



Unidad N°1: Modelado de Procesos de Negocio

Para todos los casos se pide identificar y enunciar:

- Objetivo de la organización.
- Nombre del proceso de negocio y su objetivo.
- Cliente.
- Producto del proceso.
- Proveedores del proceso e insumos que brinda cada uno.
- Recursos humanos.
- Formularios, registros e información utilizada.
- Reglas de negocio.
- Restricciones.
- Diagrama de proceso de negocio (utilizando BPMN).

1. Lavandería

Una organización dedicada a ofrecer el servicio de lavado realiza distintos tipos de servicio (referidos a distintas formas de lavado: lavado a seco, con máquina lavadora, etc.) a las prendas que habitualmente traen sus clientes.

Cuando un cliente llega, se le consulta si ya es cliente y se verifica si se encuentra registrado. Caso contrario, se le solicitan sus datos personales: apellido y nombre, domicilio (calle, nro., dpto. y piso), barrio y teléfono, para realizar su registro asignándole un número de cliente.

A continuación se le pregunta el tipo de servicio que va a aplicar a cada una de las prendas que deja. Se genera un pedido con los siguientes datos: número de pedido, fecha de pedido, los tipos de prendas, tipo de servicio para cada prenda, la cantidad de prendas que deja por cada tipo de servicio y fecha pautada de devolución. Se le informa al cliente el precio unitario de cada servicio por cada prenda, y el precio total del pedido. El formulario de pedido que se realiza por duplicado, entregándole el original al cliente.

En general un tipo de servicio puede aplicarse a cualquier tipo de prenda, y el precio del servicio depende del tipo de servicio y del tipo de prenda. Por ejemplo:

Tipo de servicio:		Lavado a Seco	Maquina Lavadora
Tipo de prenda:	Blusa	\$ 1500,-	\$ 2000,-
	Acolchado	\$ 2000,-	\$ 2700,-

Cuando el cliente llega a retirar las prendas, el empleado le solicita el formulario de pedido para buscar las mismas. Si el cliente no lo posee no se le entregan las prendas solicitadas, sin excepción.

El empleado verifica el estado del pedido y si el mismo fue cumplimentado, busca las prendas, cobra el monto estipulado y las entrega al cliente junto con la factura. En caso de que las prendas no estén listas, le informa al cliente la posible fecha de entrega.



2. Comidas Rápidas

La casa de comidas rápidas “Comida Argentina” se dedica a la elaboración y comercialización de diversos menús. Entre los productos que se preparan se encuentran hamburguesas, lomitos, papas, ensaladas.

El proceso de producción y venta de menú es el siguiente: Cuando el cliente se acerca al mostrador es atendido por el Empleado de Ventas quien le consulta el menú que desea. El cliente selecciona el menú e indica la cantidad deseada —el comprador puede incluir más de un tipo de menú en un pedido. El Empleado de Ventas genera entonces el ticket para el pedido, con lo cual se emite una copia del mismo en la cocina del local, en donde el cocinero preparará cada menú para el ticket en cuestión. El Empleado de Ventas le cobra al cliente y le informa que espere su pedido en el mostrador de entregas.

A modo de ejemplo, se detalla cómo se conforma cada menú. Menú 1: hamburguesa con queso, lechuga y huevo; papas y gaseosa. Menú 2: hamburguesa de pollo con queso y lechuga, papas y gaseosa. Menú 3: ensalada cesar y agua, entre otros. Cada menú se conforma de una hamburguesa, lomito o ensalada; una porción de papas y una bebida.

Cuando el menú está listo el cocinero se lo entrega al vendedor y éste llama al cliente por su número de ticket para que retire la bandeja del mostrador.

3. Alquiler de disfraces

“Locuras” es una casa de alquiler de disfraces que ofrece alquiler de disfraces de confección profesional y posee más de 500 modelos de disfraces en todos los talles.

