



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES EN EL CANTÓN CHAMBO PARA FACILITAR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

AUTORA:

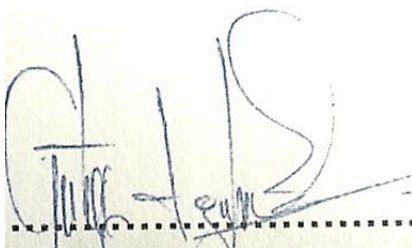
ANA BELÉN DAQUILEMA HURTADO

Riobamba – Ecuador

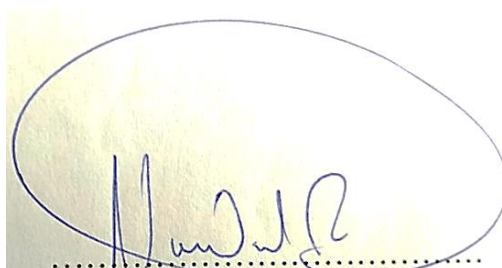
2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Ana Belén Daquilema Hurtado, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gustavo', is written over a horizontal dotted line on a light-colored background.

Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda
DIRECTOR TRIBUNAL

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mauro', is written over a horizontal dotted line on a light-colored background. The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Ing. Mauro Patricio Andrade Romero
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Belén Daquilema Hurtado declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de julio del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ana Belén Daquilema Hurtado', written over a horizontal line.

Ana Belén Daquilema Hurtado

C.I. 060455653-0

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico al forjador de mi camino a Dios al que me acompaña y siempre me levanta si tropiezo, fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente para poder continuar.

A mis Padres por haber confiado en mí han sido un apoyo muy grande a lo largo de toda la carrera universitaria brindándome consejos, oportunidades y recursos necesarios, me formaron con algunas reglas y libertades pero al final de cuentas eso me ha servido para alcanzar mis anhelos y lograr culminar con éxito mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero agradecer a Dios por todas sus bendiciones y a toda mi familia por estar presentes.

A mis padres que han sido un ejemplo de trabajo, honradez y humildad gracias por creer en mí siempre motivándome cuando todo parecía complicado e imposible, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado, aquí está plasmado todo mi esfuerzo y sacrificio solamente estoy devolviendo resultados de todo lo que ustedes han hecho por mí.

De igual forma, agradezco a mi Director y miembro de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema.....	3
1.2	Formulación del problema	4
1.3	Delimitación del problema	4
1.4	Justificación	5
1.4.1	<i>Justificación Teórica</i>	5
1.4.2	<i>Justificación Metodológica</i>	5
1.4.3	<i>Justificación Práctica</i>	5
1.5	Objetivos	6
1.5.1	<i>Objetivo general</i>	6
1.5.2	<i>Objetivos específicos</i>	6

CAPITULO II: MARCO REFERENCIA

2.1	Antecedentes históricos.....	7
2.1.1	<i>Transferencia de las competencias</i>	7
2.2	Referentes de la investigación	9
2.3	Marco teórico.....	10
2.3.1	<i>Manual</i>	10
2.3.2	<i>Importancia de los manuales</i>	11
2.3.3	<i>Clasificación de los manuales</i>	11
2.3.3.1	<i>Manual de organización:</i>	11
2.3.3.2	<i>Manual de políticas:</i>	11
2.3.3.3	<i>Manual para especialistas:</i>	11
2.3.3.4	<i>Manual de procedimientos:</i>	12
2.3.4	<i>Ventajas de los manuales de procedimientos</i>	12
2.3.5	<i>Estructura del Manuel Procedimiento</i>	13
2.3.6	<i>Procesos</i>	13
2.3.6.1	<i>Características de los Procesos</i>	14
2.3.6.2	<i>Elementos de los procesos</i>	14
2.3.6.3	<i>Diferencia entre proceso y procedimientos</i>	14
2.3.7	<i>Descripción de las Actividades</i>	15

2.3.8	<i>Diagrama de Flujo</i>	15
2.3.9	<i>Indicadores de procesos</i>	15
2.3.9.1	<i>Tipos de indicadores de procesos</i>	16
2.3.9.2	<i>Características de los indicadores de procesos</i>	16
2.3.10	<i>Unidad Técnica de Transporte</i>	16
2.3.11	<i>Títulos habilitantes</i>	17
2.3.11.1	<i>Tipos de Títulos Habilitantes</i>	17
2.3.11.2	<i>Procesos Administrativos que realiza la Unidad de Títulos Habilitante</i>	17
2.3.11.3	<i>Competencia de la Unidad de Títulos Habilitantes</i>	17
2.3.11.4	<i>Tasas de los procesos de los títulos habilitantes</i>	18
2.3.11.5	<i>Requisitos para la obtención de Títulos Habilitantes</i>	18
2.3.12	<i>Informe de factibilidad previo a la constitución jurídica</i>	19
2.3.13	<i>Permiso de operación</i>	20
2.3.13.1	<i>Procedimientos para la emisión de Títulos Habilitantes</i>	20
2.3.13.2	<i>Renovación del permiso de operación</i>	21
2.3.13.3	<i>Incremento de cupo</i>	21
2.3.13.4	<i>Habilitación del vehículo</i>	21
2.3.13.5	<i>Cambio de Socio con Habilitación del Vehículo</i>	21
2.3.13.6	<i>Des habilitación del vehículo</i>	21
2.3.13.7	<i>Cambio de socio</i>	22
2.3.13.8	<i>Cambio de vehículo</i>	22
2.3.14	<i>Clases de servicio de transporte terrestre</i>	22
2.3.14.1	<i>Transporte Público</i>	22
2.3.14.2	<i>Transporte comercial</i>	22
2.3.14.3	<i>Clasificación del transporte comercial</i>	22
2.3.14.4	<i>Transporte por cuenta propia y particular</i>	23
2.4	<i>Marco conceptual</i>	23
2.4.1	<i>Administración</i>	23
2.4.2	<i>Calidad de Servicio</i>	23
2.4.3	<i>Cooperativa</i>	23
2.4.4	<i>Compañía</i>	24
2.4.5	<i>Competencias de Transporte</i>	24
2.4.6	<i>Constitución Jurídica</i>	24
2.4.7	<i>Diseño</i>	24
2.4.8	<i>Desarrollar</i>	24
2.4.9	<i>Determinar</i>	24
2.4.10	<i>Emisión</i>	25

2.4.11	<i>Manual de procesos</i>	25
2.4.12	<i>Operadora de transporte terrestre</i>	25
2.4.13	<i>Propuesta</i>	25
2.4.14	<i>Transporte</i>	25
2.4.15	<i>Transporte Terrestre</i>	25
2.5	Idea a defender	26

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Enfoque de investigación	27
3.2	Nivel de investigación	27
3.3	Diseño de investigación	27
3.4	Tipo de estudio	28
3.5	Población y muestra	28
3.5.1	<i>Población</i>	28
3.5.2	<i>Muestra</i>	29
3.5.2.1	<i>Cálculo de la fracción muestral</i>	30
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	30
3.6.1	<i>Métodos</i>	30
3.6.1.1	<i>Método Descriptivo</i>	30
3.6.1.2	<i>Método Analítico</i>	31
3.6.1.3	<i>Método Sintético</i>	31
3.6.2	<i>Técnicas</i>	31
3.6.2.1	<i>Entrevista</i>	31
3.6.2.2	<i>Encuesta</i>	31
3.6.2.3	<i>Observación</i>	31
3.6.3	<i>Instrumentos</i>	32
3.6.3.1	<i>Guía de entrevista</i>	32
3.6.3.2	<i>Cuestionario</i>	32
3.6.3.3	<i>Ficha de observación</i>	32
3.7	Análisis y representación de resultados	33
3.7.1	<i>Resultados de la entrevista sobre los aspectos más relevantes en la unidad de títulos habilitantes</i>	33
3.7.2	<i>Resultado de las encuestas dirigido a los usuarios de la unidad de títulos habilitantes del cantón chambo.</i>	36
3.7.3	<i>Resultado la ficha de observación realizada en el departamento de títulos habilitantes del cantón chambo.</i>	45
3.8	Verificación de la idea a defender	49

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Título de la propuesta	50
4.2	Contenido del Manual de Procesos.....	50
4.3	Portada del manual de procesos	51
4.4	Introducción	52
4.5	Objetivos y Alcance del Manual	52
4.5.1	<i>Objetivo General</i>	52
4.5.2	<i>Objetivos específicos</i>	52
4.5.3	<i>Alcance</i>	53
4.6	Área de Aplicación	53
4.7	Descripción de la institución	53
4.8	Talento Humano de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo.....	54
4.9	Misión y Visión de la Institución.....	54
4.9.1	<i>Misión</i>	54
4.9.2	<i>Visión</i>	54
4.10	Organigrama de la Institución.....	55
4.11	Marco legal para el desarrollo del Manual de Procesos	56
4.12	Finalidad	56
4.13	Descripción de los Procedimientos	56
4.13.1	<i>Proceso para la Concesión del Permiso de Operación</i>	57
4.13.1.1	<i>Documentos requeridos para la concesión del permiso de operación</i>	61
4.13.1.2	<i>Política para la Concesión del Permiso de Operación</i>	62
4.13.2	<i>Descripción del proceso para la renovación del permiso de operación</i>	63
4.13.2.1	<i>Documentos requeridos para la renovación del permiso de operaciones</i>	66
4.13.3	<i>Descripción de procesos para incremento de cupo</i>	68
4.13.3.1	<i>Documentos requeridos para el incremento de cupo</i>	72
4.13.4	<i>Descripción del Proceso para Habilitación Vehicular</i>	73
4.13.4.1	<i>Documentos requeridos para la habilitación vehicular</i>	76
4.13.5	<i>Descripción de los procesos para la des habilitación de vehículos</i>	77
4.13.5.1	<i>Documentos requeridos para des habilitación vehicular</i>	80
4.13.6	<i>Descripción del proceso para Cambio de Socio</i>	80
4.13.6.1	<i>Documentos requeridos para el cambio de socio</i>	83
4.13.7	<i>Descripción del proceso para el Cambio de Vehículo</i>	85
4.13.7.1	<i>Documentos requeridos para el Cambio de Vehículo</i>	87
4.13.8	<i>Descripción del Proceso para el Cambio de Socio y Vehículo</i>	88
4.13.8.1	<i>Documentos requeridos para el cambio de socio y vehículo</i>	92

4.14	Recursos necesarios de todos los Procesos de Títulos Habilitantes y Acciones de Mejora.....	93
4.15	Diagramas de Flujo del Manual de Procesos.....	94
4.15.1	<i>Simbología para el Diagrama de Flujo</i>	<i>94</i>
4.15.2	<i>Diagrama de flujo del proceso para la concesión del permiso de operación</i>	<i>95</i>
4.15.3	<i>Diagrama de flujo del Proceso para la Renovación del Permiso de Operación</i>	<i>97</i>
4.15.4	<i>Diagrama de flujo del Proceso para Incremento de Cupo</i>	<i>99</i>
4.15.5	<i>Diagrama de flujo del Proceso para Habilitación Vehicular</i>	<i>101</i>
4.15.6	<i>Diagrama de flujo del Proceso para Des habilitación de Vehículos</i>	<i>103</i>
4.15.7	<i>Diagrama de flujo del proceso para cambio de socio</i>	<i>105</i>
4.15.8	<i>Diagrama de flujo del proceso para cambio de vehículo</i>	<i>107</i>
4.15.9	<i>Diagrama de flujo del proceso para cambio de socio y vehículo</i>	<i>109</i>
4.16	Políticas del manual de procesos.....	111
4.17	Glosario del Manual de Procesos.....	111
	CONCLUSIONES.....	115
	RECOMENDACIONES.....	116
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Competencias - Modelos de Gestión.....	8
Tabla 2-2:	Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Chimborazo con Modelos de Gestión tipo “B”	9
Tabla 3-2:	Simbología para Diagramas de Flujo de Procesos	15
Tabla 4-2:	Tasas de los procesos de Títulos Habilitantes	18
Tabla 1-3:	Usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes	28
Tabla 2-3:	Población de Investigación.....	29
Tabla 3-3:	Muestra de acuerdo al cálculo de la fracción muestral.....	30
Tabla 4-3:	Entrevista Aspectos Relevantes de la Unidad de Títulos Habilitantes GAD Chambo	33
Tabla 5-3:	Encuesta Pregunta N°1 Atención prestada por el Departamento de Títulos Habilitantes	36
Tabla 6-3:	Encuesta Pregunta N°2 Tiempo de Entrega de Permisos de Operación.....	37
Tabla 7-3:	Encuesta Pregunta N°3 Requisitos y Pasos para obtener un Título Habilitante	38
Tabla 8-3:	Encuesta Pregunta N°4 Frecuencia del Usuario que realiza un Tramite	39
Tabla 9-3:	Encuesta Pregunta N°5 Tramites que realizan en la Unidad de Títulos Habilitantes	41
Tabla 10-3:	Encuesta Pregunta N°6 Tiempo de espera para la entrega del Título Habilitante .	43
Tabla 11-3:	Encuesta Pregunta N°7 Solucionan problemas de los Tramites de Títulos Habilitantes	44
Tabla 12-3:	Ficha de Observación al Personal del Departamento de Títulos Habilitantes.....	45
Tabla 13-3:	Ficha de Observación de la Calidad de Servicio del Departamento de Títulos Habilitantes	46
Tabla 14-3:	Ficha de Observación Tiempos en la emisión de Títulos Habilitantes	47
Tabla. 15-3:	Ficha de Observación Emisión de Títulos Habilitantes	48
Tabla 1-4:	Contenido del Manual de Procesos para la Emisión de Títulos Habilitantes	50
Tabla 2-4:	Descripción de la Institución.....	53
Tabla 3-4:	Talento Humano UTMTTTSV.....	54
Tabla 4-4:	Marco legal para el desarrollo del Manual de Procesos	56
Tabla 5-4:	Descripción del Proceso para la Concesión del Permiso de Operación	57
Tabla 6-4:	Documentos requeridos para la Concesión del Permiso de Operaciones.....	61
Tabla 7-4:	Política para la Concesión del Permiso de Operación.....	62
Tabla 8-4:	Descripción del Proceso para la Renovación del Permiso de Operación	63
Tabla 9-4:	Documentos requeridos para la Renovación del Permiso de Operación.....	66
Tabla 10-4:	Descripción de Procesos para Incremento de Cupo	68

Tabla 11-4:	Documentos requeridos para el Incremento de Cupo.....	72
Tabla 12-4:	Descripción del Proceso para Habilidadación Vehicular.....	73
Tabla 13-4:	Documentos requeridos para la Habilidadación Vehicular.....	76
Tabla 14-4:	Descripción de los procesos para la Des habilitación de Vehículos.....	77
Tabla 15-4:	Documentos requeridos para Des habilitación Vehicular	80
Tabla 16-4:	Descripción del proceso para Cambio de Socio.....	80
Tabla 17-4:	Documentos requeridos para el Cambio de Socio.....	83
Tabla 18-4:	Descripción del proceso para el Cambio de Vehículo.....	85
Tabla 19-4:	Documentos requeridos para el Cambio de Vehículo	87
Tabla 20-4:	Descripción del Proceso para el Cambio de Socio y Vehículo	88
Tabla 21-4:	Documentos requeridos para el Cambio de Socio y Vehículo	92
Tabla 22-4:	Recursos y Acciones de Mejora Continua	93
Tabla 23-4:	Simbología para Diagramas de Flujo de Procesos	94
Tabla 24-4:	Diagrama de Flujo Concesión del Permiso de Operación.....	95
Tabla 25-4:	Diagrama de flujo Renovación del Permiso de Operación	97
Tabla 26-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Incremento de Cupo.....	99
Tabla 27-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Habilidadación Vehicular	101
Tabla 28-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Des habilitación de Vehículos	103
Tabla 29-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio	105
Tabla 30-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Vehículo	107
Tabla 31-4:	Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio y Vehículo	109
Tabla 32-4:	Abreviaturas para el Manual de Procesos	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Encuesta Pregunta N°1 Atención prestada por el Departamento de Títulos Habilitantes	36
Gráfico 2-3:	Encuesta Pregunta N°2 Tiempo de Entrega de Permisos de Operación.....	37
Gráfico 3-3:	Encuesta Pregunta N°3 Requisitos y Pasos para obtener un Título Habilitante.	38
Gráfico 4-3:	Encuesta Pregunta N°4 Frecuencia del Usuario que realiza un Tramite	39
Gráfico 5-3:	Encuesta Pregunta N°6 Tiempo de espera para la entrega del Título Habilitante.....	43
Gráfico 6-3:	Encuesta Pregunta N°7 Solucionan problemas de los Tramites de Títulos Habilitantes	44
Gráfico 1-4:	Organigrama de la Institución.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Guía de Entrevista al jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Anexo B: Encuesta dirigida a los Usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes

Anexo C: Ficha de Observación

Anexo D: Formato de Solicitud para la Concesión del Permiso de Operación

Anexo E: Formato de Solicitud para la Renovación del Permiso de Operación

Anexo F: Formato de Solicitud para el Incremento de Cupo

Anexo G: Formato de Solicitud para la Habilitación Vehicular

Anexo H: Formato de Solicitud para la Des habilitación Vehicular

Anexo I: Formato de Solicitud Cambio de Socio

Anexo J: Formato de Solicitud Cambio de Vehículo

Anexo K: Formato de Solicitud para Cambio de Socio y Vehículo

Anexo L: Formato de Solicitud Informe de Factibilidad previo a la Constitución Jurídica

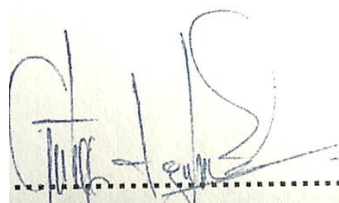
Anexo M: Levantamiento de Información

Anexo N: Concesión del Permiso de Operaciones de la Compañía de Taxis Convencionales “San Juanito”

RESUMEN

La propuesta de un manual de procesos para la emisión de títulos habilitantes en el Cantón Chambo para facilitar el manejo de la información, tiene como objetivo, determinar actividades, parámetros y requisitos necesarios de los diferentes procesos existentes para el transporte comercial, acogiéndose a la normativa legal vigente. La investigación se realizó, por medio de una entrevista al jefe de la unidad de títulos habilitantes, se indago sobre los procedimientos que se llevan a cabo para otorgar permisos de operación en las modalidades de taxi convencional y carga liviana, las encuestas efectuadas dieron a conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido y como datos predictivos se utilizó fichas de observación con lo cual se determinó la calidad y tiempos empleados durante los procesos de emisión. Dentro del estudio se pudo evidenciar que en el ámbito de competencia y jurisdicción, se sintetizan 8 procesos, de los cuales el 39% de trámites corresponden a deshabilitar y habilitar vehículos, la atención al usuario se califica como deficiente, manifestando desinformación al efectuar trámites, puesto que el 78% consideran la atención prestada como regular o mala, es por ello que se realizó la propuesta de diseño de un manual de procesos que contiene cada trámite de título habilitante en la modalidad de transporte comercial, detallando documentación, actividades, responsables, políticas, diagramas de flujo y observaciones necesarias. Recomendando que el manual de procesos sea aplicado en la unidad de títulos habitantes del GADM Chambo, con el fin de lograr un servicio de calidad, rápido, eficaz y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte, cumpliendo de esta manera con el propósito de la presente investigación.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MANUAL DE PROCESOS>, <EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES>, <GESTIÓN DEL TRANSPORTE>, <TRANSPORTE COMERCIAL>, <CHAMBO (CANTÓN)>.



Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ABSTRACT

The proposal of a processes-manual for the enabling-titles issuance in Canton Chambo to facilitate the handling of information, aims to determine the activities, parameters and necessary requirements of the different existing processes for commercial transport, taking into account the current legal regulations. The investigation was conducted, through an interview with the head of the Enabling-titles unit, who was inquired about the procedures that are carried out to grant operating permits in the modalities of conventional taxi and light load; the surveys made disclosed the degree of satisfaction of the users with respect to the received service and, as predictive data, observation sheets were used, with which the quality and times used during the issuance processes were determined. Within the study, it was possible to demonstrate that in the area of competence and jurisdiction, 8 processes are synthesized, from which 39% of them correspond to disable and enable vehicles; user attention is qualified as deficient, displaying misinformation issues when carrying out procedures, since the 78% of users consider the attention given as regular or bad; that is why, the proposal for the design of a processes-manual that contains each enabling-title procedure in the commercial transport mode was made, detailing documentation, activities, officers, policies, flow charts and necessary observations. Recommending the application of the process-manual in the GADM Chambo Enabling-titles unit, in order to achieve a qualified, fast, effective and efficient service, satisfying the needs and expectations of the Associates and/or Shareholders of the Operators of Transportation, thus fulfilling the purpose of the present investigation.

Keywords: Economic and Administrative Sciences, Process Manual, Issuance of Enabling Titles, Transportation management, Commercial Transportation, Chambo (Canton).



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de una Propuesta de un Manual de Procesos en el que se puede definir como una herramienta de control interno donde se describen las actividades de los procesos para la emisión de Títulos Habilitantes en un orden jerárquico, la característica principal de este tipo de Manuales es que ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente, manejando la información de una modo formal autorizado delimitando las funciones y responsabilidades del personal de la Unidad de Títulos Habilitantes.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es la ausencia de instructivos o guías en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de cualquier índole en especial para el departamento de Títulos Habilitantes debido a que el personal para emitir cualquier tipo de trámite lo realiza de una manera empírica e informal lo que resulta que los tiempos de entrega de estos trámites a los usuarios sea postergado.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de brindar un mejor servicio a los usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes en lo referente al transporte principalmente en la emisión de los procesos de Títulos Habilitantes. Por lo cual este trabajo de titulación se estructuro de la siguiente manera:

En el Capítulo I se realiza el planteamiento del problema, formulación, delimitación y justificación, de la misma manera se establecen el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el Capítulo II veremos los antecedentes históricos, referentes investigativos, se analizará el marco teórico y marco conceptual de los temas a tratar en el presente trabajo de titulación. Así mismo se presentará la idea a defender.

En el Capítulo III se hará referencia al marco metodológico, el mismo que detalla el enfoque de la investigación, el nivel, tipo de investigación y se determina la población sobre la cual se trabajará de la misma se obtendrá la muestra aplicable para recolectar la información pertinente, interrelacionando los métodos, técnicas para obtener resultados de los diferentes instrumentos utilizados en la investigación, que servirán para la verificación de la idea planteada.

En el Capítulo IV se desarrolló el marco propositivo denominado “PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES EN EL CANTÓN CHAMBO PARA FACILITAR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN”, en el que

se describe el contenido de la propuesta, se determinan cada una de las actividades y los pasos de manera jerárquica de los diferentes procesos para la emisión de Títulos Habilitantes basándose en la normativa legal vigente.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El presente estudio se realizará en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Órgano institucional que se encuentra bajo la jurisdicción del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chambo el mismo que garantiza servicios administrativos y técnicos en todos los departamentos. Con el fundamento teórico que toda información debe estar establecida dentro de un Manual de Procesos para lograr eficacia y efectividad de las operaciones que se encarga cada departamento, en este caso la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su área de Títulos Habilitantes se encuentra en condiciones de no contar con un documento que sirva como base de apoyo y guía al personal de la Unidad para gestiones de servicios administrativos en la emisión de los diferentes tipos de Títulos Habilitantes.

La Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial se encarga de planificar, regular y controlar el Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio cantonal (GAD Chambo, 2015), es por ello que administra servicios de gran demanda como son: Matriculación Vehicular y la Emisión de Títulos Habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las Compañías y Cooperativas legalmente constituidas a nivel Intracantonal, en relación a las normas se desarrollara un documento de descripción de procedimientos donde se presentara la secuencia lógica de estas gestiones.

A través de una previa conversación con el Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes manifiesto la existencia de varias falencias administrativas y técnicas tales como: en la Unidad se visualiza ausencia de procesos definidos, instructivos o políticas de cualquier índole en especial para los Títulos Habilitantes. Otro problema que dio a conocer que sin los procedimientos definidos es complejo y casi imposible llevar un control interno debido a que cuando se hace una actualización de la Ley, Reglamentos o Resoluciones se dificulta el manejo de información de cada proceso.

La emisión de Títulos Habilitantes se hace de una manera empírica e informal por el personal encargado para esta área, debido a que no existe una herramienta de apoyo o instrumentó en la cual guiarse. También existe una desorientación a los usuarios en los requisitos y pasos que deben realizar en el momento de solicitar un trámite para cualquier tipo de Título Habilitante, es por ello que existen quejas de la calidad de servicio y los tiempos que tardar en entregar los tramites por parte del departamento, todo lo detallado hace referencia a la inexistencia de un Manual de Procesos para la emisión de Títulos Habilitantes.

De lo anterior surge la necesidad de plantear una Propuesta de un Manual de Procesos, el cual procurara orientar al personal y a los usuarios sobre las pautas especificas al solicitar un servicio y cuáles son los requisitos que debe cumplir para acceder a un Título Habilitante. La ausencia de este manual podría ocasionar la baja actividad de los servicios administrativos, demoras en la entrega de los Títulos Habilitantes y el no cumplimiento de los Reglamentos y Resoluciones que otorga la Agencia Nacional de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

El objetivo del mismo es dar cumplimiento a la Resolución 117-ANT-2015 mejorando la calidad de servicio, optimizando de los tiempos de entrega de un trámite de tal manera que detalle y sintetice los procedimientos de las actividades administrativas de mayor relevancia para la Unidad de Títulos Habilitantes.

1.2 Formulación del problema

¿La propuesta de un Manual de Procesos para la emisión de Títulos Habilitantes en el cantón Chambo optimizara las funciones del departamento de Títulos Habilitantes facilitando el manejo de la información de cada trámite para los usuarios?

1.3 Delimitación del problema

El presente trabajo se realizará en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GAD Chambo y se delimita de acuerdo a lo siguiente:

a) Campo de acción:

- Planificación, organización, dirección y control del transporte vial.

b) Espacio:

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Chambo

c) Tiempo:

- Periodo 2019

1.4 Justificación

1.4.1 *Justificación Teórica*

El desarrollo de este tema se realiza debido a que la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo mantiene una deficiencia en el área del Títulos habilitantes, debido a la falta de control en la administración y la ausencia de políticas que garanticen la calidad del servicio, lo cual crea conflictos durante el proceso que deben seguir los usuarios previo a la obtención del Título Habilitante para su vehículo.

La existencia de un Manual de Procesos ayudara a mejorar la administración de la Unidad que tiene con respecto a los títulos habilitantes, además se proporcionara información concisa de cada uno de los trámites que se pueden realizar para otorgar los Permisos de Operación.

1.4.2 *Justificación Metodológica*

En la presente investigación se determinará métodos, técnicas e instrumentos que permitirán obtener juicios confiables y válidos. A través de una entrevista al Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes se indagará los procedimientos que se realizan en esta área para otorgar los Permisos de Operación. A su vez se define los actores que conforman la población de estudio siendo estos lo Usuarios manifestando su punto de vista del servicio que ofrece el departamento de Títulos Habilitantes, se aplicaran diferentes técnicas e instrumentos que se encuentran detallados posteriormente en el Marco Metodológico.

1.4.3 *Justificación Práctica*

Este trabajo de investigación es importante debido a que se obtendrá resultados que beneficien a la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial especialmente al área de Títulos Habilitantes con cambios óptimos. Al aplicar un Manual de Procedimientos existirán varios beneficiarios entre ellos la Unidad facilitando el manejo de la información de cada trámite de los diferentes Títulos Habilitantes y a los Usuarios proporcionando información necesaria para cumplir con todos los requisitos dependiendo la necesidad del servicio.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo general*

- Diseñar un Manual de Procesos para la emisión de títulos habilitantes en el Cantón Chambo, para facilitar el manejo de la información.

1.5.2 *Objetivos específicos*

- Determinar los diferentes procesos existentes para la emisión de Títulos Habilitantes en el Cantón Chambo.
- Identificar los parámetros y requisitos necesarios para la emisión de los Títulos Habilitantes.
- Desarrollar un Manual de Procesos que se describa las actividades, procesos y requisitos con las especificaciones técnicas de la normativa vigente para la emisión de títulos habilitantes.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIA

2.1 Antecedentes históricos

Chambo es un cantón de la Provincia de Chimborazo posee una superficie de 163 km², el mismo que representan el 2.5% de la superficie de la provincia. El Cantón Chambo fue fundado el 18 de marzo de 1988 estando como presidente encargado el Dr. Fernando Guerrero. En la actualidad el Cantón cuenta con un Gobierno Autónomo Descentralizado que brinda el servicio público a todos los habitantes del mismo, tiene como misión planificar programas, planes y proyectos asegurando el desarrollo social y económico de la población. (GAD Municipal Cantón Chambo, 2019).

