



SISTEMA DE GESTIÓN - MiPG
PROCESO
COMERCIALIZACION
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código: OD-CMR-04
Versión: 1
Página 1 de 59
Fecha Aprobación: 13-08-2018



MANUAL DEL USUARIO

Instituto de Tránsito de Boyacá

Manual del Usuario





GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Creemos
Cultura Vial

INTRODUCCIÓN

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc dui est, finibus ut orci eget, sagittis fringilla nunc. Maecenas sit amet massa efficitur eros hendrerit ultricies nec id nunc. Morbi sit amet felis non nisi convallis pharetra at in sapien. Fusce facilisis rutrum aliquet. Suspendisse orci purus, ultricies pellentesque rhoncus vel, ultrices in elit. Aliquam tellus lacus, dignissim nec mollis ac, luctus eu lectus. Quisque varius enim sit amet condimentum placerat. In tempus nulla ac nibh viverra condimentum. Pellentesque ultrices lacus ac ex mattis ultrices. Integer ac lacinia lorem.

Integer nisi mauris, pellentesque at ligula non, sagittis luctus quam. Etiam sed diam hendrerit, mattis orci quis, blandit quam. Aliquam efficitur, sem at pharetra sollicitudin, sapien libero porttitor justo, non ornare tellus eros nec mi. Pellentesque non lectus quis nisi varius tempor. Maecenas interdum congue erat. Phasellus a varius magna, nec rutrum tortor. Sed sagittis varius nulla,





1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Instituto de Tránsito de Boyacá, entidad prestadora de servicios, cumple una serie de procesos estratégicos en pro del usuario para garantizar el éxito y el objeto social de la entidad, y así contribuir de manera eficiente al trabajo en conjunto entre la alta dirección y los funcionarios de la entidad.

¿QUIENES SOMOS?

EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ, es un establecimiento público del departamento, de carácter técnico manejo y encargado de gestionar el administración del registro automotor y la seguridad vial a conformidad con nivel departamental, de lo previsto en el Decreto 01517 de 1995 y en los términos y condiciones previstos en el Decreto 1686 del 30 de noviembre de 2001.



1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

MISIÓN

Coordinar la seguridad y movilidad vial del departamento de Boyacá y administrar el registro de tránsito en su área de influencia; brindando el mejor servicio en cada uno de sus puntos de atención y contribuyendo con el incremento en la calidad de vida de los actores viales y usuarios.

VISIÓN

Nos proyectamos al año 2025, para promover a Boyacá como el departamento con las vías mas seguras del país y con el mejor portafolio de servicios en el registro de tránsito de Colombia, soportada en el mejor recurso humano y tecnológico.



1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto de Tránsito de Boyacá se compromete a generar condiciones para mejorar el registro, la seguridad vial y administrar el tránsito, con tecnología avanzada, personal calificado orientado hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y demás partes interesadas, con un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la mejora continua de los procesos con eficacia, eficiencia y efectividad, para contribuir con el logro de los fines del estado.



1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

PRINCIPIOS

La información que procesa y produce el Instituto de Tránsito de Boyacá es un bien.

En el Instituto de Tránsito de Boyacá los bienes públicos son sagrados.

La razón de ser del funcionario público es servir a la ciudadanía.

El Instituto de Tránsito de Boyacá promueve el desarrollo integral de su talento humano para el sentido de pertenencia y el mejoramiento continuo en la atención de sus usuarios

El Instituto de Tránsito de Boyacá promueve la transparencia en la gestión pública, fortaleciendo el control social, mediante la difusión oportuna de la información pertinente.

En el Instituto de Tránsito prima el interés general, sobre el interés particular

Los valores institucionales que inspiran y



1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

PRINCIPIOS

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del Instituto de Tránsito de Boyacá son:

EFICIENCIA:

El Instituto de Tránsito de Boyacá una entidad eficiente, que tiene la capacidad cumplir su misión institucional con el mejor uso los recursos.

COMPROMISO:

El compromiso del Instituto de Tránsito de Boyacá con su misión y con la comunidad se evidencia en la voluntad de sus servidores públicos por alcanzar con excelencia, el logro de los objetivos del estado.



1. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

VALORES

RESPECTO:

El Instituto de Tránsito de Boyacá reconoce los derechos de los clientes internos y externos y trabaja para lograr el fortalecimiento y mejoramiento de sus obligaciones y comportamientos. Los servidores públicos aceptan las sugerencias de sus compañeros y de las entidades del ámbito de aplicación que les permite interactuar en forma eficiente con la prestación del servicio.

HONESTIDAD:

En el Instituto de Tránsito de Boyacá obramos de acuerdo con los principios fundamentales que rigen el respeto por el ser humano. En particular, actuando de manera transparente en la utilización de los bienes del estado y en el cumplimiento de nuestras obligaciones, lo que permite el desarrollo institucional y la convivencia ciudadana.



1.

ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

VALORES

TRANSPARENCIA:

El Instituto de Tránsito de Boyacá es una entidad transparente, dispuesta a ser observada por las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía en particular, en el cumplimiento de sus funciones, las cuales se fundamentan en los conceptos de oportunidad y veracidad.

