

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INDUSTRIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de Investigación

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR
PROCESOS EN EL CENTRO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR
DEL CANTÓN GUANO”**

Autor: José Luis Moreno Centeno

Tutor: Ing. Fernanda Romero Msc.

Riobamba - Ecuador

2020

Revisión de tribunal

Los miembros de tribunal de graduación, en relación con el proyecto de investigación titulado:

“Propuesta de Implementación de la Gestión Por Procesos en el Centro de Matriculación Vehicular del Cantón Guano” presentado por el señor Moreno Centeno José Luis y dirigido por la Ing. María Fernanda Romero, una vez escuchado la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas y requerimientos, remitimos el presente, para su uso y custodia en la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Ing. Carlos Burgos Msc.

PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Ing. María Fernanda Romero, Msc.

DIRECTOR DEL PROYECTO

Ing. Fabián Silva Frey, Msc.

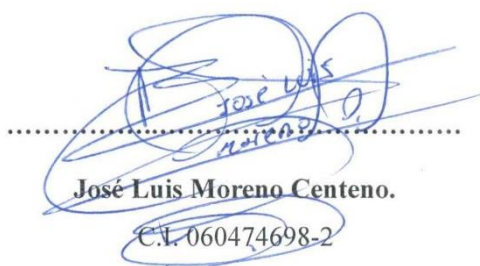
MIEMBRO DE TRIBUNAL

Ing. Carlos Bejarano Naula, Msc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

Derechos de autoría

Yo, **MORENO CENTENO JOSÉ LUIS** soy responsable de gran parte de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



José Luis Moreno Centeno.
C.N. 060474698-2

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios y la virgencita María Inmaculada, por haberme dado la dicha de tener salud y haberme bendecido en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mis padres José Moreno y Rocío Centeno por haberme brindado su apoyo incondicional, por cada sacrificio que realizaron a lo largo de mis estudios.

A mi hermano Cristian por cada consejo y la dicha de estar siempre juntos, a mi angelito e ángel de la guarda Moisés Matías que desde el cielo derrama muchas bendiciones a mi familia.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por la formación académica recibida y a cada uno de los docente de mi carrera, en especial a los ingenieros Fabián Silva, Carlos Bejarano. Y un agradecimiento muy especial a mi tutora la Ingeniera Fernanda Romero por ser un pilar fundamental en el transcurso de mi investigación y haberme impartido sus conocimientos.

A la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y a cada trabajador que desempeña en la institución, en especial al ingeniero Ángel Curicama y Mauricio Estrada por brindarme la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación.

Dedicatoria

Mi proyecto de investigación está dedicado a:

A Dios y a la virgencita María Inmaculada a mis padres, hermano e abuelitos por brindarme su amor, sus consejos y haberme inculcado en mi valores muy importantes como son el respeto, la humildad, la responsabilidad, la solidaridad, por todo su apoyo incondicional en el transcurso de mis estudios universitarios.

A mis angelitos Matías Moisés, María Lucinda y Julio Cesar que desde el cielo me han sabido guiar por el camino del bien y derramar muchas bendiciones a lo largo de mi vida.

A mi familia en general por cada consejo impartido, a mis amigos y compañeros con los cuales compartimos miles de momentos y experiencias en el transcurso de la época universitaria.

Índice general

Revisión de tribunal	i
Derechos de autoría.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen	xiii
Abstract	xv
Introducción.....	1
CAPITULO 1	2
Problematización.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivo general	2
1.3 Objetivo específicos.....	2
1.4 Justificación.....	3
CAPITULO 2	4
Marco teórico	4
2.1 Antecedentes de investigaciones anteriores	4
2.2 Fundamentación teórica	5
2.2.1 Evolución de la norma ISO 9001.....	5
2.2.2 Norma ISO 9001 versión 2000.....	6
2.2.3 Norma ISO 9001 versión 2008.....	7
2.2.4 Norma ISO 9001 versión 2015.....	8
2.2.6 Los principales principios de la gestión por procesos	10
2.2.5 Qué es la gestión por procesos	11
2.2.7 Principal objetivo de la gestión por procesos.....	12
2.2.8 Importancia de la gestión por procesos.....	12
2.2.9 Principales elementos de la gestión por procesos.....	13

2.2.9 Clasificación de los procesos.....	14
2.2.11 Qué es el mapa de procesos.....	15
2.2.12 Funciones del mapa de procesos	16
2.2.13 Importancia del mapa de procesos.....	17
2.2.14 Definición de un proceso.....	17
2.2.15 Definición de un procedimiento	18
2.2.17 Por qué se debe tener una caracterización de proceso	19
2.2.18 Elementos de una caracterización de procesos	20
2.2.19 Qué es un diagrama de procesos.....	21
2.2.20 Tipo de diagramas de flujo o por procesos.....	21
2.2.21 Simbología de un diagrama de flujo o procesos.....	24
2.2.22 Importancia de utilizar diagramas de flujo	25
2.2.23 Control, Seguimiento y medición de sus procesos	26
2.2.24 Qué son los indicadores.....	27
2.2.25 Codificación de documentos	29
2.2.26 Importancia de codificar los documentos.....	29
2.2.27 Como codificar los documentos	30
2.3 Definición de terminos basicos	31
CAPITULO 3	33
Marco metodológico	33
3.1 Diseño de la investigación	33
3.2 Tipo de Investigación.....	33
3.3 Población y muestra.....	34
3.4 Técnicas de investigación	34
3.5 Procedimiento.....	35
CAPITULO 4	36
Resultados de la investigación.....	36

4.1 Procesamiento- Identificación de puestos de trabajo.....	36
4.2 Procesamiento del Mapa de procesos y despliegue de sus procesos.	36
4.3 Procesamiento y caracterización de sus procesos.....	38
4.4 Procesamiento de los subprocesos o procedimientos.	71
4.5 Procesamiento del subproceso o procedimiento de Revisión Técnica Vehicular	134
4.6 Lista Maestra de los procesos y procedimientos	152
4.7 Análisis de datos.....	156
4.8 Análisis, interpretación y presentación de resultados	157
4.9 Aplicación y resultados.....	163
CAPITULO 5	165
Conclusiones y Recomendaciones	165
5.1 Conclusiones	165
5.2 Recomendaciones.	167
CAPITULO 7	168
Bibliografía y Anexos	168
7.1 Bibliografía	168
7.2 Anexos	172

Índice de tablas

Tabla 1: Documentos del sistema integrado de gestión	30
Tabla 2: Despliegue de los procesos de la Direccion Municipal de Transito Guano	37
Tabla 3:Caracterizacion de los procesos de Direccion Informacion general	39
Tabla 4:Objeto y alcance del proceso.....	39
Tabla 5:Descripcion de las actividades del proceso.....	40
Tabla 6:Recursos del proceso	41
Tabla 7:Responsable y autoridades del proceso	41
Tabla 8:Principales riesgos y oportunidades del proceso	41
Tabla 9:Indicadores del proceso	42
Tabla 10: Caracterizacion de los procesos de Gestion Informacion tecnica general.....	44
Tabla 11: Objeto y alcance del proceso.....	44
Tabla 12: Descripcion de las actividades del proceso.....	44
Tabla 13: Recursos del proceso	45
Tabla 14: Responsable y autoridades del proceso	45
Tabla 15: Principales riesgos y oportunidades del proceso	46
Tabla 16: Indicadores del proceso	46
Tabla 17:Caracterizacion de los procesos de Gestion Informacion tecnica general.....	48
Tabla 18: Objeto y alcance del proceso.....	48
Tabla 19: Descripcion de las actividades del proceso.....	48
Tabla 20: Recursos del proceso	49
Tabla 21: Responsable y autoridades del proceso	49
Tabla 22: Principales riesgos y oportunidades del proceso	49
Tabla 23: Indicadores del proceso	50
Tabla 24: Caracterizacion de los procesos de Gestion transito tecnica general	52

Tabla 25: Objeto y alcance del proceso.....	52
Tabla 26: Descripcion de las actividades del proceso.....	52
Tabla 27: Recursos del proceso	53
Tabla 28: Responsable y autoridades del proceso	53
Tabla 29: Principales riesgos y oportunidades del proceso.....	54
Tabla 30: Indicadores del proceso	54
Tabla 31: Caracterizacion de los procesos de Gestion transito general	56
Tabla 32: Objeto y alcance del proceso.....	56
Tabla 33: Descripcion de las actividades del proceso.....	56
Tabla 34: Recursos del proceso	57
Tabla 35: Responsable y autoridades del proceso	58
Tabla 36: Principales riesgos y oportunidades del proceso.....	58
Tabla 37: Indicadores del proceso	58
Tabla 38: Caracterizacion de los procesos de MRTV general	60
Tabla 39: Objeto y alcance del proceso.....	60
Tabla 40: Descripcion de las actividades del proceso.....	60
Tabla 41: Recursos del proceso	61
Tabla 42: Responsable y autoridades del proceso	61
Tabla 43: Principales riesgos y oportunidades del proceso.....	62
Tabla 44: Indicadores del proceso	62
Tabla 45: Caracterizacion de los procesos de MRVPD general.....	64
Tabla 46: Objeto y alcance del proceso.....	64
Tabla 47: Descripcion de las actividades del proceso.....	64
Tabla 48: Recursos del proceso	65
Tabla 49: Responsable y autoridades del proceso	65

Tabla 50: Indicadores del proceso	66
Tabla 51: Caracterizacion de los procesos de PO genaral.....	66
Tabla 52: Objeto y alcance del proceso.....	68
Tabla 53: Descripcion de las actividades del proceso.....	68
Tabla 54: Recursos del proceso	68
Tabla 55: Responsable y autoridades del proceso	69
Tabla 56: Indicadores del proceso	69
Tabla 57: Caracterizacion de los procesos de PO genara.....	70
Tabla 58: Objeto y alcance del proceso.....	70
<i>Tabla 59: Descripcion de las actividades del proceso</i>	<i>156</i>
Tabla 60: Recursos del proceso	162

Índice de figuras.

Figura 1: ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015.....	9
Figura 2: Enfoque Basado en los Procesos.	11
Figura 3: Elementos de un Proceso.....	13
Figura 4: Mapa de Procesos.	16
Figura 5: Elementos de un Proceso.....	17
Figura 6: Formato Vertical.	22
Figura 7: Formato Horizontal.	22
Figura 8: Formato Panorámico.	23
Figura 9: Simbología Gráfica para Diagramas de Flujo.	25
Figura 10: Diagramas de Flujo.	26
Figura 11: Mapa de Procesos de la Dirección.	36
Figura 12: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Desbloqueo Vehicular.	75
Figura 13: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Bloqueo Vehicular.....	80
Figura 14: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Reemplazo de Placa Vehicular.	85
Figura 15: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Pérdida de Matrícula Vehicular.....	90
Figura 16: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cambio de Servicio de Particular a Público.....	95
Figura 17: Diagrama de flujo del Procedimiento de Habilitación Vehicular.....	100
Figura 18: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Digitación 1	106
Figura 19: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Recaudación.	110
Figura 20: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Revisión Vehicular.	114
Figura 21: Diagrama de Flujo Del Procedimiento de Concesión de Operación.	119
Figura 22: Diagrama de Flujo del Procedimiento del Turnero.	125
Figura 23: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Transferencia de Dominio.....	129

Figura 24: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Posesión Efectiva.	133
Figura 25: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Alineación al Paso	138
Figura 26: Diagrama de Flujo del Procedimiento de medición de frenado.	142
Figura 27: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Fosa de Inspección.	147
Figura 28: Diagrama de flujo del Procedimiento de intensidad luminosa.	151
Figura 29: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.....	157
Figura 30: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.....	157
Figura 31: Días con Mayor Afluencia de Vehículos.	158
Figura 32: Gráfico de Barras de Días con Mayor Afluencia de Vehículos (optimizado)...	158
Figura 33: Días Normales de Revisión.	159
Figura 34: Días Normales de Revisión (optimizado).	159
Figura 35: Datos estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.	160
Figura 36: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.....	160

Índice de Anexos

Anexos 1: Dirección Municipal de Transito del Cantón Guano	172
Anexos 2: Manual de la Gestión Por Procesos Para DTTTSV-CG.	173
Anexos 3: Acta de Entrega del Manual de la Gestión por Procesos de la DTTTSV-CG.....	173
Anexos 4: Firma de los Colaboradores de la DTTTSV-CG.	174
Anexos 5: Concesión Del Permiso De Operación.....	174
Anexos 6: Registro De las Características del Vehículo.	175
Anexos 7: Sistema Axis 4.0 (Agencia Nacional de Tránsito).....	175
Anexos 8: Sistema Check Point (Agencia Nacional de Tránsito).	175
Anexos 9: Iconos del Sistema de Axis 4.0 (Agencia Nacional de Tránsito).	176
Anexos 10: Sistema de Revisión Técnica Vehicular (RTV -DTTTSV-CG).....	176
Anexos 11: Certificado y Adhesivo Holográfico de Seguridad de RTV (vehículos).	177
Anexos 12: Certificado y Adhesivo Holográfico de Seguridad de RTV (motos).....	177
Anexos 13: Check List Previo a la Matriculación.	178
Anexos 14: Equipos de Alineación al Paso y Suspensión RTV.....	178
Anexos 15: Equipos de frenómetro RTV.....	179
Anexos 16: Fosa de Inspección RTV.	179
Anexos 17: Regloscopio o Luxómetro RTV.....	180
Anexos 18: Base De Datos de RTV.	180
Anexos 19: Norma Técnica Ecuatoriana de RTV.	181
Anexos 20: Resolución 008 De La Agencia Nacional de Tránsito.	181
Anexos 21: Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.....	182
Anexos 22: Ordenanza Municipal de TTTSV Cantón Guano.	182
Anexos 23: Formato de la caracterización de los procesos.	182
Anexos 24: Formato para los subprocesos o procedimientos	183

Resumen

La Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo es una Institución Gubernamental que se dedica a la prestación de servicios como: Revisión Técnica Vehicular, Transferencias de Dominio y Permisos de Operación a nivel de la provincia, con la finalidad de facilitar a los clientes un servicio con buenos resultados.

Se realizó la propuesta de implementación de la gestión por procesos en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y se presentó un modelo que ayuda tanto en el sector administrativo u operativo de la Institución para así poder agilizar los trámites al momento de adquirir el servicio.

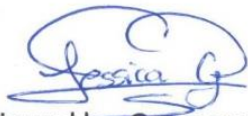
Para ello fue indispensable identificar los procesos actuales que presenta la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y basado en la Normativa ISO 9001:2015 se logró diseñar la propuesta del manual de la gestión por procesos, la misma que contiene: mapa de procesos, catálogo de procesos, lista maestra, caracterización de los procesos y diagramación de los procedimientos. Lo cual se logró demostrar a la Institución la optimización de actividades que no generan valor en el proceso de revisión técnica vehicular y en base a los resultados se documentaron un total de 8 procesos y 26 registros.

Palabras claves: Gestión por procesos – Macroproceso - Procesos – Procedimientos – Actividad - Tareas - Norma – Cliente- Indicadores – Diagrama de flujo.

ABSTRACT

The Municipal Traffic Directorate of the Guano canton, Chimborazo Province, is a Government Institution that provides services such as Vehicle Technical Review, Domain Transfers, and Operating Permits at the province level, to facilitate Customers a facility with excellent results. It was developed a proposal based on a model that helps to the administrative and operational sector to expedite the procedures when acquiring the service for the implementation of process management in the Municipal Traffic Directorate of Canton Guano. It was essential to identify the current processes presented by the Municipal Directorate of Transit of the Guano Canton and based on the ISO 9001: 2015 Standard. It was possible to design the proposal of the process management manual, which contains: process map, catalog of processes, master list, characterization of operations, and diagramming of procedures. It was possible to demonstrate to the Institution the optimization of activities that do not generate value in the vehicle technical review process.

Keywords: management process - Macroprocess - Processes - Procedures - Activity - Tasks - Standard - Client - Indicators – Flowchart.



Reviewed by: Guaranga, Jessica

LINGUISTIC COMPETENCES TEACHER



Introducción

Desde principios de la historia la gestión por procesos en la época preindustrial o artesanal, el individuo no tomaba mayor relevancia en gestionar cada uno de sus procesos, y solo se enfocaba en cumplir con el cliente. Al transcurrir los años evoluciona la gestión de la calidad y conjuntamente la gestión por procesos, el cual obtiene mayor importancia para las organizaciones. A inicios del siglo XX se recurrió a la administración de sus procesos, logrando el cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente. La gestión por procesos ayuda a mejorar los resultados de las organizaciones, gestionando cada una de sus actividades que generan el valor máximo de los servicios.

El presente trabajo busca mejorar paulatinamente cada uno de los procesos y procedimientos de matriculación que realiza la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, para lo cual se efectuara un diagnóstico preliminar en todas las áreas de la institución, para así mejorar cada una de sus actividades, con el fin de proporcionar la satisfacción de atención al cliente.

Este proyecto de investigación denominado gestión por procesos tiene como finalidad diagnosticar la situación actual de los procesos y mejorar el servicio de atención al cliente, de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y en base a los resultados del diagnóstico realizar una propuesta de la gestión por procesos en esta dirección, para posteriormente realizar la mejora continua el mismo que permita dotar un trabajo y cumplimiento de calidad.

CAPITULO 1

Problematización

1.1 Planteamiento del problema

La Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, es una institución gubernamental y al permanecer casi 5 años brindando su servicio de matriculación y revisión vehicular, proporciono a los clientes del Cantón y áreas aledañas a realizar los diferentes trámites de matriculación, debido que al momento la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano no cuenta con un modelo de gestión y existe una alta demanda de este servicio, la cual se ha llegado a determinar quejas presentadas por los clientes, esto puede ser debido a que la gran afluencia de clientes que llega a la institución, ya que el servicio no es requerida por el cliente, ya sea por falta de planificación por parte de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano o el desconocimiento y ausencia de definición de sus procesos, por parte de los involucrados, por lo tanto la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano requiere documentar los procesos y procedimientos para lograr optimizar tiempos al momento de prestar el servicio. Por tal motivo se va a realizar la propuesta de implementación de la gestión por procesos.

1.2 Objetivo general

- Elaborar la propuesta de implementación de la gestión por procesos en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

1.3 Objetivo específicos

- Identificar los procesos y jerarquizar los mismos, en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.
- Caracterizar los procesos y diagramar los procedimientos, de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón del Cantón Guano.

- Diseñar los formatos de los documentos y registros de cada uno de los procesos y procedimientos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón del Cantón Guano.
- Diseñar la propuesta del manual de la gestión por procesos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón del Cantón Guano.

1.4 Justificación

Con el pasar de los años las organizaciones, han tenido que solucionar diversidad de problemas tanto internos como externos, ya que ha dado como resultado que cada operario desde su puesto de trabajo debe tener la suficiente responsabilidad para cumplir sus metas y objetivos. En todas las organizaciones, la sumatoria de todas las actividades que se desarrolla en forma ordenada se denomina proceso y busca el cumplimiento de sus metas y objetivos fijados por la alta dirección buscando así la mejora continua.

Hoy en día, la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano situada a diez minutos del Cantón Riobamba, actualmente no cuenta con un modelo de gestión por procesos que ayude a los trabajadores agilizar cada una de las actividades al momento de ejecutar un trámite.

El presente proyecto de investigación, busca la manera de facilitar y agilizar los diferentes procesos de matriculación en el sector administrativo y operativo de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, con el fin de proporcionar al usuario un servicio eficiente al momento de adquirir el servicio solicitado.

Con estos antecedentes y en base al problema determinado en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano nace la necesidad de elaborar una propuesta de implementación de la gestión por procesos para establecer lineamientos específicos y concretos en cada una de sus actividades, garantizando un mejor servicio a cada uno de sus clientes.

CAPITULO 2

Marco teórico

2.1 Antecedentes de investigaciones anteriores

En la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano no se ha realizado investigaciones en temas de gestión por procesos, pero en diferentes organizaciones se han realizados temas similares en cuanto a la ejecución del tema como:

- “Investigación y Análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013”.
 - Universidad de Guayaquil.
 - Autor: Ing. Jessica katherine Rodríguez Pionce.
- “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar”.
 - Escuela Politécnica Nacional.
 - Autor: Aída Corina Guanín Moreno y María Rosa Andrango Cuzco.
- “Modelo de sistema de gestión por procesos en entidades del estado”.
 - Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
 - Autor: Manuel Ignacio Augusto Castillo Palomino.

De los ítems mencionados anteriormente, se hará referencia para la presente investigación.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Evolución de la norma ISO 9001

En los años 1980 el control calidad pasó a ser garantía de calidad. La Calidad ya no se limita únicamente al producto sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente. (Rodríguez, s.f.)

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión: el producto, así como los servicios creados y aprovisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad. (Rodríguez, s.f.)

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a todo parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. Se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad - que se encuentra bajo la responsabilidad de la alta dirección – con la ayuda de riesgos y oportunidades identificadas y juzgadas pertinentes para la empresa; teniendo en cuenta el contexto, los desafíos y a todas las partes interesadas pertinentes para la empresa. (Rodríguez, s.f.)

2.2.2 Norma ISO 9001 versión 2000

La norma ISO 9001 versión 2000 realizó algunos cambios según Santos (2018) establece que:

Uno de los cambios significativos y que fue de gran trascendencia, es la incorporación de 3 normas en una sola, con la posibilidad de que la empresa pueda excluir la aplicación de aquellos requisitos que no apliquen en función de sus actividades.

Otra de las novedades más importantes de esta edición es la incorporación de los 8 principios de calidad, que se transforman en un marco de referencia de los requisitos de la norma y en los pilares incuestionables de cualquier sistema de gestión de calidad.

Estos 8 principios que se convirtieron en un portaestandarte de las ISO, son los siguientes:

8 principios de calidad: ISO 9001:2000.

- Enfoque en procesos.
- Participación del personal.
- Liderazgo.
- Enfoque al cliente.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
- Toma de decisiones basada en hechos.
- Mejora continua.
- Enfoque en sistemas. (pp.10-11)

2.2.3 Norma ISO 9001 versión 2008

La norma ISO 9001 versión 2008 perteneciente a la cuarta edición de la norma presenta algunas modificaciones según Santos (2018) establece que :

- La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos.
- La organización debe asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual de los documentos.
- La organización debe asegurarse de que los documentos de origen externo que la organización determina son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, los cuales son identificables y cuantificables.
- La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad, y g) recomendaciones para la mejora.
- El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- La empresa debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.
- Control de los equipos de seguimiento y medición. (pp.12-13)

2.2.4 Norma ISO 9001 versión 2015

Las empresas y organizaciones de todo el mundo, grandes o pequeñas, deben tener todo su sistema de calidad con base en las normas ISO serie 9001, cuya última actualización se realizó en 2015. De esta manera, verifican su capacidad para proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de la conformidad. (Luna, 2018)

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos, de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto, puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA. (Norma ISO 9001:2015, p. 3)

Según la Norma ISO (9001:2015) establece que :

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta NI. La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y debe:

- determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

- abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.
- mejorar los procesos y el SGC.

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. (pp.7-8)

Los principales cambios de la norma ISO 9001: 2015.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

Figura 1: ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015.

Fuente 1: Nueva ISO 9001 2015.

2.2.6 Los principales principios de la gestión por procesos

Según Moreno y Cuzco, (2015) afirman que:

- Orientación a las necesidades y requerimientos del mercado, cliente.
- Reconocimiento de un mapa de procesos organizacional.
- Caracterización de un patrón claro de propiedad para supervisar y poder mejorar el nivel de cumplimiento en base a los requisitos y objetivos.
- Reconocimiento de los procesos y designarlos como clave.
- Diseño o rediseño de los procesos clave.
- Administración a los procesos identificados como claves para implementar control y mejora.
- Implementación de control, mejora y planificación de la calidad.
- Aplicación de un sistema de indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los procesos desde la perspectiva interna-externa.
- Identificación de indicadores para visualizar la evolución y aplicación de planificación, acción, desarrollo, comprobación.
- Los procesos deben ser auditados con el fin de verificar el grado de cumplimiento para identificar el desarrollo de los procedimientos.(p.15)

2.2.5 Qué es la gestión por procesos

La gestión por procesos al ser un tema con mayor información hoy en día se ha tratado definirlo como. Según Carrasco (2009) define que:

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología. (pp. 21-22)

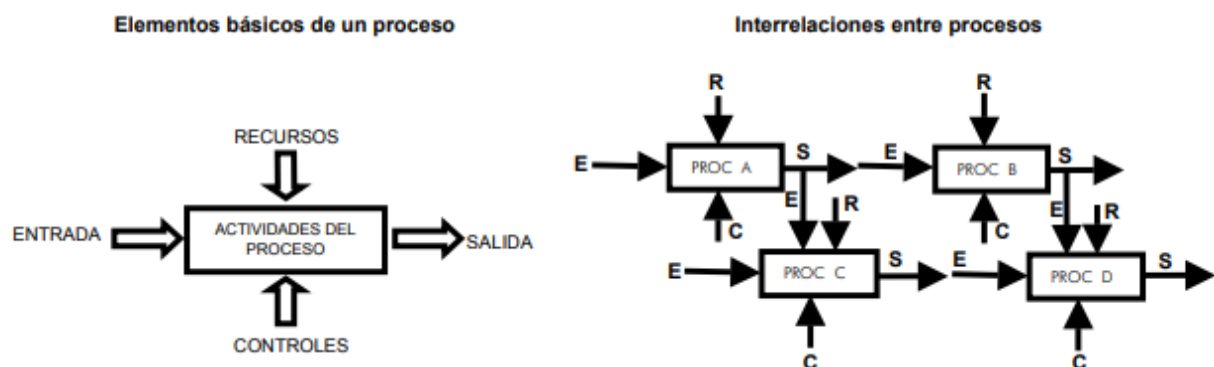


Figura 2: Enfoque Basado en los Procesos.

Fuente 2: La Gestión por Procesos (2005).

2.2.7 Principal objetivo de la gestión por procesos

Según Moreno y Cuzco (2015) menciona el principal objetivo de la gestión por procesos y afirma que:

- Reducción de los costos los cuales resultan ser innecesarios y que no generan valor.
- Disminuir los plazos para la entrega para mejorar la calidad, el valor que los clientes perciben.
- Agregar las actividades que generar un valor adicional al servicio, el cual sea fácil de percibir por el cliente.(p.17)

2.2.8 Importancia de la gestión por procesos

La gestión por procesos ayuda a que la empresa pase de trabajar por departamentos con una estructura que se basa en las jerarquías, a una organización que se enfoca en los procesos, se sustenta en el mapa de procesos y necesita de la colaboración de todas las partes. Para que esta orientación tenga mejores resultados se debe fortalecer el trabajo en equipo y definir las responsabilidades, con el propósito de obtener un mejor desarrollo de las actividades e incrementar el valor agregado para el cliente. Por medio de la gestión por procesos se genera un cambio en la empresa para que mejoren los procesos en relación a la calidad, eficiencia, eficacia y disminuyan los riesgos de operación. Los procesos deben controlarse y mejorarse de forma continua en el tiempo para que cumplan con los requisitos del consumidor, por eso es preciso dar seguimiento a las necesidades del cliente para de esta manera evaluar y validar la satisfacción de los requerimientos. (Mera, 2015, p.47)

2.2.9 Principales elementos de la gestión por procesos

Según Moreno y Cuzco (2015) menciona los principales elementos y establece que:

- Las entradas del proceso, son aquellas que van a ser transformadas por las diversas actividades a ser desarrolladas dentro del mismo para tener un producto final o brindar un servicio.
- Red de actividades, es aplicada según la secuencia de actividades para cada unidad de flujo la cual se presenta según los diagramas, para diferenciar las actividades y puntos que se desarrollan en cada unidad para que posteriormente sean transformadas.
- Estructura en la información la cual es indispensable para la gestión de cada uno de los procesos y la cual debe estar disponible cuando se lo requiera.
- Salidas del proceso es el resultado que se obtiene sobre la unidad de flujo el cual se considera como el fruto de todo el proceso.(p.19)

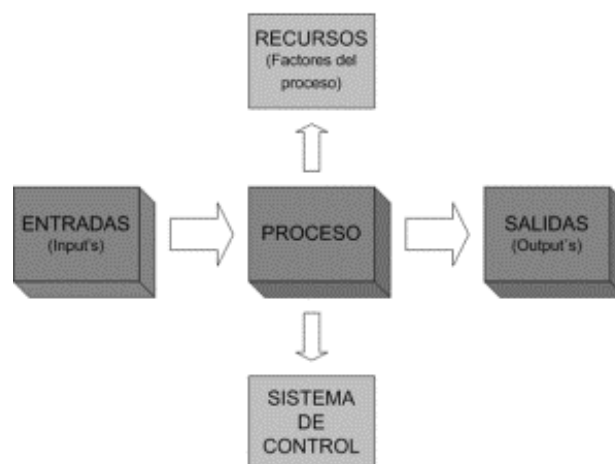


Figura 3: Elementos de un Proceso.

Fuente 3: Collell & Asociados, C.A.

2.2.9 Clasificación de los procesos

Los procesos se clasifican en procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyo para un mejor entendimiento analizaremos cada uno de los procesos mencionados anteriormente.

- **Procesos Estratégicos:**

Los procesos estratégicos o visionarios, se relacionan con las responsabilidades de la alta gerencia, brindan la planificación, organización y dirección para que opere el negocio y se cree valor para el cliente interno-externo, concretan y comunican las estrategias, los objetivos, las políticas, las metas y los valores organizacionales, de esta forma proporcionan las directrices a toda la empresa. Los procesos estratégicos son frecuentes, genéricos, pero a la vez dispares ya que dependen de la estrategia que adopte la organización, se relacionan con la visión y ayudan a controlar y mejorar de forma continua el trabajo que realiza la organización. (Mera, 2015, p.34)

- **Procesos Clave:**

Los procesos de la cadena de valor se denominan también operativos o claves, se vinculan de forma directa con el producto que comercializa la empresa y con la misión de la organización, tienen el propósito de cumplir con los requisitos y las necesidades de los clientes, y buscan el equilibrio para la empresa entre los riesgos y beneficios. Para controlar y gestionar los procesos de la cadena de valor es necesario la intervención de los procesos estratégicos y de apoyo. (Mera, 2015, p.34)

- **Procesos de Apoyo:**

Los procesos de apoyo o de soporte brindan el apoyo que requieren de manera principal los procesos de la cadena de valor, y proporcionan todos los recursos de infraestructura, tecnología, talento humano, finanzas entre otros medios necesarios, de esta manera se cumple con los requerimientos de los clientes internos y satisface los requisitos del cliente externo. Dentro del enfoque por procesos es fundamental entender, analizar, identificar y clasificar las actividades y los procesos, para obtener una efectiva y simple estructura de procesos, por ende una visión global del trabajo que realiza la empresa. (Mera, 2015, pp.34-35)

2.2.11 Qué es el mapa de procesos

Un mapa de procesos es la representación gráfica de los procesos existentes en la organización. Expresa los procesos y las relaciones entre sí y con el exterior. Al mismo tiempo, atiende a la clasificación de los procesos según su naturaleza de procesos clave, soporte y estratégicos. Cualquier organización debe regirse y funcionar bajo un enfoque de procesos. Como punto de partida debe plantearse todas y cada una de las actividades que realiza; establecer las interrelaciones que mantienen entre sí y, a partir de ahí, definir una serie de procesos. (Gestión, s.f.)

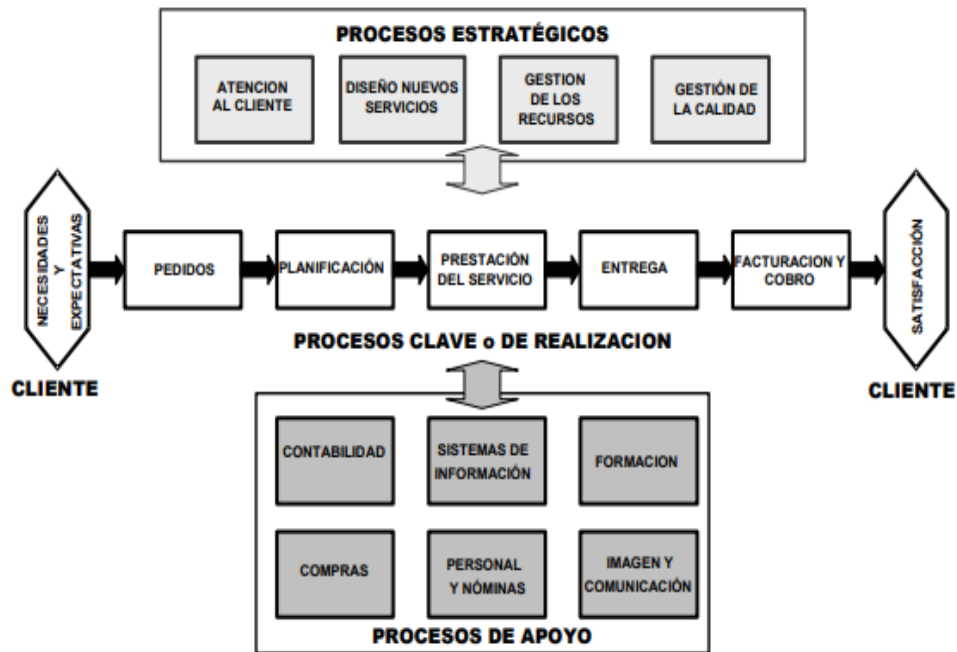


Figura 4: Mapa de Procesos.

Fuente 4: La Gestión por Procesos (2005).

2.2.12 Funciones del mapa de procesos

Una de las principales funciones para establecer un mapa de procesos es:

- Definir los objetivos estratégicos de la empresa y los diferentes departamentos.
- Alinear los objetivos de cada área de actividad con los de la compañía.
- Definir roles y responsabilidades dentro de la plantilla.
- Resaltar todo el trabajo que se lleva a cabo por los diferentes empleados.
- Mejorar la comunicación entre los distintos trabajadores y departamentos, evitando que se produzca el llamado efecto silo.
- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes.
- Identificar ventajas competitivas de la empresa.
- Detectar posibles desviaciones o errores de forma rápida y descubrir posibles mejoras en la gestión de proyectos en cuanto a tiempo o calidad. (Management, 2017)

2.2.13 Importancia del mapa de procesos

La importancia de realizar un mapa de procesos es de:

- Mayor capacidad de adaptación y flexibilidad ante nuevos retos.
- Incremento de la eficacia de todos los departamentos.
- Optimización de los recursos de la empresa.
- Aumento de la participación de los empleados.
- Mejor coordinación interdepartamental y e interpersonal.
- Ajuste de la actividad a los objetivos.
- Mayor comunicación en el seno de la organización.
- Más facilidad y exactitud en el análisis de datos.
- Mejoras en la productividad y resultados de la empresa.
- Impulso de la competitividad, en definitiva. (Management, 2017)

2.2.14 Definición de un proceso

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (Mallar, 2010)

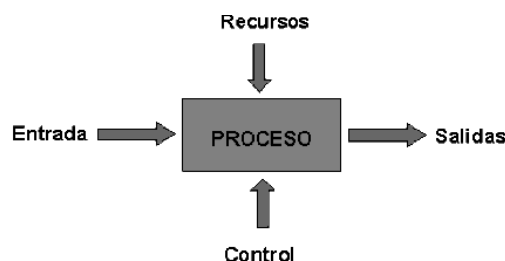


Figura 5: Elementos de un Proceso.

Fuente 5: ISO 9001 Calidad Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000.

2.2.15 Definición de un procedimiento

Procedimiento, es un conjunto de actividades normalizadas, que definen la forma en la que se debe efectuar las actividades o el proceso. El procedimiento tiene que cumplirse en cada etapa del proceso. Los procedimientos son estáticos, evidencian la serie de pasos que se efectúa en las actividades o el proceso, se concentran en cumplir normas, el objetivo es ejecutar la actividad o el proceso y documentan las actividades que realizan las personas involucradas en el proceso. (Mera, 2015)

- Estructura y Formato

La estructura y formato de los procedimientos documentados (en papel o medios electrónicos) deberían estar definidos por la organización de las siguientes maneras: textos, diagramas de flujo, tablas, una combinación de éstas, o por cualquier otro método adecuado de acuerdo con las necesidades de la organización. Los procedimientos documentados deberían contener la información necesaria (véase 4.5.2) y cada uno de ellos una identificación única. (Norma Venezolana ISO 10013:2002, s.f, p.13)

Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente se aplican a las tareas dentro de una función. (Norma Venezolana ISO 10013:2002, s.f, p.13)

2.2.16 Qué es la caracterización de un proceso

Es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por unos proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y salidas hacia los clientes o usuarios. Adicionalmente, en este documento se hace referencia a otra serie de elementos que caracterizan al proceso como: la política de operación, los riesgos asociados, los activos de información, la gestión documental, los recursos necesarios para la operación del proceso, la normatividad aplicable, los mecanismos de monitoreo y seguimiento, entre otros. En nuestro Sistema Integrado de Gestión, la caracterización de un proceso es un tipo documental que hace parte del Listado maestro de documentos del aplicativo ISOLUCIÓN. (Camacho, s.f, p.4)

2.2.17 Por qué se debe tener una caracterización de proceso

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. (Camacho, s.f, p.5)

2.2.18 Elementos de una caracterización de procesos

- **Actividades:** Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso.
- **Entradas:** Una o más actividades puedes requerir un elemento para dar inicio a una actividad o proceso. Este proceso pasa a través de una transformación para convertirse en una salida.
- **Salidas:** Son los elementos transformados resultantes de un proceso. A menudo puede considerarse que la salida de proceso corresponde la entrada del siguiente.
- **Clientes:** Es quien recibe el elemento resultante del proceso.
- **Recursos:** Son los elementos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso. No se transforman pero son necesarios en el proceso.
- **Proveedores:** Suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.
- **Líder:** Es el encargado responsable del proceso.
- **Objetivo:** Es el objetivo a lograr mediante la realización del proceso. Se compone de un verbo en infinitivo más la salida principal más los atributos.
- **Alcance:** Donde inicia y hasta dónde va el proceso.
- **Documentos:** Información con medio de soporte relacionada al proceso.
- **Parámetros de control:** Control de los atributos para la salida de lo que se va a entregar.
- **Requisitos:** Dadas las características del proceso y el sector en el que se encuentra, hay unos requisitos a tener en cuenta. (ISO 9001, 2015)

2.2.19 Qué es un diagrama de procesos

Un diagrama de procesos se considera como una representación gráfica de cada uno de los pasos que siguen una secuencia de actividades en un proceso o procedimiento para la identificación con el empleo de símbolos según sea la naturaleza, en la que se incluye la información necesaria según las que se consideren necesarias como son distancias, cantidad requerida, tiempo etc. (Moreno y Cuzco, 2015, p.23)

El diseño de un diagrama de flujo genera una descripción visual para las actividades implicadas en el proceso según la secuencia y relación entre cada uno de las actividades, para facilitar una rápida comprensión de las mismas, cual su relación entre ellas, el flujo de la información, los materiales, los procesos, el número de pasos para el proceso, operaciones interdepartamentales para seleccionar los adecuados procesos de indicadores. (Moreno y Cuzco, 2015, p.23)

2.2.20 Tipo de diagramas de flujo o por procesos

El diagrama de proceso es una forma gráfica de presentar los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza. Incluye, además, toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido. (Moreno y Cuzco, 2015, p.25)

- Formato vertical:

Moreno y Cuzco (2015) lo define así: “Para identificar el flujo de las secuencias de las operaciones las cuales van de arriba hacia abajo. Se considera una lista con un orden sistemático de las operaciones del proceso empleado con la información necesaria según los propósitos” (p 25).

