

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ANGOL
ALCALDIA

17 ABR. 2019

ANGOL,

878

DECRETO EXENTO N° ___/

VISTOS:

- a) El Memorando N° 99, de 11.06.2015; del Director de Tránsito y Transporte Público de la municipalidad de Angol.
- b) Informe N° 027, de 11.06.2015; del Departamento de Control Interno.
- c) Actualización de roles y funciones del área de Licencias de conducir de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Angol.
- d) Decreto N° 1218 del año 2017, donde se actualiza el "Manual de Roles y Funciones del Área de Licencias de Conducir"
- d) La Resolución N° 1.600, de 2008, Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República.
- e) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 de 1998, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

La necesidad de actualizar el protocolo de las acciones derivadas en el otorgamiento de Licencias de Conducir y que este resulte concordante con la ley y normas vigentes en la materia dictase el siguiente Manual de Roles y Funciones.

DECRETO:

1.- **ACTUALÍCESE** a contar de la fecha del presente Decreto el "Manual de Roles y Funciones del Área de Licencias de Conducir" de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la municipalidad de Angol.

2.- Póngase en conocimiento de los funcionarios de la Dirección de Tránsito del área de licencias de conducir para su conocimiento y aplicación a contar de la fecha del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



NELSON HERRERA ORTELLANA
SECRETARIO MUNICIPAL(S)

JENN/NHO/AUM/

Distribución:

- Director de Tránsito ✓
- Administrador Municipal
- Control Interno
- Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes



JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA
ALCALDE DE ANGOL



Municipalidad
De Angol

Manual de Roles y Funciones
Dirección de Tránsito
Unidad de Licencias de Conducir

F. Elaboración: Junio 2015
Actualización : Abril 2019



MANUAL DE ROLES Y FUNCIONES

Dirección de Tránsito



ABRIL DE 2019
MUNICIPLIDAD DE ANGOL
Pedro Aguirre Cerda 509. Angol

Elaborado por: Alvaro Urra Cargo: Director de Tránsito	Revisado por: Funcionarios de licencias de conducir	Aprobado por: Funcionarios de Licencias de conducir
---	--	--



Manual de Roles y Funciones Área de Licencias de Conducir de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Angol.

El presente manual, corresponde a los procedimientos que debe efectuar cada funcionario al interior de la Dirección de Tránsito y Transporte Público del área de Licencias de Conducir, y tiene por objeto velar por el buen funcionamiento y acatamiento de las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito.

Cada funcionario debe acatar estrictamente lo acá establecido, no existiendo ninguna causal justificable para eludir tal obligación.

1.- Introducción.

La atención de público ha ido variando de acuerdo al cambio social que sufre cada persona, donde el concepto de “servicio al cliente” se ha empoderado de los métodos y sistemas de atención de público de las instituciones, diferenciándose una de otra por sus servicios y calidad de atención.

La atención de cada cliente debe ser óptima, procurando asesorar al máximo en todos los pasos que debe seguir desde el inicio de su trámite hasta la finalización de este, donde cada persona debe sentirse correctamente asesorada por los especialistas del Área de Licencias de Conducir.

2.- Procedimientos Internos Operativos.

Las disposiciones legales deben traspasarse de manera operativa en la atención de público del Área de Licencias de Conducir, de tal forma de compatibilizar los reglamentos con los requerimientos de cada cliente. La práctica indica que la forma de atender a los clientes debe ir necesariamente ligada a las capacidades tecnológicas del Departamento y de recursos humanos.

El factor recurso humano, es el más importante de los recursos con que cuenta el Departamento, donde la alta especialización es la garantía para procesos transparentes y eficientes.

Los procedimientos que se aplican en el Área de Licencias de Conducir se han dividido de acuerdo a cada función:

Secretaría de Licencias de Conducir: Debe informar a los clientes los valores de cada examen y trámite completo, documentación exigida y horarios de atención de público. Debe llevar registros completos de licencias remitidas al tribunal y las demás funciones que sean asignadas por el Jefe del Gabinete Psicotécnico o Director de Tránsito. Como asesora de trámites para los clientes, debe dar un trato cordial y amable, procurando mantener los clientes actuales y atraer nuevos clientes.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Es responsable del manejo de toda la documentación de Secretaría que ingresa al área de Licencia de Conducir.
2. Dar fecha de citación a los clientes que realicen su trámite de Licencia de Conducir.
3. Transcribe todo tipo de documento que emite el Área de Licencia de Conducir.
4. Preparar los ordinarios que deben enviarse a otros municipios de cambio de domicilios, duplicados, adulteraciones o situaciones poco claras en que no se establece las fechas de otorgamiento de la primitiva licencia.
5. Preparar oficios a los Tribunales cuando estos requieren información del otorgamiento de alguna Licencia de Conducir, como así también cuando los clientes