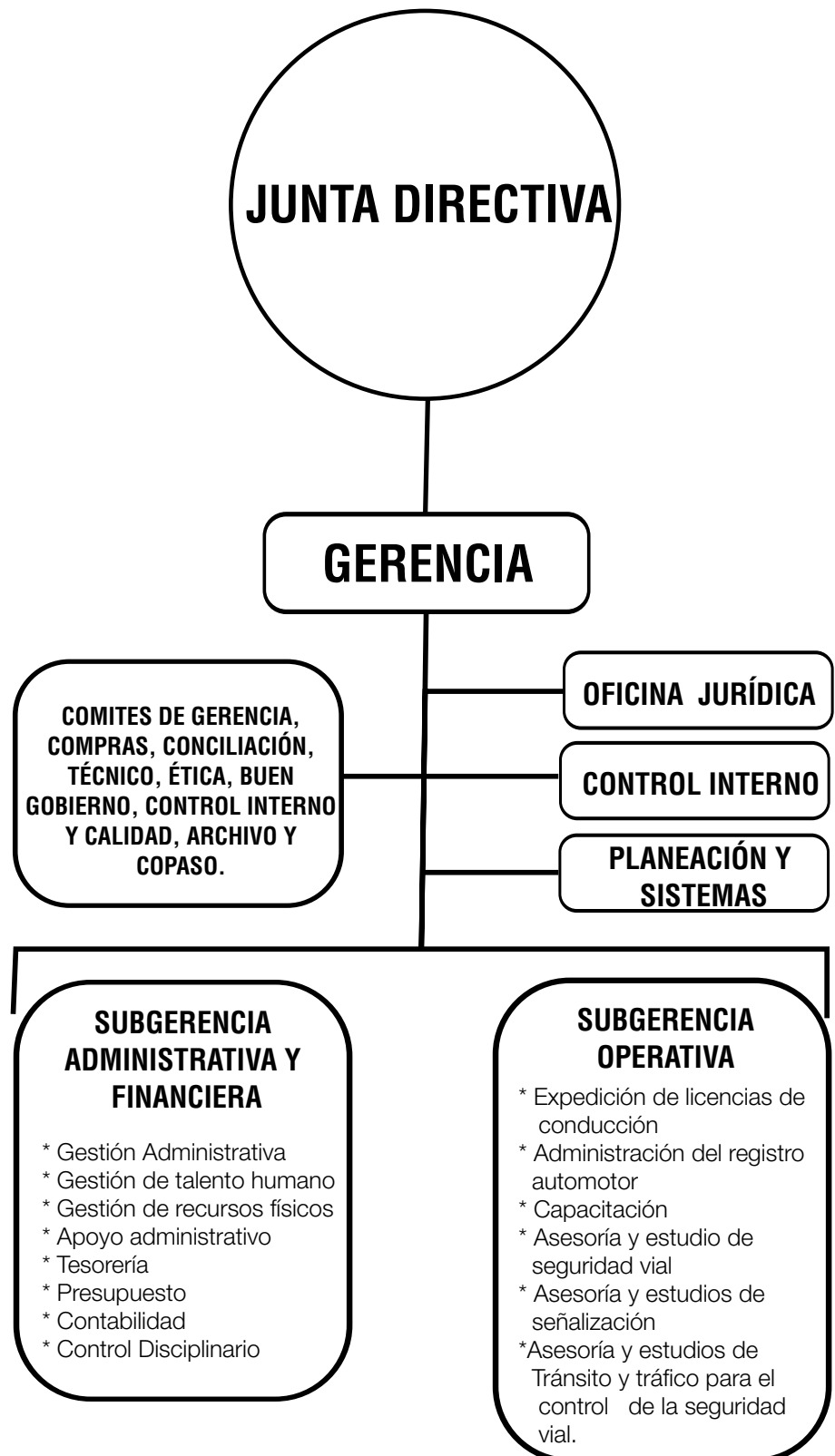
SERVICIO:

El Instituto de Tránsito de Boyacá se caracteriza por la satisfacción a los usuarios internos y externos, de sus necesidades a nivel social, técnico, financiero y de calidad en la información.

1.

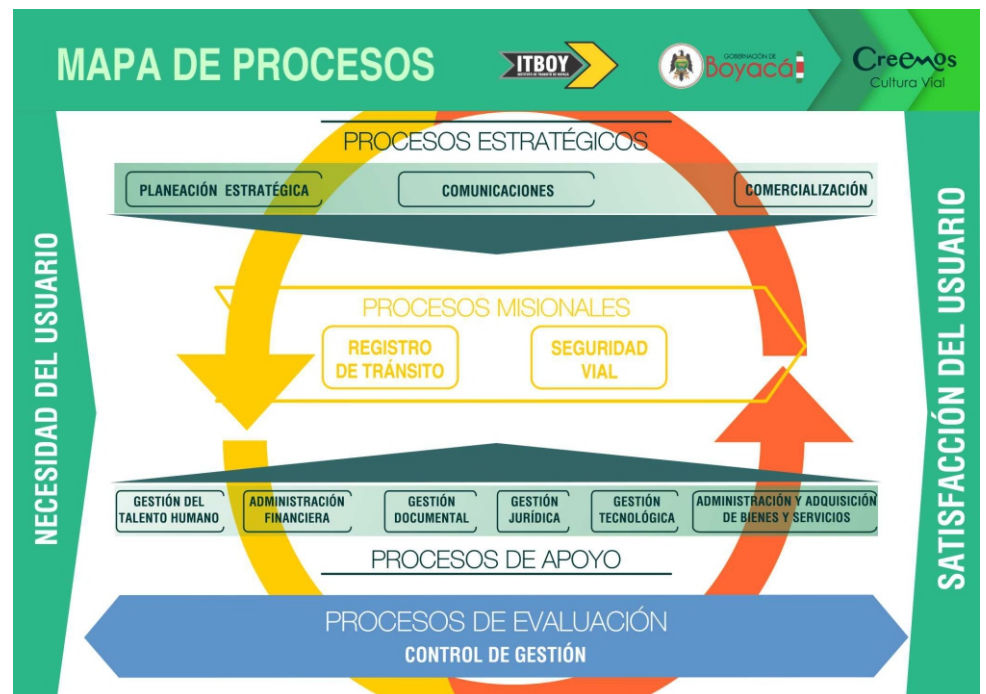
ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

ORGANIGRAMA



1. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

MAPA DE PROCESOS





2.

OBJETIVO DEL SERVICIO

El objetivo del servicio es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos , por medio de la prestación del servicio que ofrece el Instituto de Tránsito de Boyacá.



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

EL CONCEPTO DE SERVICIO

El servicio es un conjunto de actividades previamente planificadas por una entidad o institución de carácter público o privado que se ofrece a una determinada comunidad o números de personas con el fin de satisfacer diferentes tipos de necesidades. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación del servicio.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL USUARIO

Desde la óptica social, el usuario es aquel que se acerca a consultar diferente tipos de información de un bien y /o servicio ya sea público o privado. Un usuario es quien demanda algo ordinariamente.



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

EL USUARIO ACTUAL

El usuario actual, es aquella persona que desea encontrar nuevos tipos de involucrarse activamente en los procesos de planeación de la entidad con el proposito de mejorar el servicio en general.

CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio se involucra en toda la cadena de valor, recopilando toda una serie resultados donde intervienen diferentes procesos organizacionales, respondiendo a las necesidades del usuario. El servicio de calidad es , en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en reacción de una necesidad.



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Algunas entidades prestadoras de servicios, consideran que colaborarle con la información, escuchar sus peticiones o quizás atender al usuario de forma rápida, se están cumpliendo a plenitud con el objetivo del servicio. La satisfacción del usuario se asocia con el grado de cumplimiento frente a las expectativas esperadas.

DEFINICIÓN

El término usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios en el Instituto de tránsito de Boyacá (ITBOY).

TIPOS DE USUARIOS

EXTERNOS:

Son todos aquellos que no pertenecen a la institución.



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTERNOS:

Son aquellos que pertenecen a la institución

ELEMENTOS DE SERVICIO AL USUARIO.

Comprende dos elementos.

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía y responsabilidad.

El servicio demanda una mejora en los procesos internos que realiza el usuario.

VISIÓN DE EXCELENCIA.

La visión de excelencia en el servicio al usuario en el ITBOY, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo.



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen de la organización.

VALOR DE AGREGADO

Todos los funcionarios deben tener la actitud cortés de ayudar al usuario, como parámetro fundamental de su actividad. Todos y cada uno de ellos deben de estar capacitados para dar atención y un excelente servicio al usuario.