Los cargos de alquiler dependen de la categoría del disfraz (Ej. disfraces infantiles, disfraces para adultos, personajes, disfraces especiales (despedidas, egresados, eventos, etc.).

Un disfraz está compuesto por piezas (Ej. Caballero medieval posee calza, cubrebotas, camisa, armadura superior, casco y espada). Los disfraces se alquilan por 4 días. No se realizan reservas. Para alquilar los disfraces el cliente debe pagar el alquiler del disfraz, más un depósito en garantía, que será reintegrado al devolver el mismo. (Los importes de los depósitos varían según la categoría de los disfraces). Del cliente se deben registrar los siguientes datos: nombre y apellido, DNI, dirección y teléfono (fijo y/o móvil). Una vez que el cliente paga el alquiler efectuado se le entrega una factura y un boleto de alquiler donde figura el nombre del cliente, la fecha de alquiler, el o los disfraces alquilados, la fecha de devolución y el importe abonado en concepto de depósito.

Al devolver el disfraz la Encargada de alquileres le solicita al cliente el boleto de alquiler, verifica que estén todas las piezas y si es así registra la devolución del mismo y devuelve el depósito al cliente. Si el cliente se demora en la devolución del disfraz se le deberá cobrar un recargo por día de demora, el cual es un valor fijo diario. Si faltara alguna de las piezas del disfraz se le cobra al cliente el valor de la misma (cada pieza tiene un valor individual).

El gerente de Almacén y Alquiler desea mejorar la capacidad del negocio para administrar su inventario. Desea conocer más rápido cuando regresará un artículo específico y con qué frecuencia se alquila. También desea controlar los artículos por categoría para saber qué categorías tienen mayor demanda que otras. Por último, el gerente desea información sobre cuáles son las fechas de mayor demanda y qué tipos de disfraces son los solicitados.



4. Inmobiliaria

En una inmobiliaria de una ciudad turística se reciben propiedades para ser puestas en alquiler por parte de sus propietarios.

En la inmobiliaria se registran los datos de la propiedad (cantidad de habitaciones, comodidades, si tiene patio, garaje, fotos, etc.). Además se registra el monto de alquiler acordado con el propietario, el % que cobrará la inmobiliaria y las fechas previstas para el acuerdo. Si un propietario desea que la inmobiliaria siga administrando la propiedad la siguiente temporada, se desarrolla un nuevo acuerdo, actualizando los datos del mismo.

Cuando una persona interesada llama a la inmobiliaria o se comunica vía mail porque está interesada en una propiedad, el Responsable de Alquileres (RA) la asesora y en caso de llegar a un acuerdo, le envía al interesado el monto y los datos de una cuenta en un banco donde deberá realizar el depósito en concepto de seña. Luego el interesado deberá enviar vía mail los datos del depósito al RA. Una vez recibida la confirmación del pago de la seña por parte del interesado, el RA lo registra como Inquilino y genera un contrato donde deja constancia de la propiedad alquilada por el inquilino y los datos del pago que se realizó a modo de seña, además envía el mismo al inquilino.

Cuando el inquilino llega a la ciudad se dirige a la inmobiliaria donde lo atiende el RA, que luego de verificar cual es la propiedad correspondiente, le pide que firme el contrato y que se dirija a Administración para realizar el pago restante del alquiler de la propiedad. El Responsable de Administración, en base a lo registrado en el contrato, le realiza el cobro al inquilino y le entrega un recibo como comprobante del pago. Luego el RA le entrega la llave y le indica la ubicación de la propiedad.

Cuando finaliza la estadía en la propiedad, el inquilino se dirige a la inmobiliaria y devuelve la llave al RA. El RA registra esto en el contrato, da por finalizado el mismo y actualiza el estado de la propiedad como disponible.

5. Repare

REPAE es una empresa dedicada a la reparación de electrodomésticos. Es una empresa que trabaja como servicio técnico de varias marcas y modelos de electrodomésticos.

