

**TECNOLÓGICO
UNIVERSITARIO
PICHINCHA**



Carrera de Tecnología Superior en Administración

Título: Manual de procedimiento para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ.

**Trabajo de titulación, bajo la modalidad de Proyecto Integrador,
previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en
Administración**

Autor: Patiño Veintimilla Fredi Omar

Tutor: Ing. Patricia Suárez Msc.

Quito, Marzo, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Proyecto Integrador: Manual de procedimiento para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ, presentado por el estudiante Patiño Veintimilla Fredi Omar, de la promoción 21AE8, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Quito, a los diez días del mes de marzo 2023.

Atentamente,

Ing. Patricia Suárez Msc.

Cédula: 1716779614

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Todos los conceptos, ideas, opiniones que se han fundamentado en el presente documento han sido desarrolladas, tomando en consideración los derechos de autoría de terceros según lo establecido en las normas generales vigentes y se han incluido las fuentes según consta al final de los párrafos correspondientes

El presente trabajo es de exclusiva responsabilidad del autor Fredi Omar Patiño Veintimilla.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo en mención.



Fredi Omar Patiño Veintimilla

Nombre del estudiante

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por darme la salud y la oportunidad de vivir, por estar a mi lado a cada instante y bendecirme a cada segundo de mi vida, y permitirme cumplir mis metas, ser mi fortaleza en los momentos difíciles y permitirme plasmar mis sueños.

También quiero dedicarlo a mi madre, mi esposa y a mis hijos por ser los pilares fundamentales, por su apoyo, comprensión, ayuda, apoyo moral, toda su comprensión, la cual me han brindado durante todo el tiempo y por comprender que ellos son mi fuente de inspiración para superarme día a día.

También se lo dedico a mi tutor por guiarme y dedicar su tiempo a entregarme sus conocimientos, su dedicación, comprensión y su amistad, sin el cual este proyecto no sería una realidad, por todo el tiempo que invirtió dándome ánimo, alentándome para que siga adelante sin rendirme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior
“Honorable Consejo Provincial de Pichincha”
y a sus docentes,
que, durante mi vida universitaria, compartieron e impartieron
su conocimiento para mi desarrollo profesional.

A mi familia por ser fuente de inspiración
para mi desarrollo personal y profesional.

Un agradecimiento muy especial, a mi madre,
por su amor y apoyo en mis decisiones;
y por enseñarme, que, con esfuerzo y perseverancia,
todo sueño se puede realizar.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	XIV
PROBLEMA.....	XV
IDEA A DEFENDER.....	XV
OBJETIVO GENERAL.....	XVI
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	XVI
JUSTIFICACIÓN.....	XVII
CAPÍTULO I.....	1
Fundamentación Teórica.....	1
1 Fundamentación teórica.....	1
1.1 Manuales de procedimiento. -.....	1
1.1.1 Concepto manual de procedimientos.....	2
1.1.2 Objetivos del manual de procedimientos.....	3
1.1.3 Importancia del manual de procedimientos.....	4
1.1.4 Ventajas y desventajas del Manual de Procedimientos.....	4
1.1.5 Estructura del manual de procedimientos.....	5
1.2 Gestión para la optimización del tiempo de llegada y del traslado de vehículos de las plataformas autocargables del DMQ.....	16
1.2.1 Optimizar el tiempo de arribo para el traslado de vehículos y seguridad vial.	

1.2.2	De los tipos de vehículos.....	17
1.3	De las Normativas Legales y Organismos de Control.....	20
1.3.1	Gestión de vehículos retenidos:.....	21
1.3.2	Código orgánico integral penal	21
1.3.3	Contravenciones de tránsito:.....	21
1.3.4	Código Municipal para el DMQ:.....	22
1.4	Marco conceptual	24
1.4.1	Terminología	24
1.4.2	Terminología de aspectos asociados a las características de la vía y el entorno.....	26
CAPÍTULO II		29
2	Diagnóstico situacional.	29
2.1	Diseño de la investigación.....	29
2.1.1	Tipo de investigación	29
2.1.2	Métodos de investigación.....	30
2.1.3	Técnicas de investigación.....	32
2.1.4	Instrumentos de investigación.....	34
2.2	Empresa.	35
2.2.1	Reseña Histórica.....	35
2.2.2	Misión.....	36
2.2.3	Objetivo.....	37
2.2.4	Políticas	37
2.2.5	Estructura organizacional	39
2.2.6	Estructura Funcional.	40
2.2.7	Descripción de Funciones	41
2.3	FODA.	43
2.3.1	Matriz FODA.....	43
2.3.2	Análisis de FODA	46
2.4	Análisis e interpretación de resultados de la encuesta	48
2.4.1	Encuesta tabulada.....	48
CAPÍTULO III		62

3	Tema.....	62
3.1	Presentación de la Propuesta.....	62
	63
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	63
4	Conclusiones.....	101
4.1	Recomendaciones.....	101
4.2	Bibliografía.....	102
4.3	Anexos.....	103

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 .- Categorización de vehículos que circulan en el DMQ	18
Tabla 2 Aplicación de servicio de traslados según las necesidades y entidades solicitantes.	23
Tabla 3 Matriz FODA.	44
Tabla 4 Análisis de la Matriz FODA	45
Tabla 5.- Pregunta 1. -Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales. ..	48
Tabla 6.- Pregunta 2. - Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido.	49
Tabla 7.- Pregunta 3. - Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido.	50
Tabla 8.- Pregunta 4. -¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?	51
Tabla 9.- Pregunta 5. - ¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?	53
Tabla 10.- Pregunta 6. - ¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?	54
Tabla 11.- Pregunta 7. - ¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?.....	56
Tabla 12.- Pregunta 8. - ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para el área en el cual se establezca los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?.....	57
Tabla 13.- Pregunta 9. - ¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?	59
Tabla 14.- Pregunta 10. - ¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Modelo de investigación	32
GRÁFICO 2.- Pregunta 1. -Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales.	48
GRAFICO 3.- Pregunta 2. - Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido.....	49
GRÁFICO 4.- Pregunta 3. - ¿Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido?.....	50
GRÁFICO 5.- Pregunta 4. - ¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?	52
GRÁFICO 6.- Pregunta 5. - ¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?	53
GRÁFICO 7.- Pregunta 6. - ¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?	55
GRÁFICO 8.- Pregunta 7. - ¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?	56
GRÁFICO 9.- Pregunta 8. - ¿Considera usted que se debe contar con un manual de procedimientos para el área en el cual se establezcan los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?.....	58
GRÁFICO 10. - Pregunta 9. - ¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?	59
GRÁFICO 11- Pregunta 10. - ¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?.....	61

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad el promover la optimización de tiempos de respuesta, la atención al cliente y minimizar el impacto en la movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, ya que está direccionado a la reorganización que mejoraría las asistencias viales que se realizan en la ciudad, emprendiendo una mejora en la operatividad de las plataformas autocargables que realizan el servicio, en busca de una mejora sustanciosa en la atención del cliente final y colaborar con la movilidad en la ciudad de Quito. Para lograr este objetivo, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente manera:

El capítulo I, se centra en la investigación teórica con el fin de sustentar la información que sustenta la elaboración de los manuales de procedimientos, que incluye definiciones, su importancia, las ventajas, desventajas y las normas básicas para la elaboración de los mismos.

Capítulo II, está enmarcado en la información y el diagnóstico de la empresa, incluye la motivación y propuesta de implementación del Manual de Procedimientos y la base de investigación realizada con el respectivo análisis, diagnóstico, descripción de resultados.

Capítulo III, finalmente las conclusiones de la investigación y a su vez las recomendaciones para la aplicación y uso del documento con la determinación jerárquica y su aprobación en los diferentes ámbitos.

Palabras clave: Manual de procedimiento, atención al cliente, optimización

ABSTRACT

The purpose of this project is to promote the optimization of response times, customer service and minimize the impact on the mobility of the Metropolitan District of Quito, since it is aimed at the reorganization that would make road assistance carried out in the city effective. , undertaking an improvement in the operation of the self-loading platforms that perform the service, in search of a substantial improvement in the attention of the final client and collaborate with mobility in the city of Quito. To achieve this objective, each of the chapters was structured as follows:

Chapter I focuses on theoretical research in order to support the information that supports the preparation of procedure manuals, which includes definitions, their importance, the advantages, disadvantages and the basic rules for their preparation.

Chapter II, is framed in the information and diagnosis of the company, includes the motivation and proposal for the implementation of the Procedures Manual and the research base carried out with the respective analysis, diagnosis, description of results.

Chapter III, finally the conclusions of the investigation and in turn the recommendations for the application and use of the document with the hierarchical determination and its approval in the different areas.

Keywords: Procedure manual, customer service, optimization

Introducción

La congestión vehicular es una problemática de todas las ciudades en crecimiento, genera pérdidas económicas de la productividad, causando además que los habitantes de las ciudades que experimenten riesgos inherentes a la temática de tránsito y las congestiones generadas por ciertos aspectos técnicos e inesperados en la circulación, se ha convertido en uno de los mayores problemas a resolver por los gobiernos locales o GAD's.

La creciente población, de manera conjunta con el incremento indiscriminado del parque automotor y la topografía de ciertas ciudades, hace imposible que se pueda realizar una gestión del tránsito efectiva, la mayoría de propietarios y conductores de un vehículo automotor han sufrido un incidente, accidente o un daño mecánico en el automotor lo cual aparte de generar malestar en el conductor o propietario también genera de la misma manera un malestar general en la ciudadanía.

Las estrategias en temas de movilidad se han centrado en el énfasis de la ocupación y uso del transporte público de pasajeros, el cual es un método poco eficaz, debido a que solo se soluciona una parte de la movilidad humana, pero no generará una solución a la circulación vehicular, el cual mantiene su problemática debido a que no se da opciones a las empresas y sistemas de producción los mismos que tienen grandes pérdidas por retrasos y demoras en los tiempos de entrega de sus productos.

En la Revista de Ingeniería, no.29, Bogotá, Jan./June 2009, de manera textual, en la parte pertinente, menciona *“Es evidente la importancia que la sociedad le ha dado al tema de la movilidad... Los habitantes de la ciudad perciben los inconvenientes derivados del transporte como determinantes en su calidad de vida: la congestión, la contaminación y los accidentes atribuibles al hecho de moverse son parte de los principales problemas cotidianos y es usual que se conviertan en temas prioritarios de la agenda política local y nacional”*.

Planteamiento del problema.

El presente trabajo de investigación busca realizar un análisis efectivo, a partir de la problemática preexistente, tomando como punto de partida la insatisfacción de los clientes que reciben los servicios de las plataformas autocargables en el Distrito Metropolitano de Quito.

Pero al tratarse de una problemática que nos atañe, lo planteamos desde la siguiente óptica, los ciudadanos, peatones, usuarios de transporte público, todos los propietarios y conductores de vehículos han sufrido o sufrirán de manera directa o indirecta, el pequeño, pero insoportable inconveniente con los tiempos de demora de arribo de las plataformas autocargables de auxilio para remolque de los vehículos averiados o que por algún evento sufrieron un incidente en la vía, tomando en consideración que sin eventos adicionales la movilidad en ciertas horas del día es complicada por la capacidad de las vías existentes, lo cual aumenta en manera desmedida por eventos que podrían ser controlados con una acción rápida y eficaz al momento de prestar el auxilio inmediato.

El mejorar los tiempos de respuesta de las plataformas autocargables a ciertos eventos, debería ser el plus de todas las empresas que brindan u ofertan el servicio, referente del tema mencionaremos de manera hipotética que una empresa de plataformas constituida de manera legal cuenta con un número limitado de vehículos para poder cubrir la demanda, pero al tratar de ampliar el territorio que cubre deteriora el servicio, y por ende aumentan los tiempos de demora en el arribo a la asistencia de remolque y traslado de vehículos esto genera insatisfacción en el cliente.

Lo que se busca con la propuesta de la creación del Manual de Procedimiento para la Optimización de Tiempo de Asistencia de Plataformas autocargables del DMQ, es mejorar la calidad de servicio, cumpliendo con la dimensionalidad de atención y servicio al cliente, y, por otro lado, la búsqueda de un bien mayor la cual es contribuir con el mejoramiento de la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito.

Problema

El exagerado tiempo de respuesta a las peticiones de asistencia de plataformas autocargables en vía, ¿hace necesario la creación de un manual de procedimiento para la optimización para mejorar los tiempos de respuesta y buscar una solución eficaz a la insatisfacción en los usuarios del servicio?

Idea a defender.

La posibilidad de contribuir con la mejora de los tiempos de demora de las asistencias y la prestación de servicios de plataformas, que podría ser optimizado de una manera eficiente a la finalización de nuestra investigación.

- Analizar los motivos de demora en el tiempo de respuesta en asistencias de eventualidades en vía.
- Promover acciones para resarcir la problemática de movilidad con una propuesta a las eventualidades viales.
- Mejoramiento progresivo para evitar la insatisfacción de clientes que solicitan el traslado en plataformas autocargables.
- Mejorar la visualización de insatisfacción de los actores viales, peatones, conductores, usuarios de transporte público de pasajeros.
- Problemas generados en organización interna entre los grupos de prestadores de servicio.

Objetivo general.

Proponer la creación de un manual de procedimiento para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ., mediante la realización de investigación bibliográfica y de campo que motiven de manera fehaciente su uso y sustenten adecuadamente dicho documento.

Objetivos específicos.

- Investigar en fuentes bibliográficas para la obtención de los conocimientos generales de los aspectos técnicos y necesarios para el mejoramiento del servicio.
- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa para determinar la sustentabilidad para la implementación de un manual de procedimientos que permita la optimización del tiempo de servicio de plataformas autocargables dentro del DMQ.
- Plantear el método más viable para disminuir de manera efectiva los tiempos de asistencia de plataformas autocargables en la vía optimizando el servicio en busca de la satisfacción de los clientes.

