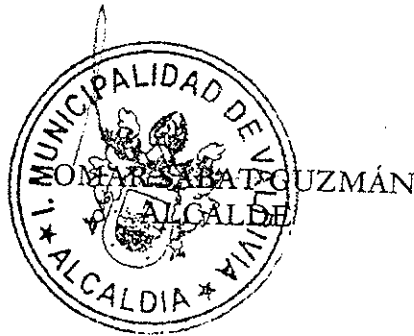
N° 6443 /

APRUEBASE el MANUAL DE OPERACIONES
LICENCIAS DE CONDUCTOR - cuyo texto refundido se acompaña a la presente
disposición.

ANOTESE, comuníquese a quienes corresponda y archívese.



Secretaría Municipal
Dirección de Tránsito ✓
Dirección de Asesoría Jurídica
ARCHIVO /
prov. 7748-2015.-



De la Sección
Región
24/10/15



Nota: Rodolfo
Chavez

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 1 de 30	

MANUAL DE OPERACIONES LICENCIAS DE CONDUCTOR

© I. Municipalidad de Valdivia
Independencia 455
Teléfono: 63-2288609
Revisión N° 5, 28/08/2014

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 2 de 30	

Tabla de contenido

1.- Objetivo	3
2.- Alcance	3
3.- Normativa	4
4.- Definiciones	5
5.- Descripción del Proceso	8
5.1.- Detalle del Proceso	8
5.2.- Mapa del Proceso	10
5.3.- Actores del Proceso	11
5.4.- Etapas del Proceso	11
5.5.- Subprocesos	12
5.5.1.1- Certificado de Antecedentes de Conductor	13
5.5.1.2.- Obtención de primera Licencia	13
5.5.1.3.- Controles	13
5.5.1.4.- Cambio de Clase	13
5.5.1.5.- Extensión de Licencia	13
5.5.1.6.- Duplicado	13
5.5.1.7.- Cambio de Domicilio	13
5.5.2.1.- Requisitos Generales	14
5.5.3.- Diagrama del Subproceso	20
5.5.3.1 Actores del Subproceso	21
5.5.3 2.- Etapas del Subproceso	21
6.- Comunicar al Registro Nacional de Conductores	22
6.1.- Otorgamiento de Licencias	22
7.- Indicadores de Gestión	23
8.- Formularios y Documentos	27
9.- Modificaciones	28
10.- Revisiones	29

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 3 de 30	

1.- Objetivo

El Departamento de Licencias de Conducir tiene por objetivo gestionar la entrega de Licencias de Conductor que incluye el otorgamiento, la renovación, la aplicación de restricciones, la denegación y cancelación del documento para conducir vehículos.

2.- Alcance

El Departamento de Licencias de Conducir ha de asegurar el adecuado otorgamiento de las licencias para conducir vehículos de acuerdo a la normativa vigente, mediante la ejecución de las siguientes funciones específicas:

1. Girar los derechos municipales relativos a las licencias y certificados que otorga.
2. Solicitar certificados de antecedentes al Registro Civil.
3. Efectuar las acciones necesarias para otorgar, renovar, restringir o denegar licencias para conducir vehículos de acuerdo a la normativa vigente.
4. Efectuar las acciones necesarias para otorgar duplicados de licencias y registrar los cambios de domicilio.
5. Elaborar informes cada cinco días, para el Registro Nacional de Conductores.
6. Efectuar exámenes teóricos, psicosensoométricos y prácticos, según corresponda a la clase de documento solicitado para otorgar las Licencias de Conductor, a través de su Gabinete Psicotécnico.
7. Elaborar estadísticas semestrales de las Licencias de Conductor otorgadas y renovadas, por clase y género, para la Comisión Nacional de Seguridad y Tránsito. (CONASET)
8. Mantener actualizado el archivo de carpetas de cada conductor, en forma digital o archivo plano.
9. Mantener un registro con todos los antecedentes de licencias entregadas.
10. Llevar un registro de las infracciones recibidas de los diferentes juzgados.
11. Velar por la mantención del instrumental médico especializado del Gabinete Psicotécnico.
12. Emitir informes técnicos de aspectos médicos y normativos solicitados a la Dirección de Tránsito, por el Servicio Médico Legal. (SML)
13. Cumplir con las demás funciones que el Alcalde le asigne, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del marco legal.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 4 de 30	

3.- Normativa

- D.S. 485 de 1960 Reglamenta el permiso internacional para conducir en Chile.
- Decreto Ley N° 3.063 de 1979, Sobre Rentas Municipales, establece cobros de los Derechos Municipales, por concepto de Licencias de Conductor.
- Ley N° 18.290 de 23/01/1984, Ley de Tránsito de la República de Chile, del Ministerio de Justicia.
- D.S. N° 170 de 12/12/1985 Reglamento para otorgamiento de Licencias de Conductor.
- D.S. N° 97 que establece normas de aprobación de los equipos Gabinetes Psicotécnicos.
- D.S. N° 61 publicado en el año 2001, crea los Cursos de Homologación.
- D.F.L. N° 1 de 29/10/2009 Decreto con Fuerza Ley, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes y Ministerio de Justicia, Subsecretaría de Justicia que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito.
- Ley N° 19.495 Ley de la República, del Ministerio Justicia, que Modifica la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito, en lo relativo a la obtención de Licencias de Conductor.
- Ley N° 20.068 Publicada el año 2005, Ley que uniforma los plazos de control entre clases “Antiguas” y Profesionales de la N° 19.495, publicada en el Diario oficial el día 8/03/1997.
- Decreto N° 140 de 15/06/2005, Promulga el Acuerdo con España, sobre reconocimiento recíproco y canje de los permisos de conducir nacionales, su anexo y corrección.
- Ley N° 19.710 Ley que modifica la Ley N° 18.290, precisa y corrige la Ley N° 19.495.
- Ley N° 18.695, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 19.880, Ley que “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”.
- Ley N° 20.000, Sobre consumo de drogas, estupefacientes y psicotrópicas de tráfico prohibido.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 5 de 30	

Ley N° 20.413 de 15/01/2010, establece Normas sobre Trasplante y Donación de Órganos.

Ley N° 20.513 de 23/06/2011, modifica la Ley N° 18.290 y se refiere a requisitos para la obtención de algunas clases profesionales.

Dictamen N° 16.176 de fecha 12/04/2007 de la Contraloría General de la Republica de Chile, establece la exigencia a los titulares de Licencias de Conductor emitidas en el Extranjero, los requisitos Generales y específicos correspondientes a la clase respectiva, incluyendo el Curso de Conducción.

