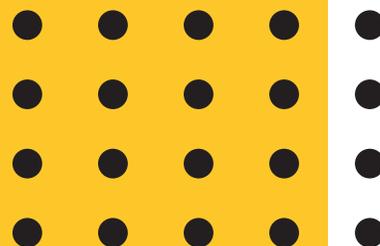




# Manual del Usuario





# La actitud

De nuestra actitud como funcionarios, depende la actitud que tomará el cliente/usuario. Recuerda que eres la imagen de toda la entidad

1. Preséntate con alegría, recuerda que frente a ti, hay un usuario potencial y tras él o ella, pueden haber mucho más
  2. Mantén un canal de comunicación abierta con tu interlocutor
  3. Presta atención a lo que dice, conserva un contacto visual discreto y muéstrate receptivo a las quejas, sugerencias y reclamos.
  4. Si no sabes, pregunta. No tenemos todas las respuestas siempre, pero debes mostrar confianza frente al usuario, si no sabes sobre un tema, preguntay si no puedes resolver sus dudas en el momento, toma sus datos para brindarle información de calidad, cuando la obtengas.
  5. No hagas compromisos que no puedes cumplir, eso evitará que el usuario se decepcione y la buena imagen del instituto, se deteriore.
- 

## Enfoque integral del servicio

El Instituto de Tránsito de Boyacá, entidad prestadora de servicios, cumple con 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.

### *¿Quiénes somos?*

El Instituto de Tránsito de Boyacá es un establecimiento público del departamento de Boyacá, de carácter técnico y encargado de gestionar la administración del registro

automotor y la seguridad vial a nivel departamental, de conformidad con 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

## *Misión*

1. Coordinar y promover la movilidad y seguridad vial organizando de manera ágil y eficiente el registro de tránsito en el área de influencia, generando valor público a usuarios, actores viales enmarcados los valores del servicio público a través del mejor talento humano.

## *Visión*

Ser líder en el Departamento de Boyacá en la planeación Estratégica apropiado del conocimiento sobre seguridad vial y registro de tránsito, mediante la innovación tecnológica, contando con un ambiente laboral que nos permita alcanzar los mejores resultados en la prestación del servicio, enmarcada en la confianza del actuar público.

## *Política de Calidad*

“EL INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ se compromete a generar condiciones para mejorar la Seguridad Vial y administrar el registro de tránsito, con tecnología avanzada, con 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 sus procesos con eficacia, eficiencia y efectividad, para contribuir con el logro de los fines del estado”.

## *Principios*

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

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

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

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

5. 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

6. En el Instituto de Tránsito de Boyacá prima el interés general, sobre el interés particular

## Valores institucionales

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

### **Honestidad**

*Como servidor público actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.*

### **Respeto**

*Como servidor público reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.*

### **Compromiso**

*Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores*

### **Diligencia**

*Como servidor público cumpla con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado. cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.*

### **Justicia**

*Como servidor público actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. recursos del estado. cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.*