2.1.1 *Transferencia de las competencias*

El Consejo Nacional de Competencias emite la Resolución 006-CNC-2012 en la cual establece que se transfiere las competencias de Transporte Terrestre a los GADs de todo el país de acuerdo a tres tipos A, B y C de modelos de gestión. (Resolución N° 006-CNC-2012, 2012).

- **Modelo de Gestión tipo A**

Estos Gobiernos Autónomos Descentralizados, Metropolitanos y Municipales adquirirán las siguientes competencias: planificación, regulación y control de tránsito, transporte y la seguridad vial según lo establecido en la Resolución 006- CNC-2012.

- **Modelo de Gestión tipo B**

Estos Gobiernos Autónomos Descentralizados y Municipales adquirirán las siguientes competencias: planificación, regulación y control de tránsito, transporte y la seguridad vial, excepto el control operativo de tránsito en la vía pública.

- **Modelo de Gestión tipo C**

Estos Gobiernos Autónomos Descentralizados y Municipales adquirirán las siguientes competencias: planificación, regulación y control de tránsito, transporte y la seguridad vial, excepto el control operativo de tránsito en la vía pública, el proceso de matriculación y revisión técnica vehicular.

A través de la Resolución 054-ANT-2014 de la Agencia Nacional de Tránsito el 28 de Agosto del 2014, certifica que el GAD Municipal Chambo podrá ejecutar las competencias de Títulos Habilitantes a partir del 01 de Septiembre del mismo año.

Las modalidades que les conciernen dentro de la transferencia de Títulos Habilitantes son:

- Transporte Público Intracantonal
- Transporte Comercial Taxis Convencionales
- Transporte Comercial de Carga Liviana
- Transporte Comercial Escolar e Institucional

Para el año 2015 mediante la (Resolución 003-CNC, 2015) y el Registro Oficial N° 475 del 8 de Abril del mismo año, designa al GAD Municipal de Chambo la asignación del Modelo de Gestión Tipo “B” el cual permite la ejecución de las siguientes competencias a partir del 7 de Agosto del mismo año:

Tabla 1-2: Competencias - Modelos de Gestión

ÁMBITO	FACULTAD	SERVICIO	MODELO DE GESTIÓN	
			A	B
TRANSPORTE	Planificación	Plan de transporte terrestre	x	x
	Regulación	Normativa para gestión del transporte	x	x
		Control de cumplimiento de la normativa	x	x
	Control	Emisión de títulos habilitantes para transporte público	x	x
Emisión de títulos habilitantes para transporte comercial y cuenta propia		x	x	
TRANSITO	Planificación	Plan de administración de tránsito	x	x
	Regulación	Normativa para gestión del tránsito	x	x
	Control	Control Operativo	x	
		Revisión y Matriculación	x	x
SEGURIDAD VIAL	Planificación	Plan de Seguridad Vial	x	x
	Regulación	Normativa para Seguridad Vial	x	x
	Control	Campaña de Seguridad Vial	x	x

Fuente: Resolución 003-CNC-2015

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Tabla 2-2: Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Chimborazo con Modelos de Gestión tipo “B”

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO / MANCOMUNIDAD	PROVINCIA
Riobamba	CHIMBORAZO
Alausi	
Guamote	
Guano	
Colta	
Chambo	
Chunchi	
Pallatanga	
Penipe	
Cumanda	

Fuente: Resolución 003-CNC-2015

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

2.2 Referentes de la investigación

El presente trabajo de investigación se basa esencialmente en la emisión de Títulos Habilitantes para el Cantón Chambo, en relación a esta investigación son escasos los proyectos relacionados al tema sin embargo existen los siguientes estudios:

- A nivel de Latinoamérica en el país de Colombia en la ciudad de Talca existe un trabajo “Manual de Procedimientos de la Dirección de Tránsito y Transporte Público” establece que a través de este manual define todos los procedimientos que debe realizar el contribuyente al efectuar según el trámite siendo estos permisos de circulación y licencias de conducir.

Este estudio se encaminó de una manera general en realizar un resumen de todas las acciones documentadas que se ejecutan en la Dirección de Tránsito, la descripción de las actividades que se realiza, los requisitos necesarios para los permisos de circulación del transporte público de la misma manera para obtener la licencia de conducir, dichas funciones se convierten en los procesos y como resultado será un servicio en específico.

Esta investigación se relaciona con el tema planteado debido a que en su propuesta se desarrolla el Manual de Procesos con un mejoramiento en la calidad del servicio, obteniendo beneficios para el personal de la Dirección como a los usuarios de los diferentes servicios que brindan.

- En el ámbito Nacional existen Leyes, Resoluciones y Reglamentos que servirán de apoyo para la investigación como son:

- A través de la “Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial”, en su Capítulo VIII establece las generalidades para los Títulos Habilitantes los cuales se otorgarán nominalmente tomando en cuenta que no son disponibles por su titular, también se encargara de regular los casos de régimen de sustitución de vehículos. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)
- Según la (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016) “Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la emisión de Títulos Habilitantes” en la que manifiesta: Es importante adecuar los procedimientos y requisitos que deben cumplir los funcionarios y usuarios en las diferentes actividades de la organización, control, legalización y regulación del sector del transporte y tránsito en el país dependiendo del ámbito de sus competencias ya sea la Agencia Nacional de Tránsito, sus Direcciones Provinciales o sus Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- La (Agencia Nacional de Tránsito, 2013) establece un “Manual de Requisitos para la Emisión de Títulos Habilitantes de Tránsito”, en este manual enmarca los requisitos que se deben cumplir para la emisión matriculas, licencias de conducir y de Títulos Habilitantes mejorando la eficiencia y eficacia de la entidad.
- En el área local se realizó un trabajo de investigación correspondiente a Andrade J. (2016) la cual desarrollo una “Guía Técnica para los Títulos Habilitantes a las Operadoras de Transporte del Cantón Chambo”. Esta investigación se desarrolló de acuerdo a los parámetros legales, requisitos necesarios y claros para la emisión de resoluciones solicitadas por el usuario.

2.3 Marco teórico

2.3.1 Manual

Se define como manual un documento que se encuentra en forma ordenada y sistemática la información o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de una entidad social, que se consideran necesarios para la mejor en la ejecución del trabajo. (Duhalt, 2014)

Para el autor Julián Pérez define a un manual “como una pauta que ayuda a entender el funcionamiento de algún departamento dentro de la empresa, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa”. (Pérez, 2013)

2.3.2 Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en la manera que se encuentra detallado cada uno de los procesos que se establecen dentro de la organización, de tal manera que a través de estos se logra evitar errores que suele pasar dentro de las áreas de una empresa, mediante estos manuales se puede detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando volver a realizar una misma actividad. Además, tiene beneficios cuando se integra nuevo personal a la organización debido a que ya se encuentra un documento creado con su reseña histórica, su estructura organizacional y los procedimientos para cada departamento. (Perèz J. L., 2014)

2.3.3 Clasificación de los manuales

Los manuales se clasifican por tipos, nombres y otros criterios, pero los más importantes para (Álvarez, 2014) son los siguientes:

2.3.3.1 Manual de organización:

El Manual de Organización es un instrumento normativo que contiene, de forma ordenada información sobre el marco legal funcionario, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, y las funciones de una entidad o institución.

2.3.3.2 Manual de políticas:

Aquel en el que se establece políticas escritas por una institución indicando la forma de proceder y las restricciones que se encuentran dentro de las actividades para alcanzar resultados institucionales.

2.3.3.3 Manual para especialistas:

El manual para especialistas contiene normas o indicaciones referidas únicamente para el tipo de actividades u ocios, con este manual se pretende orientar y equiparar la actuación de los trabajadores que cumplan con las mismas funciones.

2.3.3.4 *Manual de procedimientos:*

El manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, consecuente y minuciosamente detallada las actividades de una institución o unidad de acuerdo con sus atribuciones tomando en cuenta lo necesario para la ejecución de las mismas.

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que registran, transmiten las actividades sin distorsionar la información de una institución dando apoyo a las acciones y operaciones que se debe llevar a cabo dentro de la empresa. También facilitan al talento humano en el desarrollo de sus funciones poder hacer un seguimiento secuencial de las actividades anteriores. (Perèz J. L., 2014)

2.3.4 *Ventajas de los manuales de procedimientos*

Los Manuales de Procedimientos tiene varias ventajas según nos menciona (Perèz J. L., 2014) que son las siguientes:

- Visión más detallada de todo lo que se lleva a cabo dentro de la organización o unidad.
- Apoyan a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general.
- La información que se maneja es formal es decir autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base y capacitación al personal de nuevo ingreso.

2.3.5 Estructura del Manual Procedimiento

Según (Duhalt, 2014) para la elaboración del manual de procedimiento se debe seguir la siguiente estructura:

- Caratula
- Introducción
- Objetivo y Alcance del Manual
- Área de aplicación
- Organigrama de la organización
- Marco legal
- Finalidad
- Descripción de los procedimientos
- Diagrama de flujo
- Formularios
- Políticas
- Glosario

2.3.6 Procesos

(Blandez, 2014), menciona que un proceso en las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para lograr resultados específicos, siendo mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de una empresa establece un orden y eliminan algún tipo de problema.

Un proceso es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos que crean un bien o servicio para los usuarios mejorando la eficiencia buscando continuamente su rentabilidad y optimizando tiempos. (Ortega, 2014)

2.3.6.1 *Características de los Procesos*

- Conjunto de actividades que se relacionan o interactúan.
- Transforma entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
- Los procesos están inducidos por la obtención de un resultado.
- Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con objetos en común. (Beltrán, 2008)

2.3.6.2 *Elementos de los procesos*

Los elementos de un proceso son los siguientes (ISO 9001, 2015):

- **Entradas (Inputs):** Son aquellos flujos que necesitan del elemento procesador para poder desarrollar su proceso.
- **Secuencia de Actividades:** Es la forma ordenada de cada actividad que realiza el elemento procesador.
- **Salida (Output):** El flujo que compone el elemento procesador siendo el resultado del proceso tanto interno como externo.
- **Indicadores:** Miden el desempeño del proceso, actividad o acción determinada.
- **Controles:** Se desarrolla un sistema de control medible sobre el procedimiento y el nivel de satisfacción del usuario.

2.3.6.3 *Diferencia entre proceso y procedimientos*

Para (Blandez, 2014), es necesario establecer una diferencia entre proceso y procedimiento siendo que un proceso es un conjunto de actividades interconectadas que transforman los elementos de entrada en resultados tanto de un producto o servicio, mientras que un procedimiento es la representación detallada de cómo se llevara a cabo el proceso.

2.3.7 Descripción de las Actividades



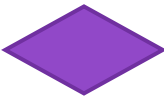





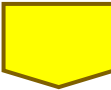

Se realizará una descripción de cada actividad de forma clara y concisa que se encuentre dentro del procedimiento indicando el responsable de la misma.

2.3.8 Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa. (Manene, 2013)

Para realizar los diagramas de flujo en cada uno de los procesos de la Unidad Técnica de Transporte se emplearán los símbolos que se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 3-2: Simbología para Diagramas de Flujo de Procesos

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 "Si" - "No".		Documento: Documento utilizando en el proceso
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección/Firma: Aplicado en aquellas tareas que requieren supervisión.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Archivo: Se refiere para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Conector Externo: Representa el enlace en hojas diferentes de un proceso		Líneas de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso

Fuente: Manene, Luis. Los Diagramas de Flujo, 2013

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

2.3.9 Indicadores de procesos

Los indicadores de procesos son aquellos que permite realizar una evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos, a partir de la secuencia de actividades establecidas en el diagrama de flujo se podrá determinar de una manera más sencilla los indicadores, los mismos que permitirán

medir la percepción del cliente sobre los resultados. Los indicadores habitualmente se relacionan con mediciones sobre tiempos de proceso, tiempos de ciclo o porcentaje de errores. (Kiocera, 2017)

2.3.9.1 *Tipos de indicadores de procesos*

Los tipos de indicadores para la evaluación de los procesos dentro del Manual de Títulos Habilitantes serán:

- **Calidad.** Número de fallos en los permisos de operación, costes de calidad, interrupciones retenidas, porcentaje de defectos.
- **Servicio.** Problemas no solucionados, tiempo medio de entrega de los títulos habilitantes, tiempo respuesta de llamadas.
- **Cliente.** Satisfacción, número socios nuevos de las compañías o cooperativas, número de reclamos.

2.3.9.2 *Características de los indicadores de procesos*

- Servirán a la institución para mejorar y progresar en sus procesos.
- Ayudaran a determinar los resultados de los procesos en relación a los objetivos marcados al inicio.
- Son cuantificables y proporcionan información fiable.
- Medibles en periodos de tiempo regulares. (Kiocera, 2017)

2.3.10 *Unidad Técnica de Transporte*

Se llaman Unidades a los entes encargados de ejecutar las políticas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y por la Agencia Nacional de Tránsito, en las regiones o provincias que la ANT determine, tendrán a su cargo la gestión administrativa, económica y técnica de su respectiva unidad, la gestión operativa en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y la coordinación con los GADs que en su jurisdicción hayan asumido las competencias señaladas en la Ley. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.3.11 *Títulos habilitantes*

Instrumento legal mediante el cual la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas o los GADs, en el ámbito de sus competencias autoricen la prestación de los servicios del transporte terrestre público, comercial según el ámbito de servicio que corresponda. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.11.1 Tipos de Títulos Habilitantes

Existen diferentes tipos de Títulos Habilitantes de esta manera son establecidos por la ley (Artículos del 66 al 68 del LOTTTSV) los siguientes:

- Contrato de operación para la prestación de los servicios públicos.
- Permiso de operación para la prestación de los servicios comerciales.
- Autorización para la prestación de servicios por cuenta propia.

2.3.11.2 Procesos Administrativos que realiza la Unidad de Títulos Habilitante

Emisiones de Títulos Habilitantes de:

- Permisos de operación para operadoras constituidas
- Renovación de permisos de operación
- Incremento de cupos
- Cambio de socio
- Cambio de socio y vehículo
- Cambio de vehículo
- Deshabilitación de vehículo
- Habilidadación de vehículo.

2.3.11.3 Competencia de la Unidad de Títulos Habilitantes

- Transporte Comercial Taxis Convencionales

Compañía Serví- Chambo y Compañía San Juanito

- Transporte Comercial Carga Liviana

Cooperativa Rey de los Andes y Cooperativa Reina del Carmen

- Transporte Escolar e Institucional

2.3.11.4 Tasas de los procesos de los títulos habilitantes

Tabla 4-2: Tasas de los procesos de Títulos Habilitantes

SERVICIO	VALOR EN USD
Certificado de ser socio, Resoluciones o Permiso de operación de no pertenecer a otra compañía o cooperativa de no haber sido sancionado con causal de imposibilidad de renovación del título habilitante	5,00
Entrega o reposición de adhesivo en Registro Municipal	30,00
Cambio de vehículo	15,00
Cambio de socio con habilitación del vehículo	15,00
Cambio de socio	15,00
Cambio de socio y vehículo	15,00
Habilitación de vehículo	15,00
Deshabilitación de vehículo	15,00
Contrato de operación por unidad	1000 o 100 anual
Renovación del permiso de operación por unidad	500 o 50 anual
Incremento de cupos por unidad	3000,00
Aprobación de estudios	15,00
Informe previo favorable para constitución jurídica	145,00
Reforma de estatutos	275,00
Permiso de operación por unidad	3000,00

Fuente: Ordenanza de la Unidad Técnica y de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

2.3.11.5 Requisitos para la obtención de Títulos Habilitantes

Toda persona interesada en obtener un título habilitante deberá presentar el contrato de operación, permiso de operación y la autorización. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

- **Antecedentes del interesado**

- a) El objeto social de las cooperativas o compañías que soliciten la prestación del servicio de transporte terrestre comercial será exclusivamente la prestación de dicho servicio.
- b) Nombre y domicilio del representante legal en el caso de personas jurídicas y nombramiento que lo acredite.
- c) Tipo de vehículos y tecnología que utilizará.
- d) Constancia de la existencia de un título que acredite la propiedad/es del vehículo. Ningún vehículo podrá estar registrado en más de una cooperativa o compañía.

- **Antecedentes relativos al servicio de transporte terrestre comercial**

- a) Anteproyecto técnico económico que describa el servicio propuesto.
- b) Análisis general de la demanda de los servicios objeto de la solicitud.
- c) Cobertura del servicio: origen – destino.
- d) Ubicación de las oficinas de la Compañía o Cooperativa.
- e) Características especiales que identifiquen a las variantes, cuando corresponda, para el caso de los servicios de transporte terrestre comercial.
- f) Análisis de interferencias.

2.3.12 Informe de factibilidad previo a la constitución jurídica

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial determina como requisito previo a las Compañías o Cooperativas que vayan a desempeñar la actividad de transporte cumplir con el informe de factibilidad ante la Unidad de Títulos Habilitantes.

El socio de la Compañía o Cooperativa debe entregar la siguiente documentación:

- Presentar el Formulario de Solicitud que se le entregara en la Unidad de Títulos Habilitantes (VER ANEXO 12)
- Declaración juramentada realizada por los Socios que pretendan formar la Operadora de Transporte especificando la: razón social, socios, capital social, administración y el objeto social.

- Reserva de dominio el mismo que debe ser emitida por la autoridad competente.
- El original de la Acta de nombramiento provisional del Representante Legal.
- Declaración juramentada de no encontrarse inmerso en las inhabilidades contempladas en la disposición general Decimoctava de la LOTTTSV.
- Comprobante de pago el mismo que se realizara en la oficina de Recaudación de la Unidad de Títulos Habilitantes.

La Unidad de Títulos Habilitantes procederá a emitir un informe el cual verificará la necesidad del servicio y la flota vehicular que se requiera, lo cual remitirá la documentación al departamento jurídico.

El Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes elaborara el informe sobre la procedencia jurídica de la información detallada validando la información técnica. Se realizará la Resolución de Factibilidad acorde a las necesidades de la Cooperativa o Compañía en estricto cumplimiento de la Ley. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13 Permiso de operación

Es el Título habilitante mediante el cual el estado autoriza a una persona natural o jurídica que cumple con los requisitos legales la prestación de los servicios de transporte terrestre público o comercial de personas o bienes. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13.1 Procedimientos para la emisión de Títulos Habilitantes

El procedimiento que se debe realizar se encuentra establecido en la (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016):

- Etapas para la emisión de Títulos Habilitantes.
- Cancelación de los valores para realizar el trámite.
- Recepción, validación y entrega de la documentación correspondiente.
- Análisis técnico de la documentación.
 - Informe de factibilidad previo a la Constitución Jurídica.
- Solicitud escrita llenar el formulario entregado en la Unidad de Títulos Habilitantes.
- Declaración juramentada y la reserva de dominio.

- Acta de nombramiento del representante legal y archivo electrónico con la nómina de los socios.
- Declaración juramentada por cada socio que no se encuentre inmerso en las disposiciones de la LOTTTSV.

2.3.13.2 *Renovación del permiso de operación*

La renovación de los permisos de operación según la (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016) se efectúa cuando el permiso de operación de una compañía o cooperativa de transporte ha cumplido la vigencia que se le ha establecido según la ley.

2.3.13.3 *Incremento de cupo*

El incremento de cupo se realiza cuando las operadoras de transporte hayan completado todos los requisitos que son exigidos por la ANT o a su vez los GADs. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13.4 *Habilitación del vehículo*

La habilitación del vehículo es cuando se realiza el cambio de un vehículo por un nuevo el mismo que debe ser habilitado para que opere dentro de la cooperativa o compañía. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13.5 *Cambio de Socio con Habilitación del Vehículo*

A través de la (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016) manifiesta que esto se realiza cuando ingresa un nuevo socio a la compañía o cooperativa con un nuevo vehículo

2.3.13.6 *Des habilitación del vehículo*

Es cuando el dueño del vehículo que pertenece a una cooperativa o compañía vende el vehículo lo cual deja de pertenecer a la Institución. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13.7 *Cambio de socio*

Este proceso se realiza a través del cual se deshabilita un socio de la compañía o cooperativa y se habilita otro socio y conste dentro del permiso de operación. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.3.13.8 *Cambio de vehículo*

En la (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016) manifiesta que el cambio de vehículo se efectúa cuando se deshabilita un vehículo de la compañía o cooperativa y se habilita otro, en cumplimiento de no incrementar el parque automotor de servicio público/comercial.

2.3.14 *Clases de servicio de transporte terrestre*

Según la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017) establece las siguientes clases de servicio de transporte terrestre:

2.3.14.1 *Transporte Público*

Para la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017) se dice que el transporte público es un servicio necesario, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente utilizadas mediante contratos de operación.

2.3.14.2 *Transporte comercial*

Se define al servicio de transporte comercial el que presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.3.14.3 *Clasificación del transporte comercial*

La (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017) dentro de su Art. 57 establece la siguiente clasificación del Transporte Comercial:

- Servicio de transporte escolar e institucional
- Servicio de transporte de taxis

- Servicio de transporte de tricótomos
- Servicio de transporte de carga pesada
- Servicio de transporte de carga liviana
- Servicio de transporte mixto
- Servicio de transporte turístico

2.3.14.4 *Transporte por cuenta propia y particular*

Se designa al transporte por cuenta propia a un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

El transporte particular es aquel que satisface las necesidades propias de transporte de sus propietarios sin fines de lucro. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.4 Marco conceptual

2.4.1 *Administración*

Es un proceso en el que se debe planificar, organizar, dirigir y controlar un adecuado uso de los recursos en la organización o empresa tanto financieros, tecnológicos y humanos para realizar actividades de trabajo. (Perèz Julian, 2013)

2.4.2 *Calidad de Servicio*

Se define la calidad de servicio como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios admiten incluir factores relativos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. (Duhalt, 2014)

2.4.3 *Cooperativa*

Sociedad de personas autónomas unidas voluntariamente con el fin de desarrollar un negocio o una actividad económica. (Naranjo Carlos, 2015)

2.4.4 *Compañía*

Asociación de dos o más personas para asumir conjuntamente una actividad económica con el fin de obtener un beneficio. (Naranjo Carlos, 2015)

2.4.5 *Competencias de Transporte*

Es la planificación y regulación del transporte terrestre tránsito y seguridad vial que los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador asumieron desde el año 2012. (Consejo Nacional de Competencias, 2012)

2.4.6 *Constitución Jurídica*

Documento mediante el cual se establece el informe previo para la constitución Jurídica de las compañías o cooperativas será exclusivo para la prestación del servicio de transporte comercial en carga liviana o mixta. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.4.7 *Diseño*

Es una práctica eventual debido a que se aplica técnicas, metas y objetivos para un proceso continuo de cambio. Es una idea y planeación cuyo fin da como resultado un producto, sea un objeto material, o un servicio o sistemas inmateriales. (Sánchez E, 2014)

2.4.8 *Desarrollar*

Se refiere al proceso de cambio y desarrollo respecto a una situación, individuo o algún objeto determinado y planteado.

2.4.9 *Determinar*

Es la acción de establecer datos o información, también fijar o hacer claros los elementos de una situación, cosa o evento. La acción de determinar involucra siempre una toma de decisión que tiene como resultado una resolución.

2.4.10 Emisión

Acción o efecto de emitir poner en circulación valores manifestar una opinión para difundir información. (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

2.4.11 Manual de procesos

Es un documento donde se describen las actividades en un orden jerárquico, que debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa de una empresa, facilitando labores de audiencia y control interno. (Duhalt, 2014)

2.4.12 Operadora de transporte terrestre

Es toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en la Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya adquirido legítimamente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.4.13 Propuesta

La propuesta es un instrumento elaborado para guiar algún tipo de trabajo en una Institución o Empresa, realizado por el propio personal de dicha Institución que permita seleccionar y organizar estrategias de la empresa para que la labor resulte fructífera. (Perèz J, 2015)

2.4.14 Transporte

Movilidad de bienes y personas de un origen a un destino. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.4.15 Transporte Terrestre

Conjunto de componentes que esta administrado con el objeto de satisfacer la movilidad de personas, cargas o mercancías de un lugar a otro. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2017)

2.5 Idea a defender

El Manual de Procesos para la emisión de permisos de operación optimizara las funciones del departamento de Títulos habilitantes de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo, lo cual beneficiara al personal y a los usuarios siendo estos los socios de las compañías y cooperativas.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

Para este proyecto se realizara una investigación con un enfoque mixto debido a que se conseguirá datos predictivos y conocimientos contextuales, es por ello que se utilizara instrumentos de investigación cualitativos como es la observación para saber el servicio que le ofrece el departamento de Títulos Habilitantes a los usuarios al momento de ser atendido para la obtención de cualquier trámite, también se realizara una entrevista al Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes con la finalidad de conocer cómo se lleva acabo los procesos si cuentan con algún instrumento manual que les sirva de guía para agilizar el servicio de atención al cliente, los tramites que se realizan dentro de la Unidad, las resoluciones que se debe tomar en cuenta al momento de emitir un Título Habilitante entre otros.

También se hará uso de instrumentos cuantitativos con la técnica de encuestas a través de un cuestionario estructurados los mismos que serán dirigidos a los Usuarios en este caso a los Operadoras de las dos Compañías de Transporte de Taxis Convencional y las dos Cooperativas de Transporte de Carga Liviana para poder obtener la perspectiva de cada uno de ellos del servicio que les brinda el departamento de Títulos Habilitantes obteniendo resultados los cuales serán sometidos a un análisis estadístico obteniendo un resultado.

3.2 Nivel de investigación

Se efectuara una investigación exploratoria debido a que se hará un contacto directo con la realidad a investigarse es por ello que se realizara un trabajo de campo en el Cantón Chambo mediante esto se obtendrá información relevante del tema de investigación aplicando varias técnicas de investigación como son la Observación que se realizara a las instalaciones de la Unidad de Títulos Habilitantes, la Entrevista al Jefe del departamento de Títulos Habilitantes y la Encuesta a los usuarios de este servicio que son los Operados de las diferentes Compañías de Transporte de Taxi Convencional y Cooperativas de Transporte de Carga Liviana, sabiendo que para este tema no existen suficientes estudios lo cual requiere una indagación previa con las técnicas mencionadas anteriormente para determinar el problema y aplicar una mejora.

3.3 Diseño de investigación

En la presente investigación se tendrá un diseño no experimental, ya que no se va a manipulará la información proporcionada los diferentes tramites de Títulos Habilitantes la misma que se

encuentra bajo un marco legal en este caso la Resolución 117- DIR-ANT-2015, y también la información obtenida a través de encuestas tampoco se manipulara se conservará para analizarlas y plantear una mejora.

3.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se realizara en esta investigación será descriptivo debido a que se conoce poco acerca de este tema y será de gran utilidad para la investigación la misma que efectuara la descripción de cada uno de los procesos, a través de esto se podrá identificar los diferentes tipos de tramites de Títulos Habilitantes que se pueden hacer en la Unidad.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Para esta investigación se ha tomado las siguientes poblaciones tales como: a los usuarios que acceden al servicio siendo estos los operadores de las dos compañías de taxi convencional que son 40 unidades y de la misma manera las dos cooperativas de transporte de carga liviana que son 71 unidades con un total de 111 unidades de transporte a los mismos que se les aplicara la encuesta, información proporcionada por el jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes.

Para lo cual se adjunta los usuarios de las cooperativas y compañías de la Unidad de Títulos Habilitantes del Cantón Chambo en la siguiente tabla.

Tabla 1-3: Usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes

TAXIS CONVENCIONALES				
TIPO DE OPERADORA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	MODALIDAD DE SERVICIO	CANTÓN	FLOTA
COMPAÑÍA	SERVI-CHAMBO	TAXI CONVENCIONAL	CHAMBO	20
COMPAÑÍA	SAN JUANITO	TAXI CONVENCIONAL	CHAMBO	20
TRANSPORTE DE CARGA LIVIANA				
TIPO DE OPERADORA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	MODALIDAD DE SERVICIO	CANTÓN	FLOTA
COOPERATIVA	REY DE LOS ANDES	CARGA LIVIANA	CHAMBO	32
COOPERATIVA	REINA DEL CARMEN	CARGA LIVIANA	CHAMBO	39

Fuente: Unidad de Títulos Habilitantes

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

3.5.2 Muestra

Para realizar el tamaño de la muestra se establece que para los trabajos de investigación con niveles o alcances como mínimo descriptivos de poblaciones finitas (de fácil identificación o hasta 100.00 elementos muestrales), se trabajara con la siguiente formula: (Ñaupás, 2014)

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n= Tamaño de la muestra
- Z = Margen de confiabilidad constante 1,96;
- p = Probabilidad de que el evento ocurra 50%
- q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50%
- E = Error de estimación o error muestra 5%
- N = Población o universo de estudio
- N-1 = Factor de corrección

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 111}{(111 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 86 \text{ encuestas}$$

Como resultado de la ecuación se obtuvo que se seleccionaran 86 usuarios para realizar las encuestas en el Cantón Chambo.