EL MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO TIENE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS



Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, de tal manera que les permita conocer las formas de como manejar cada relación con el usuario. :



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO



Coadyudar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la cultura de la atención y servicio a los usuarios de la entidad.



Capacitar y facilitar el apoyo para mejorar las relaciones humanas de los funcionarios.



Lograr que tanto los usuarios internos como externos reciban una excelente atención.

LA NECESIDAD DE CAMBIAR EL CONCEPTO E IMAGEN DE LOS SERVICIOS.

El contexto actual presiona a las entidades gubernamentales a cambiar el concepto e imagen de los servicios que prestan, concientizando a los funcionarios de su deber de la satisfacción del usuario por medio de los siguientes conceptos:



3. DISPOSICIONES GENERALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Necesidad de ser comprendidos:

Interpretar bien lo que el usuario desea.

Necesidad de ser bien recibidos:

No recibir al usuario como un extraño

Necesidad de sentirse importante:

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas

Necesidad de comodidad:

Las personas necesitan armonía y comodidad física (Lugar en donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc) y psicológica (Seguridad y confianza)

4. COMUNICACIÓN

FORMAS DE COMUNICACIÓN

Mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas; su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. Es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

Se realiza por medio oral , cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y esta lo comunica por medio de la voz.

CONFIANZA:

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se esta atendiendo al usuario, mostrando interes en brindarle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.

SONRISA:

Una sonrisa transmite confianza .



SENCILLEZ Y BREVEDAD:

Hable lo necesario

ORDEN:

Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

CONVICCIÓN:

Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes

FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

¿Entiende?: Connota que el usuario es poco inteligente.

¿Pero es que no ha leído el documento?

¿Y qué esperaba?

A mi no me pregunte porque eso es lo que dice el reglamento.

Creo que anda en el baño o tomando un café



SENCILLEZ Y BREVEDAD:

Hable lo necesario

ORDEN:

Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

CONVICCIÓN:

Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes

FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

*El esta muy ocupado resolviendo un asunto importante
- Recuerde, nada es mas importante que el usuario-*

Es que en ese departamento nunca contestan

Es que tenemos cada funcionario...

Es que yo no me hago cargo de eso, lo siento.

Eso era antes, ahora lo hacemos diferente.

Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.

*Espere un momento, tengo una llamada
- El usuario presencial es mas importante que el teléfono-*



FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Estoy muy ocupado en este momento.

Explíquese bien, porque no le entiendo.

La persona responsable de eso esta enferma, ¿Podría volver otro día?

Mire señor, ¿Puede volver cuando tenga todo listo?

No sea impaciente por favor

No tengo idea, mejor preguntele a otro compañero

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

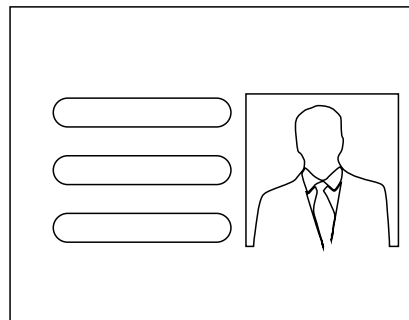


Toda organización tiene cierta personalidad que forma parte de su imagen corporativa y la manera en que los funcionarios responden al teléfono es parte de esa imagen.

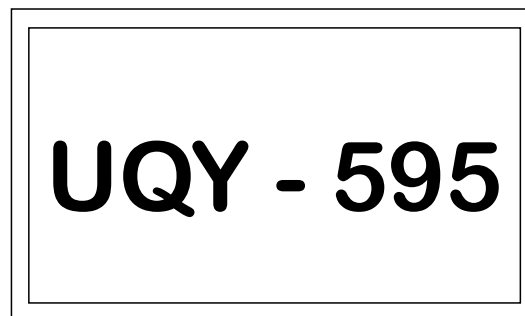
Es importante estandarizar los guiones y los estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario siempre reconozca este estilo en todos los departamentos y oficinas del instituto.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

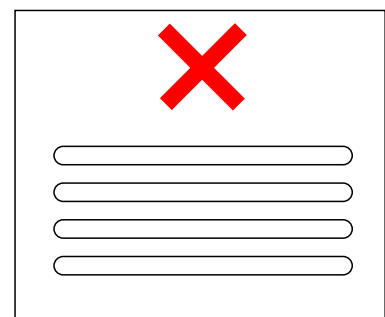
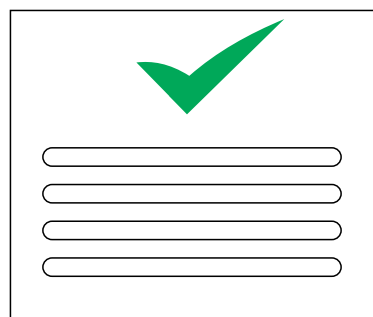
PRODUCTOS:



LICENCIAS DE CONDUCCIÓN Y
LICENCIAS DE TRÁNSITO



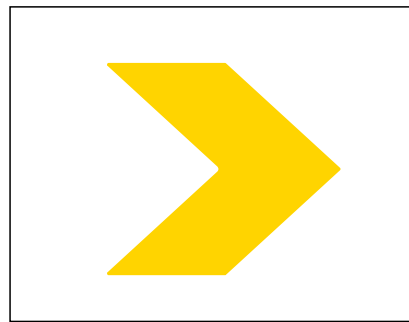
PLACAS



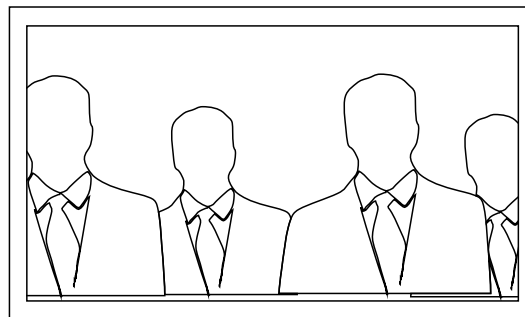
RESOLUCIÓN, CANCELACIÓN DE
MATRÍCULAS Y / O OTRAS.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS:



SEÑALIZACIÓN VIAL



CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD VIAL



5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERVICIOS:

Trámites de servicio automotor:

Registro inicial o matrícula inicial.

Cancelación de matrícula

Duplicado de licencia de tránsito

Trasposos o cambios de propietarios

Certificados de tradición

Levantamiento e inscripción de gravámenes

Regrabaciones de motor, chasis y serial.