Las órdenes de reparación son tomadas de manera telefónica en la empresa por el Encargado de Atención a Clientes. Cuando el Cliente llama solicitando una reparación se toman sus datos y su domicilio para que luego un técnico de la empresa pueda acercarse a verificar el estado del electrodoméstico. Puede suceder que la reparación se lleve a cabo en el domicilio en tal caso se comenta un presupuesto de manera verbal y si el cliente está de acuerdo se lleva a cabo el trabajo y se cobra por ello, emitiendo una factura en forma manual. En este caso la orden de reparación se registra como reparada y también se registra una descripción de la solución brindada. Además se registran los datos de la factura realizada. Por otro lado puede suceder que sea necesario trasladar el electrodoméstico a la empresa para realizar pruebas u otras tareas con lo cual se registra dicha situación. El electrodoméstico es controlado por los técnicos y se genera un presupuesto de reparación que es comunicado telefónicamente al cliente para su aprobación. Si es aprobado se continúa la reparación, caso contrario se regresa el electrodoméstico al cliente. Una vez finalizada la reparación se prepara la factura y se entrega el electrodoméstico en el domicilio contra cobro del servicio realizado. En este caso también se registra el servicio realizado.



6. Financiación académica

Este documento describe el proceso de Financiación Académica de una universidad, el cual presenta las diferentes etapas por las que atraviesa una solicitud de financiación por parte de profesores para la asistencia a eventos de divulgación.

Un profesor realiza la solicitud de financiación a través de un formulario web. Este formulario contiene información sobre el profesor (nombre, apellido, DNI, legajo docente, departamento de la universidad al cual pertenece, teléfono), el evento al cuál se desea asistir (nombre del evento, fecha, descripción, lugar, entidad patrocinante) y la información relevante sobre la financiación del mismo, como presupuestos para el ticket de viaje, el registro al evento y el pago de viáticos. Una vez que se completa el formulario, la solicitud pasa a ser revisada y aprobada por el director de departamento.

Una vez que la solicitud ha sido enviada, esta pasa a ser revisada e inspeccionada por el director de departamento al cual pertenece el solicitante. En esta actividad el director de departamento evalúa la solicitud para decidir si aprueba o rechaza la misma. Si la solicitud es aprobada se informa al profesor que presente la documentación adicional al Operativo de Gastos; en caso de ser rechazada, se avisa al profesor el motivo del rechazo.

Si la solicitud fue rechazada el profesor tiene 15 días para acceder a su formulario y realizar la corrección de datos o ampliación de los mismos. Esta presentación del formulario corregido será nuevamente revisado por el director del departamento. Pasado los 15 días el profesor no puede volver a presentar una solicitud para el mismo evento.

El Operativo de Gastos recibe la documentación adicional de la solicitud. Como por ejemplo datos del itinerario de viaje, cartas de aceptación del congreso entre otras. Una vez revisada toda la documentación hay que registrar el presupuesto. El Operativo de Gastos ingresa el número de presupuesto y el importe de cada uno de los ítems que lo conforman (por ejemplo tickets, inscripción al congreso y viáticos). Una vez ingresados estos datos, la solicitud se da como finalizada y el Tesorero emite el cheque para el profesor. Cuando el profesor retira el cheque el tesorero registra la fecha de entrega del mismo.

7. Alquiler de Cocheras

La empresa Parking S.A. se dedica a la administración de alquileres de cocheras para autos. La misma trabaja con edificios de cocheras en donde se estacionan autos particulares. Cada edificio de cocheras se identifica con un nombre, una ubicación y la cantidad de cocheras que posee. Las cocheras que se alquilan se encuentran distribuidas entre diferentes pisos, asignándole a cada una un número y una ubicación, como también una descripción y un estado. Las cocheras que se alquilan son a largo plazo por lo cual el contrato de alquiler que se realiza tiene renovación mensual automática, a menos que el cliente expresamente indique lo contrario.