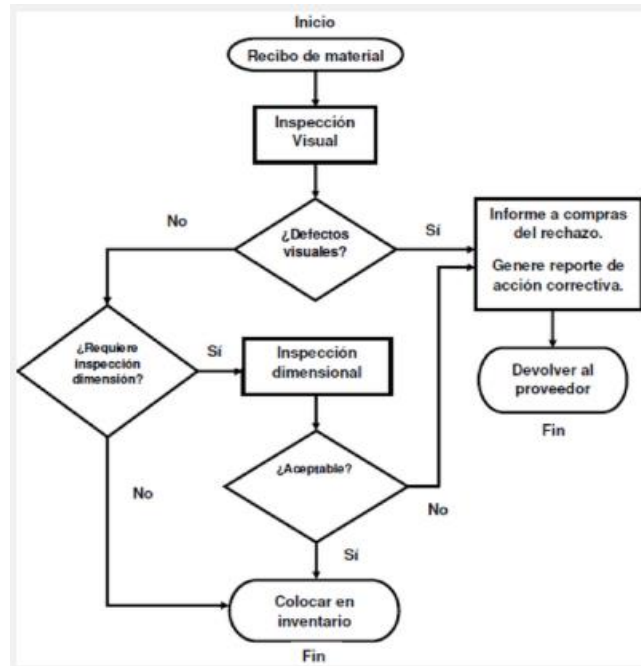


Figura 6: Formato Vertical.

Fuente 6: Emprender Fácil Platzilla.

- Formato horizontal

En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha. (Anonimo, 2017)

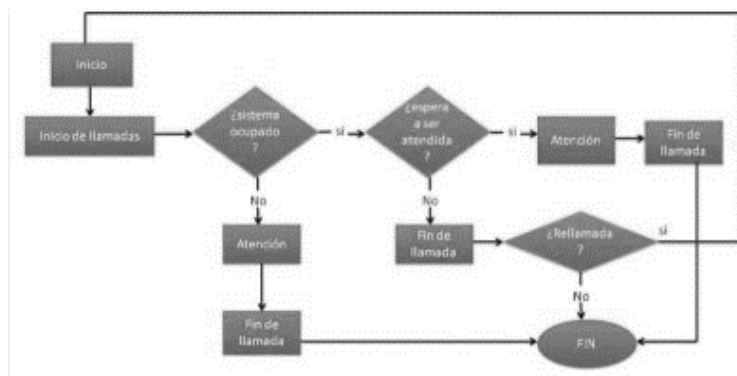


Figura 7: Formato Horizontal.

Fuente 7: Emprender Fácil Platzilla.

- Formato panorámico

Moreno y Cuzco (2015) menciona que: “Proceso representado por una sola carta en el cual se puede identificar en una sola mirada, para que sea más rápido su lectura, facilitando su comprensión. Aquí se registra en línea vertical, horizontal y las diversas acciones” (p 27).

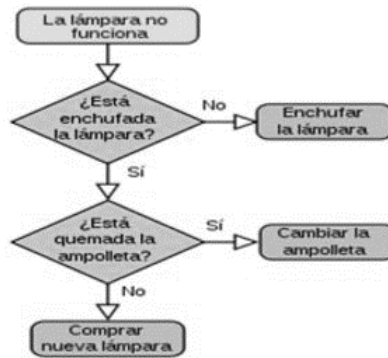


Figura 8: Formato Panorámico.

Fuente 8: Procesos de Manufactura.

- Diagrama de bloques

El diagrama de bloques es una forma de representar gráficamente las relaciones entre las variables de un sistema se usa para representar el flujo de señales y la función realizada por los componentes del sistema la función de cada componente se representa en forma de su función de transferencia. (Blanco, Barber, Malfaz, & Salichs, s.f, p.3)

- Diagrama funcional

El diagrama de flujo funcional es otro tipo de diagrama de flujo, que muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo, una dimensión adicional que resulta ser especialmente valiosa cuando el tiempo total del ciclo constituye un problema. El diagrama de flujo funcional puede utilizar símbolos de los diagramas de flujo estándares o de bloque. Un diagrama de flujo funcional identifica cómo los departamentos funcionales, verticalmente orientados, afectan un proceso que fluye horizontalmente a través de una organización. (Edukativos.com, 2013)

- Diagrama de actividades

Un diagrama de actividad está asociado a la implementación de un caso de uso. El propósito de este diagrama es enfocarse en los flujos manejados por el procesamiento interno (en contraposición con eventos externos). Se debe usar diagrama de actividad en situaciones donde todos o la mayoría de los eventos representan la finalización de acciones generadas internamente (esto es, flujo de control procedural). Este tipo de diagrama no es adecuado en situaciones donde ocurren eventos asincrónicos. (Ingeniería de Software, s.f, p.3)

2.2.21 Simbología de un diagrama de flujo o procesos

Para elaborar un Diagrama de Flujo se cuenta con una amplia variedad de símbolos y cada uno tiene su objetivo y su significado. Además, se utilizan en contextos específicos, para que puedan ser comprendidas la información correspondiente al combinarlos. Se trata de símbolos universales, con formas especiales, que permiten presentar las variadas secuencias de pasos que se dan durante el proceso. A través de las líneas y flechas, se dan a conocer las relaciones que existen entre esos pasos. (Polo, s.f.)

Los símbolos básicos para un diagrama de flujo son los siguientes

- Óvalos: Para iniciar o finalizar el diagrama de flujo.
- Rectángulos: Utilizados como cuadro de texto.
- Flechas: Representan la continuidad del diagrama. Funcionan como conectores entre símbolos y, de acuerdo a dónde apunte, indicarán la secuencia del proceso.
- Rombos: Sirven para identificar las preguntas o cuestionamientos dentro del proceso.
- Cuadrado: Desarrollo o proceso de control.
- Línea continua: Es el flujo de la información modo formulario o de documentación en apoyo de papel escrito.

- Línea interrumpida: Significa flujo de la información de modo de formulario digital.

(Polo, s.f.)

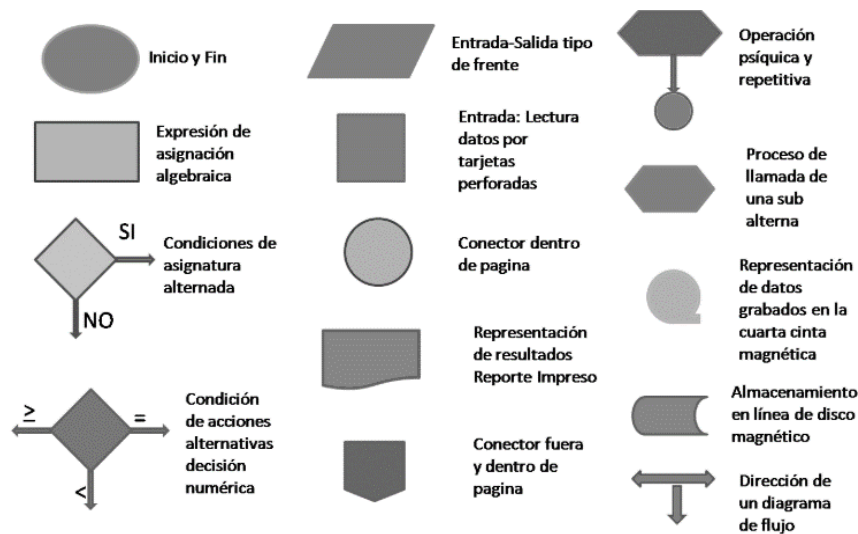


Figura 9: Simbología Gráfica para Diagramas de Flujo.

Fuente 9: Emprender Fácil Platzilla.

2.2.22 Importancia de utilizar diagramas de flujo

Según Moreno y Cuzco (2015) menciona los principales beneficios de utilizar los diagramas de flujo y afirma que:

- Facilita la obtención de la visión del proceso para mejorar la comprensión, la diagramación permite centrarse en los aspectos específicos y apreciar las interrelaciones de los procesos para generar otros procesos y subproceso.
- Definición de los límites de un proceso, ya que a veces los límites no resultan ser evidentes, muchas veces se define los proveedores, clientes, involucrados.
- Facilita la identificación de los clientes, e identificar las necesidades ajustar los procesos a la satisfacción de los requerimientos y expectativas.
- Estimulación del pensamiento analítico con el fin de estudiar a los procesos para la generación de alternativas más útiles.

- Proporcionar un método para generar una comunicación eficaz para introducir la capacitación con una diagramación.
- Un diagrama de flujo permite establecer un valor agregado para las diversas actividades que son parte del proceso.
- Constituir un modelo de referencia para establecer los diversos mecanismos de control para medir los procesos, llevar a los objetivos y desarrollar las operaciones a cabo.
- Facilitar los estudios para aplicar acciones y mejorar las variables de tiempos costos, actividades mejorando la eficacia y eficiencia.
- Implementación de un punto de comienzo para desarrollar acciones de reingeniería.(p.24)











SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Figura 10: Diagramas de Flujo.

Fuente 10: Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión.

2.2.23 Control, Seguimiento y medición de sus procesos

El Enfoque basado en Procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos. (Gonzales, 2016)

De este modo, para que un Sistema de Gestión de Calidad se lleve a cabo de una forma eficiente, deberá tener evidencias en las que se puede basar el proceso de toma de decisiones y mejoras. La medición y el seguimiento o monitoreo son actividades fundamentales para reunir estas evidencias, por lo tanto las organizaciones deben utilizar la información como prueba de aptitud para la utilización de los recursos de seguimiento y medición. (Gonzales, 2016)

2.2.24 Qué son los indicadores

Pinzon (2013) Define un indicador a: “Es una relación entre variables (cuantitativas o cualitativas) específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo con los resultados esperados del plan, programa o proyecto, proporcionando una escala con la que pueda medirse el cambio real logrado” (p 11).

- Indicador de entrada

Moreno y Cuzco (2015) Afirma: “Miden la naturaleza y cuantía de los factores que directa o indirectamente utilizan las organizaciones para llevar a cabo su actividad. Son la base para la evaluación económica y de eficiencia en la gestión de los planes de formación” (p 33).

- Indicador de salida

Moreno y Cuzco (2015) Afirma: “Miden el nivel de servicios prestados por un programa. Exige su análisis detallado y conocer, de forma pormenorizada, la totalidad de sus actividades” (p 33).

- Indicador de eficiencia

Valoran si la transformación de recursos en bienes y servicios se realiza con un rendimiento adecuado o no. Para ello, se analizan los recursos utilizados, las operaciones y procedimientos realizados para la obtención de los bienes o servicios, los servicios proporcionados por la

organización, todo orientado a la medida y mejora del rendimiento. (Moreno y Cuzco, 2015, p.33)

- Indicador de calidad

Son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. Los indicadores de calidad, idealmente pocos aunque representativos de las áreas prioritarias o que requieren supervisión constante de la gestión. (Moreno y Cuzco, 2015, p.34)

- Realistas: relacionados con las “dimensiones” significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- Efectistas: que se centren en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles: en forma de gráficos de fácil interpretación, accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones del parámetro que se está midiendo.
- Económicos: sencillos de calcular y gestionar. (Moreno y Cuzco, 2015, p.34)

- Indicadores operacionales

Moreno y Cuzco (2015) lo define así: “Miden el trabajo realizado, ya sea en función de la cantidad o de la calidad de él. Miden la cantidad de actividades y procedimientos realizados, en relación con metas o estándares establecidos previamente” (p 34).

- Indicadores de eficacia

Moreno y Cuzco (2015) lo define así: “Miden el grado en que son alcanzados los objetivos de un programa, actividad u organización” (p 34).

- Indicador de cultura

Moreno y Cuzco (2015) lo define así: “Miden el volúmenes de la calidad del ambiente, nivel de eficiencia y eficacia del comportamiento, capital humano, Indicadores de satisfacción de empleados” (p 34).

2.2.25 Codificación de documentos

Realizar una codificación de los documentos es una tarea necesaria para gestionar los distintos departamentos de la organización, los proyectos y los servicios que ofrece. Además, dicha codificación de los documentos es muy importante para la norma ISO 9001 2015. La norma ISO 9001 2015 certifica que una organización cumple con los diferentes requisitos de calidad que garantizan la satisfacción de los clientes. Es necesario obtenerla y renovarla de forma periódica, además de informar al consumidor que cumple con un Sistema de Gestión de Calidad establecido. (ISO 9001:2015, 2018)

2.2.26 Importancia de codificar los documentos

La codificación de documentos es importante para garantizar el corrector flujo, almacenamiento y utilización de la documentación textual o audiovisual de la organización.

- La correcta codificación documental permite a los responsables de calidad de nuestra empresa para almacenar en distintas carpetas con acceso limitado toda esa documentación que nuestros departamentos generan y manejan a diario.
- Los manuales de calidad, procedimiento, actuaciones, prevención de riesgos laborales, etc.
- Los planes generales de comunicación externa e interna, los planes de formación y promoción interna, etc.
- El registro de las comunicaciones internas entre los distintos miembros de un departamento. (ISO 9001:2015, 2018)

2.2.27 Como codificar los documentos

La codificación de documentos se hará en una combinación de números arábigos y letras mayúsculas, tomando como referencia los tipos de procesos y los procesos como se detalla a continuación: Se inicia con las dos primeras letras del nombre del tipo de proceso, seguido de las dos primeras letras del nombre del proceso, luego las dos primeras letras del tipo de documento y por último el número consecutivo del documento a dos dígitos. (GUIA Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, p.3)

Tabla 1: *Documentos del sistema integrado de gestión*

Documentos	Códigos
Manual de Calidad	MC
Política	PO
Objetivos	OB
Caracterización	CA
Procedimientos	PR
Planes	PL
Guías	GU
Formatos	FO
Instructivos	IN
Registros	RE
Títulos externos	DE

Fuente 11: Guía para la elaboración y codificación de documentos.

Ejemplo codificación para docencia

Tipo de proceso: Misional.

Nombre del Proceso: Docencia.

Tipo de documento: Procedimiento.

Consecutivo: 01

MI-DO-PR01. (GUIA Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, p.3)

2.3 Definición de terminos basicos

Gestión por procesos: Carrasco (2009) lo define así: “La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (p 21).

Macroproceso: Carrasco (2009) lo define así: “Es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos” (p 27).

Proceso: Carrasco (2009) lo define así: “Proceso es un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes” (p 27).

Procedimiento: Es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, abrir la caja, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional. (Carrasco, 2009, p.29)

Actividad: Carrasco (2009) lo define así: “las actividades son los elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso”(p 28).

Tarea: La tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica). Generalmente están incluidas en los procedimientos. Aquí hizo grandes aportes Frederick W. Taylor, en particular con los estudios de métodos, tiempos y movimientos. Otra vez la clave es el tiempo de duración y la relación con otras tareas y actividades. (Carrasco, 2009, p.29)

Norma: Carrasco (2009) lo define así: “Es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad. A veces son adhesiones voluntarias y otras obligadas, como una norma legal de cuidado del ambiente. En ambos casos, las normas están para cumplirse” (p 29).

Cliente: Carrasco (2009) lo define así: “En la gestión de procesos se recupera el sentido original del término cliente, es decir, aquella persona u organización a quien servimos y de quien recibimos ingresos” (pp. 29-30).

Indicador: Pinzon (2013) lo define así: “Elemento que permite medir el cumplimiento de un objetivo o una actividad de la gestión institucional, mediante el comparativo de una, dos o más variables contra unos estándares o niveles de medición” (p 19).

Diagrama de flujo: Ramonet (2013) afirma que: “Esta herramienta es un método realmente potente y simple para cumplir con su principal objetivo: facilitar la comunicación entre personas implicadas” (p 1).

CAPITULO 3

Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación que se llevara a cabo es de tipo “No experimental”, ya que no se manipularan ninguna de las variables, puesto que sólo se observa el fenómeno en su ambiente natural para analizarlo. Dentro de este diseño la investigación se clasifica como transeccional, debido a que se recolectan datos en tiempo real y su propósito es describir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, estos pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

- Investigación de campo

Al realizar este tipo de investigación nos ayudó a recopilar información real ya que nos permitió estar inmerso en el campo y participar en cada una de las actividades que los trabajadores realizan a diario y así obtener una investigación verídica.

3.2 Tipo de Investigación

- Investigación descriptiva

La investigación será de carácter descriptiva, ya que solamente se describe y se analiza la situación actual de los procesos existentes en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano presenta, con el fin de tener una correcta interpretación y una amplia gama de información sobre las actividades que desempeña la institución.

3.3 Población y muestra

La Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano cuenta con 20 trabajadores, 4 trabajadores en la línea de revisión Técnica, 12 trabajadores administrativos, 1 guardia, 1 trabajador de limpieza y 2 choferes por lo que se desarrolló un análisis en los puestos de trabajo razón por la cual no fue necesario realizar el cálculo de la muestra.

3.4 Técnicas de investigación

Para determinar y realizar un diagnóstico preliminar en la institución, se procedió a identificar cada una de sus áreas, mediante entrevistas con el personal de la institución y la observación directa en las instalaciones de la institución, para así conocer los procesos actuales que desarrolla la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

Enfocándonos principalmente en los procesos de revisión técnica vehicular ya que ahí se utilizó un equipo de medición como es el cronómetro, para así obtener datos en cada una de las actividades que están involucradas en el proceso de revisión técnica y así proponer nuevos métodos y eliminar actividades que no generan valor, con el fin de mejorar el servicio de revisión técnica vehicular.

3.5 Procedimiento

Para realizar la presente investigación llamado gestión por procesos en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, se procedió a realizar un reconocimiento preliminar de la institución de lo cual se deduce lo siguiente:

- Al realizar el reconocimiento de la institución y al aplicar la observación directa se logró obtener un amplio panorama de la identificación de cada uno de sus procesos.
- Mediante entrevistas realizadas con cada uno de los trabajadores que laboran el Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano se logró complementar la información de cada uno de sus procesos.
- Una vez obtenida la información de la institución y a la vez realizado cada entrevista con los trabajadores se procedió a realizar y establecer el mapa de procesos, para así determinar cada una de las interrelaciones que existe en la institución y subdividirlo a cada uno de dichos procesos.
- Una vez establecido el mapa de procesos se procedió a la caracterización de cada uno de los procesos de toda la institución para así lograr establecer sus entradas, salidas, controles y actividades que desarrolla.
- Una vez realizado la caracterización de cada uno de sus procesos se procedió a realizar los procedimientos estableciendo así el cómo de ejecutar el mismo y así obtener una facilidad de entendimiento logrando tener un documento escrito que ayude a la capacitación de nuevo personal que ingrese a desempeñar las labores en la institución.
- Principalmente nos enfocamos en el desarrollo del proceso de revisión técnica vehicular ya que ahí se logró tomar mediciones de tiempo, logrando así proponer una mejorara en cada una de sus actividades agilizando el servicio de revisión técnica.

CAPITULO 4

Resultados de la investigación

4.1 Procesamiento- Identificación de puestos de trabajo

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó un estudio minucioso y procedió a la identificación y análisis de la institución para describir cada uno de sus procesos aplicando entrevistas a cada uno de los trabajadores y departamentos que presenta la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

4.2 Procesamiento del Mapa de procesos y despliegue de sus procesos.

Una vez identificado he analizado cada uno de sus procesos en la Dirección Municipal de Tránsito se procedió a establecer el mapa de procesos ya que ahí se tendrá una mejor visión para describir cada uno de sus procesos en estratégicos, claves y de apoyo.

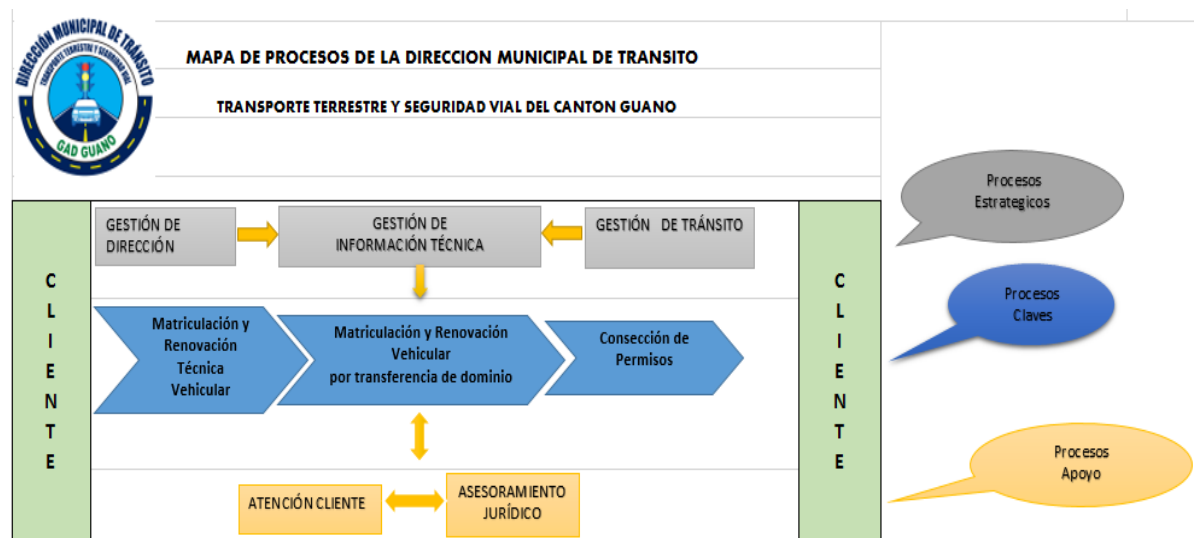


Figura 11: Mapa de Procesos de la Dirección.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 2:


Despliegue de los procesos de la Dirección Municipal de Transito del Cantón Guano.

MACROPROCESO	TIPO	PROCESOS	SUBPROCESOS
Dirección de Tránsito Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano	Estratégicos	Gestión de Dirección	Desbloqueo Vehicular
		Gestión de Información Técnica	Bloqueo Vehicular Reemplazo de placas Duplicado de placas robo
		Gestión de Tránsito	Perdida de Matricula Cambio de Servicio particular a público Cambio de Servicio público a particular Deshabilitación de vehículos Habilitación de vehículos
	Claves	Matriculación y Renovación Técnica Vehicular	Registro y Digitación de datos vehicular. Recaudación Alineación al paso Medición de frenado Inspección en fosa Intensidad luminosa Validación de datos en el sistema.
		Matriculación y Renovación Vehicular por transferencia de dominio	Revisión visual vehicular. Revisión Jurídica Emisión de turnos Recaudación Validación en el sistema.
		Concesión de permisos	Emisión del Permiso de Operación
	Apoyo	Atención Cliente	Designación de turnos
		Asesoramiento Jurídico	Transferencia de dominio Transferencia de dominio por posesión efectiva Transferencia de dominio por triple traspaso

Elaborado por: El Autor

4.3 Procesamiento y caracterización de sus procesos.

- Caracterización de los procesos estratégicos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestion de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 12 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE DIRECCIÓN DE DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 13 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 3:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Director DTTTSV-CG	Estratégico	Gestión Dirección

Elaborado por: El Autor.

Tabla 4:

Objetivo y Alcance

Objetivo	Alcance
Planificar las actividades mediante los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito, Leyes, Normas y Ordenanzas Municipales.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de Gestión de la Dirección que inicia con la planificación presupuestaria anual y finaliza con el archivo físico y digital sobre la ejecución de proyectos

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 14 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 5:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Ordenanza de la Dirección Municipal de TTT- SV.	Consejo Municipal.		Elaborar, programar y ejecutar el presupuesto económico y financiero de la Dirección.	Director de la DTTSV-CG.	Informe con la elaboración del presupuesto económico para ejecución de proyectos.	Consejo Municipal del Cantón Guano	Alcalde y Concejales del Cantón.
Informe con la elaboración del presupuesto económico para ejecución de proyectos.	Director		Planificar y elaborar el plan maestro de Tránsito y Transporte terrestre.	Director de la DTTSV-CG.	Informe técnico propuesto para la ejecución de proyectos.	Consejo Municipal	Alcalde y Concejales del Cantón.
Solicitud emitida en la página web de la Agencia Nacional de Tránsito.		Presidente de la compañía.	Emitir títulos habilitantes de transporte en las modalidades autorizadas a los GAD's Categoría "B" en base a informes técnicos y jurídicos.	Director; Analista y Abogado de la DTTSV-CG	Informe Técnico y aprobación de la resolución		Permisos de operación de la compañía
Ordenanzas, Leyes de TTTSV, Normas y Resoluciones.	Agencia Nacional de Tránsito Municipal		Cumplir y hacer cumplir las leyes, Ordenanzas, Normas y Resoluciones de los organismos competentes de acuerdo a las normas vigentes.	Director de la DTTSV-CG.	Socialización de los cambios del reglamento de la Agencia Nacional de Tránsito	Personal que trabaja en la DTTSV-CG	
Ordenanzas, Leyes de TTTSV, Normas y Resoluciones	Agencia Nacional de Tránsito		Proponer ordenanzas con referencia a los diferentes temas de transporte	Director de la DTTSV-CG.	Informe con la elaboración de las nuevas ordenanzas propuestas.	Consejo Municipal	Alcalde y Concejales del Cantón.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 15 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 6:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Director DTTSV-CG; Alcalde, Concejales y Consejo Municipal
Financiero	Administración
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, Equipos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 7:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Responsable Director DTTSV-CG	Director
Alcalde Concejales		Alcalde, Concejales Consejo Municipal

Elaborado por: El Autor.

Tabla 8:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de recursos. Falta de compromiso por la Alta Gerencia.	Fomentar el turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.

Elaborado por: El Autor.



	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 16 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 9:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de planificación de la dirección	TG: planificación de dirección. NEG: Promedio de proyectos ejecutados. NEC: Promedio de planificación presupuestaria.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide el promedio de proyectos ejecutados y planificación presupuestaria	Anual	12 meses	Director de DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 17 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 18 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 10:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Técnico de información DTTTSV-CG.	Estratégico.	Gestión de Información Técnica.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 11:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar toda la información sobre los procedimientos para la matriculación vehicular y orientar al cliente en cuanto a procesos de matriculación.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de Gestión de Información técnica que inicia cuando el usuario presenta conflictos en los procesos de matriculación y documentación y finaliza con la orientación al cliente, aprobación y verificación de la documentación.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 12:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	.	Usuarios	Recepción de Solicitudes.	Técnico de Información	Solución de problemas en los procesos de matriculación.	.	Usuarios.
Documentación original por parte del usuario matricula cedula.		Usuarios	Revisión de documentos antes de ser digitados.	Técnico de Información	Aprobación de documentación original de los usuarios por parte del Técnico de ifn.		Usuarios
Aprobación de documentación original		Usuarios	Digitar y verificar documentos.	Técnico de Información	Ingreso de Datos en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.		Usuarios

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 19 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa la tabla 12

Documentación de contratos de Transferencia de dominio.	Usuarios	Verificar las firmas y los documentos que no sean alterados.	Técnico de Información	Aprobación de documentación de los contratos de transferencia de dominio.	Usuarios.
Solicitud especificando el motivo de traspaso.	Usuarios.	Traspaso de placas de una provincia a otra.	Técnico de Información.	Otorgación del permiso sobre el traspaso de placa.	Usuarios.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 13:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Técnico de Información.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 14:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Técnico de Información DTTSV-CG.	Usuarios Técnico de Información

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 20 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 15:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de cooperación de los usuarios.	Orientación al cliente en cuanto a procesos de información.


Elaborado por: El Autor.

Tabla 16:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de clientes atendidos.	TG: Tasa de clientes atendidos. NEG: Número de Usuarios atendidos. NEC: Número de usuarios que ingresaron a la DTTSV-CG.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de clientes atendidos o de clientes que ingresaron a la Dirección.	Diario	1 mes	Técnico de Información.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 21 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE TRÁNSITO

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 22 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 17:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Analista de Tránsito DTTSV-CG	Estratégico	Gestión de tránsito

Elaborado por: El Autor.

Tabla 18:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Planificar estudios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de Gestión de Tránsito que inicia con la planificación de estudios de transporte terrestre y seguridad vial y finaliza con el archivo físico digital sobre la ejecución de proyectos planificados.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 19:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de una Solicitud u Oficio	Dirección		Elaboración de estudios y proyectos de TTTSV que requiera la Dirección.	Analista de Tránsito.	de Informes técnicos con la elaboración de proyectos propuestos.	.Director DTTSV-CG.	
Reglamentos de la Agencia Nacional de Tránsito, Leyes y Ordenanzas	Dirección Consejo Municipal.		Controlar el cumplimiento del servicio de transporte de la ciudadanía de acuerdo a las frecuencias autorizadas por el organismo competente.	Analista de Tránsito	de .Documento que contiene los tiempos establecidos de las diferentes unidades.	Director DTTSV-CG.	

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 20 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa la tabla 19

Solicitud u Oficio de los Diferentes Operadores de Transporte	Representantes de las diferentes Operadoras.	Emitir informes técnicos relacionados a las Operadoras de Transporte de acuerdo a las competencias asumidas.	Analista de Tránsito	de	Informe que contiene el análisis técnico de las diferentes unidades que circulan en el Cantón.	Director DTTSV-CG.	Representantes de la Unidades.
---	--	--	----------------------	----	--	--------------------	--------------------------------

Elaborado por: El Autor.

Tabla 20:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Analista de Tránsito.
Financiero	Administración
Tecnológico	Impresora, Ordenadores.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 21:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Analista de Tránsito de DTTSV-CG	Director, Analista de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 22:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal Falta de recursos	Implementar nuevas rutas y frecuencia de las diferentes Unidades de Transporte pública y comercial.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 24 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019


Tabla 23:

Indicadores del proceso

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximación o proceso	Responsable
Nivel de ejecución de planificación.	TG: Nivel de ejecución de planificación. NEG: Numero de Proyectos ejecutados. NEC: Numero de Proyectos planificados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de proyectos ejecutados y planificados.	Semestral	12 meses	Analista de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

- Caracterización de los procesos claves de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Código: CL-MRTV-CA4
		Pág: 25 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE MATRICULACIÓN Y RENOVACIÓN TÉCNICA VEHICULAR

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Código: CL-MRTV-CA4
		Pág: 26 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 24:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Jefe de Matriculación.	Clave	Matriculación y Renovación Técnica Vehicular

Elaborado por: El Autor.

Tabla 25:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario la satisfacción del servicio que otorga la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de MRTV el cual inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito con el vehículo y finaliza con la revisión del estado del vehículo y asignación del Sello y Stikers que emite la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 26:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Documentos con los requisitos		Cliente.	Emisión un turno.	Operador de contacto de la DTTSV-CG.	Asignación del turno.		Cliente.
Asignación del turno y matrícula y cedula.		Cliente.	Ingreso y verificación de los datos del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Orden con los pagos previos a cancelarse.		Cliente.
Orden de pago.		Cliente.	Cancelación de pagos pendientes e impuestos que rige la DTTSV-CG.	Recaudador de la DTTSV-CG.	Recibo de pago.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón	Código: CL-MRTV-CA4
	Guano.	Pág: 27 de 139
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica	Versión: 01
	Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 26

Llaves del propietario del vehículo.	Ciente.	Revisión del estado del vehículo bajo parámetros normativos que exige la Agencia Nacional de Tránsito	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Ficha de evaluación.	Ciente.
Ficha de evaluación	Revisor Técnico.	Verificación de la documentación que contiene la evaluación del estado del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Otorgación del sello y stickers siempre y cuando haya cumplido los parámetros establecidos por Ley.	Usuarios.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 27:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Recaudador, Digitación.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores, Equipos mecatrónicos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 28:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Jefe de Matriculación DTTSV-CG	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Recaudador, Digitación.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón	Código: CL-MRTV-CA4
	Guano.	Pág: 24 de 139
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica	Versión: 01
	Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 29:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas del sistema. Falta de compromiso de los trabajadores.	Acogida de turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.


Elaborado por: El Autor.

Tabla 30:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de revisión de vehicular	TG: tasa de revisión de vehicular. NEG: Número de clientes que aprobaron la revisión técnica vehicular. NEC: Número de clientes que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de usuarios que aprobaron la revisión vehicular y usuarios que ingresaron a la dirección.	Diario	1 año	Jefe de Matriculación DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Código: CL-MRVTD-CA5
		Pág: 29 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE MATRICULACIÓN Y RENOVACIÓN VEHICULAR POR TRANSFERENCIAS DE DOMINIO.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Código: CL-MRVTD-CA5
		Pág: 30 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 31:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Abogado de la DTTSV-CG. Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Clave.	Matriculación Renovación Vehicular por transferencia de dominio.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 32:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario la satisfacción del servicio que otorga la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de MRVTD que inicia cuando el usuario ingresa con la documentación y finaliza con la revisión del vehículo y asignación de la nueva especie que emite la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 33:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Vehículo.		Cliente.	Revisión de las características originales del vehículo.	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Check List con los datos del vehículo.		Cliente.
Check List y contrato de compra-venta.	Revisor Técnico.	Cliente.	Revisión de la documentación que contiene del contrato de compraventa.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe Jurídico de Aprobación de la documentación.		Cliente.
Documentación aprobada con los requisitos		Cliente.	Emisión un turno.	un Operador de contacto de la DTTSV-CG.	Asignación del turno.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.			Código: CL-MRVTD-CA5
				Pág: 31 de 139
				Versión: 01
				Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 33

Asignación del turno y matrícula y cedula.	Ciente.	Ingreso y verificación de los datos del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Orden con los pagos previos a cancelarse.	Ciente.
Orden de pago.	Ciente.	Cancelación de pagos pendientes e impuestos que rige la DTTSV-CG.	Recaudador de la DTTSV-CG.	Recibo de pago.	Ciente.
Claves del propietario del vehículo.	Ciente.	Revisión del estado del vehículo bajo parámetros normativos que exige la Agencia Nacional de Tránsito.	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Ficha de evaluación (equipos mecánicos de la Dirección).	Ciente.
Ficha de evaluación (Equipos mecánicos de la Dirección).	Revisor Técnico o.	Verificación de la documentación que contiene la evaluación del estado del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Otorgación del sello y stickers siempre y cuando haya cumplido los parámetros establecidos por Ley.	Cientes.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 34:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Abogado, Digitadores Recaudador.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Equipos mecánicos, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Código: CL-MRVTD-CA5
		Pág: 27 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 35:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Abogado de la DTTSV-CG. Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Abogado, Digitadores Recaudador.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 36:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas en del sistema.	Acogida turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.


Elaborado por: El Autor.

Tabla 37:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de aprobación de documentos	TG: tasa de aprobación de documentos. NEG: Número de contratos y especies entregadas. NEC: Número de contratos revisados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de contratos y especies entregadas y el número de contratos revisados.	Diario	5 años	Abogado y Revisor Técnico de la Dirección.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 33 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE TRÁNSITO DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de tránsito	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 34 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 38:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Analista de Tránsito.	Clave	Gestion de tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 39:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Elaboración de estudios y proyectos de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de concesión de operación que inicia cuando el cliente ingresa a la Dirección de Tránsito para verificar los requisitos sobre concesión de permisos y finaliza con la ejecución de informes y otorgación del permiso de operación de la compañía.

Elaborado por: El Autor

Tabla 40:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Formularios de los permisos de operación y solicitud (ANT).		Gerencia de la compañía.	Revisión de formularios.	Analista de tránsito de la DTTSV-CG.	Aprobación de los formularios y solicitud.		Cliente.
Estudio de factibilidad emitido por la compañía.		Gerencia de la compañía.	Revisión de estudio de factibilidad y nómina de socios.	Analista de tránsito de la DTTSV-CG	Informe que contiene la aprobación o denegación del estudio.		Cliente.
Ordenanza y Reglamentos de la Agencia Nacional de Tránsito	Director de la DTTSV-CG.		Ejecución del Plan de movilidad.	de la DTTSV-CG.	Documento que contiene la asignación de cupos disponibles que se asigna a la compañía.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Permisos de Operación.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 35 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 40

Aprobación de la documentación.	Gerencia de la compañía.	Elaboración del Informe Técnico.	Analista de Tránsito de la DTTSV-CG.	Documentos que contienen las resoluciones específicas a la compañía.	Cliente.
Documentos que contienen las resoluciones específicas a la compañía.	Analista de tránsito.	Elaboración del Informe jurídico.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe jurídico y legal para la circulación de la compañía.	Cliente.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 41:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Analista de Tránsito, Abogado.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 42:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Analista de Tránsito DTTSV-CG	Analista de Tránsito, Abogado y Representante de la compañía.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Permisos de Operación.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 36 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 43:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Disponibilidad de cupos. Falta de recursos por los socios. Tiempo de ejecución del permiso. Desconocimiento por parte del delgado de la compañía en cuanto a trámites.	Ingreso económico para la compañía. Optimización de tiempo en los usuarios.

Elaborado por: El Autor.


Tabla 44:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximad o proceso	Responsable
Tasa de permisos de operación	TG: tasa de permisos de operación. NEG: Número de formularios y permisos de operación aprobados. NEC: Número de formularios que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\sum iNEG}{\sum iNEC}$	Mide el número de formularios y permisos de operación aprobados permisos y de los formularios ingresaron a la Dirección.	Anual	12 meses	Analista de Tránsito de la DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

- Caracterización de los procesos de apoyo de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención al cliente.	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 37 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención de clientes	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 38 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 45:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Turnero de la DTTTSV-CG.	Apoyo	Atención a clientes.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 46:

Objetivo y Alcance.


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario toda la información sobre los requisitos de los procesos de matriculación vehicular.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de emisión de turnos que inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito y finaliza con la asignación de un turno en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 47:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Solicitar información de los requisitos de los procesos de matriculación.		Cliente.	Atención al cliente.	Operador de contacto DTTSV-CG.	Cliente informado sobre requisitos.		Cliente.
Revisar documentación original requisitos .		Cliente.	Emisión de turnos en la Base de Datos.	Operador de contacto DTTSV-CG.	Emisión de Turnos Asignados.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención al cliente	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 39 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 47

Ordenanza municipal y reglamento de la ANT.	Director.	Registro de ingreso y egreso de documentos.	Operador de contacto DTTSV-CG	de Documentación diaria de usuarios atendidos.	Director y Jefes de la DTTSV.
Disposición escrita por una solicitud u oficio.	Director y Jefes de la DTTSV.	Certifica actas, acuerdos, resoluciones y documentación interna de la dirección.	Operador de contacto DTTSV-CG	de Emisión de documentación que requiera la dirección.	Director y Jefes de la DTTSV.
Disposición por el Director y Jefes de matriculación.	Director y Jefe de matriculación.	Tramita y prepara documentos de la DMTTTSV	Operador de contacto DTTSV-CG	Informe con la elaboración de las nuevas ordenanzas propuestas.	Consejo Municipal Alcalde y Concejales del Cantón.