Dictamen N° 16.466 de fecha 13/10/2010, de la Contraloría General de la República de Chile, habilita para cobrar Derechos Municipales por concepto de Licencias de Conductor, no resultando procedente que una vez rendido el examen de que se trata y aun cuando el postulante lo repruebe o se desista, el municipio devuelva lo pagado por tal concepto.

Ley N° 20.285 de 4/12/2006, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

Decreto Exento N° 8980 de 29/12/2011, aprueba Ordenanza Sobre Derechos Municipales.

Decreto 105 de 30/09/2013 Fija especificaciones y condiciones del examen práctico de conducción a licencias de conductor no profesional clase B.

Ley 20.580 Marzo de 2012 Aumenta las sanciones por manejo en estado de ebriedad, bajo la influencia de sustancias estupefacientes o sicotrópicas, y bajo la influencia del alcohol.

Ley 20.604 Junio 2012 Crea Cursos de Simuladores de Conducción.

Manual de Señalizaciones publicado en diario oficial, el día 17/05/2012

4.- Definiciones

Para el transporte de personas:

Clase A-1: Para conducir taxis.

Clase A-2: Para conducir indistintamente taxis, o vehículos motorizados de transporte público y privado de personas con capacidad de diez a diecisiete asientos, excluido el conductor.

Clase A-3: Para conducir indistintamente taxis, vehículos de transporte remunerado de escolares, ambulancias o vehículos motorizados de transporte público y privado de personas sin limitación de capacidad de asientos.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 6 de 30	

Para el transporte de carga:

Clase A-4: Para conducir vehículos simples destinados al transporte de carga cuyo Peso Bruto Vehicular sea superior a 3.500 kilogramos.

Clase A-5: Para conducir todo tipo de vehículos motorizados, simples o articulados destinados al transporte de carga cuyo Peso Bruto Vehicular sea superior a 3.500 kilogramos.

Licencia No profesional

Clase B: Para conducir vehículos motorizados de tres o más ruedas para el transporte particular de personas, con capacidad de hasta nueve asientos, excluido el del conductor, o de carga cuyo peso bruto vehicular sea de hasta 3.500 kilogramos, tales como automóviles, motocoupés, camionetas, furgones y furgonetas. Estos vehículos sólo podrán arrastrar un remolque cuyo peso no sea superior a la tara de la unidad motriz y siempre que el peso combinado no exceda de 3.500 kilos.

Clase C: Para conducir vehículos motorizados de dos o tres ruedas, con motor fijo o agregado, como motocicletas, motonetas, bicimotos y otros similares.

Licencia Especial

Clase D: Para conducir maquinarias automotrices como tractores, sembradoras, cosechadoras, bulldózer, palas mecánicas, palas cargadoras, aplanadoras, grúas, motoniveladoras, retroexcavadoras, traíllas y otras similares.

Clase E: Para conducir vehículos a tracción animal, como carretelas, coches, carrozas y otros similares.

Clase F: Para conducir vehículos motorizados de las Fuerzas Armadas, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, de Gendarmería de Chile y Bomberos de Chile.

A-1 (antes 08/03/1997): Habilita la conducción de vehículos motorizados de transporte de pasajeros sin limitación de asientos.

A-2 (antes 08/03/1997): Habilita la conducción de vehículos motorizados de transporte de carga sin limitación de peso y articulados.

Conductor: Toda persona que conduce, maneja o tiene control físico de un vehículo motorizado en la vía pública.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 7 de 30	

Certificado de conductor: Certificado emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre la información que mantiene en el Registro General de Condenas para manejar vehículos motorizados y donde consta que el usuario no está afecto a pena de suspensión o inhabilidad para conducir vehículos, ni que presenta denegaciones con anterioridad a la postulación de la licencia que hubiere solicitado.

Licencia de conductor: Documento que la autoridad competente otorga a una persona para conducir un vehículo.

Locomoción colectiva: Servicio remunerado de transporte de personas en vehículos destinados al uso público.

Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados: Registro a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación y cuyos objetivos serán el de reunir y mantener los antecedentes de los conductores de dichos vehículos e informar sobre ellos a las autoridades competentes.

Vehículo: Medio con el cual, sobre el cual o por el cual toda persona u objeto puede ser transportado por una vía.

Vehículo de emergencia: El perteneciente a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Cuerpo de Bomberos y Ambulancias, y de las instituciones fiscales, que tengan el respectivo permiso otorgado por la autoridad competente.

Vehículo para el transporte escolar: Vehículo motorizado para el transporte de escolares sentados con capacidad de hasta 17 asientos, excluido el del conductor, y que debe estar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Transporte remunerado de Escolares, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 8 de 30	

5.- Descripción del Proceso

5.1.- Detalle del Proceso

El proceso “*Licencias de Conductor*” tiene por objetivo el otorgamiento y control de las Licencias de Conductor para las distintas clases establecidas en la ley. El proceso se inicia cuando el **Usuario** llega al servicio para obtener o renovar su “*Licencia de Conductor*”. El **Funcionario** debe ingresar la siguiente información: Cedula de Identidad, nombres, apellidos, dirección, trámite solicitado, huella dactilar, tal como se establece en el subproceso “Registrar Atención de Publico”. Luego se realizan los exámenes establecidos para cada tipo de licencia, generándose una orden de ingreso municipal pagada en caja, por concepto de Certificado de Antecedentes y el valor de Licencia de Conductor.

En el caso que la Licencia de Conductor, corresponda a otra comuna, el **Funcionario** solicita el expediente a dicha comuna, tal como se describe en el subproceso “*Solicitud de Expediente*”, solo para el caso de un duplicado y/o cambio de domicilio, lo que se registra en una Tablet con la información respectiva como por ejemplo, nombre, rut, comuna, etc.

En el caso de control, primera licencia, cambio de clase o extensión de Licencia, la atención es por orden de llegada, con los respectivos números de atención. Todos los postulantes a primeras licencias deberán someterse a los exámenes escritos, en el caso de ser una primera Licencia de conducir Clase no profesional B y C o de ser una Licencia Profesional Clase A1, A2, A3, A4 o A5 son rendidos en computador conectado a Conaset, como se indica en el sub-proceso “*Otorgamiento de Licencias*”. En caso de tratarse de una renovación, el **Funcionario** verifica si el **Usuario** es titular de una licencia otorgada por la municipalidad de Valdivia u otra comuna. Cuando se trate de un duplicado el **Funcionario** procede a realizar este procedimiento tal como se establece en el subproceso “*Otorgar Duplicado*”. El **Funcionario** teniendo a la vista el certificado de antecedentes de conductor, registra en el sistema de licencias el número de formulario.