Transformaciones o repotenciación

Cambio o duplicado de placas

Cambio de empresa

Cambio de motor

Cambio de servicio

Cambio de color

Radicación y traslado de registro

Inscripción de usuarios en el RUNT

TRÁMITE DE REGISTRO DE CONDUCTORES

Expedición licencia de conducción por primera vez

Refrendaciones

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERVICIOS:

Duplicados

Re categorización de licencias de conducción hacia arriba

Re categorización de licencias de conducción hacia abajo

REQUISITOS MATRÍCULA DE VEHÍCULOS

AUTOMOTORES, REMOLQUES PARTICULARES:

1. Verificación del usuario en el sistema RUNT con el documento de identidad.
2. Formato de solicitud del trámite debidamente diligenciado.
3. Original de la factura de venta, adhiriendo las improntas (Motor, chasis, serial y/o VIN)
4. Certificado individual de aduanas y/o declaración de importación.
5. El organismo de tránsito verifica, confronta y valida la información con la que esta registrada en el RUNT



6. El organismo de tránsito pre asigna la placa

7. El usuario con la placa pre asignada procede a realizar el pago del impuesto y adquirir la póliza del seguro obligatorio de accidentes de Tránsito SOAT

8. A partir de la reasignación de placa se cuentan 60 días sino se ha cumplido con la matrícula el sistema RUNT, libera la placa pre asignada para que sea asignada a otro nuevo vehículo.

Los organismos de tránsito no deben verificar el pago de los impuestos a los remolques y semirremolques los cuales están exentos del pago de esta obligación.

9. Verificación o Validación de la existencia del certificado de emisión por prueba dinámica y visto bueno por Protocolo de Montreal emitido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

10. Validación y verificación del pago de los derechos del trámite (Ministerio de Transporte, RUNT y Derechos del Organismo de Tránsito)


11. Otorgamiento de la licencia de tránsito y entrega de la placa del vehículo matriculado.

La pre asignación de la placa no procede para la matrícula de los remolques y semirremolques.

Cuando la matrícula corresponda a un remolque o semirremolque, el documento que expida la autoridad de tránsito se denomina TARJETA DE REGISTRO

12. Para la matrícula de un vehículo de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros y mixto. El organismo de tránsito además de lo anterior verificará y/o validará el certificado de disponibilidad de capacidad transportadora, expedida por la autoridad de transporte competente y la existencia de la carta de aceptación de la empresa que lo vincula.

13. El concepto de ingreso expedido por la autoridad municipal será exigido para los vehículos de servicio público de transporte terrestre en vehículo TAXI y será



validado directamente por el organismo de tránsito.

La carta de aceptación de la empresa que lo vincula será exigida para el servicio público terrestre automotor colectivo, metropolitano, distrital y municipal de pasajeros; de pasajeros por carretera, especial de transporte mixto e individual de pasajeros en vehículo TAXI

14. Para la matrícula de un vehículo clase TAXI de servicio individual de reposición, el organismo de tránsito deberá verificar que no ha transcurrido más de un (1) año contado a partir de la fecha de cancelación de la licencia de tránsito del vehículo a reponer.

15. Para la matrícula de un vehículo vendido o donado por misiones diplomáticas, el organismo de tránsito a cambio de factura de venta y certificado individual de aduana verificará y / o validará la autorización de venta expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

16. Para la matrícula de vehículos donados por entidades extranjeras a los cuerpos de bomberos, el organismo de tránsito verificará y / o validará la declaración de importación del automotor, el documento de soporte de donación y que el vehículo tenga una vida de servicio inferior veinte (20) años a partir del año del modelo.

17. Para la matrícula de un vehículo de carga, el organismo de tránsito además verificará y/o validará a través del sistema RUNT la existencia de certificados de cumplimiento de requisitos que se exijan para este trámite.

18. La matrícula de un vehículo de servicio público con un radio de acción metropolitano municipal, deberá realizarse en el organismo de tránsito de la jurisdicción en donde prestará el servicio.

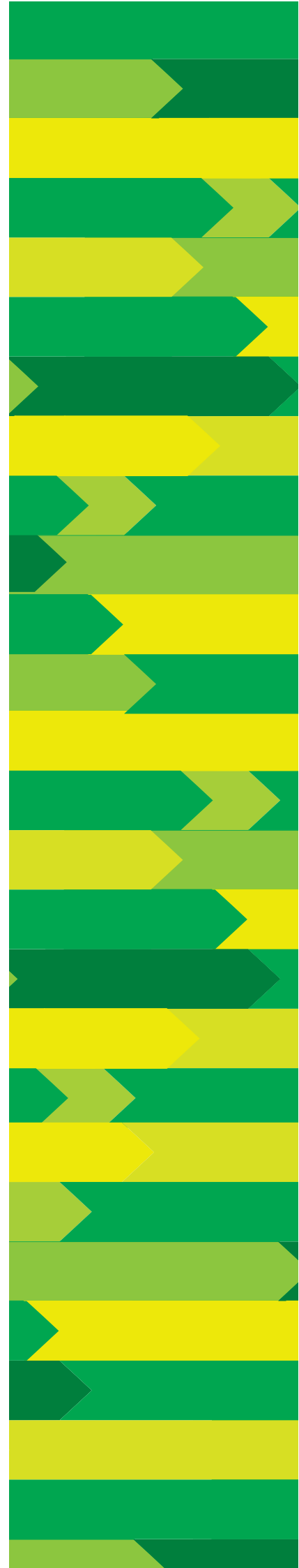
REQUISITOS PARA EL TRASPASO DE PROPIEDAD DE UN VEHÍCULO

1. Verificación de la transferencia del derecho del dominio del vehículo.
2. Formato de solicitud del trámite debidamente diligenciado con improntas.
3. Presentación y entrega del formato de compraventa.
4. Confrontación de la información registrada en el sistema RUNT
5. Verificación de la existencia de decisiones judiciales u otras medidas que afecten la propiedad del vehículo.
6. Validación de la existencia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), revisión técnica mecánica e infracciones de tránsito ante el RUNT
7. Verificación del pago por concepto de retención en la fuente, impuesto sobre vehículos y validación del pago de los derechos del trámite.
8. Expedición de la nueva licencia de tránsito.

*Cuando el trámite obedece a un remolque o semirremolque el documento que expide la autoridad de tránsito se denomina **TARJETA DE REGISTRO**.*

9. Para el traspaso de vehículos de servicio público de pasajeros y mixto, el organismo de tránsito deberá exigir el contrato de cesión del derecho de vinculación o afiliación suscrito por el cedente y el concesionario y la aceptación de la empresa.

10. Para el traspaso a una compañía de seguros por hurto de



vehículos, el organismo de tránsito exceptúa la validación del seguro obligatorio y la revisión técnico mecánica.

11. Para el traspaso a una compañía de seguros por pérdida parcial o destrucción parcial, el organismo de tránsito además requiere peritaje de la compañía aseguradora y exceptúa la validación de la existencia de la revisión técnico mecánica y el SOAT

12. Para el traspaso de vehículos blindados, el organismo de tránsito requiere al usuario, la resolución expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de la cual se autoriza al nuevo propietario el uso del vehículo blindado o la resolución que autorice el desmonte del blindaje.