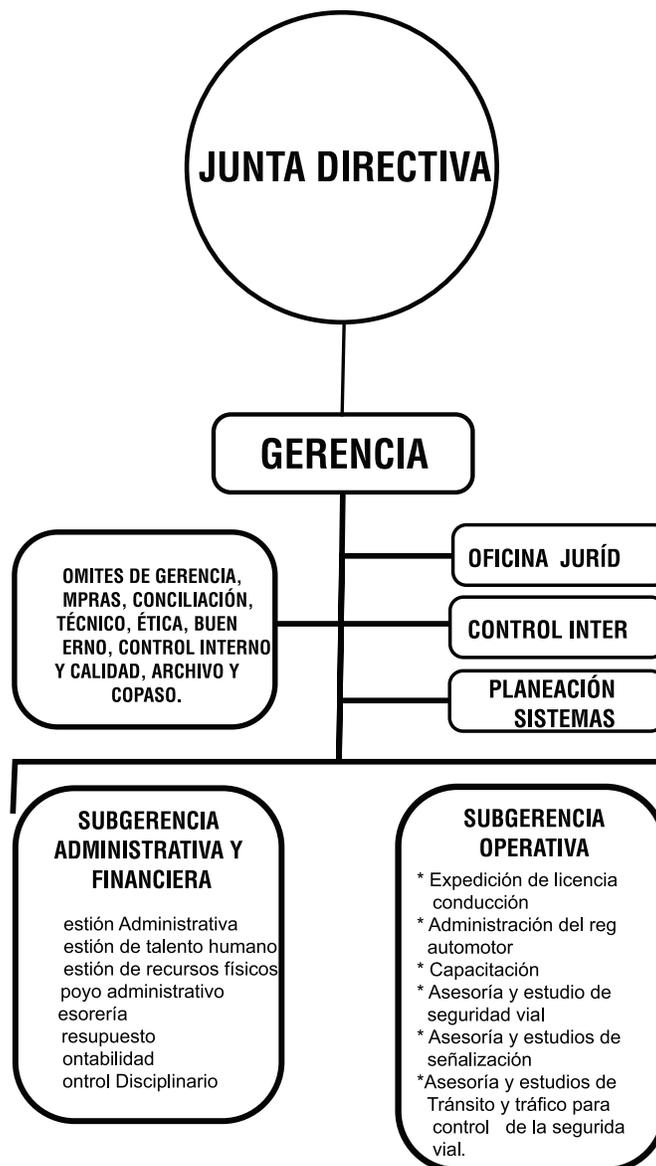
### **Solidaridad**

*Como servidor público, colaboro mutuamente a quien lo necesita, sean compañeros de labores o usuarios, sin esperar nada a cambio.*

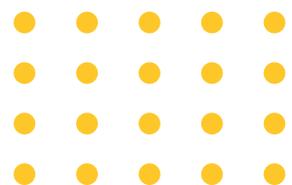
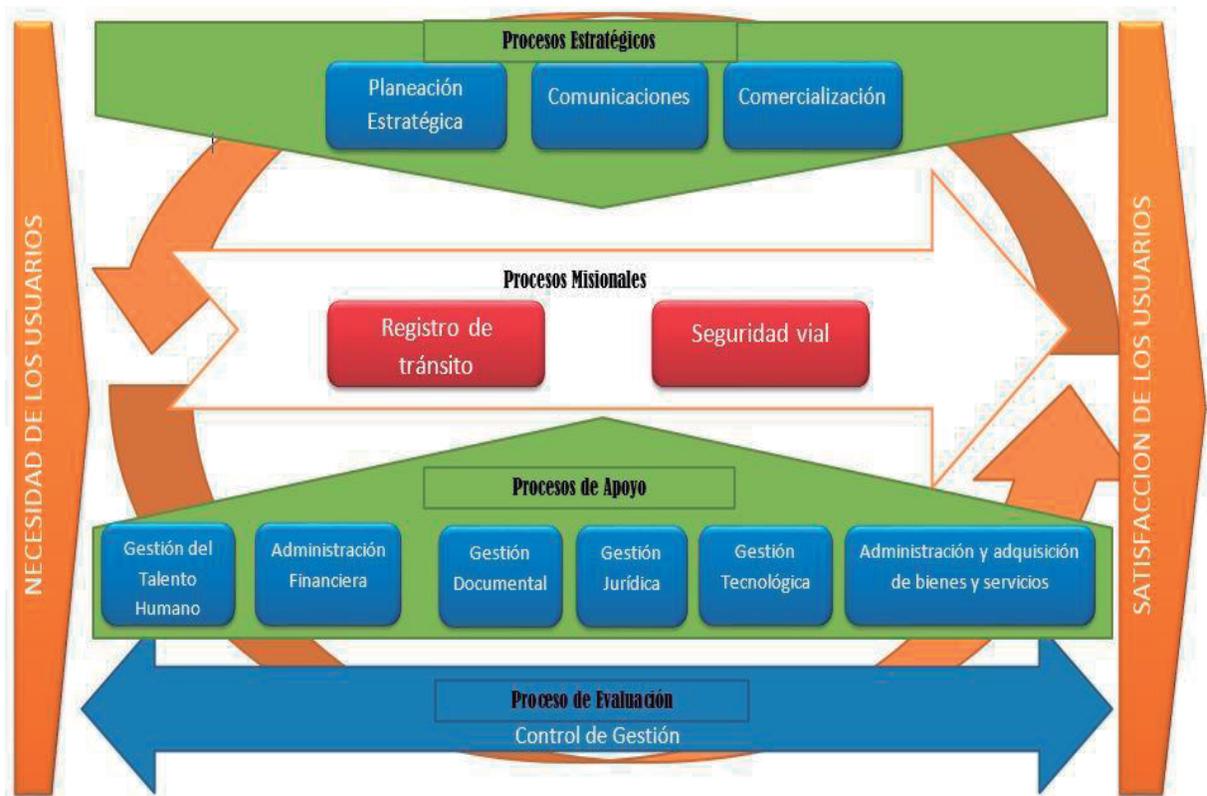
### **Transparencia**