Elaborado por: EL Autor.

Tabla 48:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Turnero de la DTTTSV-CG.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores, Equipos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 49:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Responsable Turnero de DTTSV-CG.	Turnero de la DTTTSV-CG y Clientes

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Emisión de turnos	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 40 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 50:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas en del sistema.	Acogida turismo en el Cantón Guano. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.


Elaborado por: El Autor.

Tabla 51:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Índice de atención al cliente	TG: tasa de atención al cliente. NEG: Número de clientes asignados un turno. NEC: Número de clientes que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de usuarios emitidos un turno y de usuarios que ingresaron a la dirección.	Diario	1 mes	Operador de contacto DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 41 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE ASESORAMIENTO JURIDICO DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 42 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 52:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Abogado de la DTTSV-CG.	Apoyo	Asesoramiento Jurídico.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 53:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Patrocinar ante los jueces y tribunales competentes, la defensa judicial de la Dirección de TTTSV en asuntos de carácter jurídico y legal.	Este proceso cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a la caracterización del proceso de asesoramiento jurídico que inicia cuando el usuario realiza transferencias de dominio, permisos de operación y finaliza con la elaboración de informes y resoluciones jurídicas de aprobación de la documentación.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 54:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	Director.		Elaborar proyectos de contratos, convenios, informes.	Abogado de la DTTSV-CG.	documentación que contiene proyectos convenios e informes que requiera la Dirección.	Director.	
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	Director.		Analiza y emite dictámenes de carácter legal que fueron sometidos a su consideración por el Director.	Abogado de la DTTSV-CG.	Documentación que contiene informes de carácter legal.	Director.	

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 43 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa
de tabla 54

Documentación escrita por el analista de tránsito y solicitud u oficina por el representante de la compañía.	Analista de Tránsito y presidente de la compañía	Emitir informes jurídicos para las resoluciones de títulos habilitantes.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe jurídico que contiene aprobación sobre títulos habilitantes.	Usuarios.
--	--	--	-------------------------	--	-----------

Elaborado por: El Autor.

Tabla 55:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Abogado de la DTTSV.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 56:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Abogado de la DTTSV-CG.	Director, Analista de Tránsito, Abogado y Usuarios.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 44 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 57:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de compromiso de los trabajadores. Inasistencia a reuniones	Creación de nuevas compañías.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 58:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de cálculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximación o proceso	Responsable
Índice de efectividad.	TG: Tasa de clientes atendidos. NEG: Número de Contratos aprobados. NEC: Número de contratos revisados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de contratos aprobados y el número de contratos revisados.	Diario	1 mes	Abogado de la Dirección.

Elaborado por: El Autor.

4.4 Procesamiento de los subprocesos o procedimientos.


- Elaboración de los procedimientos estratégicos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSTITO, TRANSPORTE
TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
CANTÓN GUANO**


**PROCEDIMIENTOS APLICADO A LOS PROCESOS
ESTRATEGICOS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE
TRÁNSITO DEL CANTÓN GUANO**

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano.	Código: ES-DI-PR01
	PROCESO: Gestión de Dirección.	Pág: 46 de 139
	SUBPROCESO: Desbloqueo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Desbloqueo	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR UN DESBLOQUEO VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección. SUBPROCESO: Desbloqueo PROCEDIMIENTO: Desbloqueo	Código: ES-DI-PR01
		Pág: 37 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general desbloqueo vehicular

- **Objetivo**


Verificar la documentación de desbloqueo vehicular e ingresar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de la Dirección que inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito con la documentación requerida para realizar el desbloqueo vehicular y finaliza con la habilitación del vehículo.


- **Responsable**

Director de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano.	Código: ES-DI-PR01
	PROCESO: Gestión de Dirección.	Pág: 48 de 139
	SUBPROCESO: Desbloqueo.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento desbloqueo vehicular

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de bloqueo del vehículo.	N/A.	Cliente informado respecto a requisitos para cumplir con la siguiente actividad.
2	Requisitos del cliente: 1.-Original de la matrícula vigente. 2.-Oficio de la fiscalía ordenada el desbloqueo. 3.-Telegrama de desbloqueo de la policía judicial. 4.-Copia de la denuncia del robo. 5.-Documentos personales originales.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos que sean los originales.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Requisitos aprobada (documentación aprobada).
3	Documentación aprobada.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por del desbloqueo del vehículo.	N/A	Cliente informado respecto a la Cant. a cancelar
4	Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Una vez realizado el pago por desbloqueo el Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al Director e ingresa al módulo de desbloqueo vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Registro digital en el sistema axis del cliente externo.
5	Registro digital en el sistema axis del cliente externo.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Mediante el sistema axis se despliega los parámetros que se debe digitar en el sistema como: 1.-Datos de la persona. 2.-Datos del vehículo. 3.-Escaneo de los documentos.	N/A	Registro digital de la documentación en el sistema. persona vehiculo y sistema

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano.	Código: ES-DI-PR01
	PROCESO: Gestion de Dirección.	Pág: 49 de 139
	SUBPROCESO: Desbloqueo.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

6	Registro de la documentación en el sistema.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez que el Director registra se socializa de manera verbal al cliente los nombres completos y número de placa vehicular.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 5.	Vehículo desbloqueado.
---	---	---------------------------	-----------------------	--	---	------------------------

Elaborado por: El Autor.

3.- Diagrama de flujo del procedimiento del desbloqueo vehicular.

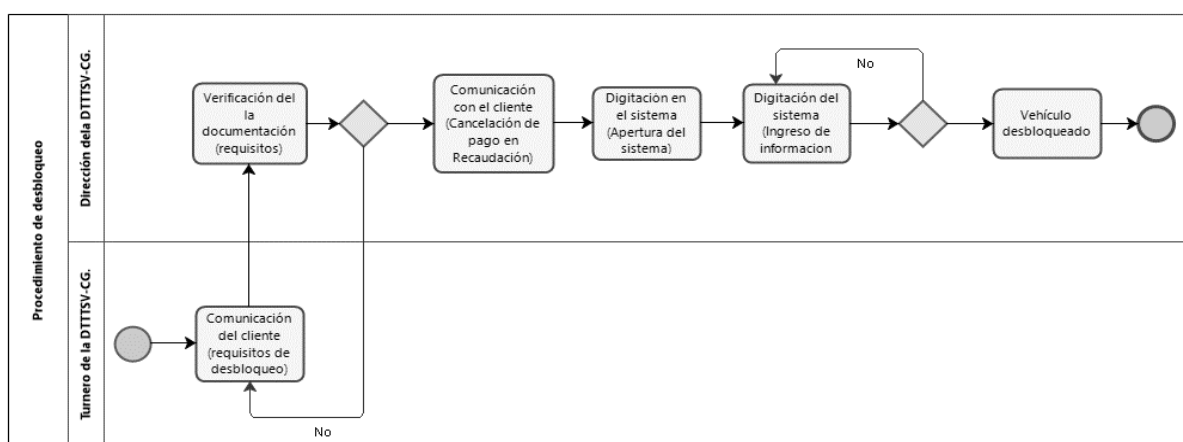


Figura 12: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Desbloqueo Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de desbloqueo vehicular

- Registro


Registro	Ubicación	Orden	Recuperación	Acceso	Retención	Disposición
Desbloqueo de vehículo.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente		Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No Aplica	Desbloqueo de vehículo.	01		Director de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Gestion de Dirección.	Pág: 50 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR UN BLOQUEO VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Gestion de Dirección.	Pág: 51 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo.	Versión: 01
	PROCEDIMEINTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general bloqueo vehicular

- **Objetivo**


Verificar la documentación para bloqueo vehicular e ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestion de la Dirección que inicia el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito con la documentación requerida para realizar el bloqueo vehicular y finaliza con el bloqueo del vehiculo.


- **Responsable**

Director de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Gestion de Dirección.	Pág: 52 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de bloqueo vehicular.


N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de bloqueo del vehículo.	N/A.	Cliente informado sobre requisitos.
2	Requisitos del cliente: 1.-Compraventa: Copia del contrato de compraventa, O declaración juramentada. 2.-Solicitud dirigida a la ANT solicitando el bloqueo del vehículo.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de requisitos.
3	Robo: 1.-Copia de la denuncia en la Policía Nacional o la orden de un juez solicitando el bloqueo 2.-En caso de no tener la denuncia, presentar una declaración juramentada detallando las características del vehículo y fecha del robo. 3.-Adjuntar título de propiedad.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de los requisitos por robo.
4	Chatarización: 1.-Certificado de Chatarización (Solicitar bloqueo por inactividad), En caso de no tener el certificado, presentar una declaración juramentada con la fecha de chatarización, 2.-Adjuntar Título de Propiedad.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de los requisitos por chatarización.
5	Documentación aprobada de los requisitos.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por bloqueo del vehículo.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actividad.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Gestion de Dirección.			Pág: 53 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo.			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.			Fecha elaboración: 26/03/2019

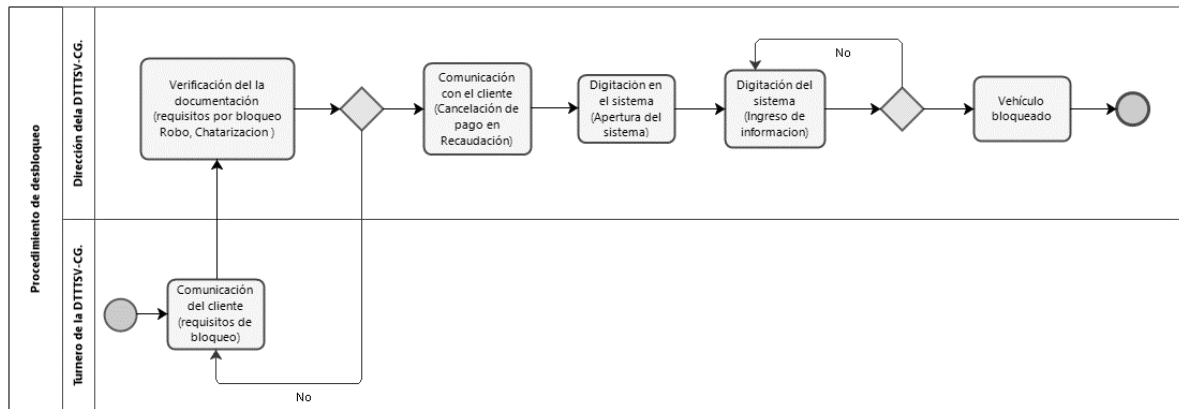
Continúa del
procedimiento

6	Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Una vez realizado el pago por bloqueo el Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al Director e ingresa al módulo de bloqueo vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Registro en el sistema axis de la ANT.
7	Registro en el sistema axis de la ANT	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Mediante el sistema Axis se despliega los parámetros que se debe digitar en el sistema como: 1.-Datos de la persona. 2.-Datos del vehículo. 3.-Escaneo de los documentos. 4.-Bloqueo del vehículo.	N/A	Registro de la documentación en el sistema del cliente externo
8	Registro de la documentación en el sistema del cliente externo.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez que el Director registra la información se socializa de manera verbal al cliente que la información registrada en el sistema sea la correcta como número de placa y características del vehículo.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 5.	Vehículo bloqueado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Dirección.	Pag: 54 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de bloqueo vehicular.



Powered by bizagi Modeler

Figura 13: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Bloqueo Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de bloqueo vehicular.

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Bloqueo del de vehículo.	Director de la DTTTSV-CG.	de Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja


Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica	Bloqueo del vehículo.	01		Director de la Dirección, y clientes.


Elaborado por: El Autor.

- Procedimientos de Gestión de Información Técnica de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 55 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REEMPLAZO DE PLACAS .

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 56 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de reemplazo de placas.

- **Objetivo**


Verificar la documentación para reemplazo de placa y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de Información Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento de información técnica con la documentación para el reemplazo de placas y finaliza con la entrega de placas provisionales.


- **Responsable**

Técnico Información de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Información Técnica.	Pág: 57 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de reemplazo de placas.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de reemplazo de placas y además un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado (requisitos) y Turno Asignado.
2	Turno Asignado y requisitos .	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque a Dirección para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actividad.
5	Requisitos del cliente: -Copia de cedula matricula, papeleta de votación, solicitud de fabricación de nuevas placas dirigido Director, pago de especie de matriculación y de valor de fabricación de placas, En el caso de pérdida de placas deberá realizar la respectiva denuncia en la página de la función judicial y sellado por el consejo de la judicatura.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al usuario la documentación además del Check List para verificar que los documentos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada requisitos.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Información Técnica. SUBPROCESO: Remplazo de placas.			Código: ES-IT-PR01
				Pág: 58 de 139
				Versión: 01
				Fecha elaboración: 26/03/2019

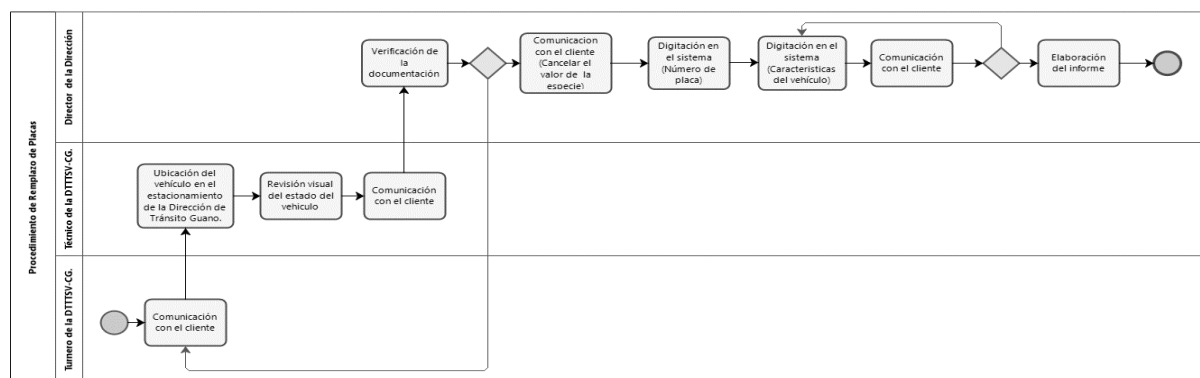
Continúa del procedimiento

6	Documentación Aprobada requisitos	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago de especie y de la fabricación de placas del vehículo.	N/A	Cliente informado sobre el pago..
7	Documentación y Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de placas vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
8	Apertura del Sistema Axis 4.0	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenada como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.
9	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente en forma verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Placas provisionales.
10	Placas provisionales.	Director de la DTTTSV-CG.	Elaboración del informe.	Una vez que el Director entrega las placas provisionales al cliente el Director le comunica que retorne en dos meses para verificar si las placas ya fueron entregadas por la ANT Quito.	N/A	Informe a la DTTTSV-GADMQ.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Información Técnica.	Pág: 59 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de Reemplazo se placa vehicular.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 14: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Reemplazo de Placa Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de reemplazo de placa vehicular.

- Registro


Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días	De baja	
Reemplazo de placas.	de Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja	

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección, y clientes.
No Aplica	Reemplazo de placas.	01		Técnico de Información de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 65 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN DUPLICADO DE MATRICULA.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 66 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de duplicado de matrícula.

- **Objetivo**


Verificar la documentación por duplicado de matrícula y entrega especie otorgada por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de Información Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento de Información Técnica con la documentación por duplicado de matrícula y finaliza con la entrega de la matrícula o especie del vehículo.


- **Responsable**

Técnico Información de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 53 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento duplicado de matrícula.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para renovación de matrícula por pérdida, además de un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado requists Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehiculo ubicado para la revisión.
3	Vehiculo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pemos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Técnico de Información para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para contin con la sgnte actv.
5	Requisitos del cliente: -Denuncia en la página de la función judicial. -Certificado Único vehicular. -Cedula de ciudadanía. -Papeleta de votación. - Check List de revisión. -Pago de Matrícula.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Técnico de Información solicita al cliente la documentación y verifica que los requisitos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.			Pág: 68 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula			Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento

6	Documentación Aprobada	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Técnico de Información da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por duplicado de matrícula.	N/A	Cliente informado previo a pagos.
7	Cliente informado de pagos.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Realización de Pagos.	El recaudador realiza la ejecución de pago por duplicado de matrícula, CUV e ingresa en el sistema de la ANT mediante el número de cedula del cliente.	N/A	Recibo de pagos.
8	Documentación y Recibo de pago.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Apertura del sistema.	El Técnico de Información ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de Duplicado de matrícula para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
9	Apertura del Sistema Axis 4.0	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Verificación de documentación en el sistema.	Una vez en el módulo ingresa 1.-Número de placa del vehículo (verificación de las características del vehículo). 2.-Número de cedula. 3.-Ingresa a la pestaña de Revisión vehicular y Validación de la revisión.	N/A	Verificación de datos en el sistema.
10	Verificación de datos en el sistema.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez que el Técnico de Información visualiza los datos registrados en el sistema de la ANT socializa al usuario de manera verbal las características del vehículo y procede al impreso de la especie por duplicado en el papel valorado por la ANT.	N/A	Duplicado de matrícula (Nueva especie).

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 69 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de pérdida de matrícula vehicular.

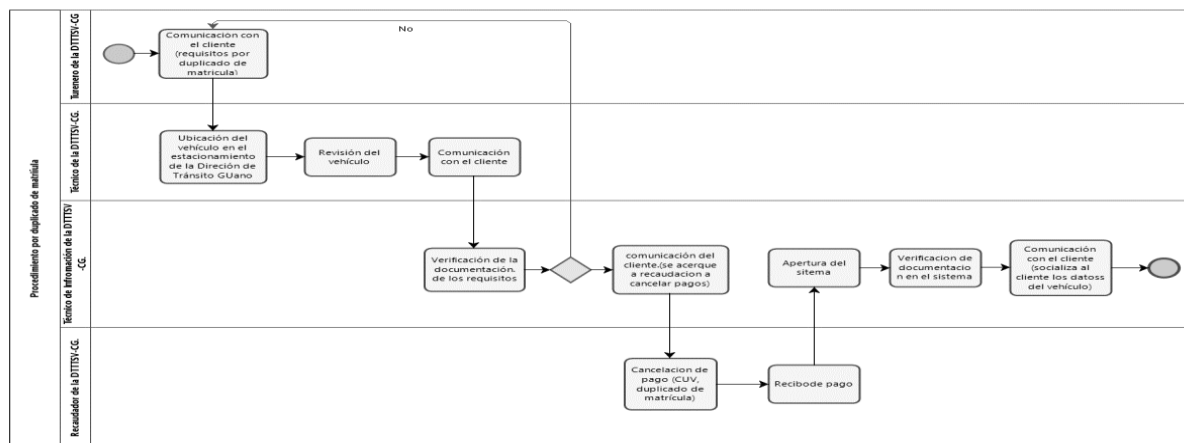


Figura 15: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Pérdida de Matrícula Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso duplicado de matrícula.

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación				Disposición
		Orden	Acceso	Retención		
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días	De baja	
Matrícula vehicular.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja	

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección, y clientes.
No aplica	Matrícula Vehicular.	01		Técnico de Información de la Dirección, y clientes.

- Procedimientos del Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 70 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CAMBIO DE SERVICIO DE PARTICULAR A PÚBLICO.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 71 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de cambio de Servicio de particular a público.

- **Objetivo**


Verificar documentación por cambio de servicio y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito que inicia el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación para solicitar el cambio de servicio de particular a público y finaliza con el permiso de servicio solicitado.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 72 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de cambio de Servicio de particular a público.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para el cambio de servicio de particular a público; además un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado requisitos Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Analista de Tránsito para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.
5	Requisitos del cliente: -Revisión con el levantamiento de improntas. -Cambio de servicio en el SRI. -Factura del taller que realice el cambio de color. -Certificado CUV Y CPV. -Copia certificada del permiso de operación. -Certificado de la compañía (socio activo). - copia del RUC del socio y de la compañía. -Original y copia de matrícula, licencia, cedula y papeleta de votación.	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al usuario la documentación para verificar que los documentos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.		Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.		Pág: 73 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico		Fecha elaboración: 26/03/2019

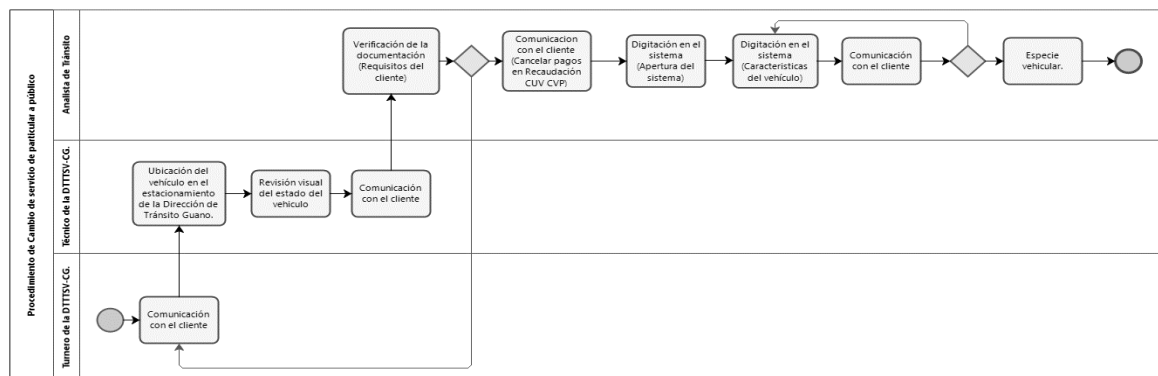
Continúa procedimiento

6	Documentación Aprobada requisitos	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago del CUV, CPV, especie y placas nuevas del vehículo.	N/A	Cliente informado previo a realizar pagos.
7	Documentación, certificados y recibo de pago.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de cambio de servicio para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
8	Apertura del Sistema Axis 4.0	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.
9	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Analista verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente en forma verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Especie vehicular.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 74 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a público.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento por cambio de servicio de particular a público



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 16: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cambio de Servicio de Particular a Público.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de cambio de servicio de particular a público.


- Registro

Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	31 días	De baja	
Especie vehicular.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja	

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección y clientes.
No aplica	Especie vehicular.	01		Analista de Transito y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 85 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE HABILITACIÓN DE VEHICULOS.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 86 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de habilitación del vehículo.

- **Objetivo**


Verificar la documentación del permiso de operación y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación respectiva y finaliza con la habilitación del vehículo.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 87 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019


2.-Procedimiento de habilitación del vehículo.

N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para habilitación de vehículos además de un turno para revisión del vehículo.	N/A.	Cliente informado requisitos. Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Analista de Tránsito para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actv.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 88 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo	Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento

5	<p>Requisitos del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copia del permiso de operación. -Copia de documentos personales del socio. -Copia de cedula y certificado de votación del representante legal de la compañía. -Certificado de no Adeudar en el GADCG. -Formulario de solicitud de Habilitación del vehículo. -No tener deudas ANT, CTE. -Comprobante de pago por habilitación del vehículo. -Ruc de la compañía. -Certificado CUV. -Solicitud pidiendo la habilitación del vehículo. 	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al cliente la documentación e oficio y realiza la verificación que cumpla con todos los requisitos para su posterior ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada requisitos.
6	Documentación Aprobada.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pagos por el certificado de no adeudar al GADCG y el CUV.	N/A	Cliente informado. (pagos)
7	Documentación y certificados.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de Habilitación de vehículos para su registro en el sistema	N/A	Apertura del Sistema axis.
8	Apertura del Sistema axis.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	<p>En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, certificados adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT. 4.-Validación de información. 	N/A	Registro de la documentación en el sistema.

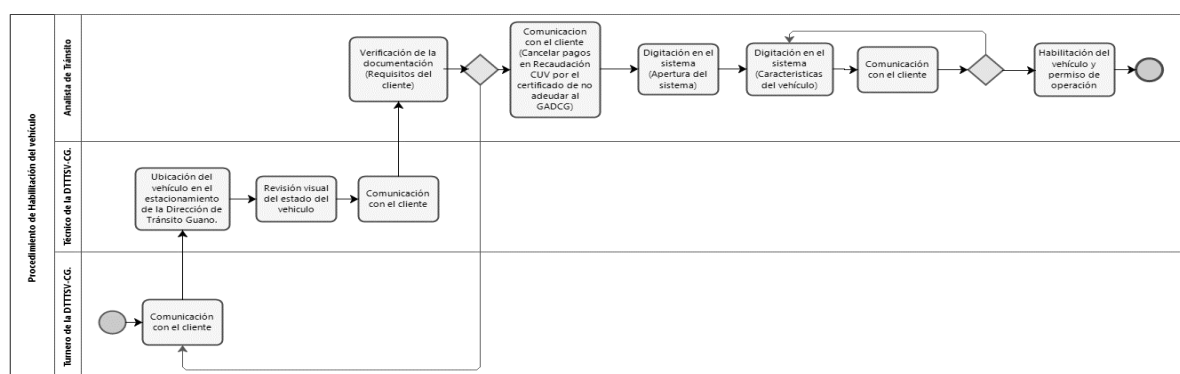
	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.			Pág: 89 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo			Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento

9	Registro de la documentación en el sistema.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez registrada toda la información el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente de manera verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Habilitación del vehículo en el sistema y del permiso de operación.
---	---	---------------------------	------------------------------	---	---	---

Elaborado por: El Autor.

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de habilitación vehicular.



Powered by bizagi Modeler

Figura 17: Diagrama de flujo del Procedimiento de Habilitación Vehicular.


Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de habilitación vehicular.

- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación	Retención	Disposición
		Orden		
		Acceso		
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días De baja
Permiso Operación (habilitación del vehículo).	de Analista de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	10 años De baja

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 72 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM -CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección de Tránsito, Analista de Tránsito y clientes.
No aplica	Permiso de Operación (habilitación del vehículo).	01		Analista de Tránsito y clientes.


Elaborado por: El Autor.



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSTITO, TRANSPORTE
TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
CANTÓN GUANO**


**PROCEDIMIENTOS APLICADO A LOS PROCESOS
CLAVES DE LA DIREECION MUNICIPAL DE TRANSITO
DEL CANTÓN GUANO**

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 92 de 139
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA DIGITACIÓN DE DATOS VEHICULARES.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 93 de 139
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general Digitación de datos vehicular

- **Objetivo**


Ingresar y verificar datos de las características del vehículo y del propietario para su revisión técnica vehicular.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el usuario se acerca a la ventanilla de Digitación 1 para el ingreso de datos del vehículo y finaliza con el registro en la base de datos y el tiquete de pago.

- **Responsable**


Digitador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 94 de 139
	SUBPROCESO: Digitación datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

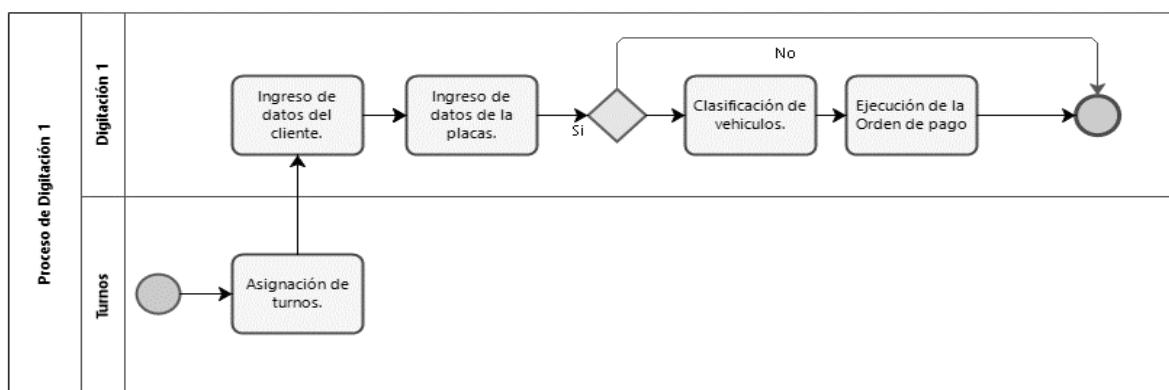
2.-Procedimiento de digitación 1

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información. 1.- 2 copias de cedula 2.- Matricula del propietario del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Asignación de turno.	El digitador mediante el Excel ingresa los datos y registra la información para asignar un turno mediante: 1.-Número de placa de acuerdo al calendario emitido por la ANT. 2.-Nombres y apellidos. 3.- Fecha que le asigna el turno.	N/A.	Reservación del turno.
2	Turno asignado.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de datos de la persona.	El digitador ingresa al sistema RTV con el usuario y clave que le otorga la Dirección de Tránsito Guano e ingresa: 1.-Módulo datos de la persona: 2.-Ingreso de datos del cliente como: 2.1.-Nombres completo, 2.2.-Cedula de identidad, 2.3.-Dirección del domicilio 2.4.-Teléfono 2.5.-Correo electrónico 2.6.- País, Provincia y Cantón.	N/A	Información registrada en la base de datos del sistema.
3	Información registrada del cliente en la base de datos y la Matricula original del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de la placa del vehículo o RAN del vehículo.	Con la información registrada en la base de datos y la matricula otorgada por el cliente se ingresa al: 1.-Módulo datos del vehículo. 2.-Registro de las características del vehículo como (número placa, motor, chasis cilindraje, año modelo).	Si: Continúa el proceso No: Indicaciones al cliente finaliza proceso.	Información registrada del cliente en la base de datos.
4	Información registrada del cliente en la base de datos.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Clasificación del vehículo.	Con la información registrada en la base de datos en el módulo de: 1.-Clasificación vehículo. 2.-Se ingresa el tipo de vehículo intensivo (compania) o regular (particular). 2.1.-Marca del vehículo. 2.2.-Clase, Categoría 2.3.- Número de pasajeros y color.	N/A	Información registrada del cliente en la base de datos e impreso de ficha RTV.
5	Información registrada del cliente en la base de datos.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Habilitación del sistema.	Con la información registrada el digitador confirma y habilita el sistema, sincronizando en los equipos de RTV y asigna el tickete para recaudación.	N/A	Habilitación sistema, tickete e impreso ficha.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 75 de 139
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de digitación 1.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 18: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Digitación 1

Elaborado por: El Autor

4.-Documentación del subproceso de digitación 1

- Registro


Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Tiquete RTV	Digitación	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
RG-RTV	Tiquete RTV	01		Digitador de la DTTTSV-CG y clientes

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 76 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR LA RECAUDACIÓN VEHICULAR

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 97 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de recaudación.

- **Objetivo**


Verificar que los datos de la persona sean los correctos y realizar los cobros dispuestos por las Agencia Nacional de Tránsito, Consejo Provincial e impuestos Municipales.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el usuario se acerca a la ventanilla de Recaudación a cancelar los valores dispuestos por las entidades públicas y finaliza con el recibo de pago que otorga el recaudador.

- **Responsable**


Recaudador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 98 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

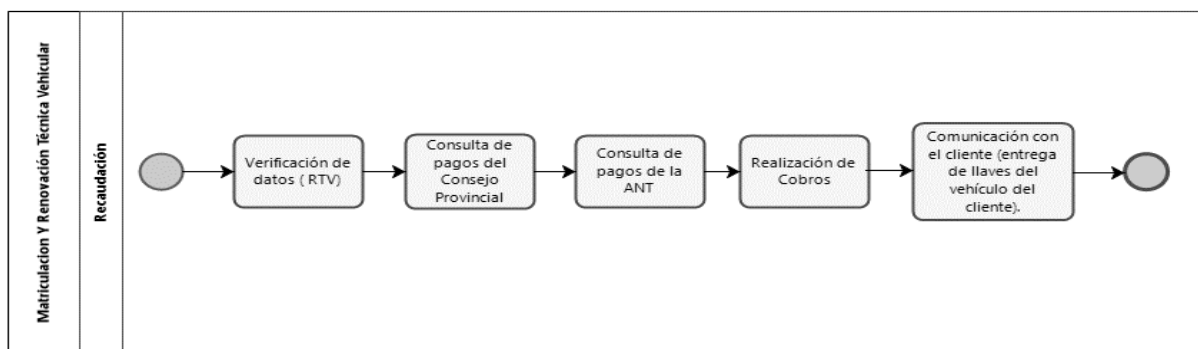
2.-Procedimiento de recaudación.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Tiquete de pago y matrícula del vehículo.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Verificación de los datos.	En el sistema RTV el recaudador ingresa al módulo 1.-Datos del vehículo. 2.-Ingresa el número de cedula y confirma. 3.-Verifica que los datos ingresados en sean correctos como número de placa, tipo de vehiculo, color.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a digitación.	Información Verificada en la base de datos del cliente y socializa de manera verbal con el cliente.
2	Información verificada en la base de datos del cliente.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos del consejo provincial.	En el sistema del Consejo Provincial en: 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresa el número de placa y acepta. 3.-Socializa la cantidad de pago.	N/A	Socializa de manera verbal la cantidad de pago del consejo provincial.
3	Información verificada.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos de la ANT	En el sistema de la ANT: 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresa el número de placa y acepta. 3.-Verifica multas ocasionadas en el año. 3.-Socializa la cantidad de pago	N/A	Socializa de manera verbal la cantidad de pago emitido por la ANT.
4	Información verificada	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Realización de cobros	En el sistema RTV el recaudador ingresa al módulo : 1.- Cancelar pagos. 2.- Ingresa la placa del vehiculo. 3.-Socializa la cantidad de pago. 3.- Realiza el cobro de pago del sello y stikers. 3.-Realiza el cobro de la revisión técnica. 4.-Realiza el cobro del consejo y la ANT.	N/A	Recibo de pago
5	Llaves del vehiculo a matricularse	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Con la información registrada y cobros realizados el recaudador socializa de manera verbal al cliente la hora de ingreso del vehiculo a la revisión técnico.	N/A	Tiquete con el turno de ingreso del vehiculo y socialización de manera verbal con el cliente.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 99 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de recaudación.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 19: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Recaudación.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de Recaudación

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Formulario de Dirección de Movilidad y Tránsito.	de Recaudación	Cronológicamente y numéricamente.	Abierta	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
RTV.	Formulario de Dirección de Movilidad y Tránsito	01		Recaudador de la DTTTSV-CG y clientes

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 122 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REVISIÓN VISUAL VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 123 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general

- **Objetivo**


Realizar la inspección visual de las características del vehículo.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio que inicia cuando el usuario ingresa con el vehículo al parqueadero para su revisión y finaliza con la toma de valores de las características del vehículo.

- **Responsable**


Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión Vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

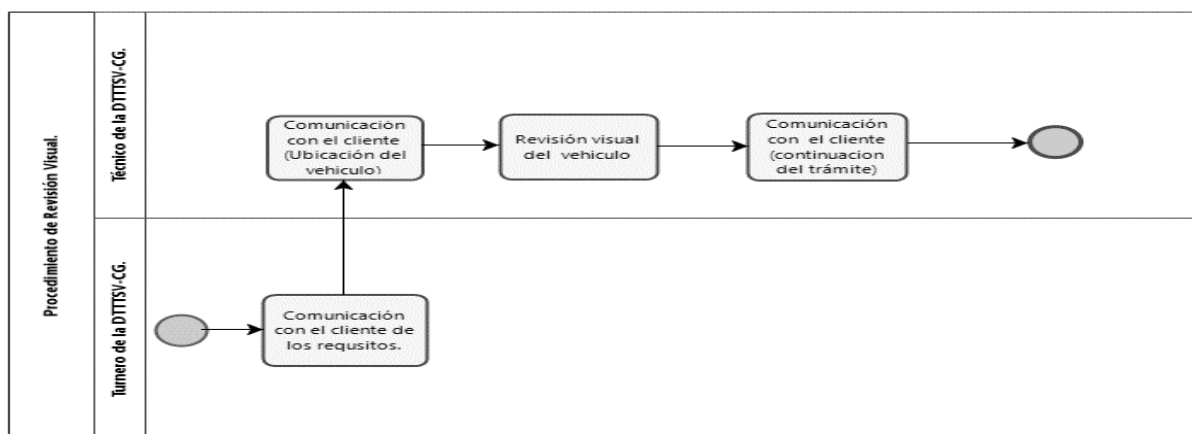
2.-Procedimiento de Revisión visual

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Cliente.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El encargado de información da a conocer al cliente los requisitos para realizar una transferencia de dominio. 1.- Pago de matrícula y transferencia de dominio 1% en el banco. 2.- Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño. 3.-Contrato de compra-venta con reconocimiento de firmas notariado. 4.- Revisión vehicular con levantamiento de improntas. 5.- Pago del consejo provincial rodaje y stikers en la DTTTSV-CG.	N/A.	Cliente informado.
2	Cliente informado y requisitos del cliente.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Mediante la información dada el técnico da la orden al cliente que el vehículo ubique en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano para su posterior revisión.	N/A	Vehículo ubicado en el estacionamiento.
3	Vehículo ubicado en el estacionamiento.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa el vehículo y verifica e ingresa los datos como: 1.- Número de placa 2.-Impronta de chasis 3.-Impronta del motor 4.-pernos originales de la plaquilla, marca, modelo, color, cinturones, botiquín, gata, triángulos extintores parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List.
4	Check List.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez que el técnico aprueba el Check List de revisión comunica al cliente que se acerque al departamento jurídico para la revisión del contrato adjuntando el Check List.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 125 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del subproceso de revisión vehicular.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 20: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Revisión Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de revisión visual.

- Registro

Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Hoja de revisión vehicular.	de Parqueadero de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días	De baja


Elaborado por: El Autor

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular	01		Técnico de la Dirección, Abogado y Digitador de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

- Procedimientos de concesión de operaciones de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 112 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA EMISIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 144 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de concesión de operación

- **Objetivo**


Otorgar los permisos de operación bajo los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de gestión de tránsito que inicia cuando el usuario solicita los requisitos y formularios para los permisos de operación y finaliza con la resolución de aprobación del permiso de operación.