Tabla 2-3: Población de Investigación

ESTRATOS	f	0%
Compañía Serví-Chambo	20	18
Compañía San Juanito	20	18
Cooperativa Rey de los Andes	32	29
Cooperativa Reina del Carmen	39	35
TOTAL	111	100%

Fuente: Unidad de Títulos Habilitantes

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

3.5.2.1 Cálculo de la fracción muestral

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{86}{111}$$

$$f = 0.774774$$

Como resultado del cálculo de la fracción muestral es de 0.774774 el mismo que debe ser multiplicado por la unidad de observación (f) de la tabla N°5 y con ello se obtendrá el número exacto de la muestra que se investigará, a continuación, en la siguiente tabla se podrá observar:

Tabla 3-3: Muestra de acuerdo al cálculo de la fracción muestral

ESTRATOS	f	
Compañía Serví-Chambo	20	15
Compañía San Juanito	20	15
Cooperativa Rey de los Andes	32	25
Cooperativa Reina del Carmen	39	31
TOTAL	111	86

Fuente: Unidad de Títulos Habilitantes

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos

En este trabajo de investigación se utilizará varios métodos como son el descriptivo, analítico y sintético:

3.6.1.1 Método Descriptivo

Mediante el cual se describirá sistemática el objeto de estudio el mismo que determinara la calidad de servicio, el tiempo de demora, los tipos de trámites que le ofrece el departamento de Títulos Habilitantes a los usuarios que requieran cualquier servicio, siendo estos los socios de las diferentes cooperativas y compañías de transporte que soliciten algún trámite para ello se utilizaran varias técnicas como son la encuesta, la entrevista y la observación obteniendo datos precisos necesarios para la investigación.

3.6.1.2 *Método Analítico*

A través de este método se obtendrá información relevante para la emisión de los títulos habilitantes una vez recopilada la información con la ayuda de encuestas, entrevista y la observación se realizará un análisis con cada resultado lo cual permitirá comprender mejor la problemática y establecer mejoras.

3.6.1.3 *Método Sintético*

El método sintético es un procedimiento que se realizara una vez que se haya hecho el análisis de los resultados de las diferentes técnicas de investigación para la emisión de títulos habilitantes comprendiendo y conociendo cada uno de los procesos que se puede realizar en este departamento, teniendo en cuenta varios aspectos como es la normativa para emitir un título habilitante del cual se obtendrá información resumida, necesaria e importante lo cual complementario para el diseño del Manual de Procesos.

3.6.2 *Técnicas*

3.6.2.1 *Entrevista*

Se realizará con el fin de conocer la opinión del Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes, de tal manera que la información proporcionada de los servicios que ofertan, los procesos que realizan dentro de la Unidad, los tiempos de entrega, si existen herramientas de apoyo para emitir un permiso de operación, el cumplimiento de la normativa entre otros servirá para el análisis y evaluación llegando a un resultado.

3.6.2.2 *Encuesta*

A través de esta técnica se obtendrá datos de los usuarios que en este caso vienen hacer los socios de las diferentes cooperativas de taxi convencional y de las compañías de carga liviana, cuyas opiniones personales son necesarias para llevar a cabo la investigación.

3.6.2.3 *Observación*

Esta técnica se realizará en las instalaciones de la Unidad la cual permitirá observar minuciosamente la calidad de servicio que brinda el departamento de Títulos Habilitantes a los usuarios de esta Unidad.

3.6.3 Instrumentos

3.6.3.1 *Guía de entrevista*

Formato que contiene preguntas de opinión para definir y contextualizar el problema de no contar con una guía que sirva de apoyo para la emisión de títulos habilitantes en el Cantón Chambo y plantear propuestas de mejor

3.6.3.2 *Cuestionario*

El diseño de este cuestionario se desarrollará de acuerdo a la necesidad de información requerida para el desarrollo del Manual de Procesos, las repuestas serán de tipo cerradas alcanzando validez, confiabilidad de la respuesta de cada usuario determinara la calidad de servicio, los tiempos de los procesos y que tipo de trámite se realiza con más frecuencia.

3.6.3.3 *Ficha de observación*

Se utilizará para reunir datos para la investigación enfocándose en la calidad de servicio que les brinda a los usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes que son los socios de las diferentes Cooperativas y Compañías de transporte.

3.7 Análisis y representación de resultados

3.7.1 Resultados de la entrevista sobre los aspectos más relevantes en la unidad de títulos habilitantes

Nombre de la Autoridad: Ing. Hugo Álvarez

Cargo: jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Tabla 4-3: Entrevista Aspectos Relevantes de la Unidad de Títulos Habilitantes GAD Chambo

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Qué servicios o trámites brinda la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo?	La UTMTTTSV brinda el servicio a las operadoras de transporte de acuerdo a la competencia que se les asignaron en el año 2014 Modelo de Gestión tipo “C” lo cual establece la clase de servicio de transporte: Transporte comercial de taxis convencionales y ejecutivos, Transporte comercial de carga liviana y el Transporte Escolar e Institucional. Para el año 2015 pasan hacer Modelo de Gestión tipo B tomando la competencia de Matriculación Vehicular.
2	¿Qué tiempo trabaja en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial?	Desde el año 2014 que el GAD Municipal de Chambo asume las competencias de Transporte en la que le designan jefe de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la actualidad es Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes.
3	¿Existen procedimientos de control interno que evalué la Unidad?	El control interno que se realiza dentro de la Unidad de Títulos Habilitantes es únicamente al área de recaudación y la documentación necesaria para el pago de algún trámite que desee

		realizar el usuario estas tarifas se establecen en base a la resolución de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y de las ordenanzas aprobadas por el Consejo del GAD.
4	¿En el momento que ingreso a la Institución se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban hacer sus funciones?	Por parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y del Consejo Nacional de Competencias (CNC), a nivel nacional y de manera general les dieron a conocer las directrices para la competencia que asumieron en ese año en cuanto a Leyes, Reglamentos y Resoluciones para los procesos de Títulos Habilitantes.
5	¿Cuáles son los reglamentos actuales que deben cumplir para obtener un permiso de operación?	Los Reglamentos aplicados son la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, Reglamentos que establece la ANT, Resolución 117 para el procedimiento de Títulos Habilitantes, Resolución 056-DIR-2017 de las funciones y directrices para los Jefes de las Unidades de Tránsito y la Resolución 012-DIR- 2017 tarifas de los Títulos Habilitantes.
6	¿Se da cumplimiento a los requisitos que se demanda al emitir un título habilitante?	El cumplimiento debe ser obligatorio dependiendo lo que emita los organismos de control en este caso la Constitución, LTTTSV y la ANT para tener un respaldo se solicita al usuario lo fundamental como los documentos personales pero algunos casos los usuarios no lo entregan a tiempo.
7	¿En la actualidad como se realiza la emisión de los Títulos Habilitantes?	De Acuerdo a la necesidad de las Compañías y Cooperativas de Transporte que tienen a cargo su competencia teniendo en cuenta la Normativa legal, la emisión de Títulos Habilitantes se hace de manera empírica junto con otras instituciones en el caso de un Permiso de Operación se les pide los requisitos y luego se envía al Registro de Servicios de Rentas Internas para que realicen el proceso correspondiente en cuanto a exoneraciones.
8	¿Cree necesario el diseño de un Manual de Procesos para la emisión de Títulos Habilitantes?	No solo necesario, es muy importante debido a que este instrumento servirá para sintetizar el trabajo del departamento de Títulos Habilitantes a través del cual el responsable de la

		Unidad hará uso o cuando exista el cambio del personal tendrá una facilidad en el manejo de estos procesos ya que se contara con un Instrumento donde se encuentre establecido los requisitos necesarios y solo deberá estar pendiente de las actualizaciones de las Resoluciones para que pueda irse reformando.
9	¿Considera usted que con la aplicación de un manual de procesos, contribuirá a mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?	Si ya que todo Manual, Reglamento o Proceso optimiza tiempos de respuesta para los usuarios, desde que se asumió las competencias no se ha realizado los procesos de forma inmediata es por ello que aplicando algún instrumento será de beneficio para la Institución y los usuarios.
10	¿Si se realiza el diseño de un manual de procesos para la emisión de títulos habilitantes, estaría en disposición de aplicarlo?	Claro con gusto se aplicaría porque el manual se sabe que deberá ser realizado bajo la normativa legal en el cual estarán establecido los procesos de manera resumida, clara y precisa para brindar una mejor atención a la ciudadanía de forma inmediata.

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

3.7.2 Resultado de las encuestas dirigido a los usuarios de la unidad de títulos habilitantes del cantón Chambo.

1. ¿Considera usted que la atención prestada por el departamento de Títulos Habilitantes es?

Tabla 5-3: Encuesta Pregunta N°1 Atención prestada por el Departamento de Títulos Habilitantes

Parámetros	Número	Porcentaje
Excelente	20	23%
Regular	35	41%
Malo	31	37%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

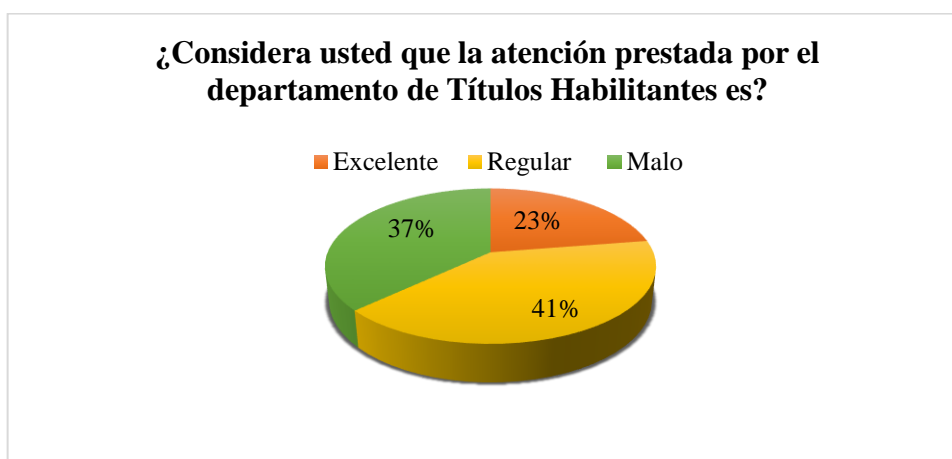


Gráfico 1-3: Encuesta Pregunta N°1 Atención prestada por el Departamento de Títulos Habilitantes

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

Los usuarios manifiestan que la atención prestada por el departamento de Títulos Habilitantes es REGULAR en un 41% lo que corresponde a 35 usuarios del total de la muestra, mientras que el 37% considera la atención prestada al usuario como MALA, sumado estos dos porcentajes se obtiene un 78% es decir 66 usuarios de 86 encuestados no se encuentran satisfechos o no reciben una correcta atención por parte del departamento de títulos habilitantes, lo cual refleja falencias como desinformación de los procesos al momento de realizar un trámite, por lo cual se debe mejorar este parámetro, siendo que apenas 20 usuarios que corresponden al 23% de la muestra piensa que la atención prestada en el departamento de Títulos Habilitantes es EXCELENTE.

2. ¿Cree usted que el tiempo que utiliza el funcionario del departamento de Títulos Habilitantes para otorgar el permiso de operación es?

Tabla 6-3: Encuesta Pregunta N°2 Tiempo de Entrega de Permisos de Operación

Parámetros	Número	Porcentaje
Rápido	12	14%
Moderado	35	41%
Con Demora	39	45%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

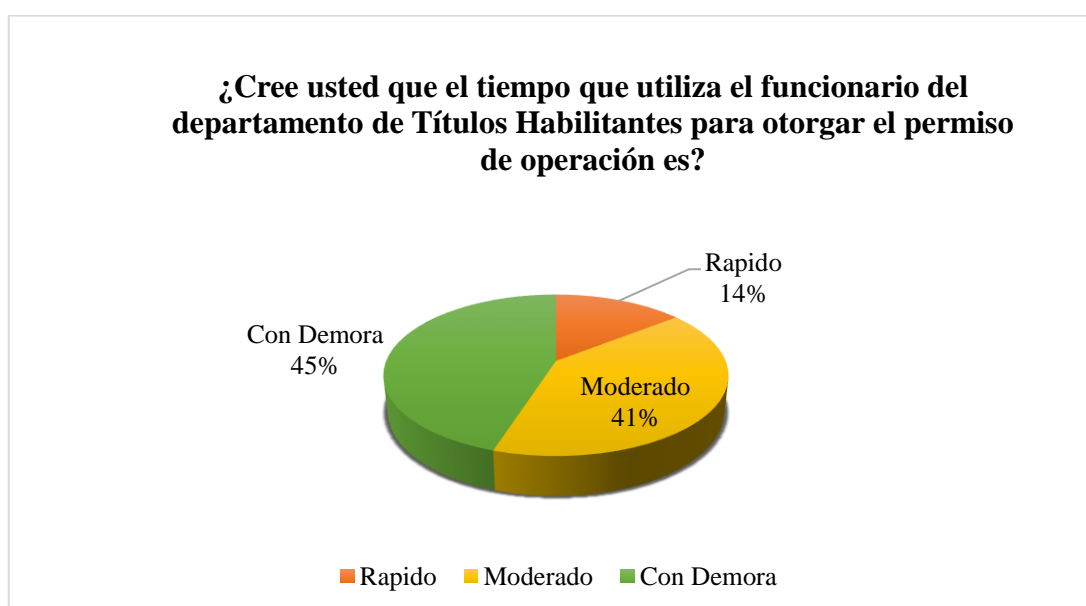


Gráfico 2-3: Encuesta Pregunta N°2 Tiempo de Entrega de Permisos de Operación

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

A pesar que los usuarios del departamento de títulos habilitantes al realizar sus trámites en esta dependencia lo hacen concienciados de la posibilidad de tener que esperar un tiempo prudencial durante la realización de los mismos, Una vez tabulado los resultados de las encuestas realizadas obtenemos que 39 usuarios manifiestan que el personal del departamento de Títulos Habilitantes entregan su permiso de operación CON DEMORA lo cual corresponde a un 45% del total de la muestra, mientras el 41% de encuestados cree que el tiempo de demora es MODERADO y apenas el 14% del total de la muestra considera un servicio RÁPIDO, lo cual refleja que los tiempos de espera al momento de obtener un permiso de operación son lentos, debido a que las entidades que controlan el transporte no agilizan los procesos para otorgar este título habilitante como factor externo.

3. ¿El departamento de Títulos Habilitantes da a conocer los requisitos y cada uno de los pasos que debe realizar para obtener cualquier tipo de trámite de Títulos Habilitantes?

Tabla 7-3: Encuesta Pregunta N°3 Requisitos y Pasos para obtener un Título Habilitante

Parámetros	Número	Porcentaje
Si	35	41%
No	51	59%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

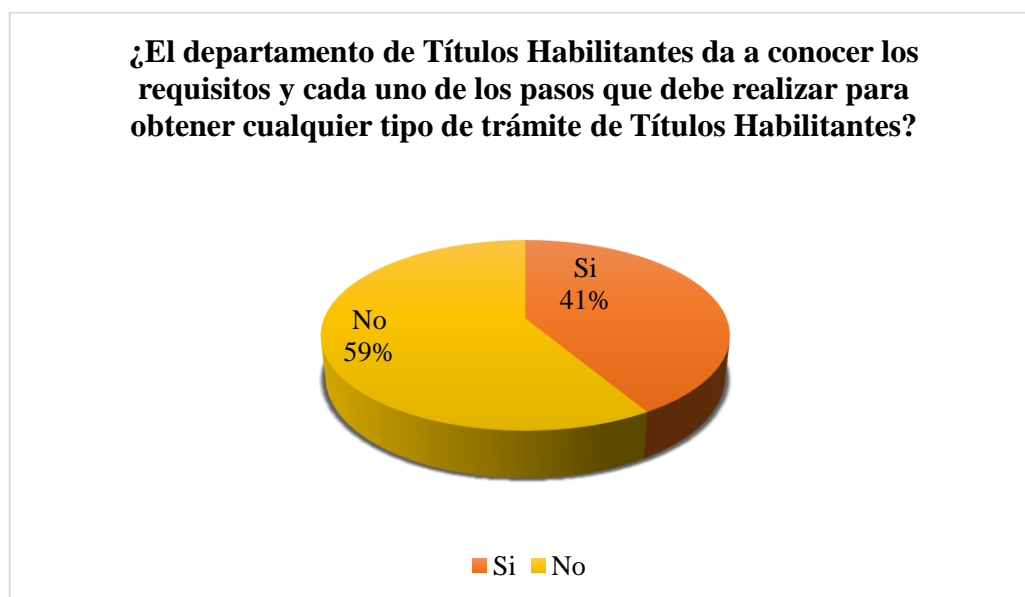


Gráfico 3-3: Encuesta Pregunta N°3 Requisitos y Pasos para obtener un Título Habilitante

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

Del total de 111 usuarios entrevistados de las diferentes Cooperativas y Compañías de Transporte del Cantón Chambo, de 51 usuarios correspondientes al 59% opinaron que el departamento de Títulos Habilitantes NO les indica los pasos y requisitos de una manera detallada a seguir al momento de realizar los trámites lo cual ocasiona molestias para los usuarios y demora en la entrega de los documentos respectivos. Mientras tanto 35 usuarios que corresponde al 41% del total de la muestra consideran que SI les dan a conocer los requisitos y pasos para los tramites de los Títulos Habilitantes.

4. ¿Con que frecuencia se acerca al departamento de Títulos Habilitantes para realizar algún trámite?

Tabla 8-3: Encuesta Pregunta N°4 Frecuencia del Usuario que realiza un Tramite

Parámetros	Número	Porcentaje
Siempre	14	16%
Casi siempre	34	39%
Frecuentemente	29	34%
Rara vez	9	11%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

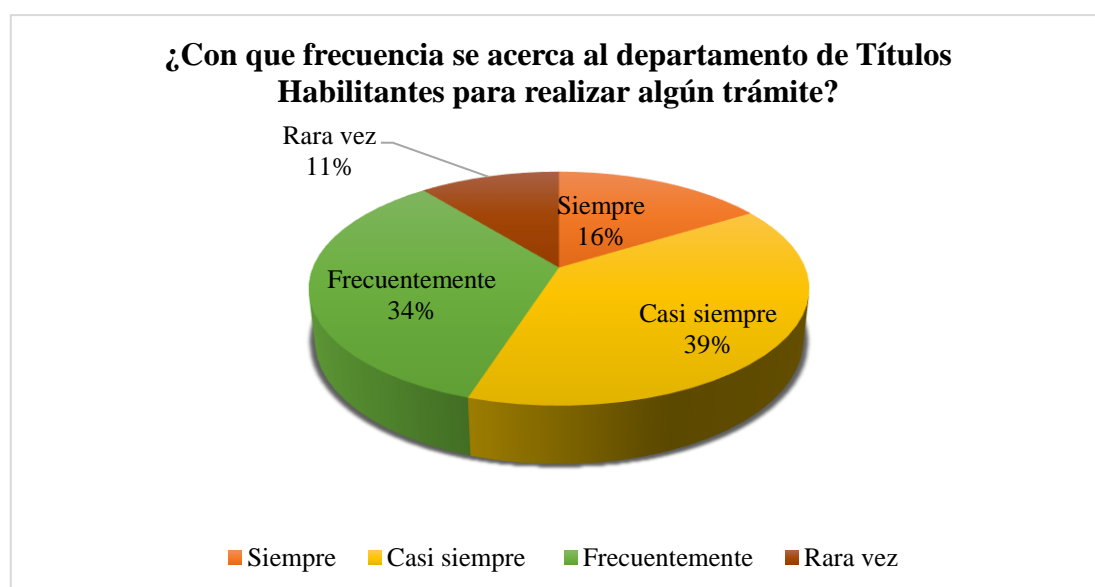


Gráfico 4-3: Encuesta Pregunta N°4 Frecuencia del Usuario que realiza un Tramite

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

En estadística la frecuencia de un evento es el número de veces que se repite durante el levantamiento de información. Como se puede apreciar en la gráfica los usuarios se acercan al departamento de títulos habilitantes con mayor frecuencia, debido a que 86 encuestados 34 usuarios afirman que CASI SIEMPRE se acercan al departamento de Títulos Habilitantes lo cual corresponde a un total del 39% de la muestra, seguido de FRECUENTEMENTE, con un 34% debido a que 29 usuarios atestiguan acercarse al departamento de títulos habilitantes con esta frecuencia, mientras solo 9 usuarios certifican que concurren a realizar sus trámites RARA VEZ. Si se realiza una aseveración más profunda obtenemos que sumadas las variables SIEMPRE Y

CASI SIEMPRE nos da como resultado un 55% del total de la muestra que afirman acercarse constantemente al departamento de títulos habilitantes es decir 63 usuarios de 86 encuestados. Al conocer que continuamente los socios de las Cooperativas de transporte Comercial tipo Taxi y Carga Liviana requieren atención en la Unidad de Títulos Habilitantes se debe analizar y aplicar herramientas con estrategias que vayan encaminadas a que el usuario obtenga una buena experiencia durante la realización de sus trámites.

5. ¿Qué tipo de trámite se acerca a realizar en la Unidad?

Tabla 9-3: Encuesta Pregunta N°5 Tramites que realizan en la Unidad de Títulos Habilitantes

Parámetros	Número	Porcentaje
Obtención del permiso de operación	8	9%
Renovación del permiso de operación	12	14%
Suscripción del contrato de operación	9	11%
Renovación del contrato de operación	12	14%
Incremento de cupo	9	10%
Habilitación del vehículo	14	16%
Deshabilitación del vehículo	16	19%
Cambio de socio	3	4%
Cambio de vehículo	3	4%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

Dando cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades establecidas por el Consejo Nacional de Competencias actualmente el departamento de títulos habilitantes emite resoluciones para alrededor de 13 procesos, por lo cual después de realizar las encuestas a los usuarios se obtuvo que la DESABILITACION DEL VEHICULO es el trámite más frecuente realizado con un 19% es decir 16 usuarios manifiestan esta alternativa del total de la muestra, seguido de la opción HABILITACION DEL VEHICULO con un 16% lo cual indica que 14 usuarios de 86 afirman realizar este trámite, mientras tanto 12 usuarios que corresponde al 14% manifiestan que se acercan a realizar la RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN del total de la muestra . Como se puede apreciar en la gráfica si bien existe un proceso más frecuente no obtiene un margen de separación considerable con el resto de trámites, esto debido a que todos los procesos para la emisión de títulos habilitantes son importantes y necesarios además en el departamento maneja todos los procesos existentes.

6. ¿Qué tiempo debe esperar para que le entreguen el trámite realizado por usted en el Departamento de Títulos Habilitantes?

Tabla 10-3: Encuesta Pregunta N°6 Tiempo de espera para la entrega del Título Habilitante

Parámetros	Número	Porcentaje
De 1 – 2 días	4	5%
Entre 3 – 5 días	8	9%
Entre 6 – 9 días	23	27%
Más de 10 días	51	59%
Total	86	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

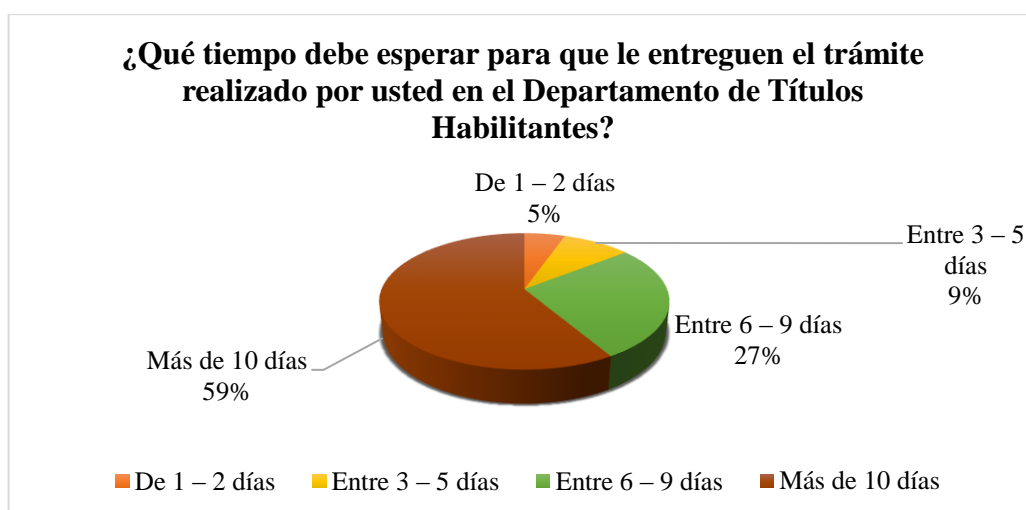


Gráfico 5-3: Encuesta Pregunta N°6 Tiempo de espera para la entrega del Título Habilitante

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

Del total de encuestados el 59% manifiesta que al momento de realizar un trámite el departamento de títulos habilitantes se demora un tiempo aproximado de más de 10 días, mientras que el 27% afirman que deben esperar un tiempo considerado de entre 6 a 9 días, si consideramos estas dos variables obtenemos que actualmente alrededor del 86% de los usuarios deben esperar más de una semana laboral para obtener resultados al momento de realizar trámites en la unidad de títulos habilitantes.

Lo cual refleja que se deben considerar medidas que ayuden a disminuir estos tiempos de espera internamente, así como proponer soluciones a los entes externos (ANT, Superintendencia de compañías entre otras) que se encuentran involucrados para emitir resoluciones en materia de Títulos Habilitantes con el fin de mitigar los tiempos de espera.

7. ¿Cuándo acude a la Unidad para solicitar ayuda sobre algún problema en sus diferentes trámites de los permisos de operación encontró?

Tabla 11-3: Encuesta Pregunta N°7 Solucionan problemas de los Tramites de Títulos Habilitantes

Parámetros	Número	Porcentaje
Solucionan su problema	33	38%
Lo llaman varios días	44	52%
No solucionan su problema	9	10%
Total	86	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

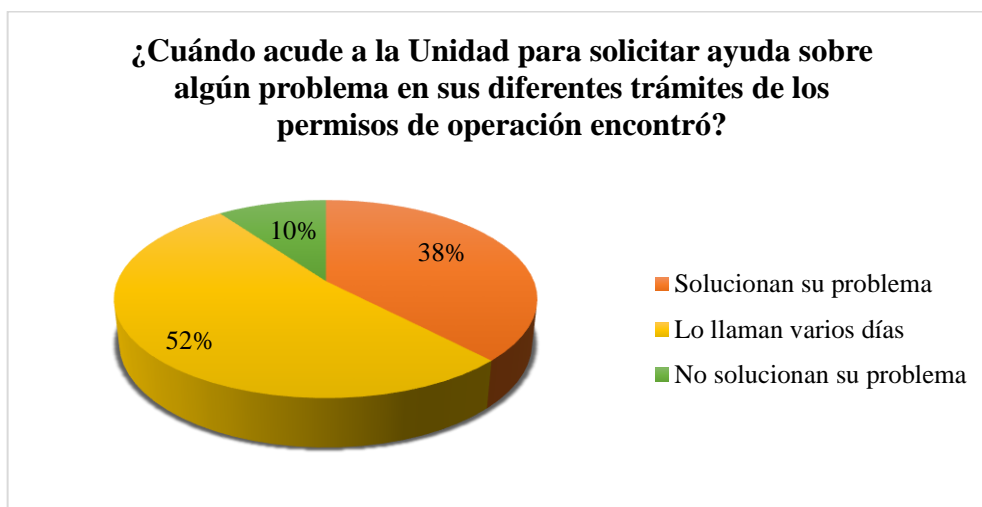


Gráfico 6-3: Encuesta Pregunta N°7 Solucionan problemas de los Tramites de Títulos Habilitantes

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis e Interpretación:

Una de las tareas de planeación más complejas dentro de una Organización es la solución de problemas. Para poder realizar con éxito esta actividad el personal encargado debe estar altamente capacitado y preparado, además de contar con herramientas que faciliten y agilicen este procedimiento “Manual de Procesos”. Como lo demuestra la gráfica el 52% de los encuestados afirman que LO LLAMAN EN VARIOS DIAS, para poder solucionar un problema, esto sumado al 10% que manifiesta QUE NO RESUELVEN SU PROBLEMA obtenemos que un 62% del total de la muestra es decir 53 de 86 usuarios no logran tener una buena información y solución a sus problemas en los tramites que realizan en el departamento de títulos habilitantes, mientras el 38% piensan que se dan SOLUCIÓN A SUS PROBLEMAS en trámites realizados. Por lo cual se debe definir los problemas presentados comúnmente, identificar alternativas, determinar criterios y tomar decisiones para poder agilizar los procesos para la emisión de títulos habilitantes en el Cantón Chambo.