Justificación.

La investigación de tema se lo ha realizado en relación a fuentes bibliográficas y poder determinar el circunstancial y además garantizará el conocimiento mediante la obtención de información clara y precisa.

La visualización de una problemática clara evidenciada en el día a día y tratar de buscar una solución factible que ayude a mitigar por un lado la insatisfacción del cliente y por otro lado mejorar de la movilidad en la ciudad.

El plantear la creación de un manual para la optimización de tiempos de asistencia de plataformas autocargables en la vía, mejorará el servicio y por ende la satisfacción de los clientes en el Distrito Metropolitano de Quito, ya que los mismos tienen contratados a su valía servicios de ayuda inmediata con seguros o son socios de instituciones por mencionar algunos –Seguros Equinoccial – Seguros Sucre- Aneta club o tarjetahabientes que también cubren valores adicionales por la recepción de este tipo de servicios.

Al encontrar el contexto y formalizar la investigación para la implementación de un manual para la optimización de tiempos de asistencia de plataformas autocargables, y determinar los métodos más eficaces para la eliminación de las demoras existentes, mejorará de manera sustancial la satisfacción en los usuarios del servicio, además de una manera directa se ayudará a que la movilidad de la ciudad funcione mucho mejor, y el sistema podrá ser aplicado y mejorado con el tiempo adicionando temas tecnológicos que faciliten la labor.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA	Administración
SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA	Administración

Eje de formación	Materias integradoras	Resultados de Aprendizajes
	Investigación.	Metodología de la investigación
		Análisis de resultados
		Procesos investigativos
	Administración	Formulación de proyectos
		Planificación de proyectos
	Estadística	Tabulación y manejo de datos
		Programación de resultados estadísticos

CAPÍTULO I

Fundamentación Teórica.

1 Fundamentación teórica.

Se encontrarán múltiples definiciones acerca de los manuales de procedimientos, pero todas coinciden que es la necesidad de organizar y controlar cada proceso para que este se desarrolle de manera eficiente, al tiempo son guías operativas del proceso asignado a una persona o actividad dentro de una organización.

1.1 Manuales de procedimiento. -

Un manual es un repositorio el cual contiene las normas, bajo las cuales los empleados o el personal de una organización, deben realizar sus actividades.

Los manuales permiten la comunicación administrativa escrita de las decisiones de la organización las instrucciones generales, las guías, los instructivos, los reglamentos a sus empleados, los manuales tienen la forma de un documento oficial en cuanto a procedimientos, políticas, aspectos técnicos, regulaciones y normativas dependiendo de la magnitud, dinamismo y crecimiento de las empresas u organizaciones y pueden ser actualizados dependiendo las necesidades.

A continuación, se presentan algunas de las definiciones de que es un manual

(ÁLVAREZ Torres Martín G, 1996: p. 28) menciona en su libro: Que diccionario define la palabra “MANUAL”, como un libro que contiene lo más importante de, y que los manuales son vitales para aprovechar los conocimientos y experiencias de las personas; También se menciona que son una de las herramientas

más efectivas para la trasmisión de conocimientos porque es un compendio de información acumulada de un tema.

Según (Duhalt Karus Miguel A. 1979: p. 254), un manual es: Un documento que tiene un contenido de forma ordenada y sistemática, además tiene información e instrucciones sobre un tema específico de una empresa, sus políticas y procedimientos los cuales se consideran como necesarios para la ejecución de un trabajo.

(Continolo G. Revista de educación nº 214) define manual como: La expresión formal de la información e instrucciones que son indispensables para operar, manipular, realizar un determinado trabajo, maquinaria, equipo de trabajo de un sector o departamento de una empresa; es la guía que permite que el personal de una organización tenga la dirección adecuada.

1.1.1 Concepto manual de procedimientos.

(GÓMEZ Ceja, 1997: p125) Menciona en su contexto que el manual de procedimientos es uno de los instrumentos más esenciales para el funcionamiento de las empresas, puesto que garantiza la facilidad en el control interno, siendo la definición más clara de normas operativas, líneas de responsabilidad y autoridad basándose principios y objetivos.

El manual contiene la una descripción detallada de las actividades que deberán seguirse de cada una de las funciones, detallando además los puestos de servicio precisando las actividades y responsabilidades constituyen una guía de como pensar y decidir, el procedimiento es una guía que nos indica cómo actuar y los pasos que se deberán seguir para cumplir con el objetivo.

Además, en este encontramos actividades, funciones, descripción de puestos de trabajo, el área de intervención, participación, responsabilidad, es información bastante útil para el desarrollo de actividades, ya que contiene documentos, formularios, gráficos de los equipos o maquinarias que se utilizan para cumplir con sus funciones

1.1.2 Objetivos del manual de procedimientos

Para el autor (Rodríguez, 2012, pág. 64) los objetivos más importantes “estimular la uniformidad, eliminar la confusión, reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones, evitar la implantación de procedimientos incorrectos”, para aclarar los objetivos, es importante conocer lo que se quiere determinar y enmarcarse en cómo está estructurada la organización, y de esta manera se propone que los objetivos de un manual serían los siguientes:

- Analizar la estructura de la empresa, y tener claro la jerarquización de la línea de mando.
- Tener claras las funciones y las tareas que realizan cada uno de los colaboradores con la finalidad de evitar la duplicidad de funciones y agilizar las tareas.
- Determinar los mejores procedimientos para que de una manera técnica y adecuada un departamento o unidad de la organización sea más eficiente y optimice sus recursos.
- Dar a conocer al personal las responsabilidades y acciones asociadas a las tareas.
- Es unificar los criterios y los métodos de trabajo.
- Facilitar el proceso de inducción del personal nuevo de la empresa.

1.1.3 Importancia del manual de procedimientos.

Se describe como manual de Procedimientos en este las actividades predeterminadas de un área puntualizando, el procedimiento que debe cumplirse para la realización eficiente de dichas actividades este documento se considera como una guía y da la pauta para que un empleado pueda realizar sus funciones. También determina quién, cómo, cuándo y dónde es responsable una persona o empleado en ciertas tareas.

Los procedimientos son un conjunto de acciones, operaciones, reglas o programas conductuales que sirven para ejecutar paso a paso una labor específica, operar maquinaria o tecnología, con el afán de tener clara la ocupación en un puesto de servicio, ayuda al personal a afrontar una situación confusa definiendo la responsabilidad del trabajador y permite en mayor medida a evitar irregularidades y errores.

1.1.4 Ventajas y desventajas del Manual de Procedimientos

1.1.4.1 Ventajas

- Permite el ahorro de tiempo en el desarrollo de las actividades.
- Son una fuente de información de las actividades que se realizan en un puesto específico de la empresa.
- Ayudan a establecer en la empresa objetivos, políticas, procesos, funciones, normas, etc.
- Evita que existan problemas de estimación y desacuerdo entre áreas operacionales, ya que se definen sus funciones y responsabilidades.
- Aseguran que las actividades sean realizadas de una manera clara y eficiente.

- Optimización de procesos que facilitan el control interno en los distintos departamentos de la empresa.
- Determina la responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la organización y permiten delegar las actividades de forma efectiva.

1.1.4.2 Desventajas

- Si no se elabora de manera clara es contraproducente y podría generar varios inconvenientes en el desarrollo de las actividades.
- El costo de elaboración y actualización ser alto.
- Si el documento no se actualiza de manera periódica en concordancia con el cambio de actividades o implementación tecnológica pierden efectividad.
- Se limitan a los aspectos de formalidad de una organización y dejan de lado procedimientos informales, que también son muy importantes en ciertos aspectos.
- Si no son bien detallados no tendrán la utilidad necesaria; pero si se sobrecargan de información puede volverse muy difíciles de entender.

1.1.5 Estructura del manual de procedimientos

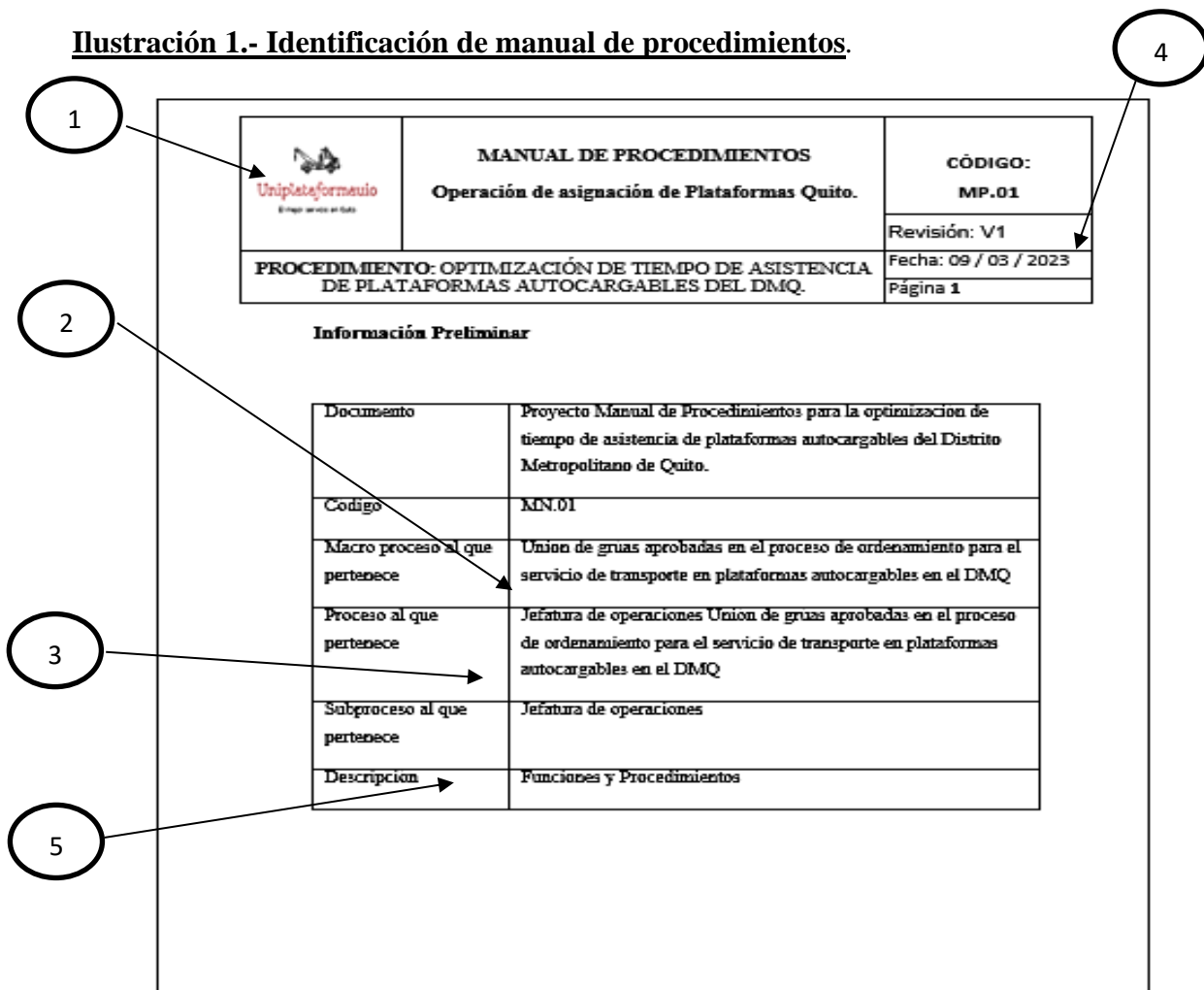
Según (gestiopolis.com) el manual de procedimientos el ser un documento de suma importancia en una empresa, tener detallada la información más importante y detallar procesos de manejo y uso toma de decisiones debe contener la siguiente información.

1.1.5.1 Identificación

El manual de procedimiento debe contar con la siguiente información en su parte pertinente:

- 1) Logotipo de la empresa
- 2) Nombre de la empresa
- 3) Nombre de la unidad o área para la que va dirigida el documento.
- 4) Lugar y fecha de elaboración.
- 5) Departamentos que elabora, revisa y autoriza.

Ilustración 1.- Identificación de manual de procedimientos.



Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.2 Índice

En este se presenta de manera sintetizada y ordenada, los detalles del manual para que tenga un fácil entendimiento. El efecto es el de informar y plantear un orden lógico de la presentación de los procedimientos contenidos en el manual.

Ilustración 2.- Índice del manual de procedimientos

Contenido	
MANUAL DE PROCEDIMIENTO	1
Información Preliminar	3
1. Objetivos	4
1.1. Objetivo General	4
2. Unidad Responsable	5
3. - Definiciones y Abreviaturas	6
3.1. 4.1	6
3.1. Definiciones	6
4. 4.2	9
5. Abreviaturas	9
5.- Marco Legal y Normativo	10
5.1. De los Normativas Legales y Organismos de Control	10
5.2. Normativa legal vigente. –	10
6. Gestión de vehiculos retenidos:	14
6.1. Código orgánico integral penal	14
6.1.1. Contravenciones de tránsito:	14
6.1.2. Código Municipal para el DMQ:	14
7. Disposiciones	15
7.1.1. Funciones del personal	16
7.2. Funciones jefatura de operaciones.	16
7.3. Funciones personal de central de radiocomunicación (cr).....	17
7.4. Funciones y actividad personal de la central de radiocomunicación monitoreo centro de gestión (CRCG).....	17
7.5. Funciones del personal de conductores.....	18
8. Procedimientos	19
8.1. Procedimiento verificación física visual de plataformas auto cargables y grúas	19
8.1.1. Parámetros de control Físico Visual	19
8.1.2. Parámetros de control Documental	19
8.2. Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas naturales.	20
8.3. Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas jurídicas o instituciones de control	20
9. Cuadro de descripción y responsabilidades.	21
10. Diagrama de Flujo.	24
11. Indicadores de Gestión	25
12. Anexos	26
13. Formularios	27


4

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.3 Alcance del manual de procedimientos.