13. Para el traspaso de vehículos producto de una decisión judicial o administrativa, el organismo de tránsito requiere sentencia judicial o el acto administrativo de adjudicación y deberán adherirse las improntas del número del motor, serie, chasis, VIN o número de identificación. Cuando es por decisión judicial el organismo de tránsito exceptúa la validación de la identidad del propietario y registra los datos de la autoridad judicial que profirió la decisión judicial

14. Para el traspaso de vehículo por sucesión, el organismo de tránsito, exigirá la sentencia o la respectiva escritura pública que otorga el derecho.



TRASLADO Y RADICACIÓN DE MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

1. Presentación de la solicitud indicando al organismo de tránsito a donde pretende trasladar junto con las improntas.
2. Confrontación de la información e improntas registradas en el sistema RUNT
3. Validación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y la revisión técnico mecánica y emisión de gases.
4. Verificación y validación del pago por concepto de impuestos sobre vehículos, pagos de la tarifa RUNT y paz y salvo de infracciones de tránsito. (Exceptuando el pago de impuestos de remolques y semirremolques Ley 488 de 1998)
5. Validación y verificación del cumplimiento de requisitos para el traslado y el organismo de tránsito registrará en el RUNT la novedad de traslado.
6. Remisión de la carpeta que contiene los documentos del vehículo, el organismo de tránsito debe remitir por correo certificado los documentos originales al organismo de tránsito receptor de la matrícula y deja una copia de estos en su archivo
7. Recibida la carpeta del organismo de tránsito receptor este confronta en el sistema RUNT las improntas y los datos de la licencia de tránsito coincidan con los datos del Registro Nacional Automotor
8. El organismo de tránsito receptor procede a radicar el traslado de la matrícula verifica la presentación del documento de identidad y la captura de la huella del usuario ante el RUNT



TRASLADO Y RADICACIÓN DE MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

Si transcurren sesenta (60) días hábiles a partir de la radicación de la solicitud de traslado ante el organismo de origen y el propietario no se ha hecho presente para hacer el proceso de radicación de la matrícula ante el organismo de tránsito de origen.

9. Verificación del pago por concepto de impuestos sobre vehículos y validación de la existencia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, infracciones de tránsito y pago de la tarifa RUNT

Se eximen de validación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y pago de impuestos sobre vehículos a los remolques y semirremolques

10. Otorgamiento de la licencia de tránsito o tarjeta de registro según corresponda y entrega de las placas del vehículo; previa devolución de la licencia de tránsito o tarjeta de registro según el caso y las placas anteriores.

11. INSCRIPCIÓN DE MEDIDAS QUE AFECTAN LA PROPIEDAD.

En el transcurso o traslado del vehículo que profiera una orden judicial y /o administrativo que afecte el derecho de propiedad debe inscribirse en el registro por parte del organismo de tránsito originador del traslado, siempre y cuando no se haya culminado el proceso de radicación en el nuevo organismo de tránsito.



TRASLADO DE MATRÍCULA DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR, COLECTIVO, MIXTO, METROPOLITANO, DISTRITAL Y MUNICIPAL DE PASAJEROS .

No podrá autorizarse el traslado de matrícula de vehículos de servicio público con radio de acción metropolitano, distrital y municipal.



CANCELACIÓN DE LA MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

1. Presentación de documentos
2. Validación y verificación de información.
3. Validación del pago por infracciones de tránsito
4. Validación y verificación del pago de los derechos del trámite.
5. Cancelación de la matrícula
6. En la cancelación de la matrícula por decisión del propietario, se debe presentar la certificación expedida por la empresa desintegradora y autorizada por el Ministerio de Transporte.
7. Si la cancelación de matrícula es por destrucción y pérdida total originada por un accidente de tránsito debe validar mediante el RUNT la ocurrencia del accidente o a través del IPAT (Informe Policial de Accidente de Tránsito)
8. Si la cancelación de la matrícula se produce por destrucción o pérdida total, originada en un caso fortuito o causa mayor, el propietario del vehículo debe presentar certificación del hecho



CANCELACIÓN DE LA MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

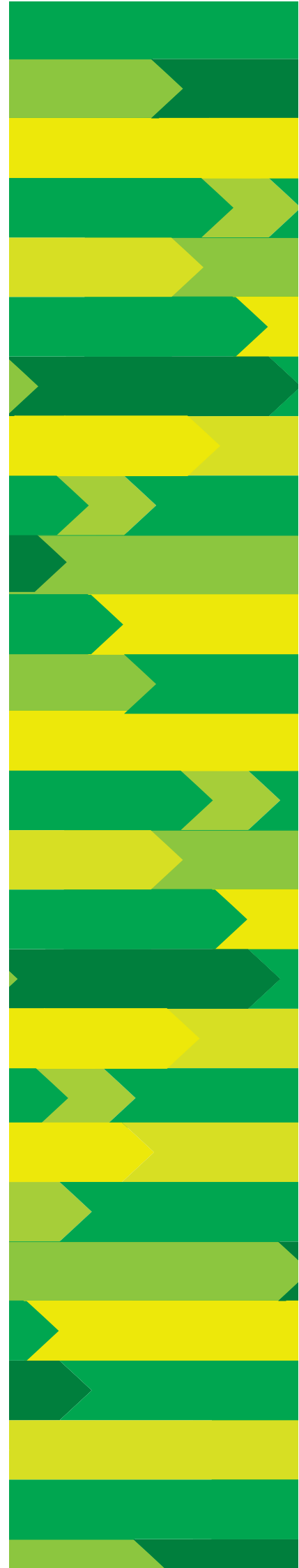
expedido por la autoridad; en caso contrario debe presentar registro fotográfico que demuestre la presentación del caso total y la certificación técnica de la DIJIN

por destrucción o pérdida total, originada en un caso fortuito o causa mayor, el propietario del vehículo debe presentar certificación del hecho

9. Si la cancelación de la matrícula esta originada por pérdida definitiva, hurto o desaparición documentada, el organismo de tránsito requerirá la presentación de la denuncia del hurto y la certificación expedida por la autoridad judicial; el tiempo que debe transcurrir desde la denuncia por pérdida de vehículo es de un (1) año

10. Si la cancelación de la matrícula esta originada por la exportación o la re exportación del vehículo, el organismo de tránsito requerirá del usuario la presentación de la declaración de exportación y la certificación de la revisión técnica por la DIJIN, la devolución de la placa y la licencia o tarjeta de registro de tránsito.