3.7.3 Resultado la ficha de observación realizada en el departamento de títulos habilitantes del cantón Chambo.

Tabla 12-3: Ficha de Observación al Personal del Departamento de Títulos Habilitantes

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	PARÁMETROS			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El jefe se presenta puntualmente a sus actividades			x	
El tono de voz al atender a un usuario es amable		x		
En la hora de almuerzo la Oficina se cierra	x			
El personal encargado demuestra dominio en el tema de Títulos Habilitantes		x		
Observaciones: En la hora de 12:30 pm a 13:30 pm la oficina se cierra debido a que el personal se retira al almuerzo y solo queda el guardia de la Unidad				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis:

Al momento de realizar la observación al personal del departamento de Títulos Habilitantes se evaluó varios parámetros dentro de ellos tenemos que el Jefe del Departamento A VECES llega puntual a su oficina esto es debido a reuniones que son realizadas en el GAD de Chambo lo que ocasiona un poco de molestia en la espera de los usuarios, el tono de voz por parte del personal hacia el usuarios CASI SIEMPRE es de una forma amable tratándoles con respeto a todos aquellos que desean información, existe un inconveniente en la hora de 12:30 a 13:30 que es la hora del almuerzo debido a que todo el personal SIEMPRE sale y deja la oficina sola sin atención lo que causa tormento para los usuarios ya que no encuentra información este parámetro se debe tener muy en cuenta para buscar una solución. El personal que se encuentra laborando en la Unidad CASI SIEMPRE está informados como se realiza un trámite de Títulos Habilitantes y las actualizaciones que emite la Agencia Nacional de Tránsito.

Tabla 13-3: Ficha de Observación de la Calidad de Servicio del Departamento de Títulos Habilitantes

CALIDAD DE SERVICIO	PARÁMETRO S		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Pregunta el Propósito de la visita a la Unidad	x		
Se utiliza herramientas adecuadas para realizar un trámite de Título Habilitante		x	Solo hacen uso de los Reglamentos de la ANT.
El personal le proporciona dpticos de los tramites y sus requisitos necesarios para obtener un Título Habilitante		x	Solo Formularios que son llenados en la oficina.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis:

Se evidencia la Calidad de Servicio prestada por el departamento de Títulos Habilitantes hacia los usuarios como Buena debido a que SI bien le preguntan a los usuarios el propósito de visita a la Unidad, pero tomando en cuenta que NO existe un manual o una guía que sirva como herramienta para brindar la información y requisitos necesarios para realizar algún trámite solo se basan en las resoluciones o reglamentos emitidos por la ANT y también NO poseen dpticos para brindarles una mejor información al usuario y así ellos tenga conocimiento de todos los procesos que se realizan en el departamento de Títulos Habilitantes.

Tabla 14-3: Ficha de Observación Tiempos en la emisión de Títulos Habilitantes

TIEMPOS EN LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	MINUTOS		DÍAS		
	10 a 20	20 a 30	1 a 5	6 a 10	MÁS DE 11 DÍAS
Tiempo de espera que le atiendan para cualquier trámite de Título Habilitante		x			
Tiempo que se demoran en otorgar el Título Habilitante del Vehículo					x
Observaciones: El tiempo de emisión del Título Habilitante depende algunas veces del usuario debido a que no entregan los documentos completos y también de otras instituciones como es el Servicio de Rentas Internas.					

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis:

Como se puede observar los tiempos de espera por parte del departamento de Títulos Habilitantes hacia el usuario para que puedan realizar algún trámite es de 20 A 30 MINUTOS, debido que el personal del Departamento realizan los tramites de manera empírica tampoco cuentan con una herramienta de trabajo que permita con facilidad brindar información de los requisitos y pasos a seguir para los trámites, siendo que para esto se necesita la revisión de resoluciones lo que resulta demoroso. El tiempo para otorgar un Título Habilitante por el departamento es MÁS DE 11 DÍAS, porque en su mayoría los usuarios no entregan la documentación personal completa por falta de una información clara de los requisitos que el departamento lo otorga o depende de otras instituciones como es el caso de las exoneraciones que realiza el Servicio de Rentas Internas.

Tabla. 15-3: Ficha de Observación Emisión de Títulos Habilitantes

PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	TIPOS DE TÍTULOS HABILITANTES					PARÁMETROS		
	ROP	CS	DV	HV	CV	IC	SI	NO
Los Trámites de títulos Habilitantes solicitados con más frecuencia	x		x	x				
Se sigue una secuencia lógica durante el proceso de los trámites								x
Existen reglamentos internos y externos actualizados							x	
Cuentan con un Manual de Procesos para una atención eficiente al usuario								x

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

Análisis:

Se puede observar que los trámites solicitados con más frecuencia son Renovación del permiso de operación, Habilitación de Vehículo, Deshabilitación de un Vehículo son trámites de mayor demanda, NO existe una secuencia lógica durante el proceso de pedir un Título Habilitante debido a que si no entregan un documento pueden realizarlo otro día esto hace que pierda la secuencia, el personal del departamento SI se actualiza con cada resolución o reglamento que cambia la ANT para mejorar en la emisión de procesos. El departamento de Títulos Habilitantes NO cuenta con un Manual de Procesos lo cual realizan su trabajo de una manera empírica y con la experiencia del personal.

3.8 Verificación de la idea a defender

La idea a defender se comprueba con los resultados obtenidos a través de la aplicación de varios instrumentos de investigación como es la entrevista que se realizó al Jefe del Departamento de Títulos Habilitantes, la encuesta que se ejecutó a los usuarios en este caso las Cooperativas y Compañías de Transporte y una ficha de observación para determinar la situación actual de la Unidad de Títulos Habilitantes referente a la calidad de servicio hacia los usuarios, tiempos de entrega de los procesos.

En lo que corresponde a la entrevista realizada al Ing. Hugo Álvarez jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes, manifiesta que en la actualidad la emisión de Títulos Habilitantes lo realizan de manera empírica no cuentan con algún instrumento, guía o manual para que se le permita facilitar el trabajo, además de ellos estos procesos se realizan con otras Instituciones lo cual existen demoras en la entrega de los tramites. Además, expone que no solo es necesario tener un Manual si no muy importante debido a que este instrumento servirá para sintetizar el trabajo del departamento de Títulos Habilitantes a través del cual el responsable de la Unidad hará uso o cuando exista el cambio del personal tendrá una facilidad en el manejo de estos procesos.

Las encuestas aplicadas a los Usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes en un 59% de encuestados expresaron que no se les dan a conocer los pasos a seguir y los requisitos de manera clara para cualquier trámite de Títulos Habilitantes lo cual ocasiona confusiones y por ende demoras, además presentan molestias con los tiempos de entrega de los Tramites un 59% de usuarios manifestaron que se demoran más de 10 días con sus documentos.

Finalmente en la ficha de observación se determinó que no existen herramientas adecuadas es decir Instructivos o Manuales para la emisión de Títulos Habilitantes lo cual hace que estos trámites no tengan una secuencia lógica durante los procesos y los requisitos pueden ser entregados en desorden ocasionando demoras en la entrega de los permisos de operación, por último se consideró que no existe dípticos de los requisitos y trámites que debería entregar el departamento de Títulos Habilitantes a los usuarios para tener una guía de cada actividad a realizar para obtener el trámite requerido.

Por lo mencionado anteriormente y con el trabajo de investigación realizado, es factible hacer un Diseño de un Manual de Procesos que ayude a mejorar la calidad de servicio de la Unidad de Títulos Habilitantes del Cantón Chambo.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título de la propuesta

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES EN EL CANTÓN CHAMBO PARA FACILITAR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

4.2 Contenido del Manual de Procesos

Tabla 1-4: Contenido del Manual de Procesos para la Emisión de Títulos Habilitantes

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	• Título
	• Contenido
	• Portada
	• Introducción
	• Objetivo y Alcance del Manual
	• Área de Aplicación
	• Descripción de la Institución
	• Talento Humano de la Institución
	• Misión y Visión
	• Organigrama de la Institución
	• Marco Legal
	• Finalidad
	• Descripción de las Actividades
	• Diagrama de flujo
	• Políticas del Manual de Procesos
• Formularios (ANEXOS)	
• Glosario	

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.3 Portada del manual de procesos



Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.4 Introducción

El Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía que organice, opere y proceda de manera clara y específica la aplicación correcta de los diferentes procedimientos de los Títulos Habilitantes, su contenido pretende sintetizar el trabajo y aportar en la orientación del personal sobre la ejecución de las actividades a desarrollar en la Unidad de Títulos Habilitantes, se podrá realizar monitores y constates actualizaciones de Leyes, Reglamentos o Resoluciones según el Órgano Rector lo decreta.

La elaboración de este Manual se desarrolló de una forma ordenada, secuencial y detallada de cada procedimiento para cada tipo de Título Habilitante, promoviendo el buen desarrollo administrativo de la Unidad y dando cumplimiento con ello a las Resoluciones.

Es importante señalar, que este Manual de Procedimiento está sujeto a actualización en la disposición que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, o algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

4.5 Objetivos y Alcance del Manual

4.5.1 *Objetivo General*

Servir de instrumento de apoyo técnico y administrativo para el personal de la Unidad de Títulos Habilitantes al contar con procedimientos que deben desarrollar así como los correctos lineamientos bajo los cuales deben ejecutarse a través de la documentación de las actividades y tareas de la Unidad brindando un servicio de calidad y eficiencia a los usuarios.

4.5.2 *Objetivos específicos*

- Dotar a la Unidad de Títulos Habilitantes de un instrumento técnico que contemple de manera estandarizada los pasos, actividades y responsables involucrados en el proceso de la emisión de los diferentes tipos de Títulos Habilitantes.
- Proporcionar un documento idóneo que sirva de orientación e instructivo para el personal de la Unidad, el mismo que sintetizara el trabajo del departamento de Títulos Habilitantes al momento de emitir un Título Habilitante.
- Proveer información sistemática y real que contribuya a facilitar el manejo de los procesos y se optimice los tiempos de entrega de los trámites.

4.5.3 Alcance

El actual manual servirá para el cumplimiento del personal de la Unidad de Títulos Habilitantes que realicen las funciones relacionadas con las actividades detalladas dentro de los procedimientos a seguir que se describen en el manual.

4.6 Área de Aplicación

Área o Unidad orgánica que intervienen en el procedimiento para la emisión de Títulos Habilitantes:

- Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes
- Unidad de Títulos Habilitantes

4.7 Descripción de la institución

Tabla 2-4: Descripción de la Institución

Razón Social:	Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GADM-Chambo.
Área:	Unidad de Títulos Habilitantes
Sector Empresarial:	Servicios Transporte
Jefe de la Unidad:	Ing. Hugo Álvarez
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Chambo
Parroquia:	Matriz
Dirección:	Cacique Achamba y 27 de Diciembre
Teléfono:	23026566
Servicios:	Emisión de Títulos Habilitantes a las diferentes Cooperativas y Compañías de Transporte del Cantón.

Fuente: Unidad de Títulos Habilitantes

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.8 Talento Humano de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo

Tabla 3-4: Talento Humano UTMTTTSV

NOMBRES	CARGOS
Hugo Demetrio Álvarez Delgado	Jefe UTMTTTSV-Títulos Habilitantes
Jorge Rodolfo Zabala Barragán	Jefe de Matriculación y RTV.
Carmen Elena Chuqui Infante	Asistente Administrativo
Margarita Galarza	Recaudadora
Rafael Domínguez	Técnico Responsable de programas
Darwin Ernesto Ilbay Chugñay	Revisor
Stephen Rodrigo Montero	Digitador
Jhon Guillermo Martínez Salazar	Atención al cliente
Víctor Manuel Freire	Guardia de la UTMTTTSV
Hugo Chugñay	Guardia de la UTMTTTSV
Carlos Orozco	Guardia de la UTMTTTSV

Fuente: UTMTTTSV

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.9 Misión y Visión de la Institución

4.9.1 Misión

Proporcionar todo el apoyo necesario de manera efectiva en el control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial a través de la participación social de manera eficiente en la seguridad vial, enmarcados dentro de la normativa legal vigente para beneficio de los habitantes de nuestro Cantón.

4.9.2 Visión

Lograr ser una entidad líder que regule y controle el transporte terrestre tránsito y seguridad vial garantizando la calidad de servicio a la sociedad de acuerdo a las competencias.

4.10 Organigrama de la Institución

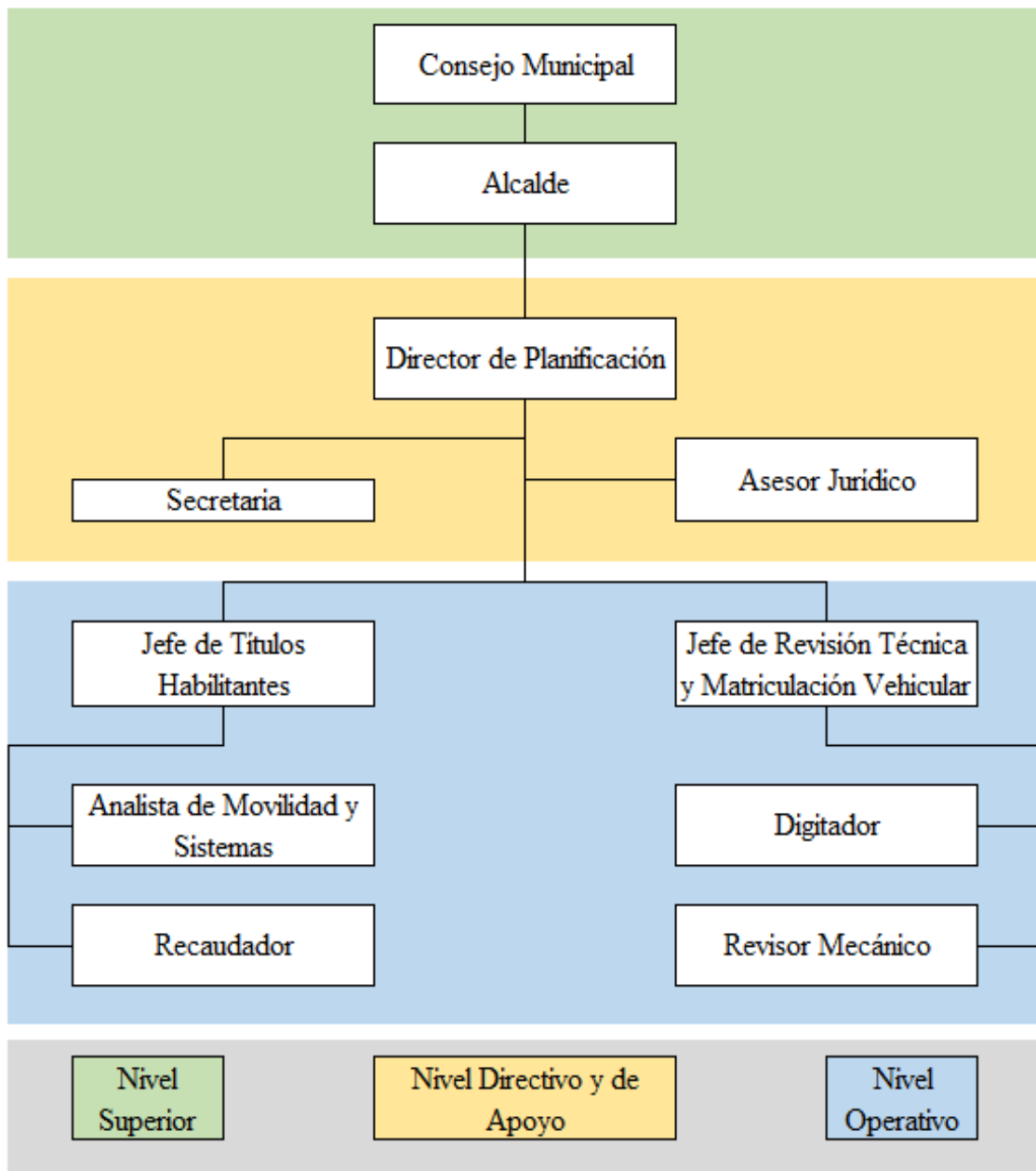


Gráfico 1-4: Organigrama de la Institución
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.11 Marco legal para el desarrollo del Manual de Procesos

Tabla 4-4: Marco legal para el desarrollo del Manual de Procesos

MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none">• Constitución de la República del Ecuador
	<ul style="list-style-type: none">• Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial
	<ul style="list-style-type: none">• Resolución No.006-CNC-2012 Transferencia de Competencias planificar, controlar y regular el tránsito el transporte terrestre y seguridad vial.
	<ul style="list-style-type: none">• Resolución No. 054-DIR-ANT-2014, Certificar la Ejecución de la Competencia De Títulos Habilitantes Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Chambo.
	<ul style="list-style-type: none">• Resolución 117-DIR-2015-ANT Reglamento de Procedimiento y Requisitos para la emisión de Títulos Habilitantes.

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.12 Finalidad


Identificar las actividades respectivas de cada Título Habilitante con la finalidad de conducir un mejor proceso y señalar el trabajo del personal con responsabilidad y capacidad. La función a realizar en el área de títulos Habilitantes depende del Jefe y aplicar su mano o autoridad al demás personal de la Institución.

4.13 Descripción de los Procedimientos

A continuación se presentan los procesos de los diferentes trámites de los Títulos Habilitantes que se puede realizar en la Unidad de Títulos Habilitantes ordenados de acuerdo a la Resolución vigente, identificados por su nombre, responsable, descripción de la actividad y objetivo:

4.13.1 Proceso para la Concesión del Permiso de Operación

Tabla 5-4: Descripción del Proceso para la Concesión del Permiso de Operación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para la Concesión del Permiso de Operación.	CÓDIGO	PAGINA
		CPO01-19	1/2
		VERSIÓN	AÑO
		001	2019
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Colaborar con la Unidad de Títulos Habilitantes, a conceder a una persona jurídica, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte comercial dentro del cantón, siempre y cuando cumpla con los requisitos aquí mencionados.			
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Representante Legal de la Operadora	<ul style="list-style-type: none"> Documento que acredite la existencia jurídica de la compañía o cooperativa otorgado por la autoridad competente. 	
2		<ul style="list-style-type: none"> Nómina de los socios o accionistas donde consten los nombres y apellidos completos, número de cédula y tipo de licencia. 	
3		<ul style="list-style-type: none"> Detalle de la flota vehicular propuesta 	
4	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 4): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Tipo, Modalidad de Transporte, Datos Jurídicos y Datos del Representante legal de la Empresa. Para el caso de vehículos de clase automóvil o camioneta, con año de fabricación menor o igual al año 2010 que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio comercial, deberán presentar el certificado de aprobación de Revisión Técnica Vehicular (RTV), y la certificación de que el modelo ya no está en 	

		producción emitido por el representante legal de la marca en el Ecuador.
5	Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	<ul style="list-style-type: none"> • Podrá validar la información con el área de los procesos de homologación vehicular. • Para el caso de vehículos usados se deberá presentar la revisión vehicular vigente.
6	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<p>PARA VEHÍCULOS USADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la matricula o copia del contrato de compra – venta, notariado y registrado. • En caso que el vehículo conste con otro propietario, certificado RTV. <p>PARA VEHÍCULOS NUEVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura certificada de la casa comercial, debe estar homologado de acuerdo a la resolución No. 081-DIR-2015-ANT.
7	Representante Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos habilitantes y vigentes de los socios.
8	Operadora de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Nómina de socios otorgada por el Secretario de la Cooperativa. • Balance financiero correspondiente al último ejercicio fiscal, debidamente legalizado ante los organismos correspondientes
9	Representante Legal de la Operadora	<p>COMPAÑÍAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula y papeleta de votación, registrado en la superintendencia de compañías y el registro mercantil o registro de la propiedad – según sea el caso <p>COOPERATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de directivas de organizaciones de la economía popular y solidaria.
10	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de cada socio de no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo (fuerzas armadas y policía nacional), vigilantes (comisión de tránsito del Ecuador), autoridades o empleados civiles que trabajan en los

		organismos relacionados con el tránsito y el transporte terrestre (historial laboral del IESS).
11	Representante Legal de la Operadora	Una vez obtenida la información favorable: a). Oficio de reingreso de la documentación
12	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	b). Copia de la matrícula del vehículo como servicio público, registrado dentro de la operadora.
13		c). En caso de no poseer licencia, poseer licencia que no esté acorde a la modalidad o estar inhabilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer, debidamente legalizado en el ministerio del trabajo y aviso de entrada o historial laboral del IESS, el que deberá poseer licencia del tipo que la modalidad requiera con puntos vigentes.
14	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Requisitos de procedencia del trámite: a). Resolución de informe de factibilidad de constitución jurídica emitido por el organismo competente.
15	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	b). Todos los accionistas deben estar calificados en la superintendencia de compañías.
16		c). No adeudar en la ANT/CTE (no es necesario presentar ningún documento)
17		d). Pago de aranceles de acuerdo a la resolución No. 077-DIR-2018-ANT
18	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Recibe y verifica la siguiente documentación:
19		<ul style="list-style-type: none"> • Copia del registro único de contribuyentes (RUC)
20		<ul style="list-style-type: none"> • Copia de los documentos personales de los socios y/o accionistas • Copias de los documentos habilitantes del representante legal de la operadora
21		<ul style="list-style-type: none"> • Certificado actualizado otorgado por el organismo competente con el que se demuestre la existencia legal de la compañía o cooperativa

22		<ul style="list-style-type: none"> • Copias certificadas de los títulos de propiedad de la flota vehicular que brinda el servicio en concordancia con la vida útil de los vehículos. • La flota vehicular con la que prestaría el servicio deberá ser entregada en un anexo físico y digital.
23		<ul style="list-style-type: none"> • En caso de vehículos nuevos deberán presentar las proformas.
24		<ul style="list-style-type: none"> • Detalle de la flota vehicular indicada en el anterior lineal, en la cual conste la marca, tipo, placas, año, número de chasis y motor.
25	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la licencia profesional de conducir y original del mecanizado actualizado otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada persona que conduce el vehículo que justifique su afiliación y su historia laboral. En caso de chofer contratado y que no tenga la calidad de socio o accionista deberá constar como empleador la compañía, cooperativa o el propietario de la unidad.
26		<ul style="list-style-type: none"> • Certificado original y actualizado de la nómina de los socios cooperativista, participes de compañía limitada o accionistas de compañía anónima, emitida por el organismo competente
27	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago de los derechos establecidos en las ordenanzas vigentes. • Certificado de la última revisión de la flota vehicular. • Certificado de no adeudar al GADM-CH.
28		<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de cada socio de no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo, vigilante, autoridades o empleados civiles que trabajen en los organismos relacionados con el tránsito y transporte terrestre, en el caso de existir socios que no hayan participado en el proceso de constitución jurídica.

29	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Verificará que la operadora no se encuentre sancionada con causal de imposibilidad de renovación del título habilitante. Ningún vehículo podrá estar registrado en más de una cooperativa o compañía.
30		<ul style="list-style-type: none"> • Otorga el Permiso de Operación a la compañía y/o cooperativa de transporte comercial mediante resolución.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y número de cedula de ciudadanía del apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El departamento de Títulos Habilitantes, se reserva el derecho de iniciar acción legal pertinente, en caso de que detecte cualquier adulteración en documentos ingresados. • La solicitud debe ser sellada y firmada por el representante legal de la operadora. • Una vez obtenida la resolución es obligación del usuario realizar la matriculación respectiva dentro del plazo que exige la ley. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.1.1 Documentos requeridos para la concesión del permiso de operación

Tabla 6-4: Documentos requeridos para la Concesión del Permiso de Operaciones

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Minuta	Original o Copia Notariada	Compañía o Cooperativa de Transporte
2	Flota Vehicular	Físico y Digital.	Compañía o Cooperativa de Transporte
3	Nómina de socios	Físico y Digital.	Compañía o Cooperativa de Transporte
4	Formulario de Solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
5	Resolución	Aprobada y Certificada / Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
6	Certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular	Original	Unidad de Revisión Técnica Vehicular y Matriculación.
7	Resolución No. 077-DIR-2017-ANT Cuadro Tarifario 2018	Original	Recaudación UMTTTSV GADM CHAMBO.

8	Homologación vehicular.	Original	UMTTTSV GADM CHAMBO.
9	Resolución No. 081-DIR-2015-ANT	Copia	ANT
10	Estudio de Factibilidad	Original y Aprobado	UMTTTSV GADM CHAMBO.

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.1.2 Política para la Concesión del Permiso de Operación

Tabla 7-4: Política para la Concesión del Permiso de Operación

PROCESO	Concesión del Permiso de Operación	AÑO	2019	CÓDIGO	CPO01-19
Política para la Concesión del Permiso de Operación.		Elaborado por:		Aprobado por: UMTTTSV GADM CHAMBO	
<p>Para la Concesión del Permiso de Operación debe existir, la necesidad de constitución jurídica. Es responsabilidad de la Unidad Municipal Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial la realización del Estudio Técnico sobre la oferta y demanda del servicio de Transporte Comercial. Una vez realizado este estudio se procede con el informe previo favorable para constitución jurídica y la notificación correspondiente a los interesados para que continúe con el proceso de constitución ante los organismos competentes (Superintendencia de Compañías y/o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). Luego el Informe favorable de constitución jurídica.</p> <p>Una vez cumplido todos los requisitos, mediante resolución se otorga el Permiso de Operación siendo este el único documento válido para operar dentro del Cantón Chambo.</p>					

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.2 Descripción del proceso para la renovación del permiso de operación

Tabla 8-4: Descripción del Proceso para la Renovación del Permiso de Operación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para la Renovación del Permiso de Operación	CÓDIGO	PAGINA
		RPO02-19	1/2
		VERSIÓN	AÑO
		001	2019
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Brindar un mejor servicio al usuario al momento que realiza el proceso, cuando el Permiso de Operación de una Compañía o Cooperativa de transporte ha cumplido el tiempo de vigencia para el que fue otorgado.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
		Inicio	
1	Atención al Usuario	Prestación oportuna y adecuada el servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Presta información de los diferentes tramites de Títulos Habilitantes que realiza la Unidad. <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para la Renovación del Permiso de Operación. 	
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión en un plazo de 30 días: <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud con al menos 60 días antes de la fecha de caducidad (VER ANEXO 5): Tipo de Organización de 	

4		Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Tipo, Modalidad de Transporte y Datos del Representante legal de la Empresa. (Adquirir en el departamento de Títulos Habilitantes)
5		<ul style="list-style-type: none"> • Nómina de los socios en donde consten nombres completos, número de cédula, tipo de licencia, correo electrónico y copia legible de cédula y papeleta de votación actualizada de cada uno de ellos.
6		<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio.
7		<ul style="list-style-type: none"> • Licencia del tipo que la modalidad requiera; vigente; debe poseer puntos.
8		<ul style="list-style-type: none"> • Balance financiero correspondiente al último ejercicio fiscal debidamente legalizado en los organismos correspondientes.
9		<ul style="list-style-type: none"> • Declaración juramentada de cada socio respecto a no encontrarse inmerso en las inhabilidades contempladas en la disposición General Decimoctava de la LOTTTSV.
10		<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal.
11		<ul style="list-style-type: none"> • Para las Compañías de transporte, en caso de no poseer licencia o estar inhabilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer con licencia del tipo que la modalidad requiera, legalizado en el Ministerio del Trabajo y la Historia Laboral del IESS.
12		<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Revisión Técnica Vehicular aprobado firmado y sellado por el Revisor técnico o Centro de Revisión vehicular autorizado.
13		<ul style="list-style-type: none"> • Todos los vehículos de las Compañías o Cooperativas deben constar en el Permiso de Operación o poseer la Resolución que lo habilite emitida por el Organismo Competente. • Presentar la Matricula Vigente a nombre del socio y su pago anual.