Una vez finalizado todo el proceso Administrativo, descrito en el sub-proceso de “*Obtención de Licencias*”, el **Funcionario** recepciona los antecedentes que deben adjuntarse a la clase de licencia solicitada, para posteriormente tomar la fotografía al **Usuario** en el módulo, ubicado dentro de la oficina de la Dirección de Tránsito, para finalmente el **Usuario** firmar la Licencia de Conductor. (F8).

Una vez que el **Usuario** ha cumplido con todo los requisitos, el **Funcionario** procede a confeccionar la licencia, para lo cual verifica si los datos del **Usuario** se encuentran correctamente ingresados en el sistema; seguido el **Funcionario** procede a ingresar los datos de la licencia, es decir, la fecha de otorgamiento y fecha de vencimiento, las restricciones que pueda tener, las fechas de los exámenes, nombres de los funcionarios que tomaron los exámenes y el folio de la licencia. Una vez digitados los datos en el sistema computacional de licencias, se procede a imprimir el documento, colocando los timbres respectivos,

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

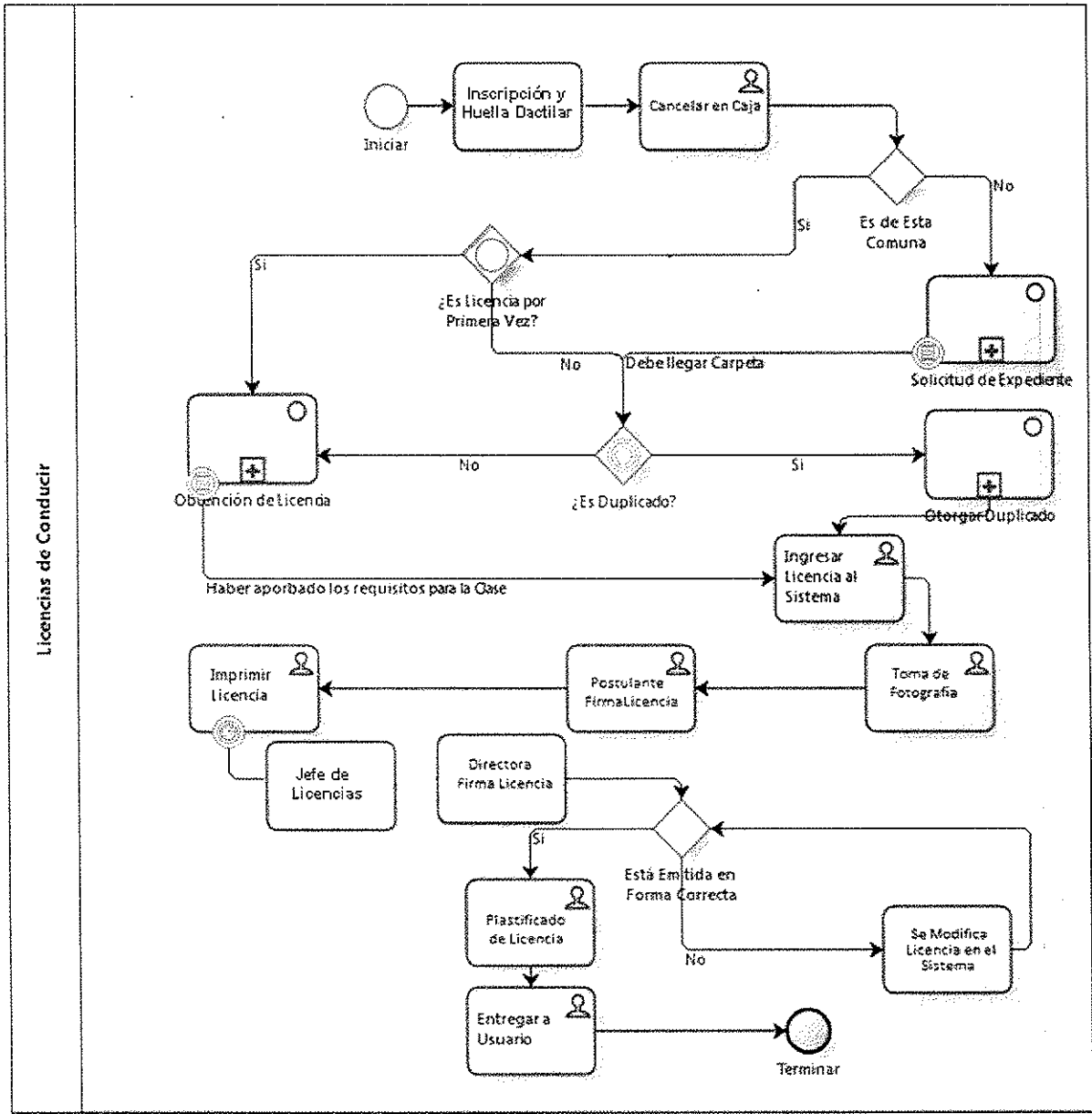
DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES - DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 9 de 30	

para luego ser entregado a la **Jefa de Licencias de Conductor** para su revisión y firma en el recuadro Firma Jefe Gabinete Técnico, para posteriormente ser firmadas por la **Directora de Tránsito**. Si la licencia se encuentra bien confeccionada, esta se devuelve al **Funcionario** para que se corte y la separe en los 3 cuerpos de las que consta. Dos partes quedan en la carpeta del conductor, que luego se envía al archivo para ser guardado. La otra parte es la licencia propiamente tal, que es entregada al **Usuario**. Cada cinco días se informa al Registro Nacional de Conductores de las Licencias Otorgadas mediante archivo plano. Luego se procede a la plastificación de las licencia usando para ello el plástico del mismo folio al que corresponde la licencia. Luego el **Funcionario** entrega la licencia al **Usuario**, en horario de 17:30 a 18:00 horas de lunes a Jueves y entre las 16:30 a 17:00 el día Viernes, la cual se registra en el sistema computacional de licencias, en la opción Entrega de Licencias.

De forma paralela el **Funcionario** solicita al **Usuario** la licencia anterior o una declaración jurada por perdida, la que se obtiene en el Departamento de Licencias de Conducir la cual es firmada y con la respectiva huella dactilar, en caso de que esta haya sido extraviada.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

5.2- Mapa del Proceso



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 11 de 30	

5.3.- Actores del Proceso

Usuario (Rol): Persona que solicita la obtención, renovación o duplicado de una Licencia de Conductor en cualquiera de sus clases. También es usuario la persona que requiere certificaciones especiales contempladas por este servicio.

El Funcionario (Rol): Funcionario Municipal que cumple funciones de atención de público en el mesón de atención de la sección de Licencias de Conductor.

Ejecutivo Gabinete Psicotécnico Municipal (Rol): Funcionario responsable de tomar examen psicométrico.