- se acogen al artículo trece incisos terceros de la ley 18.290, y el artículo 2 del D.S. 170, sobre rechazos por idoneidad moral.
6. Ordena y arma carpetas de Licencias de Conducir incluyendo registro y timbraje, de acuerdo a un ordenamiento establecido.
 7. Ocasionalmente atiende público, solicita antecedentes y termolamina Licencias de Conducir cuando el Jefe del Gabinete Psicotécnico se lo solicita.
 8. Al momento de iniciar el trámite de otorgamiento de licencia, sea cual fuese su clase, en ese momento se deberá pedir el Certificado de Estudios que acredite por lo menos enseñanza básica aprobada, o el Certificado aprobado de la Escuela de Conductores Profesionales, según corresponda al trámite.

Girador de licencias: Debe primeramente dar un trato cordial a cada cliente, información oportuna y rápida de acuerdo a cada trámite que se efectúe. Al respecto, debe revisar la vigencia de su cédula de identidad de conformidad a lo establecido en la Ley N° 18.290, determinar qué trámite debe efectuar teniendo a la vista la hoja de solicitud llenada por la persona, revisando que cada cliente reúna los requisitos exigidos por ley para optar a cada clase de licencia. Lógicamente cada documento debe coincidir en los datos presentados así como a la persona que representen. También debe realizar el cobro por el trámite de licencia de conducir según lo estipulado en la Ordenanza de Cobros de Derechos Municipales. El girador de licencias es la primera imagen que obtendrá cada cliente al llegar al Departamento, por lo que su trato y apariencia deben ser acordes con la atención de público. No deben consumirse alimentos al momento de la atención de público, chicle, café, conversar con familiares y amigos en el puesto de trabajo u otra actitud que pueda molestar a un cliente. Debe siempre estar atento a las consultas de los clientes y dar correctas y amables orientaciones. El girador de licencias es la columna vertebral del departamento de licencias, pues, es allí donde se efectúan todas las revisiones legales, cálculos de fechas y revisión de requisitos, por lo que de acuerdo a sus conocimientos se inician los trámites para postular a licencias de conducir. El girador debe velar por el fiel resguardo de los folios de licencias que le son entregados por el Cajero, confirmando además los datos traspasados al documento que será la nueva licencia de conducir, deben coincidir en un 100% con las clases que posee cada cliente, datos personales y fechas de control. En general cada girador debe velar por el fiel cumplimiento de la Ley N° 18.290 y sus complementos y modificaciones.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Es responsable del manejo del Computador.
2. Atiende al público, para efectuar el trámite de Licencias de Conducir.
3. Cobra los precios del trámite que efectúa el postulante según lo establecido en la Ordenanza de Cobros y Derechos Locales de la Municipalidad de Angol.
4. Emite Certificado de Antecedentes del conductor que solicita el trámite.
5. Se encarga de girar diariamente las licencias de conducir, chequeando que todos los datos del postulante estén correctos.
6. Se preocupa de todos los detalles en cuanto a los controles que se deben registrar en cada Licencia de Conducir.
7. Imprime las Licencias de Conducir.
8. Encargado de enviar los archivos generados del Sistema de Licencias de Conducir por trámites efectuados por los clientes, los cuales se deben enviar al correo electrónico del Director de Tránsito el último día hábil de la semana.
9. Colabora con la entrega de Licencias de Conducir, armado de carpetas.
10. Reemplaza cuando la situación lo necesita al examinador Psicométrico asumiendo las mismas responsabilidades del Titular.

Cajero: Es la persona responsable de recibir los dineros correspondientes al trámite de licencia de conducir. Debe dar un trato cordial a cada cliente, orientándolo en caso de ser necesario con el siguiente trámite a realizar.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Recibir el dinero correspondiente al derecho solicitado de Licencia de Conducir.
2. Conferir plástico y folio al cliente para que entregue a Girador de Licencia.
3. Entregar número de turno para examen psicométrico.