La empresa cuenta con un empleado encargado de atender a los clientes. Cuando se presenta un cliente buscando una cochera para alquilar, se le ofrecen las unidades disponibles y si se llega a un acuerdo se le solicita que llene un formulario para su registración, en donde constan sus datos personales (número de documento, nombre y apellido, dirección, teléfono) y los datos del auto (patente, marca, modelo, año, color).



Un cliente puede alquilar más de una cochera (una para cada vehículo que posea). En ese caso el cliente puede estacionar sus vehículos en cualquiera de sus cocheras alquiladas.

Con esa información se confecciona el contrato de alquiler en donde constan los datos de la/s cochera/s a alquilar, los datos del cliente con su/s auto/s. Junto con el contrato se le entrega al cliente el carnet identificador (uno para cada vehículo) para el ingreso a la cochera.

Cuando el cliente ingresa a la cochera, debe colocar su carnet de código de barra en el lector para que se le habilite la barrera de ingreso. Para retirar el auto debe realizar el mismo procedimiento.

Cuando el cliente no desee utilizar más el servicio, deberá dar de baja el contrato, de lo contrario se le seguirá cobrando la cuota mensual de alquiler.

8. Florerías

Florerías FLOWER NET es una empresa internacional que se dedica a la venta y entrega a domicilio de arreglos florales. La empresa entrega los pedidos en cualquier lugar del mundo, según lo solicite el cliente.

No dispone de locales al público. Su modalidad de comercialización es a través de la WEB o bien Telefónicamente mediante un Call-center, donde los operadores atienden a los clientes cuando llaman.

El modelo de negocio de Flower NET es asociarse a florerías de todo el mundo para brindar los servicios de preparación y entrega de los pedidos y para ello tiene definido y normalizado dicho proceso y es requerido que cada una de las florerías asociadas cumpla la normativa y los parámetros de calidad establecidos que permiten garantizar el servicio. A cada una de las florerías asociadas, se le instala el sistema de gestión de pedidos de Flower NET.

El servicio de la empresa consiste en recibir el pedido de un cliente, y, según el destino del envío, el pedido es derivado a través del sistema a una florería local asociada, para que lo prepare y entregue en el domicilio del destinatario. Los clientes solo pueden pagar su pedido con tarjeta de crédito al momento de realizarlo.

La operatoria de venta y entrega es la siguiente:

Cuando un cliente desea realizar un pedido a la florería, puede realizarlo vía WEB o bien mediante comunicación telefónica.

Si el pedido se realiza a través de la página WEB, el cliente debe seleccionar su lugar de origen (país y ciudad) y el lugar de entrega del arreglo floral (país y ciudad). Si la empresa no dispone de entregas en el lugar elegido, se le avisa al cliente que no podrá tomarse el pedido. Si es posible, el cliente elige el arreglo floral desde un catálogo on-line que le muestra una imagen del arreglo, las medidas aproximadas del mismo, los colores, el precio, etc.

Cuando el cliente elige uno del catálogo, debe realizar el pedido, que comienza detallando la fecha deseada de la entrega, los datos de la tarjeta de crédito, nombre del titular, tipo de tarjeta, fecha de vencimiento, número y código de seguridad. Se verifican los datos de la misma y se solicita la autorización al sistema administrador de tarjeta de crédito y si la transacción no es autorizada se le informa al cliente y se le solicita que ingrese los datos de otra tarjeta para el pago. Si es necesario, se le permite anular en ese momento, el pedido iniciado. En todos los casos, cualquiera sea la tarjeta, la operación se realiza en un solo pago.



Para completar el registro del pedido, el cliente debe registrar también en la página los datos del destinatario con nombre, dirección completa, un teléfono y E-mail si tuviera. Puede además, redactar un mensaje para el destinatario del arreglo floral, que quedará registrado. Finalizado el registro de todos los datos, el cliente puede imprimir un comprobante de su pedido y los detalles del pago, donde además se muestra el número de pedido asignado.