- **Responsable**

Analista, Director y Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito	Pág: 145 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de concesión del permiso de operación


N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitar requisitos por el cliente.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Entrega de formularios.	El analista entrega los formularios y socializa a los usuarios de los requisitos para otorgación del permiso o contrato de operación.	N/A	Cliente informado.
2	Entrega de formularios, 1.-Nomina de socios 2.-Nombres completos, cedula, tipo de licencia, 3.-Certificado de no ser miembro de la fuerza armada o policía en servicio activo.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la información.	El analista una vez recibido los formularios y documentación el analista verifica que todo esté en forma correcta.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada.
3	Estudio de factibilidad emitido por el representante de la compañía.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Revisión de la documentación elaboración de informe.	Una vez que el representante emite el estudio de factibilidad el analista verifica el lugar de la compañía, demanda y oferta del proyecto e emite un informe técnico en donde describe la ordenanza municipal y cantidad de socios que pueden ingresar a la compañía.	N/A.	Emisión de un informe técnico.
4	Emisión de un informe técnico.	Dirección de tránsito de la DTTTSV-CG	Revisan de la documentación (Dirección).	Una vez realizado el informe técnico se envía el documento al departamento de la dirección para verificación de la documentación.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 3.	Informe técnico con una resolución positiva.
5	Informe técnico con una resolución positiva.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Elaboración de un informe jurídico.	Una vez que el director aprueba y emite una resolución positiva de la documentación el Abogado emite un informe jurídico de no adeudar en CFN, CTE, ANT, MTOP.	SI: continúa el proceso. No: Socio no continúa en el proceso.	Informe jurídico con resolución positiva.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.		Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.		Pág: 146 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa
procedimiento

6	Informe jurídico con resolución positiva.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de documentación por consejo.	Una vez aprobada el informe jurídico y técnico el consejo de la Dirección emite una resolución positiva de constitución jurídica.	N/A	Resolución constitución jurídica.
7	Resolución constitución jurídica.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación por los clientes.	El Director o analista da las indicaciones para que continúen el trámite en la superintendencia de compañía para inscribir legalmente la compañía, y los socios den vida jurídica y se les asigna el Ruc.	N/A	Clientes informados.
8	Inscripción y aprobación en la superintendencia de compañía.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación y entrega de formularios.	El analista verifica que la documentación sea legal y este aprobada por la superintendencia de compañía.	N/A	Entrega de formularios para continuar con el trámite.
9	Solicitud de formularios (constitución jurídica, estatutos minuta)	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación y formularios.	El analista verificar los formularios que estén en forma correcta e emiten un informe técnico en base al estudio de movilidad y se determina el número de cupos que se asigna a la compañía.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Emisión del informe técnico.
10	Emisión del informe técnico.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al cliente.	El analista mediante el cuadro de homologación de la ANT asignan los vehículos que son disponibles para prestar el servicio y proporciona las indicaciones de todas las características que deben contener el vehículo.	SI: continúa el proceso. No: Deslinda de la compañía.	Clientes informados.
11	Emisión del informe técnico.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Emisión de la resolución.	Una vez determinado las indicaciones y verificado el número de unidades disponibles se les asigna la resolución final y aprobación del permiso de operación con las firmas y sello indicados.	N/A	Permiso de operación.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión de tránsito. SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Código: CL-PO-PR01 Pág: 147 de 139 Versión: 01 Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de concesión de permisos operación.

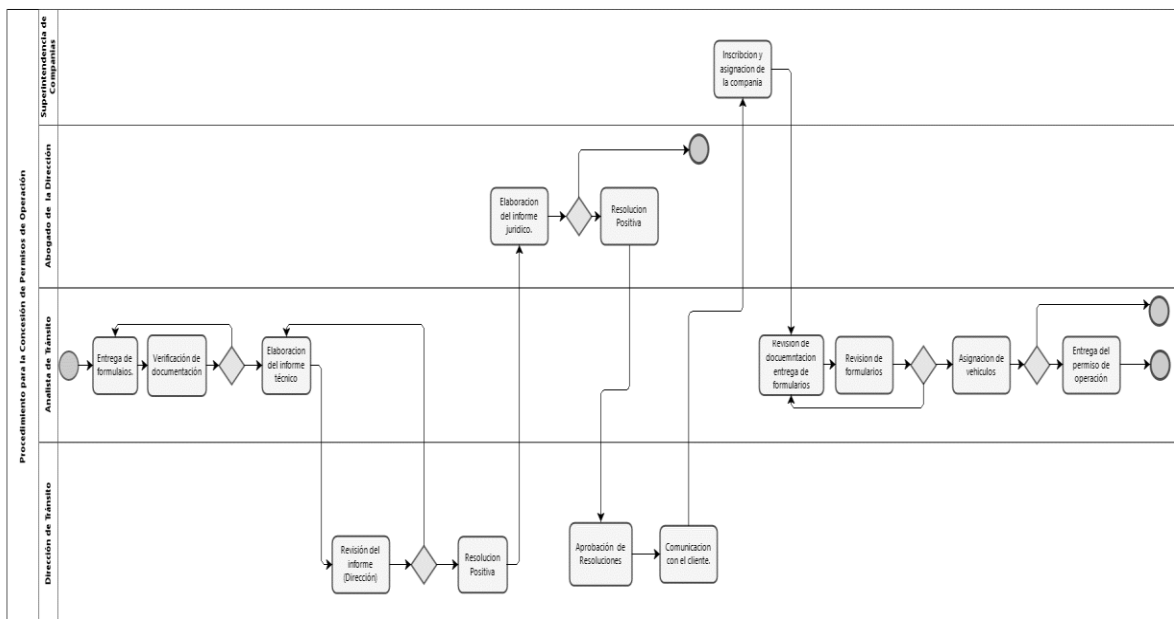



Figura 21: Diagrama de Flujo Del Procedimiento de Concesión de Operación.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 148 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

4.-Documentación del subproceso de concesión de operación.

- Registro

		Recuperación			
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Formulario de solicitud de concesión de permisos.	Página web de ANT, analista de tránsito	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja
Resolución de Constitución técnica.	Director de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja
Resolución de Constitución jurídica.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja
Formulario de solicitud de concesión de permisos para operadoras constituidas.	Página web de ANT, analista de tránsito.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja
Resolución de concesión de permiso de operación.	Analista de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 149 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del perimetro de operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
ANR-CTTS.	Formulario de solicitud de concesión de permisos.	01		Clientes y Analista de la DTTTSV-CG.
	Resolución Constitución técnica.	01		Analista y Director de la DTTTSV-CG.
	Resolución Constitución jurídica.	01		Director y Abogado de la DTTTSV-CG.
ANR-CTTSV.	Formulario de solicitud de concesión de permisos para operadoras constituidas.	01		Clientes y Analista de la DTTTSV-CG.
	Resolución de concesión del permiso de operación.	01		Analista y Director de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

- Elaboración de los procedimientos de apoyo de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.
- Procedimientos de atención al cliente de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Atención al cliente. SUBPROCESO: Emisión de turnos PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Código: AP-AC-PR01
		Pág: 150 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA EMISIÓN DE TURNOS EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Atención al cliente. SUBPROCESO: Emisión de turnos PROCEDIMIENTOS: Emisión de turnos	Código: AP-AC-PR01
		Pág: 151 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de turnero de información

- **Objetivo**


Ofrecer información y turnos al cliente a través del sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

El procedimiento empieza cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito a solicitar información de los servicios que emite la Dirección de Tránsito y finaliza con la asignación del turno e información del trámite que va a ejecutar. Este procedimiento aplica para el turnero de la Dirección de Tránsito del Cantón Guano.

- **Responsable**


Turnero de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AC-PR01
	PROCESO: Atención al cliente.	Pag: 152 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de turnos	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Fecha elaboración: 26/03/2019

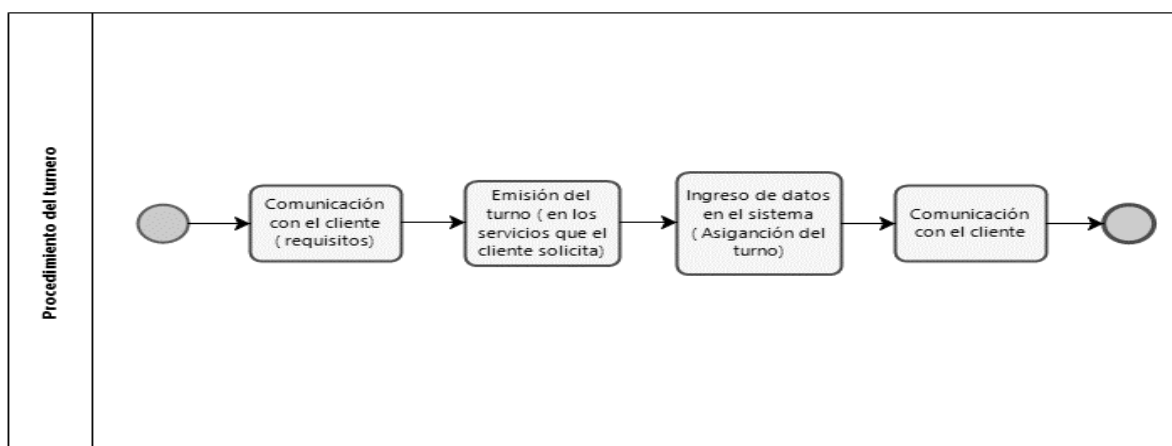
2.-Procedimiento de turnero de información

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información verbal.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio que desea realizar.	N/A.	Cliente informado.
2	Cliente informado.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Emisión del turno.	Mediante el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito el turnero selecciona el módulo con el trámite que el usuario vaya a realizar: 1.-Matriculación y renovación vehicular. 2.-Matriculación por transferencia de dominio. 3.- Cambio de servicio 4.-Permisos de operación. 5.-Certificados Vehiculares.	N/A	Ingreso en la Base de Datos.
3	Ingreso en la Base de Datos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Ingreso de datos en el sistema.	En el sistema otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito el turnero ingresa: 1.- Número de placa o cedula del propietario (En el servicio que solicite el cliente) 2.-Confirma en el módulo que el cliente solicita su turno. 3.-Se otorga al cliente el turno asignado en el servicio que solicito e información.	N/A	Asignación de turno.
4	Asignación de turno.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero da las indicaciones al cliente para continuar el trámite que va a realizar.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AC-PR01
	PROCESO: Atención al cliente.	Pág: 153 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de Turnos.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento del Turnero.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 22: Diagrama de Flujo del Procedimiento del Turnero.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso del turnero de información.

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Tiquete de turno.	de la Dirección de Tránsito.	Turnero de Cronológicamente y numéricamente	Restringida	2 mes	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
	Tiquete de turno.	01		Turnero de la Dirección y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 121 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DOMINIO VEHICULAR EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 121 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de transferencia de dominio.

- **Objetivo**


Verificar y realizar informes de contratos por transferencia de dominio.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de asesoramiento jurídico que empieza cuando el usuario ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la ejecución del informe de aprobación.

- **Responsable**


Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 122 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

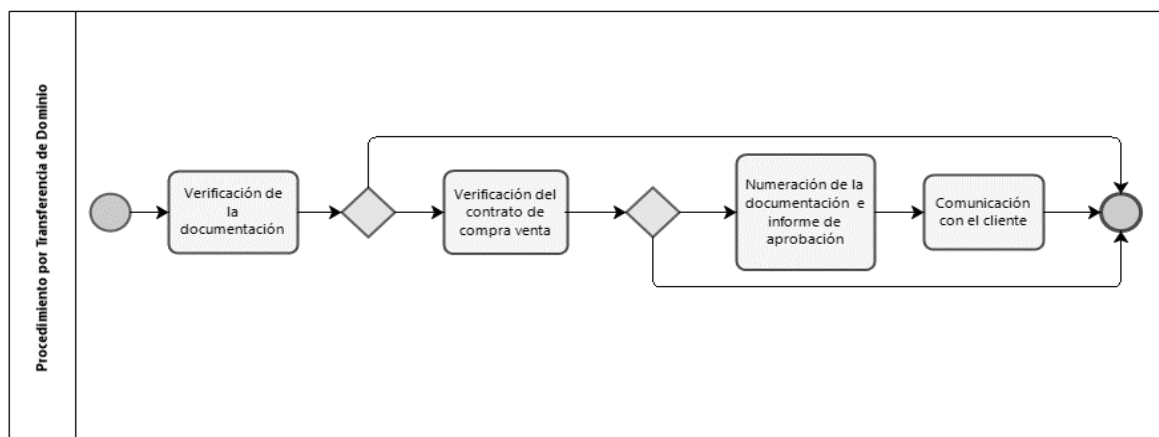
2.-Procedimiento de Transferencia de dominio.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Requisitos del cliente: 1.-Check List aprobado. 2.-Contrato de compra venta, 3.-Pago del banco 1% avalúo 4.-Cedula, papeleta votación.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el Abogado da la orden al cliente que le facilite la documentación con su respectivo Check List de aprobación para la verificación.	Si: Continuo el proceso. No: Indicaciones al cliente de los requisitos fin del proceso.	Documentación verificada.
2	Contrato de compra venta (30 días de vigencia).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación este completa , procede a la verificación del contrato de compra venta emitido por las entidades notariales del país, donde se verifica: 1.-Número de factura por compra. 2.-Reconocimiento de firmas y huellas 3.-Cedula y papeleta de votación el nuevo dueño 4.-Matricula del vehiculo.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Nuevo contrato) fin del proceso.	Aprobación del contrato de compra venta.
3	Aprobación del contrato de compra venta.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Numeración de la documentación e informe de aprobación.	Aprobado el contrato de compra venta del vehículo se procede a la elaboración del informe en el cual el abogado da fe que toda la documentación lo tiene de forma correcta, numera y sumilla en forma ordenada.	N/A	Adjunta la documentación aprobada y en forma ordenada.
4	Adjunta la documentación aprobada y en forma ordenada.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el la documentación y adjuntada en forma correcta el abogado da las indicaciones al usuario que obtenga un turno para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 123 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Transferencia de dominio.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 23: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Transferencia de Dominio.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de Transferencia de dominio.

- Registro


Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Informe Jurídico.	Departamento jurídico de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Informe Jurídico.	01		Cliente, Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por Posesión Efectiva.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DOMINIO POR POSESIÓN EFECTIVA VEHICULAR EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento por posesión efectiva.

- **Objetivo**


Verificar y realizar informes de contratos por posesión efectiva.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Asesoramiento jurídico que inicia cuando el usuario ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la ejecución del informe de aprobación.

- **Responsable**


Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 125 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

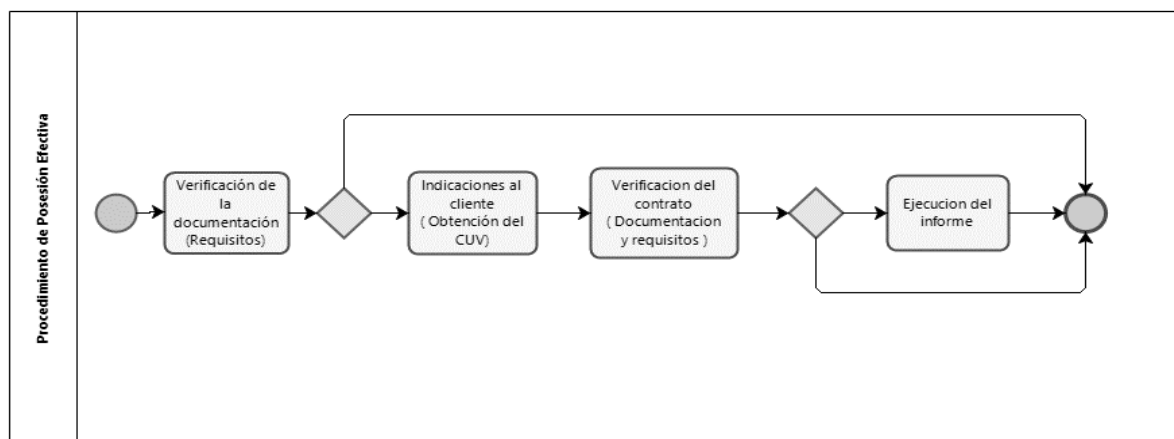
2.-Procedimiento por posesión efectiva.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Requisitos del cliente: 1.-Check List aprobado. 2.-Contrato de compra venta, 3.-Pago del banco 1% avalúo 4.-Cedula, papeleta votación.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el abogado da la orden al cliente que le facilite la documentación con su respectivo Check List de la revisión vehicular aprobada para la verificación.	Si: Continuo el proceso. No: Indicaciones al cliente de los requisitos (fin del proceso).	Documentación verificada
2	Solicitud de información para el certificado único vehicular.	Abogado de la DTTTSV-CG	Indicaciones al cliente.	El abogado da la indicación al cliente que solicite un certificado único vehicular donde: 1.-Turno en atención al cliente, 2.-Cancele el valor del certificado en Recaudación. 3.-El digitador emite el certificado.	N/A	Certificado Único vehicular.
3	Contrato de compra venta vigencia 30 días Posesión efectiva (Partida de defunción, Acta de posesión efectiva firma de herederos, Diligencia de reconocimiento de firmas, CUV).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación este completa, procede a la verificación del contrato de compra venta por posesión efectiva, donde verifica: 1.-Número de factura. 2.-Reconocimiento de firmas de todos los herederos y huellas. 3.-Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño. 4.-Matrícula del vehículo.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Nuevo contrato).	Contrato aprobado.
4	Contrato aprobado.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Ejecución del informe y numeración de la documentación.	Una vez aprobado el la documentación el abogado elabora el informe jurídico en donde da fe que la documentación está en forma correcta y socializa de manera verbal al cliente para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 126 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento por posesión efectiva.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 24: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Posesión Efectiva.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso por posesión efectiva.

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Informe Jurídico.	Departamento jurídico de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Informe Jurídico.	01		Cliente, Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

- Procedimientos de matriculación y renovación técnica vehicular por transferencia de dominio de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.


4.5 Procesamiento del subproceso o procedimiento de Revisión Técnica Vehicula



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSTITO, TRANSPORTE
TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
CANTÓN GUANO**


**PROCEDIMIENTOS APLICADO A LOS PROCESOS
CLAVES DE LA DIREECION MUNICIPAL DE TRANSITO
DEL CANTÓN GUANO**

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 100 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “ALINEACIÓN AL PASO”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 101 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de alineación al paso.

- **Objetivo**


Realizar la prueba de alineación al paso, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

El procedimiento empieza cuando los choferes designados por la Dirección Municipal de Tránsito se acercan con el vehículo del cliente a la línea de revisión técnica y finaliza con la Revisión del Vehículo. Este procedimiento aplica la línea de revisión Técnica de la Dirección de Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 102 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

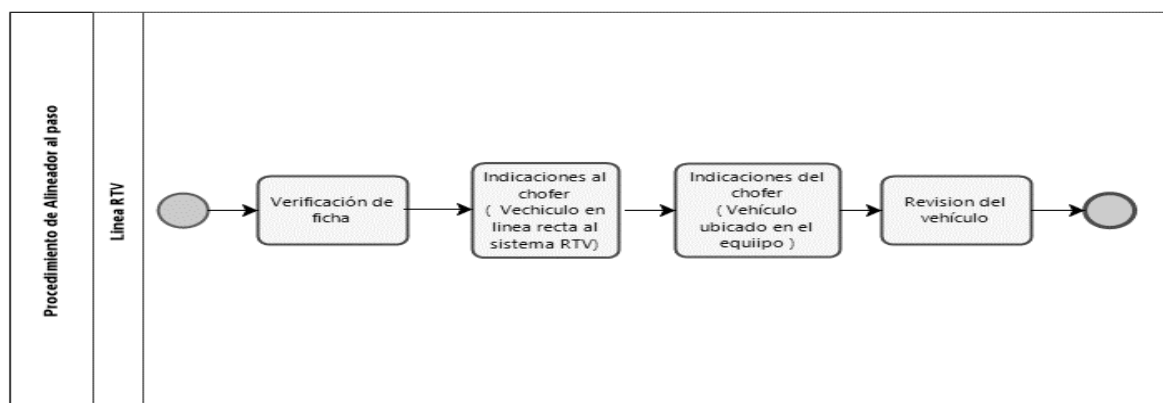
2.- Procedimiento de alineación del paso

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Ficha con los datos del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Verificar ficha.	El chofer emite la ficha del vehículo al revisor técnico; para verificar los datos del vehículo en el equipo de alineación al paso.	N/A.	Datos verificados en el equipo.
2	Datos verificados en el equipo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El revisor técnico da las indicaciones al chofer para que el vehículo se coloque en posición recta a la línea de revisión.	N/A.	Chofer informado de ubicación del vehículo .
3	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	Mediante las indicaciones dadas, el revisor técnico da la orden al chofer de avanzar el vehículo lentamente hasta el equipo de alineación que está sujeto al piso.	N/A.	Vehículo en posición al equipo.
4	Vehículo en posición al equipo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo.	El técnico en el equipo de alineación al paso acciona: 1.-Placa del vehículo que está en la RTV y confirma. 1.-Presiona las Fechas <> para determinar la divergencia y convergencia del vehículo en los ejes del vehículo (3 veces). 2.-Los datos se reflejan automáticamente en el equipo como alto medio y bajo.	N/A	Datos directos en el equipo de alineación al paso.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 81 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Alineador al paso.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 25: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Alineación al Paso

Elaborado por: El Autor

4.-Documentación del subproceso de alineación al paso

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No Aplica.	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnicos de la DTTTSV-CG

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 104 de 139
	SUBPROCESO: Medición de Frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “MEDICIÓN DE FRENADO”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 105 de 139
	SUBPROCESO: Medición de Frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de medición de frenado.

- **Objetivo**


Realizar la prueba del frenómetro, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale del equipo de alineación al paso y finaliza con la revisión de frenado que ejerce el vehículo.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 106 de 139
	SUBPROCESO: Medición de frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

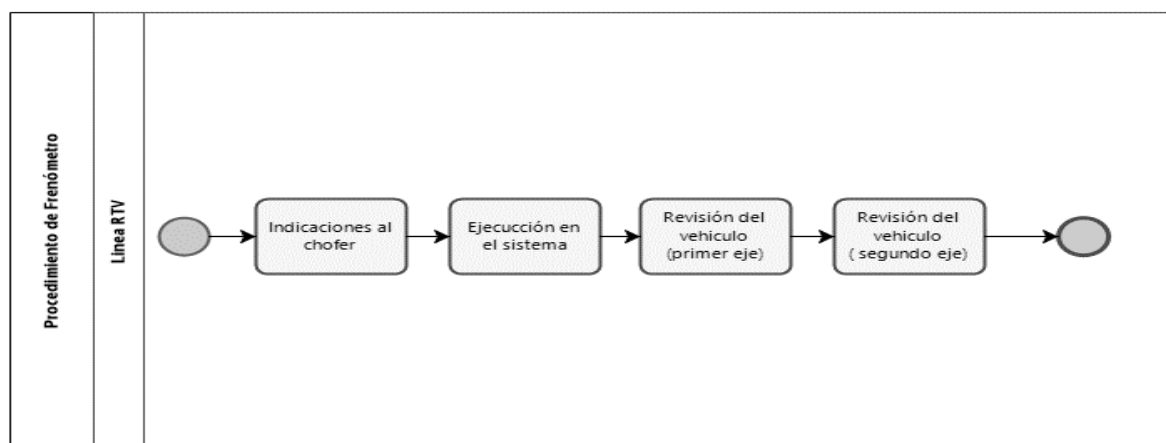
2.-Procedimiento de medición de frenado.

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da las indicaciones al chofer para que el vehículo avance hacia el equipo del frenómetro y coloque el primer eje del vehículo allí en neutro.	N/A.	Chofer informado(vehículo en posición .
2	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Ejecución del sistema.	Una vez dada las indicaciones el técnico mediante el equipo del frenómetro acciona los rodillos como le indica el sistema 1.-Ejecutar prueba y acciona 2.- Los rodillos comienzan a girar y a su vez el primer eje del vehículo comienza a girar.	N/A	Vehículo ubicado en el equipo para la prueba de frenado.
3	Vehículo ubicado en el equipo para la prueba de frenado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo (primer eje).	Una vez que el técnico acciona el equipo da la orden al chofer de ir frenando paulatinamente hasta que el vehículo se detenga (primer eje del vehículo).	N/A.	Medición de la fuerza de frenado en equipo del frenómetro.
4	Datos directos en el equipo del frenómetro (primer eje)	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo (segundo eje).	Una vez realizado la prueba del primer eje el técnico da la orden al chofer de avanzar el vehículo lentamente y colocar el segundo eje en los rodillos y de ir frenando paulatinamente el vehículo hasta que el vehículo se detenga junto con el freno de mano.	N/A	Medición de la fuerza de frenado en equipo del frenómetro.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 107 de 139
	SUBPROCESO: Medición frenado	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Diagrama de flujo del procedimiento de medición de frenado.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 26: Diagrama de Flujo del Procedimiento de medición de frenado.

Elaborado 1: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de medición de frenado.

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 108 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “INSPECCIÓN EN FOSA”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 109 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de inspección en fosa.

- **Objetivo**


Realizar la prueba de fosa de inspección, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale del frenómetro e ingresa a la fosa y finaliza con la revisión del vehículo en la fosa de inspección por los equipos mecánicos que dispone la Dirección tránsito.


- **Responsable**

Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 86 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de inspección en fosa.


N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones a los operarios.	El técnico da la orden al operario que ingrese a la fosa de inspección para la previa revisión interna del vehículo.	N/A.	Operario en ubicado en la fosa de inspección.
2	Operario en ubicado en la fosa de inspección.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da la orden al chofer para que el vehículo avance lentamente hacia la zona de la fosa de inspección y se detenga en las placas que esta sujetas al piso.	N/A.	Vehículo ubicado en la fosa de inspección.
3	Vehículo ubicado en la fosa de inspección	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de la parte interna del vehículo.	Una vez ubicado el vehículo en las placas el revisor técnico acciona el sistema electrohidráulico < 0 > para generar movimiento del primer eje y el operario realiza minuciosamente la revisión visual de holguras, sujeciones de los elementos de suspensión, tensoras rotulas, cajas bielass, maguetas y demás componentes no tengan desgaste excesivos.	N/A	Revisión visual Interna del vehículo.
4	Revisión visual Interna del vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de la parte interna del vehículo.	Una vez realizado la inspección visual interna el técnico da la orden al chofer de mover la dirección, apagar dejándolo en neutro, activar, desactivar el freno, encender el vehículo y mover la dirección con movimientos cortos y rápidos de izquierda a derecha.	N/A	Revisión del eje delantero pisos y bajos.
5	El operario da la orden de avanzar al segundo eje	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de los equipos de seguridad del vehículo.	El Técnico revisa los equipos de seguridad como cinturones, extintor, triángulos, gata, Número de placa, Impronta de chasis, Impronta del motor, el operario revisara visualmente la suspensión los frenos pastillas discos tambor demás componentes no estén desgastados.	N/A	Revisión del eje posterior pisos y bajos.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.		Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.		Pág: 111 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa		Fecha elaboración: 26/03/2019

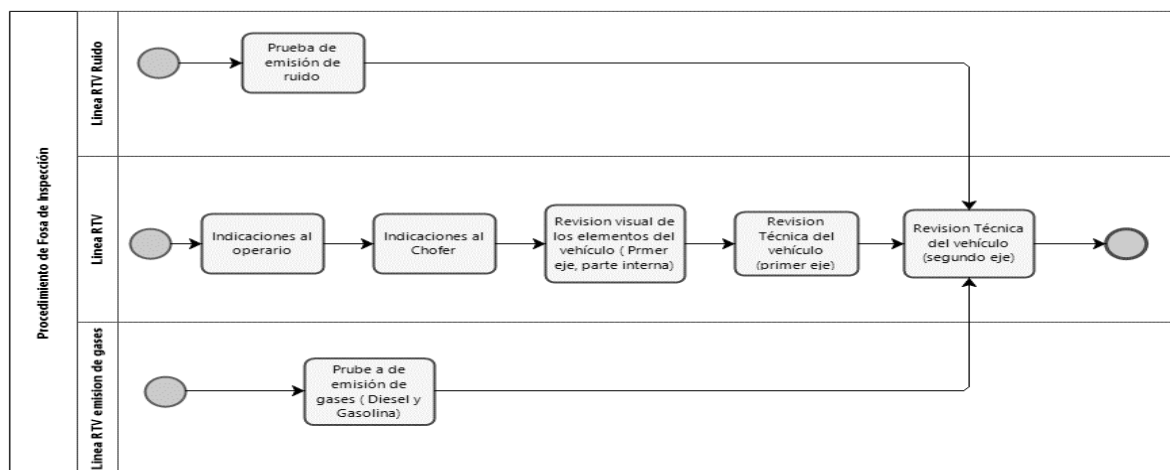
Continúa
procedimiento

6	Vehículo analizador de gases.	e Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a gasolina.	El técnico, mediante el analizador de gases a través de una sonda, conecta al escape del vehículo los gases ingresan a una caja que contiene analizadores e envía la información al computador del que se toma en cuenta los valores de CO ₂ , CO e HC.	N/A	Colocación del equipo en el vehículo.
7	Colocación del equipo en el vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a gasolina.	El técnico da la orden al chofer de poner el vehículo en neutro con el freno de mano y acelerar a 2500 rev. Y mantenerlo así, para calentar el vehículo a una temperatura normal prueba en alta media y baja.	N/A	Valores de la prueba en el sistema CO ₂ , CO e HC.
8	Vehículo Opacímetros.	e Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a diésel.	El técnico da la orden al chofer de acelerar el motor a fondo con la intensión de descarboxar Purgar el sistema de escape mediante el opacímetro que se coloca en el escape del vehículo y va conectado al sistema. (Poca opacidad que tan obscura es el humo que emite y si es alto % el sistema de inyección de combustible este consumiendo mas).	N/A	Valores de la prueba en el sistema baja y alta opacidad.
9	Vehículo sonómetro.	y Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de ruido.	El técnico coloca el sonómetro en el tubo de escape y da la orden al chofer en acelerar el vehículo por lo cual el sonómetro toma la medición de cuanto ruido emite el vehículo al momento que acelera.	N/A	Cantidad de ruido emitido por el vehículo.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 112 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de fosa de inspección.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 27: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Fosa de Inspección.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del proceso

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Fecha ultima de				
Código	Nombre	Versión	revisión	Distribución
No Aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 113 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “INTENSIDAD LUMINOSA”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular. SUBPROCESO: Intensidad luminosa PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Código: CL-MRTV-PR06
		Pág: 114 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de intensidad luminosa.

- **Objetivo**


Realizar la prueba del Regloscopio, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale de la fosa de inspección y finaliza con la revisión del estado de las luces del vehículo por el equipo que dispone la Dirección de Tránsito.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 115 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

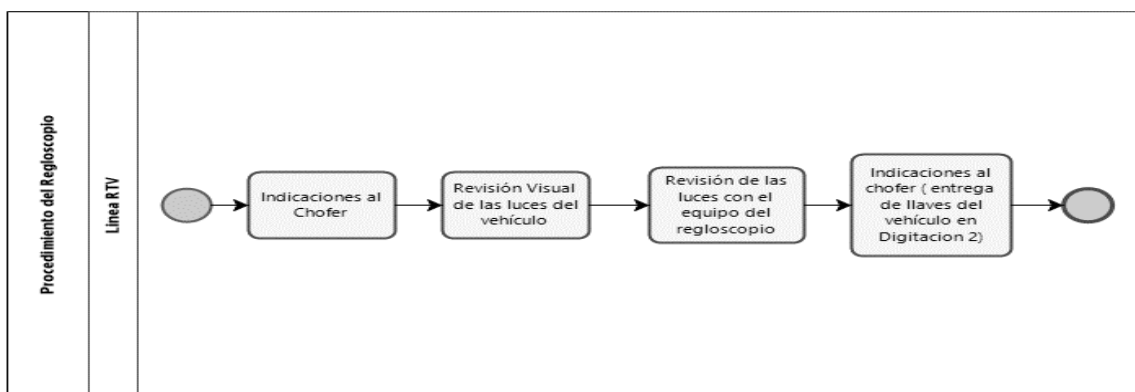
2.-Procedimiento de Intensidad luminosa.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da la orden al chofer de colocar al vehículo en neutro y con el freno de mano.	N/A.	Chofer informado.(posición del vehículo)
2	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Inspección visual de luces.	El técnico revisa de manera visual las luces delanteras y posteriores del vehículo.	N/A.	Revisión visual del vehículo.
3	Revisión visual.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de las luces del vehículo con el regloscopio.	El técnico coloca el regloscopio en la parte frontal del vehículo y da la orden al chofer de encender las luces en altas, bajas tanto al lado izquierdo y derecho del vehículo.	N/A	Valores directos en el equipo del regloscopio.
4	Revisión técnica.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	Una vez realizado la revisión técnica, el técnico da la orden al chofer de dejar el vehículo en el parqueadero y entregar las llaves en digitación 2.	N/A	Se envía el reporte del estado del vehículo a través del sistema RTV.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 116 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de intensidad luminosa



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 28: Diagrama de flujo del Procedimiento de intensidad luminosa.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de intensidad luminosa

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja


Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

4.6 Lista Maestra de los procesos y procedimientos


	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 8 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

LISTA MAESTRA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


N°-	Código del documento	Título	Tipo de documento	Revisión Vigente	Fecha de edición	Departamento que maneja el documento
			Caracterización de Procesos			
1	ES-DI-CA1	Proceso de gestión de Dirección	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
2	ES-IF-CA2	Proceso de gestión de Información Técnica	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
3	ES-AT-CA3	Proceso de gestión de Tránsito	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
4	CL-MRTV-CA4	Proceso de Matriculación y Renovación Técnica Vehicular	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
5	CL-MRVTD-CA5	Proceso de Matriculación y Renovación Vehicular y Transferencia de Dominio	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
6	CL-PO-CA6	Proceso de consección de permisos	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
7	AP-AC-CA7	Proceso de Atención al Cliente	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
8	AP-AJ-CA8	Proceso de Asesoramiento Jurídico	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 9 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Procedimientos Estratégicos						
9	ES-DI-PR01	Desbloqueo Vehicular	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
10	ES-DI-PR02	Bloqueo Vehicular	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
11	ES-TI-PR01	Reemplazo de Placas	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
12	ES-TI-PR02	Duplicado de Placas	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
13	ES-TI-PR03	Perdida de Matricula	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
14	ES-AT-PR01	Cambio de Servicio de particular a público	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
15	ES-AT-PR02	Cambio de Servicio de público a particular	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
16	ES-AT-PR03	Deshabilitación de Vehículos	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
17	ES-AT-PR04	Habilitación de Vehículos	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
Procedimientos Claves						
18	CL-MRTV-PR01	Digitación de datos vehicular.	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.					Código: DTTTSV-MGP-01
						Pág: 10 de 139
						Versión: 01
						Fecha elaboración: 26/03/2019

19	CL-MRTV-PR02	Recaudación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Recaudador de la DTTTSV-CG
20	CL-MRTV-PR03	Alineación al Paso	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
21	CL-MRTV-PR03	Medición de frenado	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
22	CL-MRTV-PR04	Inspección en fosa	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
23	CL-MRTV-PR05	Intensidad luminosa	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
24	CL-MRTV-PR06	Validación de datos en el sistema	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.
25	CL-MRVTD-PR01	Revisión Visual Vehicular	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de la DTTTSV-CG.
26	CL-MRVTD-PR02	Revisión Jurídico	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
27	CL-MRVTD-PR03	Emisión de Turnos	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
28	CL-MRVTD-PR04	Recaudación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Recaudador de la DTTTSV-CG

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.				Código: DTTTSV-MGP-01	
					Pág: 11 de 139	
					Versión: 01	
					Fecha elaboración: 26/03/2019	

29	CL-MRVTD-PR05	Validación en el sistema	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.
30	CL-PO-PR01	Emisión del Permiso de operación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
Procedimiento Apoyo						
31	AP-AC-PR01	Designación de Turnos de la DTTTSV-CG	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
32	AP-AJ-PR01	Transferencias de Dominio	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
33	AP-AJ-PR02	Transferencias de Dominio por Posesión Efectiva	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
34	AP-AJ-PR03	Transferencia de dominio por Triple Traspaso	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Aut

Tabla 59:

Toma de tiempos de las actividades del procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.

RTV	Actividades RTV-CG	Toma de tiempos (segundos) (días pico)	Toma de tiempos (segundos) (Días Normales)
Alineación	-Verificar ficha.	5	11
al paso	-Indicaciones al chofer (Ubicación del vehículo en posición a la línea RTV).	8	7
	-Indicaciones al chofer (ubicación del vehículo en el equipo mecánicos).	4	6
	-Revisión del vehículo	89	91
Frenómetro	1.-Indicaciones al chofer (colocación del vehículo en el equipo).	5	6
	2.-Ejecución del sistema (prueba)	8	7
	3.-Revisión de frenado del vehículo (primer eje).	54	59
	4.-Revisión de frenado del vehículo (segundo eje).	62	57
Fosa de Inspección	-Indicaciones a los operarios (ingreso en fosa)	4	3
	-Indicaciones al chofer (El vehículo avance lentamente hacia la fosa).	5	4
	-Revisión de la parte interna del vehículo placa (holguras, suspensión, tensoras rotulas, cajas bielmas, maguetas y demás componentes no tengan desgaste excesivos).	126	129
	-Revisión de la parte interna del vehículo. (Mover la dirección, apagar dejándolo en neutro, activar, desactivar el freno, encender el vehículo, mover la dirección con movimientos).	68	66
	-Revisión de los equipos de seguridad del vehículo (cinturones, extintor, triángulos, gata improntas del motor, chasis placa con pernos originales).	57	64
	-Prueba de emisión de gases (diésel y gasolina).	47	51
	-Prueba de ruido. (Medición de la cantidad de ruido que emite el vehículo al momento que acelera.)	52	56
Regloscopio	-Indicaciones al chofer (vehículo en neutro y con el freno de mano)	6	4
	-Inspección visual de luces (revisión de manera visual, luces delanteras y posteriores)	33	35
	-Revisión de las luces del vehículo con el regloscopio.	48	45
	-Indicaciones al chofer (El técnico da la orden al chofer de dejar el vehículo en el parqueadero y entregar las llaves en digitación 2).	5	4

Elaborado por: El Autor.

4.7 Análisis de datos

Una vez que se han recogido todos los datos y haber realizado la caracterización de procesos, y el levantamiento de los procedimientos de revisión técnica vehicular de la

Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, y a su vez tomado los tiempos en cada una de las actividades se procedió hacer un análisis en el software IBM SPSS y Excel.

4.8 Análisis, interpretación y presentación de resultados

Una vez realizado la caracterización de los procesos y procedimientos de la Dirección Municipal de Tránsito nos enfocamos primordialmente en los procedimientos de revisión técnica vehicular ya que ahí se tomó datos para proponer un ejemplo de aplicación que ayude a mejorar las actividades de servicio y obtener un buen resultado.

		Estadísticos	
		¿Días con mayor afluencias de vehículos?	¿Días normales de revisión?
N	Válidos	19	19
	Perdidos	0	0
Media		36,1053	37,1053
Mediana		33,0000	35,0000
Moda		5,00	4,00
Suma		686,00	705,00

Figura 29: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.

Fuente 12: Programa IBM SPSS.

Elaborado por: El Autor.

		Estadísticos	
		¿Días con mayor afluencias de vehículos?	¿Días normales de revisión?
N	Válidos	19	19
	Perdidos	0	0
Media		31,1579	31,7368
Mediana		8,0000	7,0000
Suma		592,00	603,00

Figura 30: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.