Examinador Teórico: El examinador teórico debe iniciar sus exámenes instruyendo al cliente el puntaje mínimo de aprobación para la clase que rinda examen, el tiempo de duración del examen, y debe preguntarle si se encuentra en condiciones teóricas para rendir en ese instante la prueba de la clase, en caso de reprobación se debe indicar al cliente que tiene una oportunidad más para repetir su examen en un plazo máximo de 25 días (corridos), donde si vuelve a reprobado su licencia quedará denegada por 30 días al igual que en el caso que no se presente a repetir su examen dentro de los 25 días. Mientras el cliente esté rindiendo su examen el funcionario no puede responder a ninguna consulta o duda que pueda surgir, y menos acercarse al computador para evitar cualquier suspicacia o tipo de ayuda hacia la persona. En caso que la licencia del cliente sea denegada, el funcionario deberá informar inmediatamente al girador o secretaria de licencias para que se envíen los datos al Registro Nacional de Conductores. Su trato debe ser cordial con cada persona, pero estricto en el cumplimiento de la reglamentación.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Previo a la toma del examen, solicitar al cliente su carnet de identidad y hoja de ruta con el objeto de verificar que la persona en frente sea efectivamente el postulante de licencia de conducir.
2. Tomar exámenes teóricos computacionales y teóricos manuales a los clientes que postulan por primera vez a Licencias de Conducir según el tipo de clase.
3. Tomar exámenes teóricos manuales a los clientes que renuevan su licencia A1 y/o A2 antigua, D y E.
4. Instruir a los postulantes en la operación del sistema digital, su revisión y resultado final.
5. En el examen teórico manual se confeccionan las pruebas conforme a los estándares diseñados al efecto, se instruye a los postulantes en la forma de contestar los cuestionarios, de la misma manera se responden las consultas o dudas que se presentan.
6. El examinador debe poseer y estar preparado en el conocimiento general de la Ley de Tránsito, sus normas y reglamentos contenidos técnicos.
7. Cuando una licencia sea denegada se debe informar inmediatamente al girador o secretaria de licencias. Adicionalmente se debe devolver su documentación al cliente.

Examinador Psicométrico: El examinador psicométrico debe iniciar sus exámenes indicándole a cada cliente que debe cumplir un mínimo de puntajes en cada examen, los que de no verificarse indican la restricción de duración menor de su licencia. Se debe señalar al cliente al final de los exámenes que ha fallado o no en un tipo de examen, y que en un próximo control (de haber fallado) debe rendir solamente el examen psicométrico y no el trámite completo, en caso que solo falle el examen en comento. Se debe señalar a su vez que los sistemas computacionales tienen claves de seguridad que impiden alterar los resultados una vez que se encuentran gravados, y lo más importante, que no puede alterar



ningún dato pues se estaría vulnerando la ley, situación que es drásticamente sancionada por la Ley N° 18.290.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Evalúa los exámenes sicométricos a los postulantes de Licencias de Conducir midiendo coordinación motriz, tiempo de reacción y reacciones simples.
2. Apoya en el archivo de las carpetas.
3. Apoya el termolaminado licencias de conducir.

Médico Gabinete Psicotécnico: El profesional a cargo de esta función debe velar por la idoneidad de cada conductor en cuanto a sus aptitudes físicas, debiendo informar al Director de Tránsito y Jefe de Gabinete Psicotécnico cualquier anomalía que presente algún cliente. Debe llenar la planilla computacional necesaria para evaluar a los clientes, restringiendo cuando sea necesaria la duración de licencias, de acuerdo a su evaluación profesional.

Dentro de las principales actividades del cargo está:


1. Evalúa a los postulantes de Licencias de Conducir aplicando exámenes de agudeza visual, perimetría, visión nocturna, encandilamiento, visión de colores y audiometría.
2. Supervisa la aplicación del examen sicométrico.
3. Firma ficha de resumen de Licencias (examen médico y sicométrico)
4. Estudia y elabora proyecto de investigación de postulantes con deficiencia de visión de colores.

Examinador Práctico: El examinador práctico debe iniciar sus exámenes intentando dar seguridad al examinado, indicándole los pasos mínimos que debe iniciar, la ruta que seguirá y las normas de reprobación según lo indicado en la Reglamentación. Su trato debe ser en todo tiempo cordial, indicándole al examinado los errores que fueron causales de su rechazo, y en caso de reprobación la fecha del nuevo examen.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Previo a la toma del examen, solicitar al cliente su carnet de identidad y hoja de ruta con el objeto de verificar que la persona en frente sea efectivamente el postulante de licencia de conducir.
2. Verificar documentación del vehículo que se encuentre al día (Permiso de Circulación, Revisión Técnica y Seguro Obligatorio)
3. Evaluar a los postulantes de Licencias de Conducir en lo que respecta a conducción.
4. Firma el formulario de examen práctico.
5. En caso que el postulante repruebe, lo cita nuevamente no más de 25 días corridos.
6. Si el postulante fuera denegada su licencia de conductor por reprobación examen práctico, debe informar a la secretaria o girador de Licencias de conducir.
7. Ingresar el examen práctico a portal de la CONASET, no más de 24 horas una vez rendido el examen.