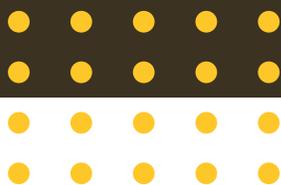
*Actúo de manera honesta, franca y abierta mostrando mi gestión y los resultados obtenidos tales como son.*

# Organigrama institucional



# Mapa de procesos





## Objetivo del Servicio



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

## 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 número de personas, con el fin de satisfacer diferentes tipos de necesidades.

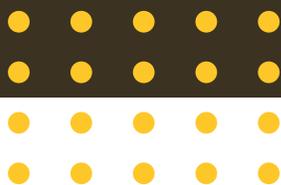
Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano / cliente- usuario, desde el momento en que plantea la solicitud, hasta la prestación del servicio.

### *Conceptualización del usuario*

Desde la óptica social, el usuario “...Es aquel que se acerca a consultar diferentes tipos de información sobre un bien y/o servicio, ya sea público o privado”

Un usuario es quien demanda algo ordinariamente.





## ***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 propósito 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 de 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 la otra persona en la solución de un problema o en relación a una necesidad.

## ***Satisfacción del usuario***

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

## ***Definición***

Para el caso del Instituto de Tránsito de Boyacá, el término usuario “Se refiere a todos los ciudadanos que solicitan servicios en él”

## ***Tipos de usuarios***

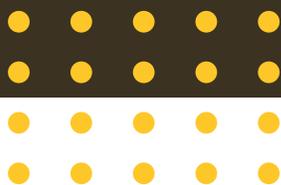
### **USUARIO EXTERNO**

Son todos aquellos que no pertenecen a la institución

### **USUARIO INTERNO**

Son todos aquellos que pertenecen a la institución.





## ***Elementos del servicio al usuario***

El servicio al usuario comprenden dos elementos principales.

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

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

## ***Visión de excelencia***

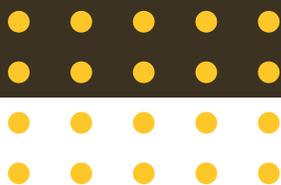
La visión de excelencia en el servicio al usuario en el Instituto de Tránsito de Boyacá, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo; porque una atención y un servicio al usuario excelente, es un requisito indispensable para la buena imagen de la organización.

## ***Valor agregado***

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

## ***El modelo de atención y servicio al usuario tiene los siguientes objetivos***

1. 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 manejo en cada relación con el usuario



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

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

4. 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, sobre su deber en la satisfacción del usuario en los siguientes conceptos:

### ***Necesidad de ser comprendidos:***

***Interpretar bien lo que el usuario desea del funcionario o servicio.***

### ***Necesidad de ser recibidos:***

***No se debe recibir al usuario como a 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 (Salas de espera, servicios sanitarios limpios, oficinas ordenadas y limpias, etc) y psicológica (brindarles seguridad y confianza)***



# Comunicación



## Formas de comunicación

La 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 solo verbal, si no también corporal

## Elementos de la comunicación verbal

La comunicación verbal, es aquella que se realiza de manera oral, cuando una idea aflora del pensamiento de una persona y lo comunica por medio de la voz



### Confianza

*Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se esta atendiendo al usuario, mostrando interés en brindarle un buen servicio y satisfacer su requerimiento.*