14		
15	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con la Renovación del Permiso de Operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de las últimas Resoluciones emitidas por la Entidad de Transito. • Certificado de ser socio activo otorgado por la Secretaria de la Cooperativa o Compañía. • Nombramiento que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas). • Para el caso de Compañías, el estatus de la Compañía en la Superintendencia de Compañías deberá constar como ACTIVA. • Todos los socios deben estar calificados en la Superintendencia de Compañías. • Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado a los últimos 6 meses. • Demás requisitos que consten en los Reglamentos específicos de cada modalidad.
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento. • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud, archivando el proceso.
24		
25		

26	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
27	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Si los documentos se encuentran en orden y completos. • Presenta los informes favorables técnico financiero y jurídico. • Calcula el tiempo de entrega del permiso de operación. (Entre 10 días) • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante.
28		
29		
30		
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y numero de cedula de ciudadanía dl apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El valor por el trámite de Renovación se debe cancelar en la Oficina de Recaudación de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a lo dispuesto. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)
Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.2.1 *Documentos requeridos para la renovación del permiso de operaciones*

Tabla 9-4: Documentos requeridos para la Renovación del Permiso de Operación

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
----	-----------	--------------	-------------

1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Licencia de Conducir	Original	Usuarios del Departamento de Títulos Habilitantes
3	Matricula Vehicular	Original	Usuarios del Departamento de Títulos Habilitantes
4	Pago de la Matricula Vehicular Anual	Original	Recaudación UTMTTTSV

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.3 Descripción de procesos para incremento de cupo

Tabla 10-4: Descripción de Procesos para Incremento de Cupo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Incremento de Cupo	CÓDIGO	PAGINA
		PIC03-19	1/3
		VERSIÓN	AÑO
		001	2019
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Asignar nuevos cupos a las Compañías o Cooperativas de Transporte según la necesidad o estudios previos al cumplimiento de lo establecido en la Ley.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Prestación oportuna y adecuada el servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Presta información de los diferentes tramites de Títulos Habilitantes que realiza la Unidad. Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para realizar el Incremento de Cupo de la Cooperativa o Compañía	
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión en un plazo de 30 días: <ul style="list-style-type: none"> Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 6): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Datos Jurídicos, Tipo, Modalidad de Transporte y Datos del Representante legal, Firma del Representante Legal. Nómina de los socios en donde consten nombres completos, número de cédula, tipo de licencia, 	

		<p>indicación del domicilio físico, número de teléfono, correo electrónico y copia legible de cédula y papeleta de votación actualizada de cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio. • Certificado de cada socio de no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo (fuerzas armadas y policía Nacional), vigilantes (Comisión de Tránsito del Ecuador), autoridades o empleados civiles que trabajan en los organismos relacionados con el tránsito y el transporte terrestre (historial laboral del IESS). • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal.(Por cada incremento) • Realizar el pago de la Patente municipal la misma que se realiza en la Tesorería Municipal. • Para las Compañías de transporte, en caso de no tener licencia o estar imposibilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer con licencia del tipo que la modalidad requiera, legalizado en el Ministerio del Trabajo y la Historia Laboral del IESS. • Formulario de Revisión Técnica Vehicular aprobado firmado y sellado por el Revisor técnico o Centro de Revisión vehicular autorizado. • El vehículo que ingresa a la Compañía o Cooperativa debe estar homologado, dentro de la vida útil y libre de gravamen que impida la transferencia de dominio (en caso que corresponda).
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Si no ha sido matriculado el vehículo presentar: Copia de factura certificada por la casa comercial. • En caso que el vehículo no está a nombre del socio, copia notariada de la carta de compra-venta legible y a color; registrada en el SRI y pagado el impuesto. • Si el vehículo ha pertenecido a otra operadora adjuntar la resolución de Deshabilitación de unidad o vehículo. • En el caso vehículos de la clase automóvil, camioneta, con año de fabricación menor o igual al año 2010 que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio público o comercial, deberán presentar el certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular (RTV), y la certificación de que el modelo ya no está en producción emitido por el representante legal de la marca en el Ecuador. • Si el vehículo que ingresa a la Compañía o Cooperativa ha sido de servicio público debe ser previamente deshabilitado. • Presentar la Matricula Vigente a nombre del socio y su pago anual.
4	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de las últimas Resoluciones emitidas por la Entidad de Transito. • Proyecto del plan de negocios que demuestre la sostenibilidad de un incremento de cupo. • Copia de la acta de la sesión de la asamblea de la Compañía o Cooperativa que conste la decisión de solicitar el incremento de cupo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de operación detallando el origen y destino del área de servicio, sitios de operación, estacionamiento, cobertura y turnos. • Certificado de ser socio activo otorgado por la Secretaria de la Cooperativa o Compañía. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del Representante Legal. • Nombramiento que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas). • Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado a los últimos 6 meses. • Demás requisitos que consten en los Reglamentos específicos de cada modalidad.
5	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento. • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud.
6	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa su solicitud será archivada, debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes realizando el procedimiento detallado anteriormente. • Si los documentos se encuentran correctamente presentar una copia de la matrícula del vehículo como servicio público, registrado en la Compañía o Cooperativa.

7	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora los informes Técnico Financiero. • Calcula el tiempo de entrega del permiso de operación. (10 días a partir de la presentación de los documentos) • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y numero de cedula de ciudadanía dl apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El valor por el trámite se debe cancelar en la Oficina de Recaudación de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a lo dispuesto. • Si el socio no cumple con los requisitos necesarios el trámite será archivado y repetirá el proceso. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.3.1 *Documentos requeridos parña el incremento de cupo*

Tabla 11-4: Documentos requeridos para el Incremento de Cupo

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Matricula Vehicular	Original	Usuarios del Departamento de Títulos Habilitantes


4	Certificado de no pertenecer a la fuerza pública en servicio activo.	Original	Fuerzas Armadas o Policía Nacional
5	Homologación del Vehículo y sin gravamen.	Original	Agencia Nacional de Transito
6	Pago de la Matricula Vehicular Anual	Original	Recaudación UMTTTSV

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.4 Descripción del Proceso para Habilitación Vehicular

Tabla 12-4: Descripción del Proceso para Habilitación Vehicular

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Habilitación Vehicular	CÓDIGO	PAGINA
		PHV04-19	1/3
		VERSIÓN	AÑO
	001	2019	
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Habilitar la nueva unidad vehicular para que pertenezca a la Compañía o Cooperativa según lo establecido en el siguiente proceso.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Prestación oportuna y adecuada el servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Presta información de los diferentes tramites de Títulos Habilitantes que realiza la Unidad. Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para la Habilitación Vehicular de ingreso para una Cooperativa o Compañía.	
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión: <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 7): Tipo de Organización de Transporte, Datos 	

		<p>de la Organización Solicitante, Datos del Socio Habilitado, Datos del Vehículo que va ser habilitado, Datos y Firma del Representante Legal, Firma del Socio Habilitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio. • Copia de la Licencia de conducir del tipo que la modalidad requiere debe estar vigente y poseer puntos. • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal. • Para las Compañías de transporte, en caso de no tener licencia o estar imposibilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer con licencia del tipo que la modalidad requiera, legalizado en el Ministerio del Trabajo y la Historia Laboral del IESS. • Formulario de Revisión Técnica Vehicular aprobado firmado y sellado por el Revisor técnico o Centro de Revisión vehicular autorizado. • El vehículo que ingresa a la Compañía o Cooperativa debe estar homologado, dentro de la vida útil y libre de gravamen que impida la transferencia de dominio (en caso que corresponda). • Si no ha sido matriculado el vehículo presentar: Copia de la factura certificada por la casa comercial. • En caso que el vehículo no está a nombre del socio, copia notariada de la carta de compra-venta legible y a color; registrada en el SRI y pagado el impuesto.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Si el vehículo ha pertenecido a otra operadora adjuntar la resolución de Deshabilitación de unidad o vehículo. • En el caso vehículos de la clase automóvil, camioneta, con año de fabricación menor o igual al año 2010 que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio público o comercial, deberán presentar el certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular (RTV), y la certificación de que el modelo ya no está en producción emitido por el representante legal de la marca en el Ecuador. • Si el vehículo que ingresa a la Compañía o Cooperativa ha sido de servicio público debe ser previamente deshabilitado. • Presentar la Matricula Vigente a nombre del socio y su pago anual. • Póliza de seguro del vehículo a ser habilitado.
4	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de las resoluciones que deshabilite la Unidad anterior emitida por la Unidad de Títulos Habilitantes. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del Representante Legal. • Nombramiento que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas). • Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado a los últimos 6 meses.

5	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento. • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud.
6	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
7	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Calcula el tiempo de entrega del permiso de operación. • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante para su suscripción.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y numero de cedula de ciudadanía dl apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El valor por el trámite se debe cancelar en la Oficina de Recaudación de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a lo dispuesto. • Si el socio no cumple con los requisitos necesarios el trámite será archivado y deberá repetir el proceso. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.4.1 *Documentos requeridos para la habilitación vehicular*

Tabla 13-4: Documentos requeridos para la Habilitación Vehicular

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
----	-----------	--------------	-------------


1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Matricula Vehicular	Original	Usuarios del Departamento de Títulos Habilitantes
5	Homologación del Vehículo y sin gravamen.	Original	Agencia Nacional de Transito
6	Pago de la Matricula Vehicular Anual	Original	Recaudación UTMTTTSV

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.5 Descripción de los procesos para la des habilitación de vehículos

Tabla 14-4: Descripción de los procesos para la Des habilitación de Vehículos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Deshabilitación de Vehículos	CÓDIGO	PAGINA
		PDV04-19	1/3
		VERSIÓN	AÑO
		001	2019
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo:			
Colaborar como Unidad de Títulos Habilitantes en el proceso cuando el vehículo deja de pertenecer a una Compañía o Cooperativa de Transporte.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Prestación oportuna y adecuada el servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Presta información de los diferentes tramites de Títulos Habilitantes que realiza la Unidad. Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para la Deshabilitación Vehicular de la Cooperativa o Compañía.	

3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<p>Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 8): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Datos del Socio Habilitado, Datos del Vehículo que va ser deshabilitado, Datos y Firma del Representante Legal, Firma del Socio. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio. • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal. • Carta de Deshabilitación Vehicular esto debe ser voluntaria. • El Vehículo que va ser Deshabilitado no debe tener gravamen. (caso contrario no se podrá realizar la Deshabilitación) • Presentar la Matricula Vigente a nombre del socio y su pago anual. • Póliza de seguro del vehículo a ser habilitado.
4	Agencia Nacional de Transito	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de verificación el mismo que es emitido por la Agencia Nacional de Tránsito en el que consten los: Datos de la matricula a deshabilitarse.
5	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del Permiso de Operación y última resolución emitida por la Entidad de Transito. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del Representante Legal.

		<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de ser Socio activo otorgado por la Secretaria de la Compañía o Cooperativa. • Nombramiento que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas).
6	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento en un plazo de 30 días. • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud. (Archivando el Proceso)
7	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
8	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Calcula el tiempo de entrega del Trámite. • Valida la documentación del socio y expedirá la Deshabilitación del Vehículo.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y numero de cedula de ciudadanía dl apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El valor por el trámite se debe cancelar en la Oficina de Recaudación de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a lo dispuesto. • Si el socio no cumple con los requisitos necesarios el trámite será archivado y deberá repetir el proceso. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.5.1 Documentos requeridos para des habilitación vehicular

Tabla 15-4: Documentos requeridos para Des habilitación Vehicular


Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Documento de Deshabilitación de la matrícula del vehículo	Original	Agencia Nacional de Transito
5	Certificado de ser Socio activo	Original	Compañía o Cooperativa de Transporte

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.6 Descripción del proceso para Cambio de Socio

Tabla 16-4: Descripción del proceso para Cambio de Socio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Cambio de Socio	CÓDIGO	PAGINA
		PCS05-19	1/3
		VERSIÓN	AÑO
	001	2019	
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Realizar la transferencia del Socio y vehículo a otra Compañía o Cooperativa según los requisitos que establezca la Ley.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Atención al usuario con amabilidad, brindando información de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	

2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para el Cambio de Socio de una Compañía o Cooperativa.
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<p>Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 9): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Datos de la Organización solicitante, Datos del Socio Saliente, Datos del Socio Entrante, Datos del Vehículo que se transfiere, Modalidad de transporte, Ámbito de transporte, Datos del Representante Legal, Firmas del: Representante Legal, Socio Saliente y Socio Entrante. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio, las mismas que deben estar notariadas. • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal.
4	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la Historia laboral del socio que ingresa a la Compañía o Cooperativa.
5	Comandancia General de la Policía o Fuerzas Armadas	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de no ser miembros de la fuerza pública en servicio activo.
6	Agencia Nacional de Transito	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado actualizado de la Licencia de Conducir.
7	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<p>Una vez obtenido los certificados adjuntar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia notariada de la Licencia de Conducir. • Certificado de afiliación al IESS de la persona que va conducir el vehículo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Copia notariada de la matrícula pública de la unidad y contrato de compra venta, que justifique que es de propiedad del socio, o de la operadora (si el vehículo está con prohibición, copia notariada del certificado de levantamiento de gravamen). • Copia notariada del Sistema Público para Pagos de Accidentes de Tránsito (SPPAT) vigente. • Original y dos copias de la Revisión Técnica Vehicular que deba estar aprobada.
8	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina original y actualizada que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas). • Copia del acta de sección en la que conste la aceptación del Socio y Salida del otro certificado por la Secretaria de la Operadora.
9	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<p>Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento en un plazo de 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud. (Archivando el Proceso)
10	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de

		Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
11	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Calcula el tiempo de entrega del Trámite. • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante para el Cambio de Socio.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar un poder especial suscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y número de cedula de ciudadanía del apoderado para realizar el trámite. • El peticionario es el único responsable del origen de las firmas y documentos ingresados para el trámite correspondiente. • El valor por el trámite se debe cancelar en la Oficina de Recaudación de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a lo dispuesto. • Si el socio no cumple con los requisitos necesarios el trámite será archivado y deberá repetir el proceso. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.6.1 Documentos requeridos para el cambio de socio

Tabla 17-4: Documentos requeridos para el Cambio de Socio

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Certificado de historial laboral	Original	Instituto de Seguridad Social


4	Nomina original y actualizada de ser socio de la Compañía o Cooperativa	Original	Superintendencia de Compañías y Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.
5	Certificado de ser Socio activo	Original	Compañía o Cooperativa de Transporte
6	Copia del acta de sección en la que conste la aceptación del Socio y Salida del otro.	Copia	Compañía o Cooperativa de Transporte

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.7 Descripción del proceso para el Cambio de Vehículo

Tabla 18-4: Descripción del proceso para el Cambio de Vehículo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Cambio de Vehículo	CÓDIGO	PAGINA
		PCV06-19	1/3
		VERSIÓN	AÑO
	001	2019	
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Realizar la transferencia vehículo a otra Compañía o Cooperativa según los requisitos que establezca la Ley.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Atención al usuario con amabilidad, brindando información de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para el Cambio de vehículo para una Compañía o Cooperativa.	
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión: <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 10): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Datos de la Organización solicitante, Datos del vehículo Saliente, Datos del vehículo Entrante, Modalidad de transporte, Ámbito de transporte, Datos del Representante Legal, Firmas del: Representante Legal, Socio Saliente y Socio Entrante. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio, las mismas que deben estar notariadas. 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal. • Certificado de la Revisión Técnica Vehicular Vigente. • Copia notariada de la factura emitida por la casa comercial esto se debe presentar en caso que el vehículo sea nuevo. • En el caso que el vehículo sea usado copia notariada de la matrícula y del Contrato de Compra y Venta. • Si el vehículo se encuentra con prohibición se necesita una copia del levantamiento de Gravamen. • Copia vigente notariada del Sistema Público para Pagos de Accidentes de Tránsito. (SPPAT) • Copia de la Licencia de conducir. • Copia de la Matricula Vehicular vigente.
4	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina original y actualizada que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas).
5	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<p>Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento en un plazo de 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el

		formulario de solicitud. (Archivando el Proceso)
6	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
7	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Calcula el tiempo de entrega del Trámite. • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante para el Cambio de vehículo.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea ejecutado por una tercera persona deberá presentar un poder especial inscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y número de cédula de ciudadanía del apoderado. • En caso del vehículo vaya a otra compañía o cooperativa, ingresar conjuntamente las 2 carpetas o presentar el documento que demuestre que se encuentra habilitado en otra operadora. • Se verificará que el vehículo no se encuentre habilitado en otra Compañía o Cooperativa que posea título habilitante. 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.7.1 Documentos requeridos para el Cambio de Vehículo

Tabla 19-4: Documentos requeridos para el Cambio de Vehículo

Nº	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Nomina original y actualizada de ser socio de la Compañía o Cooperativa	Original	Superintendencia de Compañías y Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.


4	Certificado de ser Socio activo	Original	Compañía o Cooperativa de Transporte
---	---------------------------------	----------	--------------------------------------

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.8 Descripción del Proceso para el Cambio de Socio y Vehículo

Tabla 20-4: Descripción del Proceso para el Cambio de Socio y Vehículo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso para Cambio de Socio y Vehículo	CÓDIGO	PAGINA
		PCSV06-19	1/2
		VERSIÓN	AÑO
	001	2019	
Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes		Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	
Objetivo: Realizar la transferencia del puesto a otro Socio tomando en cuenta que ingresa con otro vehículo a la Compañía o Cooperativa de transporte.			
Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Atención al Usuario	Atención al usuario con amabilidad, brindando información de acuerdo a las necesidades que requieren dirigiéndoles al departamento de Títulos Habilitantes.	
2	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	Proporciona los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario para el Cambio de Socio o Vehículo para una Compañía o Cooperativa.	
3	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Saliente	Debe presentar la siguiente documentación una vez que vaya a dejar de pertenecer a la Cooperativa o Compañía: <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cédula de identidad y copia de la papeleta de votación vigente del socio. • Copia de renuncia voluntaria certificada por el secretario de la operadora de transporte. En caso de fallecimiento del socio se presentara: <ul style="list-style-type: none"> • Copia del acta de defunción • Posesión efectiva de dominio 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Poder especial que faculta para la administración de los bienes del difunto a uno de los herederos. <p>Los Vehículo que salen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el vehículo se acogió al Plan Renovar adjuntar copia del certificado de chatarrización. • Si el vehículo que sale se habilita en otra operadora, certificado de pertenecer a otra operadora. • Si cambia por robo, copia de denuncia en la Fiscalía y bloqueo por el organismo correspondiente. Si cambia por siniestro, copia del informe de la aseguradora.
4	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte Entrante	<p>Se deberá presentar los siguientes requisitos en el departamento de Títulos Habilitantes de la Unidad para su validación y revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de solicitud (VER ANEXO 11): Tipo de Organización de Transporte, Datos de la Organización Solicitante, Datos del Socio Saliente, Datos del Socio Entrante, Modalidad de transporte, Ámbito de transporte, Datos del Representante Legal, Firmas del: Representante Legal, Socio Saliente y Socio Entrante. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación vigente del socio, las mismas que deben estar notariadas. • Copia del Certificado de no adeudar en el GADM del Cantón Chambo, adquirir en la Tesorería Municipal. • Licencia del tipo que la modalidad requiera; vigente; debe poseer puntos. • Copia de la Licencia de conducir.

		<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula Vehicular vigente y Pago anual. <p>Para los vehículos que ingresan a la Compañía o Cooperativa deben presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vehículo debe estar homologado, dentro de la vida útil y libre de gravamen que impida la transferencia de dominio. <p>Si no ha sido matriculado el Vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de factura certificada por la casa comercial. • Si el vehículo no está a nombre del socio, copia notariada de la carta de compra-venta legible y a color; registrada en el SRI y pagado el impuesto. • Si el vehículo ha pertenecido a otra operadora adjuntar resolución de Deshabilitación de unidad o vehículo. <p>Para el caso vehículos de la clase automóvil, camioneta, camión, tracto camión y volqueta, con año de fabricación menor o igual al año 2010 que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio público o comercial, deberán presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de aprobación de Revisión Técnica Vehicular (RTV), y la certificación de que el modelo ya no está en producción emitido por el representante legal de la marca en el Ecuador.
5	Operadoras	<p>Las Compañías o Cooperativas de Transporte deben proveer a los socios los siguientes requisitos para continuar con el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento que se encuentre registrado en la Superintendencia de Compañías o en el Registro Mercantil o Registro de la Propiedad (para

		<p>Compañías) o Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las Cooperativas, copias de actas de aceptación certificadas por el secretario de la operadora de Transporte. • Certificado de socio activo por parte de la operadora. • Certificado de cada socio de no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo (fuerzas armadas y policía Nacional), vigilantes (Comisión de Tránsito del Ecuador), autoridades o empleados civiles que trabajan en los organismos relacionados con el tránsito y el transporte terrestre (historial laboral del IESS). • Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado a los últimos 6 meses.
6	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<p>Una vez entregado todos los requisitos por parte del usuario, revisa minuciosamente cada documento en un plazo de 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa las fechas de los documentos y el formulario presentado, devuelve los documentos de identificación. • En caso que no presenten todos los requisitos devuelve todos los documentos y anula el formulario de solicitud. (Archivando el Proceso)
7	Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Si el socio de la Compañía o Cooperativa no entrega la documentación completa debe acercarse nuevamente al departamento de Títulos Habilitantes y realizar nuevamente el procedimiento detallado anteriormente.
8	Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Calcula el tiempo de entrega del Trámite.

		<ul style="list-style-type: none"> • Valida la documentación del socio y expedirá el Título Habilitante para el Cambio de Socio y Vehículo.
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el trámite sea ejecutado por una tercera persona deberá presentar un poder especial inscrito por el representante legal, en el que se detalle el nombre completo y número de cédula de ciudadanía del apoderado. • Las compañías en caso de no poseer licencia o estar inhabilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer con licencia del tipo que la modalidad requiera, legalizado en el Ministerio del Trabajo y Aviso de Entrada o Historia Laboral del IESS 		

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.13.8.1 Documentos requeridos para el cambio de socio y vehículo

Tabla 21-4: Documentos requeridos para el Cambio de Socio y Vehículo

N.º	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
1	Formulario de solicitud	Original	Departamento de Títulos Habilitantes.
2	Certificado de no adeudar al GADM del cantón Chambo	Original	Tesorería del GADM Cantón Chambo.
3	Renuncia Voluntaria a la Compañía o Cooperativa	Copia	Secretario de la Operadora

Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.14 Recursos necesarios de todos los Procesos de Títulos Habilitantes y Acciones de Mejora

Tabla 22-4: Recursos y Acciones de Mejora Continua










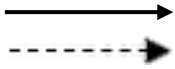
RECURSOS	ACCIONES DE MEJORA
FÍSICOS	
Edificios e Instalaciones <ul style="list-style-type: none"> • Edificios de Oficina Mobiliario y Equipos de Oficina <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Impresoras • Escritorios • Teléfonos Equipos Tangibles <ul style="list-style-type: none"> • Hardware • Servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de las instalaciones de la Unidad. • Mantenimientos de los Equipos de Oficina • Mantenimiento preventivo de Hardware • Mantenimiento de los equipos de vigilancia.
Equipamiento para Emergencias <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas contra incendios 	
Equipamiento de Seguridad <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de monitoreo • Cámaras • Sistemas de vigilancia • Control de acceso y alarmas. 	
TALENTO HUMANO	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Técnico y Administrativo del departamento de Títulos Habilitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los buzones de sugerencias para que los usuarios puedan presentar quejas, sugerencias o felicitaciones para la Unidad. • Instalar calificadores de servicios
TECNOLÓGICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft office • Tics 	
FINANCIEROS	
<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de la UTMTTTSV GAD Chambo 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y ejecución de los servicios de recaudación de la Unidad. • Administrar de forma eficiente el efectivo de la caja. • Personal Capacitado.

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15 Diagramas de Flujo del Manual de Procesos

4.15.1 Simbología para el Diagrama de Flujo

Tabla 23-4: Simbología para Diagramas de Flujo de Procesos

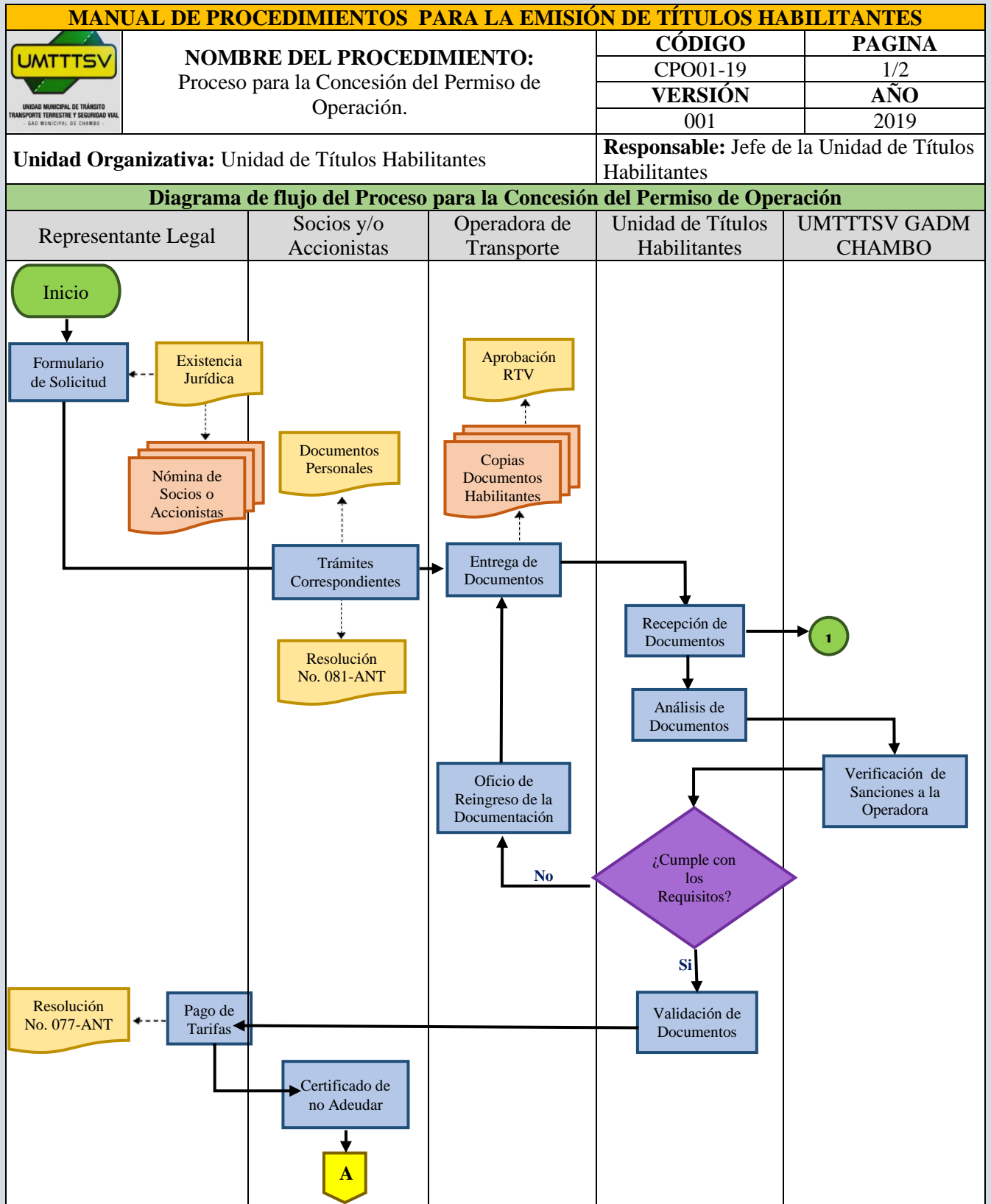
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Si" - "No".		Documento: Documento utilizando en el proceso
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección/Firma: Aplicado en aquellas tareas que requieren supervisión.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Archivo: Se refiere para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Conector Externo: Representa el enlace en hojas diferentes de un proceso		Líneas de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso

Fuente: Manene, Luis. Los Diagramas de Flujo, 2013

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.2 Diagrama de flujo del proceso para la concesión del permiso de operación

Tabla 24-4: Diagrama de Flujo Concesión del Permiso de Operación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para la Concesión del Permiso de Operación.