Examinador Teórico y Práctico (Rol): Funcionario a cargo de tomar los exámenes teóricos y prácticos.

Medico Gabinete Psicotécnico (Rol): Profesional encargado de tomar el examen psicosenso-metrico.

Ejecutiva de Confección de Licencias (Rol): Funcionaria encargada de digitar y emitir las Licencias.

El Funcionario de Archivo Licencias de Conductor (Rol): Funcionario encargado de mantener en orden y actualizado el archivo de Licencias de Conductor.

Jefe (a) Departamento de Licencias (Rol): Funcionario responsable de ejecutar todas las acciones tendientes para el otorgamiento de las Licencias de Conductor y revisar que se cumpla la normativa vigente.

Director(a) de Tránsito (Rol): Funcionario Municipal responsable de revisar que se cumpla la normativa vigente y firmar la Licencia de Conducir.

5.4.- Etapas del Proceso

N	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Iniciar	El proceso se inicia cuando un Usuario llega al servicio para solicitar la obtención o control de su Licencia de Conductor.	Inicio	Usuario
2	Registrar Atención de Publico	Este subproceso tiene por objetivo registrar y gestionar la Atención de Publico.	Subproceso	Funcionario
3	Pagar en Caja	El Usuario se dirige a la caja para realizar el pago de la Licencia de Conductor y Certificado de Antecedente de Conductor.	Tarea de Usuario	Usuario
4	Iniciar Examen	El Usuario debe presentarse con la “Hoja de Citación y Comprobante de Pago” en la oficina de tránsito	Tarea de Usuario	Usuario
5	¿Qué clase de Licencia solicita?	El Funcionario verifica si es una primera Licencia de Conductor o un control	Examen correspondiente a la clase solicitada.	Funcionario
6	Solicitud de Expediente	El subproceso tiene por objetivo solicitar los antecedentes que dieron origen a la licencia de otra municipalidad, solo en caso de ser un duplicado y cambio de domicilio.	Subproceso	Funcionario

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 12 de 30	

7	Otorgar Duplicado	El subproceso de Otorgar Duplicado tiene por objetivo otorgar un duplicado a un Usuario que ha extraviado la Licencia.	Subproceso	Usuario , Funcionario
8	Saca Firma y Recepción de Documento.	El Funcionario obtiene la firma, huella digital, fotografía y documentación para la clase solicitada.	Funcionario	Funcionario
9	Ingresar datos al Sistema de Licencias	El Funcionario confecciona la Licencia, registra e imprime la licencia.	Funcionario	Funcionario
10	1era Revisión por el Jefe Licencias	El Jefe de Licencias de Conducir realiza una revisión de la licencia colocando su firma en el recuadro Jefe de Gabinete.	Funcionario	Funcionario
11	Firma de la Directora	La Directora firma Licencia de Conductor	Funcionario	Funcionario
12	Proceso de plastificado.	La Ejecutiva de confección plastifica el documento en la termolaminadora.	Funcionario	Funcionario
13	Entrega de Licencias.	El Ejecutivo de Atención entrega la Licencia de Conducir al Usuario.	Funcionario	Funcionario

5.5.- Subprocesos

El proceso de “*Licencias de Conductor*” consta de siete subprocesos, los cuales son:

1. Certificado de Antecedentes de Conductor.
2. Obtención de Primera Licencia.
3. Controles.
4. Cambios de Clase.
5. Extensión de Licencia.
6. Duplicados.
7. Cambio de Domicilio.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 13 de 30	

5.5.1.- Subproceso: Certificado de Antecedentes de Conductor.

El subproceso “*Certificado de Antecedentes de Conductor*” tiene por objetivo de registrar todas las clases de licencias, calificar la Idoneidad Moral y todas aquellas anotaciones del conductor.

5.5.2.- Subproceso: Obtención de Primera Licencia.

El subproceso “*Obtención de Primera Licencia*” tiene por objetivo otorgar un documento que habilite al **Usuario** a conducir vehículos livianos. Este proceso comienza cuando el **Usuario** llega a la Dirección de Tránsito para inscribirse y rendir los respectivos exámenes para la obtención de la primera Licencia de Conductor.

5.5.3.- Subproceso: Controles.

El subproceso “*Controles*” tiene por finalidad renovar una Licencia vencida, el Usuario deberá someterse a los exámenes correspondientes para cada clase.

5.5.4.- Subproceso: Cambio de Clase.

El subproceso “*Cambio de Clase*” tiene por tarea otorgar al **Usuario** una clase adicional, rindiendo y aprobando los exámenes para dicha clase.

5.5.5.- Subproceso: Extensión de Licencias.

El subproceso “*Extensión de Licencias*” permite al **Usuario** añadir una clase de Licencia, sometién dose a los exámenes correspondientes a su clase.

5.5.6.- Subproceso: Duplicado.

El subproceso “*Duplicado de Licencias*” corresponde otorgar cuando el **Usuario** ha extraviado o deteriorado su Licencia original, mientras ésta no se encuentre suspendida o cancelada. Cuando se trate de una Licencia de otra comuna, se debe solicitar expediente de conductor.

5.5.7.- Subproceso: Cambio de Domicilio.

El subproceso “*Cambio de Domicilio*” se realizará cuando el **Usuario** registre un domicilio distinto al que dio origen en la Licencia anterior, para aquello se debe solicitar el expediente de conductor a la Municipalidad de origen.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 14 de 30	

Para la aprobación del examen teórico, el **Usuario** deberá obtener un nivel mínimo de respuestas correctas que varía según la clase como se establece en la siguiente tabla: en el caso de las primeras Licencias de Conductor ; clases B y C, tendrán un tiempo máximo de 45 minutos para responder y en el caso de las Licencia Profesionales Clases A1, A2, A3, A4 y A5 tendrán un tiempo máximo de 35 minutos para responder, en los casos señalados anteriormente, lo harán en una pantalla conectado directamente con la Comisión Nacional de Seguridad y Tránsito, (CONASET).