Fuente 13: Programa IBM SPSS.

Elaborado por: El Autor.

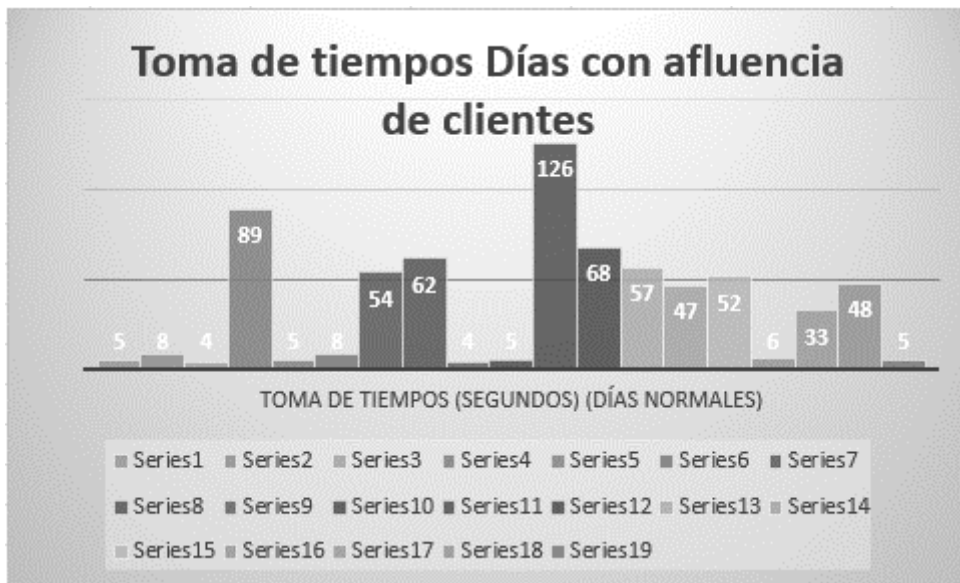


Figura 31: Días con Mayor Afluencia de Vehículos.

Fuente 14: Programa Excel.

Elaborado por: El Autor.

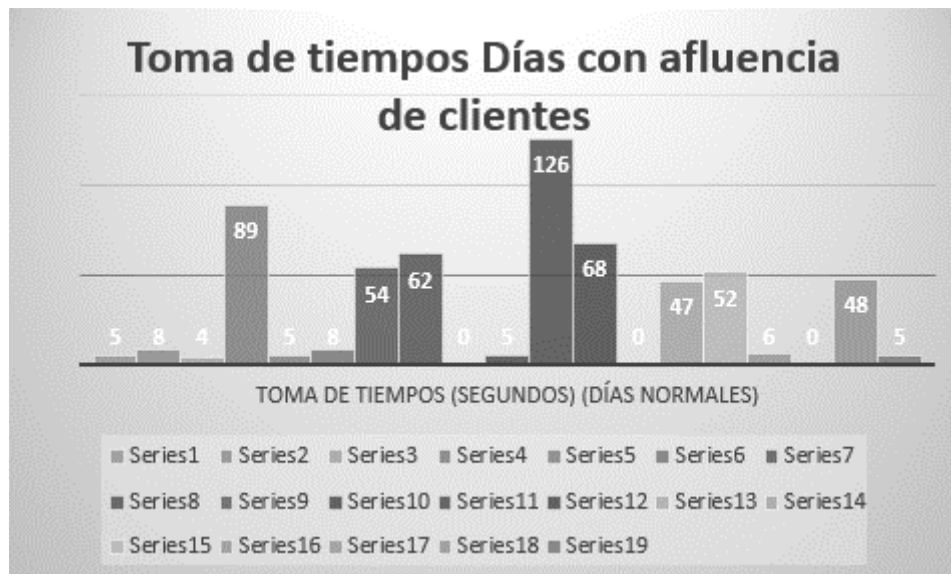


Figura 32: Gráfico de Barras de Días con Mayor Afluencia de Vehículos (optimizado).

Fuente 15: Programa Excel.

Elaborado por: El Autor.

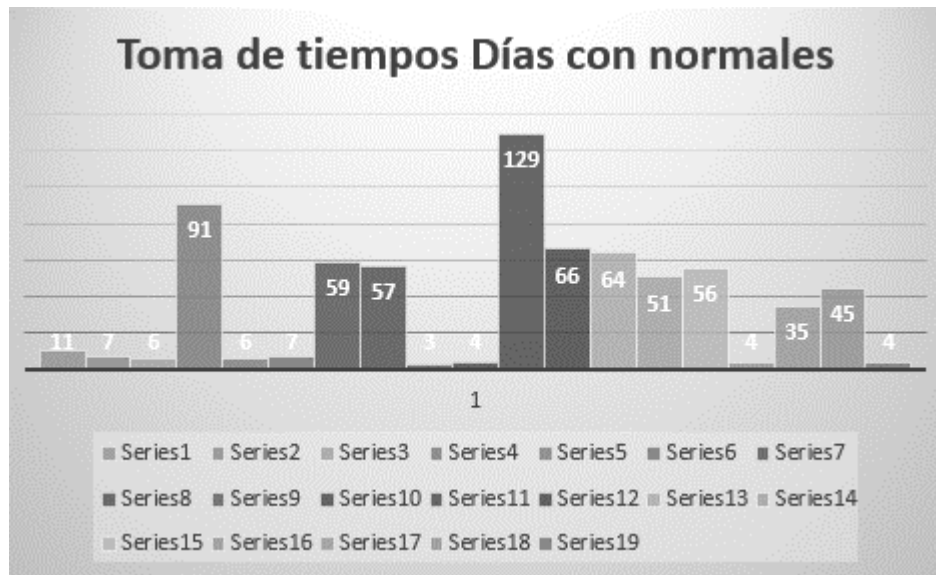


Figura 33: Días Normales de Revisión.

Fuente 16: Programa IBM SPSS.

Elaborado por: El Autor

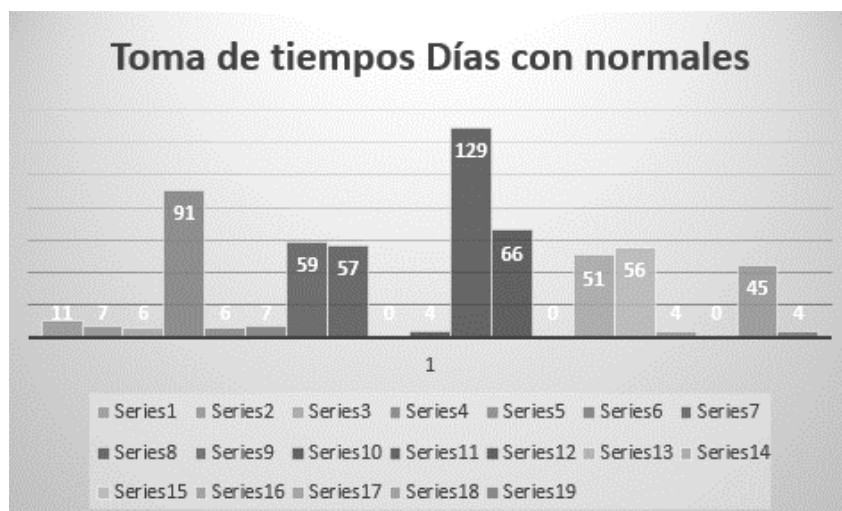


Figura 34: Días Normales de Revisión (optimizado).

Fuente 17: Programa IBM SPSS.

Elaborado por: El Autor

En base a los datos obtenidos se logró obtener los siguientes resultados al momento de realizar la revisión técnica vehicular.

		Estadísticos	
		¿Días con mayor afluencias de vehículos?	¿Días normales de revisión?
N	Válidos	19	19
	Perdidos	0	0
Media		36,1053	37,1053
Mediana		33,0000	35,0000
Moda		5,00	4,00
Suma		686,00	705,00

Figura 35: Datos estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.

Fuente 18: Programa IBM SPSS

Elaborado por: El Autor

- Total de tiempos días pico.

$$Sumatoria_{(días\ pico)} = 686\ s * \left(\frac{1h}{3600\ s}\right) * \left(\frac{60\ min}{1h}\right) = 11,43min$$

- Total de tiempos días normales.

$$Sumatoria_{(días\ normales)} = 705\ s * \left(\frac{1h}{3600\ s}\right) * \left(\frac{60\ min}{1h}\right) = 11,75min$$

- Promedio de revisión técnica vehicular : 11,59min

Una vez identificado y analizado cada una de las actividades que se realiza en el proceso de revisión técnica vehicular se logró optimizar tres actividades que no generan valor y que están presente en el proceso de revisión técnica vehicular.

		Estadísticos	
		¿Días con mayor afluencias de vehículos?	¿Días normales de revisión?
N	Válidos	19	19
	Perdidos	0	0
Media		31,1579	31,7368
Mediana		8,0000	7,0000
Suma		592,00	603,00

Figura 36: Datos Estadísticos del Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular.

Grafico 1: Programa IBM SPSS.

Elaborado por: El Autor.

- Total de tiempos días pico optimizado.

$$Sumatoria_{(días\ pico)} = 592\ s * \left(\frac{1h}{3600\ s}\right) * \left(\frac{60\ min}{1h}\right) = 9,86min$$

- Total de tiempos días normales optimizado.

$$Sumatoria_{(días\ normales)} = 603\ s * \left(\frac{1h}{3600\ s}\right) * \left(\frac{60\ min}{1h}\right) = 10,5min$$

- Promedio de revisión técnica vehicular optimizado : 10,18min

Una vez efectuado cada una de las operaciones y obtenido los resultados indicados se procedió a realizar la comparación de los tiempos al momento de realizar la revisión técnica vehicular en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano ya que actualmente el promedio de revisión es de 25 vehículos por día.


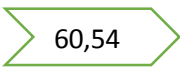
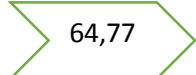
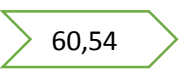

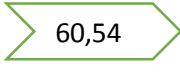
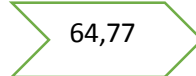

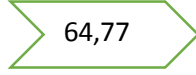


- Promedio de revisión técnica vehicular : 11,59min
- Promedio de revisión técnica vehicular (optimizado) : 10,18min

Una vez analizado cada una de las actividades que se realiza en el proceso de revisión técnica vehicular se logró optimizar tres actividades innecesarias obteniendo la diferencia de, 1,41 min por vehículo.

- Actividades de tiempo optimizado : 1,41min

Tabla 60:

Tiempos del procedimiento de revisión técnica vehicular de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano (tiempo en minutos).

Antes (RTV)		Después (RTV)	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	
21,59		20,18	

21,59	64,77	20,18	
21,59	64,77	20,18	60,54
21,59		20,18	
21,59	64,77	20,18	60,54
21,59		20,18	
21,59	21,59	20,18	40,36
		20,18	

Elaborado por: El Autor.

La presente tabla indica los tiempos que se realiza en el procedimiento de revisión técnica vehicular, como podemos observar actualmente realiza un tiempo de 21,59 min por vehículo, es decir 3 vehículos en 64,7 min (1h 5min); y a su vez realizado la optimización en dichas actividades se obtuvo un resultado de 20,18 min por vehículo, es decir en 3 vehículos en 60,54 min (1h 05min).

4.9 Aplicación y resultados

Procedimiento de revisión técnica vehicular (Antes Verificación)

$$\text{Procedimiento RTV}_{(Antes)} = 539,75 \text{ min} * \left(\frac{1h}{60 \text{ min}}\right) = 8,99 \text{ h}$$

$$0,99 \text{ h} * \left(\frac{60 \text{ min}}{1h}\right) = 59,4 \text{ min}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(Antes)} = 8 \text{ horas } 59 \text{ min}$$

Interpretación: Es decir que en las 8 horas de trabajo, realizan una revisión de 24 vehículos, cabe recalcar que en 1 hora 5 min realiza la revisión de 3 vehículos, para cumplir con las 9 horas de trabajo que realiza la institución se realiza la revisión de un vehículos más ya que lo realizan en un tiempo de 21,59 min obteniendo un total de revisión diaria de 25 vehículos en las 9 horas de trabajo.

Procedimiento de revisión técnica vehicular (Optimizando)

$$\text{Procedimiento RTV}_{(Antes)} = 524,68 \text{ min} * \left(\frac{1h}{60 \text{ min}}\right) = 8,75h$$

$$0,75 \text{ h} * \left(\frac{60 \text{ min}}{1 \text{ h}} \right) = 45 \text{ min}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} = 8 \text{ horas } 45 \text{ min}$$

Interpretación: Es decir que en las 8 horas de trabajo, realizan una revisión de 24 vehículos, cabe recalcar que en 1 hora 0 5 min realiza la revisión de 3 vehículos, para cumplir con las 9 horas de trabajo que realiza la institución, se realiza la revisión de dos vehículos más ya que, lo realizan en un tiempo de 20,18 min obteniendo un total de revisión diaria de 26 vehículos.

Comparación de revisión anual (actual)

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Actual})} = 25 \text{ vehiculos por dia.}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Actual})} = 25 \text{ vehiculos} * (5 \text{ días}) = 125 \text{ vehiculos/ semana}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Actual})} = 125 \text{ vehiculos} * (4 \text{ semanas}) = 500 \text{ vehiculos/ mes}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Actual})} = 500 \text{ vehiculos} * (12 \text{ meses}) = 6000 \text{ vehiculos/ año}$$

Comparación de revisión anual (Optimizado)

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} = 26 \text{ vehiculos por dia.}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} = 26 \text{ vehiculos} * (5 \text{ días}) = 130 \text{ vehiculos/ semana}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} = 130 \text{ vehiculos} * (4 \text{ semanas}) = 520 \text{ vehiculos/ mes}$$

$$\text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} = 520 \text{ vehiculos} * (12 \text{ meses}) = 6240 \text{ vehiculos/ año}$$

Diferencia:

$$\text{Procedimiento RTV} = \text{Procedimiento RTV}_{(\text{Optimizado})} - \text{Procedimiento RTV}_{(\text{actual})}$$

$$\text{Procedimiento RTV} = 6240 \text{ vehículos/año} - 6000 \text{ vehículos/año}$$

$$\text{Procedimiento RTV} = 240 \text{ vehículos}$$

Interpretación: Una vez realizado los cálculos correspondientes en el procedimiento de revisión técnica vehicular, se obtuvo un valor numérico de 240 vehículos, que se conseguiría realizar en el año, siempre y cuando se logre optimizar las actividades que no generan valor,

en el procedimiento de revisión técnica vehicular de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano e indicando que al realizar una correcta planificación de sus actividades se podrá mejorar los procedimientos en la institución, llegando así a tener una mejora de sus procesos por tal motivo se presentó un ejemplo práctico de aplicar la gestión por procesos en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

CAPITULO 5

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Se logró identificar y documentar cada uno de los procesos y procedimientos, que desarrolla la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, obteniendo un catálogo de procesos y procedimientos. Información necesaria que sirvió para jerarquizar y diseñar el mapa de procesos, en donde se establece los procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyo.
- Efectuado el mapa de procesos y el catálogo, se identificó un total de 8 procesos en la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, correspondientes a:
 - 3 procesos estratégicos, 3 procesos claves y 2 procesos de apoyo. Además se registraron un total de 26 subprocesos distribuidos como:
 - 9 subprocesos estratégicos el cual tenemos:
 - 2 subprocesos correspondientes a la Dirección, 3 subprocesos a Información Técnica y 4 subprocesos pertenecientes al Analista de Tránsito,
 - 13 subprocesos claves el cual corresponde a:
 - 7 subprocesos a matriculación y renovación técnica vehicular, 5 subprocesos correspondientes a matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio y 1 subproceso a concesión de permisos de operación.

- Finalmente 4 subprocesos de apoyo el cual tenemos:
 - 1 subproceso de atención al cliente y 3 subprocesos de Asesoramiento Jurídico.
- A partir de la caracterización los diversos procesos y diagramación de los subprocesos o procedimientos, se diseñaron formatos necesarios para documentos y registros, obteniendo un total de 8 formatos para documentos y 26 formatos para registro.
- Se diseñó la propuesta del manual de la gestión por procesos para la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, la misma que contiene: índice, introducción, objetivo, alcance, definición de términos básicos, mapa de procesos, catálogo de procesos, caracterización de los procesos, diagramación de los procedimientos, elaboración y diseño de formatos y registros.
- Con el propósito de demostrar a la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, de que la propuesta de implementación de la gestión por procesos aporta a mejorar el servicio de atención al cliente con la optimización de recursos (tiempo), se aplicó el Procedimiento de Revisión Técnica Vehicular que involucra las actividades: alineación al paso, frenómetro, fosa de inspección y regloscopio. Teniendo como resultados lo siguiente: Sin la gestión por procesos en la ejecución de este procedimiento se obtuvo un tiempo de 11,59 min y con la aplicación del procedimiento se logró un tiempo de 10,18, lo que significa un ahorro de 1,41 min por vehículo en la revisión pudiendo así revisar un vehículo más al día, lo que representa que anualmente se podrá revisar 6240 vehículos, ya que actualmente la Dirección Municipal de Tránsito realizan una revisión de 6000 vehículos anuales. Esto se debe a que en la aplicación del mencionado procedimiento se eliminaron las actividades que no generan valor.

5.2 Recomendaciones.

- Se recomienda a la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano aplicar la Propuesta de la Gestión por Procesos, ya que aportara en el fortalecimiento de estrategias al momento de desarrollar las actividades y mejorar el servicio de atención al cliente.
- Se recomienda también ejecutar programas de motivación personal a los trabajadores además de capacitaciones periódicas, de los programas administrativos como operativos y la contratación de personal competente, para mejorar el servicio de atención al cliente.
- Se recomienda también, que se considere el ejemplo práctico que se presentó a la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, para que sea revisado y analizado y en base a esto se tome una decisión, encaminada a implementar la propuesta de la gestión por procesos.

CAPITULO 7

Bibliografía y Anexos

7.1 Bibliografía

Anonimo. (3 de Abril de 2017). *Formato horizontal*. Obtenido de Diagrama de flujo:
<http://algoritmosjehimer.blogspot.com/2017/04/formato-horizontal.html>

Ascencio, A., Barahona, J., & Parada, K. (2015). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS APLICADO AL CENTRO DE REHABILITACION DE CIESGOS EUGENIA DE DUEÑAS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACION INTEGRAL. (*tesis de ingeniería industrial*). UNIVERSIDAD EL SALVADOR facultad de Ingeniería y arquitectura escuela de ingeniería industrial, San Salvador.

Blanco, D., Barber, R., Malfaz, M., & Salichs, M. A. (s.f.). *Universidad Carlos III de Madrid Señales y Sistemas*. Obtenido de DIAGRAMAS DE BLOQUES:
<http://ocw.uc3m.es/ingenieria-de-sistemas-y-automatica/senales-y-sistemas/temas/tema-5-diagrama-de-bloques>

Calidad, A. E. (s.f.). *Conocimiento » Calidad » Gestión por procesos*. Obtenido de GESTIÓN POR PROCESOS: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>

Camacho, A. A. (s.f.). *Caracterización de procesos Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.* Obtenido de DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ELABORAR LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:
http://www.saludcapital.gov.co/Lineamientos/51_SDS_PYC_LN_002_Elaborar_Caracterizacion_Procesos.pdf

Carrasco, J. B. (2009). *Gestión por Procesos (Con Responsabilidad Social Desde la mejora hasta el rediseño)*. Chile: Evolucion S.A.

Edukativos.com. (21 de Septiembre de 2013). *Edukativos.com Apuntes para universitarios* .
Obtenido de Diagrama de flujo funcional:
<https://www.edukativos.com/apuntes/archives/4044>

Gestión, A. C. (s.f.). *Mapa de Procesos. Gestionar los Procesos*. Obtenido de Mapa de Procesos. Gestionar los Procesos: <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>

Gonzales, H. (27 de Diciembre de 2016). *Calidad y Gestión - Consultoría para Empresas* .
Obtenido de ISO 9001:2015. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-de-procesos/>

GUIA Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS. (s.f.). *Guia para la elaboracion y codificación de documentos*. Obtenido de CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/codificacion.pdf>

Incontec. (s.f.). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de Que es un Indicador:
<http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/indicadores.pdf>

Ingeniería de Software, I. (s.f.). *Ingeniería de Software I*. Obtenido de Diagramas de Actividad:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/pos/TI/IS/AM/12/Diagramas.pdf

ISO 9001, P. t. (24 de Junio de 2015). *INGENIO EMPRESA ESTUDIA, EMPRENDE, ENSEÑA*. Obtenido de ISO 9001 Planificación a nivel táctico:
<https://ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso/>

ISO 9001:2015, N. (16 de Enero de 2018). *SO 9001 2015. Codificación de documentos.*

Obtenido de ISO 9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/01/iso-9001-2015-codificacion-documentos/>

Luna, N. (16 de Enero de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve: <https://www.entrepreneur.com/article/307391>

Mallar, M. Á. (Enero-Junio de 2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, 7.

Management, E. E. (29 de Junio de 2017). *¿Qué es el mapa de procesos? Concepto, misión y contenido.* Obtenido de Beneficios del mapa de procesos: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>

Mera, J. E. (2015). "GESTIÓN POR PROCESOS EN EL SECTOR DE VENTA AL POR MAYOR DE CLAZADO EN CUENCA. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA GLOBALSHOES CIA.LTDA.PERIODO 2015". (*tesis de ingeniería*). UNIVERSIDAD DE CUENCA, Cuenca.

Moreno, A. C., & Cuzco, M. R. (2015). PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MILITAR". (*Título de Magister*). Escuela Politécnica Nacional, Quito.

Norma ISO 9001:2015. (s.f.). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.* Obtenido de Enfoque a procesos: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Norma Venezolana ISO 10013:2002, D. p. (s.f.). *Norma Venezolana Directrices para la documentacion de Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 10013:2002*. Obtenido de Directrices para la documentacion de Sistemas de Gestion de la Calidad: file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20TRANSITO/Normativas%20de%20transito/ISO%2010013%20Directrices%20para%20la%20documentaci%C3%B3n%20del%20%20SGC.pdf

Peteiro, D. R. (s.f.). *Sinapsys Business Solutions*. Obtenido de Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I): <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

Pinzon, M. P. (30 de Junio de 2013). *Concejo de Soacha Acuerdos y controles que generan desarrollo* . Obtenido de Manual de indicadores de gestión por procesos: <http://concejodesoacha.gov.co/sites/default/files/Transparencia/CS-1202-PD-005-MA-007-MANU-INDICADORES.pdf>

Polo, D. (s.f.). *Emprender Facil* . Obtenido de Simbología de los Diagrama de Flujo: <https://www.emprender-facil.com/es/diagrama-de-flujo-organiza-informacion/>

Ramonet, J. (11 de Enero de 2013). *Analisis y diseño de procesos empresariales. Teoria y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de Flujo*. Obtenido de Diagramas de Flujo: https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf

Rodriguez, M. (10 de Octubre de s.f.). *Historia ISO 9001*. Obtenido de Historia de la norma ISO 9001.: https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

Santos, M. A. (2018). *002. EVOLUCIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001*. Obtenido de Año 3. Año 2000::

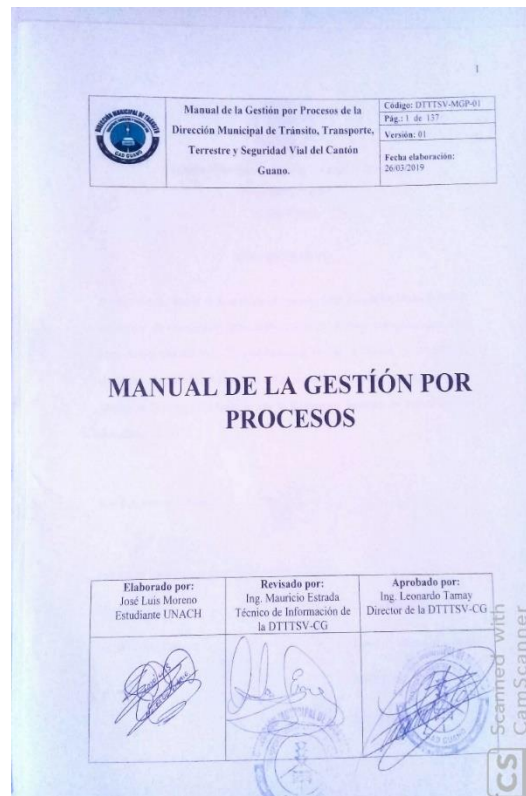
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/mcientificas2018/2emprendimiento-desarrollo-empresarial/002.pdf>

Tica, Y. M. (2015). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS POLLERIAS DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, REGION APURIMAC, 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional José María Arguedas, ANDAHUAYLAS, Peru.

7.2 Anexos



Anexos 1: Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano



Anexos 2: Manual de la Gestión Por Procesos Para DTTTSV-CG.



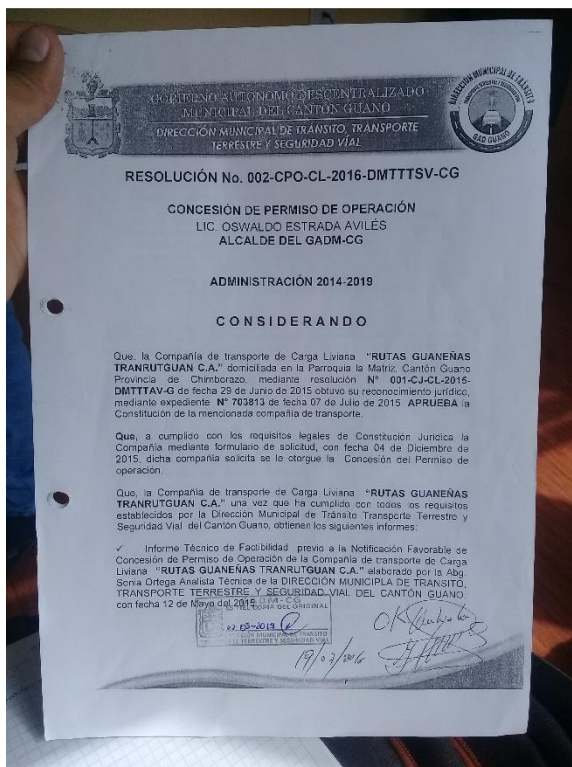
Anexos 3: Acta de Entrega del Manual de la Gestión por Procesos de la DTTTSV-CG.


**Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre
 Y Seguridad Vial del
 Cantón Guano**

Nº	Fecha	Apellidos y Nombres	Cargo	Firma
	20/10/19	Estrada Arturo Cabelo	Tecnico de la Informacion	
	29/10/19	Franklin Quares	Tecnico de la Informacion	
	17-10-2019	Oscar Valdivia Medina	Jefe ETV	
	27-10-2019	Walter Coronel Amaral	Vincul	
	29-10-2019	Melendez Mayly Fernanda	Digitador RTV	
	28/10/19	Sebastian Jarama Figueroa	Digitador	
	29-10-2019	Walter Rodolfo Alvarado	Digitador	
	29/10/2019	Ericana Gadooy Angel Paol	Señal de Matrículas	

Elaborado: El Autor
 Jose Luis Moreno Centeno
 Estudiante UNACH

Anexos 4: Firma de los Colaboradores de la DTTTSV-CG.



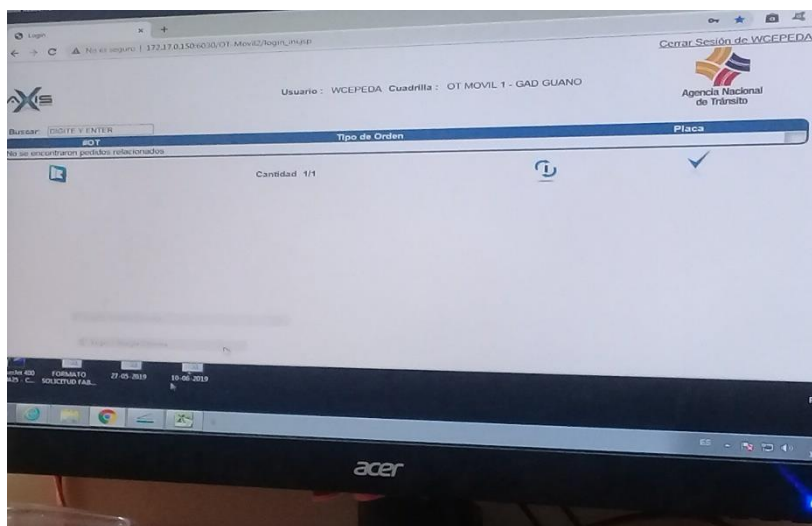
Anexos 5: Concesión Del Permiso De Operación.

0014046

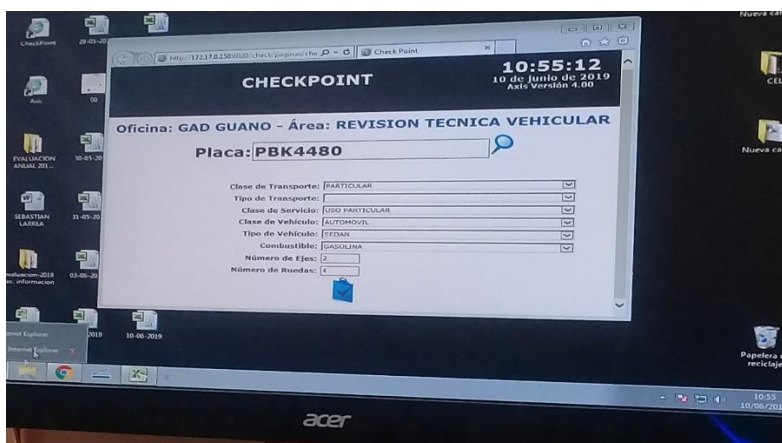
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO**

PLACA ACTUAL:	TIF-5375	HOMBRE DEL PROPIETARIO:	LOPEZ SANCHEZ PAUL SANTIAGO
PLACA ANTERIOR:	TIF-5375	C.I. / PASAPORTE / RUC:	1803392487
NÚMERO VIN (CHASSI):	KXAL0M12AG0564044	DOMICILIO:	NELSON DUEÑAS Y MARCO T IDRIGIO BRR
MARCA:	KIA	PROVINCIA:	CHIMBORAZO
CLASE VEHICULO:	AUTOMOVIL	CANTÓN:	GUANO
PAIS ORIGEN:	COREA DEL SUR	TELÉFONO:	024669596
COLOR 1:	BLANCO	CLASE TRANSPORTE:	PARTICULAR
COLOR 2:	BLANCO	TIPO TRANSPORTE:	
NÚMERO MOTOR:	GHFA3828550	ÁMBITO OPERACION:	
MODELO:	NIO K1 LX AC 1.4 4P 4X2 TM	OPERADOR DE TRANSPORTE:	
TIPO VEHICULO:	SEDAN	DIRCC:	7995
COMBUSTIBLE:	GAS	VALOR MATRICULA:	36.00
RAMV / CPN:	T01606712	DIGITADOR:	SLARRREA
AÑO:	2018	FECHA COMPRA:	10-JUN-2019
CILINDRAJE:	1490	FECHA EMISION:	05-JUN-2024
PASAJEROS:	5	FECHA CADUCA:	05-JUN-2024
CARROSERIAL:	MET	LUGAR EMISION:	GAD GUANO
AÑO MODELO:	2018	OBSERVACIONES:	
TONELADAS:	.75		
ORTOPEDICO:			
REMARCAO:	NO		
TIPO DE PESO:	LIVIANO (<= 3,5 T)		

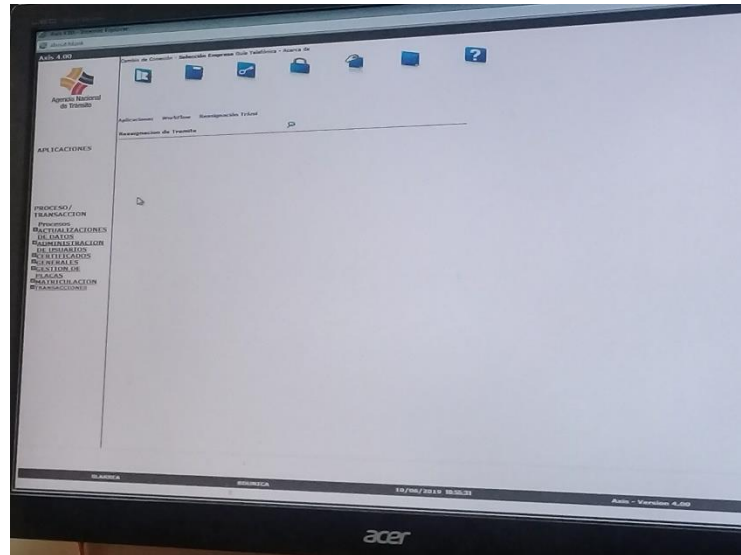
Anexos 6: Registro De las Características del Vehículo.



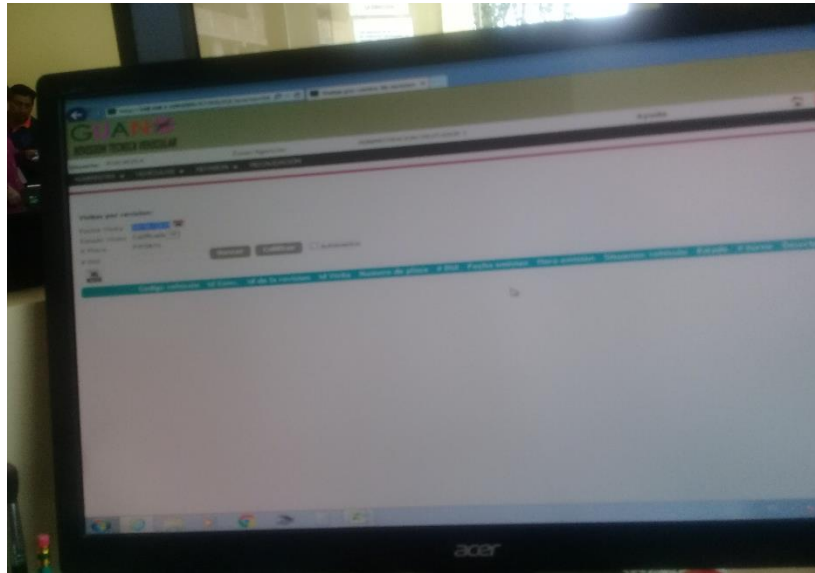
Anexos 7: Sistema Axis 4.0 (Agencia Nacional de Tránsito).



Anexos 8: Sistema Check Point (Agencia Nacional de Tránsito).



Anexos 9: Iconos del Sistema de Axis 4.0 (Agencia Nacional de Tránsito).



Anexos 10: Sistema de Revisión Técnica Vehicular (RTV -DTTTSV-CG).

REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

0020644

Fecha Revisión: 10/06/2019 No. Revisión: 14720/20-1	Marca: HIND Modelo: ANGUSA 7.7 4X2 TM D Cooperativa: Reg. Municipal: Kilometraje:	Año: 2019 No. Chasis: JPCDANJ2P0CKX17076	G02358400 PLACA 30/06/2019 VALIDO HASTA
APROBADO		No Defectos TIPO 3: 0 No Defectos TIPO 2: 3 No Defectos TIPO 1: 0	

CATEGORÍA		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VISTADO	UNIDAD	VALOR (X)	VALOR MONEDA	RESULTADO
IMPUESTOS DEL SERVICIO VISTADO						
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VISTADO	UNIDAD	VALOR (X)	VALOR MONEDA	RESULTADO	
01	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	11.000	\$ 11.000.000,00	OK	
02	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	5.700	\$ 5.700.000,00	OK	
03	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
04	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
05	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR						
01	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
02	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
03	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
04	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
05	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
06	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
07	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
08	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
09	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
10	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
11	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
12	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
13	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
14	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
15	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
16	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
17	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
18	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
19	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
20	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	

CERTIFICADO REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

ADHESIVO HOLOGRÁFICO DE SEGURIDAD REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

0020644

Anexos 11: Certificado y Adhesivo Holográfico de Seguridad de RTV (vehículos).

REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR MOTOS

0000633

Fecha Revisión: 10/06/2019 No. Revisión: 14720/20-1	Marca: HIND Modelo: ANGUSA 7.7 4X2 TM D Cooperativa: Reg. Municipal: Kilometraje:	Año: 2019 No. Chasis: JPCDANJ2P0CKX17076	G02358400 PLACA 30/06/2019 VALIDO HASTA
APROBADO		No Defectos TIPO 3: 0 No Defectos TIPO 2: 3 No Defectos TIPO 1: 0	

CATEGORÍA		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VISTADO	UNIDAD	VALOR (X)	VALOR MONEDA	RESULTADO
IMPUESTOS DEL SERVICIO VISTADO						
IMPUESTO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VISTADO	UNIDAD	VALOR (X)	VALOR MONEDA	RESULTADO	
01	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	11.000	\$ 11.000.000,00	OK	
02	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	5.700	\$ 5.700.000,00	OK	
03	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
04	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
05	IMPUESTO DE TRÁNSITO	1	20.000	\$ 20.000.000,00	OK	
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR						
01	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
02	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
03	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
04	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
05	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
06	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
07	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
08	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
09	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
10	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
11	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
12	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
13	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
14	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
15	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
16	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
17	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
18	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
19	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	
20	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR	1	10.000	\$ 10.000.000,00	OK	

CERTIFICADO REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR MOTOS

ADHESIVO HOLOGRÁFICO DE SEGURIDAD REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR MOTOS

0000633

Anexos 12: Certificado y Adhesivo Holográfico de Seguridad de RTV (motos).

**REVISIÓN VEHICULAR
PREVIO A LA MATRICULACIÓN** N° 0029980

CHECK LIST		HRV/N° 0540	GADM-CG
APROBADO REPROBADO	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	TIPO DE PROPIETARIO PARTICULAR <input checked="" type="checkbox"/> ESTADO <input type="checkbox"/> EMPRESA <input type="checkbox"/> SERV. PÚBLICO <input type="checkbox"/>	VEH. COMPETENCIA MOTO COMPETENCIA <input type="checkbox"/> VEH. PCO <input type="checkbox"/> TRONCÓNIGO <input type="checkbox"/>
PLACA O RAMA DYU0108		MARCA HUNDAI	MODELO 472 EL 200 1.7T 16V 4DO
AÑO DE FABRICACIÓN 2002	COLOR PINTADO CIEVA	COLOR SEGURIDAD	CANOCERIA 1-17
En la realización de lo dispuesto en el Reglamento General para la aplicación de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, Título VII de la Revisión Vehicular, Art. 109, compléase con el contenido en el Art. 113 MDEM, con especial acentuamiento en la siguiente(s):			
Luces, espejos y otros, otros direccionales y parpadeo <input checked="" type="checkbox"/> Espejos retrovisivos en buen estado <input type="checkbox"/> Extintor de incendios, bellavida <input type="checkbox"/> Triángulos de seguridad <input type="checkbox"/>	Cinturón de seguridad <input type="checkbox"/> Tubo de escape silenciador <input checked="" type="checkbox"/> Llanta con nro. de serie constituir <input type="checkbox"/> Llanta de emergencia <input type="checkbox"/>	Parachoque en buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Cálculos funcionales <input checked="" type="checkbox"/> Vehículo en parte ventosa <input checked="" type="checkbox"/> Pto. Funcionales <input checked="" type="checkbox"/>	
MOTOS			
LUCES ESPEJOS		RETRO LLANTAS	<input type="checkbox"/>
Observaciones: Instal. Plan. 10/11/12/13/14/15/16/17/18/19/20/21/22/23/24/25/26/27/28/29/30/31/32/33/34/35/36/37/38/39/40/41/42/43/44/45/46/47/48/49/50/51/52/53/54/55/56/57/58/59/60/61/62/63/64/65/66/67/68/69/70/71/72/73/74/75/76/77/78/79/80/81/82/83/84/85/86/87/88/89/90/91/92/93/94/95/96/97/98/99/100			
Fecha: 10 / 02 / 2013 Hora: 14:45			
Impronta de motor			
Impronta de chasis			
Firma y Sello de responsabilidad			

Anexos 13: Check List Previo a la Matriculación.