CÓDIGO

CPO01-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

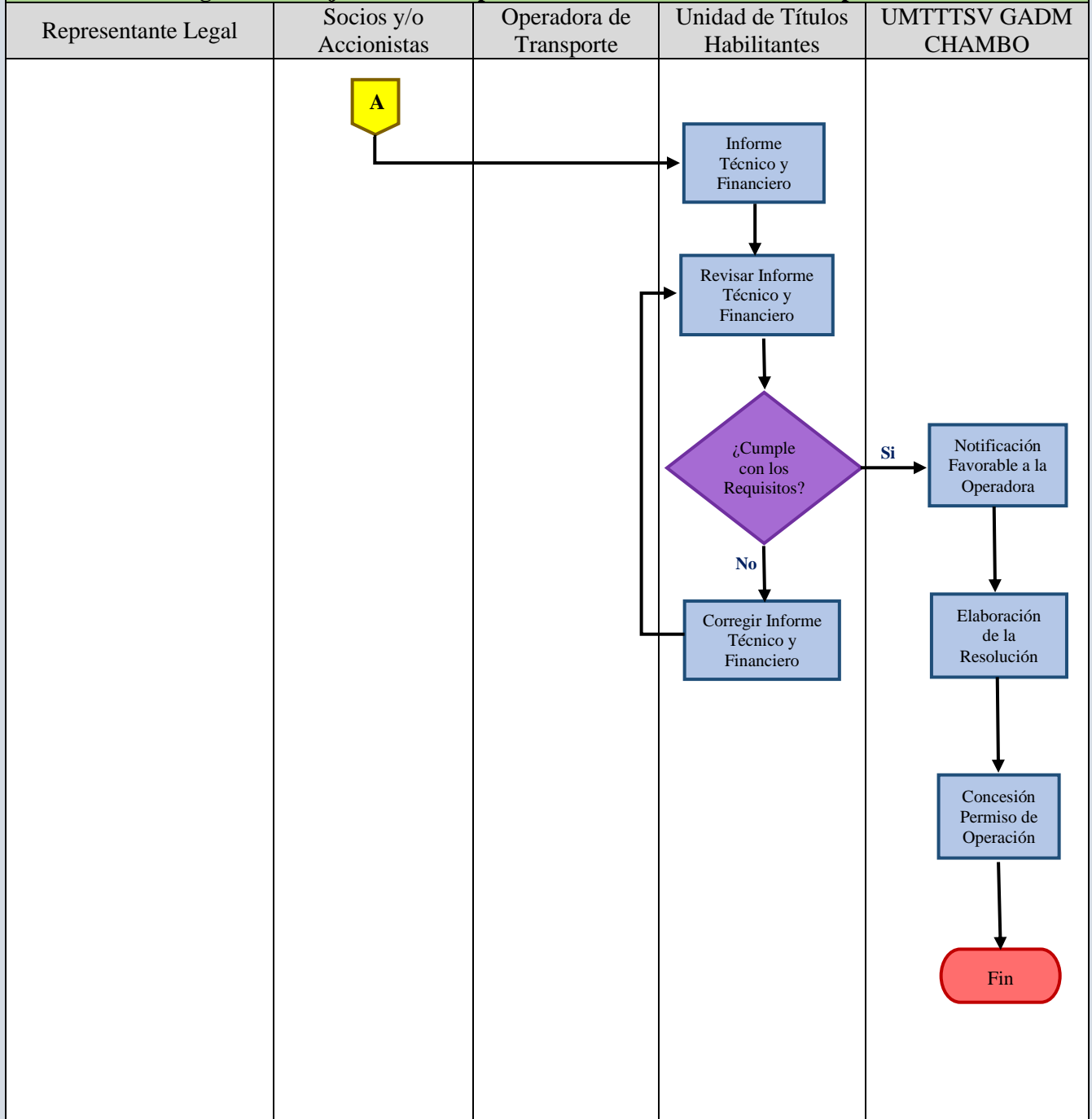
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para la Concesión del Permiso de Operación

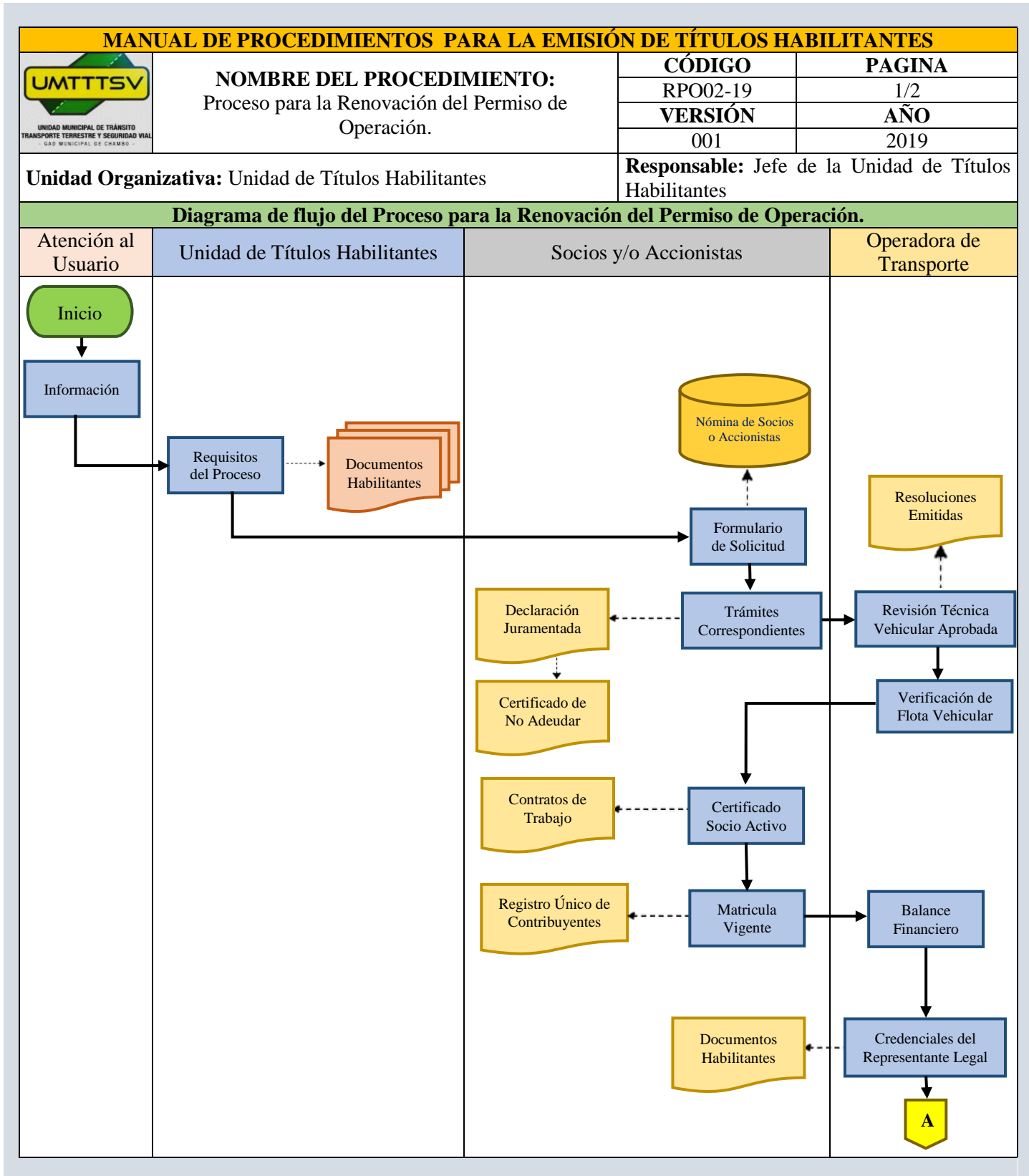


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

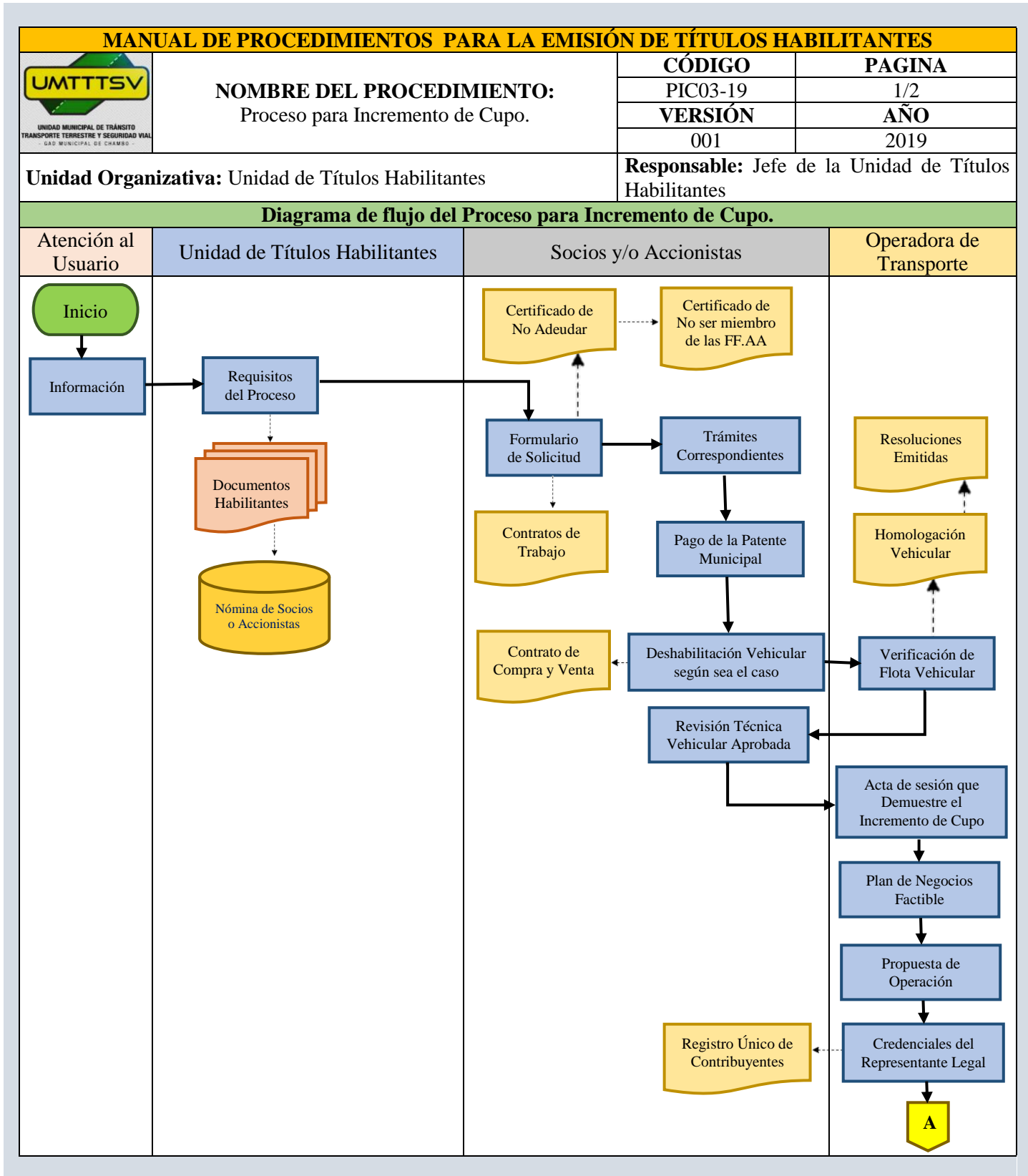
4.15.3 Diagrama de flujo del Proceso para la Renovación del Permiso de Operación

Tabla 25-4: Diagrama de flujo Renovación del Permiso de Operación



4.15.4 Diagrama de flujo del Proceso para Incremento de Cupo

Tabla 26-4: Diagrama de flujo del Proceso para Incremento de Cupo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Incremento de Cupo.

CÓDIGO

PIC03-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

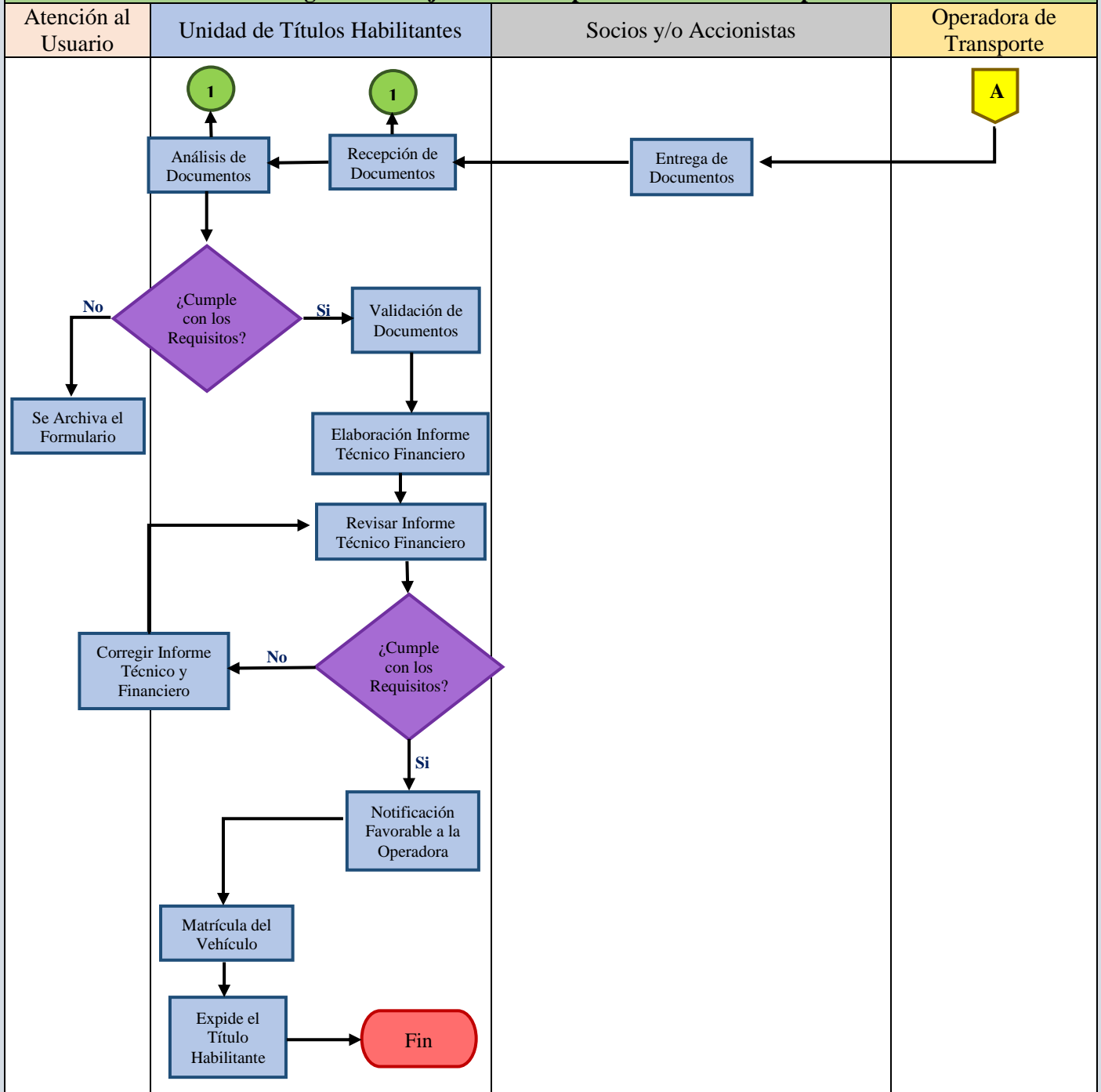
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Incremento de Cupo.

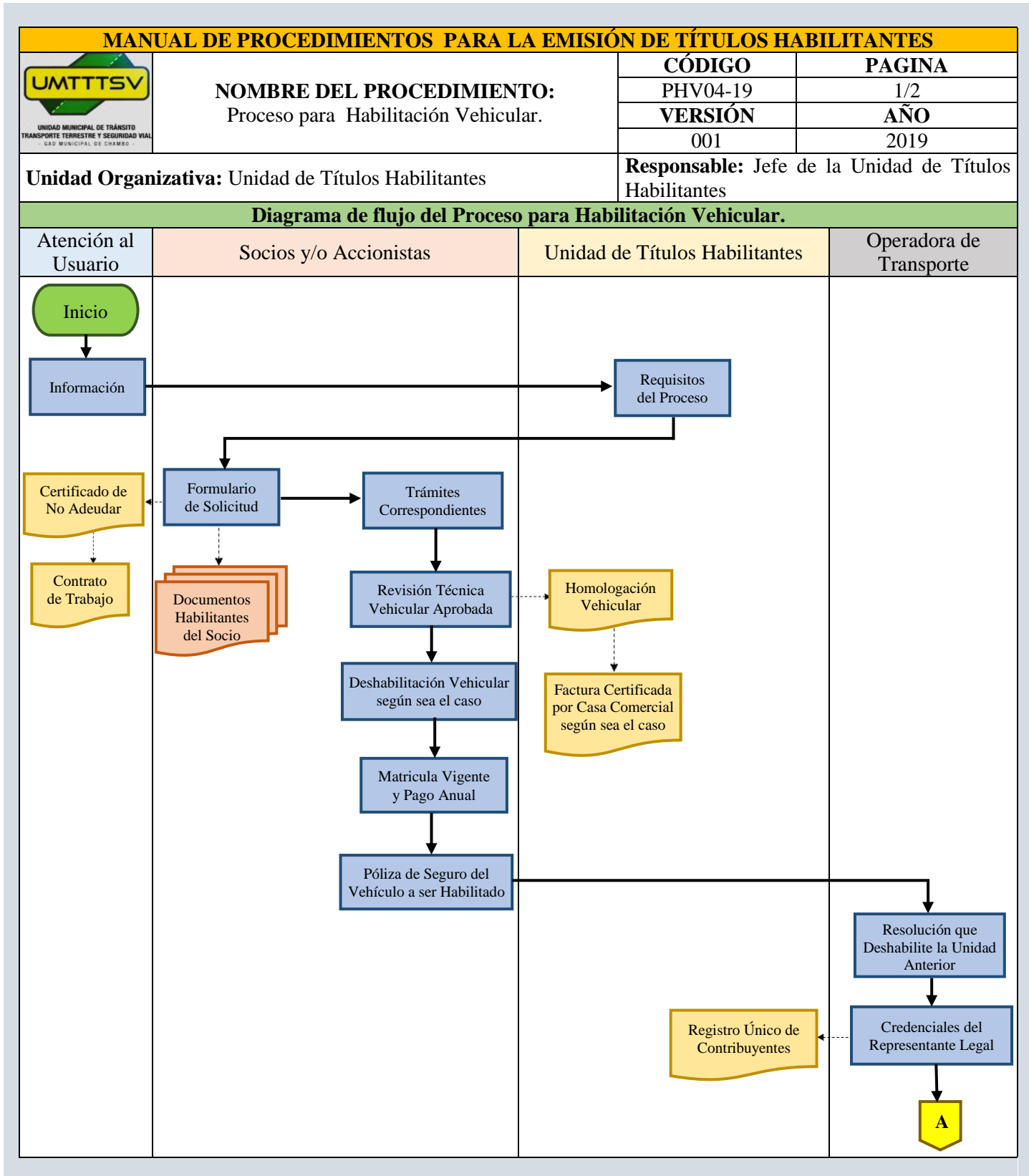


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.5 Diagrama de flujo del Proceso para Habilitación Vehicular

Tabla 27-4: Diagrama de flujo del Proceso para Habilitación Vehicular



Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Habilitación Vehicular.

CÓDIGO

PHV04-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

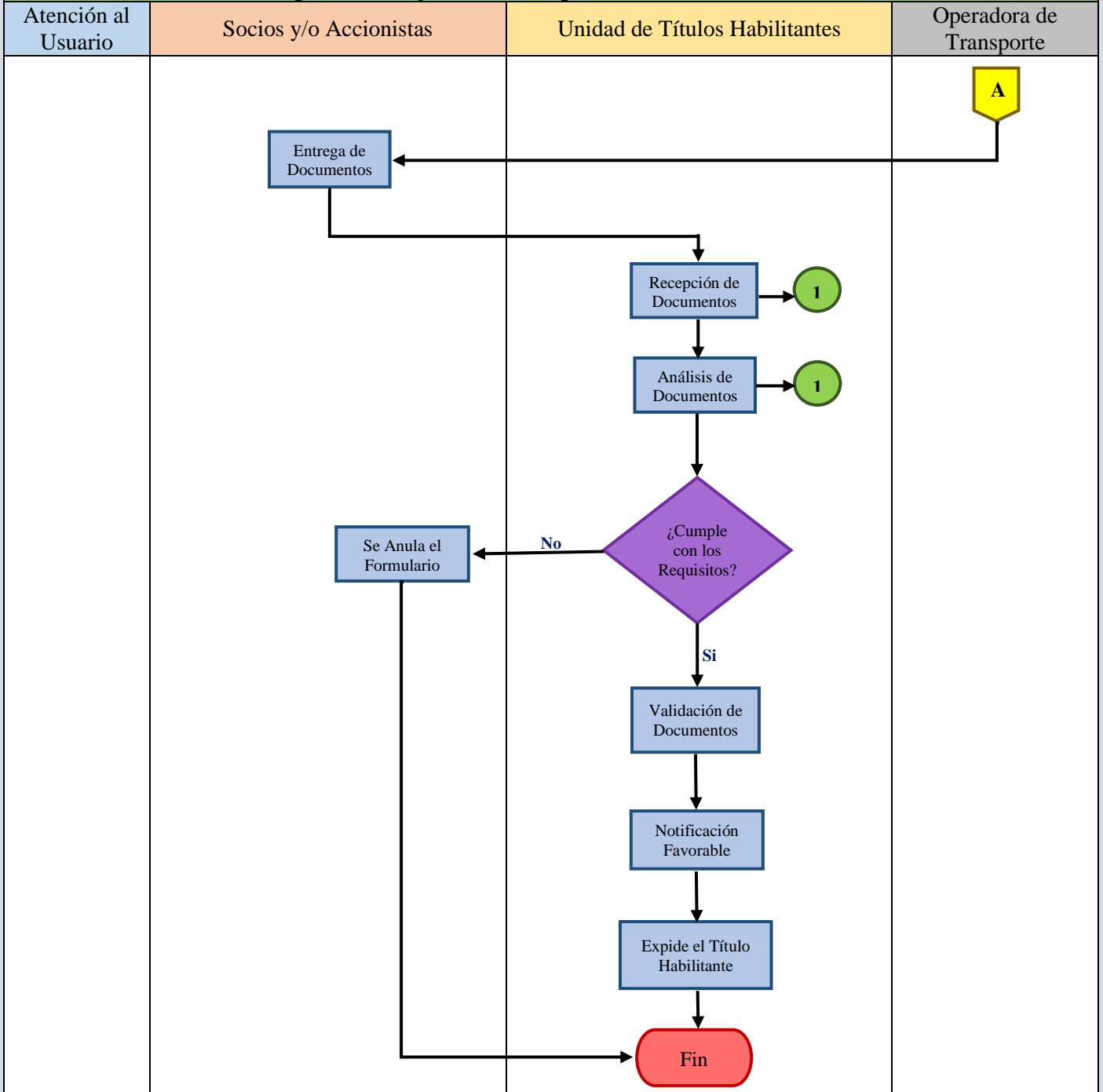
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Habilitación Vehicular.

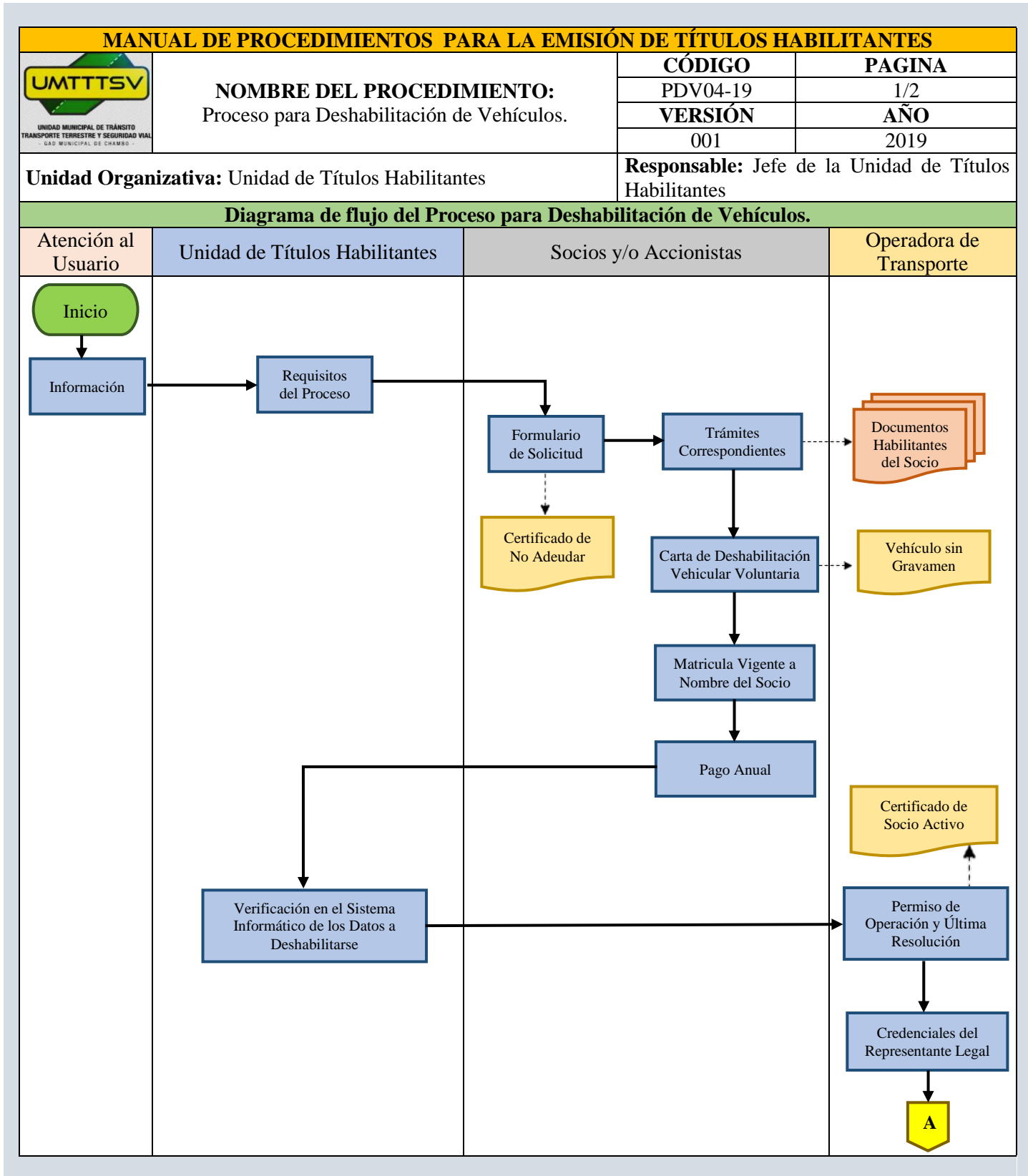


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.6 Diagrama de flujo del Proceso para Deshabilitación de Vehículos

Tabla 28-4: Diagrama de flujo del Proceso para Deshabilitación de Vehículos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Deshabilitación de Vehículos.

CÓDIGO

PDV04-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

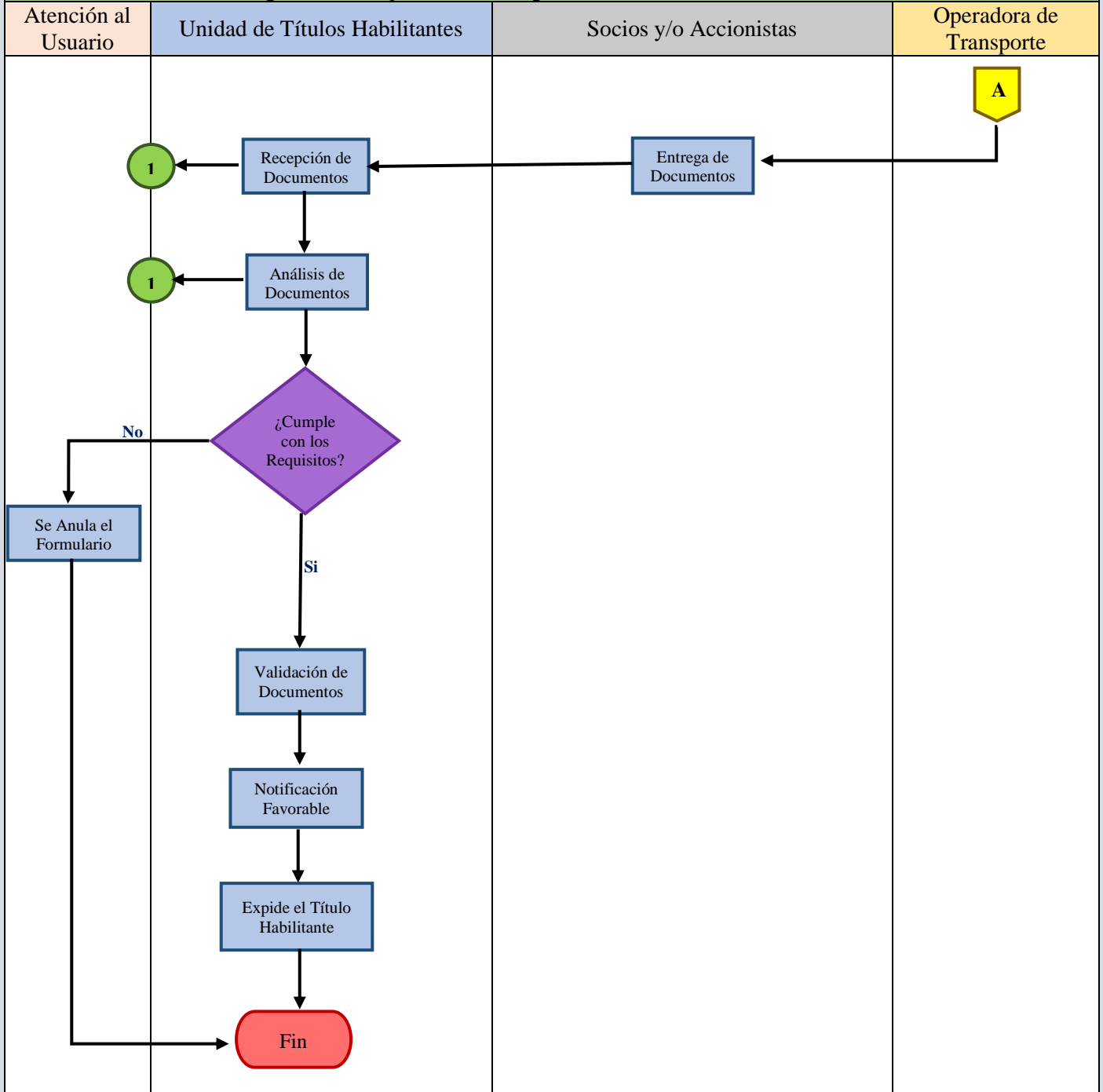
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Deshabilitación de Vehículos.