Se definirá el alcance de un manual den concordancia al ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir se mencionará en el mismo, las áreas involucradas, todos los responsables, la definición de los puestos y las actividades que deben cumplir. Por lo que se realiza en razón de la estructura de la empresa.

Ilustración 3.- Alcance del manual de procedimientos

 Uniplataformas El mejor servicio al cliente	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Operación de asignación de Plataformas Quito.	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: V1
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.		Fecha: 09 / 03 / 2023
		Página 1

- **Alcance**

Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ, dentro del ámbito de las competencias designadas y la Jefatura de operaciones, realizará el monitoreo para el control del sistema vial, pasos deprimidos y demás temas inherentes, coadyuvando acciones conjuntas con el sistema integrado de seguridad, como prestadores de servicio privado a las instituciones de control como el Centro de Gestión de Movilidad (CGM) y del Servicio Integrado de Emergencia (ECU 9-1-1), además de fiscalizar, organizar y ejecutar el control, la inspección física visual de las a unidades de transporte público comercial en grúas, garantizara que la prestación del servicio de transporte público en plataformas autocargables y grúas en el DMQ, se ajuste a los principios de seguridad eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad y calidad.
- **Unidad Responsable.**

Jefatura de operaciones.


63

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.4 Definiciones.

Las definiciones consisten en la terminología que va a ser utilizada en el documento, la que debe ser técnica y a su vez entendible para el personal que ingresa a la empresa, (siglas y términos los mismos que serán ubicados en orden alfabético).

Ilustración 4.- Definiciones, siglas del manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Operación de asignación de Plataformas Quito.	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: V1
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.		Fecha: 09 / 03 / 2023 Página 1

4.- Definiciones y Abreviaturas

4.1 Definiciones

TERMINO	DEFINICION
AGENTE DE TRANSITO	Miembro de la CTE o de los GADs, encargados del control del tránsito, del transporte terrestre y la seguridad vial en sus jurisdicciones.
ACCIDENTE DE TRANSITO	Evento involuntario suscitado, entre un vehículo en movimiento, que ocasiona daños materiales o a personas y afectan a la circulación los vehículos que realizan la ocupación de las vías
AUTOPISTA	Vía de varios carriles sin cruces a nivel con otra arteria, con calzadas separadas físicamente.
AVENIDA	Vía ancha permite mayor circulación de vehículos y de transporte público. Puede ser de doble sentido de circulación
ACCION CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una acción errónea detectada u otra situación indeseable.
ACCION PREVENTIVA	Acción tomada para mitigar la causa de situación potencialmente indeseable detectada con anterioridad.
AMBIENTE DE TRABAJO	Conjunto de factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales en los cuales se realiza una labor.

64

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.5 Funciones.

En el manual de procedimientos se ubica de manera detallada los puestos en un nivel jerárquico de tal manera que se respete lo estipulado en el organigrama de la empresa, lo cual facilita el conocimiento de las actividades o el cuadro de funciones, procedimientos y responsabilidades de cada una de las áreas.

Ilustración 5.- Funciones detalladas en el manual de procedimientos

<p>7.1. Funciones del personal</p> <p>7.1.1. Funciones jefatura de operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención de documentación remitida mediante el Sistema de Gestión Documental (SITRA). Memorandos, Informes, Socializaciones, Tareas.• Atención de denuncias de la ciudadanía en concordancia al control del servicio prestado por las plataformas que se encuentran registradas en la base de datos de la Dirección de Fiscalización de la Agencia Metropolitana de Tránsito.• Control del personal de las plataformas autocargables, central de radio comunicación, y coordinación directa con las entidades de control (CGM Y ECU 9-1-1 funcionan 24 horas) mediante llamadas y (WhatsApp) chat interno generado para la coordinación inmediata de servicio en accidentes de tránsito y sanciones estipuladas en la norma legal vigente.• Atención de novedades con el personal de la empresa, plataformas, instituciones u organizaciones y la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito.• Elaboración de estadísticas con reportes mensuales de las bases de datos de asignaciones tanto particulares como institucionales (CGM Y ECU 9-1-1).• Coordinación y Control de asignación de plataformas a instituciones de control (CGM Y ECU 9-1-1 funcionan 24 horas) mediante llamadas y (WhatsApp) chats de trabajo• Recepción de solicitudes de las entidades de control para asignación de plataformas a operativos en el Distrito Metropolitano de Quito según la necesidad operativa de la Agencia Metropolitana de Tránsito, mediante chats de trabajo funcionan (24 horas)• Asignación de plataformas de los chats (WhatsApp) de trabajo correspondiente, CHILLOS; ELOY ALFARO; QUITUMBE; MANUELA SAEZ; EUGENIO ESPEJO; LA DELICIA; CALDERON, para cumplir con los servicios solicitados en el Distrito Metropolitano de Quito.• Asignación de plataformas para colaboración en traslados de vehiculos, implementos, mobiliario e insumos en concordancia con el convenio de colaboración y a las necesidades de la Agencia Metropolitana de Tránsito.


16

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.6 Políticas y lineamientos

En el manual de procedimientos es una descripción escrita en una manera cronológica y en secuencia de cada una de las actividades que se llevan a cabo en un área explícita de la empresa y realizado en cumplimiento a sus lineamientos los cuales son detallados para el cumplimiento de un objetivo.

Ilustración 6.- Políticas y lineamientos del manual de procedimientos

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
	PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACION DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES	Revisión: (V1) Fecha: 09/03/2023 Página 19


<p>7. Políticas y lineamientos.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La dirección designará, un de operaciones; así como también un supervisor responsable el cual deberá mantener el control sobre el personal, la logística, bienes y archivos.▪ El personal deberá estar correctamente uniformado.▪ El personal se reportara en la frecuencia de radio el ingreso, salida y se llevara un control del número de vehículos que se levantó, traslado, y los motivos según sea el caso.▪ Si no cuenta con radio comunicación se solicitará a un compañero el apoyo para poder reportarse, en caso de no haber un radio deberá realizar una llamada telefónica al supervisor, o en su defecto, podrá utilizar los medios tecnológicos (chat institucional) para los reportes de actividades y novedades exclusivas del trabajo.▪ Mensualmente se entregará mediante informe al supervisor toda la información respecto de gestión.▪ El personal no podrá abandonar su lugar de trabajo sin la autorización del supervisor, jefe o del coordinador.▪ El personal de la central de radio y el jefe de operaciones deberá autorizar la prestación del servicio de plataformas auto cargables, de acuerdo los parámetros designados en los contratos previos.
--

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.7 Objetivos de los procedimientos.

Son determinados por el alcance de las actividades o procesos que se pretende cumplir o hacer cumplir determinando la finalidad del documento, se especifican las responsabilidades en cada uno de los puestos de trabajo, permiten y facilitan el proceso de aprendizaje y evaluación del personal de la empresa.

Ilustración 7.- Objetivos del manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Operación de asignación de Plataformas Quito.	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: V1
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.		Fecha: 09 / 03 / 2023 Página 1

• **Objetivos**

Objetivo General

- Realizar el control del sistema Vial de DMQ, mediante la observancia, organización y ejecución, la inspección física visual a unidades de transporte público comercial en grúas y demás actividades y responsabilidades que corresponda en el ámbito de su gestión administrativa y operativo, en ámbito de las competencias de la Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ.

Objetivo Especifico

- Realizar de manera ordenada las acciones correspondientes en cada uno de los ámbitos de control gestión administrativa y operativa encomendados a la Jefatura de operaciones, en post mejorar el desempeño optimización de tiempos de servicio y la atención a la ciudadanía.


62

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.8 Procedimiento (descripción de las operaciones)

Es la presentación escrita de una acción, una forma narrativa y secuencial, explicando en qué consiste un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y en cuánto tiempo se realizan, señala los responsables de llevarlas a cabo, conlleva a realizar la codificación de las operaciones de un área para simplificar su comprensión.

Ilustración 8.- Objetivos del manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Operación de asignación de Plataformas Quito.	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: V1
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.		Fecha: 09 / 03 / 2023
		Página 1

8.- Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Autocargable para las personas naturales.

- Solicitud ciudadana de plataforma autocargable a CR mediante llamada telefónica.
- Confirmación del motivo de la solicitud. (Daño mecánico, accidente de tránsito, siniestro de tránsito)
- Verificación de los datos del solicitante (Datos generales, nombre, teléfono, dirección domiciliaria)
- Verificación del lugar de la solicitud (Datos generales, dirección y lugar de inicio y destino del vehículo.
- Central de Radio envía mediante radiocomunicación y vía Whats.App los datos para la coordinación.
- Solicitud vía Whats.App a grupo de plataformas Autocargables de acuerdo a la zona y lugar solicitado envío de confirmación, número de unidad y tiempo de llegada.
- Registro de hora y fecha de solicitud de plataforma autocargable, persona solicitante y número de teléfono.
- Confirmación con el cliente número de plataforma, placa de la plataforma, nombre del conductor y tiempo de llegada.
- Confirmar el tiempo de llegada de la plataforma con el cliente (monitoreo GPS).
- Confirmación con el cliente de la satisfacción del servicio.

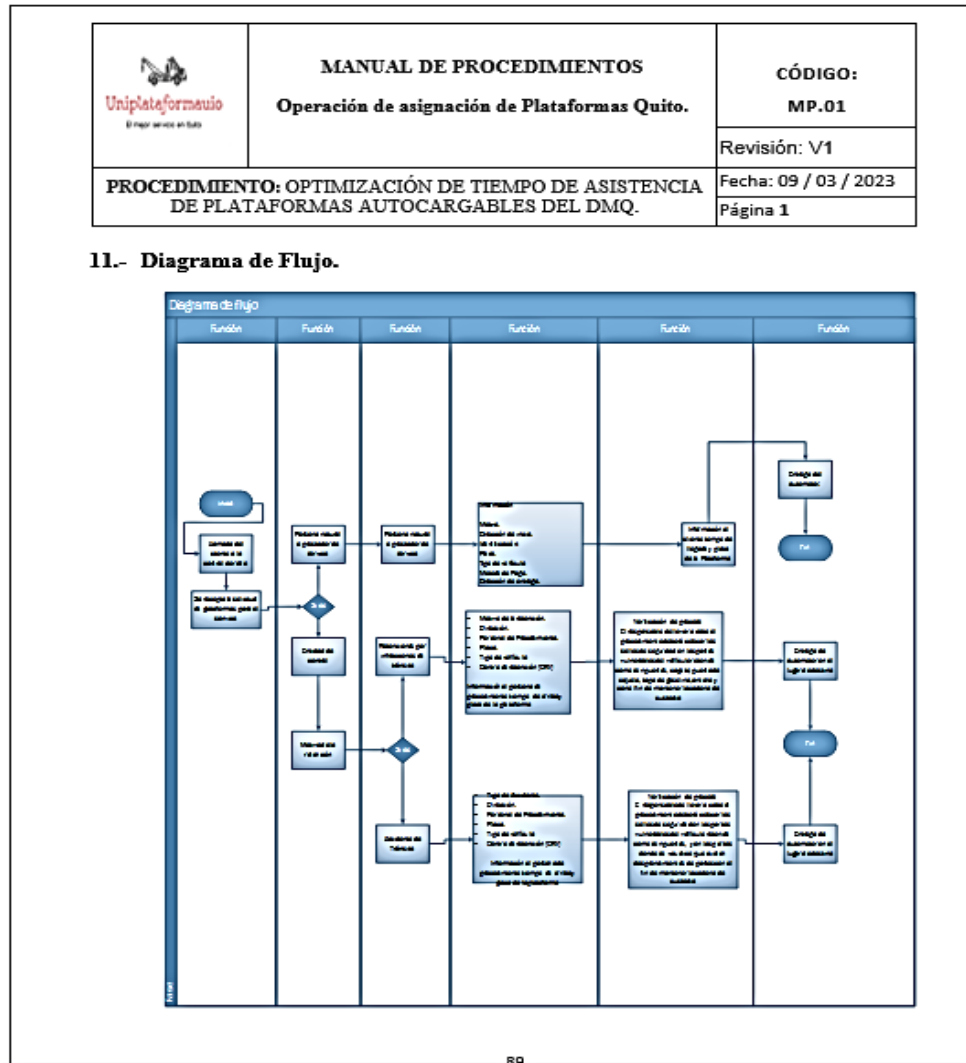
83

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.9 Diagramas de flujo.

Un diagrama es una representación gráfica y de manera sucesiva de cómo se realizan las operaciones de un procedimiento, formas o materiales, en el cual se muestran los procedimientos generales y detallados en cada operación descrita.

Ilustración 9.- Diagrama de flujo del manual de procedimientos




Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.1.5.10 Formularios impresos.

Dícese de las formas, formularios y formatos documentales que se utilizan en el proceso de un área, los cuales se adjuntan como apéndices el documento general en el cual se describe la operación que implica su uso. También se puede describir el instructivo para su llenado.

Ilustración 10.- Formularios del manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Operación de asignación de Plataformas Quito.	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: V1 Fecha: 09 / 03 / 2023 Página 1
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.		

REGISTRO DE RECEPCIÓN DE SERVICIOS				
FORMULARIO N° 001				
ASUNTO:				
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	RECEPCIÓN DE ASISTENCIA SERVICIO	LUGAR DE ENTREGA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

91

Fuente: Manual de Procedimientos - Patiño F. (2023)

1.2 Gestión para la optimización del tiempo de llegada y del traslado de vehículos de las plataformas autocargables del DMQ.