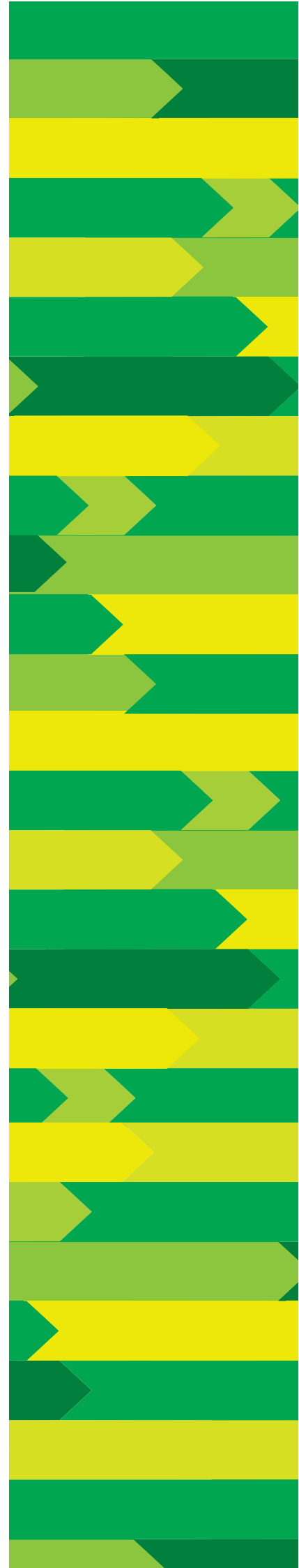
11. Si la cancelación de la matricula esta originada por decisión judicial el organismo de



CANCELACIÓN DE LA MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

de tránsito requerirá la presentación del acto que contiene la decisión de cancelación y se procede a registrar dicha orden.

12. Si la cancelación de la matrícula esta originada por vencimiento de términos de importación temporal de un vehículo, el organismo de tránsito requerirá del usuario, la presentación de la declaración de exportación expedida por la DIAN y se procede a confrontar con el sistema RUNT los datos del vehiculo a cancelar y contra el contenido de la licencia de tránsito allegada por el usuario y procede la devolución de la licencia y las placas del vehículo.



RE MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO POR RECUPERACIÓN DE HURTO, PERDIDA DEFINITIVA. DESAPARICIÓN DOCUMENTADA

1. Presentación de documentos
2. Confrontación de la información registrada en el sistema RUNT
3. Verificación y validación del pago de impuestos , SOAT e infracciones de tránsito
4. Validación y verificación del pago de los derechos del trámite
5. Otorgamiento de la licencia de tránsito y entrega de la placa del vehículo.



CAMBIO DE CARACTERÍSTICAS DE UN VEHÍCULO.

1. Presentación de documentos

2. Carrocería : El organismo de tránsito verifica la factura o el contrato de compraventa para acreditar la procedencia de la carrocería y valida en el sistema RUNT la ficha de homologación de la nueva carrocería

3. Conversión a gas natural de un vehículo automotor: Se requiere del usuario el documento a través del cual el taller autorizado por el Ministerio de Minas y Energía que verifique que se hizo la conversión a gas.

4. Cambio de motor: El organismo de tránsito verificará la factura de venta y copia de la declaración de importación del motor. Cuando NO es nuevo se debe verificar el contrato de compraventa y la certificación emitida por la DIJIN.

5. Cambio de color: El organismo de tránsito requiere la solicitud del cambio del color en donde se especifique el cambio de color y se deben adjuntar las improntas.

Es obligatorio el cambio de color cuando se hace cambio de servicio.



CAMBIO DE CARACTERÍSTICAS DE UN VEHÍCULO.

6. Blindaje, desmonte del blindaje de un vehículo: El organismo de tránsito debe exigir la resolución expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada donde autoriza el blindaje o el desmonte del blindaje.

7. Regrabación o chasis por decisión judicial: El organismo de tránsito requiere la decisión judicial que lo ordena y la certificación de la revisión íntegra y posterior a la regrabación realizada por la DIJIN, así como anexar las improntas de la regrabación.

8. El organismo de tránsito confronta la información registrada en el sistema RUNT

9. Validación del SOAT e infracciones de tránsito.

10. Otorgamiento de la licencia de tránsito: Cuando el vehículo es de servicio público de pasajeros se debe modificar a la tarjeta de operación.



DUPLICADO DE LICENCIAS DE TRÁNSITO TARJETA DE REGISTRO Y PLACA DE UN VEHÍCULO.

1. Verificar la inscripción ante el RUNT
2. Presentación de formato, solicitud de trámite.
3. Validación del SOAT e infracciones de tránsito.
4. Validación y verificación del pago de los derechos
5. Otorgamiento del duplicado del documento y / o el permiso por pérdida o deterioro de la placa.



DUPLICADO DE LICENCIAS DE TRÁNSITO TARJETA DE REGISTRO Y PLACA DE UN VEHÍCULO.

1. Presentación de los documentos
2. El organismo de tránsito verifica la información ante el RUNT
3. Validación del SOAT , infracciones de tránsito y tiempo en el servicio público
4. El organismo de tránsito verifica y valida la desvinculación del vehículo
5. El organismo de tránsito verifica si se ha cambiado el color y registra la evidencia fotográfica.
6. Se valida y verifica el pago de los derechos del trámite
7. Otorgamiento de la licencia de tránsito y entrega de placas.



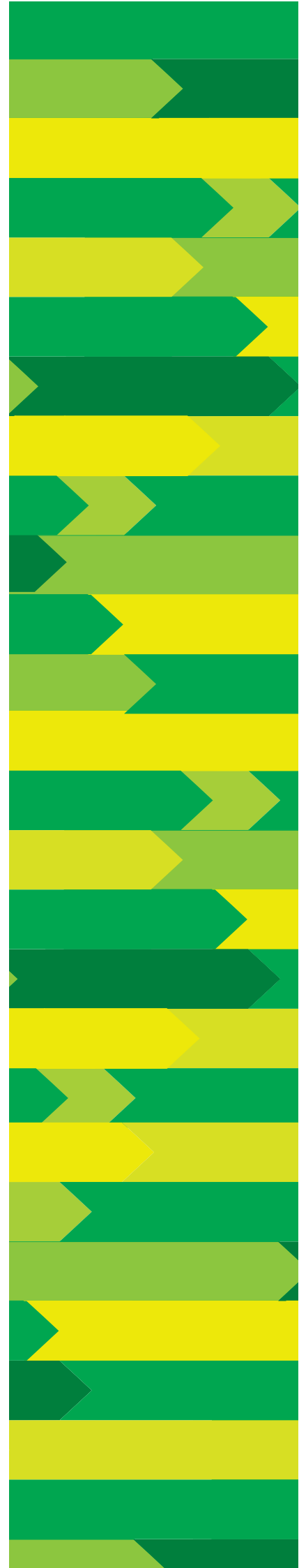
INSCRIPCIÓN O LEVANTAMIENTO DE LA LIMITACIÓN .

1. Presentación de documentos , se procede a registrar la inscripción o levantamiento de la limitación o gravamen de la propiedad del vehículo.
2. Validación del SOAT e infracciones de tránsito ante el RUNT
3. Validación y verificación de los pagos de los derechos.
4. Otorgamiento de la licencia de tránsito.