Jefe Gabinete Psicotécnico: El ejercicio de esta función requiere una alta especialización y conocimiento de los reglamentos que dicen relación con licencias de conducir. Debe poseer amplio conocimiento de todos los procesos internos y debe ser capaz de afrontar la toma de cualquier examen en caso de emergencia. El Jefe del Gabinete Psicotécnico, debe ser capaz de armonizar la atención de público, orientar a los clientes asesorándolos ante todas las consultas, basándose para ello en la Ley de Tránsito N° 18.290. Debe coordinar todo el

 Municipalidad De Angol	Manual de Roles y Funciones Dirección de Tránsito Unidad de Licencias de Conducir	F. Elaboración: Junio 2015 Actualización : Abril 2019
---	--	--

proceso diario, preocupándose que cada cliente sea atendido de la mejor manera posible, siempre atento a los requerimientos de los giradores y clientes, preocupándose que se encuentren todos los insumos necesarios para la atención de público, sistemas computacionales a punto y funcionarios en sus lugares de trabajo. Debe revisar diariamente con cajero y hacer cuadratura mensual de Certificado de Antecedentes y comunicar al Registro Civil de Temuco según Convenio vigente. Resguardar los certificados computacionales del Registro Civil, folios nulos, entre otros. La revisión que efectúe el Jefe de Gabinete Psicotécnico debe preservar la legalidad vigente, entregándola al Director de Tránsito sin errores ni omisiones. El Jefe del Gabinete Psicotécnico es el responsable de la correcta atención de público, por lo que siempre debe formular y reformular los procesos y cambios necesarios para optimizar en el tiempo la entrega de licencias de conducir. También es responsable que se encuentre toda la documentación del cliente en su carpeta, y que esté correcta toda la información, como puntaje de aprobación de exámenes, cobros de trámites realizados según la Ordenanza de Cobros de Derechos Municipales, datos exigidos según la Ley 18.290, etc.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

1. Revisar y Controlar los procedimientos al interior del Departamento que permitan otorgar el servicio de otorgamientos de licencias de conducir.
2. Revisar cada uno de los antecedentes que obran en las carpetas y los datos consignados en el formulario de Licencias de Conducir, que estén de acuerdo a las normativas legales y jurídicas antes de estampar su firma en la ficha resumen respectiva.
3. Debe preocuparse que los cobros de derechos tramitados estén de acuerdo a la Ordenanza Local de Cobros de Derechos Municipales.
4. Proponer un buen desempeño de puestos de trabajo, para que el personal desarrolle sus funciones en forma eficiente y eficaz, reduciendo demoras y pérdidas de tiempo que puedan producirse por espacios inadecuados.
5. Preocuparse de disponer de las carpetas una vez que las personas o clientes concurran a requerir de los servicios del Departamento.
6. Proponer anualmente y discutir con el Director de Tránsito los derechos que deben ser modificados en la Ordenanza de Derechos Municipales en lo concerniente a los servicios que otorga el Área de Licencias de Conducir, como así también los nuevos derechos que surjan producto de las modificaciones en la Ley de Tránsito en materia de Licencias de Conducir.
7. Fiscalizar que exista una sola carpeta por clientes con los registros y antecedentes que exige el D.S. 170, reglamento de Licencias de conducir.
8. Fiscalizar que el personal que efectuó el archivo de carpetas, lo haga de acuerdo a los registros locales o por Rut, y en forma secuencial y en orden.
9. Certificar las mantenciones preventivas al instrumental del Gabinete Psicotécnico, y que este se encuentre siempre en buen estado de funcionamiento.
10. Designar el Subrogante del Gabinete Psicotécnico, cuando el titular se ausente de acuerdo a las facultades que le otorga la LEY 18.883, Estatuto para Funcionarios Municipales.
11. Terminar aquellos procedimientos administrativos que superen los 6 meses¹, donde debe dar por terminado el trámite del cliente. En ningún caso la licencia de conducir queda denegada, igualmente los antecedentes deben quedar archivados.
12. Verificar y guardar los folios de licencia y facsimil pendientes de formar segura, los cuales deben quedar bajo llave.

¹ Según Ley 19880 de Procedimientos Administrativos artículo 27.

- Alterar los folios y facsimil que sean denegados o que su trámite supere los 6 meses, con el objeto que queden inutilizados, y así velar por su correcto uso del instrumento público. Para esta función la puede asignar a cualquier funcionario del área de Licencias de Conducir, pero igualmente debe verificar su cumplimiento.