Clases	Legales y Reglamentarias	Conducta Vial	Conocimiento de Mecánica Básica	Conocimiento de Mecánica Diesel	Total	Número mínimo de respuestas/puntos correctas
Clase A1 otorgadas antes del 8/03/1997	10	5	3	2	20	17 de 20 respuestas correctas.
Clase A2 otorgadas antes del 8/03/1997	10	5	3	2	20	16 de 20 respuestas correctas
Clase B					35	33 puntos de un total de 38. Existen preguntas con doble puntaje.
Clase C					35	33 puntos de un total de 38. Existen preguntan con doble puntaje.
Clase D	7	5	-	-	12	3 en diferentes Ítem
Clase E	5	5	-	-	10	3 en diferentes Ítem
Clase A1 Ley 19.495	5	5	5	5	20	No más de 3 respuestas incorrectas
Clase A2 Ley 19.495	5	5	5	5	20	No más de 3 respuestas incorrectas
Clase A3 Ley 19.495	5	5	5	5	20	No más de 3 respuestas incorrectas
Clase A4 Ley 19.495	5	5	5	5	20	No más de 3 respuestas incorrectas

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

Clase A5 Ley 19.495	5	5	5	5	20	No más de 3 respuestas incorrectas
------------------------	---	---	---	---	----	---------------------------------------

Para la aprobación del examen práctico, el **Usuario** deberá obtener un nivel mínimo de maniobras correctas que varía según la clase como se establece en la siguiente tabla. En el caso de las Licencia no profesionales Clase B los criterios de aprobación se clasifican en errores leves, graves y reprobatorios.

Clases	Reglamentarias	Conducta Vial	Total	Número mínimo de maniobras correctas
Clase A1 otorgadas antes del 8/03/1997	20	10	30	28
Clase A2 otorgadas antes del 8/03/1997	20	10	30	28
Clase B	Será causal de reprobación incurrir o acumular durante el desarrollo del examen práctico, errores de acuerdo al siguiente criterio. - Incurrir en un error reprobatorio. En este caso se dará por finalizado el examen sin necesidad de cumplir con el tiempo de duración mínima y kilometraje. - Acumular dos errores graves o mas - Acumular diez errores leves o mas - Acumular a lo menos un error grave y cinco errores leves			
Clase C	18	10	28	21
Clase D	9	9	18	15
Clase E	9	9	18	15
Clase A1 Ley 19.495	20	10	30	28
Clase A2 Ley 19.495	20	10	30	28
Clase A3 Ley 19.495	20	10	30	28
Clase A4 Ley 19.495	20	10	30	28
Clase A5 Ley 19.495	20	10	30	28

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 16 de 30	

5.5.21 Requisitos Generales.

Para todo tipo de Licencias: Art. N° 13 de la Ley N° 18.290.

1. Acreditar idoneidad moral, física y psíquica.
2. Acreditar conocimientos teóricos y prácticos de conducción.
3. Poseer Cédula Nacional de Identidad o de extranjería vigentes.
4. Acreditar, mediante declaración jurada, que no es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, la cual será firmada en un formulario tipo y entregado por el Departamento de Licencias. Exceptuando la renovación de las clases B, C, D, E y F.

Licencia Profesional Clase A (A1, A2, A3, A4, A5 de la Ley 19.495)

1. Tener como mínimo 20 años de edad.
2. Acreditar haber estado en posesión de la Licencia clase B durante dos años.
3. Aprobar los cursos teóricos y prácticos que impartan las Escuelas de Conductores Profesionales.
4. Acreditar, en caso de la clase A3, haber estado en posesión, durante a lo menos dos años, de la Licencia A1 obtenida antes del 08/03/1997 o de una Licencia Profesional Clase A1, A2, A4 o A5. Tratándose de la Licencia Clase A5, los postulantes deberán acreditar haber estado en posesión, durante a lo menos dos años, de una Licencia Clase A2 obtenida antes del 08/03/1997 o de una Licencia profesional clase A2, A3 o A4.
5. Acreditar, para el caso de las licencias de conductor profesional clase A3 y A5, en aquellos casos de conductores que no hayan estado en posesión de las licencias indicadas en el numero 4) precedentemente, haber aprobado un curso teórico y práctico especial, que contemple el uso de simuladores de inmersión total u otra tecnología equivalente, cuyas características y especificaciones técnicas estarán establecidas en un reglamento dictado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en una Escuela para Conductores Profesionales reconocida oficialmente por dicho Ministerio que haya sido autorizada para impartir este curso especial, de conformidad con el respectivo reglamento y

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 17 de 30	

6. Aprobar en la Municipalidad respectiva los exámenes correspondientes a la clase de licencias profesional a que se postula. Presentando el respectivo Certificado que corresponda a la Clase solicitada.

Licencia no Profesional Clase B.

1. Tener como mínimo 18 años de edad.
2. Excepcionalmente podrá otorgarse esta licencia a personas menores de 18 años, pero que sean mayores de 17 años cuando previamente han aprobado un curso en una Escuela de Conductores y cuenten con la debida aprobación del Padre, Madre, Apoderados o Tutores legales. Esta Declaración Jurada será firmada en un formulario tipo y entregada por el Departamento de Licencias.
3. Ser egresado de Enseñanza Básica, el **Usuario** debe presentar un documento original que acredite tal condición que conste con la debida validación de los establecimientos educacionales. Tratándose de licencias extranjeras solo se podrán Canjear aquellas que hayan sido otorgadas en España y Corea del Sur, conforme a Tratados y Acuerdos Internacionales vigentes. Para efectos de cumplir con el requisito de escolaridad bastará una fotocopia simple, firmada y con huella digital del postulante. Enviándose la licencia de Conductor, al Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, para su retorno al país de origen.

Licencia no Profesional Clase C

1. Tener como mínimo 18 años de edad.
2. Ser egresado de Enseñanza Básica, el **Usuario** debe presentar un documento original que acredite tal condición y que conste con la debida validación de los establecimientos educacionales.

Licencia especial Clase D

1. Tener como mínimo 18 años de edad.
2. Saber leer y escribir.
3. Acreditar conocimientos y práctica en el manejo de los vehículos o maquinarias especiales de que se trate.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 18 de 30	

Licencia especial Clase E

1. Tener como mínimo 18 años de edad.
2. Saber leer y escribir. Podrá eximirse de este requisito quien apruebe un examen especial.

Licencia especial Clase F

1. Tener como mínimo 18 años de edad.
2. Aprobar los respectivos cursos institucionales, para lo que deberán presentar el respectivo certificado de la Institución.

Licencia Clase A1, A2 antigua (otorgadas antes del 8 de Marzo de 1997)

1. Acreditar, mediante declaración jurada, que no es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, la cual será firmada en un formulario tipo y entregado por el Departamento de Licencias.

Observaciones:

1. Para efectos de examinar a los alumnos en práctica, el vehículo debe contar con toda la documentación al día, es decir, permiso de circulación, revisión técnica, seguro automotriz obligatorio.
2. El examinador práctico deberá solicitar al postulante cédula de identidad vigente, para validar su identidad.
3. El examen práctico se inicia a contar del 01/09/2014, desde el frontis de la Municipalidad, donde existen 3 cupos de estacionamiento destinados y señalizados para tal efecto.
4. Los postulantes a exámenes prácticos de conducción serán evaluados por personal calificado para tal efecto, el examen tendrá una duración mínima de 25 minutos, siendo los 10 primeros de conducción libre, donde el postulante a licencia elige un destino, transcurridos este tiempo el funcionario le avisará para continuar con los 15 minutos restantes el recorrido por donde indique el examinador.
5. El certificado de Antecedentes de Conductor, tendrá una vigencia de treinta días, desde la fecha de su emisión.