El mejorar los tiempos de respuesta de las plataformas autocargables a ciertos eventos, debería ser el plus de todas las empresas que brindan u ofertan el servicio, la reorganización del tema operativo de la empresa permitirá un servicio sea más eficiente.

La ejecución de la prestación del servicio de traslado de vehículos con daños mecánicos, accidentes en la vía pública, incidentes viales, vehículos sancionados por las diferentes causales, entre los que encontramos, incumplimiento al Código Orgánico Integral Penal y Ordenanzas Metropolitanas, son circunstancias que han conllevado a generar un análisis del servicio, y se impulse un cambio sustancial en él ¿Cómo cumplir la meta de otorgar un servicio ágil y eficiente?, ¿Por qué gestionar el comportamiento operativo de la empresa con una visión de servicio a la ciudadanía?, ¿Para qué servirá un documento de procedimientos en el cumplimiento de las metas institucionales?, por cuanto la presente investigación determinara un proceso investigativo con la finalidad de optimizar el tiempo de atención de requerimientos iniciando con la reorganización de los procedimientos internos de la empresa.

1.2.1 Optimizar el tiempo de arribo para el traslado de vehículos y seguridad vial.

Todos los prestadores de servicio de plataformas autocargables y grúas del Distrito Metropolitano de Quito, sean estos contratados por la ciudadanía, prestadores de seguros, mecánicas, y demás entidades e instituciones tienen un tema álgido de contraposición que es el tiempo de respuesta a los lugares de auxilio inmediato y procedimientos dependiendo del caso, de este modo comprendemos que Quito al encontrarse en un lugar geográficamente explotado al máximo, sin vías alternas de descongestión, sufre un caos con la presencia de los vehículos averiados, accidentados y retenidos por diversas causales.

Por lo que la empresa refiere tomar las acciones con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta de las plataformas autocargables a todas las eventualidades viales, con la visión de servicio al cliente y al Distrito Metropolitano de Quito

Tomando en cuenta que los procedimientos facilitaran el entendimiento del personal de la Empresa y permitirá la disminución de fallas operativas, confusión existente en el tema de responsabilidades y funciones, aclarara varios conflictos de control y verificación en el tema de vialidad.

1.2.2 De los tipos de vehículos

Para determinar la necesidad se realizará determinación rápida y básica referencial de los automotores, que circulan en el Distrito Metropolitano de Quito, lo que facilitará el cubrir las necesidades con eficacia y no realizar una mala utilización de recursos.

El conocimiento de la categorización de los vehículos es necesario para optimizar el servicio y de esta manera mejorar el tiempo de respuesta tanto en tiempo, como el consumo de recursos siendo de esta manera eficiente y eficaz.

Tabla 1.- Categorización de vehículos que circulan en el DMQ.




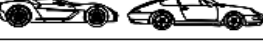



NTE INEN 2656

2016-09

4.2.1 Subcategoría M1

Vehículos motorizados con capacidad no mayor a ocho plazas, sin contar el asiento del conductor. Ver Tabla 2.

TABLA 2. Vehículos de subcategoría M1

CÓDIGO	TIPO	ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
SED	SEDÁN		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.1
SWG	STATION WAGON		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.4
HBK	HATCHBACK		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.9
CPE	COUPÉ		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.5
CNV	CONVERTIBLE		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.2 y 3.1.1.6
SUV	VEHÍCULO DEPORTIVO UTILITARIO		Vehículo utilitario fabricado con carrocería cerrada o abierta, con techo fijo o desmontable y rígido o flexible. Para cuatro o más asientos en por lo menos dos filas. Los asientos pueden tener respaldos abatibles o removibles para proveer mayor espacio de carga. Con dos o cuatro puertas laterales y apertura posterior. Por su configuración (altura libre del piso, ángulos de ataque, ventral y de salida) generalmente puede ser utilizado en carreteras en mal estado o fuera de ellas. La tracción puede estar en las cuatro ruedas o en dos. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.9.
LIM	LIMUSINA		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.3

NTE INEN 2656



2016-09

CÓDIGO	TIPO	ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
MVN	MINIVAN		Vehículo diferente al sedan, hatchback, station wagon, limusina y SUV, desarrollado para cargar pasajeros y su equipaje en un solo compartimiento o volumen. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.9.

4.2.2 Subcategoría M2

Vehículos motorizados con capacidad mayor a ocho plazas, sin contar el asiento del conductor, y cuyo PBV no supere los 5000 kg Ver Tabla 3.


TABLA 3. Vehículos de subcategoría M2

CÓDIGO	TIPO	ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
FGP	VAN/ FURGONETA DE PASAJEROS		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.1.4.1 y 3.1.2.1.
MCB	MICROBÚS		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.2.

4.2.3 Subcategoría M3

Vehículos motorizados con más de ocho plazas, además del asiento del conductor, y cuyo PBV sea superior a 5000 kg Ver Tabla 4.

TABLA 4. Vehículos de categoría M3





CÓDIGO	TIPO	ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
MCB	MICROBÚS		Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.2.

Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2656
Primera revisión 2016-09 <https://www.normalizacion.gob.ec/>

Tabla 2 .- Categorización de vehículos que circulan en el DMQ.

NTE INEN 2656




2016-09

CÓDIGO	TIPO	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
CMTDC	CAMIONETA DOBLE CABINA		Vehículo especialmente, diseñado para el transporte de carga y mercancías, con capacidad máxima de cinco plazas. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.
FGC	VAN DE CARGA/ FURGONETA DE CARGA	 	Vehículo diseñado para el transporte de carga y mercancías. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.
CML	CAMIÓN LIGERO		Vehículo diseñado para el transporte de carga y mercancías provisto de un chasis cabina, de dos ejes, al que se puede montar una estructura para transportar carga. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.

4.3.2 Subcategoría N2

Vehículos cuyo PBV sea mayor de 3500 kg y no supere los 12 000 kg Ver Tabla 8.

TABLA 8. Vehículos de categoría N2

CÓDIGO	TIPO	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
CCP	CAMIÓN		Vehículo diseñado para el transporte de carga y mercancías provisto de un chasis cabina, de dos ejes, al que se puede montar una estructura para transportar carga (furgón, plataforma, etc.). Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.
CM	CAMIÓN MEDIANO		Vehículo diseñado para el transporte de carga y mercancías provisto de un chasis cabina, de dos ejes, al que se puede montar una estructura para transportar carga (furgón, plataforma, etc.). Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.
CCG	CAMIÓN GRANDE		Vehículo diseñado para el transporte de carga y mercancías provisto de un chasis cabina, de dos ejes, al que se puede montar una estructura para transportar carga (furgón, plataforma, etc.). Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.1.3.

4.3.3 Subcategoría N3

Vehículos cuyo PBV sea superior a los 12 000 kg Ver Tabla 9.







NTE INEN 2656

2016-09

4.1 Categoría L

Vehículos motorizados con dos, tres o cuatro ruedas, ver Tabla 1. En A.1 se realiza una descripción detallada de las subcategorías de los vehículos de la categoría L.

TABLA 1. Vehículos de categoría L

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	TIPO	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
L1	BMT	BICIMOTO/ CICLOMOTOR	 	Vehículos de dos ruedas, diseñados para velocidades que no superen los 45 km/h, con cilindrada máxima de 50 cm ³ para un motor de combustión interna de encendido por chispa y para el caso de motores eléctricos la potencia nominal continua máxima no sobrepase los 4 kW Peso técnicamente admisible declarado por el fabricante. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.4.
L2	CMDR	CICLOMOTOR DE TRES RUEDAS		Vehículos de tres ruedas, diseñados para velocidades que no superen los 45 km/h, con cilindrada máxima de 50 cm ³ en caso de un motor de encendido por chispa, o una cilindrada máxima de 500 cm ³ en caso de un motor de encendido por comprensión, y para el caso de motores eléctricos la potencia nominal continua máxima no sobrepase los 4 kW Peso en orden de marcha < 270 kg. Equipado con un máximo de dos plazas de asiento, incluida la plaza de asiento del conductor. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.4.
L3	MTO	MOTOCICLETA	 	Vehículos de dos ruedas, diseñados con motor de combustión interna cuya cilindrada supera los 50 cm ³ y con velocidad de diseño superior a 45 km/h. Peso técnicamente admisible declarado por el fabricante. Vehículos de dos ruedas que no pueden clasificarse como vehículos de la categoría L1. Ver NTE INEN-ISO 3833, 3.5.
L4	MTOS	MOTOCICLETA CON SIDECAR/ MOTOTRICICLO		Vehículos de dos ruedas con sidecar, diseñados con motor de combustión interna cuya cilindrada supera los 50 cm ³ y con velocidad de diseño superior a 45 km/h. Peso técnicamente admisible declarado por el fabricante. El vehículo de motor básico cumple los criterios de

Fuente: NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2656
Primera revisión 2016-09 <https://www.normalizacion.gob.ec/>

1.3 De las Normativas Legales y Organismos de Control.

Normativa legal	N° de Artículo
Constitución de la República del Ecuador	Artículo 52
	Artículo 66
	Artículo 227
	Artículo 264
	Artículo 266
Código Orgánico Integral Penal	Artículo 383
	Artículo 384
	Artículo 385
	Artículo 386 inciso 1, numeral 1
	Artículo 386 inciso 2, numerales 1, 2 y 3
	Artículo 389 numeral 7
	Artículo 390 numeral 8
	Artículo 391 numeral 5
	Artículo 456
	Artículo 460 numeral 6
Artículo 532 inciso 3	
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	Artículo 54, literal f)
	Artículo 84 literal q)
	Artículo 130
Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)	Artículo 30.4
	Artículo 30.5
	Artículo 165 inciso 1
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Artículo 4, numerales 2, 4 y 5
Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	Artículo 171
Código Municipal	Ordenanza municipal 010-2020
	Ordenanza municipal 0305
	Ordenanza municipal 213
	Ordenanza municipal 247
Concejo Nacional de Competencias	Resolución no. 006-cnc-2012

La normativa legal es el compendio de normas jurídicas que otorgan la competencia a una empresas prestar un servicio y a las entidades de control las competencias para poder cumplir y hacer cumplir con la normativa vigente. (Definiciones y contexto de los artículos de la norma jurídica adjunta en los anexos).

1.3.1 Gestión de vehículos retenidos:

Motivos o causa de retención. –

1.3.2 Código orgánico integral penal

- Accidente de tránsito.
- Orden Judicial
- Daños mecánicos

1.3.3 Contravenciones de tránsito:

- Conforme al artículo 383 del COIP; referente a llantas lisas
 - Conforme al artículo 384 del COIP; referente a la conducción bajo efecto de sustancias estupefacientes y psicotrópicas
 - Conforme al artículo 385 del COIP; referente a la conducción en estado de embriaguez
 - Conforme al artículo 386 inciso 1, numeral 1 del COIP;
 - Conforme al artículo 386 inciso 2, numerales 1, 2 y 3 del COIP;
 - Conforme al artículo 389 numeral 7 del COIP;
 - Conforme al artículo 390 numeral 8 del COIP
 - Conforme al artículo 391 numeral 5 del COIP;
 - Conforme al artículo 460 numeral 6 del COIP;
 - Conforme al artículo 532 inciso 3 del COIP;
-
- Conforme al artículo 165 inciso 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y,

- Conforme al artículo 171 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

1.3.4 Código Municipal para el DMQ:

- Medidas de Restricción Vehicular, Revisión Técnica Vehicular, Medio Ambiente, Control del Buen uso del espacio público
- Conforme a la Ordenanza Municipal 010-2020;
- Conforme a la Ordenanza Municipal 0305; y,
- Conforme a la Ordenanza Municipal 213, artículo reformado por la Ordenanza Municipal 0189;
- Conforme a la Ordenanza Municipal 247, artículo reformado por la Ordenanza Municipal 0536.

En un gran porcentaje en los operativos de tránsito realizados en vía pública en los cuales se aplican las sanciones y retención de los automotores según lo determinado en la norma legal vigente, es necesario contar con los recursos necesarios para el traslado de los vehículos considerados como infractores hasta los centros de retención vehicular, con el fin de controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su territorio hacer cumplir de una manera eficiente, eficaz y oportuna lo suscrito en la ley, por lo que esto de manera generara un grado de acción y corresponsabilidad de los autores viales como son las entidades de control y el resto de automotores los cuales no entran en las causales determinadas en la ley, deben ser trasladados por los propietarios de una manera rápida con la finalidad de habilitar los espacios viales y poder tener una circulación fluida.

Tabla 3 Aplicación de servicio de traslados según las necesidades y entidades solicitantes.