### Confianza

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

### Sonría

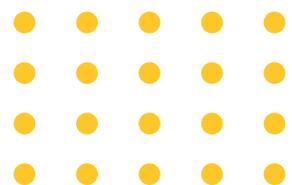
*Una sonrisa transmite confianza*

### Sencillez y brevedad

*Sea sencillo en el lenguaje y hable lo necesario*

### 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 qué no ha leído el documento?***

*Agresivo*

***¿Y qué esperaba?***

*Demuestra falta de empatía y claridad*

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

***Creo que está en el baño o tomando un café***

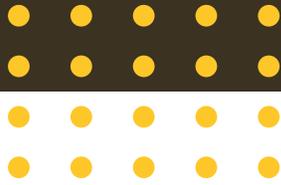
*Poco profesional*

***Él/Ella está muy ocupado resolviendo un asunto importante***

*Recuerde, nada es más importante que el usuario*

***En ese departamento/ oficina nunca contestan***

*NO Profesional*



*Es que tenemos cada funcionario*

*Brinda mala imagen*

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

*Ineficiente*

*Eso era antes, ahora lo hacemos diferente*

*Agresivo*

*Eso no tiene nada que ver conmigo, es en otro lado*

*Espere un momento, tengo una llamada*

*El usuario es más importante*

*Estoy muy ocupado(a) en este momento*

*El usuario es más importante*

*Explíquese bien, porque no lo entiendo*

*Falta de empatía*

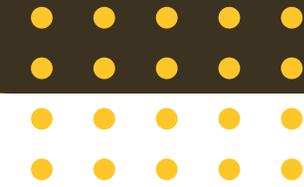
*La persona responsable, está enferma ¿Podría venir otro día?*

*Se debe brindar una alternativa en la atención y evitar viajes innecesarios*

*Mire señor ¿Puede volver cuando tenga todo listo?*

*No sea impaciente por favor*

*Sea cercano y respetuoso*



*No tengo idea, pregúntele a otro compañero*

## *Comunicación telefónica*

Toda organización tiene cierta personalidad que forma parte de su imagen corporativa y de 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 todas las dependencias y oficinas.



# Productos y servicios

## *Productos*

- *LICENCIAS DE CONDUCCIÓN Y LICENCIAS DE TRÁNSITO*
- *PLACAS*
- *RESOLUCIÓN, CANCELACIÓN DE MATRÍCULAS Y OTRAS*
- *SEÑALIZACIÓN VIAL*
- *CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD VIAL*

## *Servicios*

- *TRÁMITES DE SERVICIO AUTOMOTOR*
- *REGISTRO INICIAL O MATRÍCULA INICIAL*
- *CANCELACIÓN DE LA MATRÍCULA*
- *DUPLICADO DE LA LICENCIA DE TRÁNSITO*
- *TRASPASOS 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 SERVICIO*
- *CAMBIO DE COLOR*
- *RADICACIÓN Y TRASLADO DE REGISTRO*
- *INSCRIPCIÓN DE USUARIOS EN EL RUNT*
- *TRÁMITE DE REGISTRO DE CONDUCTORES*
- *EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCCIÓN POR PRIMERA VEZ*
- *REFRENDACIONES*

## Servicios

- **RECATEGORIZACION DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN HACIA ARRIBA**
- **RECATEGORIZACIÓN 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 improntas (motor, chasis, serial y/o VIN)
  4. Certificación 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 de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT
  8. A partir de la reasignación de placa se cuentan 60 días, si no 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 y validación del pago de los derechos del trámite (Ministerio de transporte,

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 preasignación 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 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 a 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 los certificados de cumplimiento

de los 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 RUNT
5. Verificación de la existencia de decisiones judiciales u otras medidas que afecten la propiedad del vehículo.
6. Validación de la existencia de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT, revisión técnica mecánica e infracciones de tránsito.
7. Verificación del pago por concepto de retención en la fuente, impuestos 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 técnica 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 del seguro obligatorio y la revisión técnico mecánica.

12. Para el traspaso de vehículos blindados, el organismo de tránsito requiere del usuario: 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 administrativa o judicial, el organismo de tránsito requiere sentencia judicial o el acto administrativo de adjudicación y deberán adherirse las improntas, el 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 el 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 SOAT, de 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 del 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 que recibió la matrícula y dejar copia de estos en su archivo.