Si el pedido se realiza a través del Call_Center, el operador usa la misma interface, procediendo de la misma forma excepto que, en este caso, le sugiere un arreglo floral del catálogo (el cliente no puede verlo) y al finalizar le informa el Número de pedido que corresponde.

Aclaración: en cada pedido el cliente puede comprar un solo arreglo floral.

Cuando finaliza la registración del pedido, el mismo queda asignado a una florería del lugar de destino de la entrega. En la florería de destino, el Responsable de pedidos, procede a consultar los pedidos asignados, asigna el pedido a un Responsable de preparar el arreglo floral quien una vez que termina registra el pedido como preparado. El Responsable de entregas, consulta y busca los pedidos ya “preparados” y procede de la siguiente manera: Organiza las entregas por Zonas, luego de ello asigna el pedido a un vehículo de reparto y emite una Planilla de Entrega para el repartidor, que adjunta al formulario de Pedido.

Terminado el recorrido de reparto, cuando el vehículo regresa a la empresa con el comprobante de entrega, el Responsable de Entrega registra en el sistema la fecha y hora de entrega de cada pedido y actualiza el pedido como “entregado”. Si el pedido no pudo entregarse, se reasigna el pedido a un nuevo vehículo para que pueda reintentarse la entrega.

Los clientes pueden consultar el estado de su pedido, para lo cual requieren conocer el Nro. de pedido, y la consulta puede realizarse a través de la WEB o telefónicamente a través del Call-Center. Un cliente puede cancelar un pedido ya realizado, siempre que el pedido no este “preparado”.

9. Recobro de impagos

ReCobro S.A. es una empresa cuya actividad es el Recobro de Impagos. Su misión es intentar saldar las deudas que personas físicas o jurídicas han contratado con entidades bancarias, empresas de servicios, tarjetas de crédito, u otras.

En líneas generales el funcionamiento es como sigue: El cliente (Banco, empresa de servicios, u otra) envía a la empresa ReCobro los datos de los morosos, ésta realiza las gestiones de cobro y al final factura al cliente según el importe recobrado.

La gestión se inicia con la entrega por parte de una sucursal de los datos de su Moroso: nombre deudor, dirección, importe de la deuda, fecha en la que se originó la deuda. El encargado de atención a clientes es quien realiza el trato con el Cliente y acuerdan un plazo de gestión en el que se intentará el cobro.

En la empresa el jefe de agentes de cobro abrirá un expediente para el Moroso y se lo asignará a un agente de Cobro. El agente se pone en contacto con el Moroso para gestionar el saldo de la deuda.

La gestión de cobro estará encomendada a un agente desde la entrega del expediente hasta que finalice la gestión de cobro por uno de los siguientes motivos:

- Expiración del plazo de gestión pactado con el cliente.
- Cancelación del expediente (cobro del saldo deudor).



En todo momento el agente debe respetar la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor con el moroso.

Dicho agente localiza al Moroso e intenta que éste salde la deuda. Si accede, el agente establece, de acuerdo con el moroso, la forma en la que éste va a saldar la deuda (fechas, importe y lugar de pago). El agente nunca recibe del moroso ningún tipo de pago. Los lugares de pago habilitados se le informan al moroso para que pueda elegir entre ellos a cuáles se va a dirigir. Según avanza la gestión el agente de cobro debe informar las novedades al jefe, para que éste pueda medir el grado de éxito de las gestiones.

El agente consulta diariamente a los entes recaudadores si los morosos han cumplido con los acuerdos establecidos. Si el moroso ha realizado el pago de lo acordado se considera que el agente ha realizado un cobro.

Los agentes cobran mensualmente comisión por los montos cobrados.

En cuanto a la facturación, la empresa facturará mensualmente a cada cliente un monto equivalente a un porcentaje de lo recobrado, que se fija con cada cliente en el momento de contrato inicial.