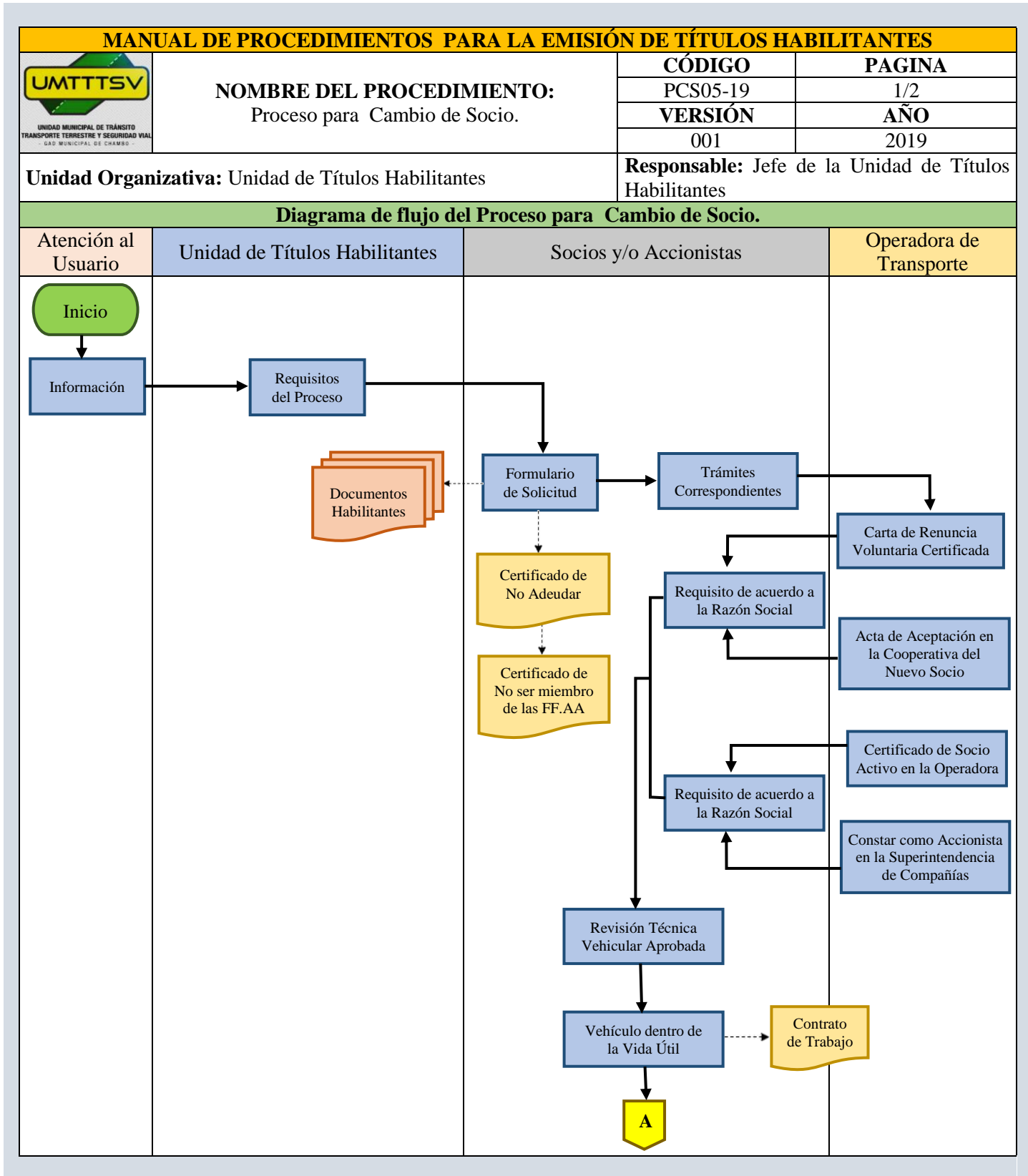


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.7 Diagrama de flujo del proceso para cambio de socio

Tabla 29-4: Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Cambio de Socio.

CÓDIGO

PCS05-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

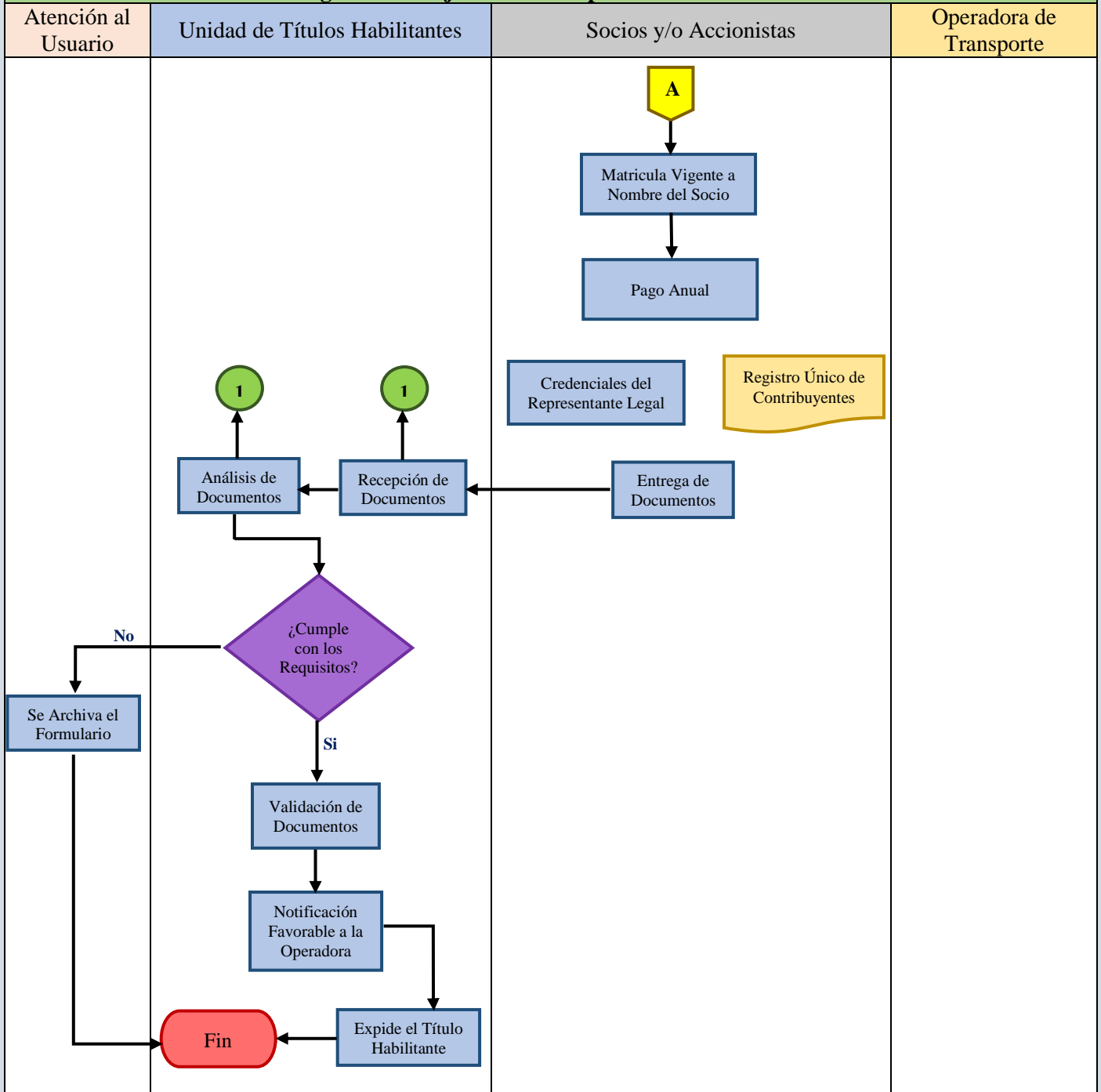
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio.

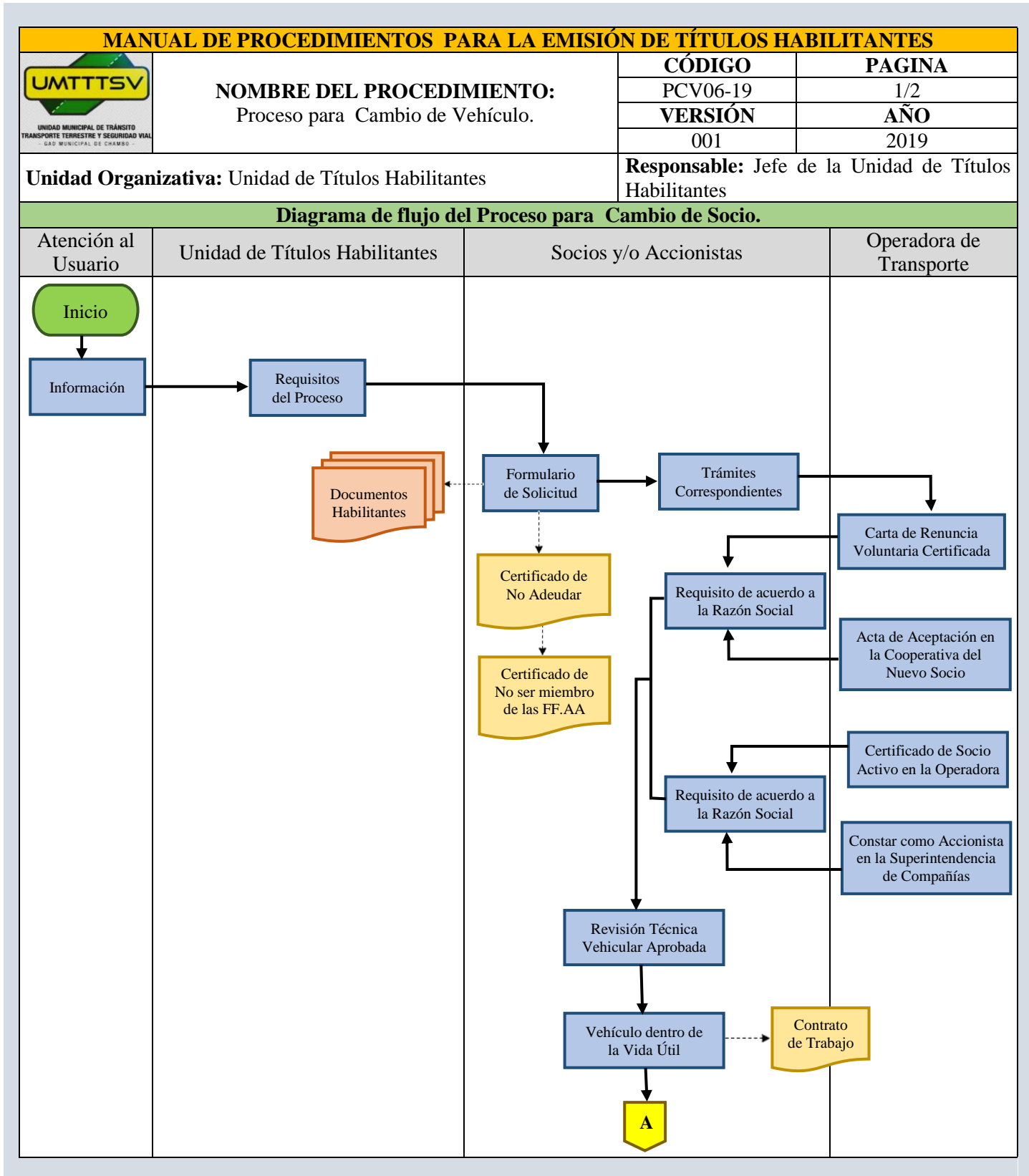


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.8 Diagrama de flujo del proceso para cambio de vehículo

Tabla 30-4: Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Vehículo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Cambio de Vehículo.

CÓDIGO

PCS05-19

VERSIÓN

001

PAGINA

2/2

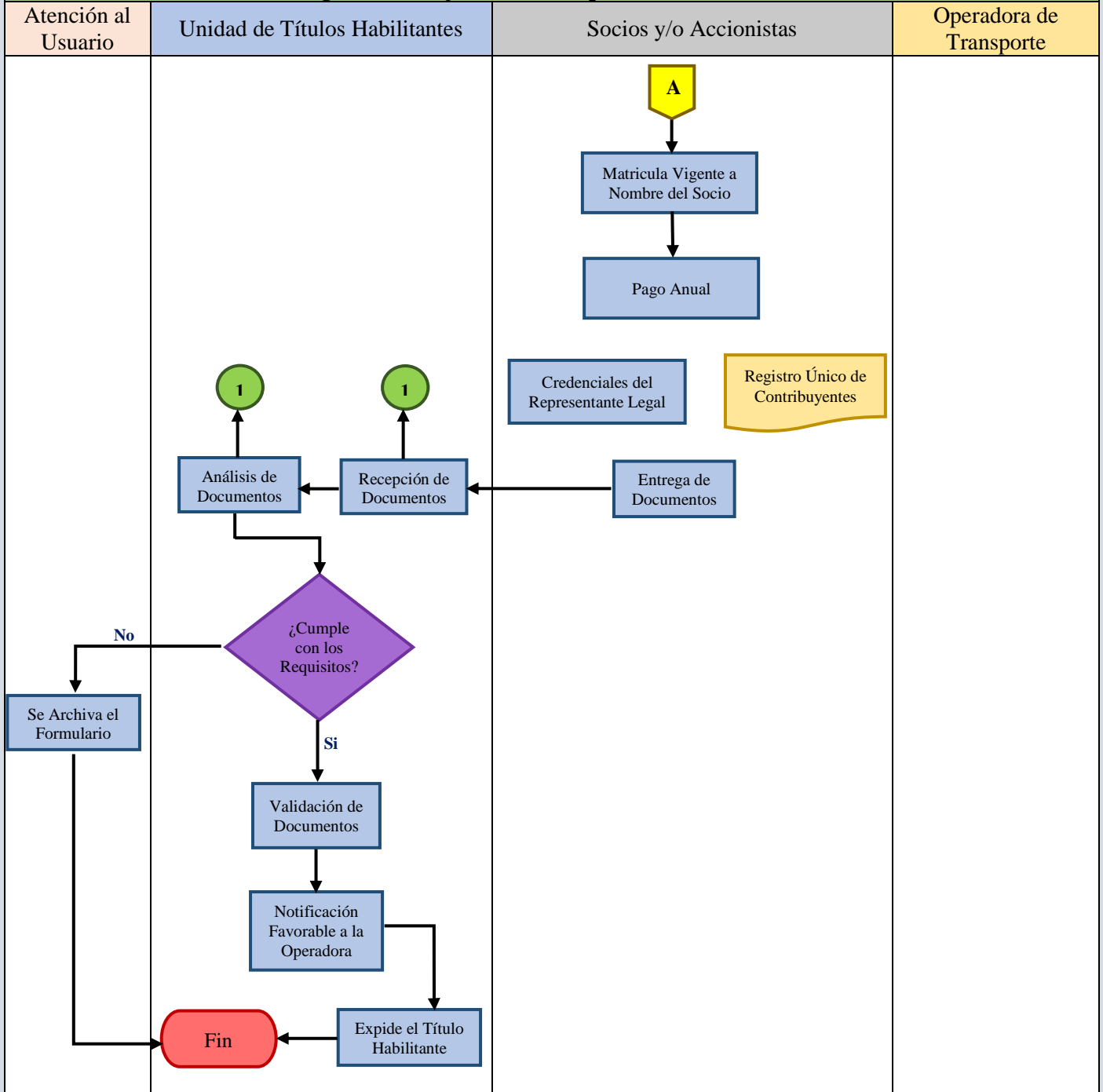
AÑO

2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio.

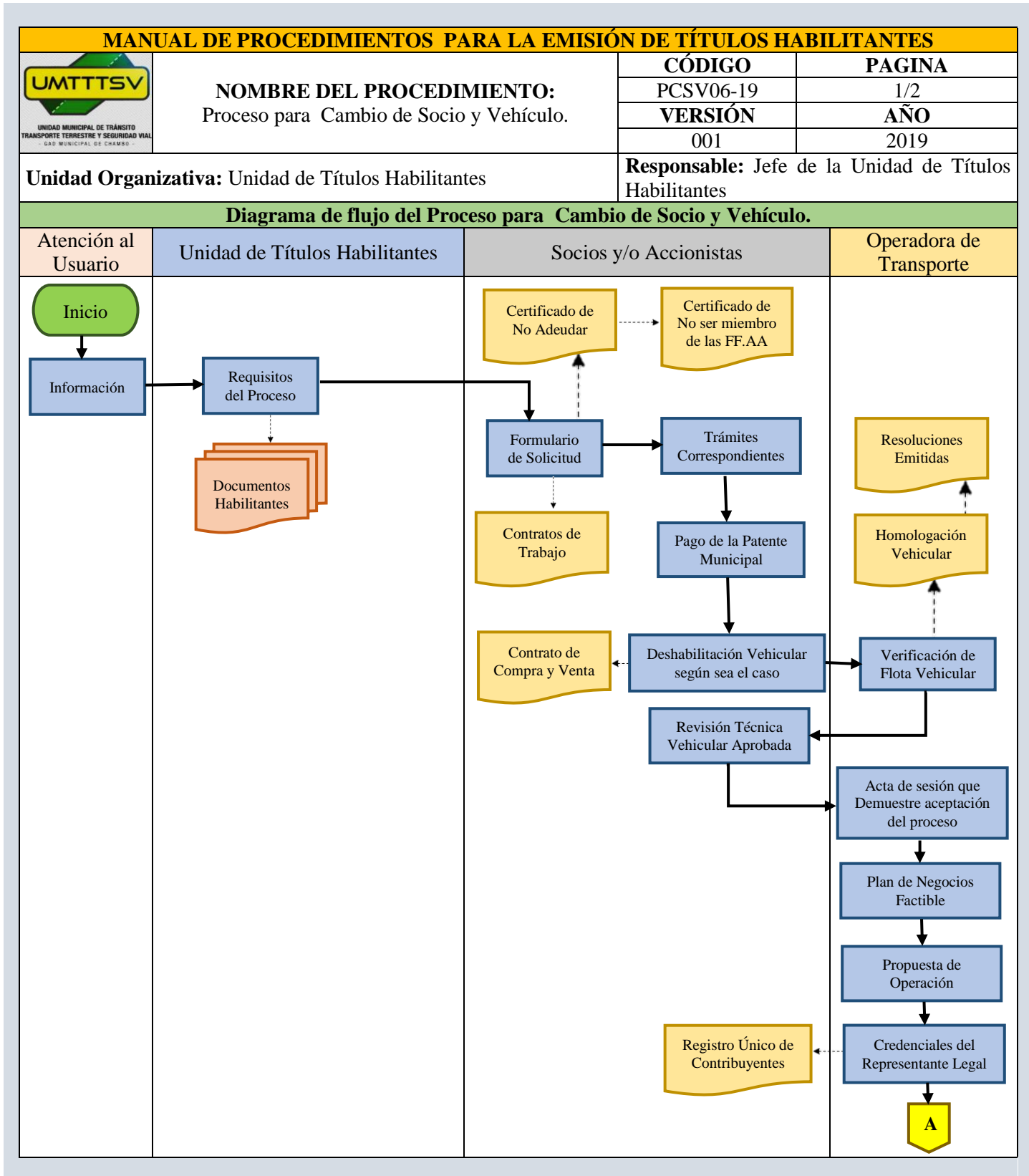


Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.15.9 Diagrama de flujo del proceso para cambio de socio y vehículo

Tabla 31-4: Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio y Vehículo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES



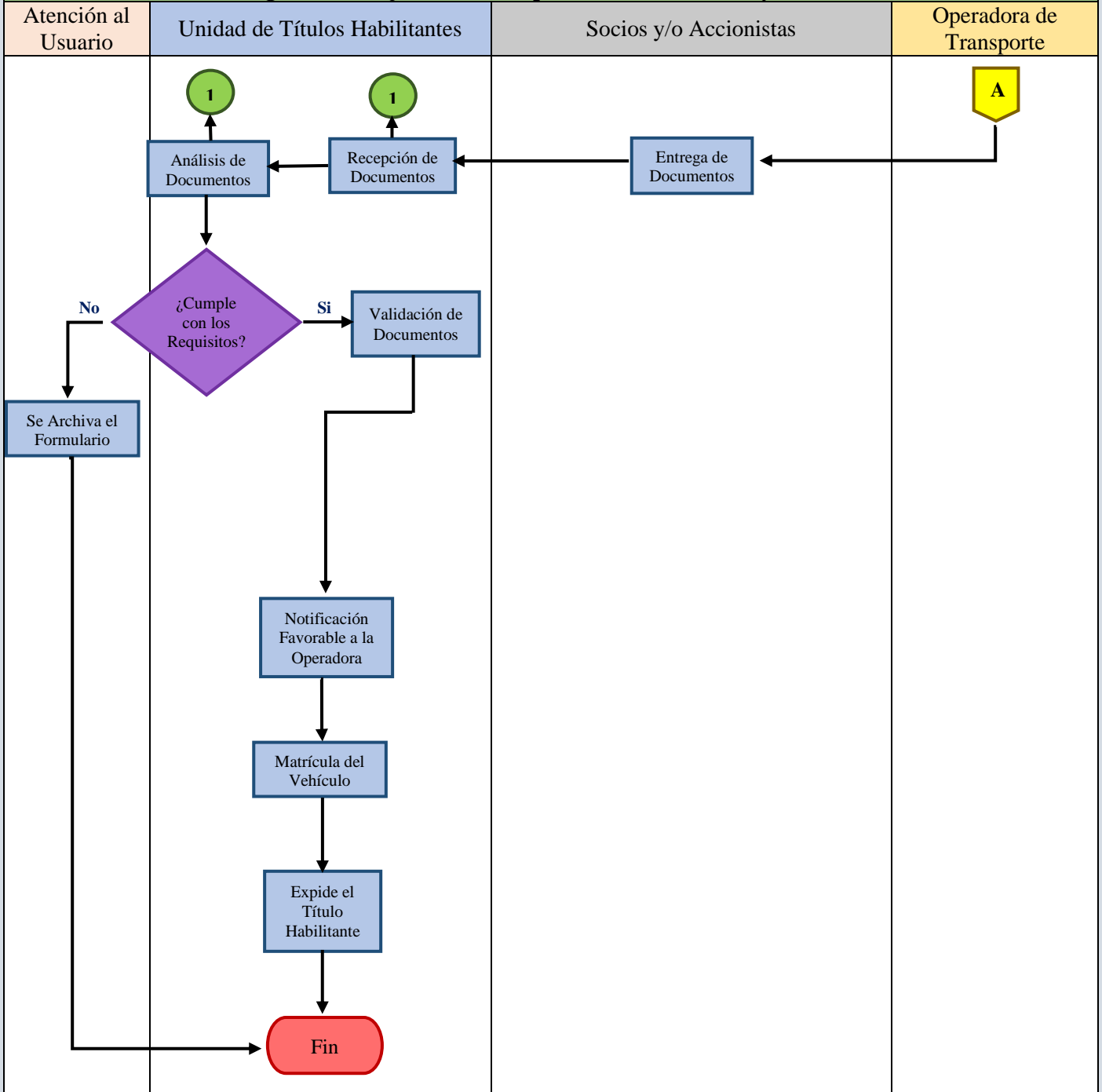
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Proceso para Cambio de Socio y Vehículo.

CÓDIGO	PAGINA
PCSV06-19	2/2
VERSIÓN	AÑO
001	2019

Unidad Organizativa: Unidad de Títulos Habilitantes

Responsable: Jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

Diagrama de flujo del Proceso para Cambio de Socio y Vehículo.



Fuente: (Resolución 117-DIR-2015-ANT, 2016)

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

4.16 Políticas del manual de procesos

- a) El responsable de la Unidad de Títulos Habilitantes asume el compromiso del control de Calidad de Servicio hacia los Usuarios, la correcta aplicación de este Manual de procesos.
- b) Brindar trato justo y esmerado a todos los usuarios en sus llamadas, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la Institución es al servicio del Cantón Chambo.
- c) La Unidad de Títulos Habilitantes se compromete a elaborar todos los Trámites de Títulos Habilitantes orientados a la satisfacción de los Usuarios, en un marco de mejora continua en todos los procesos que la Unidad emite, permitiendo a la Institución ser más productiva y eficiente.
- d) Establecer los principios para el funcionamiento eficaz y eficiente para el control del Manual de Procesos que contribuya al logro de los objetivos.
- e) Cumplir con la Normativa aplicables.
- f) Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
- g) Crear un buen ambiente de trabajo ampliando la formación del Talento Humano.
- h) Integridad del Personal como expresión de disciplina, orden, respeto amabilidad, honestidad y entusiasmo.
- i) Formar los principios de actuación para la prestación de servicios de calidad, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.
- j) Conocimiento de todas las funciones que el puesto lo implica.

4.17 Glosario del Manual de Procesos

Tabla 32-4: Abreviaturas para el Manual de Procesos

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
CPO	Concesión del Permiso de Operación
PCS	Proceso Cambio de Socio
PCSV	Proceso Cambio de Socio y Vehículo
PCV	Proceso Cambio de Vehículo
PIC	Proceso Incremento de Cupo
PDV	Proceso Deshabilitación Vehicular
PHV	Proceso Habilitación Vehicular
RPO	Renovación del Permiso de Operación

Elaborado por: Daquilema, B. 2019

B

Balance Financiero

Son aquellas actividades que generan ganancias incluyen ventas y gastos los mismos que representa el balance, las cantidades, los activos y pasivos de una Compañía o Cooperativa.

C

Certificado de no pertenecer a la Fuerza Pública

Es aquel documento necesario para ingresar en calidad de Socios o accionistas a una operadora de transporte, esto aplica a las Fuerzas Armadas o Policía Nacional.

Certificado de Socio Activo

Documento que lo otorga la Superintendencia de Compañías en la que concede la información o certificados permitidos por la Constitución o la Ley.

D

Declaración Juramentada

Documento mediante el cual la persona declara ante las Autoridades administrativas o judiciales la veracidad de cualquier hecho asumiendo responsabilidad legal de lo declarado.

G

Gravamen Vehicular

Documento en el cual se detalla las características del vehículo se especifica si tiene o no alguna Reserva de Domino (compra a crédito), Garantía Comercial, Prohibición de Gravar y enajenar dispuesto por alguna autoridad o cualquier otro impedimento para matricular el vehículo o Cambiar de propietario.

H

Homologación Vehicular

La Homologación vehicular es la certificación que se realiza al modelo y a la versión del vehículo destinado a la prestación de servicio de transporte el mismo que debe cumplir con las normas técnicas determinadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y leyes vigentes.

M

Matricula Vehicular

Documento que indica las características del vehículo y los datos del propietario, el mismo que debe ser renovado cada cuatro años.

O**Otorgar**

Autorización que se concede sobre un cierto asunto debe haber una autoridad involucrada para la gestión de las mismas.

P**Plan de Negocios**

Declaración formal de un conjunto de metas u objetivos de una idea Empresarial, Compañías o Cooperativas que se constituye como fase de proyección y evaluación.

Plazo

Es el tiempo legal establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

Patente Municipal

Es un pago anual de impuestos que se lo aplica a las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, con establecimiento en la jurisdicción municipal metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Políticas

Son principios, reglas o directrices que una Empresa o Institución deben cumplir sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos su Talento Humano.

R**Reglamento**

Documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de los miembros estableciendo bases para no crear conflictos.

Representante Legal

Es la persona que actúa a nombre de la Empresa o Institución para realizar diversos trámites, puede asumir compromisos y tomar decisiones que sean atribuidas a la Institución como persona jurídica.

Resoluciones

Son medidas que no se han convertido en Leyes es usado para aprobar o desaprobar poderes específicos.

Revisión Vehicular

Son conjunto de inspecciones que se le realiza al vehículo garantizando las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos basadas en los criterios de diseño y fabricación de los mismos. Además, permite comprobar que cumplan con la normativa técnica y que mantengan un nivel de emisiones contaminantes que no supere los límites máximos establecidos en la normativa vigente: INEN 2202, INEN 2203, INEN 2204, INEN 2205, INEN 2207, INEN 2349.

Registro Único de Contribuyente (RUC)

Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines arancelarios y proporcionar esta información a la Administración Tributaria.

S

Supervisión

Atención o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad.

Sistema Público de Para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT)

Es un rubro que está incluido en el valor de la matricula vehicular sustituyó al SOAT, de acuerdo a la Reforma a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial pagan todos los vehículos a motor sean de propiedad pública o privada.

T

Término

El termino es un momento medible por cualquier unidad de tiempo puede ser inicial o final.