<i>Motivos de traslado de vehículos</i>	<i>Solicitantes</i>
<p>Código Orgánico Integral Penal (COIP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abandono, sin documentos o estacionado en sitios prohibidos (COIP). • Matrícula caducada o valores pendientes de matrícula. • Transporte informal (Art. 386 COIP, inciso 2, número 1) • Infringir con lo estipulado en el Art. 383 del Código Orgánico Integral Penal <p>Penal (COIP) referente a llantas lisas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infringir con lo estipulado en el Art. 385 del Código Orgánico Integral Penal (COIP) Estado de embriaguez • Accidente de tránsito. • Orden Judicial • Contravención de tránsito • Código Municipal para el DMQ (Antes: O. M. 001 - 2014 Reformatoria Ordenanza 305 - Pico y Placa) Resolución A020 Hoy No Circula • (Antes: O. M. 213 Revisión Técnica Vehicular, O. M. 0189 - Medio Ambiente) • (Antes O. M. 247 Control del Buen uso del espacio público) 	<p>Instituciones y entidades de control aplicación de la Normativa legal vigente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de tránsito en los cuales no existan heridos o fallecidos y no superen los daños en el valor en RBU. Estipulado en la normativa legal vigente • Desperfectos mecánicos en la vía • Accidentes condicionados en el mutuo acuerdo de las partes siempre y cuando estén respaldados con el visto bueno de las entidades de control. • Traslados de vehículos solicitados por las aseguradoras 	<p>Personas naturales y jurídicas</p>

Patino F. (2023)

1.4 Marco conceptual

1.4.1 Terminología

- **Alta dirección.-** Sociedades o personas que dirigen, desde el más alto nivel de una organización.
- **Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una acción errónea detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva.-** Acción tomada para mitigar la causa de situación potencialmente indeseable detectada con anterioridad.
- **Ambiente de trabajo.-** Conjunto de factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales en las cuales se realiza una labor.
- **Calidad.-** Grado de medición de eficiencia y eficacia que cumplen los procesos los que cumplen con varios requisitos.
- **Capacidad.-** determinante de la organización en el cual se establecen los límites y alcances empresariales para la realización de un producto cumpliendo los estándares requeridos.
- **Cliente.-** Personas naturales, jurídicas, entidades, empresas públicas o privadas, nacionales o internacionales y ciudadanía en general.
- **Competencia.-** Habilidad determinante para aplicar conocimientos, aptitudes, destrezas y valores institucionales.
- **Control de la calidad.-** verificación de los cumplimientos de estándares, requisitos y normas del producto Cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Documento.-** Texto informativo plasmado en un papel en el cual se procede a un registro o informe.
- **Eficacia.-** Lograr los objetivos con actividades planificadas y determinadas.
- **Eficiencia.-** Óptimo resultado con la utilización de un mínimo de recursos.
- **Efectividad.-** Oportunidad en el servicio.
- **Estructura.-** Determinación de responsabilidades con relación a las autoridades y servidores con relación de los departamentos o unidades de una empresa.

- **Gestión.-** Actividades coordinadas para el control, supervisión y dirección de una empresa.
- **Información.-** Datos que poseen contenido.
- **Inspección.-** Control de procesos por observación mediante el cumplimiento de disposiciones y normativas.
- **Infraestructura.-** Instalaciones, equipos tecnológicos y necesarios el correcto funcionamiento de la empresa.
- **Manual de Procedimientos.-** Documento en el cual se determinan las actividades de una organización.
- **Mejora continua.-** Procesos que aumentan la capacidad de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos, la tecnificación, análisis de datos estadísticos, con lo que se determina acciones correctivas o preventivas.
- **Procedimiento.-** Conjunto de acciones sistemáticas que permiten realizar una actividad o una determinada labor. Los procedimientos pueden estar plasmados en un manual.
- **Producto.-** Resultado de un proceso.
- **Proceso de medición.-** Mecanismos de control para comprobar el cumplimiento de algunos requisitos.
- **Proveedor.-** Personas de índole natural o jurídica que otorgan a sus clientes bienes o servicios.
- **Proyecto.-** es un conjunto de actividades que se controlan con un cronograma en el cual se delimita el inicio tiempo de demora en los procesos, controles y fechas de finalización del mismo, con lo que se determina el alcance de un objetivo cumpliendo con las limitaciones de recursos, valores y tiempo.
- **Satisfacción al cliente.-** Percepción de la calidad del servicio prestado y cumplimiento de lo demandado.
- **Sistema.-** Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan, se interrelacionan e inter funcionan.

- **Sistema de gestión.-** Conlleva a la creación de políticas, establecer procedimientos para lograr los objetivos.
- **Validación.-** Aceptación sistemática de un proceso realizado y comprobado con validez objetiva cumpliendo con varios requisitos específicos.
- **Verificación.-** Confirmación de controles, supervisión y determinación de acciones especificadas en las normas internas.

1.4.2 Terminología de aspectos asociados a las características de la vía y el entorno.

- **Acera:** Sector de la vía destinado al tránsito de peatones y al ingreso a inmuebles.
- **Calle:** conjunto de acera y calzada;
- **Calzada:** Complemento de la vía determinado para la circulación de vehículos.
- **Camino:** Vía de circulación de tercer orden.
- **Carril:** espacio determinado en la calzada para un mejor ordenamiento de la circulación, con ancho suficiente y destinado generalmente al tránsito de una sola fila de vehículos.
- **Autopista:** Vía de varios carriles sin cruces a nivel con otra arteria, con calzadas separadas físicamente.
- **Avenida:** Vía ancha permite mayor circulación de vehículos y de transporte público. Puede ser de doble sentido de circulación.
- **Red vial:** Conjunto de vías que está dentro de una ciudad o un área determinada, destinada a la circulación vehicular.
- **Estacionamiento:** espacio de la vía pública destinado a estacionamiento vehicular.
- **Infraestructura vial:** conjunto de servicios e instalaciones que componen la vía pública, complementos necesarios para el tránsito de personas.
- **Vía pública:** espacio de cualquier naturaleza abierto al tránsito de dominio público (autopista, avenida, calle, callejón, pasaje, senda o paso, parque, plaza, plazoleta, paseo público).

- **Zona de seguridad:** espacio comprendidos en la vía, destinado para el paso de personas, estacionamientos seguros delimitado por la autoridad competente.
- **Zona semi urbana:** Zonas cercana a la ciudad, en la cual se tienen vías de segundo y primer orden para la circulación vehicular.
- **Zona urbana:** Territorio determinado como hiper centro en el cual se genere la mayor actividad comercial y de circulación vehicular.
- **Plataforma:** remolque destinado para el traslado de vehículos y carga plataforma.
- **Plataforma:** Vehículo destinado para la carga y traslado de cargas muy pesadas, vehículos, que cuentan con ejes y suspensión hidráulica o neumática.
- **Remolque:** Vehículo de dos ejes sin propulsión destinado para ser acoplado a un vehículo a motor.
- **Normativa de circulación:** Legislación de carácter nacional y autónomo que regula la utilización de las vías públicas por parte de los vehículos.
- **Accidente de tránsito:** Evento involuntario suscitado, entre un vehículo en movimiento, que ocasiona daños materiales o a personas y afectan a la circulación los vehículos que realizan la ocupación de las vías.
- **Adelantamiento En La Vía:** maniobra por la cual un vehículo adelanta a otro que lo antecede en un carril, acción que es realizada por la izquierda de una calzada.
- **Agente de tránsito:** Todo funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal, su objetivo es controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito.
- **Accidente con daños materiales:** Es aquel en el cual se producen daños a la propiedad pública o privada (vehículos, postes, construcciones, fachadas de viviendas, etc.).
- **Accidente con lesionados:** Es aquel donde una o más personas resultan lesionadas a consecuencia del accidente, pudiendo presentar tres tipos de lesiones: leves, graves, gravísimas.

- **Accidentes con personas fallecidas:** Es aquel en la cual una o más personas pierde la vida por consecuencia de un accidente de tránsito.
- **Accidentología vial:** Comprende la unión de las palabras: accidente, derivado del latín ad-cado (ad: a, al, hacia y caeré, caer, caída), y logia, derivado del griego logos: discurso, estudio, tratado. La cual se encarga del estudio de las causas y efectos de los accidentes de tránsito.
- **Causas de accidentes de tránsito originadas por los vehículos:** La mayor causalidad de los accidentes registrados por vehículo conllevan a fallas mecánicas (frenos, dirección, suspensión, luces, neumáticos, etc.).
- **Clasificación de accidentes de tránsito:**

Pueden ser:

 - a) **Relativas al vehículo:** (deficiente funcionamiento de sistemas y componentes, deficiencia con la seguridad activa o pasiva del vehículo).
 - b) **Relativas a la carretera:** (defectos en su trazado, señalización, condición del pavimento, otros).
 - c) **Relativas a fenómenos atmosféricos:** (problemas con la visibilidad debido a la neblina o lluvia, y otros).
 - d) **Relativas al conductor o peatón:**(físicas o somáticas, psíquicas, conocimiento, experiencia y pericia).
 - 1) **Colisión:** Encuentro sin determinación entre dos o más vehículos en movimiento.

CAPÍTULO II

2 Diagnóstico situacional.

2.1 Diseño de la investigación

En este capítulo está dirigido a la explicación de los procedimientos metodológicos que se realizarán en el presente estudio. La metodología está destinada a mostrar por qué medios se recabará la información de la investigación, los métodos de como la obtendremos, se hará mención del cómo se realizará el procesamiento de los datos y la determinación de las conclusiones.

2.1.1 Tipo de investigación

2.1.1.1 Investigación Bibliográfica

Un proceso de investigación documental implica recopilar, analizar e interpretar datos y analizar un tema específico. Es una forma de investigación científica (Alfonso, I. 1995)

Para la elaboración del documento se realizó de la investigación bibliográfica para poder determinar el referente del conocimiento científico existente del problema a tratar, lograr encontrar las bases y fuentes primarias de sustento.

2.1.1.2 Investigación Documental

La investigación documental *“es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”* (Arias, 2006, pág. 34).

Al realizar el uso de la investigación documental permitió otorgar un mejor soporte a la investigación, enmarcado en la veracidad y el ahondar en el conocimiento

de la problemática de movilidad, extendiendo en sí un sinnúmero de interrogantes que han facilitado el entendimiento de la problemática y mejorando de manera simultánea la objetividad de planeación.

2.1.1.3 Investigación de Campo

La investigación de campo “*consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes*” (Arias, 2006, pág. 38).

Los datos utilizados en el desarrollo de la tesis, fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas realizadas a conductores y propietarios de vehículos tipo plataforma del Distrito Metropolitano de Quito; las entrevistas realizadas nos otorgaron la información necesaria de primera mano para conocer las probables causas de la demora en el arribo a las eventualidades en las vías y las consecuencias que esto acarrea de una manera específica.

2.1.2 Métodos de investigación

2.1.2.1 Método Inductivo

Según (Sampieri, R. 2009) Inducción: es un razonamiento que analiza una parte de un todo y parte de lo más particular hasta lo general, por ejemplo, va de lo individual a lo universal.

Proviene de dos raíces del latín *inductio*, de in: en, y *ducere*: conducir. Lo que quiere decir la acción de inducir. Modo de razonar que consiste en aprovechar los hechos aislados y particulares para generar una conclusión general.

El método inicia con la observancia de los hechos de manera individual, se realiza un análisis conductual y de las características del fenómeno, se hacen comparaciones y en medida de lo verificable, experimentos y demás acciones que nos permitan llegar a formular una conclusión universal y poder proponer como una norma, ley, principio, o fundamento.

2.1.2.2 Método Deductivo.

Según (Sampieri, R. 2009) menciona que el método inductivo al contrario del método inductivo prevé un razonamiento de algo general y referencia a algo particular. Este método es utilizado para generar una conclusión de algo general hacia un específico o como ejemplo de lo universal a lo individual.

Deducir proviene de la raíz del latín *deducere*. **Sacar consecuencias (Concluir)**, obtener una conclusión o principio de una suposición.

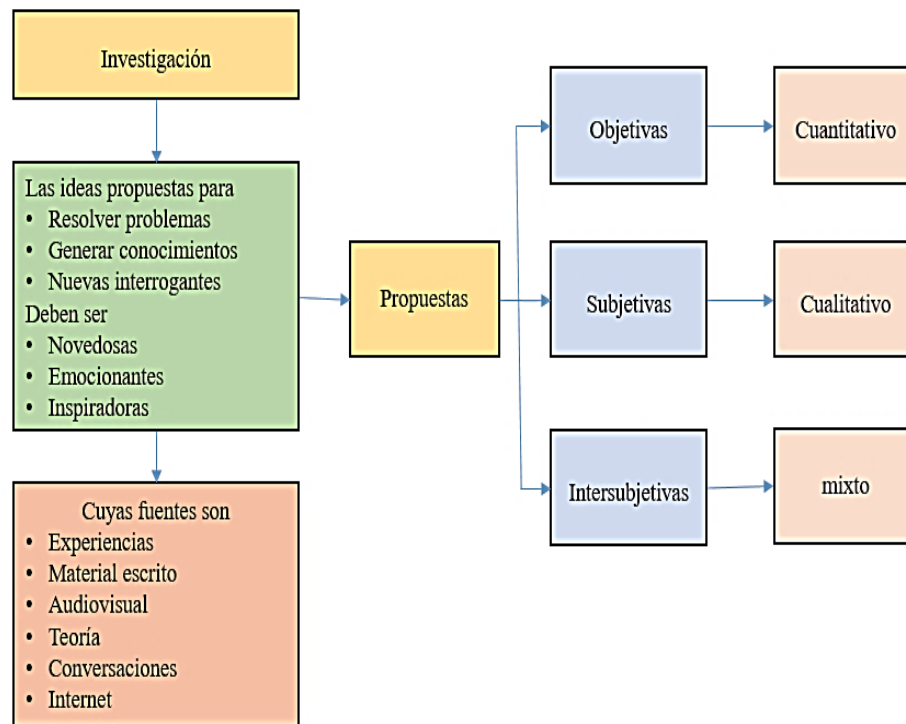
Este método de razonamiento refiere a que se obtiene una conclusión de lo general aceptando como válido y lo aplica hacia lo particular. Este método se inicia analizando los principios, normas, leyes, y demás de aplicación universal y por medio del razonamiento, deducción suposición trata de comprobar su validez para realizar su aplicación de manera particular.

2.1.2.3 Modelo de Investigación Mixto.

Según (Sampieri, H. 2014- *Metodología de la Investigación 6ta edición*), la finalidad del método de investigación mixta no es la de remplazar a los otros métodos como son el cualitativo y el cuantitativo, sino la de utilizar las fortalezas de los dos métodos tratando de minimizar las debilidades existentes mejorando el campo de investigación y análisis de datos.