Anexos 14: Equipos de Alineación al Paso y Suspensión RTV.



Anexos 15: Equipos de frenómetro RTV.



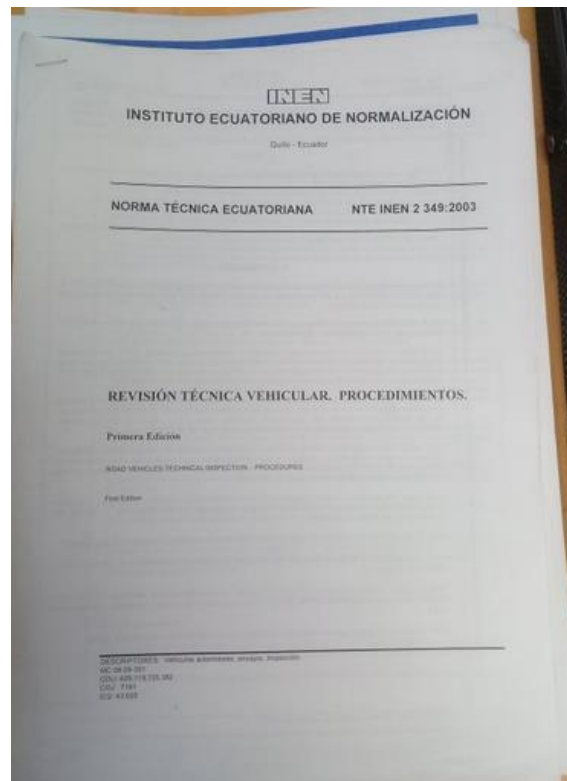
Anexos 16: Fosa de Inspección RTV.



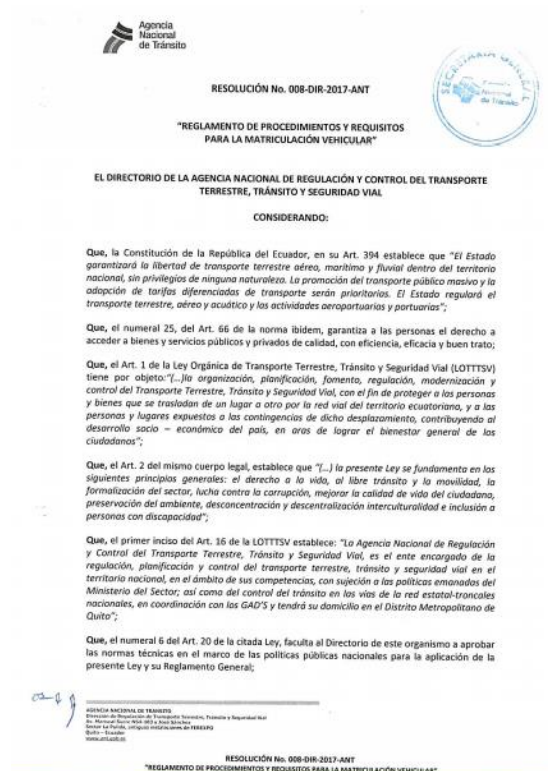
Anexos 17: Regloscopio o Luxómetro RTV.



Anexos 18: Base De Datos de RTV.



Anexos 19: Norma Técnica Ecuatoriana de RTV.



Anexos 20: Resolución 008 De La Agencia Nacional de Tránsito.

**LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL**

Ley 1
Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008
Ultima modificación: 31-dic.-2014
Estado: Vigente

NOTA GENERAL:

En todas las normas legales y en la presente Ley cuando se mencione La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se entenderá que se refiere a La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV), que también podrá ser conocida como Agencia Nacional de Tránsito A.N.T.

En todas aquellas normas legales en las que se hace referencia a la Comisión de Tránsito del Guayas se entenderá que se refieren a la Comisión de Tránsito del Ecuador, y donde diga Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Guayas se entenderá que aluden al Cuerpo de Vigilantes.

Dado por Art. 113 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011 .

Nota:

Sustitúyase en el texto íntegro de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las denominaciones "Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial", "CNTTTSV" o "Agencia de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial", por "Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial".

En las disposiciones en que se haga alusión a cooperativas de transporte terrestre, compañías de transporte terrestre, cooperativas y/o compañías, léase "operadoras de transporte".

Dado por disposiciones generales primera y segunda de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014 .

EL PLENO DE LA ASAMBLEA CONSTITUYENTE

CONSIDERANDO:

Que, la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres, publicada en el Registro Oficial No. 1002 de agosto de 1996, ha sido objeto de varias reformas, y presenta una serie de disposiciones contradictorias e inconsistentes;

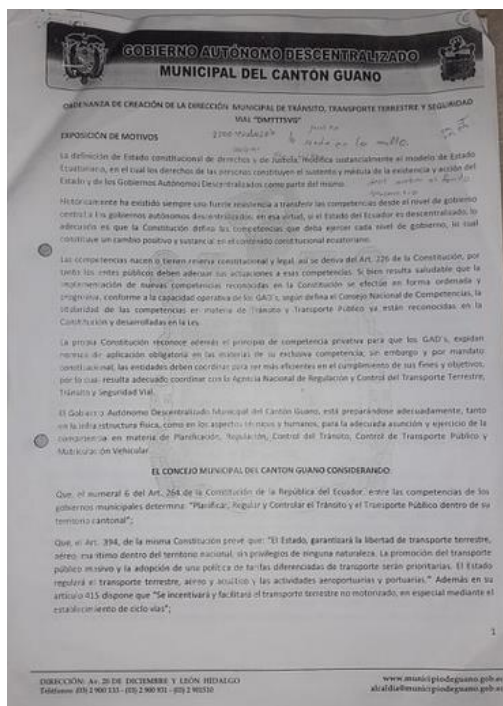
Que, ha existido una proliferación desordenada de operadores por cuanto no existe un marco jurídico que organice, regule y controle la actividad del transporte terrestre a nivel nacional;

Que, a pesar de su preponderancia en el desarrollo del país, el transporte terrestre no ha sido considerado como un sector estratégico de la economía nacional;

Que, existen deficiencias en la determinación de funciones y el establecimiento de responsabilidades para cada uno de los organismos que intervienen en la actividad del transporte terrestre, lo que ha ocasionado que la ley no pueda aplicarse adecuadamente;

Que, la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres no contempla aspectos relacionados con la

Anexos 21: Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.



Anexos 22: Ordenanza Municipal de TTTTSV Cantón Guano.

Anexos 23: Formato de la caracterización de los procesos.

	Código:
--	----------------

SELLO	MACRO PROCESO: PROCESO:	Pag:
		Versión:
		Fecha elaboración:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
--------------------------------	------------------------	----------------

Objetivo y Alcance

Objetivo	Alcance
-----------------	----------------

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
------------------------	--------------------

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
--------------------	---------------------	-------------------

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
----------------	----------------------

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
-----------------------------	--	---------------------------	--------------------	---------------------------	--	--------------------

Anexos 24: Formato para los subprocesos o procedimientos

SELLO	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO:	Código:
		Pag:
		Versión:
		Fecha elaboración:

--	--	--

1.- Información general

- Objetivo
- Alcance
- Responsable

2.- Procedimiento

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
----	---------	------------------------	--------------------	--------	-----------	--------

3.- Diagrama de flujo del procedimiento del desbloqueo.


4.- Documentación del proceso

- Registro




Registro	Ubicación	Recuperación Orden	Acceso	Retención	Disposición
----------	-----------	-----------------------	--------	-----------	-------------

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
--------	--------	---------	-----------------------------	--------------


	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág.: 1 de 137
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

MANUAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Elaborado por: José Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG
		

Scanned with
CamScanner




	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 2 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Contenido

INTRODUCCION	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
TERMINOS Y DEFINICIONES.....	4
MAPA DE PROCESOS	6
CATALOGO DE LOS PROCESOS DE LA DTTTSV-CG.....	7
LISTA MAESTRA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	8
PROCESAMIENTO Y CARACTERIZACION DE SUS PROCESOS.....	12
PROCESAMIENTO DE LOS SUS SUBPROCESOS O PROCEDIMIENTOS.....	37
EJEMPLO DE APLICACION PROCEDIMIENTO DE REVISION TECNICA VEHICULAR	130

Activar Windows

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV- MGP-01
		Pág: 3 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

INTRODUCCIÓN


El presente manual denominado gestión por procesos tiene como finalidad buscar mejorar paulatinamente cada uno de los procesos y procedimientos de matriculación que realiza la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, ya que se presenta un modelo de gestión a la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano, para así mejorar cada una de sus actividades, con el fin de proporcionar la satisfacción de atención al cliente y posteriormente realizar la mejora continua el mismo que permita dotar un trabajo y cumplimiento de calidad.

OBJETIVO

Proporcionar a la DTTTSV-CG, la propuesta del manual de la gestión por procesos el cual permite la orientación de las actividades de los diversos procesos de matriculación que desarrolla la institución, con el fin de proporcionar a los usuarios un trabajo óptimo y con buenos resultados.

ALCANCE

El presente manual cubre los diversos procesos de matriculación vehicular que brinda la Dirección Municipal de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano, el cual está dirigido a todas las personas que desempeñan y que labora en la institución. El cual cuenta 8 procesos y 26 subprocesos dentro de los cuales están distribuidos en estratégicos, C

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV- MGP-P01
		Pág: 4 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

TERMINOS Y DEFINICIONES

Gestión por procesos: Carrasco (2009) define “La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (p 21).

Macroproceso: Carrasco (2009) Define: “Es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos” (p 27).


Proceso: Carrasco (2009) Define: “Proceso es un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes” (p 27).

Procedimiento: Carrasco (2009) Define: “Es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades” (p 29).

Actividad: Carrasco (2009) Define: “Las actividades son los elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso”(p 28).

Tarea: Carrasco (2009) Define: “La tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas” (p 29).

Acti
Ira G

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV- MGP-P01
		Pág: 5 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019


Norma: Carrasco (2009) Define: “Es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad. A veces son adhesiones voluntarias y otras obligadas, como una norma legal de cuidado del ambiente. En ambos casos, las normas están para cumplirse” (p 29).

Ciente: Carrasco (2009) Define: “En la gestión de procesos se recupera el sentido original del término cliente, es decir, aquella persona u organización a quien servimos y de quien recibimos ingresos”(pp 29-30).

Indicador: Pinzon (2013) Define a : “Elemento que permite medir el cumplimiento de un objetivo o una actividad de la gestión institucional, mediante el comparativo de una, dos o más variables contra unos estándares o niveles de medición” (p 19).

Diagrama de flujo: Ramonet (2013) Afirma que: “Esta herramienta es un método realmente potente y simple para cumplir con su principal objetivo: facilitar la comunicación entre personas implicadas” (p 1).


Activa
Ir a Con

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-P01
		Pág: 6 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

MAPA DE PROCESOS



Activar Wir
Ir a Configurar

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 7 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019


CATALOGO DE LOS PROCESOS DE LA DTTTSV-CG.

Tabla 61:

Despliego de los procesos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

MACROPROCESO	TIPO	PROCESOS	SUBPROCESOS	
Dirección de Tránsito Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano	Estratégicos	Gestión de Dirección	Desbloqueo Vehicular Bloqueo Vehicular	
		Gestión de Información Técnica	Reemplazo de placas Duplicado de placas robo	
		Gestión de Tránsito	Perdida de Matrícula Cambio de Servicio particular a público Cambio de Servicio público a particular Deshabilitación de vehículos Habilitación de vehículos	
	Claves	Matriculación y Renovación Técnica Vehicular	Matriculación y Renovación Vehicular por transferencia de dominio	Digitación de datos vehicular. Recaudación Alineación al paso Medición de frenado Inspección en fosa Intensidad luminosa Validación de datos en el sistema.
				Revisión visual vehicular. Revisión Jurídica Emisión de turnos Recaudación Validación en el sistema.
				Emisión del Permiso de Operación
	Apoyo	Atención Cliente Asesoramiento Jurídico		Designación de turnos Transferencia de dominio Transferencia de dominio por posesión efectiva Transferencia de dominio por triple traspaso


Elaborado por: El Autor

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 8 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019


LISTA MAESTRA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Nº.	Código del documento	Título	Tipo de documento	Revisión Vigente	Fecha de edición	Departamento que maneja el documento
			Caracterización de Procesos			
1	ES-DI-CA1	Proceso de gestión de Dirección	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
2	ES-IF-CA2	Proceso de gestión de Información Técnica	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
3	ES-AT-CA3	Proceso de gestión de Tránsito	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
4	CL-MRTV-CA4	Proceso de Matriculación y Renovación Técnica Vehicular	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
5	CL-MRVTD-CA5	Proceso de Matriculación y Renovación Vehicular y Transferencia de Dominio	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
6	CL-PO-CA6	Proceso de Permiso de Operación	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
7	AP-AC-CA7	Proceso de Atención al Cliente	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
8	AP-AJ-CA8	Proceso de Asesor Jurídico	Formato de Caracterización	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.


✚

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 9 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

			Procedimientos Estratégicos			
9	ES-DI-PR01	Desbloqueo	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
10	ES-DI-PR02	Bloqueo	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
11	ES-TI-PR01	Reemplazo de Placas	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
12	ES-TI-PR02	Duplicado de Placas	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
13	ES-TI-PR03	Perdida de Matricula	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
14	ES-AT-PR01	Cambio de Servicio de particular a público	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de Información DTTTSV-CG.
15	ES-AT-PR02	Cambio de Servicio de público a particular	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
16	ES-AT-PR03	Deshabilitación de Vehiculos	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
17	ES-AT-PR04	Habilitación de Vehiculos	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Dirección DTTTSV-CG.
			Procedimientos Claves			
18	CL-MRTV-PR01	Digitación 1	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 10 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

19	CL-MRTV-PR02	Recaudación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Recaudador de la DTTTSV-CG
20	CL-MRTV-PR03	Alineación al Paso	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
21	CL-MRTV-PR03	Medición de frenado	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
22	CL-MRTV-PR04	Inspección en fosa	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
23	CL-MRTV-PR05	Intensidad luminosa	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Jefe de Matriculación DTTTSV-CG.
24	CL-MRTV-PR06	Digitación 2	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.
25	CL-MRVTD-PR01	Revisión Visual	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Técnico de la DTTTSV-CG.
26	CL-MRVTD-PR02	Revisión Jurídico	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
27	CL-MRVTD-PR03	Turnero	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
28	CL-MRVTD-PR04	Recaudación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Recaudador de la DTTTSV-CG

	Manual de la Gestión por Procesos de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte, Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Código: DTTTSV-MGP-01
		Pág: 11 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

29	CL-MRVTD-PR05	Digitación	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Digitador de la DTTTSV-CG.
30	CL-PO-PR01	Concesión de Permiso	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Analista de Tránsito DTTTSV-CG.
31	AP-AC-PR01	Turnero de la DTTTSV-CG	Procedimiento Apoyo Formato de procedimiento	001	Julio.23	Turnero de DTTTSV-CG.
32	AP-AJ-PR01	Transferencias de Dominio	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
33	AP-AJ-PR02	Transferencias de Dominio por Posesión Efectiva	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.
34	AP-AJ-PR03	Transferencia de dominio por Triple Traspaso	Formato de procedimiento	001	Julio.23	Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor

PROCESAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE SUS PROCESOS.

- Caracterización de los procesos estratégicos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestion de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 12 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 62:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Director DTTTSV-CG	Estratégico	Dirección

Elaborado por: El Autor.

Tabla 63:

Objetivo y Alcance

Objetivo	Alcance
Planificar las actividades mediante los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito, Leyes, Normas y Ordenanzas Municipales.	Este proceso inicia con la planificación presupuestaria anual y finaliza con el archivo físico y digital sobre la ejecución de proyectos. Este proceso aplica la Dirección de Tránsito del Cantón Guano.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 13 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 64:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Ordenanza de la Dirección Municipal de TTT- SV.	Consejo Municipal.		Elaborar, programar y ejecutar el presupuesto económico y financiero de la Dirección.	Director de la DTTSV-CG.	Informe con la elaboración del presupuesto económico para ejecución de proyectos.	Consejo Municipal del Cantón Guano	Alcalde y Concejales del Cantón.
Informe con la elaboración del presupuesto económico para ejecución de proyectos.	Director		Planificar y elaborar el plan maestro de Tránsito y Transporte terrestre.	Director de la DTTSV-CG.	Informe técnico propuesto para la ejecución de proyectos.	Consejo Municipal	Alcalde y Concejales del Cantón.
Solicitud emitida en la página web de la Agencia Nacional de Tránsito.		Presidente de la compañía.	Emitir títulos habilitantes de transporte en las modalidades autorizadas a los GAD's Categoría "B" en base a informes técnicos y jurídicos.	Director; Analista y Abogado de la DTTSV-CG	Informe Técnico y aprobación de la resolución		Permisos de operación de la compañía
Ordenanzas, Leyes de TTTSV, Normas y Resoluciones .	Agencia Nacional de Tránsito Municipal		Cumplir y hacer cumplir las leyes, Ordenanzas, Normas y Resoluciones de los organismos competentes de acuerdo a las normas vigentes.	Director de la DTTSV-CG.	Socialización de los cambios del reglamento de la Agencia Nacional de Tránsito	Personal que trabaja en la DTTSV-CG	
Ordenanzas, Leyes de TTTSV, Normas y Resoluciones	Agencia Nacional de Tránsito		Proponer ordenanzas con referencia a los diferentes temas de transporte	Director de la DTTSV-CG.	Informe con la elaboración de las nuevas ordenanzas propuestas.	Consejo Municipal	Alcalde y Concejales del Cantón.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 14 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 65:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Director DTTSV-CG; Alcalde, Concejales y Consejo Municipal
Financiero	Administración
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, Equipos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 66:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Responsable Director DTTSV-CG	Director
Alcalde Concejales		Alcalde, Concejales Consejo Municipal

Elaborado por: El Autor.

Tabla 67:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de recursos. Falta de compromiso por la Alta Gerencia.	Fomentar el turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección.	Código: ES-DI-CA1
		Pág: 15 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 68:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximación o proceso	Responsable
Tasa de planificación de la dirección	TG: planificación c dirección. NEG: Promedio de proyectos ejecutados. NEC: Promedio de planificación presupuestaria.	$TG = \frac{\sum iNEG}{\sum iNEC}$	Mide el promedio de proyectos ejecutados y planificación presupuestaria	Anual	12 meses	Director de DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 16 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 69:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Técnico de información DTTTSV-CG.	Estratégico.	Información Técnica.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 70:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar toda la información sobre los procedimientos para la matriculación vehicular y orientar al cliente en cuanto a procesos de matriculación.	Este proceso inicia cuando el usuario presenta conflictos en los procesos de matriculación y documentación y finaliza con la orientación al cliente, aprobación y verificación de la documentación.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 71:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	.	Usuarios	Recepción de Solicitudes.	Técnico de Información	Solución de problemas en los procesos de matriculación.	.	Usuarios.
Documentación original por parte del usuario.		Usuarios	Revisión de documentos antes de ser digitados.	Técnico de Información	Aprobación de documentación por parte del Técnico de Información.		Usuarios
Aprobación de documentación		Usuarios	Digitar y verificar documentos.	Técnico de Información	Ingreso de Datos en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.		Usuarios

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 17 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa la tabla 12

Documentación de contratos de Transferencia de dominio.	Usuarios	Verificar las firmas y los documentos que no sean alterados.	Técnico de Información	Aprobación de documentación de los contratos de transferencia de dominio.	Usuarios.
Solicitud especificando el motivo de traspaso.	Usuarios.	Traspaso de placas de una provincia a otra.	Técnico de Información.	Otorgación del permiso sobre el traspaso de placa.	Usuarios.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 72:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Técnico de Información.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 73:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Técnico de Información DTTSV-CG.	Usuarios Técnico de Información

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Código: ES-IT-CA2
		Versión: 01
		Pág: 18 de 139
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 74:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de cooperación de los usuarios.	Orientación al cliente en cuanto a procesos de información.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 75:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de clientes atendidos.	TG: Tasa de clientes atendidos. NEG: Número de Usuarios atendidos. NEC: Número de usuarios que ingresaron a la DTTSV-CG.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de clientes atendidos o de clientes que ingresaron a la Dirección.	Diario	1 mes	Técnico de Información.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 19 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 76:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Analista de Tránsito DTTSV-CG	Estratégico	Analista de Tránsito

Elaborado por: El Autor.

Tabla 77:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Planificar estudios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano	Este proceso inicia con la planificación de estudios de transporte terrestre y seguridad vial del Cantón Guano y finaliza con el archivo físico digital sobre la ejecución de proyectos planificados.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 78:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de una Solicitud u Oficio	Dirección		Elaboración de estudios y proyectos de TTTSV que requiera la Dirección.	Analista de Tránsito.	de Informes técnicos con la elaboración de proyectos propuestos.	.Director DTTSV-CG.	
Reglamentos de la Agencia Nacional de Tránsito, Leyes y Ordenanzas	Dirección Consejo Municipal.		Controlar el cumplimiento del servicio de transporte de la ciudadanía de acuerdo a las frecuencias autorizadas por el organismo competente.	Analista de Tránsito	de .Documento que contiene los tiempos establecidos de las diferentes unidades.	Director DTTSV-CG.	

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 20 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa la tabla 19

Solicitud u Oficio de los Diferentes Operadores de Transporte	Representantes de las diferentes Operadoras.	Emitir informes técnicos relacionados a las Operadoras de Transporte de acuerdo a las competencias asumidas.	Analista de Tránsito	de	Informe que contiene el análisis técnico de las diferentes unidades que circulan en el Cantón.	Director DTTSV-CG.	Representantes de la Unidades.
---	--	--	----------------------	----	--	--------------------	--------------------------------

Elaborado por: El Autor.

Tabla 79:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Analista de Tránsito.
Financiero	Administración
Tecnológico	Impresora, Ordenadores.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 80:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Analista de Tránsito de DTTSV-CG	Director, Analista de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 81:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal Falta de recursos	Implementar nuevas rutas y frecuencia de las diferentes Unidades de Transporte pública y comercial.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito.	Código: ES-AT-CA3
		Pág: 21 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 82:

Indicadores del proceso

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximación o proceso	Responsable
Nivel de ejecución de planificación.	TG: Nivel de ejecución de planificación. NEG: Numero de Proyectos ejecutados. NEC: Numero de Proyectos planificados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de proyectos ejecutados y planificados.	Semestral	12 meses	Analista de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

- Caracterización de los procesos claves de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Código: CL-MRTV-CA4
		Pág: 22 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 83:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Jefe de Matriculación.	Clave	Matriculación y Renovación Vehicular

Elaborado por: El Autor.

Tabla 84:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario la satisfacción del servicio que otorga la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito del Cantón Guano y finaliza con la revisión del estado del vehículo e asignación del Sello y Stickers que emite la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 85:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Documentos con los requisitos		Cliente.	Emisión un turno.	Operador de contacto de la DTTSV-CG.	Asignación del turno.		Cliente.
Asignación del turno y matricula y cedula.		Cliente.	Ingreso y verificación de los datos del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Orden con los pagos previos a cancelarse.		Cliente.
Orden de pago.		Cliente.	Cancelación de pagos pendientes e impuestos que rige la DTTSV-CG.	Recaudador de la DTTSV-CG.	Recibo de pago.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón	Código: CL-MRTV-CA4
	Guano.	Pág: 23 de 139
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica	Versión: 01
	Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 26

Llaves del propietario del vehículo.	Ciente.	Revisión del estado del vehículo bajo parámetros normativos que exige la Agencia Nacional de Tránsito	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Ficha de evaluación.	Ciente.
Ficha de evaluación	Revisor Técnico.	Verificación de la documentación que contiene la evaluación del estado del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Otorgación del sello y stickers siempre y cuando haya cumplido los parámetros establecidos por Ley.	Usuarios.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 86:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Recaudador, Digitación.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores, Equipos mecatrónicos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 87:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Jefe de Matriculación DTTSV-CG	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Recaudador, Digitación.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón	Código: CL-MRTV-CA4
	Guano.	Pág: 24 de 139
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica	Versión: 01
	Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 88:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas del sistema. Falta de compromiso de los trabajadores.	Acogida de turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 89:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de revisión de vehicular	TG: tasa de revisión de vehicular. NEG: Número de clientes que aprobaron la revisión técnica vehicular. NEC: Número de clientes que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de usuarios que aprobaron la revisión vehicular y usuarios que ingresaron a la dirección.	Diario	1 año	Jefe de Matriculación DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Código: CL-MRVTD-CA5
		Pág: 25 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 90:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Abogado de la DTTSV-CG. Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Clave.	Matriculación Renovación Vehicular por transferencia de dominio.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 91:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario la satisfacción del servicio que otorga la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito del Cantón Guano y finaliza con la revisión del estado del vehículo e asignación de la nueva especie que emite la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 92:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Vehículo.		Cliente.	Revisión de las características originales del vehículo.	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Check List con los datos del vehículo.		Cliente.
Check List y contrato de compraventa.	Revisor Técnico.	Cliente.	Revisión de la documentación que contiene el contrato de compraventa.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe Jurídico de Aprobación de la documentación		Cliente.
Documentación aprobada con los requisitos		Cliente.	Emisión un turno.	Operador de contacto de la DTTSV-CG.	Asignación del turno.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.			Código: CL-MRVTD-CA5
				Pág: 26 de 139
				Versión: 01
				Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 33

Asignación del turno y matrícula y cedula.	Ciente.	Ingreso y verificación de los datos del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Orden con los pagos previos a cancelarse.	Ciente.
Orden de pago.	Ciente.	Cancelación de pagos pendientes e impuestos que rige la DTTSV-CG.	Recaudador de la DTTSV-CG.	Recibo de pago.	Ciente.
Claves del propietario del vehículo.	Ciente.	Revisión del estado del vehículo bajo parámetros normativos que exige la Agencia Nacional de Tránsito.	Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Ficha de evaluación (equipos mecánicos de la Dirección).	Ciente.
Ficha de evaluación (Equipos mecánicos de la Dirección).	Revisor Técnico o.	Verificación de la documentación que contiene la evaluación del estado del vehículo	Digitador de la DTTSV-CG.	Otorgación del sello y stickers siempre y cuando haya cumplido los parámetros establecidos por Ley.	Cientes.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 93:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Abogado, Digitadores Recaudador.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Equipos mecánicos, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Código: CL-MRVTD-CA5
		Pág: 27 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 94:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Abogado de la DTTSV-CG. Revisor Técnico de la DTTSV-CG.	Jefe de Matriculación, Revisor Técnico, Abogado, Digitadores Recaudador.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 95:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas en del sistema.	Acogida turismo en el Cantón. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 96:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Tasa de aprobación de documentos	TG: tasa de aprobación de documentos. NEG: Número de contratos y especies entregadas. NEC: Número de contratos revisados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de contratos y especies entregadas y el número de contratos revisados.	Diario	5 años	Abogado y Revisor Técnico de la Dirección.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Permisos de Operación.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 28 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 97:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Analista de Tránsito.	Clave	Permisos de operación.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 98:

Objetivo Alcance


Objetivo	Alcance
Elaboración de estudios y proyectos de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.	Este proceso inicia cuando el cliente ingresa a la Dirección de Tránsito del Cantón Guano para verificar los requisitos sobre permisos de operación y finaliza con la ejecución de informes e otorgación del permiso de operación de la compañía.

Elaborado por: El Autor

Tabla 99:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Formularios de los permisos de operación y solicitud (ANT).		Gerencia de la compañía.	Revisión de formularios.	Analista de tránsito de la DTTSV-CG.	Aprobación de los formularios y solicitud.		Cliente.
Estudio de factibilidad emitido por la compañía.		Gerencia de la compañía.	Revisión de estudio de factibilidad y nómina de socios.	Analista de tránsito de la DTTSV-CG	Informe que contiene la aprobación o denegación del estudio.		Cliente.
Ordenanza y Reglamentos de la Agencia Nacional de Tránsito	Director de la DTTSV-CG.		Ejecución del Plan de movilidad.	la DTTSV-CG.	Documento que contiene la asignación de cupos disponibles que se asigna a la compañía.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Permisos de Operación.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 29 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 40

Aprobación de la documentación.	Gerencia de la compañía.	Elaboración del Informe Técnico.	Analista de Tránsito de la DTTSV-CG.	Documentos que contienen las resoluciones específicas a la compañía.	Cliente.
Documentos que contienen las resoluciones específicas a la compañía.	Analista de tránsito.	Elaboración del Informe jurídico.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe jurídico y legal para la circulación de la compañía.	Cliente.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 100:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Analista de Tránsito, Abogado.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 101:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Analista de Tránsito DTTSV-CG	Analista de Tránsito, Abogado y Representante de la compañía.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Permisos de Operación.	Código: CL-PO-CA6
		Pág: 30 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 102:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Disponibilidad de cupos. Falta de recursos por los socios. Tiempo de ejecución del permiso. Desconocimiento por parte del delgado de la compañía en cuanto a trámites.	Ingreso económico para la compañía. Optimización de tiempo en los usuarios.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 103:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximad o proceso	Responsable
Tasa de permisos de operación	TG: tasa de permisos de operación. NEG: Número de formularios y permisos de operación aprobados. NEC: Número de formularios que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\sum iNEG}{\sum iNEC}$	Mide el número de formularios y permisos de operación aprobados permisos y de los formularios ingresaron a la Dirección.	Anual	12 meses	Analista de Tránsito de la DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

- Caracterización de los procesos de apoyo de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención al Cliente.	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 31 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 104:

Información General.

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Turnero de la DTTTSV-CG.	Apoyo	Atencion al cliente

Elaborado por: El Autor.

Tabla 105:

Objetivo y Alcance.


Objetivo	Alcance
Brindar al usuario toda la información sobre los requisitos de los procesos de matriculación vehicular.	Este proceso inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito del Cantón Guano y finaliza con la asignación de un turno en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 106:

Descripción de Actividades.

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Solicitar información de los requisitos de los procesos de matriculación.		Cliente.	Atencion al cliente.	Operador de contacto DTTSV-CG.	Cliente informado.		Cliente.
Revisar documentación original.		Cliente.	Emisión de turnos en la Base de Datos.	Operador de contacto DTTSV-CG.	Turnos Asignados.		Cliente.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención al Cliente.	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 32 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 47

Ordenanza municipal y reglamento de la ANT.	Director.	Registro de ingreso y egreso de documentos.	Operador de contacto DTTSV-CG	de Documentación diaria de usuarios atendidos.	Director y Jefes de la DTTSV.
Disposición escrita por una solicitud u oficio.	Director y Jefes de la DTTSV.	Certifica actas, acuerdos, resoluciones y documentación interna de la dirección.	Operador de contacto DTTSV-CG	de Emisión de documentación que requiera la dirección.	Director y Jefes de la DTTSV.
Disposición por el Director y Jefes de matriculación.	Director y Jefe de matriculación.	Tramita y prepara documentos de la DMTTTSV	Operador de contacto DTTSV-CG	Informe con la elaboración de las nuevas ordenanzas propuestas.	Consejo Municipal Alcalde y Concejales del Cantón.

Elaborado por: EL Autor.

Tabla 107:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Turnero de la DTTTSV-CG.
Financiero	Administración
Tecnológico	Ordenadores, Equipos y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 108:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Responsable Turnero de DTTSV-CG.	Turnero de la DTTTSV-CG y Clientes

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Atención al Cliente.	Código: PA-AC-CA7
		Pág: 33 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 109:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso.

Riesgos	Oportunidades
Falta de personal capacitado. Fallas en del sistema.	Acogida turismo en el Cantón Guano. El aumento de los ingresos económicos ya que la DTTSV-CG cuenta con la revisión técnica a nivel zonal.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 110:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de calculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximidad o proceso	Responsable
Índice de atención al cliente	TG: tasa de atención al cliente. NEG: Número de clientes asignados un turno. NEC: Número de clientes que ingresaron a la Dirección.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de usuarios emitidos un turno y de usuarios que ingresaron a la dirección.	Diario	1 mes	Operador de contacto DTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 34 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 111:

Información General

Responsable del Proceso	Tipo de Proceso	Proceso
Abogado de la DTTSV-CG.	Apoyo	Asesoramiento Jurídico.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 112:

Objetivo y Alcance


Objetivo	Alcance
Patrocinar ante los jueces y tribunales competentes, la defensa judicial de la Dirección de TTTSV en asuntos de carácter jurídico y legal.	Este proceso inicia cuando el usuario realiza transferencias de dominio, permisos de operación y finaliza con la elaboración de informes y resoluciones jurídicas de aprobación de la documentación.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 113:

Descripción de las Actividades

Entrada	Proveedor		Actividades	Responsable	Salida	Clientes	
	Interno	Externo				Interno	Externo
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	Director.		Elaborar proyectos de contratos, convenios, informes.	Abogado de la DTTSV-CG.	Documentación que contiene proyectos convenios e informes que requiera la Dirección.	Director.	.
Disposición escrita a través de solicitud u oficio.	Director.		Analiza y emite dictámenes de carácter legal que fueron sometidos a su consideración por el Director.	Abogado de la DTTSV-CG.	Documentación que contiene informes de carácter legal.	Director.	

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 35 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa de tabla 54

Documentación escrita por el analista de tránsito solicitud u oficio por el representante de la compañía.	Analista de Tránsito y presidente de la compañía	Emitir informes jurídicos para resoluciones de títulos habilitantes.	Abogado de la DTTSV-CG.	Informe jurídico que contiene aprobación sobre títulos habilitantes. .	Usuarios.
---	--	--	-------------------------	--	-----------

Elaborado por: El Autor.

Tabla 114:

Recursos

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Abogado de la DTTSV.
Financiero	Administración.
Tecnológico	Impresora, Ordenadores, y software.
Físico	Oficinas; Puestos de trabajo; Papelería en general; Estantería para almacenamiento de documentos.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 115:

Responsables y Autoridades

Autoridades	Responsables	Participan
Director de la DTTSV-CG	Abogado de la DTTSV-CG.	Director, Analista de Tránsito, Abogado y Usuarios.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Código: PA-AJ-CA8
		Pág: 36 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Tabla 116:

Principales Riesgos y Oportunidades del proceso

Riesgos	Oportunidades
Falta de compromiso de los trabajadores. Inasistencia a reuniones	Creación de nuevas compañías.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 117:

Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar (Característica a medir)	Fórmula de cálculo	Descripción	Frecuencia a medir	Tiempo de aproximación o proceso	Responsable
Índice de efectividad.	TG: Tasa de clientes atendidos. NEG: Número de Contratos aprobados. NEC: Número de contratos revisados.	$TG = \frac{\Sigma NEG}{\Sigma NEC}$	Mide la tasa de contratos aprobados y el número de contratos revisados.	Diario	1 mes	Abogado de la Dirección.

Elaborado por: *El Autor.*

PROCESAMIENTO DE LOS SUS SUBPROCESOS O PROCEDIMIENTOS.


- Elaboración de los procedimientos estratégicos de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSTITO, TRANSPORTE
TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
CANTÓN GUANO**


**PROCEDIMIENTOS APLICADO A LOS PROCESOS
ESTRATEGICOS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE
TRÁNSITO DEL CANTÓN GUANO**

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano.	Código: ES-DI-PR01
	PROCESO: Gestión de Dirección.	Pág: 46 de 139
	SUBPROCESO: Desbloqueo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Desbloqueo	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR UN DESBLOQUEO VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano.	Código: ES-DI-PR01
	PROCESO: Gestión de Dirección.	Pág: 37 de 139
	SUBPROCESO: Desbloqueo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Desbloqueo	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general desbloqueo vehicular

- **Objetivo**


Verificar la documentación de desbloqueo vehicular e ingresar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de la Dirección que inicia cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito con la documentación requerida para realizar el desbloqueo vehicular y finaliza con la habilitación del vehículo.

- **Responsable**


Director de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestión de Dirección. SUBPROCESO: Desbloqueo.	Código: ES-DI-PR01
		Pág: 48 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento desbloqueo vehicular

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de bloqueo del vehículo.	N/A.	Cliente informado respecto a requisitos para cumplir con la siguiente actividad.
2	Requisitos del cliente: 1.-Original de la matrícula vigente. 2.-Oficio de la fiscalía ordenada el desbloqueo. 3.-Telegrama de desbloqueo de la policía judicial. 4.-Copia de la denuncia del robo. 5.-Documentos personales originales.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos que sean los originales.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Requisitos aprobada (documentación aprobada).
3	Documentación aprobada.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por del desbloqueo del vehículo.	N/A	Cliente informado respecto a la Cant. a cancelar
4	Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Una vez realizado el pago por desbloqueo el Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al Director e ingresa al módulo de desbloqueo vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Registro digital en el sistema axis del cliente externo.

5	Registro digital en el sistema axis del cliente externo.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Mediante el sistema axis se despliega los parámetros que se debe digitar en el sistema como: 1.-Datos de la persona. 2.-Datos del vehículo. 3.-Escaneo de los documentos.	N/A	Registro digital de la documentación en el sistema. persona vehiculo y sistema
---	--	---------------------------	---------------------------	--	-----	--

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito del Cantón Guano. PROCESO: Gestion de Dirección. SUBPROCESO: Desbloqueo.	Código: ES-DI-PR01
		Pág: 49 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

6	Registro de la documentación en el sistema.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez que el Director registra se socializa de manera verbal al cliente los nombres completos y número de placa vehicular.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 5.	Vehiculo desbloqueado .
---	---	---------------------------	-----------------------	--	---	-------------------------

Elaborado por: El Autor.

3.- Diagrama de flujo del procedimiento del desbloqueo vehicular.