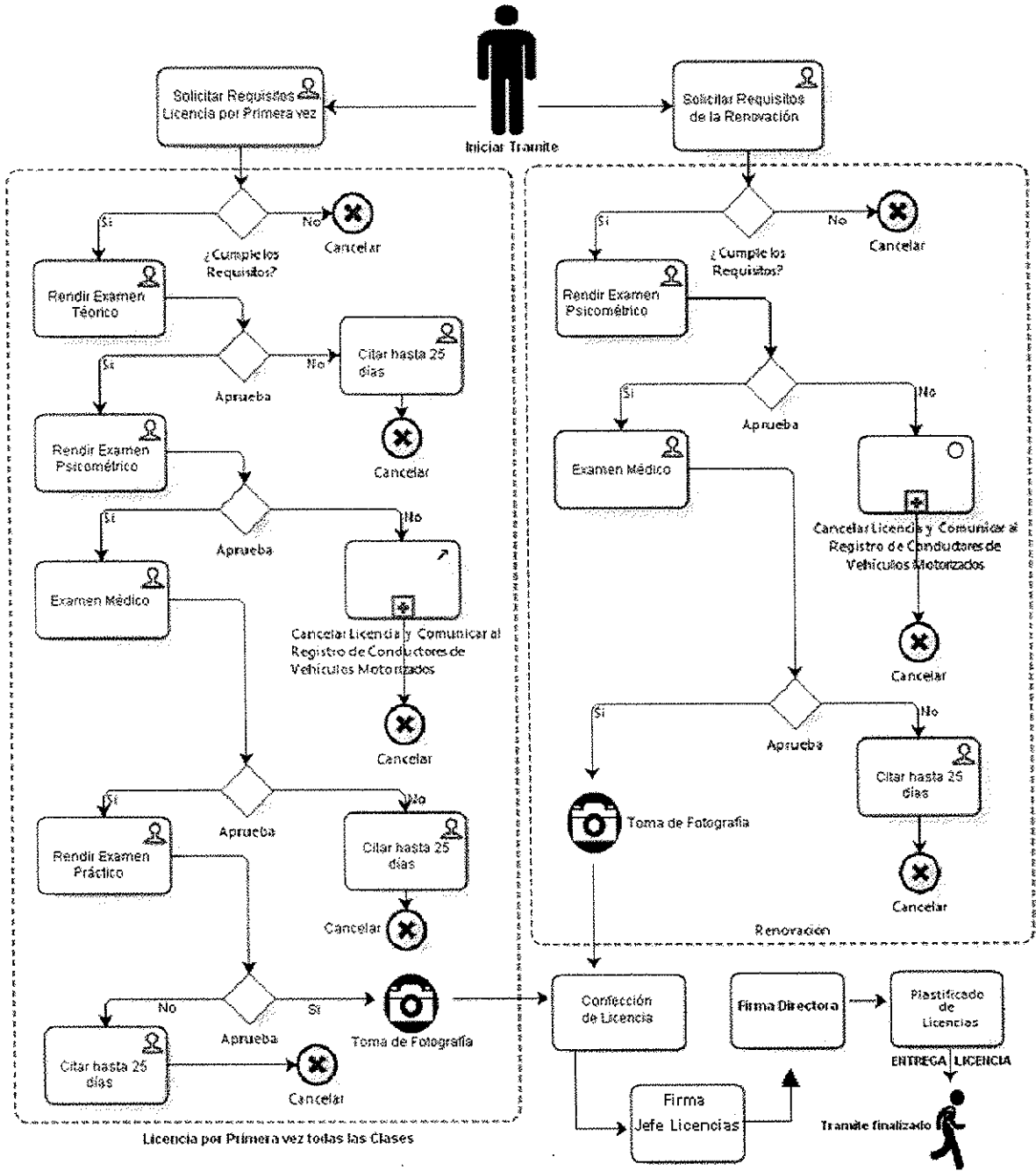
ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 19 de 30	

6. Los conductores que renueven su Licencia de Conductor, solo podrán hacerlo hasta seis meses antes de la fecha de control.
7. Todo postulante que sea sorprendido copiando en el examen teórico, será citado en un plazo de veinticinco días a repetir el examen.
8. Todos los exámenes realizados por el postulante mantendrán una vigencia de hasta seis meses, contados desde la fecha de cancelación de la licencia de conductor.
9. Quienes reprueben en primera instancia el examen teórico o práctico, serán citados en un plazo máximo de veinticinco días a repetir; quienes a su vez reprueben por segunda vez, se denegará la Licencia por el lapso de treinta días, informándose al Registro Nacional de Conductores. Los postulantes que fueren denegados deberán pagar nuevamente el valor de la Licencia ya que se Inicia un nuevo proceso. Posteriormente quien se presente cumplido el plazo de la denegación, y repruebe nuevamente, será citado a repetir en un plazo de veinticinco días, si el postulante reprobara nuevamente el examen, la Licencia se denegará por el periodo de seis meses. De persistir la no aprobación en esta instancia, cada nueva denegación será de seis meses.
10. No procede la devolución de derechos municipales, por conceptos en el otorgamiento de Licencias de Conductor. (según Dictamen N° 16.466 de fecha 13/10/2010)
11. En el caso particular de una Licencia de Conductor que se encuentre extraviada, vencida, y sea de otra comuna, bastará con una llamada a la municipalidad de origen, para validar los datos de esta.
12. El Certificado de No Trámite se otorgará solo cuando el **Usuario** no haya rendido ningún examen, en caso contrario corresponderá extender un certificado señalando en que examen fue reprobado el postulante.
13. Las personas que concurran al Departamento de Licencia de Conducir serán atendidas por número de atención.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

5.5.3 Diagrama del Subproceso



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 21 de 30	

5.5.3.1 Actores del Subproceso

Los actores que participan en el subproceso son:

1. Usuario.
2. Funcionario
3. Examinadores Teóricos, Psicotécnicos y Prácticos.
4. Ejecutiva confección de Licencias.
5. Profesional Médico del Gabinete Psicotécnico.
6. Jefa de Licencias de Conducir
7. Directora de Tránsito.
8. Auxiliar del Archivo de Carpetas.