GRÁFICO 1. - Modelo de investigación.

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA, CUALITATIVA O MIXTA



(Patiño. F. 2023)

2.1.3 Técnicas de investigación

Según el artículo de la autora (Andrea Parra en el repositorio: *Técnicas de investigación cuantitativa para recolectar datos*) menciona que la técnica cuantitativa. Comprenden la recolección y análisis de datos que luego pueden ser expresados de forma numérica. Pueden tener formatos estandarizados, como los cuestionarios cerrados, con el fin de minimizar las posibles brechas en los datos. Las características más importantes de esta técnica son:

- Son instrumentos estructurados para la recolección de datos efectivos.

- Son aplicables a muestras de gran tamaño.
- Permiten la obtención de respuestas objetivas.
- Son técnicas confiables.
- Los datos recolectados son numéricos y estadísticos, pueden organizarse en tablas y cuadros.

Según (Conrado vol.15 no.70 Cienfuegos sept.-oct. 2019) las Técnicas de investigación cualitativa: están por lo general orientadas a recopilar información relacionada con opiniones, actitudes y comportamientos, los investigadores utilizan las investigaciones sociales con la finalidad de conocer y aprender sobre la vida, comportamiento, y lo realizan con entrevistas o cuestionarios abiertos.

2.1.3.1 Encuesta

“Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>, 2010)

Mediante la aplicación de las encuestas se podrá conocer la incidencia de las acciones realizadas, el procesamiento de la información obtenida y se definirá las variables que se relacionan con la problemática, son datos bastante claros los mismos que tiene relación directa con la población.

Población y/o muestra Según Balestrini, indica desde el punto de vista estadístico *“una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de*

ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”
(Balestrini, 2012, pág. 57).

“Muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.
(Balestrini, 2012 pág. 58)

2.1.4 Instrumentos de investigación

2.1.4.1 Cuestionario

Según Hernández Sampieri (1997), el cuestionario en una encuesta es un instrumento de la investigación que está conformado por un conjunto de preguntas que son redactadas de una manera coherente e indicaciones de manera organizada, en una forma secuencial y muy estructuradas con el propósito de obtener toda la información necesaria. y poder realizar el análisis estadístico de las respuestas.

El objetivo del cuestionario es traducir a preguntas el problema creando un instrumento que permita un registro confiable, es una herramienta que refleja de una manera clara la posición de los sujetos, permite obtener la información de la investigación.

Las características de un cuestionario son:

- Preguntas claras y concretas,
- Orden rígido
- Orden preestablecido que no puede alterarse
- Respuestas cortas
- Contenido limitado.

Los cuestionarios requieren menor comunicación verbal; las preguntas se formulan por escrito, para lo cual no es indispensable el encuestador.

2.2 Empresa.

Unión de grúas y plataformas aprobadas en el Proceso de Ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ.

2.2.1 Reseña Histórica.

La unión de grúas y plataformas autocargables de Quito, fue constituida en el año 2019, a raíz de un llamamiento al proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ. Siendo de esta manera que se conforma una unión, en busca del mejoramiento organizacional y para el fomento de las plazas de trabajo contando con la experiencia en la prestación del servicio de traslado de vehículos en plataformas autocargables.

Desde el año 2019, la Unión de grúas y plataformas aprobadas en el Proceso de Ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ, se ha posicionado en el mercado actual con el capital humano calificado y maquinaria apta para el trabajo encomendado, la misma que está a disposición del público en general.

Con la finalidad de mitigar las necesidades tanto de traslado de vehículos generados por instituciones públicas y privadas y a la ciudadanía en general de una manera eficiente, las grúas y plataformas autocargables, se ha unido y han sido registradas un total de (89) ochenta y nueve vehículos de similares características con los cuales se ha iniciado un proceso de servicio en el Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro del proceso de registro los oferentes de servicio han generado una planificación de servicio y asistencia inmediata, con los equipos capaces de trasladar aquellos vehículos que sufren daños mecánicos y accidentes en la vía pública, la cual se aplica de manera conjunta las entidades de control y servicio inherente en todos los temas de traslado de vehículos como compañías de Seguros, seguros de Tarjetas de Crédito (tarjetahabientes), entidades de control (AMT), concesionarias de vehículos, y la ciudadanía en general, los cuales utilizan de manera frecuente el servicio.

Los oferentes del servicio de las plataformas autocargables o grúas, son regulados por la AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, quienes brindan su servicio de manera directa a los propietarios o responsables de los automotores, cumpliendo con la RESOLUCIÓN No. 002-DIR-2021-ANT, CUADRO TARIFARIO DE SERVICIOS DE LA ANT PARA EL AÑO 2021, mismo que se encuentra vigente, que considera necesario unificar los costos que por, servicios y demás documentos valorados, que cobran los organismos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a nivel nacional, con el fin de garantizar servicios de óptima calidad a los usuarios y proporcionar información adecuada, veraz, clara oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos, en cuyo tarifario se establece el costo por garaje y remolque, a nivel nacional.

2.2.2 Misión.

Brindar a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, un servicio de calidad en la elevación, transporte especial y el traslado de vehículos en grúas y plataformas autocargables a través de una coordinación directa, equitativa y responsable, colaborar con las instituciones de control y el público en general de manera responsable, eficaz y eficiente.

2.2.2.1 Visión.

El institucionalizar y profesionalizar la prestación de servicio de transporte en grúas y plataformas autocargables en el Distrito Metropolitano de Quito, satisfaciendo las necesidades del usuario y la autoridad competente generando confianza con un trabajo honesto y eficiente.

2.2.3 Objetivo.

Optimizar de una manera sustancial la prestación de servicios en grúas y plataformas autocargables, llegando a corresponsabilizarnos de manera conjunta con las instituciones de control, en un proceso para mejorar la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, y la atención a nuestros clientes.

2.2.3.1 Objetivos específicos.

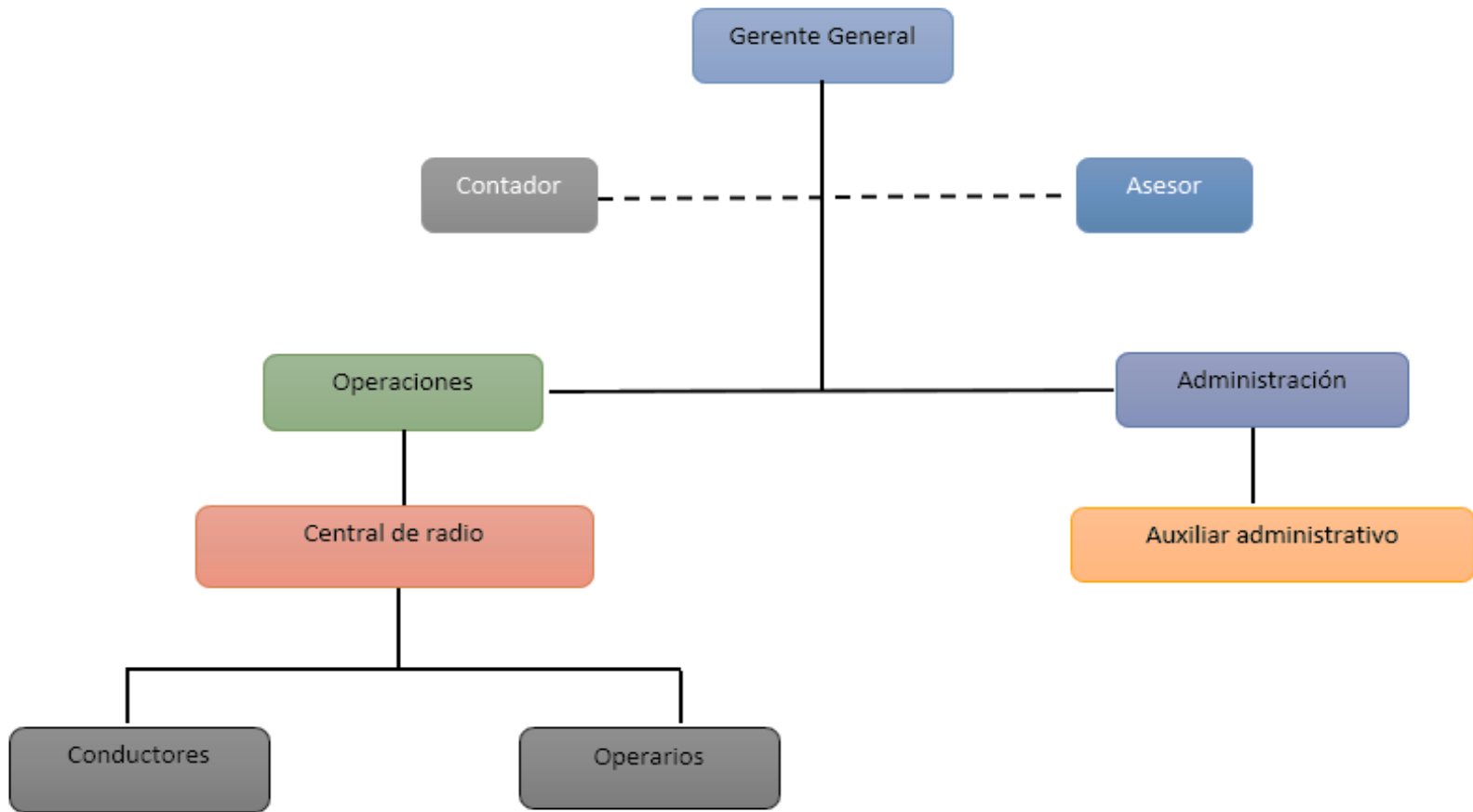
- Contar con personal altamente calificado
- Brindar soluciones claras, rápidas y eficientes a las necesidades de todos nuestros clientes.
- Garantizar el servicio oportuno y eficiente.

2.2.4 Políticas

- La dirección designará, un personal de operaciones; así como también un supervisor responsable el cual deberá mantener el control sobre el personal, la logística, bienes y archivos.
- El personal deberá estar correctamente uniformado.
- El personal se reportará en la frecuencia de radio el ingreso, salida y se llevará un control del número de vehículos que se levantó, traslado, y los motivos según sea el caso.

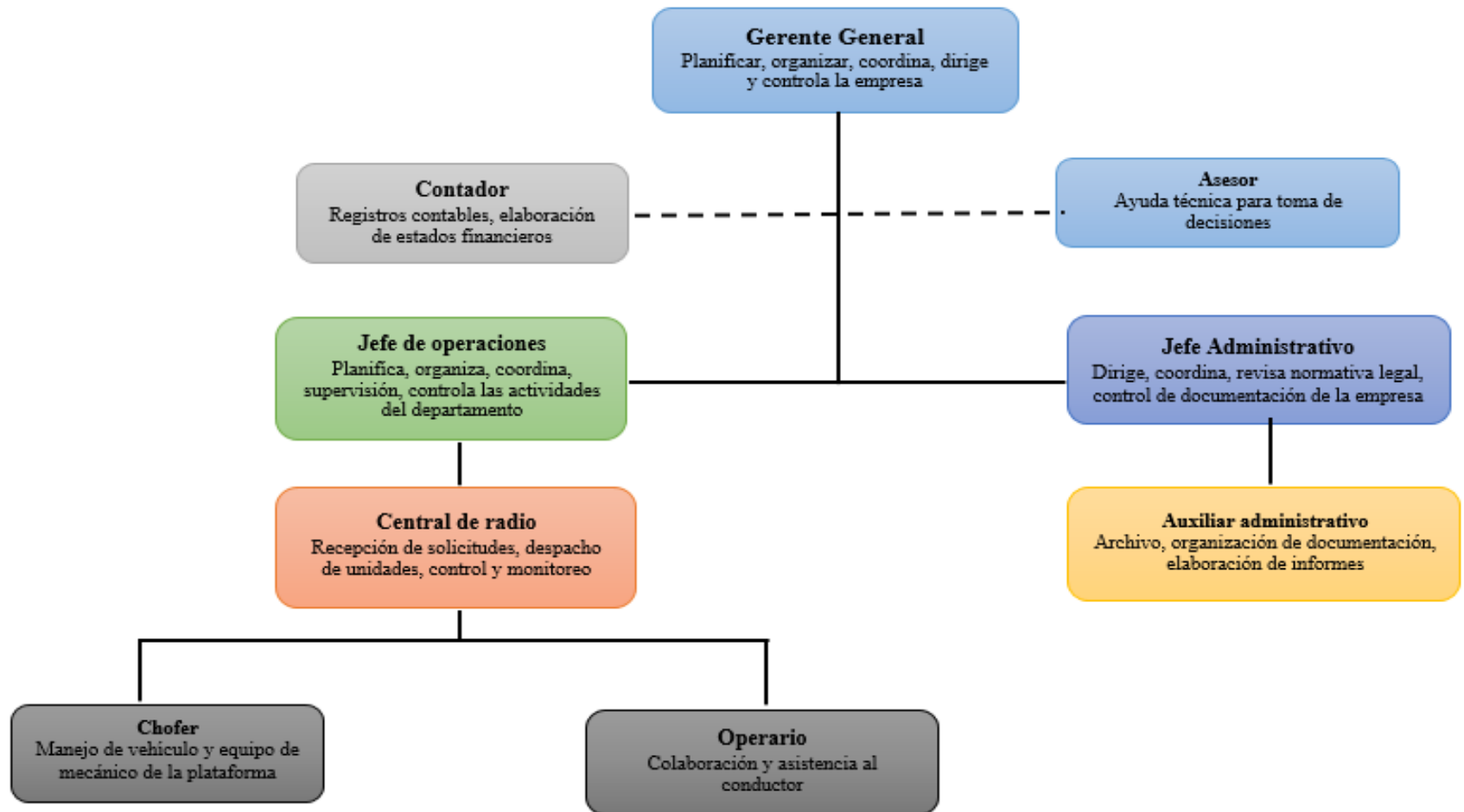
- Si no cuenta con radiocomunicación se solicitará a un compañero el apoyo para poder reportarse, en caso de no haber un radio deberá realizar una llamada telefónica al supervisor, o en su defecto, podrá utilizar los medios tecnológicos (chat institucional) para los reportes de actividades y novedades exclusivas del trabajo.
- Mensualmente se entregará mediante informe al supervisor toda la información respecto de gestión.
- El personal no podrá abandonar su lugar de trabajo sin la autorización del supervisor, jefe o del coordinador.
- El personal de la central de radio y el jefe de operaciones deberá autorizar la prestación del servicio de plataformas autocargables, de acuerdo los parámetros designados en los contratos previos.