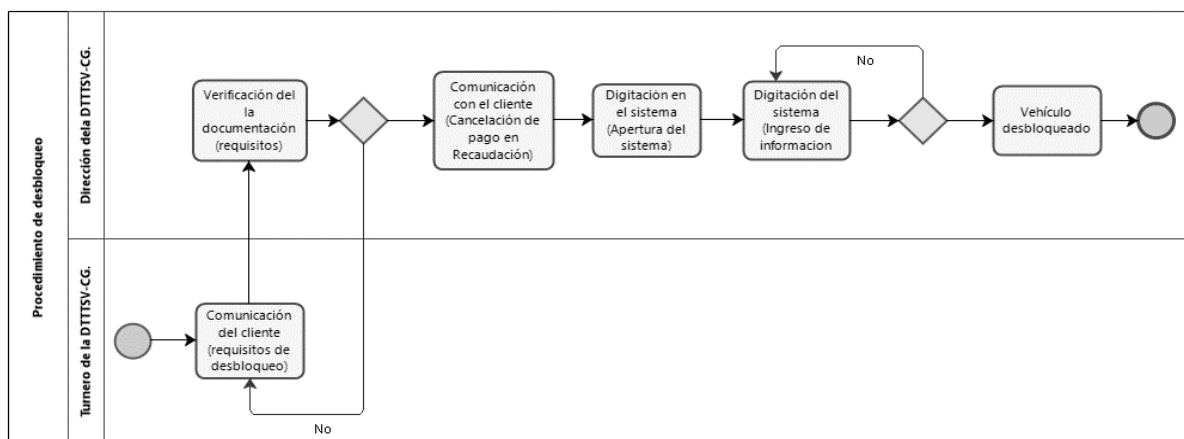


Figura 37: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Desbloqueo Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de desbloqueo vehicular

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Desbloqueo de vehículo.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	3 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica	Desbloqueo de vehículo.	01		Director de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Gestion de Dirección.	Pág: 50 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR UN BLOQUEO VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestion de Dirección. SUBPROCESO: Bloqueo. PROCEDIMEINTO: Bloqueo.	Código: ES-DI-PR02
		Pág: 51 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general bloqueo vehicular

- **Objetivo**

Verificar la documentación para bloqueo vehicular e ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.


- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestion de la Dirección que inicia el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito con la documentación requerida para realizar el bloqueo vehicular y finaliza con el bloqueo del vehiculo.

- **Responsable**


Director de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
		Pág: 52 de 139


	PROCESO: Gestión de Dirección.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Bloqueo. PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de bloqueo vehicular.

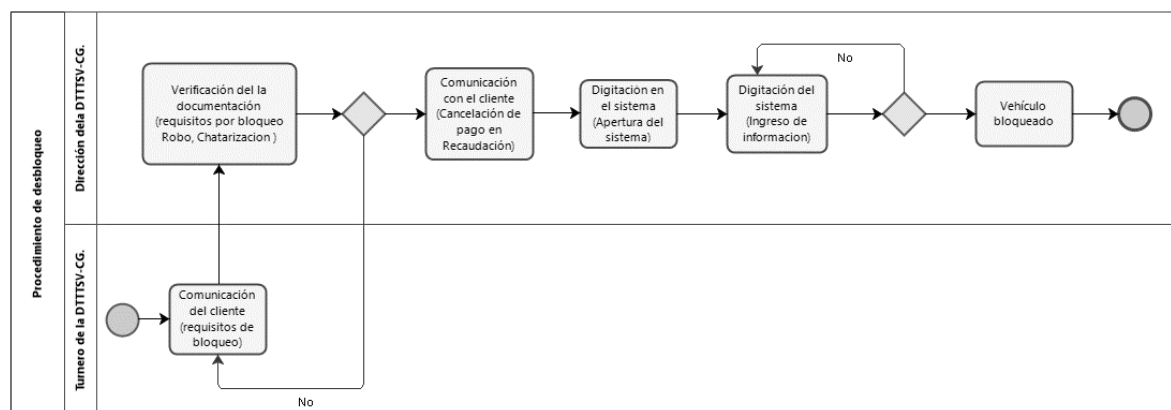
N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de bloqueo del vehículo.	N/A.	Cliente informado sobre requisitos.
2	Requisitos del cliente: 1.-Compraventa: Copia del contrato de compraventa, o declaración juramentada. 2.-Solicitud dirigida a la ANT solicitando el bloqueo del vehículo.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de requisitos.
3	Robo: 1.-Copia de la denuncia en la Policía Nacional o la orden de un juez solicitando el bloqueo 2.-En caso de no tener la denuncia, presentar una declaración juramentada detallando las características del vehículo y fecha del robo. 3.-Adjuntar título de propiedad.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de los requisitos por robo.
4	Chatarización: 1.-Certificado de Chatarización (Solicitar bloqueo por inactividad), En caso de no tener el certificado, presentar una declaración juramentada con la fecha de chatarización, 2.-Adjuntar Título de Propiedad.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al cliente los requisitos y realiza la verificación de todos los documentos sean los correctos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada de los requisitos por chatarización.
5	Documentación aprobada de los requisitos.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por bloqueo del vehículo.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actividad.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-DI-PR02		
	PROCESO: Gestion de Dirección.			Pág: 53 de 139		
	SUBPROCESO: Bloqueo.			Versión: 01		
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.			Fecha elaboración: 26/03/2019		
Continúa del procedimiento						
6	Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Una vez realizado el pago por bloqueo el Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al Director e ingresa al módulo de bloqueo vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Registro en el sistema axis de la ANT.
7	Registro en el sistema axis de la ANT	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	Mediante el sistema Axis se despliega los parámetros que se debe digitar en el sistema como: 1.-Datos de la persona. 2.-Datos del vehículo. 3.-Escaneo de los documentos. 4.-Bloqueo del vehículo.	N/A	Registro de la documentación en el sistema del cliente externo
8	Registro de la documentación en el sistema del cliente externo.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez que el Director registra la información se socializa de manera verbal al cliente que la información registrada en el sistema sea la correcta como número de placa y características del vehículo.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 5.	Vehículo bloqueado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-DI-PR02
	PROCESO: Dirección.	Pag: 54 de 139
	SUBPROCESO: Bloqueo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Bloqueo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de bloqueo vehicular.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 38: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Bloqueo Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de bloqueo vehicular.

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Bloqueo del de vehículo.	Director de la DTTTSV-CG.	de Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja


Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica	Bloqueo del vehículo.	01		Director de la Dirección, y clientes.


Elaborado por: El Autor.

- Procedimientos de Gestión de Información Técnica de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 55 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REEMPLAZO DE PLACAS .

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 56 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de reemplazo de placas.

- **Objetivo**


Verificar la documentación para reemplazo de placa y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de Información Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento de información técnica con la documentación para el reemplazo de placas y finaliza con la entrega de placas provisionales.

- **Responsable**


Técnico Información de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Información Técnica.	Pág: 57 de 139
	SUBPROCESO: Reemplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Reemplazo de placas	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de reemplazo de placas.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de reemplazo de placas y además un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado (requisitos) y Turno Asignado.
2	Turno Asignado y requisitos .	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque a Dirección para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actividad.
5	Requisitos del cliente: -Copia de cedula matricula, papeleta de votación, solicitud de fabricación de nuevas placas dirigido Director, pago de especie de matriculación y de valor de fabricación de placas, En el caso de pérdida de placas deberá realizar la respectiva denuncia en la página de la	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Director solicita al usuario la documentación además del Check List para verificar que los documentos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada requisitos.

función judicial y sellado por el consejo de la judicatura.

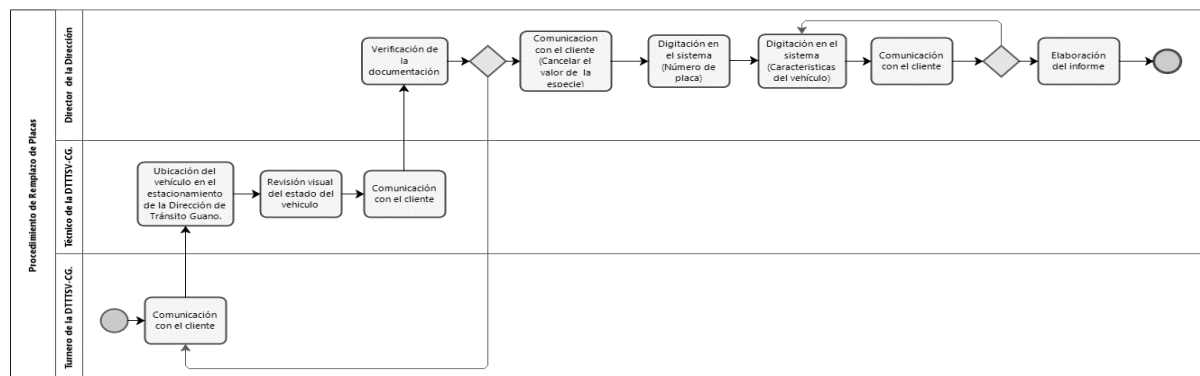
	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Información Técnica. SUBPROCESO: Reemplazo de placas.		Código: ES-IT-PR01
			Pág: 58 de 139
			Versión: 01
			Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa del procedimiento

6	Documentación Aprobada requisitos	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago de especie y de la fabricación de placas del vehículo.	N/A	Cliente informado sobre el pago..
7	Documentación y Recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de placas vehicular para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
8	Apertura del Sistema Axis 4.0	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.
9	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente en forma verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Placas provisionales.
10	Placas provisionales.	Director de la DTTTSV-CG.	Elaboración del informe.	Una vez que el Director entrega las placas provisionales al cliente el Director le comunica que retorne en dos meses para verificar si las placas ya fueron entregadas por la ANT Quito.	N/A	Informe a la DTTTSV-GADMQ.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR01
	PROCESO: Información Técnica.	Pág: 59 de 139
	SUBPROCESO: Remplazo de placas.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Remplazo de placas	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de Remplazo se placa vehicular.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 39: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Remplazo de Placa Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de remplazo de placa vehicular.

- Registro

Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	32 días	De baja	
Remplazo de placas.	de Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja	

Elaborado por: El Autor.


- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección, y clientes.

No Aplica Reemplazo de placas.


01

Técnico de Información de la
Dirección, y clientes.*Elaborado por:* El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Información Técnica. SUBPROCESO: Duplicado de placas por robo. PROCEDIMIENTO: Duplicado de placas por robo	Código: ES-IT-PR02
		Pág: 60 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR UN DUPLICADO DE PLACAS POR ROBO.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión Información Técnica. SUBPROCESO: Duplicado de placas por robo. PROCEDIMIENTO: Duplicado de placas por robo.	Código: ES-IT-PR02
		Pág: 61 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información General de duplicado de placas por robo.

- **Objetivo**


Verificar la documentación por duplicado de placas e ingresar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de Información Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento del Técnico de Información con la documentación requerida por robo o pérdida del vehículo y finaliza con la entrega de placas provisionales por duplicado.


- **Responsable**

Técnico de Información de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR02
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pag: 62 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de placas por robo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de placas por robo	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de duplicado de placas por robo


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de duplicado de placas y además un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado requisitos Turno Asignado.
2	Turno Asignado requisitos.	y Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la dirección de tránsito.	N/A	Vehículo para la revisión.
3	Vehículo para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa número de placa, impronta de chasis, impronta del motor pernos originales de la plaquilla, marca, modelo, color, cinturones, botiquín, gata, triángulos extintores parabrisas luces altas y bajas direccionales.	Si: Continúa el proceso No: Regresa a la actividad 1	Check List aprobado o rechazado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque a Dirección continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para la siguiente actv.
5	Requisitos del cliente: -Copia de cedula. -Matricula, en caso de pérdida de matrícula presentar la denuncia en la pag. De la función judicial. -Certificado único vehicular. -Papeleta de votación. -Denuncia original ante la autoridad competente por la pérdida o robo de la/las placas. (30 días de vigencia). -Revisión vehicular.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El director solicita al usuario la documentación además del Check List para su verificación y posterior ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada. requisitos

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-IT-PR02
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.			Pág: 63 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de placas por robo.			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de placas por robo			Fecha elaboración: 26/03/2019

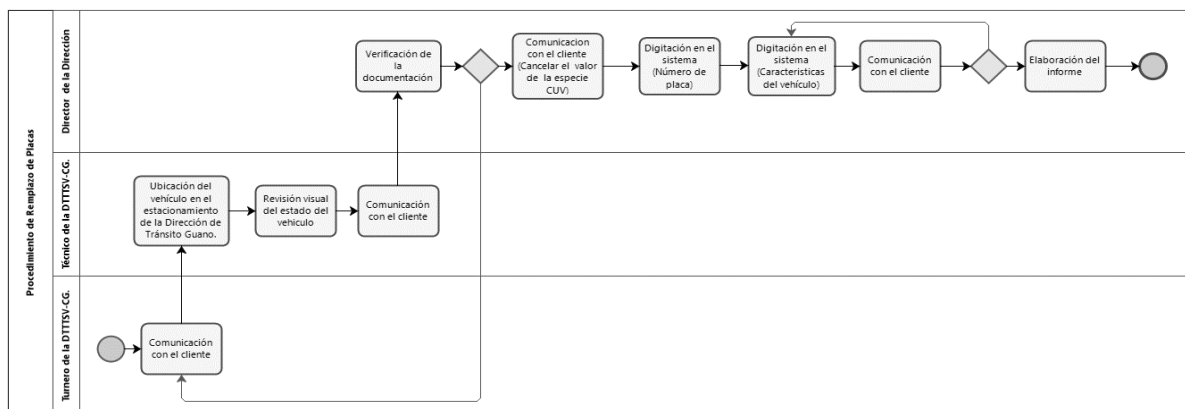
Continuación
procedimiento

6	Documentación Aprobada requisitos.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Director da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pagos por duplicado de placas o robo y El certificado único vehicular.	N/A	Cliente informado para realizar los pagos.
7	Documentación y recibo de pago.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Director ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de placas vehicular para su registro en el sistema	N/A	Apertura del Sistema axis.
8	Apertura del Sistema axis.	Director de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema.
9	Registro de la documentación en el sistema.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente de manera verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Placas provisional (D señal de identificación).
10	Placas provisionales.	Director de la DTTTSV-CG.	Elaboración del informe.	Una vez que el Director entrega las placas provisionales al cliente el Director le comunica que retorne en dos meses para verificar si las placas ya fueron entregadas por la ANT Quito.	N/A	Informe a la DTTTSV-GADMQ.

Elaborado por: El Auto

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR02
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 64 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de placas por robo	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de placas por robo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de duplicado de placas por robo.




4.- Documentación del subproceso de duplicado de placas por robo

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Hoja de revisión vehicula.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días	De baja
Duplicado de placas.	de Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	3 años	De baja


- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección, y clientes.
No Aplica	Duplicado de placas.	01		Técnico de información de la Dirección, y clientes.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 65 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN DUPLICADO DE MATRICULA.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 66 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de duplicado de matrícula.

- **Objetivo**

Verificar la documentación por duplicado de matrícula y entrega especie otorgada por la Agencia Nacional de Tránsito.


- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de Información Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento de Información Técnica con la documentación por duplicado de matrícula y finaliza con la entrega de la matrícula o especie del vehículo.

- **Responsable**


Técnico Información de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

		Código: ES-IT-PR03
--	--	---------------------------

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Pág: 53 de 139
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	


2.-Procedimiento duplicado de matrícula.

N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para renovación de matrícula por pérdida, además de un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado requisits Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehiculo ubicado para la revisión.
3	Vehiculo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Técnico de Información para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para contin con la sgnte actv.
5	Requisitos del cliente: -Denuncia en la página de la función judicial. -Certificado Único vehicular. -Cedula de ciudadanía. -Papeleta de votación. - Check List de revisión. -Pago de Matrícula.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Técnico de Información solicita al cliente la documentación y verifica que los requisitos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada.

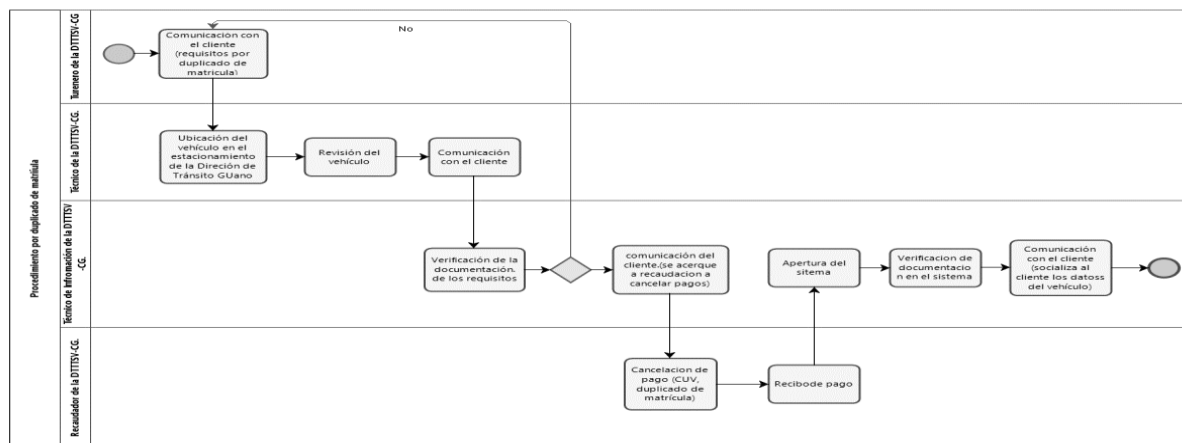
	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-IT-PR03	
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.			Pág: 68 de 139	
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.			Versión: 01	
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula			Fecha elaboración: 26/03/2019	

Continúa procedimiento

6	Documentación Aprobada	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Técnico de Información da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago por duplicado de matrícula.	N/A	Cliente informado previo a pagos.
7	Cliente informado de pagos.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Realización de Pagos.	El recaudador realiza la ejecución de pago por duplicado de matrícula, CUV e ingresa en el sistema de la ANT mediante el número de cedula del cliente.	N/A	Recibo de pagos.
8	Documentación y Recibo de pago.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Apertura del sistema.	El Técnico de Información ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de Duplicado de matrícula para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
9	Apertura del Sistema Axis 4.0	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Verificación de documentación en el sistema.	Una vez en el módulo ingresa 1.-Número de placa del vehículo (verificación de las características del vehículo). 2.-Número de cedula. 3.-Ingresa a la pestaña de Revisión vehicular y Validación de la revisión.	N/A	Verificación de datos en el sistema.
10	Verificación de datos en el sistema.	Técnico de Información de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez que el Técnico de Información visualiza los datos registrados en el sistema de la ANT socializa al usuario de manera verbal las características del vehículo y procede al impreso de la especie por duplicado en el papel valorado por la ANT.	N/A	Duplicado de matrícula (Nueva especie).

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-IT-PR03
	PROCESO: Gestión de Información Técnica.	Pág: 69 de 139
	SUBPROCESO: Duplicado de matrícula.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Duplicado de matrícula.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de pérdida de matrícula vehicular.



Powered by
bizagi
Multiserver

Figura 40: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Pérdida de Matrícula Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso duplicado de matrícula.


- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación				Disposición
		Orden	Acceso	Retención		
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	31 días	De baja	
Matrícula vehicular.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja	

Elaborado por: El Autor. Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección, y clientes.
No aplica	Matrícula Vehicular.	01		Técnico de Información de la Dirección, y clientes.

- Procedimientos del Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 70 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CAMBIO DE SERVICIO DE PARTICULAR A PÚBLICO.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 71 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de cambio de Servicio de particular a público.

- **Objetivo**


Verificar documentación por cambio de servicio y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito que inicia el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación para solicitar el cambio de servicio de particular a público y finaliza con el permiso de servicio solicitado.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 72 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de cambio de Servicio de particular a público.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de los requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para el cambio de servicio de particular a público; además un turno para revisión visual.	N/A.	Cliente informado requisitos Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Analista de Tránsito para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.
5	Requisitos del cliente: -Revisión con el levantamiento de improntas. -Cambio de servicio en el SRI. -Factura del taller que realice el cambio de color. -Certificado CUV Y CPV. -Copia certificada del permiso de operación. -Certificado de la compañía (socio activo). - copia del RUC del socio y de la compañía. -Original y copia de matrícula, licencia, cedula y papeleta de votación.	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al usuario la documentación para verificar que los documentos estén completos.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 73 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a publico	Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento

6	Documentación Aprobada requisitos	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pago del CUV, CPV, especie y placas nuevas del vehículo.	N/A	Cliente informado previo a realizar pagos.
7	Documentación, certificados y recibo de pago.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de cambio de servicio para su registro en el sistema.	N/A	Apertura del Sistema Axis 4.0.
8	Apertura del Sistema Axis 4.0	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.
9	Registro de la documentación en el sistema Axis 4.0.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Analista verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente en forma verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Especie vehicular.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 74 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de particular a público.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de particular a público.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento por cambio de servicio de particular a público

Figura 41: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cambio de Servicio de Particular a Público.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de cambio de servicio de particular a público.


- Registro

Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Hoja de revisión vehicular.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	33 días	De baja	
Especie vehicular.	Dirección de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja	

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
HRV GADM-CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección y clientes.
No aplica	Especie vehicular.	01		Analista de Tránsito y clientes.

Elaborado por: *El Autor.*

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR02
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 75 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de público a particular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de público a particular	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CAMBIO DE SERVICIO DE PARTICULAR A PÚBLICO.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito. SUBPROCESO: Cambio de Servicio de público a particular. PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de público a particular.	Código: ES-AT-PR02
		Pág: 76 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de cambio de servicio de público a particular.

- **Objetivo**


Verificar documentación por cambio de servicio de público a particular y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito que inicia cuando el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación para solicitar el cambio de servicio de público a particular y finaliza con el permiso de servicio solicitado.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR02
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 77 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de público a particular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de público a particular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de cambio de servicio de público a particular.

N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información de requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio de cambio de servicio de público a particular.	N/A.	Cliente informado requisitos.
2	Requisitos del cliente: -Cambio de servicio del SRI. -Cambio de color. -Factura del taller que realice el cambio de color. -Deshabilitación del vehículo en la compañía y firmado. -Deshabilitación del vehículo en la Agencia que emitió el permiso de operación. -Original y copia de la matrícula, cedula, papeleta de votación, entrega de placas públicas. -Pago de impuestos municipales, consejo provincial, especie y stikers.	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al cliente la documentación y realiza la verificación que cumpla con todos los requisitos para su posterior ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada de los requisitos.
3	Documentación Aprobada de los requisitos.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pagos por impuestos municipales, consejo provincial, especie y stikers.	N/A	Cliente informado previo a cancelar pagos.
4	Documentación y recibo de pago.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo Cambio de servicio para su registro en el sistema.	N/A	Apertura Sistema axis.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito. SUBPROCESO: Cambio de Servicio de público a particular. PROCEDIMIENTO Cambio de servicio de público a particular.	Código: ES-AT-PR02
		Pág: 78 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

5	Continuación procedimiento Sistema axis.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenada como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT.	N/A	Registro de la documentación en el sistema Axis.
6	Registro de la documentación en el sistema.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente de manera verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Habilitación del vehículo en el sistema.

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de cambio de servicio de público a particular.

Figura 42: Diagrama de flujo del procedimiento de cambio de servicio de público a particular.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR02
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 79 de 139
	SUBPROCESO: Cambio de Servicio de público a particular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Cambio de servicio de público a particular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

4.-Documentación del subproceso cambio de servicio de público a particular.


- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Especie de matrícula.	de Analista de la DTTTSV- CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Especie de matrícula	01		Analista de Tránsito de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR04
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 80 de 139
	SUBPROCESO: Deshabilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Deshabilitación del vehículo	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DESHABILITACIÓN DE VEHICULOS.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito. SUBPROCESO: Deshabilitación del vehículo. PROCEDIMIENTO: Deshabilitación del vehículo.	Código: ES-AT-PR04
		Pág: 81 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de deshabilitación del vehículo.

- **Objetivo**


Verificar la documentación del permiso de operación y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito que inicia cuando el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación respectiva y finaliza con la Deshabilitación del vehículo.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR04
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 82 de 139
	SUBPROCESO: Deshabilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCESO: Deshabilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de deshabilitación del vehículo.

N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información sobre requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para habilitación de vehículos además de un turno para revisión del vehículo.	N/A.	Cliente informado (requisitos)
2	Requisitos del cliente: -Copia del permiso de operación. -Copia de documentos personales del socio. -Copia de cedula y certificado de votación del representante legal de la compañía. -Copia Nombramiento del Representante legal de la Operadora debidamente registrado ante el ente competente, mismo que de estar vigente. - Copia de la matrícula. -Formulario de solicitud de deshabilitación del vehículo. -No tener deudas ANT, CTE. -Ruc de la compañía. -Solicitud pidiendo la deshabilitación del vehículo.	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al cliente la documentación e oficio y realiza la verificación que cumpla con todos los requisitos para su posterior ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada requisitos .
3	Documentación Aprobada requisitos.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pagos por el certificado de no adeudar al GADCG.	N/A	Cliente informado previo a cancelar pagos.
4	Documentación y certificados.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de deshabilitación de vehículos para su registro en el sistema	N/A	Sistema axis.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: ES-AT-PR04
	PROCESO: Gestión de Tránsito.			Pág: 83 de 139
	SUBPROCESO: Deshabilitación del vehículo.			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Deshabilitación del vehiculo			Fecha elaboración: 26/03/2019

Continuación procedimiento						
5	Sistema axis.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenada como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, certificados adjunta en el módulo de archivos escaneados de la ANT. 4.-Validación de información.	N/A	Registro de la documentación en el sistema.
6	Registro de la documentación en el sistema.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente de manera verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Deshabilitación del vehículo.

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de deshabilitación de vehículos.

Figura 43: Diagrama de flujo del procedimiento de deshabilitación de vehículos.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestión de Tránsito. SUBPROCESO: Deshabilitación del vehículo. PROCEDIMIENTO: Deshabilitación del vehículo	Código: ES-AT-PR04
		Pág: 84 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

4.- Documentación del subproceso deshabilitación del vehículo.


- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Permiso de Operación (deshabilitación del vehículo).	de Analista de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	10 años	De baja

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica	Permiso de Operación (Deshabilitación del vehículo).	01		Analista de Transporte y clientes.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 85 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE HABILITACIÓN DE VEHICULOS.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 86 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de habilitación del vehículo.

- **Objetivo**


Verificar la documentación del permiso de operación y registrar en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Gestión de tránsito Técnica que inicia cuando el usuario ingresa al departamento del Analista de Tránsito con la documentación respectiva y finaliza con la habilitación del vehículo.


- **Responsable**

Analista de Tránsito de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 87 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo.	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de habilitación del vehículo.


N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al cliente los requisitos para habilitación de vehículos además de un turno para revisión del vehículo.	N/A.	Cliente informado requisitos . Turno Asignado.
2	Turno Asignado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Ubicación del vehículo en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano.	Mediante la información requerida el técnico da la orden al cliente que estacione el vehículo en el parqueadero de la Dirección de Tránsito.	N/A	Vehículo ubicado para la revisión.
3	Vehículo ubicado para la revisión.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa: 1.-Número de placa. 2.-Impronta de chasis. 4.-Impronta del motor. 5.-Pernos originales de la plaquilla 6.-Marca, Modelo, Color, Cinturones, Botiquín, Gata, triángulos extintores, parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List revisado.
4	Check List aprobado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el Check List de revisión el técnico da las indicaciones al usuario que se acerque al departamento del Analista de Tránsito para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado para continuar con la siguiente actv.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 88 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo	Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento

5	<p>Requisitos del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copia del permiso de operación. -Copia de documentos personales del socio. -Copia de cedula y certificado de votación del representante legal de la compañía. -Certificado de no Adeudar en el GADCG. -Formulario de solicitud de Habilitación del vehículo. -No tener deudas ANT, CTE. -Comprobante de pago por habilitación del vehículo. -Ruc de la compañía. -Certificado CUV. -Solicitud pidiendo la habilitación del vehículo. 	Analista de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El Analista solicita al cliente la documentación e oficio y realiza la verificación que cumpla con todos los requisitos para su posterior ingreso en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación Aprobada
6	Documentación Aprobada.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El Analista da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación y realice la cancelación de pagos por el certificado de no adeudar al GADCG y el CUV.	N/A	Cliente informado. (pagos)
7	Documentación y certificados.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	El Analista ingresa al sistema Axis 4.0 con el usuario y clave perteneciente al mismo e ingresa al módulo de Habilitación de vehículos para su registro en el sistema	N/A	Apertura del Sistema axis.
8	Apertura del Sistema axis.	Analista de la DTTTSV-CG.	Digitación en el sistema.	En el sistema axis se despliega los parámetros que se debe ingresar en el sistema y se digita en forma ordenanda como indica el sistema: 1.-Datos del cliente. 2.-Datos del vehículo. (Características del vehículo). 3.-Escaneo de toda la documentación, certificados adjunta en el	N/A	Registro de la documentación en el sistema.

módulo de archivos
escaneados de la ANT.
4.-Validación de
información.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Gestion de Tránsito. SUBPROCESO: Habilitación del vehículo. PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo	Código: ES-AT-PR03
		Pág: 89 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

9	Continúa procedimiento Registro de la documentación en el sistema.	Analista de la DTTTSV-CG.	Comunicación con cliente.	Una vez registrada todos los datos en el sistema el Director verifica que los datos registrados sean los correctos y socializa con el cliente de manera verbal.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Habilitación del vehículo en el sistema y del permiso de operación.
---	--	---------------------------	---------------------------	---	---	---

Elaborado por: El Autor.

3.- Diagrama de flujo del procedimiento de habilitación vehicular.

Figura 44: Diagrama de flujo del Procedimiento de Habilitación Vehicular.


Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso de habilitación vehicular.

- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación Orden	Acceso	Retención	Disposición
Hoja de Revisión de la DTTTSV-CG.	de Revisión Técnica de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	31 días	De baja
Permiso Operación (habilitación del vehículo).	de Analista de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	10 años	De baja

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: ES-AT-PR03
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 72 de 139
	SUBPROCESO: Habilitación del vehículo.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Habilitación del vehículo	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM -CG.	Hoja de revisión vehicular.	01		Revisor Técnico de la Dirección de Tránsito, Analista de Tránsito y clientes.
No aplica	Permiso de Operación (habilitación del vehículo).	01		Analista de Tránsito y clientes.


Elaborado por: El Autor.



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSITO, TRANSPORTE
TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
CANTÓN GUANO**

**PROCEDIMIENTOS APLICADO A LOS PROCESOS
CLAVES DE LA DIRECCION MUNICIPAL DE TRANSITO
DEL CANTÓN GUANO**


Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 92 de 139
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA DIGITACIÓN DE DATOS VEHICULARES.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	Código: CL-MRTV-PR01
--	-----------------------------

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Pág: 93 de 139
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular. PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general Digitación de datos vehicular

- **Objetivo**


Ingresar y verificar datos de las características del vehículo y del propietario para su revisión técnica vehicular.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el usuario se acerca a la ventanilla de Digitación 1 para el ingreso de datos del vehículo y finaliza con el registro en la base de datos y el tiquete de pago.

- **Responsable**


Digitador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 94 de 139
	SUBPROCESO: Digitación datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de digitación 1

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información. 1.- 2 copias de cedula 2.- Matricula del propietario del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Asignación de turno.	El digitador mediante el Excel ingresa los datos y registra la información para asignar un turno mediante: 1.-Número de placa de acuerdo al calendario emitido por la ANT. 2.-Nombres y apellidos. 3.- Fecha que le asigna el turno.	N/A.	Reservación del turno.
2	Turno asignado.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de datos de la persona.	El digitador ingresa al sistema RTV con el usuario y clave que le otorga la Dirección de Tránsito Guano e ingresa: 1.-Módulo datos de la persona: 2.-Ingreso de datos del cliente como: 2.1.-Nombres completo, 2.2.-Cedula de identidad, 2.3.-Dirección del domicilio 2.4.-Teléfono 2.5.-Correo electrónico 2.6.- País, Provincia y Cantón.	N/A	Información registrada en la base de datos del sistema.
3	Información registrada del cliente en la base de datos y la Matricula original del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de la placa del vehiculo o RAN del vehiculo.	Con la información registrada en la base de datos y la matricula otorgada por el cliente se ingresa al: 1.-Módulo datos del vehiculo. 2.-Registro de las características del vehículo como (número placa, motor, chasis cilindraje, año modelo).	Si: Continúa el proceso No: Indicaciones al cliente finaliza proceso.	Información registrada del cliente en la base de datos.
4	Información registrada del cliente en la base de datos.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Clasificación del vehiculo.	Con la información registrada en la base de datos en el módulo de: 1.-Clasificación vehiculo. 2.-Se ingresa el tipo de vehiculo intensivo (compania) o regular (particular). 2.1.-Marca del vehiculo. 2.2.-Clase, Categoría 2.3.- Número de pasajeros y color.	N/A	Información registrada del cliente en la base de datos e impreso de ficha RTV.
5	Información registrada del cliente en la base de datos.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Habilitación del sistema.	Con la información registrada el digitador confirma y habilita el sistema, sincronizando en los equipos de RTV y asigna el tiquete para recaudación.	N/A	Habilitación sistema, tiquete e impreso ficha.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 75 de 139
	SUBPROCESO: Digitación de datos vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Digitación de datos vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de digitación 1.

Figura 45: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Digitación 1

Elaborado por: El Autor

4.-Documentación del subproceso de digitación 1

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Tiquete RTV	Digitación	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
RG-RTV	Tiquete RTV	01		Digitador de la DTTTSV- CG y clientes

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 76 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR LA RECAUDACIÓN VEHICULAR

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 97 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de recaudación.

- **Objetivo**


Verificar que los datos de la persona sean los correctos y realizar los cobros dispuestos por las Agencia Nacional de Tránsito, Consejo Provincial e impuestos Municipales.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el usuario se acerca a la ventanilla de Recaudación a cancelar los valores dispuestos por las entidades públicas y finaliza con el recibo de pago que otorga el recaudador.

- **Responsable**


Recaudador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 98 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de recaudación.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Tiquete de pago y matrícula del vehículo.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Verificación de los datos.	En el sistema RTV el recaudador ingresa al módulo 1.-Datos del vehículo. 2.-Ingresa el número de cedula y confirma. 3.-Verifica que los datos ingresados en sean correctos como número de placa, tipo de vehiculo, color.	Si: continúa el proceso. No: Regresa a digitación.	Información Verificada en la base de datos del cliente y socializa de manera verbal con el cliente.
2	Información verificada en la base de datos del cliente.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos del consejo provincial.	En el sistema del Consejo Provincial en: 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresa el número de placa y acepta. 3.-Socializa la cantidad de pago.	N/A	Socializa de manera verbal la cantidad de pago del consejo provincial.
3	Información verificada.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos de la ANT	En el sistema de la ANT: 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresa el número de placa y acepta. 3.-Verifica multas ocasionadas en el año. 3.-Socializa la cantidad de pago	N/A	Socializa de manera verbal la cantidad de pago emitido por la ANT.
4	Información verificada	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Realización de cobros	En el sistema RTV el recaudador ingresa al módulo : 1.- Cancelar pagos. 2.- Ingresa la placa del vehiculo. 3.-Socializa la cantidad de pago. 3.- Realiza el cobro de pago del sello y stickers. 3.-Realiza el cobro de la revisión técnica. 4.-Realiza el cobro del consejo y la ANT.	N/A	Recibo de pago
5	Llaves del vehiculo a matricularse	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Con la información registrada y cobros realizados el recaudador socializa de manera verbal al cliente la hora de ingreso del vehiculo a la revisión técnico.	N/A	Tiquete con el turno de ingreso del vehiculo y socialización de manera verbal con el cliente.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 99 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de recaudación.

Figura 46: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Recaudación.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de Recaudación

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Formulario de Dirección de Movilidad y Tránsito.	Recaudación	Cronológicamente y numéricamente.	Abierta	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
RTV.	Formulario de Dirección de Movilidad y Tránsito	01		Recaudador de la DTTTSV-CG y clientes

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 100 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “ALINEACIÓN AL PASO”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular. SUBPROCESO: Alineación al Paso. PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Código: CL-MRTV-PR03
		Pág: 101 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general de alineación al paso.

- **Objetivo**


Realizar la prueba de alineación al paso, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

El procedimiento empieza cuando los choferes designados por la Dirección Municipal de Tránsito se acercan con el vehículo del cliente a la línea de revisión técnica y finaliza con la Revisión del Vehículo. Este procedimiento aplica la línea de revisión Técnica de la Dirección de Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 102 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de alineación del paso

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Ficha con los datos del vehículo.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Verificar ficha.	El chofer emite la ficha del vehículo al revisor técnico; para verificar los datos del vehículo en el equipo de alineación al paso.	N/A.	Datos verificados en el equipo.
2	Datos verificados en el equipo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El revisor técnico da las indicaciones al chofer para que el vehículo se coloque en posición recta a la línea de revisión.	N/A.	Chofer informado de ubicación del vehículo .
3	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	Mediante las indicaciones dadas, el revisor técnico da la orden al chofer de avanzar el vehículo lentamente hasta el equipo de alineación que está sujeto al piso.	N/A.	Vehículo en posición al equipo.
4	Vehículo en posición al equipo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo.	El técnico en el equipo de alineación al paso acciona: 1.-Placa del vehículo que está en la RTV y confirma. 1.-Presiona las Fechas <> para determinar la divergencia y convergencia del vehículo en los ejes del vehículo (3 veces). 2.-Los datos se reflejan automáticamente en el equipo como alto medio y bajo.	N/A	Datos directos en el equipo de alineación al paso.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 81 de 139
	SUBPROCESO: Alineación al Paso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Alineación al paso	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Alineador al paso.

Figura 47: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Alineación al Paso

Elaborado por: El Autor

4.-Documentación del subproceso de alineación al paso

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica.	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnicos de la DTTTSV-CG

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 104 de 139
	SUBPROCESO: Medición de Frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “MEDICIÓN DE FRENADO”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 105 de 139
	SUBPROCESO: Medición de Frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de medición de frenado.

- **Objetivo**


Realizar la prueba del frenómetro, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale del equipo de alineación al paso y finaliza con la revisión de frenado que ejerce el vehículo.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 106 de 139
	SUBPROCESO: Medición de frenado.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de medición de frenado.