Observación Importante:

En caso que el postulante quede denegada su licencia de conductor, se deberá entregar inmediatamente todo documento personal, ya sea Certificado de Estudios, Certificado de Escuela de Conductores Profesionales, y otros, según el trámite, debiendo quedar un registro simple en la carpeta correspondiente.

El Jefe de Gabinete podrá asignar esta tarea a algún funcionario dentro de las actividades de exámenes teóricos, Psicotécnicos o prácticos.

Director de Tránsito: Es responsable de proporcionar un servicio eficiente al público en todo lo concerniente a la tramitación general y otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo a al Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley de Tránsito 18.290, y el Decreto Supremo 170 de Otorgamiento de Licencia de Conducir, y demás normativa vigente. Para ello facultará al Jefe del Gabinete Psicotécnico todos los procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento del proceso de Licencia de Conducir.

Dentro de las principales actividades del cargo está:

- Firmar Licencia de Conducir del cliente respectivo.
- Preocuparse de proponer programas de capacitación en materia de la Ley de Tránsito, en lo relativo a la reglamentación que rige el otorgamiento de Licencias de Conducir, particularmente de la Ley 18.290, Ley 19.495, Ley N° 19.710 y los reglamentos D.S. 170 y D.S. 121, como así también las circulares que emanen de la cartera ministerial correspondiente y que afecten el proceso del otorgamiento de las Licencias de Conducir, a los funcionarios de su dependencia.
- Solicitar a su superior jerárquico los insumos en términos de literatura, equipamiento tecnológico, materiales de funcionamiento, mobiliario y otros para que el personal de Licencias de Conducir pueda desempeñar sus funciones sin interrupción.
- Generar reuniones periódicas con el personal para analizar los problemas de gestión del departamento, como de los funcionarios a su cargo.
- Debe preocuparse de la formación y de organizar al personal subordinado para el desempeño eficaz de sus tareas y responsabilidades y el logro de los objetivos del área de Licencias de Conducir.
- Animar a los funcionarios, que son probablemente quienes mejor conocen las peculiaridades de sus puestos de trabajo, presentar ideas sobre posibilidades de elevar la productividad y la calidad de los servicios del Departamento.

3.- Otros Procedimientos Internos.

El Jefe del gabinete Psicotécnico, designará a cualquier funcionario que estime conveniente del área de Licencia de Conducir como “Laminador de Licencias” y “Armador de Licencias”, quienes deben desempeñar las siguientes funciones:

Armador de Licencias:

1. Debe preparar las carpetas para su revisión y firma, en orden y con todos los antecedentes que posea cada conductor dependiendo de la clase a la que opta.
2. Cada documento de la carpeta, ya sea folio de licencia, certificado antecedentes del conductor, certificados de estudios o escuela de conductores profesionales, declaración por extravío de licencia o drogas, examen teórico, examen médico, examen práctico, giro varios y hoja de ruta, deben contener todas las firmas y timbres, en particular la declaración jurada por consumo de drogas, debe ser llenada completamente por otorgamiento de licencias y controles de clases profesionales, con fecha acorde al día de examen.
3. La licencia anterior de cada cliente debe ser colocada en la carpeta con el objeto de verificar firmas y timbres, en caso que el cliente la haya perdido se debe solicitar e ingresar a la carpeta un certificado de bloqueo definitivo del Registro Civil de la licencia de conducir.
4. Verificar que el F8 debe ser firmado y timbrado por el Jefe de Gabinete Psicotécnico y Director de Tránsito.
5. En caso de que la licencia sea remitida al tribunal se deberá adjuntar copia del Ordinario respectivo firmado por el Director de Tránsito donde se hace entrega de la licencia de conducir, además de fotocopia de esta misma.
6. En caso de faltar alguna firma de los examinadores se debe seguir el mismo procedimiento anterior pero indicando la firma faltante.

Laminador de Licencias:

1. Debe verificar en primer caso que las firmas de conductor y Director de Tránsito estén insertas en el documento, devolviendo la carpeta en caso que no se encuentre una de ellas.
2. Debe preguntar al cliente si todos los datos se encuentran correctos y en orden.
3. Debe laminar correctamente cada documento, verificando que los sellos se encuentren en la debida posición, posteriormente la persona debe firmar conforme en el libro de entrega de licencias.
4. Los F8 deben ser resguardados en cada carpeta.
5. Verificar que coincida el N° de folio del facsímil y el plástico de licencia de conducir.
6. Para finalizar debe despedirse del cliente agradeciendo su visita.

DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO.
LICENCIAS DE CONDUCCIÓN.

JUNIO DEL AÑO 2017.