7. Recibida la carpeta del organismo de tránsito receptor, este se confronta en el sistema RUNT , las improntas y los datos de la licencia de tránsito deben coincidir con el 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

(Si transcurren sesenta (60) días hábiles a partir de la radicación de la solicitud del traslado ante el organismo de tránsito 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 recepción, se perderá el proceso de matrícula)

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

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 de las placas anteriores.

11. INSCRIPCIÓN DE MEDIDAS QUE AFECTAN LA PROPIEDAD.

En el transcurso o traslado del vehículo sobre el que se profiera orden judicial y/o administrativa, 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 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. Verificación y validación de la 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 la matrícula es por destrucción o pérdida total, ocasionada por un accidente de tránsito, se 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 la destrucción o pérdida total, originada en un caso fortuito o causa mayor, el propietario de vehículo debe presentar certificación del hecho expedido por la autoridad competente; en caso contrario, deberá presentar registro fotográfico que demuestre la presentación del caso y certificación técnica de la DIJIN por destrucción o pérdida total, originada en caso fortuito o causa mayor.
9. Si la cancelación de la matrícula está originada por la pérdida definitiva, hurto o desaparición documentada, el organismo de tránsito requerirá la presentación de la denuncia de hurto y la certificación expedida por la autoridad judicial; el tiempo que debe transcurrir entre la denuncia por pérdida de vehículo es de (1) un año.
10. Si la cancelación de la matrícula está 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 paca y la licencia o tarjeta de registro de tránsito.
11. Si la cancelación de la matrícula está originada por decisión judicial, el organismo de

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

12. Si la cancelación de la matrícula está 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 procederá a confrontar con la información en el sistema RUNT, los datos del vehículo a cancelar, contra el contenido de la licencia de tránsito allegada por el usuario y procede la devolución de la licencia y de las placas del vehículo.

## ***Re matrícula de un vehículo por recuperación de hurto, pérdida definitiva, desaparición documentada.***

1. Presentación de documentos
2. Confrontación de la información registrada en el sistema RUNT
3. Verificación y validación del pago de impuesto, 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, un 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 de 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)

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 previa 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 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.

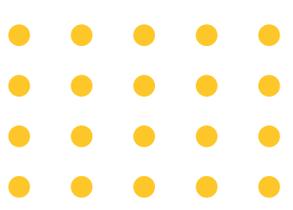
5. Otorgamiento del duplicado del documento y/o el permiso por pérdida o deterioro de la placa.



## ***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 disvinculación del vehículo.
5. El organismo de tránsito verifica si se ha cambiado el color y registra la evidencia fotográfica.
6. Se válida 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 los documentos, se procede a registrar la inscripción o levantamiento de la limitación o gravámen 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 del ITBOY*** **Registro de infracciones / Comparendos**

El Instituto de Tránsito de Boyacá 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 (PAT) 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***

# Vigencia licencias de conducción

PARA SERVICIO PARTICULAR

## EDAD

## VIGENCIA EN AÑOS

*Desde los 16 años hasta los 60 años*

*(10 AÑOS)*

*Desde los 60 años hasta los 80 años*

*(5 AÑOS)*

*Mayores de 80 años*

*(1 AÑO)*

PARA SERVICIO PÚBLICO

## EDAD

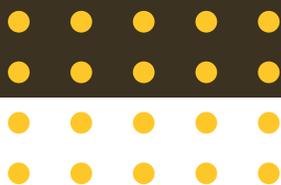
## VIGENCIA EN AÑOS

*Desde los 18 años hasta los 80 años*

*(3 AÑOS)*

*Después de los 60 años*

*(1 AÑO)*



# Equivalencias entre las licencias de CONDUCCIÓN ANTERIORES Y ACTUALES

**ACTUALES**

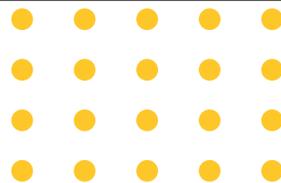
01.....	A1
02.....	A2
03.....	B1
04.....	C1
05.....	B2
	C2
06.....	B3
	C3