10. Garantía extendida

Nos solicitan analizar el proceso de asistencia de garantía extendida ofrecido por la Empresa ElectroHouse a sus clientes cuyo prestatario es la empresa aseguradora Cardif. Contamos con una narración de una situación ejemplo del proceso con los siguientes participantes:

- Rosa: Cliente de ElectroHouse que compra un electrodoméstico con Garantía Extendida
- ElectroHouse: La empresa que vende el electrodoméstico
- Cardif: La empresa aseguradora que ha recibido el pago en forma anticipada de la Garantía Extendida y debe gestionar el servicio técnico.
- Grupo Barboza: La empresa técnica que en la localidad de Rosa brinda el servicio de reparación. Es una de las empresas con las que Cardif tiene convenio.

La situación inicia cuando un cliente requiere información sobre el proceder ante un desperfecto.

Rosa llama al 0810 que figura en el portal de ElectroHouse asociado a servicio de garantía extendida.

- ElectroHouse, buenos días en que le podemos ayudar
- Hola, buen día. Tengo contratada la asistencia de garantía extendida y necesito que un técnico llegue a mi domicilio – dijo la mujer.
- Me indica su número de documento.

El operador recibe el número de documento y lo ingresa en un sistema informático de consulta.

- Veo que Ud., compró una heladera el año pasado en julio y un celular en septiembre también del año pasado. Los dos productos que compró en ElectroHouse tienen garantía extendida vigente. Recuerde que solo se mantiene por dos años luego de finalizada la garantía de la empresa proveedora. Pero está todo bien. Indique cuál de los productos necesita el servicio.
- La heladera, hace ruido.



- Bien, yo he iniciado el trámite por su reclamo de reparación. Ud. recibirá un mail con el número de trámite y un link que la dirige a la empresa aseguradora donde completará los datos de la asistencia.

Rosa recibe en su casilla de correo el mail que indica el número de trámite y un link que la dirige a la empresa aseguradora Cardif. En este portal (www.autogestion.cardif.com.ar) tiene a la vista todos los electrodomésticos con garantía extendida y selecciona la heladera. Aquí ingresa el detalle resumido del desperfecto, los datos de la persona que recibirá el técnico, y la ubicación geográfica de este domicilio. Con estos datos el sistema muestra en un mapa todos los prestatarios técnicos cercanos al domicilio de Rosa y ella elige el más apropiado.

Se ha generado entonces una orden de trabajo, que posee una vigencia de 20 días corridos y que para activarla Rosa deberá llamar a la empresa Barboza para coordinar la visita, y en cinco días hábiles un técnico llegará a su domicilio a reparar la heladera. Rosa recibe un mail con el detalle de la orden de trabajo.

Cuando Rosa llama a la empresa Barboza la central telefónica le indica que ingrese su DNI y al ser atendida por el operador Rosa explica que necesita reparar la heladera, pero la persona que la atiende le dice “Si, aquí estoy viendo su pedido y he asignado un técnico, nos comunicaremos pronto”.

Han pasado tres días corridos y Rosa recibe un mensaje por WhatsApp de la empresa Barboza en el que le avisan que un técnico la visitará ese mismo día en el horario de 9:00 a 13:00. Y efectivamente ocurre.

- Buen día, Ud. sabe que mi heladera hace ruido.
- Sí, aquí veo la información del problema y la marca de su heladera, dice el técnico mostrando su celular.

El técnico revisa la heladera, verifica que el uso de la misma fue correcto y resuelve el problema. Luego confecciona un comprobante del servicio. Luego Rosa firma el comprobante de servicio y una copia de este documento le es entregada a modo de constancia. El técnico se retira del domicilio. Si el técnico hubiera validado que no fue correcto el uso de esta, por ejemplo por una conexión indebida a la energía eléctrica la garantía pierde efecto y no puede proseguir con la reparación.

Ya en la camioneta, el técnico informa en aplicación móvil que el trabajo se completó.