5.5.3.2- Etapas del Subproceso

N	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ACTOR
1	Iniciar	El proceso se inicia cuando un Usuario llega al servicio para solicitar una hora de atención.	Inicio	Usuario
2	Registrar Atención de Publico	Este subproceso tiene por objetivo registrar y gestionar la Atención de Publico.	Subproceso	Funcionario
3	Pagar en Caja	El Usuario se dirige a la caja para realizar el pago de la Licencia de Conductor y Certificado de Antecedente de Conductor.	Tarea de Usuario	Usuario
4	Inicia Examen	El Usuario debe presentarse con la “Hoja de Citación y Comprobante de Pago”,	Tarea de Usuario	Usuario
5	¿Qué clase de Licencia solicita?	El Ejecutivo de Atención verifica si es una primera Licencia de Conducir o un control	Examen correspondiente a la clase solicitada.	Funcionario
6	Solicitud de Expediente	El subproceso tiene por objetivo solicitar los antecedentes que dieron origen a la licencia de otra municipalidad, solo en caso de ser un duplicado y cambio de domicilio.	Subproceso	Funcionario
7	Otorgar Duplicado	El subproceso de Otorgar Duplicado tiene por objetivo otorgar un duplicado a un Usuario que ha extraviado la Licencia.	Subproceso	Usuario , Funcionario
8	Saca Firma, Huella Digital y Recepción de Documento.	El Ejecutivo de Atención obtiene la firma, huella digital, fotografía y documentación para la clase solicitada.	Funcionario	Funcionario
9	Ingresar datos al Sistema de Licencias	El Ejecutivo de Confección de Licencias registra e imprime la licencia.	Funcionario	Funcionario
10	Revisión y Firma del Jefe de Licencias	El Jefe revisa la documentación y firma la Licencia de Conducir.	Tarea del Jefe	Funcionario

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 22 de 30	

11	Firma de la Directora	La Directora firma Licencia de Conductor	Tarea de la Directora	Funcionario
12	Proceso de plastificado.	La Ejecutiva de confección plastifica el documento en la termo laminadora.	Funcionario	Funcionario
13	Entrega de Licencias.	El Ejecutivo de Atención entrega la Licencia de Conducir al Usuario.	Funcionario	Funcionario

6.- Comunicar al Registro Nacional de Conductores.

6.1.- Otorgamiento de Licencias:

- Se deberá enviar cada cinco días al Registro Nacional de Conductores, el hecho de haberse otorgado o renovado una Licencia de Conductor, por medio de un informe electrónico, al correo informa_licencia@screi.cl.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 23 de 30	

7.- Indicadores de Gestión

N	INDICADOR	FORMULA	TIPO
001	Índice de Otorgamiento de Licencias de Conductor	$IOLC = \frac{(CLEE/CLSO)}{100}$	Resultado
002	Recaudación por Licencias de Conductor	$RTLC = IPLC/1000$	Resultado
003	Tiempo de Ciclo del Expediente	$RTLC = \sum TGEX/NEXP$	Resultado

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 24 de 30	

FICHA DEL INDICADOR N° 0001

Nombre	Índice de Otorgamiento de Licencias de Conductor																	
Sigla	IOLC																	
Tipo	Cobertura																	
Descripción	Corresponde al índice que estima el grado de otorgamiento de Licencias de Conductor que no presentan problemas de carácter legal en comparación con las solicitudes de Licencias de Conductor por parte de los usuarios y usuarias.																	
Objetivo	Determinar el nivel porcentual de Licencias de Conductor que son entregadas estableciendo de forma recíproca el valor que indica el nivel de estas que no son otorgadas por problemas administrativos propios del servicio.																	
Fórmula	$IOLC = (CLEE/CLSO) * 100$ <table><tr><th>VARIABLE</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr><tr><td>CLEE</td><td>Cantidad de Licencias de Conductor entregadas efectivamente, que no han presentado problemas administrativos. Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención</td></tr><tr><td>CLSO</td><td>Cantidad de Licencias de Conductor solicitadas Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención</td></tr></table>						VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CLEE	Cantidad de Licencias de Conductor entregadas efectivamente, que no han presentado problemas administrativos. Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención	CLSO	Cantidad de Licencias de Conductor solicitadas Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención						
VARIABLE	DESCRIPCIÓN																	
CLEE	Cantidad de Licencias de Conductor entregadas efectivamente, que no han presentado problemas administrativos. Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención																	
CLSO	Cantidad de Licencias de Conductor solicitadas Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención																	
Lectura Básica	A mayor lectura del indicador, mejor es el resultado																	
Rango Validez	<table><tr><th>UMBRAL</th><th>MÍNIMO</th><th>ACEPTABLE</th><th>SATISFACTORIO</th><th>SOBRESALINETE</th><th>MÁXIMO</th></tr><tr><td>97 %</td><td>90 %</td><td>95%</td><td>98 %</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table>						UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO	97 %	90 %	95%	98 %	100%	100%
UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO													
97 %	90 %	95%	98 %	100%	100%													
Medición	Mensual																	
Unidad Medida	Porcentual (Adimensional), con dos decimales																	
Responsable(s)	Ejecutivo de Atención																	
Observaciones	Los problemas administrativos, son todos aquellos que no son causales legales y que impiden que se le entregue la licencia de conducir al usuario y/o usuarias, como puede ser error en los datos, pérdida de documentación, falta de firma, paros, etc.																	

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 25 de 30	

FICHA DEL INDICADOR N° 0002													
Nombre	Recaudación por Licencias de Conductor												
Sigla	RTL												
Tipo	Resultado												
Descripción	Esta referido a los ingresos que son percibidos mensualmente por conceptos de pago por Licencias de Conductor												
Objetivo	Determinar la cantidad de recursos que son obtenidos y agregados al presupuesto municipal por concepto de cobro por el servicio de otorgamiento de la Licencia de Conducir.												
Fórmula	RTL = IPLC/1000 <table><tr><th>VARIABLE</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr><tr><td>CLEE</td><td>Cantidad en MS Recaudadas por Concepto de Licencia de Conducir Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención</td></tr></table>	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CLEE	Cantidad en MS Recaudadas por Concepto de Licencia de Conducir Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención								
VARIABLE	DESCRIPCIÓN												
CLEE	Cantidad en MS Recaudadas por Concepto de Licencia de Conducir Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Cantidad Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención												
Lectura Básica	A mayor lectura del indicador, mejor es el resultado												
Rango Validez	<table><tr><th>UMBRAL</th><th>MÍNIMO</th><th>ACEPTABLE</th><th>SATISFACTORIO</th><th>SOBRESALINETE</th><th>MÁXIMO</th></tr><tr><td>97 %</td><td>90 %</td><td>95%</td><td>98 %</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table>	UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO	97 %	90 %	95%	98 %	100%	100%
UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO								
97 %	90 %	95%	98 %	100%	100%								
Medición	Mensual												
Unidad Medida	En Miles de Pesos, con dos decimales												
Responsable(s)	Ejecutivo de Atención												
Observaciones													