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da las indicaciones al chofer para que el vehículo avance hacia el equipo del frenómetro y coloque el primer eje del vehículo allí en neutro.	N/A.	Chofer informado(vehículo en posición).
2	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Ejecución del sistema.	Una vez dada las indicaciones el técnico mediante el equipo del frenómetro acciona los rodillos como le indica el sistema 1.-Ejecutar prueba y acciona 2.- Los rodillos comienzan a girar y a su vez el primer eje del vehículo comienza a girar.	N/A	Vehículo ubicado en el equipo para la prueba de frenado.
3	Vehículo ubicado en el equipo para la prueba de frenado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo (primer eje).	Una vez que el técnico acciona el equipo da la orden al chofer de ir frenando paulatinamente hasta que el vehículo se detenga (primer eje del vehículo).	N/A.	Medición de la fuerza de frenado en equipo del frenómetro.
4	Datos directos en el equipo del frenómetro (primer eje)	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión del vehículo (segundo eje).	Una vez realizado la prueba del primer eje el técnico da la orden al chofer de avanzar el vehículo lentamente y colocar el segundo eje en los rodillos y de ir frenando paulatinamente el vehículo hasta que el vehículo se detenga junto con el freno de mano.	N/A	Medición de la fuerza de frenado en equipo del frenómetro.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 107 de 139
	SUBPROCESO: Medición frenado	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Medición de frenado	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Diagrama de flujo del procedimiento de medición de frenado.

Figura 48: Diagrama de Flujo del Procedimiento de medición de frenado.

Elaborado 2: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de medición de frenado.

- Registro


Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 108 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “INSPECCIÓN EN FOSA”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 109 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general de inspección en fosa.

- **Objetivo**


Realizar la prueba de fosa de inspección, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale del frenómetro e ingresa a la fosa y finaliza con la revisión del vehículo en la fosa de inspección por los equipos mecánicos que dispone la Dirección tránsito.


- **Responsable**

Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 86 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019


2.-Procedimiento de inspección en fosa.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones a los operarios.	El técnico da la orden al operario que ingrese a la fosa de inspección para la previa revisión interna del vehículo.	N/A.	Operario en ubicado en la fosa de inspección.
2	Operario en ubicado en la fosa de inspección.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da la orden al chofer para que el vehículo avance lentamente hacia la zona de la fosa de inspección y se detenga en las placas que esta sujetas al piso.	N/A.	Vehículo ubicado en la fosa de inspección.
3	Vehículo ubicado en la fosa de inspección	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de la parte interna del vehículo.	Una vez ubicado el vehículo en las placas el revisor técnico acciona el sistema electrohidráulico < 0 > para generar movimiento del primer eje y el operario realiza minuciosamente la revisión visual de holguras, sujeciones de los elementos de suspensión, tensoras rotulas, cajas bielass, maguetas y demás componentes no tengan desgaste excesivos.	N/A	Revisión visual Interna del vehículo.
4	Revisión visual Interna del vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de la parte interna del vehículo.	Una vez realizado la inspección visual interna el técnico da la orden al chofer de mover la dirección, apagar dejándolo en neutro, activar, desactivar el freno, encender el vehículo y mover la dirección con movimientos cortos y rápidos de izquierda a derecha.	N/A	Revisión del eje delantero pisos y bajos.
5	El operario da la orden de avanzar al segundo eje	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de los equipos de seguridad del vehículo.	El Técnico revisa los equipos de seguridad como cinturones, extintor, triángulos, gata, Número de placa, Impronta de chasis, Impronta del motor, el operario revisara visualmente la suspensión los frenos pastillas discos tambor demás componentes no estén desgastados.	N/A	Revisión del eje posterior pisos y bajos.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.			Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.			Pág: 111 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa			Fecha elaboración: 26/03/2019

Continúa procedimiento						
6	Vehículo analizador de gases.	e Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a gasolina.	El técnico, mediante el analizador de gases a través de una sonda, conecta al escape del vehículo los gases ingresan a una caja que contiene analizadores e envía la información al computador del que se toma en cuenta los valores de CO ₂ , CO e HC.	N/A	Colocación del equipo en el vehículo.
7	Colocación del equipo en el vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a gasolina.	El técnico da la orden al chofer de poner el vehículo en neutro con el freno de mano y acelerar a 2500 rev. Y mantenerlo así, para calentar el vehículo a una temperatura normal prueba en alta media y baja.	N/A	Valores de la prueba en el sistema CO ₂ , CO e HC.
8	Vehículo Opacímetros.	e Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de emisión de gases a diésel.	El técnico da la orden al chofer de acelerar el motor a fondo con la intensidad de descarboxar Purgar el sistema de escape mediante el opacímetro que se coloca en el escape del vehículo y va conectado al sistema. (Poca opacidad que tan oscura es el humo que emite y si es alto % el sistema de inyección de combustible este consumiendo mas).	N/A	Valores de la prueba en el sistema baja y alta opacidad.
9	Vehículo sonómetro.	y Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Prueba de ruido.	El técnico coloca el sonómetro en el tubo de escape y da la orden al chofer en acelerar el vehículo por lo cual el sonómetro toma la medición de cuanto ruido emite el vehículo al momento que acelera.	N/A	Cantidad de ruido emitido por el vehículo.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 112 de 139
	SUBPROCESO: Inspección en fosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Inspección en fosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de fosa de inspección.

Figura 49: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Fosa de Inspección.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del proceso

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No Aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 113 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR “INTENSIDAD LUMINOSA”

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular. SUBPROCESO: Intensidad luminosa PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Código: CL-MRTV-PR06
		Pág: 114 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de intensidad luminosa.

- **Objetivo**


Realizar la prueba del Regloscopio, bajo los parámetros establecidos e emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el vehículo sale de la fosa de inspección y finaliza con la revisión del estado de las luces del vehículo por el equipo que dispone la Dirección de Tránsito.

- **Responsable**


Revisor Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 115 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de Intensidad luminosa.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Vehículo.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	El técnico da la orden al chofer de colocar al vehículo en neutro y con el freno de mano.	N/A.	Chofer informado.(posición del vehículo)
2	Chofer informado.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Inspección visual de luces.	El técnico revisa de manera visual las luces delanteras y posteriores del vehículo.	N/A.	Revisión visual del vehículo.
3	Revisión visual.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión de las luces del vehículo con el regloscopio.	El técnico coloca el regloscopio en la parte frontal del vehículo y da la orden al chofer de encender las luces en altas, bajas tanto al lado izquierdo y derecho del vehículo.	N/A	Valores directos en el equipo del regloscopio.
4	Revisión técnica.	Revisor Técnico de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al chofer.	Una vez realizado la revisión técnica, el técnico da la orden al chofer de dejar el vehículo en el parqueadero y entregar las llaves en digitación 2.	N/A	Se envía el reporte del estado del vehículo a través del sistema RTV.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR06
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 116 de 139
	SUBPROCESO: Intensidad luminosa.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Intensidad luminosa	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de intensidad luminosa

Figura 50: Diagrama de flujo del Procedimiento de intensidad luminosa.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de intensidad luminosa

- Registro

Recuperación					
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
No Aplica	Línea de Revisión Técnica.	Cronológicamente y numéricamente	Restringido	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
No aplica	Formulario con la RTV-CG.	01		Técnico de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR07
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 117 de 137
	SUBPROCESO: Validación en el sistema "Digitación".	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema Digitación	Fecha elaboración: 26/03/2019



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE VALIDACIÓN EN EL SISTEMA DE DIGITACION.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR07
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 118 de 137
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación 2.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema Digitación	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general

- **Objetivo**


Verificar y otorgar el sello y stickers de aprobación de la revisión técnica de la Dirección Municipal de Tránsito Guano.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación técnica vehicular que inicia cuando el Revisor Técnico emite el reporte del estado del vehículo una vez cumplido la revisión técnica y finaliza con la otorgación del sello y stickers de la revisión.

- **Responsable**


Digitador 2 de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR07
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 119 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación 2.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema digitación 2	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.- Procedimiento de validación en el sistema de digitación 2

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Reporte de revisión.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Verificación del sistema RTV.	El digitador revisa el sistema RTV ingresa en la pestaña de 1.-Visita por centro de revisión 2.- Ingresa la fecha 3.- Califica.	N/A.	Verificación del reporte.
2	Verificación del reporte.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ejecutar el reporte.	Una vez ingresada a la pestaña el digitador ingresa: 1.- Número de la placa del vehículo. 2.-Confirma la placa en el sistema. 3.-Realiza el impreso.	N/A	Documento físico del reporte de revisión.
3	Documento físico del reporte de revisión.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Socialización al cliente.	Se socializa al usuario el estado del vehículo: 1.-Si aprobó 2.-Condiciono 3.-Rechazo Si el vehículo condiciona tiene un plazo 15 días para su posterior revisión sin costo alguno y se considera rechazo cuando el vehículo no pase la cuarta vez de revisión por lo que se considera chatarización.	Si: Aprobó la revisión continua el proceso. No: Se socializa de manera verbal el motivo de no haber aprobado fin del proceso.	Cliente informado.
4	Reporte físico.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ejecución del impreso del sello y stikers.	El digitador comprueba el número de adhesivo en el sistema y en la hoja de Revisión confirma realiza el impreso del sello y stikers.	Si: Continúa el proceso No: Regresa a la actividad 2	Sello y Strikes que otorga la Dirección de Tránsito con su respectiva firma de recibido del usuario.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR07
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 120 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema de Digitación 2.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema digitación 2	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de digitación 2.

Figura 51: Diagrama de flujo del procedimiento de digitación 2.


Elaborado por: El Autor

4.- Documentación del subproceso de digitación 2

- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.	Digitación 2.	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 año	De baja
Certificado de Revisión Técnica Vehicular.	Digitación 2.	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 año	De baja
Adhesivo Holográfico de Seguridad Revisión técnico Vehicular.	Digitación 2.	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRTV-PR07
	PROCESO: Matriculación y Renovación Técnica Vehicular.	Pág: 121 de 139
	SUBPROCESO: Validación del sistema Digitación 2.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación del sistema Digitación 2	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
GADM-CG.	Gobierno Autónimo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.	01		Digitador de la DTTTSV-CG y la sociedad en general.
CRTV	Certificado de Revisión Técnica Vehicular.	01		Digitador de la DTTTSV-CG y la sociedad en general.
	Adhesivo Holográfico de Seguridad Revisión Técnico Vehicular.	01		Digitador de la DTTTSV-CG y la sociedad en general.


Elaborado por: El Autor

- Procedimientos de matriculación y renovación técnica vehicular por transferencia de dominio de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 122 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REVISIÓN VISUAL VEHICULAR.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 123 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general

- **Objetivo**


Realizar la inspección visual de las características del vehículo.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio que inicia cuando el usuario ingresa con el vehículo al parqueadero para su revisión y finaliza con la toma de valores de las características del vehículo.

- **Responsable**


Técnico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión Vehicular	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de Revisión visual

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Cliente.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El encargado de información da a conocer al cliente los requisitos para realizar una transferencia de dominio. 1.- Pago de matrícula y transferencia de dominio 1% en el banco. 2.- Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño. 3.- Contrato de compra-venta con reconocimiento de firmas notariado. 4.- Revisión vehicular con levantamiento de improntas. 5.- Pago del consejo provincial rodaje y stikers en la DTTTSV-CG.	N/A.	Cliente informado.
2	Cliente informado y requisitos del cliente.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Mediante la información dada el técnico da la orden al cliente que el vehículo ubique en el estacionamiento de la Dirección de Tránsito Guano para su posterior revisión.	N/A	Vehículo ubicado en el estacionamiento.
3	Vehículo ubicado en el estacionamiento.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Revisión Visual.	Mediante un Check List el técnico revisa el vehículo y verifica e ingresa los datos como: 1.- Número de placa 2.- Impronta de chasis 3.- Impronta del motor 4.- pernos originales de la plaquilla, marca, modelo, color, cinturones, botiquín, gata, triángulos extintores parabrisas luces altas y bajas direccionales.	N/A	Check List.
4	Check List.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez que el técnico aprueba el Check List de revisión comunica al cliente que se acerque al departamento jurídico para la revisión del contrato adjuntando el Check List.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR01
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 125 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Vehicular.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión Vehicular.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del subproceso de revisión vehicular.

Figura 52: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Revisión Vehicular.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de revisión visual.

- Registro


Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Hoja de revisión vehicular.	de Parqueadero de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	30 días	De baja	

Elaborado por: El Autor

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
HRV GADM- CG.	Hoja de revisión vehicular	01		Técnico de la Dirección, Abogado y Digitador de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 126 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Jurídico.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Revisión Jurídico	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS JURIDICO

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 127 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Jurídico.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de revisión de jurídico

- **Objetivo**


Verificar y emitir informes de aprobación de contratos de compra venta.

- **Alcance**

El procedimiento empieza cuando el cliente ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la revisión de la documentación e emisión del informe de aprobación. Este procedimiento se aplica en el departamento jurídico de la Dirección de Tránsito Guano.


- **Responsable**

Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR02
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 100 de 139
	SUBPROCESO: Revisión Jurídico.	Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de revisión jurídico.

N	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Check List.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez que el técnico aprueba el Check List de revisión comunica al cliente que se acerque al departamento jurídico para la revisión del contrato adjuntando el Check List.	N/A	Cliente informado.
2	Check List, y requisitos de transferencia de dominio. 1.- Pago de matrícula y transferencia de dominio 1% en el banco. 2.- Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño. 3.-Contrato de compra-venta con reconocimiento de firmas notariado.	Técnico de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el abogado solicita al cliente que le facilite todos los requisitos y Check List para la verificación de su documentación.	N/A	Documentación verificada.
3	Documentación Verificada y Contrato de compra venta. (30 días de vigencia).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación es completa, procede a la verificación del contrato de compra venta, donde se verifica: 1.-Número de factura, reconocimiento de firmas y huellas (detalles de actas notariales). 2.-Cedula y papeleta de votación el nuevo dueño.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Fin del proceso).	Aprobación del contrato de compra venta.
4	Aprobación del contrato de compra venta.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Numeración de la documentación e informe de aprobación.	Una vez que el abogado aprueba el contrato de compra venta del vehiculo procede a la elaboración del informe en el cual el abogado da fe que toda la documentación lo tiene de forma correcta, se numera y sumilla en forma ordenada.	N/A	Documentación aprobada e informe.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio. SUBPROCESO: Revisión Jurídico. PROCEDIMIENTO: Revisión Jurídico	Código: CL-MRVTD-PR02
		Pág: 129 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

Continuación
procedimiento

5	Documentación aprobada e informe.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado la documentación adjuntada en forma correcta el abogado da las indicaciones al usuario que obtenga un turno para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.
---	-----------------------------------	--------------------------	------------------------------	---	-----	--------------------

Elaborado por: El Autor

2.-Diagrama de flujo del subproceso de revisión jurídico.

Figura 53: Diagrama de Flujo Del Procedimiento de Revisión Jurídico

Elaborado por: El Autor.

3.-Documentación del subproceso de revisión jurídico.


- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Informe Jurídico.	Departamento jurídico Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor


- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Informe Jurídico.	01		Cliente, abogado de la DTTTSV-CG.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio. SUBPROCESO: Emisión de Turnos. PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Código: CL-MRVTD-PR03
		Pág: 130 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE EMISION DE TURNOS EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 131 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de Turnos.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general del procedimiento del turnero

- **Objetivo**


Ofrecer turnos al cliente a través del sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio que inicia cuando el usuario ingresa con la documentación aprobada hacia el turnero y finaliza con la asignación del turno por transferencia de dominio.

- **Responsable**


Turnero de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio. SUBPROCESO: Emisión de turnos. PROCEDIMIENTOS: Emisión de turnos	Código: CL-MRVTD-PR03
		Pág: 132 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de emisión de turnos.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Documentación aprobada.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El turnero verifica la documentación este en forma ordenada y sea el propietario que realice el trámite.	N/A.	Aprobación de requisitos.
2	Aprobación de requisitos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Registro en el sistema.	En el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito el turnero selecciona: 1.-En el módulo de solicitar turnos 2.-Procesos de matriculación 3.-Transferencias de dominio y confirma en el sistema.	N/A	Base de datos.
3	Base de datos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Asignación y registro en el sistema.	En el mismo sistema de la Agencia Nacional de Tránsito el turnero ingresa el número de placa o cedula del propietario y confirma.	N/A	Asignación de turno.
4	Turno Asignado.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero da las indicaciones al cliente para que se acerque a la ventanilla de recaudación a cancelación de pagos: 1.-Rodaje 2.-Consejo provincial 3.-Strikes 4.-Pago de la nueva especie.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Auto

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR03
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 133 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de turnos.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTOS: Emisión de turnos	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.- Diagrama de flujo del procedimiento del turnero.

Figura 54: Diagrama de flujo del procedimiento del turnero.

Elaborado por: El Autor.

4.- Documentación del subproceso del turnero


- Registro

Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición
Tiquete de turno.	de Turnero de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Abierta	1 mes	De baja

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
A TD- 00.	Tiquete de turno.	01		Turnero de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 105 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA RECAUDACION VEHICULAR DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 105 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.- Información general procedimiento del recaudación.

- **Objetivo**


Realizar los cobros dispuestos por las Agencia Nacional de Tránsito, Consejo Provincial, y pagos de impuestos municipales.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio que inicia cuando el usuario se acerca a la ventanilla de Recaudación a cancelar los valores dispuestos por las entidades públicas y finaliza con el recibo de pago.

- **Responsable**


Recaudador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 106 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de recaudación.

Nº	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Información solicitada: 1.-Tiquete de turno 2.-Cedula de identidad. 3.- Matricula	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos del consejo provincial.	de En el sistema del consejo provincial ingresamos a: 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresamos el número de placa. 3.-Confirma la cantidad que debe cancelar. 4.- Socializamos al cliente la cantidad de pago.	N/A	Consulta de pago y socialización verbal al cliente de la cantidad de pago.
2	Información solicitada: 1.- Matricula	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Consulta de pagos de la ANT	de En el sistema de la ANT ingresamos a : 1.-Consulta de pagos 2.-Ingresamos el número de placa. 3.-Confirma la cantidad que debe cancelar. 4.- Socializamos al cliente la cantidad de pago	N/A	Consulta de pago y socialización verbal al cliente de la cantidad de pago.
3	Consultas de pagos y socialización verbal al cliente de la cantidad de pagos.	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Realización de cobros.	de El recaudador realiza los cobros dispuestos por las entidades públicas, consejo provincial y ANT además de la cancelación de la nueve especie.	N/A	Recibo de pago
4	Recibo de pago	Recaudador de la DTTTSV-CG.	Comunicación cliente	El recaudador una vez que entrega el recibo de pago indica al cliente que se acerque a digitación 2 para continuación del trámite.	N/A	Cliente Informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR04
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 107 de 139
	SUBPROCESO: Recaudación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Recaudación	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Recaudación.

Figura 55: Diagrama de flujo del procedimiento de Recaudación.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de recaudación.


- Registro

Registro		Ubicación		Recuperación		Disposición	
Ticket	de	Recaudación	de la	Orden	Acceso	Retención	
Ticket de turno.	de	Recaudación de la DTTTSV-CG.	la	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 mes	De baja
Formulario RTV.		Recaudación de la DTTTSV-CG.	la	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
A TD	Ticket de turno.	01		Recaudador de la Dirección, y clientes.
RTV	Formulario RTV.	01		Recaudador de la Dirección, y clientes.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pag: 108 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación 2	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema de digitación 2	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZARLA VALIDACION EN EL SISTEMA DE DIGITACIÓN DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pag: 108 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación 2	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema de Digitación 2.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de digitación 2

- **Objetivo**


Ingresar los datos de la persona y del vehículo para la actualización por transferencia de dominio en el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de matriculación y renovación vehicular por transferencias de dominio que inicia cuando el cliente se acerca a la ventanilla de Digitación 2 y finaliza con el registro de la documentación en el sistema Axis 4.0 y la asignación de la nueva especie.


- **Responsable**

Digitador de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por	Pág: 109 de 139
	Transferencia de Dominio.	Versión: 01
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación 2.	Fecha elaboración:
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema de Digitación 2	26/03/2019


2.- Procedimiento de digitación 2

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Documentación aprobada por el Abg.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	El digitador solicita la documentación emitida por el Abg. Además de los pagos realizados por el cliente en Recaudación.	Si: continua el proceso No: regresa a revisión jurídica	Documentación aprobada.
2	Documentación aprobada	Digitador de la DTTTSV-CG.	Escaneo de documentación.	El digitador escanea: 1.-Contrato de compra-venta (reconocimiento de firmas), 2.-La matrícula, cedula. 3.-Cedula pago del banco 1 %.	N/A	Documentos Escaneados.
3	Documentos Escaneados.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de las características del vehículo.	En el sistema Axis 4.0 de la ANT se ingresa al módulo de: 1.-Matriculación por Transferencias y confirmar. 2.-Ingresar el número de la placa del vehículo 3.-Completamos los parámetros faltantes.	N/A	Placa ingresada en la Base de datos.
4	Placa ingresada en la Base de datos.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de archivos escaneados.	El digitador adjunta los documentos escaneados en: 1.-Carpeta de documentos digitalizados. 2.- Subimos los archivos a la carpeta y confirmamos	N/A	Documentación registrada en el sistema.
5	Documentación registrada en el sistema.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Ingreso de datos de la persona.	En el mismo sistema el digitador ingresa los datos personales del nuevo dueño como: 1.- Nombres Completos. 2.- Cedula de identidad. 3.-Ciudad,Cantón Provincia 4.-etc.	N/A	Documentación en el sistema de datos personales.
6	Datos digitalizados en el sistema.	Digitador de la DTTTSV-CG.	Registro del nuevo propietario.	En el mismo sistema Axis 4.0 el digitador registra en el módulo de: 1.-Trámite a Reasignar y registra el número del nuevo propietario y la fecha con la cual se realizó el trámite.	N/A	Registro en el sistema de la ANT.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pag: 110 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema Digitación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema de Digitación	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Continúa procedimiento
- 7 Registro en el sistema de la ANT. Digitador de la DTTTSV-CG. Confirmación del Check List (sistema Check Point). El digitador ingresa en el sistema Check Point, se dirige al módulo de revisión vehicular e ingresa el número de placa y confirma:
1.-Marca todos los parámetros revisados del Check List que emitió el revisor técnico.
2.-El digitador confirma en el sistema los datos emitidos por el técnico.
- 8 Check List validado en el sistema Axis. Digitador de la DTTTSV-CG. Digitalización en el sistema. EL digitador socializa con el cliente los nombres completos de la persona, número de placa de vehículo, marca, color y tipo de vehículo.
- 9 Cliente Informado. Digitador de la DTTTSV-CG. Impreso de la nueva especie. Una vez socializado la información el digitador coloca las hojas de la especie para realizar la impresión.
1.-Firma el cliente de recibido y coloca la fecha.

Elaborado por: El Autor

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-MRVTD-PR05
	PROCESO: Matriculación y Renovación Vehicular por Transferencia de Dominio.	Pág: 111 de 139
	SUBPROCESO: Validación en el sistema de Digitación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Validación en el sistema de digitación 2	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Digitación 2.

Figura 56: Diagrama de flujo del procedimiento de Digitación 2.

Elaborado por: El Autor

4.-Documentación del subproceso de digitación 2.

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación			Disposición
		Orden	Acceso	Retención	
Formulario RTV	Digitación de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja
Matrícula Vehicular ANT.	Digitación de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
	Formulario RTV.	01		Digitador de la Dirección, y clientes.
	Matrícula Vehicular ANT.	01		Digitador de la Dirección, y clientes.


Elaborado por: El Autor.

- Procedimientos de concesión de operaciones de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 112 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA EMISIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN DE LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 144 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de concesión de operación

- **Objetivo**


Otorgar los permisos de operación bajo los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de gestión de tránsito que inicia cuando el usuario solicita los requisitos y formularios para los permisos de operación y finaliza con la resolución de aprobación del permiso de operación.


- **Responsable**

Analista, Director y Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito	Pág: 145 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de concesión del permiso de operación


N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitar requisitos por el cliente.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Entrega de formularios.	El analista entrega los formularios y socializa a los usuarios de los requisitos para otorgación del permiso o contrato de operación.	N/A	Cliente informado.
2	Entrega de formularios, 1.-Nomina de socios 2.-Nombres completos, cedula, tipo de licencia, 3.-Certificado de no ser miembro de la fuerza armada o policía en servicio activo.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la información.	El analista una vez recibido los formularios y documentación el analista verifica que todo esté en forma correcta.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 1.	Documentación aprobada.
3	Estudio de factibilidad emitido por el representante de la compañía.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Revisión de la documentación elaboración de informe.	Una vez que el representante emite el estudio de factibilidad el analista verifica el lugar de la compañía, demanda y oferta del proyecto e emite un informe técnico en donde describe la ordenanza municipal y cantidad de socios que pueden ingresar a la compañía.	N/A.	Emisión de un informe técnico.
4	Emisión de un informe técnico.	Dirección de tránsito de la DTTTSV-CG	Revisan de la documentación (Dirección).	Una vez realizado el informe técnico se envía el documento al departamento de la dirección para verificación de la documentación.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 3.	Informe técnico con una resolución positiva.
5	Informe técnico con una resolución positiva.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Elaboración de un informe jurídico.	Una vez que el director aprueba y emite una resolución positiva de la documentación el Abogado emite un informe jurídico de no adeudar en CFN, CTE, ANT, MTOP.	SI: continúa el proceso. No: Socio no continúa en el proceso.	Informe jurídico con resolución positiva.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.		Código: CL-PO-PR01	
	PROCESO: Gestión de Tránsito.		Pág: 146 de 139	
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de Operación.		Versión: 01	
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación		Fecha elaboración: 26/03/2019	

Continúa
procedimiento

6	Informe jurídico con resolución positiva.	Director de la DTTTSV-CG.	Verificación de documentación por consejo.	Una vez aprobada el informe jurídico y técnico el consejo de la Dirección emite una resolución positiva de constitución jurídica.	N/A	Resolución constitución jurídica.
7	Resolución constitución jurídica.	Director de la DTTTSV-CG.	Comunicación por los clientes.	El Director o analista da las indicaciones para que continúen el trámite en la superintendencia de compañía para inscribir legalmente la compañía, y los socios den vida jurídica y se les asigna el Ruc.	N/A	Clientes informados.
8	Inscripción y aprobación en la superintendencia de compañía.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación y entrega de formularios.	El analista verifica que la documentación sea legal y este aprobada por la superintendencia de compañía.	N/A	Entrega de formularios para continuar con el trámite.
9	Solicitud de formularios (constitución jurídica, estatutos minuta)	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación y formularios.	El analista verificar los formularios que estén en forma correcta e emiten un informe técnico en base al estudio de movilidad y se determina el número de cupos que se asigna a la compañía.	SI: continúa el proceso. No: Regresa a la actividad 8.	Emisión del informe técnico.
10	Emisión del informe técnico.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Indicaciones al cliente.	El analista mediante el cuadro de homologación de la ANT asignan los vehículos que son disponibles para prestar el servicio y proporciona las indicaciones de todas las características que deben contener el vehículo.	SI: continúa el proceso. No: Deslinda de la compañía.	Clientes informados.
11	Emisión del informe técnico.	Analista de tránsito de la DTTTSV-CG.	Emisión de la resolución.	Una vez determinado las indicaciones y verificado el número de unidades disponibles se les asigna la resolución final y aprobación del permiso de operación con las firmas y sello indicados.	N/A	Permiso de operación.


Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 147 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de concesión de permisos operación.

Figura 57: Diagrama de Flujo Del Procedimiento de Concesión de Operación.

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de tránsito.	Pág: 148 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del permiso de operación	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

4.-Documentación del subproceso de concesión de operación.

- Registro

Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Formulario de solicitud de concesión de permisos.	Página web de ANT, analista de tránsito	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	5 años	De baja	
Resolución de Constitución técnica.	Director de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja	
Resolución de Constitución jurídica.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja	
Formulario de solicitud de concesión de permisos para operadoras constituidas.	Página web de ANT, analista de tránsito.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja	
Resolución de concesión del permiso de operación.	Analista de la DTTTSV-CG.	Cronológicamente y numéricamente.	Restringida	5 años	De baja	

Elaborado por: El Autor.


	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: CL-PO-PR01
	PROCESO: Gestión de Tránsito.	Pág: 149 de 139
	SUBPROCESO: Emisión del perim de operación.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión del permiso de operación	Fecha elaboración: 26/03/2019

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
ANR- CTTS.	Formulario de solicitud de concesión de permisos.	01		Clientes y Analista de la DTTTSV-CG.
	Resolución Constitución técnica.	01		Analista y Director de la DTTTSV-CG.
	Resolución Constitución jurídica.	01		Director y Abogado de la DTTTSV-CG.
ANR- CTTSV.	Formulario de solicitud de concesión de permisos para operadoras constituidas.	01		Clientes y Analista de la DTTTSV-CG.
	Resolución de concesión del permiso de operación.	01		Analista y Director de la DTTTSV-CG.


Elaborado por: El Autor.

- Elaboración de los procedimientos de apoyo de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.
- Procedimientos de atención al cliente de la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Atención al cliente. SUBPROCESO: Emisión de turnos PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Código: AP-AC-PR01
		Pág: 150 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA EMISIÓN DE TURNOS EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano. PROCESO: Atención al cliente. SUBPROCESO: Emisión de turnos PROCEDIMIENTOS: Emisión de turnos	Código: AP-AC-PR01
		Pág: 151 de 139
		Versión: 01
		Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de turnero de información

- **Objetivo**


Ofrecer información y turnos al cliente a través del sistema de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Alcance**

El procedimiento empieza cuando el usuario ingresa a la Dirección de Tránsito a solicitar información de los servicios que emite la Dirección de Tránsito y finaliza con la asignación del turno e información del trámite que va a ejecutar. Este procedimiento aplica para el turnero de la Dirección de Tránsito del Cantón Guano.

- **Responsable**


Turnero de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AC-PR01
	PROCESO: Atención al cliente.	Pag: 152 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de turnos	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de turnero de información

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Solicitud de información verbal.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero facilita al usuario los requisitos para el servicio que desea realizar.	N/A.	Cliente informado.
2	Cliente informado.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Emisión del turno.	Mediante el sistema de la Agencia Nacional de Tránsito el turnero selecciona el módulo con el trámite que el usuario vaya a realizar: 1.-Matriculación y renovación vehicular. 2.-Matriculación por transferencia de dominio. 3.- Cambio de servicio 4.-Permisos de operación. 5.-Certificados Vehiculares.	N/A	Ingreso en la Base de Datos.
3	Ingreso en la Base de Datos.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Ingreso de datos en el sistema.	En el sistema otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito el turnero ingresa: 1.- Número de placa o cedula del propietario (En el servicio que solicite el cliente) 2.-Confirma en el módulo que el cliente solicita su turno. 3.-Se otorga al cliente el turno asignado en el servicio que solicito e información.	N/A	Asignación de turno.
4	Asignación de turno.	Turnero de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	El turnero da las indicaciones al cliente para continuar el trámite que va a realizar.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AC-PR01
	PROCESO: Atención al cliente.	Pág: 153 de 139
	SUBPROCESO: Emisión de Turnos.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Emisión de turnos.	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento del Turnero.

Figura 58: Diagrama de Flujo del Procedimiento del Turnero.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso del turnero de información.

- Registro


Recuperación						
Registro	Ubicación	Orden	Acceso	Retención	Disposición	
Tiquete de turno.	de Turnero de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	4 mes	De baja	

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Tiquete de turno.	01		Turnero de la Dirección y clientes.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 121 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DOMINIO VEHICULAR EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 121 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento de transferencia de dominio.

- **Objetivo**


Verificar y realizar informes de contratos por transferencia de dominio.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de asesoramiento jurídico que empieza cuando el usuario ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la ejecución del informe de aprobación.

- **Responsable**


Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 122 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de Transferencia de dominio.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Requisitos del cliente: 1.-Check List aprobado. 2.-Contrato de compra venta, 3.-Pago del banco 1% avalúo 4.-Cedula, papeleta votación.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el Abogado da la orden al cliente que le facilite la documentación con su respectivo Check List de aprobación para la verificación.	Si: Continuo el proceso. No: Indicaciones al cliente de los requisitos fin del proceso.	Documentación verificada.
2	Contrato de compra venta (30 días de vigencia).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación este completa , procede a la verificación del contrato de compra venta emitido por las entidades notariales del país, donde se verifica: 1.-Número de factura por compra. 2.-Reconocimiento de firmas y huellas 3.-Cedula y papeleta de votación el nuevo dueño 4.-Matricula del vehiculo.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Nuevo contrato) fin del proceso.	Aprobación del contrato de compra venta.
3	Aprobación del contrato de compra venta.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Numeración de la documentación e informe de aprobación.	Aprobado el contrato de compra venta del vehículo se procede a la elaboración del informe en el cual el abogado da fe que toda la documentación lo tiene de forma correcta, numera y sumilla en forma ordenada.	N/A	Adjunta la documentación aprobada y en forma ordenada.
4	Adjunta la documentación aprobada y en forma ordenada.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Comunicación con el cliente.	Una vez aprobado el la documentación y adjuntada en forma correcta el abogado da las indicaciones al usuario que obtenga un turno para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR01
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 123 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de dominio.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencia de dominio	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento de Transferencia de dominio.

Figura 59: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Transferencia de Dominio.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de Transferencia de dominio.

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Informe Jurídico.	Departamento jurídico de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha última de revisión	Distribución
	Informe Jurídico.	01		Cliente, Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por Posesión Efectiva.	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DOMINIO POR POSESIÓN EFECTIVA VEHICULAR EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 124 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general del procedimiento por posesión efectiva.

- **Objetivo**


Verificar y realizar informes de contratos por posesión efectiva.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de Asesoramiento jurídico que inicia cuando el usuario ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la ejecución del informe de aprobación.


- **Responsable**

Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 125 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento por posesión efectiva.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Requisitos del cliente: 1.-Check List aprobado. 2.-Contrato de compra venta, 3.-Pago del banco 1% avalúo 4.-Cedula, papeleta votación.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el abogado da la orden al cliente que le facilite la documentación con su respectivo Check List de la revisión vehicular aprobada para la verificación.	Si: Continuo el proceso. No: Indicaciones al cliente de los requisitos (fin del proceso).	Documentación verificada
2	Solicitud de información para el certificado único vehicular.	Abogado de la DTTTSV-CG	Indicaciones al cliente.	El abogado da la indicación al cliente que solicite un certificado único vehicular donde: 1.-Turno en atención al cliente, 2.-Cancele el valor del certificado en Recaudación. 3.-El digitador emite el certificado.	N/A	Certificado Único vehicular.
3	Contrato de compra venta vigencia 30 días Posesión efectiva (Partida de defunción, Acta de posesión efectiva firma de herederos, Diligencia de reconocimiento de firmas, CUV).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación este completa, procede a la verificación del contrato de compra venta por posesión efectiva, donde verifica: 1.-Número de factura. 2.-Reconocimiento de firmas de todos los herederos y huellas. 3.-Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño. 4.-Matrícula del vehículo.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Nuevo contrato).	Contrato aprobado.
4	Contrato aprobado.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Ejecución del informe y numeración de la documentación.	Una vez aprobado el la documentación el abogado elabora el informe jurídico en donde da fe que la documentación está en forma correcta y socializa de manera verbal al cliente para continuar con el trámite.	N/A	Cliente informado.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR02
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 126 de 139
	SUBPROCESO: Por Posesión Efectiva.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Por posesión efectiva	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo del procedimiento por posesión efectiva.

Figura 60: Diagrama de Flujo del Procedimiento por Posesión Efectiva.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso por posesión efectiva.

- Registro


Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Informe Jurídico.	Departamento jurídico de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

Elaborado por: El Autor.

- Formatos de documentos


Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
	Informe Jurídico.	01		Cliente, Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR03
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 127 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio por triple traspaso	Fecha elaboración: 26/03/2019

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DOMINIO POR TRIPLE TRASPASO VEHICULAR EN LA DTTTSV-CG.

Elaborado por: Jose Luis Moreno Estudiante UNACH	Revisado por: Ing. Mauricio Estrada Técnico de Información de la DTTTSV-CG	Aprobado por: Ing. Leonardo Tamay Director de la DTTTSV-CG

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR03
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 127 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio por triple traspaso.	Fecha elaboración: 26/03/2019

1.-Información general por Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.

- **Objetivo**


Verificar y realizar informes de contratos por transferencia de dominio de triple traspaso.

- **Alcance**

Este procedimiento cubre la Dirección Municipal de Tránsito del Cantón Guano y aplica a las actividades de asesoramiento jurídico que inicia cuando el usuario ingresa al departamento jurídico a la verificación de la documentación y finaliza con la emisión del informe de aprobación.


- **Responsable**

Abogado de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR03
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 128 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio por triple traspaso	Fecha elaboración: 26/03/2019

2.-Procedimiento de Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.

N°	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Requisitos del cliente: 1.-Check List aprobado. 2.-Documentación de contrato de compra venta. 3.-Pago del banco 1% avaluó 4.-Cedula, papeleta votación.	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación de la documentación.	Una vez que el cliente ingresa al departamento jurídico el abogado da la orden al cliente que le facilite la documentación con su respectivo Check List de revisión vehicular.	Si: Continuo el proceso. No: Indicaciones al cliente de los requisitos (fin del proceso).	Documentación verificada.
2	Solicitud de información para el certificado único vehicular.	Abogado de la DTTTSV-CG	Indicaciones al cliente.	El abogada da la indicación al cliente que solicite un certificado único vehicular donde: 1.-Turno en atencion al cliente, 2.-Cancele el valor del certificado en Recaudación. 3.-El digitador emite el certificado.	N/A	Certificado Único vehicular.
3	Contrato de compra venta (vigencia 30 días, CUV).	Abogado de la DTTTSV-CG.	Verificación del contrato de compra venta.	Una vez que el abogado revisa que la documentación este completa, procede a la verificación del contrato de compra venta donde: 1.- Se verifica número de factura. 2.-Reconocimiento de firmas. 3.-Cedula y papeleta de votación del nuevo dueño 4.-Matrícula del vehículo.	Si: Continuo el proceso. No: Explicación del motivo de no haber aprobado el contrato. (Nuevo contrato).	Documentación del contrato aprobado.
4	Documentación del contrato aprobado	Abogado de la DTTTSV-CG.	Ejecución del informe.	Una vez aprobada la documentación el Abogado elabora el informe de aprobación y socializa de manera verbal al cliente para continuar con el trámite.	N/A	Informe jurídico y cliente informado.

	MACRO PROCESO: Dirección de Tránsito Guano.	Código: AP-AJ-PR03
	PROCESO: Asesoramiento Jurídico.	Pág: 129 de 139
	SUBPROCESO: Transferencia de Dominio por Triple Traspaso.	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Transferencias de dominio por triple traspaso	Fecha elaboración: 26/03/2019

3.-Diagrama de flujo de Transferencia de dominio por triple traspaso.

Figura 61: Diagrama de flujo de Transferencia de dominio por triple traspaso.

Elaborado por: El Autor.

4.-Documentación del subproceso de transferencia de Dominio por Triple Traspaso.

- Registro

Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Informe Jurídico.	Departamento jurídico de la Dirección de Tránsito.	Cronológicamente y numéricamente	Restringida	1 año	De baja

- Formatos de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha ultima de revisión	Distribución
No Aplica	Informe Jurídico.	01		Cliente, Abogado de la DTTTSV-CG.

Elaborado por: El Autor