NULIDAD DE LA MATRÍCULA DE UN VEHÍCULO.

Al dar cumplimiento mediante acto administrativo, el vehículo puede volver nuevamente a ser registrado cuando desaparezcan las causales que originaron la decisión de nulidad, pero se realizará cambio de placa.



SERVICIOS.

REGISTRO DE INFRACTORES / COMPARENDOS

El itboy es el organismo de tránsito autorizado por el Ministerio de Transporte para adelantar el proceso contravencional derivado de la imposición de comparendos en las carreteras del Departamento.

Los infractores deberán acudir al punto de atención del ITBOY a donde corresponda el comparendo, según la jurisdicción, para recibir las indicaciones necesarias, adelantar el proceso y efectuar los pagos correspondientes. Adicionalmente, pueden obtener ayuda en las sedes del SIMIT de cualquier organismo de tránsito del país.

CAPACITACIÓN:

A funcionarios del orden departamental y municipal en las normas de tránsito y seguridad vial a conductores y legislación en el tránsito.

Campañas de seguridad vial en las carreteras del departamento.

Asesorías y estudios para la señalización de las vías de los municipios jurisdicción del ITBOY



5.

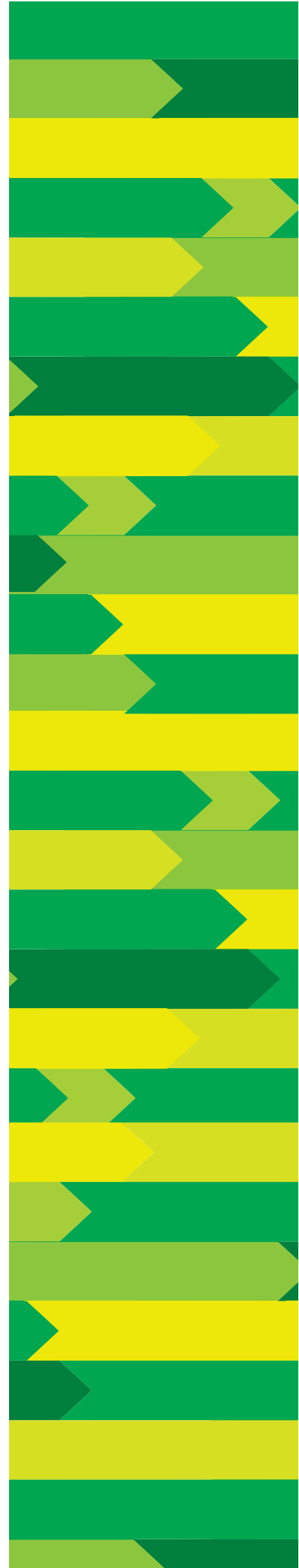
VIGENCIA LICENCIAS DE CONDUCCIÓN.

PARA SERVICIO PARTICULAR

<u>EDAD</u>	<u>VIGENCIA EN AÑOS</u>
Desde los 16 hasta los 60	Diez (10)
Desde los 60 hasta los 80	Cinco (5)
Mayores de los 80	Uno (1)

PARA SERVICIO PÚBLICO

<u>EDAD</u>	<u>VIGENCIA EN AÑOS</u>
Desde los 18 hasta los 80	Tres (3)
De los 60 años en adelante.....	Uno (1)



EQUIVALENCIAS ENTRE LAS LICENCIAS DE CONDUCCIÓN ANTERIORES Y ACTUALES.

ANTERIORES

- ▶ 01 _____
- ▶ 02 _____
- ▶ 03 _____
- ▶ 04 _____
- ▶ 05 _____
- ▶ 06 _____

ACTUALES

A1

A2

B1

C1

B2 / PARTICULAR
C2 / PÚBLICO

B3 / PARTICULAR
C3 / PÚBLICO



CATEGORÍAS DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN, SERVICIO PARTICULAR RESOLUCIÓN 1500 DE 2005.

A1

Para la conducción de motocicletas con cilindraje de hasta 125 cc

A2

Para la conducción de motocicletas, motociclos y moto triciclos con cilindraje mayor a 125 cc

B1

Para la conducción de automoviles, motocarros, cuatrimotos, camperos, camionetas y microbuses.

B2

Para la conducción de camiones rígidos, busetas y buses.



CATEGORÍAS DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN, SERVICIO PARTICULAR RESOLUCIÓN 1500 DE 2005.

B3

Para la conducción de vehículos articulados

Dentro de la misma nomenclatura, el titular de la licencia de conducción de mayor categoría podrá conducir vehículos de categoría inferior, EXCEPTO motocicletas que requieren de licencia A1 o A2 indispensablemente según el caso



CATEGORÍAS DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN, SERVICIO PÚBLICO RESOLUCIÓN 1500 DE 2005.

C1

Para la conducción de automoviles, camperos, camionetas y microbuses.

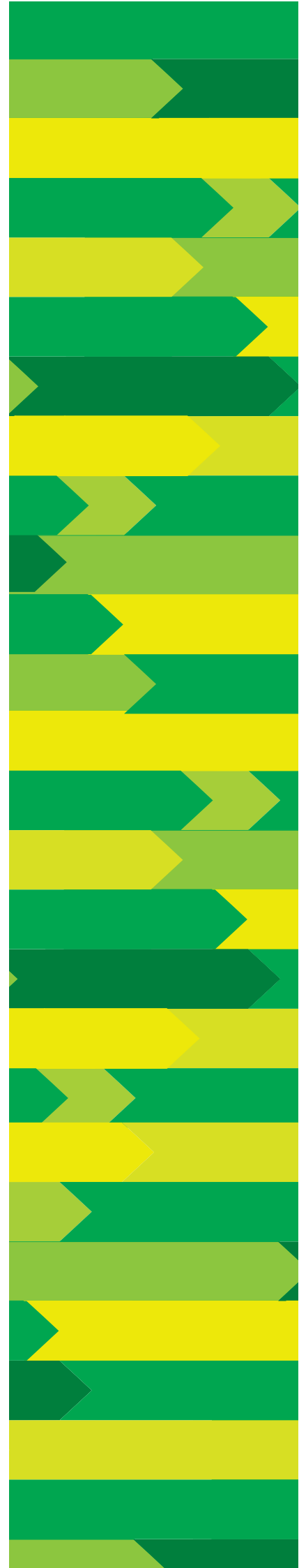
C2

Para la conducción de camiones rígidos, buses y busetas.

C2

Para la conducción de vehículos articulados.

Dentro de la misma nomenclatura, el titular de la licencia de conducción de mayor categoría podrá conducir vehículos de categoría inferior, EXCEPTO motocicletas que requieren de licencia A1 o A2 indispensablemente según el caso



6. INFRACCIONES QUE MAS CAUSAN ACCIDENTES DE TRÁNSITO .

ADELANTAR EN ZONA PROHIBIDA

**ADELANTAR INVADIENDO EL CARRIL DEL
SENTIDO CONTRARIO**

CONDUCIR EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ

NO RESPETAR LA PRELACIÓN

NO MANTENER LA DISTANCIA DE SEGURIDAD

EXCESO DE VELOCIDAD

CAMBIO DE CARRIL SIN INDICACIÓN



REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE GASES.