V

Validar Es la comprobación de que un documento este bien conformado de una forma legal y consistente.

CONCLUSIONES

- A través de la investigación de campo (entrevista al jefe de la Unidad de títulos habilitantes, encuestas a los socios y/o accionistas de las operadoras de transporte y fichas de observación) se puede concluir, que los títulos habilitantes conferidos de acuerdo al ámbito de competencia y jurisdicción por parte de la Unidad de Títulos Habilitantes del GADM CHAMBO se sintetiza en 8 procesos, de los cuales el 49% de tramites sumandos corresponden a 3 procesos que se realizan con frecuencia que son Habilitación de vehículo, Des habilitación de vehículo y Renovación del permiso de operación, por otra parte se obtuvo información destallada sobre la atención al usuario calificándola como deficiente, lo cual refleja desinformación de los procesos al momento de realizar un trámite ya que alrededor del 78% consideran la atención prestada como regular o mala y para finalizar, en lo referente a tiempos de espera los tramites se demoran más de 5 días en la mayoría de casos ya sea por factores internos o externos a la unidad de títulos habilitantes, dicho esto se planteó diversos escenarios en el transcurso de la investigación que ayuden a mitigar los efectos negativos al momento de prestar dichos servicios.
- Mediante el análisis de la normativa legal vigente (Ley Orgánica y Reglamento de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito como la 117 para el procedimiento de Títulos Habilitantes, 056-DIR-2017 de las funciones y directrices para los Jefes de las Unidades de Tránsito, 012- DIR- 2017 tarifas de los Títulos Habilitantes, 077-DIR-2017-ANT Cuadro Tarifario 2018 y Ordenanzas emitidas por el GADM CHAMBO respecto al transporte) se identificó y documento los parámetros y requisitos clave que deben llevarse a cabo y que son necesarios durante los procesos de emisión de títulos habilitantes ya que manejar información adecuada y correcta dentro de la unidad es un recurso necesario y estratégico para la toma de decisiones.
- Se desarrolló la propuesta de manual de procesos para la emisión de Títulos Habilitantes concluyendo que es viable, ya que será de gran utilidad, debido a que en él se detallan y se explican las actividades y procedimientos que se llevan a cabo actualmente, así como las acciones que se pretenden realizar e implementar, sistematizando experiencias y conocimientos adquiridos durante la investigación con el fin de hacerlos fácilmente transmisibles durante la aplicación del manual, logrando estandarizar los procesos, constituyéndose en un instrumento de formación para autoridades y colaboradores, para así poder cumplir con el propósito de la Unidad de Títulos Habilitantes de brindar un servicio de calidad, rápido, eficaz y eficiente, además de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Socios y/o Accionistas de las Operadoras de Transporte Comercial), cumpliendo de esta manera con el último objetivo de la presente investigación.

RECOMENDACIONES

- La autoridad de la Unidad de Títulos Habilitantes deberá aprobar la propuesta del Manual de Procesos, lo que lograra una mejor efectividad en los diferentes trámites que ofrecen la Unidad para emitir un Título Habilitante que solicitan los usuarios, de manera que se logre una optimización en los tiempos de entrega y mejoren la calidad de servicio.
- Promocionar a los involucrados como son el Talento Humano de la Unidad y a los Socios de las Compañías o Cooperativa la retroalimentación de las políticas, decretos, reglamentos y resoluciones específicas de Títulos Habilitantes para lograr un enfoque de mejora continua y cumplimiento de la normativa establecida.
- Realizar actualizaciones del Manual de Procesos de acuerdo a las resoluciones que emita el órgano rector de manera que no se convierta en una herramienta obsoleta.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito. (2013).** *Resolución 110-DIR-2013-ANT Manual de requisitos para la emisión de Títulos Habilitantes.* Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2013/file/1600-resolucin-n-110-dir-2013-ant>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2016).** *Resolución 117-DIR-2015-ANT: Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la emisión de Títulos Habilitantes.* Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2015/resoluciones-de-directorio/file/3467-resolucion-no-117-dir-2015-ant-reglamento-de-procedimientos-y-requisitos-par-emision-de-titulos-habilitantes>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017).** *Reglamento de Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial .* Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/LOTAIP_05_REGLAMENTO-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf
- Consejo Nacional de Competencias. (2012).** *Resoluciones Consejo Nacional de Competencias .* Obtenido de: <http://www.competencias.gob.ec/resolución/>
- Consejo Nacional de Competencias. (2015).** *Resolución 003-CNC: Consejo Nacional de Competencias Asignación de Modelos de Gestión.* Obtenido de: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/03NOR2015-RESOLUCIONCNC03.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias. (2012).** *Resolución N° 006-CNC-2012: Transferencias de Competencias de Tránsito .* Obtenido de: <http://www.emov.gob.ec/sites/default/files/2014%20s2.%29%20cnc.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Chambo. (2015).** *Ordenanza de creacio de la Unidad Tecnica y de Control de transporte terrestre y seguridad Vial.* Obtenido de <https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/images/CreacionTTerrestreV.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Chambo Municipal Cantòn Chambo. (2019).** *Chambo Alcaldia.* Obtenido de <https://www.gobiernodechambo.gob.ec/chambo/index.php/mision>
- ISO 9001. (2015).** *Sistemas de Gestion de la Calidad.* Obtenido de: <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>

- Kiocera. (2017).** *KPI e Indicadores de Procesos* . Obtenido de:
<https://smarterworkspaces.kiocera.es/blog/kpi-indicadores-de-procesos/>
- MILENIO. (2014).** *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes (Ira. parte)* . Obtenido de: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Naranjo, C. (2015).** *Naturaleza jurídica del Cooperativismo* . Obtenido de:
<https://www.derechoecuador.com/concepto>
- Ñaupas, H. (2014).** *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Perú: Ediciones de la U
- Peréz J. (2015).** *Definición de propuesta*. Obtenido de: <https://definicion.de/propuesta/>
- Peréz, J. (2013).** *Definición de manual de usuario*. Obtenido de: <https://definicion.de/manual-de-usuario/>
- Peréz, J. (2014).** *Observatorio de la economía Latinoamericana*. Obtenido de:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Sánchez E. (2014).** *El concepto de diseño* . Obtenido de:
http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/insigne/resources/LocalContent/40/2/Art_2.pdf



ANEXOS



Anexo A: Guía de Entrevista al jefe de la Unidad de Títulos Habilitantes

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DE LA UNIDAD

Luego de presentarle un cordial saludo, la presente entrevista tiene como fin conocer la situación actual y los aspectos más relevantes de la Unidad de Títulos Habilitantes, de manera que sirva de ayuda para la realizar el diseño del Manual de Procesos para la emisión de títulos habilitantes.

Responsables: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Departamento / Área: _____

Fecha: _____

Preguntas:

1. ¿Qué servicios o trámites brinda la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial GAD Chambo?
2. ¿Qué tiempo trabaja en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad?
3. ¿Existen procedimientos de control interno que evalué la Unidad?
4. ¿En el momento que ingreso a la Institución se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban hacer sus funciones?
5. ¿Cuáles son los reglamentos actuales que deben cumplir para obtener un permiso de operación?
6. ¿Se da cumplimiento a los requisitos que se demanda al emitir un título habilitante?
7. ¿En la actualidad como se realiza la emisión de los Títulos Habilitantes?
8. ¿Cree necesario el diseño de un Manual de Procesos para la emisión de Títulos Habilitantes?
9. ¿Considera usted que con la aplicación de un manual de procesos, contribuirá a mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?
10. ¿Si se realiza el diseño de un manual de procesos para la emisión de títulos habilitantes, estaría en disposición de aplicarlo?

Anexo B: Encuesta dirigida a los Usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
ENCUESTA**



Encuesta: Dirigida a los usuarios de la Unidad de Títulos Habilitantes del Cantón Chambo.

Objetivo: Conocer la situación actual del servicio que ofrece la Unidad de Títulos Habilitantes del Cantón Chambo, desde la perspectiva de los usuarios que hacen uso del mismo.

Nombre de la Cooperativa/Compañía: _____

Fecha: _____

N° de Encuesta: _____

Instrucciones: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad, marque con una X según corresponda.

Cuestionario:

¿Considera usted que la atención prestada por el departamento de Títulos Habilitantes es?

Excelente

Regular

Mala

¿Cree usted que el tiempo que utiliza el funcionario del departamento de Títulos Habilitantes para otorgar el permiso de operación es?

Rápido

Moderado

Con demora

¿El departamento de Títulos Habilitantes da a conocer los requisitos y cada uno de los pasos que debe realizar para obtener cualquier tipo de trámite de Títulos Habilitantes?

Sí

No

¿Con que frecuencia se acerca al departamento de Títulos Habilitantes para realizar algún trámite?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>

¿Qué tipo de trámite se acerca a realizar en la Unidad?

Obtención del permiso de operación	<input type="checkbox"/>
Renovación del permiso de operación	<input type="checkbox"/>
Suscripción del contrato de operación	<input type="checkbox"/>
Renovación del contrato de operación	<input type="checkbox"/>
Incremento de cupo	<input type="checkbox"/>
Habilitación del vehículo	<input type="checkbox"/>
Deshabilitación del vehículo	<input type="checkbox"/>
Cambio de socio	<input type="checkbox"/>
Cambio de vehículo	<input type="checkbox"/>

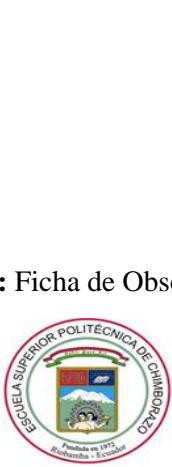
¿Qué tiempo debe esperar para que le entreguen el trámite realizado por usted en el Departamento de Títulos Habilitantes?

De 1 – 2 días	<input type="checkbox"/>
Entre 3 – 5 días	<input type="checkbox"/>
Entre 6 – 9 días	<input type="checkbox"/>
Más de 10 días	<input type="checkbox"/>

¿Cuándo acude a la Unidad para solicitar ayuda sobre algún problema en sus diferentes trámites de los permisos de operación encontró?

Solucionan su problema	<input type="checkbox"/>	No solucionan su problema	<input type="checkbox"/>
Lo llaman varios días	<input type="checkbox"/>		

Gracias por su Colaboración



Anexo C: Ficha de Observación

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
FICHA DE OBSERVACIÓN



1. Datos Informativos

Fecha	
Ciudad	
Institución	
Observador	

2. Recolección de Información



PARÁMETROS DE EVALUACIÓN	Personal del departamento
	Calidad de servicio
	Tiempos del Trámite
	Procesos de Títulos Habilitantes

NOMENCLATURA	ROP	Renovación del Permiso de Operación
	CS	Cambio de socio
	DV	Deshabilitación Vehicular
	HV	Habilitación Vehicular
	CV	Cambio de Vehículo
	IC	Incremento de cupo

2.1.. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	PARÁMETROS			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El jefe se presenta puntualmente a sus actividades				
El tono de voz al atender a un usuario es amable				
En la hora de almuerzo la Oficina se cierra				
El personal encargado demuestra dominio en el tema de Títulos Habilitantes				
Observaciones:				

2.2. CALIDAD DE SERVICIO	PARÁMETROS		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Pregunta el Propósito de la visita a la Unidad			
Se utiliza herramientas adecuadas para realizar un trámite de Título Habilitante			
El personal le proporciona dísticos de los tramites y sus requisitos necesarios para obtener un Título Habilitante			



Anexo D: Formato de Solicitud para la Concesión del Permiso de Operación

 UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO 			
FORMULARIO DE SOLICITUD PARA LA CONCESIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN PARA TRANSPORTE COMERCIAL			
DATOS DE LA SOLICITUD			
FECHA DE LA SOLICITUD			
_ _ / _ _ / _ _			
TIPO DE ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE			
COOPERATIVA <input type="checkbox"/>		COMPAÑÍA <input type="checkbox"/>	
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE			
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL			
DOMICILIO	PROVINCIA	CANTÓN	TELÉFONO
MODALIDAD DE TRANSPORTE			
CARGA MIXTA <input type="checkbox"/>	TAXI CONVENCIONAL <input type="checkbox"/>	CARGA PESADA <input type="checkbox"/>	
DATOS JURÍDICOS			
ACUERDO MINISTERIAL N° (Ministerio de Bienestar Social)		NÚMERO RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN
			_ _ / _ _ / _ _
RESOLUCIÓN DE CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA (Superintendencia de Compañías) N°		NÚMERO RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN
			_ _ / _ _ / _ _
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
CARGO	FECHA NOMBRAMIENTO	TIEMPO VIGENCIA	RUC Ó CÉDULA
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
TELÉFONO	FAX	E-MAIL	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL			

Anexo F: Formato de Solicitud para el Incremento de Cupo

UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO			
FORMULARIO DE SOLICITUD PARA INCREMENTO DE CUPO			
DATOS DE LA SOLICITUD			
FECHA DE LA SOLICITUD / /			
TIPO DE ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE			
COOPERATIVA	<input type="checkbox"/>	COMPAÑÍA	<input type="checkbox"/>
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE			
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL			
DOMICILIO	PROVINCIA	CANTÓN	TELÉFONO
DATOS JURÍDICOS			
ACUERDO MINISTERIAL N° (Ministerio de Bienestar Social)		NÚMERO RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN / /
RESOLUCIÓN DE CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA (Superintendencia de Compañías) N°		NÚMERO RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN / /
TIPO DE TRANSPORTE			
COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	PÚBLICO	<input type="checkbox"/>
MODALIDAD DE TRANSPORTE			
CARGA MIXTA	<input type="checkbox"/>	INTERPROVINCIAL	<input type="checkbox"/>
CARGA PESADA	<input type="checkbox"/>	INTRAPROVINCIAL	<input type="checkbox"/>
		TAXI CONVENCIONAL	<input type="checkbox"/>
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
CARGO	FECHA NOMBRAMIENTO	TIEMPO VIGENCIA	CÉDULA O RUC
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
TELÉFONO	FAX	E-MAIL	
<div style="border-top: 1px solid black; width: 100%; margin-top: 10px;"></div> FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL			



Anexo G: Formato de Solicitud para la Habilitación Vehicular

		UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO					
FORMULARIO DE SOLICITUD DE HABILITACION DE VEHICULOS							
DATOS DE LA SOLICITUD							
FECHA DE LA SOLICITUD / /							
TIPO DE ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE			COOPERATIVA		COMPañÍA		
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE							
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL					RUC		
DATOS DEL SOCIO HABILITADO							
CÉDULA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES		LICENCIA TIPO		
DATOS DEL VEHÍCULO A SER HABILITADO							
PLACA		MARCA		AÑO FABR.			
N° CHASIS		N° MOTOR		CILINDRAJ			
CARROCERIA- MARCA/MODELO(*)		CARROCERIA-AÑO FABRICACION (*)		MODALIDAD			
TIPO COMBUS.		N° PASAJ		N° EJES			
CAPAC. CARGA		TARA O PESO		ALTO			
LARGO		ANCHO		TIPO			
(*) Se aplica para el caso de buses, minibuses y microbuses nuevos							
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL							
CÉDULA		APELLIDOS		NOMBRES			
FIRMA							
FIRMA DEL SOCIO HABILITADO							
FIRMA							



Anexo H: Formato de Solicitud para la Deshabilitación Vehicular

	UNIDAD TECNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO				
FORMULARIO DE SOLICITUD DE DESHABILACIÓN DE VEHÍCULOS					
DATOS DE LA SOLICITUD					
FECHA DE LA SOLICITUD _ / _ / _					
TIPO DE ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE					
COOPERATIVA <input type="checkbox"/>		COMPAÑÍA <input type="checkbox"/>			
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE					
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL				RUC	
TELÉFONO		DIRECCIÓN		EMAIL	
TÍTULO HABILITANTE					
FECHA DE EMISIÓN			No. ÚLTIMA RESOLUCIÓN		
DATOS DEL SOCIO					
CÉDULA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	LICENCIA TIPO	
TELÉFONO		E-MAIL			
PROVINCIA	PARROQUIA	CANTÓN	DIRECCIÓN		
DATOS DEL VEHÍCULO DESHABILADO					
PLACA O VIN	MARCA	No. PASAJEROS	AÑO FABR.		
No. CHASIS	No. MOTOR	CILINDRAJE			
TIPO DE TRANSPORTE					
COMERCIAL <input type="checkbox"/>			PÚBLICO <input type="checkbox"/>		
MODALIDAD DE TRANSPORTE			MODALIDAD DE TRANSPORTE		
CARGA MIXTA <input type="checkbox"/>			INTRACANTONAL <input type="checkbox"/>		
TURISMO <input type="checkbox"/>			INTERPROVINCIAL <input type="checkbox"/>		
CARGA PESADA <input type="checkbox"/>					
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL					
CÉDULA	APELLIDOS		NOMBRES		
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL			FIRMA DEL SOCIO		

Anexo J: Formato de Solicitud Cambio de Vehículo

 UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO 		F-001	
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE VEHÍCULO			
DATOS DE LA SOLICITUD			
FECHA DE LA SOLICITUD			
TIPO DE ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE			
COOPERATIVA <input type="checkbox"/>		COMPAÑÍA <input type="checkbox"/>	
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE			
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL			RUC
TELÉFONO	DIRECCIÓN	EMAIL	
TÍTULO HABILITANTE			
FECHA DE EMISIÓN	Nº. ÚLTIMA RESOLUCIÓN		
DATOS DEL SOCIO			
CÉDULA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
TELÉFONO	E-MAIL		
PROVINCIA	PARRROQUIA	CANTÓN	DIRECCIÓN
DATOS DEL VEHÍCULO SALIENTE			
PLACA	MARCA	AÑO FABR.	
Nº. CHASIS	Nº. MOTOR	TIPO	
DATOS DEL VEHÍCULO ENTRANTE			
PLACA O VIN	MARCA	Nº. PASAJEROS	AÑO FABR.
Nº. CHASIS	Nº. MOTOR	CILINDRAJE	
MODALIDAD DE TRANSPORTE		AMBITO DE TRANSPORTE	
CARGA MIXTA <input type="checkbox"/> TURISMO <input type="checkbox"/> CARGA PESADA <input type="checkbox"/>		INTRAPROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERPROVINCIAL <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL		FIRMA DEL SOCIO HABILITADO	

Anexo K: Formato de Solicitud para Cambio de Socio y Vehículo

 UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN CHAMBO			
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE SOCIO CON HABILITACIÓN DE VEHÍCULO			
DATOS DE LA SOLICITUD			
FECHA DE LA SOLICITUD			
/ /			
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE			
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O RAZÓN SOCIAL			RUC
TELÉFONO	DIRECCIÓN		EMAIL
TÍTULO HABILITANTE			
FECHA DE EMISIÓN	No. ÚLTIMA RESOLUCIÓN		
DATOS DEL SOCIO SALIENTE			
CÉDULA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
DATOS DEL SOCIO ENTRANTE			
CÉDULA	LICENCIA TIPO	FECHA CADUCIDAD DE LICENCIA	GÉNERO (MASCULINO/FEMENINO)
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO	NOMBRE
TELÉFONO	E-MAIL		
PROVINCIA	PARROQUIA	CANTÓN	DIRECCIÓN
DATOS DEL VEHÍCULO ENTRANTE			
PLACA O VIN	MARCA	N. PASAJEROS	AÑO FABR.
N. CHASIS	N. MOTOR	CILINDRAJE	
TIPO DE TRANSPORTE			
COMERCIAL <input type="checkbox"/>		PÚBLICO <input type="checkbox"/>	
MODALIDAD DE TRANSPORTE		ÁMBITO DE TRANSPORTE	
CARGA MIXTA <input type="checkbox"/>		INTRAPROVINCIAL <input type="checkbox"/>	
TURISMO <input type="checkbox"/>		INTERPROVINCIAL <input type="checkbox"/>	
CARGA PESADA <input type="checkbox"/>			
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
CÉDULA	APELLIDOS		NOMBRES
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL			

Anexo M: Levantamiento de Información



Anexo N: Concesión del Permiso de Operaciones de la Compañía de Taxis Convencionales “San Juanito”



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN CHAMBO
Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre Tránsito
Y Seguridad Vial



RESOLUCIÓN N°. 001-TRA-06-2018-UTMTTTSV-CH

CONCESION DEL PERMISO DE OPERACIÓN

**UNIDAD TÉCNICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
CHAMBO**

CONSIDERANDO

Que, Mediante Oficio sin número de fecha 13 de junio de 2018, la CIA. TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A, domiciliada en el Cantón Chambo, provincia de Chimborazo, ha solicitado la Concesión del Permiso de Operación.

Que, El concejo Municipal, en sesión extraordinaria No.011-2018, de fecha viernes 6 de abril del año 2018, resolvió: Por unanimidad autorizar a los directivos de la pre-Compañía TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO "TAXISANJ C.A", para que realice los trámites legales para su constitución jurídica respectiva, luego de haber sido conocido y aprobado el estudio técnico correspondiente; dejando de esta manera, además sin efecto la resolución 111-SC-2017 de fecha 30 de diciembre del 2017.

Que, la COMPAÑÍA que opera bajo la modalidad de TAXI CONVENCIONAL cuya denominación es TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A., domiciliada en el Cantón Chambo, obtuvo su personería jurídica inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Chambo el veinte y cuatro de abril de dos mil dieciocho, Tomo 1 de fojas 19 a 19 con número de 15.

Que, Mediante resolución N°. 054-DE-ANT-2014 de fecha 28 de agosto de 2014, se certifica la ejecución de la competencia de títulos Habilitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chambo, en el ámbito de su jurisdicción, en las modalidades de "Transporte Público Intracantonal, Transporte Comercial en Taxis Convencionales, Transporte Comercial de Carga Liviana y Transporte Comercial – Institucional."

Que, el artículo 82 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados regularan mediante ordenanza el procedimiento para el otorgamiento de títulos habilitantes en el ámbito de sus competencias.

Que, el día lunes 9 de noviembre del año 2015, se publicó en el Registro Oficial, la ordenanza que REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL CANTÓN CHAMBO.



Que, Mediante oficio No. 058-TRA-UTMTTTSVGADMCH-2018. De fecha 12 de junio de 2018, se solicita la Compañía de Taxis San Juanito C.A, presente toda la documentación legal de las recomendaciones emitidas por el procurador Sindico.

Que, mediante oficio SN, de fecha 13 de junio de 2018, entrega la documentación solicitada de acuerdo al requerimiento del departamento jurídico del GADM CH.

Que, el artículo 8, inciso cuarto, de la ORDENANZA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL CANTÓN CHAMBO, "La UTMTTTSVCH, manifiesta, RESOLVERA el otorgamiento del permiso de operación dentro del término de diez días contados a partir de la presentación de esta documentación.

Que, Luego de haber sido presentado los informes técnico, financiero y jurídico y la documentación solicitada en los Art. 7 y 8 de la ORDENANZA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE TITULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL CANTÓN CHAMBO, se ha podido establecer que reúnen todos los requisitos legales, técnicos y económicos y han cumplido con el pago de los valores establecidos en la ordenanza respectiva.

Que, es de carácter trace dental la incorporación de la flota vehicular para la prestación del servicio público de taxis convencionales en el cantón Chambo, por ser coherente con los principios del buen vivir, es decir garantizar el trabajo lícito y generar movimiento económico local y garantizar la libre competencia para mejorar este servicio.

Que, Con la incorporación de la nueva flota vehicular para el servicio público de transporte de taxis, se ha generado el trabajo para 15 familias del cantón y la oportunidad de asegurar un trabajo digno para su familia y el cantón.

Que, es cierto y real, el estudio técnico de factibilidad de necesidad de transporte comercial, toda vez que la población de Chambo, aplaude la nueva incorporación de taxis al servicio público, para evitar el monopolio de transporte de taxis y legitimar la libre competencia y que esta sea leal al consumidor final.

Analizado toda la documentación presentada y revisada, se desprende que la Unidad de Tránsito del GADM CH, es competente y legítima para poder extender el permiso de operación, documento habilitante para poder operar dentro del cantón Chambo, además se ha respetado la Constitución de la República del Ecuador, las diferentes leyes y ordenanzas sin afectar los derechos Constitucionales y legales de las operadoras de transporte existentes, así como derechos individuales de sus asociados, por tanto es muy beneficioso para los intereses Municipales, Institucionales y del cantón, el incorporar esta nueva flota de transporte de taxis



intracantonal, toda vez que mejorara la movilidad dinamizara la economía de las familias beneficiadas, de la ciudadanía y de todo el cantón.

En uso de la atribución que le otorga el artículo 73, 75 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; artículo 8, inciso cuarto, de la ORDENANZA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL CANTÓN CHAMBO.

RESUELVE:

1. Otorgar el permiso de operación, en favor la compañía "TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A," Domiciliada en el Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, para su operación dentro de la jurisdicción cantonal del cantón chambo.
2. La compañía de transporte TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A., ocupe el suelo, como estacionamiento de su flota vehicular, en las calles Cacique Achamba y 27 de diciembre frente a las inmediaciones del Terminal Terrestre.
3. La compañía de transporte TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A., no podrá realizar modificaciones a lo relacionado con el presente permiso de operación, sin previa autorización de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
4. De acuerdo a la Resolución del Concejo Municipal, no podrá realizar traspasos de dominio por cinco años, a partir de la presente fecha, es decir hasta el 15 de junio del año 2023.
5. Notificar con la presente resolución al señor Alcalde del cantón Chambo, Comisión de Transporte y Movilidad, concejales y, a todos los Directores departamentales del GADM-CH, para su conocimiento.
6. Notificar con la presente resolución, a los organismos de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, a nivel cantonal, provincial y nacional.
7. Notificar con la presente resolución administrativa, a la compañía de transporte TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A., para que, a partir de la presente fecha, pueda operar libremente y ejercitar su trabajo, dentro de la jurisdicción del cantón Chambo.
8. Autorizar a la flota vehicular de la compañía de transporte TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A, la colocación de los adhesivos de identificación de acuerdo a la normativa vigente, dentro de los próximos 15 días y sus quince socios que son los siguientes:



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTON CHAMBO
Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre Tránsito
Y Seguridad Vial



	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.		
1	BIROD	HERNAN BARRONER	ZORAYDA ALEXANDER	90079025	RESOLUCION N° 01-CJA-2018-UMTTTSV				16-12-2018	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
2	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
3	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
4	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
5	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
6	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
7	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
8	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
9	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
10	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD
11	BIROD	APPELLIDO	NOMBRES	E.C.	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPIRE D.E.	
	VEHICULO	07-DIABO	07-MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	ANO FAB.	MARCA	CAP. E.	VIGENCIA
		KAJOSHA-000000	UMTTTSV	180389	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	1	PD



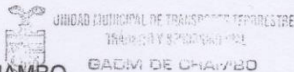
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTON CHAMBO
Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre Transito
Y Seguridad Vial



		INDHIGLEMA PILATAXI	MIGUEL ANGEL	0604236521	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
		8LATD52Y5J0386003		F15S3172560275	HBC6565	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	5
11	SOCIO	APELLIDOS		NOMBRES	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
		MENDEZ CAYANCELA		DIEGO MARCELO	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	3KPA241AAJE073949		G4LCHE730615	HBC7122	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	KIA	5	PO
12	SOCIO	APELLIDOS		NOMBRES	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
		MERLO OLEAS		JONATAN PATRICIO	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	3KPA241AAJE039660		G4LCHE717988	HBC6143	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	KIA	5	PO
13	SOCIO	APELLIDOS		NOMBRES	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
		OUGUIRI ZAMBRANO		AGUSTIN	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	3KPA241AAJE040640		G4LCHE718175	XBB8512	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	KIA	5	PO
14	SOCIO	APELLIDOS		NOMBRES	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
		REINO LLANGARI		JOSE ERNESTO	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	8LATD52Y4J0375636		F15S3171830321	HBC5788	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	CHEVROLET	5	PO
15	SOCIO	APELLIDOS		NOMBRES	DOCUMENTO HABILITANTE				EXPED. D.H.	
		VALLEJO LEON		DARWIN DANY	RESOLUCIÓN No. 001-CJ-04-2018-UTMTTTSV				16-04-2018	
VEHICULO	N° CHASIS		N° MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGENCIA
	3KPA241AAJE071032		G4LCHE726338	HBB3906	AUTOMOVIL	SEDAN	2018	KIA	5	PO

Dado en el Cantón Chambo, en la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a los Quince días del mes de junio de 2018.

Ing. Jorge Rodolfo Zabala Barragán.
JEFE (E) UTM TTSV DEL GAD CHAMBO.



La presente resolución administrativa, se proveyó en la fecha indicada y en favor de los quince socios de la compañía de transporte TRANS TAXIS CONVENCIONALES SAN JUANITO TAXISANJ C.A, por el Ing. Jorge Zabala Barragán, Jefe de la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del GADM -CH, Encargado.

Atentamente,
Sr. Darwin Ernesto Ilbay
SECRETARIA AD HOC.