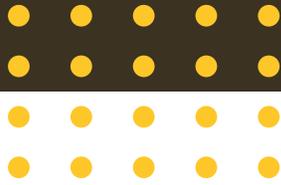
**\*B2 / PARTICULAR - C2 / PÚBLICO - B3 / PARTICULAR - C3 / PÚBLICO**

## Categorías de licencia de conducción, servicio particular resolución 1500 de 2005

**A1** Conducción de motocicletas de hasta 125 cc

**A2** Conducción de motocicletas, motociclos y mototriciclos > 125 cc





**B1** Conducción de automóviles, motocarros, cuatrimotos, camperos, camionetas y microbuses

**B2** Conducción de camiones rígidos, busetas y buses

**B3** Conducción de vehículos articulados

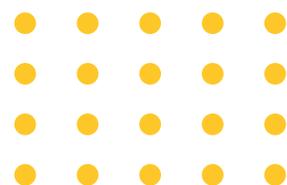
*Dentro de la misma nomenclatura, el titular de la licencia de conducción de mayor categoría, podrá conducir vehículos de categoría inferior, EXCEPTO motocicletas, que requieren la licencia A1 o A2, indispensable según el caso*

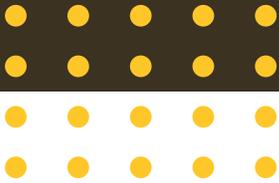
**C1** Conducción de automóviles, camperos, camionetas y microbuses

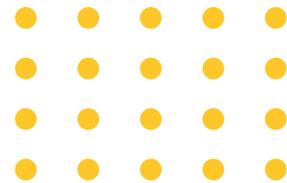
**C2** Conducción de camiones rígidos, buses y busetas

**C3** Conducción de vehículos biarticulados

***Infracciones que más causan accidentes de tránsito***



- 
1. ADELANTAR EN ZONA PROHIBIDA
  2. ADELANTAR INVADIENDO EL CARRIL DEL SENTIDO CONTRARIO
  3. CONDUCIR EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ
  4. NO RESPETAR LA PRELACIÓN
  5. NO MANTENER LA DISTANCIA DE SEGURIDAD
  6. EXCESO DE VELOCIDAD
  7. CAMBIO DE CARRIL SIN INDICACIÓN



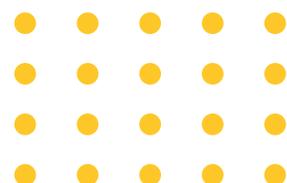
## Revisión técnico mecánica y de gases

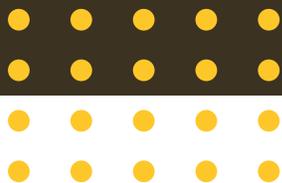
**6 AÑOS** PRIMERA VEZ  
VEHÍCULO PARTICULAR

**2 AÑOS** PRIMERA VEZ  
VEHÍCULO PÚBLICO

*\*Motocicletas y similares*

*Las siguientes revisiones se realizarán cada año*





**CÓMBITA**

Km 6 vía Tunja- Paipa Cuarto piso / patcombita@itboy.gov.co

**SANTA ROSA DE VITERBO**

Plaza de Mercado / patsantarosa@itboy.gov.co

**NOBSA**

Calle 4 con Carrera 10 – Esquina / patnobsa@itboy.gov.co

**SOATÁ**

Calle 12 con Carrera 4 -Esquina / patsoata@itboy.gov.co

**MONIQUIRÁ**

Calle 20 N° 02 – 06 / patmoniquira@itboy.gov.co

**SABOYÁ**

Carrera 9 N° 6- 58 / patsaboya@itboy.gov.co

**VILLA DE LEYVA**

Centro Comercial Villa de Leyva, Loc. 8 / patvilladeleyva@itboy.gov.co

**GUATEQUE**

Calle 10 con Carrera 3ª / patguateque@itboy.gov.co,

**MIRAFLORES**

Calle 3 N° 5 – 17 / patmiraflores@itboy.gov.co

**RAMIRIQUÍ**

C. C La Pradera, Loc 1 y 2 / patramiriqui@itboy.gov.co



Conoce más sobre nosotros en:

[www.itboy.gov.co](http://www.itboy.gov.co)