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 26 de 30	

FICHA DEL INDICADOR N° 0003													
Nombre	Tiempo de Ciclo del Expediente												
Sigla	TCEX												
Tipo	Resultado												
Descripción	Esta referido al tiempo promedio que toman los expedientes en ser recibidos por el municipio, cuando estos han sido solicitados a otra municipalidad												
Objetivo	Determinar el nivel de gestión del seguimiento realizado a las solicitudes de expediente creadas en un periodo determinado												
Fórmula	$RTLC = \sum TGEX / NEXP$ <table><tr><th>VARIABLE</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr><tr><td>TGEX</td><td>Tiempo en Días que Toma un expediente en Ingresar al Municipio, comparado con el fecha de Solicitud del Expediente Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: DIA; Responsable (s): Ejecutivo de Atención</td></tr><tr><td>NEXP</td><td>Número de Expediente gestionados en el Periodo Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención</td></tr></table>	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	TGEX	Tiempo en Días que Toma un expediente en Ingresar al Municipio, comparado con el fecha de Solicitud del Expediente Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: DIA; Responsable (s): Ejecutivo de Atención	NEXP	Número de Expediente gestionados en el Periodo Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención						
VARIABLE	DESCRIPCIÓN												
TGEX	Tiempo en Días que Toma un expediente en Ingresar al Municipio, comparado con el fecha de Solicitud del Expediente Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: DIA; Responsable (s): Ejecutivo de Atención												
NEXP	Número de Expediente gestionados en el Periodo Fuente: Registros del Servicio; Periodo: Mensual; Unidad: Adimensional; Responsable (s): Ejecutivo de Atención												
Lectura Básica	A mayor lectura del indicador, mejor es el resultado												
Rango Validez	<table><tr><th>UMBRAL</th><th>MÍNIMO</th><th>ACEPTABLE</th><th>SATISFACTORIO</th><th>SOBRESALINETE</th><th>MÁXIMO</th></tr><tr><td>10 Días</td><td>5 Días</td><td>15 Días</td><td>12 Días</td><td>7 Días</td><td>90 Días</td></tr></table>	UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO	10 Días	5 Días	15 Días	12 Días	7 Días	90 Días
UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALINETE	MÁXIMO								
10 Días	5 Días	15 Días	12 Días	7 Días	90 Días								
Medición	Mensual												
Unidad Medida	En días												
Responsable(s)	Ejecutivo de Atención												
Observaciones													

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 27 de 30	

8.-Formularios y Documentos

N	TIPO	NOMBRE GENERADO	DIRECCIÓN FÍSICA	DIRECCIÓN INTRANET	VERSIÓN
1	Manual	Manual de Operaciones de licencias	Dirección de Tránsito	No	V5.0

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 28 de 30	

9.- Modificaciones

Se modifica el objetivo general de la unidad para hacerlo coherente con las actividades actuales que se están desarrollando en este Departamento de Licencias de Conductor.

Se establece un sistema de información para la gestión diaria de este Departamento, la que debe incluir al **Usuario** que realiza el trámite, el nombre del trámite, fecha, hora, estado de la prestación, entre otros y debe gestionar la información relevante del servicio establecido por los indicadores de gestión verificados para cada servicio.

Se incorporó normativa que afecta directamente el proceso de otorgamiento de las Licencias de Conductor.

También se le agregó tecnología al proceso, tales como; huella dactilar digital, fotografía, impresora láser, termolaminadora, gabinete psicotécnico ATS integrado, Certificado de Antecedentes de Conductor con firma electrónica avanzada, Tablet, computadores Touch para exámenes teóricos licencias no profesionales clase B y C y Licencias Profesionales clases A1, A2, A3, A4 y A5.

Se le cambió el término Ejecutivo de Atención, por El Funcionario.

Se le incorporó pauta de evaluación de los exámenes prácticos.

Se incorporo la modificacion de los criterios de evolución para la toma de exámenes prácticos clase B, los que son informados a través de una plataforma a CONASET.

Se le modificó algunos puntos en el diagrama.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 29 de 30	

10.- Revisiones

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
5	28/08/2014	Interno	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Pamela Barrera, Mario Madrid, Cristian Bartsch	Personal de Licencias	Modelamiento Inicial	V 5.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
AJUSTE SEMESTRAL						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
SE ACTUALIZAN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SE INCORPORARON NUEVAS TECNOLOGIAS AL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR Y SE ACTUALIZARON ASPECTOS ESPECIFICOS DE EXAMEN PRACTICO CLASE B.						

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
4	30/11/2012	Interno	Víctor Noriega, Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Jorge Obando, Mario Madrid.	Personal de Licencias	Modelamiento Inicial	V 4.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
AJUSTE POR MODIFICACIÓN EN LA NORMATIVA						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
SE ACTUALIZAN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE TOMA DE EXAMEN TEORICO EN LINEA CON LA CONASET						

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
3	18/06/2012	Interno	Víctor Noriega, Roxana Chávez, Jaime Rebolledo	Personal de Licencias	Modelamiento Inicial	V 3.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
AJUSTE SEMESTRAL						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
SE ACTUALIZAN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LOS PROCESOS Y LOS SUBPROCESOS						

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...

DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	
MANUAL DE OPERACIONES – DEPTO. LICENCIAS DE CONDUCTOR	DOC-023	27/08/2014	
PROPIETARIO	VERSIÓN	PÁGINA	
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO - DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCTOR	5.0	Página 30 de 30	

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
2	5/07/2011	Interno	Víctor Noriega, Roxana Chávez.	Directora de Tránsito	Modelamiento Inicial	V 2.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
AJUSTE SEMESTRAL						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
SE ACTUALIZAN ASPECTOS GENERALES DE LOS PROCESOS Y LOS SUBPROCESOS						

N	FECHA	ORIGEN	GENERADO	REVISADO	TIPO	VERSIÓN
1	05/01/2011	Externo	Fernando Muñoz Rojas	Víctor Noriega, Roxana Chávez	Modelamiento Inicial	V 1.0
MOTIVO DE LA REVISIÓN						
No Aplica						
RESULTADO DE LA REVISIÓN						
No Aplica						

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	SERA REVIZADO POR
I. Municipalidad de Valdivia	Roxana Chávez, Jaime Rebolledo, Mario Madrid, Pamela Barrera y Cristian Barsch	Dirección de Control, Depto. Jurídico, etc...