2.2.5 Estructura organizacional



(Platiño F. 2023)

2.2.6 Estructura Funcional.



(Patiño F. 2023)

2.2.7 Descripción de Funciones

2.2.7.1 Gerente General

- Planificar las estrategias para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Dirigir la organización para el cumplimiento de las metas.
- Tomar las decisiones relevantes, controlar y supervisar el desempeño de todos en la empresa.
- Realizar el análisis de la problemática en todos los ámbitos financiero, administrativo, personal, entre otros.
- Identificar los riesgos de la organización y tomar medidas que permitan, salvaguardando los activos.

2.2.7.2 Asesor

- Asesorar al Gerente General en lo correspondiente al control y métodos de inversión de las utilidades generadas en un período contable.
- Entregar de manera mensual el informe situacional de la empresa.

2.2.7.3 Contador

- Aplicar políticas contables, en concordancia con la normativa vigente.
- Presentar estados financieros y comparativos de la empresa.
- Realizar las declaraciones al servicio de rentas internas.
- Verificar el cumplimiento de las políticas financieras y pagos mensuales, liquidaciones del personal y demás control de gastos e ingresos de la empresa.

2.2.7.4 Jefe de Operaciones

- Realizar la programación, coordinaciones necesarias y el control de las actividades a cumplir por los conductores, operarios en concordancia de a los cronogramas establecidos cronograma establecidos.

- Presentar un informe mensual a la gerencia general sobre las novedades presentadas en el desempeño de las actividades.
- Programar mantenimientos de los equipos de acuerdo a la cronología teniendo en consideración que no se afecte la operatividad de la empresa.

2.2.7.5 Administrador

- Realizar los cobros de servicios prestados en convenio.
- Mantener nómina de la empresa actualizada, incluido el pago de sueldos.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones, normas y políticas de la empresa.
- Comunicar a la Gerencia sobre las novedades que hubiesen ocurrido en el cumplimiento de las actividades de la empresa.

2.2.7.6 Operadores / Choferes

- Cumplir con todos los servicios, horarios y disposiciones otorgadas por la Jefatura en relación a los servicios.
- Llevar un control de los mantenimientos de los vehículos y maquinaria a su cargo.
- Informar mediante el libro de control sobre los servicios realizados en el día de trabajo, las horas de ingreso y salida de los vehículos y maquinaria, el kilometraje recorrido, la cantidad de gasolina utilizada y demás información inherente.

2.2.7.7 Auxiliar Administrativo

- Colaborar a la Administración en el control de documentación y demás actividades relacionadas con la empresa y su personal.
- Proporcionar toda la información y documentación necesaria al contador para que realice de una manera eficiente su labor.

- Elaborar los reportes informativos sobre los ingresos y gastos de cada mes

2.3 FODA.

Después de realizar el análisis de la información obtenida en la presente investigación, la utilización de esta herramienta estratégica la cual nos permitirá reconocer de una manera puntual la situación real de la empresa, así como las oportunidades y los riesgos que pueden afectar su desempeño y la necesidad de promover la creación del manual de procedimientos.

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Las fortalezas y debilidades son consideradas como factores internos que tiene la Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ. Y por otro lado las oportunidades y amenazas son factores externos, que no dependen de la organización.

2.3.1 Matriz FODA

Debilidades: son todo lo que se puede considerar como un aspecto negativo en el interior de la organización, limitaciones, defectos e inconsistencias, que pueden ser considerados como un problema para alcanzar los objetivos. Y la vuelven vulnerable ante la competencia.

Fortalezas: Se definen como los aspectos internos positivos de la empresa, los mismos que generan los mejores escenarios, eficiencia, eficacia lo que la convierte en una empresa competitiva.

También debemos tomar en cuenta que en el ámbito empresarial existen variables externas, las que son parte del macro ambiente, las empresas de la competencia, entre otros, y se detallan como oportunidades y amenazas.

Oportunidades: Situaciones favorables externas de la empresa, que suelen ser aprovechadas para el crecimiento del mercado, el mejoramiento de la tecnología entre otros aspectos, que afectan de manera directa las decisiones internas, como en su desarrollo.

Amenazas: Aspectos externos desfavorables para la organización, situaciones que están en contra, riesgos, desafíos competitivos, la economía mundial, las cuales afectan de manera directa o indirecta a la empresa, y obligan a generación de estrategias de acción para superarlas.

Tabla 4 Matriz FODA.

		<i>Plantilla Matriz FODA</i>		
		<i>Análisis Interno</i>	<i>Análisis Externo</i>	
<i>Aspectos Negativos</i>	#	Debilidades	#	Amenazas
	1	Falta de un manual de procedimientos para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ	1	Distancia de asignación a los servicios
	2	Falta de control a tiempo de arribo a los puntos de servicio.	2	Alto flujo vehicular en las vías del DMQ.
	3	Conflicto de información para servicios.	3	Clientes insatisfechos por el servicio.
<i>Aspectos Positivos</i>	#	Fortalezas	#	Oportunidades
	1	Logística y plataformas autocargables en óptimas condiciones.	1	Amplio mercado de para ofertar los servicios
	2	Personal calificado	2	Incremento de parque automotor en el DMQ.
	3	Recursos tecnológicos de punta.	3	Empresas de la competencia mínima

Fuente: Patiño F. (2023)

Tabla 5 Análisis de la Matriz FODA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • F1-- Logística y plataformas autocargables en óptimas condiciones. • F2. – Personal calificado. • F3-- Recursos tecnológicos de punta. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1.- Falta de un manual de procedimientos. • D2.- Falta de control a tiempo de arribo a los puntos de servicio. • D3.- Conflicto de información para servicios.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • O1.- - Amplio mercado de para ofertar los servicios • O2. - - Incremento de parque automotor en el DMQ. • O3.- - Empresas de la competencia mínima 	<ul style="list-style-type: none"> • O1-F1.- Utilización de la Logística en óptimas condiciones para ingresar con fuerza en un mercado creciente. • O2-F2.- La especialización de nuestro personal facilitara las labores y permitirá el mejoramiento del servicio en una • O3-F3.- Nuestra tecnología permite el monitoreo de la flota vehicular y debido a la escasa competencia facilita el 	<ul style="list-style-type: none"> • O1-D1.- La generación de un manual de procedimientos permitirá que el personal operativo de la empresa pueda tomar • O2-D2.- Determinar mediante el manual de procedimientos las directrices de una manera clara y específica • O3- D3.- Al tratarse de una empresa de vanguardia, la cual no tiene muchos inconvenientes ya que la competencia en
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1. – Distancia de asignación a los servicios • A2.-- Alto flujo vehicular en las vías del DMQ. • A3.-- Clientes insatisfechos por el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • A1-F1.- La optimización de recursos y el manejo de una flota vehicular en óptimas condiciones permitirá el traslado de • A2-F2.- El conocimiento de nuestro personal nos permitirá realizar un plan de optimización de tiempos y • A3-F3.- La mejora continua del servicio equivale a contrarrestar la insatisfacción del cliente, por lo cual se debe 	<ul style="list-style-type: none"> • A1-D1.- El manual de procedimientos permitirá determina ciertos ámbitos de acción y permite la toma de • A2-D2.- El manual de procedimientos permitirá establecer formatos que al momento no existen, en los cuales • A3 D3.- El promover una comunicación correcta determinando mediante el manual de procedimientos, el

2.3.2 Análisis de FODA

El objetivo del análisis es promulgar las estrategias para reducir las debilidades y afrontar las posibles amenazas de la empresa, sin que por ello se deje de lado el mejoramiento continuo de la misma

2.3.2.1 Análisis Interno de Fortalezas. –

La empresa como tal tiene una excelente expectativa y estrategia de mercado generar de manera artesanal productos alimenticios de calidad y fresca innovando en servicio en medios digitales para la comodidad del consumidor.

2.3.2.2 Análisis Interno de Debilidades. –

Como toda empresa una de las problemáticas más visibles es la de tener que batallar en el ámbito, para lograr un posicionamiento efectivo que permita establecerse de manera competitiva en el mercado.

2.3.2.3 Análisis Externo de Oportunidades. –

La empresa tiene una variación fluctuante que permite o permitiría un crecimiento inmediato con una inversión mínima.

2.3.2.4 Análisis Externo de Debilidades. –

La empresa deberá reordenar las prioridades y reformular los procedimientos operativos para que se pueda mejorar de una manera eficiente el tiempo de arribo a los lugares de servicio teniendo en cuenta que es lo que requiere el cliente.

2.3.2.5 Estrategia Maxi – Maxi (Fortalezas y Oportunidades)

Con el afán de mejorar las posibilidades de la empresa, el manejo de la tecnología con el fin de fomentar el conocimiento de los servicios y realizar un mejor

control de las plataformas hará posible determinar rutas alternas y mejores propuestas de tiempo para cumplir con los servicios de remolque.

2.3.2.6 Estrategia Maxi – Mini (Oportunidades y Debilidades).

De una manera frontal la empresa toma en consideración el crear un manual de procedimientos que permita realizar un cambio profundo en el sistema de operaciones de la organización determinando de una manera precisa, ¿qué? y ¿cuándo? se realizarán los procesos y quién será el responsable tratando de esta manera obtener beneficio a corto plazo para que se pueda mejorar la calidad y eficiencia de la organización.

2.3.2.7 Estrategia Mini - Maxi (Fortalezas y Amenazas).

El accionar de la empresa deberá ser el fomentar una mejora continua debido al creciente mercado y proponer la mejora en el tiempo de arribo y traslado de vehículos en plataformas autocargables está ligado con el compromiso de la empresa en fomentar un trabajo eficiente y lograr cumplir con los estándares de calidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

2.3.2.8 Estrategia Mini - Mini (Debilidades y Amenazas).

La empresa deberá tener un plan de contingencia y mantener el rango de calidad del servicio, de igual manera deberá generar los cambios con el manual de procedimientos que en el aspecto técnico y mejorará las expectativas de la empresa sin que esto afecte la estabilidad de la empresa y en segundo lugar a los clientes y su economía.

2.4 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

2.4.1 Encuesta tabulada

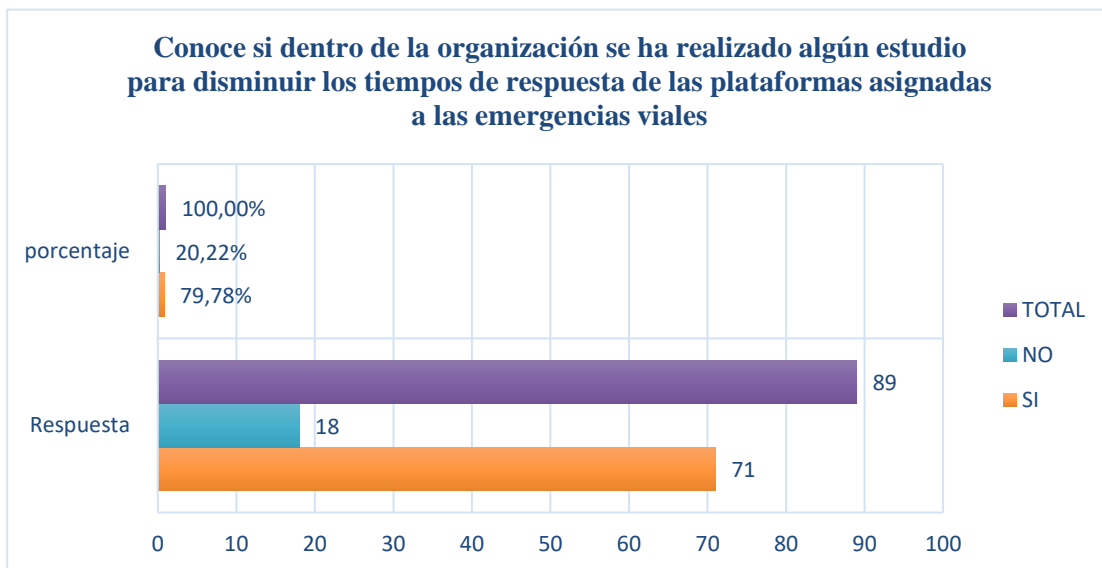
1.- Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales.

Tabla 6.- Pregunta 1. -Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales.

¿Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales?		
Detalle	Respuesta	Porcentaje
SI	71	79,78%
NO	18	20,22%
TOTAL	89	100,00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 2.- Pregunta 1. -Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales.



• **Fuente:** Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

Basándose en los resultados obtenidos en la encuesta mencionaremos que 79.78% equivalente a 71 personas encuestadas indicaron tener pleno conocimiento del estudio realizado para la disminución de tiempos, mientras que el 20.22% que son 18 personas indicaron no tener conocimiento alguno del tema.