Rosa recibe un llamado de ElectroHouse y una voz grabada le indica que tiene conocimiento que el servicio técnico llegó a su domicilio y quiere conocer sobre la atención recibida, para lo que se ejecuta una encuesta de dos preguntas sobre la conducta del técnico y la solución del problema. Rosa no escucha ya el ruido molesto de la heladera y el trato del muchacho le ha parecido muy cordial y entonces califica las dos preguntas con el valor más alto.

11. Licencia de conducir

La licencia de conducir es obligatoria para todos los conductores cualquiera sea su edad, o tipo de vehículo. En la ciudad de Córdoba, la Ordenanza N° 9.981 (Código de Tránsito Municipal) es la norma que así lo establece y reglamenta todo lo relacionado al tema. Este permiso de manejo varía en distintas cuestiones con relación a la edad de la persona y el vehículo que conduce, por



ejemplo, no es el mismo trámite para obtener el carnet de motos que el de taxi o el de autos particulares.

Vamos a centrarnos en la obtención de la licencia para conducir de autos particulares en nuestra ciudad. La licencia de conducir puede ser otorgada a mayores de 18 años domiciliados en la ciudad de Córdoba. Existe la posibilidad de otorgar la licencia a personas de 17 años pero contando con una autorización legal de los padres realizada ante escribano público. La licencia en todos los casos tiene una vigencia de 5 años.

Cuando una persona interesada desea gestionar la licencia debe solicitar un turno a través del portal de la Municipalidad de Córdoba (la aplicación WEB funciona en todos los navegadores). Allí puede elegir dónde desea obtener el carnet y a su vez el tipo de trámite: si es por primera vez o es para renovación y le aparecerán en pantalla los próximos turnos para que seleccione uno. Todos los turnos son definidos de acuerdo a la disponibilidad de cada lugar.

El día del turno, el interesado se debe presentar en el lugar seleccionado con los requisitos indicados: fotocopia de DNI, no adeudar multas y carnet anterior si es para renovación. Debe hacer fila en la ventanilla de Atención a interesados en dónde el encargado va a verificar que posee turno y le va a pedir los requisitos. El encargado va a verificar también que no posea multas pendientes de pago, caso contrario no podrá continuar con la solicitud. El encargado completa el formulario de solicitud en el que aparecen los datos personales del interesado y se lo entrega para proseguir el trámite. Si es por primera vez debe presentarse en el exterior del predio con su vehículo ante el encargado de pruebas de manejo y presentarle el formulario de solicitud completo. El encargado de pruebas de manejo evalúa al interesado en la parte práctica y si la misma es aprobada le coloca el sello y su firma en el formulario de solicitud. Si no fuera aprobado debe solicitar otro turno y volver a iniciar una solicitud.

Una vez aprobado el práctico o siendo una renovación de licencia, el otorgamiento continúa con el examen escrito. Allí el encargado de teóricos le entrega al interesado un examen múltiple opción que es respondido por el interesado. Para aprobar debe obtener el 60% de las respuestas correctas. En caso de que no logre obtener dicho porcentaje deberá volver otro día. Si aprueba el teórico entonces debe pasar al examen psicofísico con el médico. El médico determina a través de una prueba de vista, presión arterial y audición si es posible el otorgamiento del carnet. Si no pasara la prueba médica entonces no podrá obtener la licencia. Con el examen médico realizado debe dirigirse el interesado a la ventanilla de Atención a interesados dónde verifican que hayan cumplido con las evaluaciones correspondientes y le entregan el cupón de pago. Con este cupón deben dirigirse al banco o rapipago (hay cercanos en todos los lugares de otorgamiento de licencias) y volver con el comprobante de pago directamente a la ventanilla de emisión de carnet. Allí por orden los atenderá un encargado de emisión que tiene la responsabilidad de tomar la foto del interesado, su huella digital y finalmente emitir el carnet (en tamaño 5 x 3 cm con marca de agua) y entregarlo al interesado.