1.

Primera revisión vehículos de
servicio particular cada:



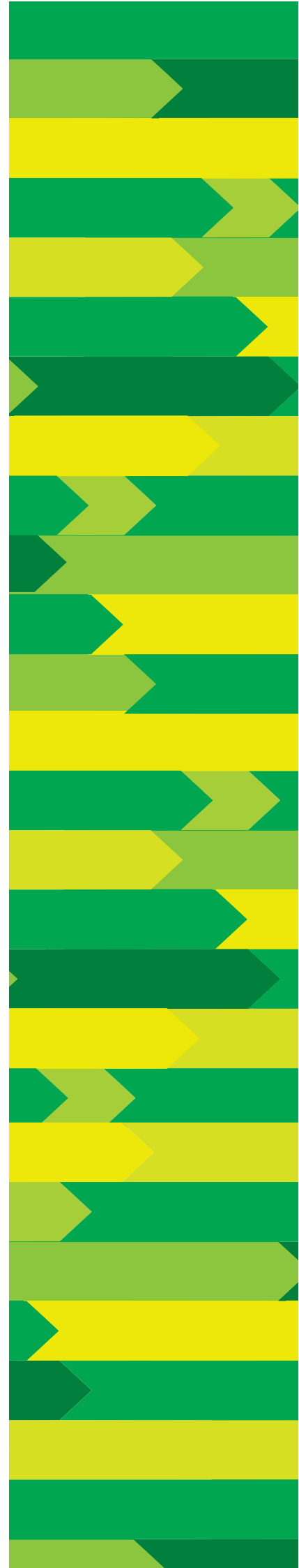
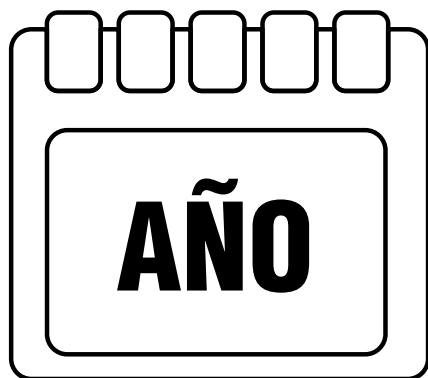
1.

Primera revisión vehículos de
servicio público, motocicletas y
similares cada:



REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE GASES.

SIGUIENTES REVISIONES CADA:



6.2 VALOR DE LA MULTA COMPARENDO EN S.M.D.V. PARA LA FECHA DE LA CONDUCTA

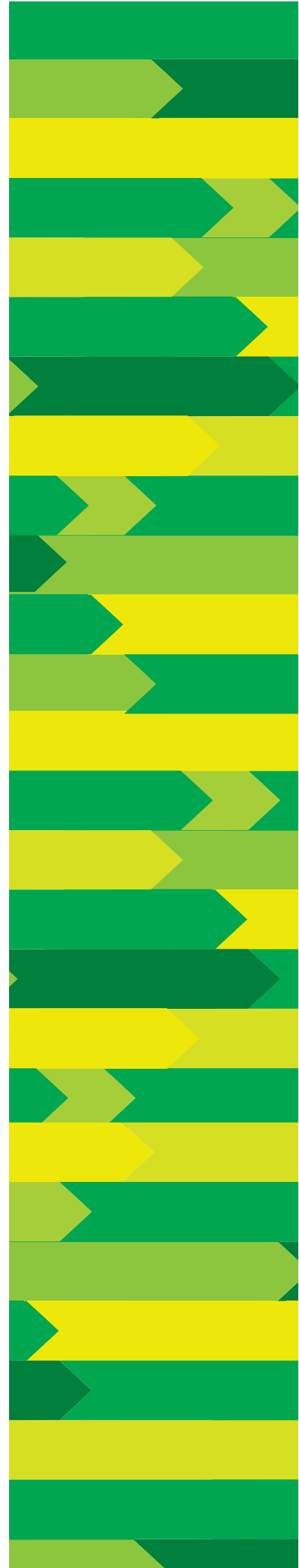
CÓDIGO DE LA INFRACCIÓN

▶ A	_____	Multa de 4 SMDV
▶ B	_____	Multa de 8 SMDV
▶ C	_____	Multa de 15 SMDV
▶ D	_____	Multa de 30 SMDV
▶ E	_____	Multa de 45 SMDV
▶ H	_____	Amonestación o 5 SMDV
▶ I	_____	Multa de 10 a 100 SMDV.
▶ J	_____	Otras.



NUESTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. COMBITA
Cel: 321 453 29 92
patcombita@itboy.gov.co
Kilómetro 5 vía a Paípa
2. NOBSA
Cel: (098) 7773019
patnobsa@itboy.gov.co
Calle 4 con Carrera 10 Esquina
3. SANTA ROSA
Cel: 311 480 57 47 / (098) 786 01 68
patsantarosa@itboy.gov.co
Plaza de Mercado
4. SABOYA
Cel: 314 405 14 56 / (098) 7255439
patsaboya@itboy.gov.co
Carrera 9 Número 6 - 58
5. MONIQUIRÁ
Cel: 311 405 52 09 / (098) 7282682
patmoniquira@itboy.gov.co
Calle 20 número 2 - 06
6. GUATEQUE
Cel: 312 327 03 91 / (098) 754 03 69
patguateque@itboy.gov.co
7. SOATA
Cel: 311 277 19 68 / (098) 788 00 82
patsoata@itboy.gov.co
Calle 12 con Carrera 4 Esquina
8. RAMIRIQUI
Cel: 310 780 59 44 / (098) 732 70 31
patramiriqui@itboy.gov.co
Terminal de Transporte
9. MIRAFLORES
Cel: 312 521 52 14 / (098) 733 17 94
patmiraflores@itboy.gov.co
Calle 3 Número 5 - 17
10. VILLA DE LEYVA
Cel: 313 393 27 51 / (098) 732 70 31
patvilladeleyva@itboy.gov.co
Centro Comercial Local N° 8
Villa de Leyva





Creemos
Cultura Vial

Realizado por:
Elizabeth Camargo Vargas
Jefe Comercial
Instituto de Tránsito de Boyacá



[/InstitutoDeTransitoDeBoyaca](https://www.facebook.com/InstitutoDeTransitoDeBoyaca)



[@InstitutodeTransitoBoy](https://twitter.com/InstitutodeTransitoBoy)

www.itboy.gov.co

Tunja, Sede Administrativa
Cra 2 N° 72 - 43
Antigua Vía Paipa
PBX: 098 745 09 09