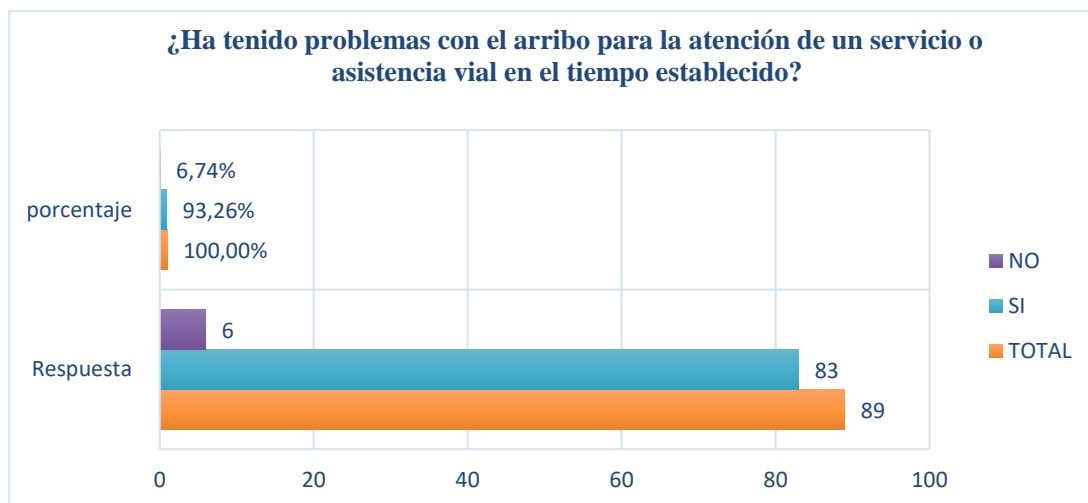
2 ¿Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido?

Tabla 7.- Pregunta 2. - Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido.

¿Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido?		
Detalle	Respuesta	porcentaje
SI	83	93,26%
NO	6	6,74%
TOTAL	89	100,00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 3.- Pregunta 2. - Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido.



- **Fuente:** Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

Con los resultados obtenidos en la encuesta mencionaremos que 83 personas que es el 93.26%, de los encuestados indican haber tenido problemas para la atención de los servicios en el tiempo establecido, sin embargo un 6.74% equivalente a 6 personas menciona que no han tenido ningún contratiempo.

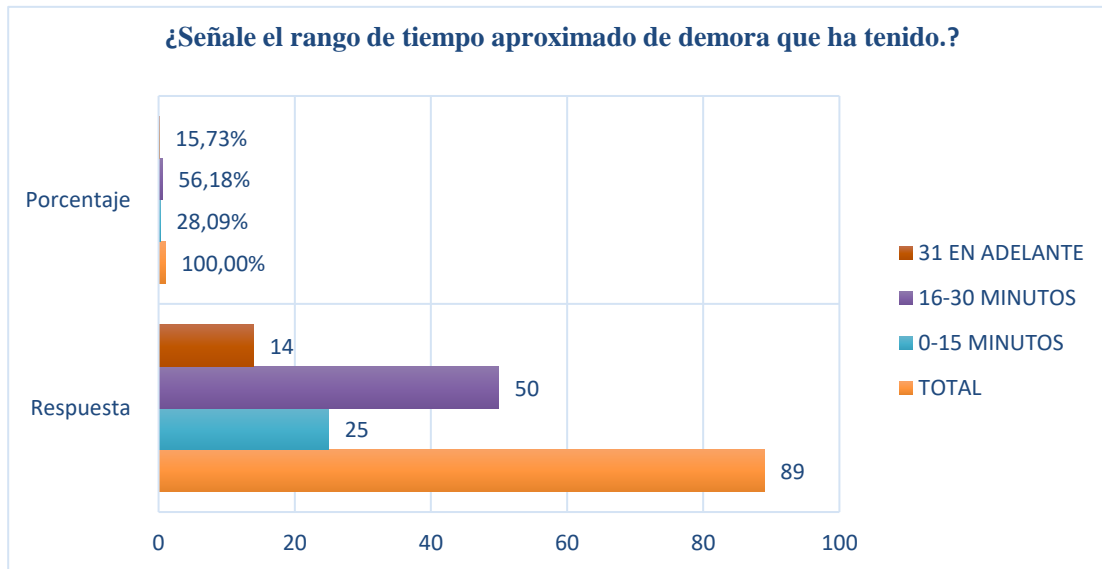
3.- Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido.

Tabla 8.- Pregunta 3. - Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido.

Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido.		
Detalle	Respuesta	Porcentaje
0-15 MINUTOS	25	28,09%
16-30 MINUTOS	50	56,18%
31 EN ADELANTE	14	15,73%
TOTAL	89	100,00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 4.- Pregunta 3. - ¿Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

Del total de encuestados un 56.18%, que es igual a 50 personas indican haber tenido una demora de hasta 30 minutos para llegar a los lugares de servicio, seguido por un 28.09%, que son 25 personas del total de encuestados que mencionaron que su rango de demora fue de hasta 15 minutos nada más, pero el 15.73% que equivale a 14 personas de las encuestadas indican su malestar, ya que su tiempo de demora superó la barrera de los 30 minutos indicando que la problemática es muy palpable.

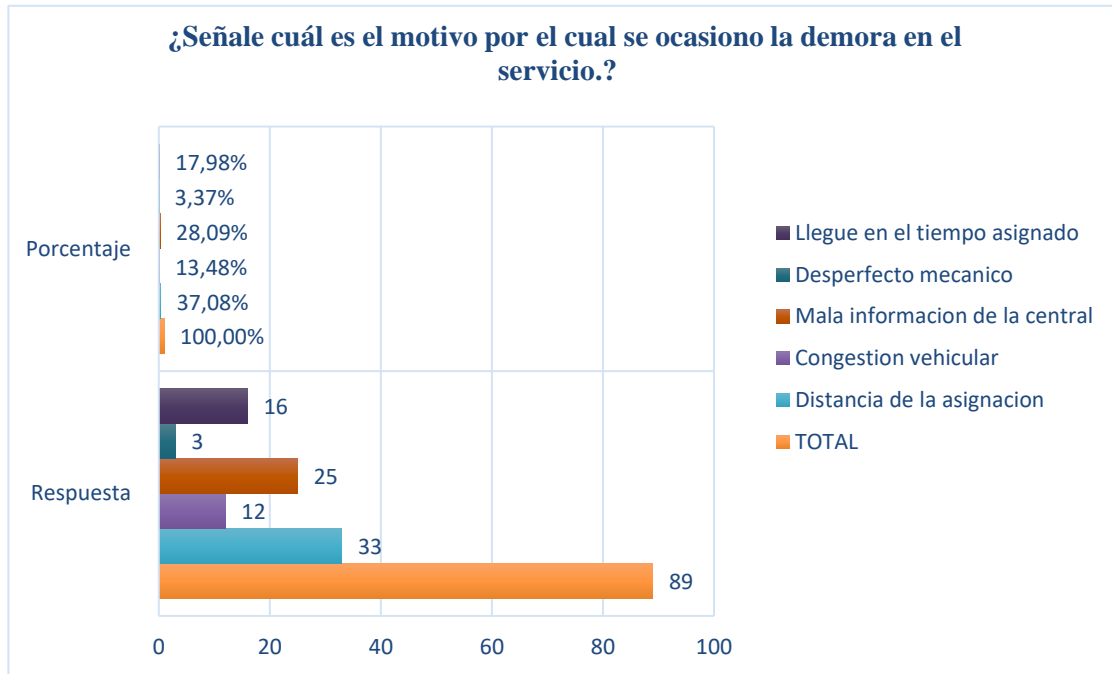
4.- ¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?

Tabla 9.- Pregunta 4. -¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?

¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasiono la demora en el servicio?		
Detalle	Respuesta	Porcentaje
Distancia de la asignación	33	37,08%
Congestión vehicular	12	13,48%
Mala información de la central	25	28,09%
Desperfecto mecánico	3	3,37%
Llegue en el tiempo asignado	16	17,98%
TOTAL	89	100,00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 5.- Pregunta 4. - ¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

Con los resultados obtenidos en la encuesta mencionaremos que 33 personas que es el 37.08%, de los encuestados indican que la problemática deriva a la distancia de la asignación, 25 personas que da un total del 28.09%, de los encuestados indican que el problema data en la mala información otorgada por la central, 16 personas que es igual a un 17.98% señalan que el inconveniente fue un daño mecánico en la unidad, 12 personas equivalente a un 13.48%, del total de encuestados indica que el tema de la demora se debió a la congestión vehicular existente en el lugar, mientras que un 3.37%, ósea un total de 3 personas indican que no han sufrido retraso alguno en llegar al lugar de la asignación.

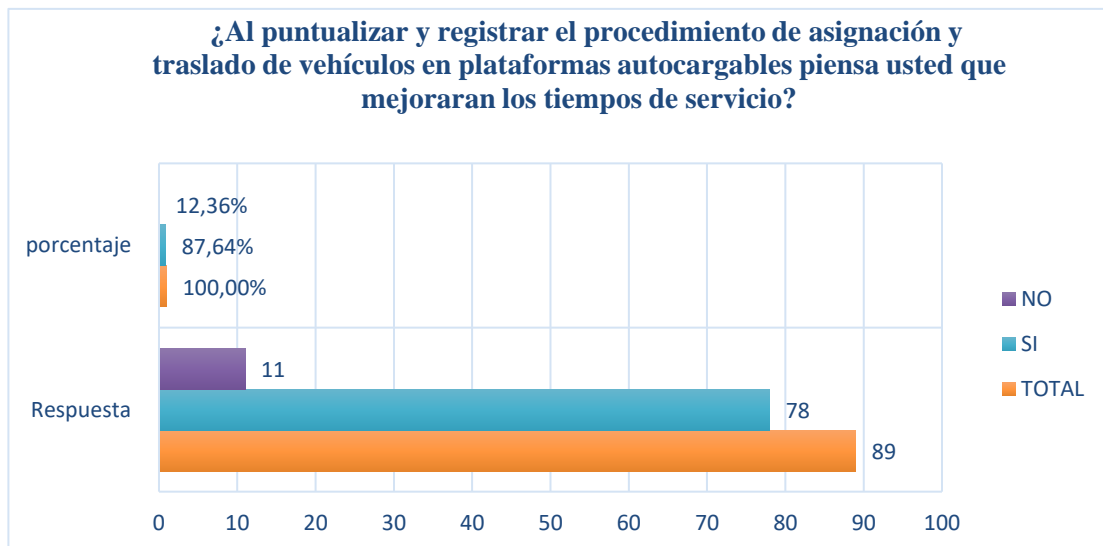
5.- ¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?

Tabla 10.- Pregunta 5. - ¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?

¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?		
Detalle	Respuesta	Porcentaje
SI	78	87,64%
NO	11	12,36%
TOTAL	89	100,00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 6.- Pregunta 5. - ¿Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

En los datos indica que un total de 89 personas que es el 87.64%, de los encuestados indican que sería muy viable que puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables mejorarían los tiempos de servicio, sin embargo un 12.36% que equivale 11 personas menciona que no sería relevante el registro.

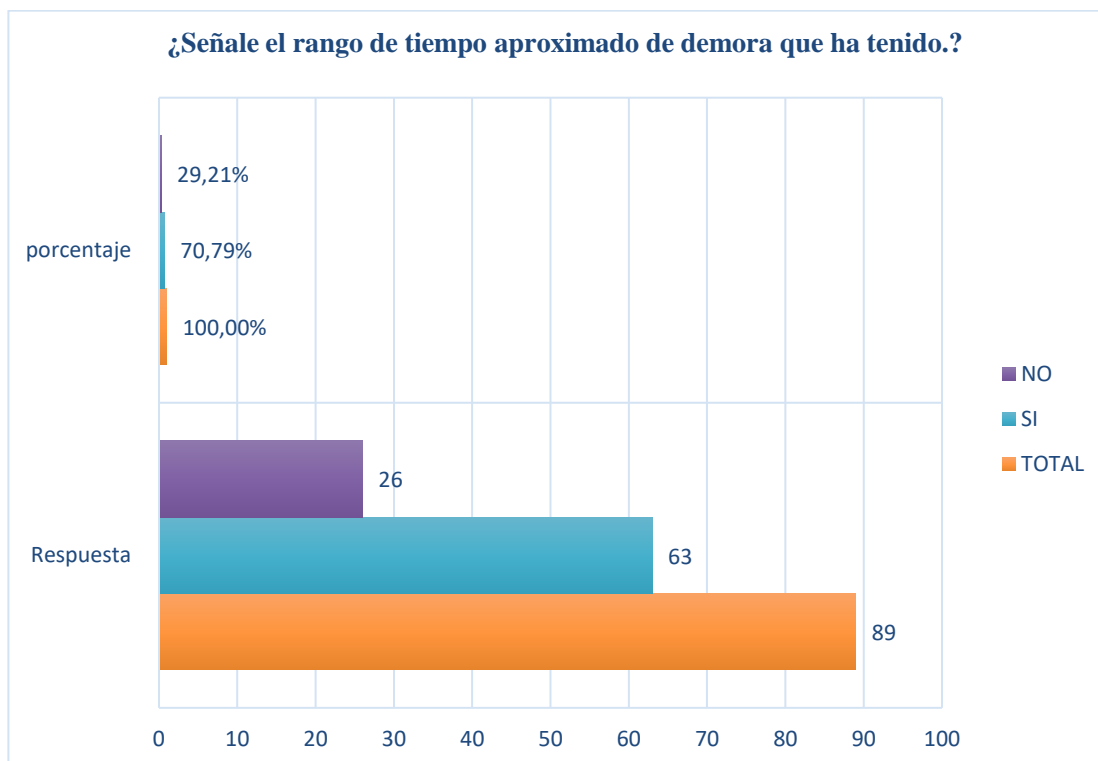
6.- ¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?

Tabla 11.- Pregunta 6. - ¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?

¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?		
Detalle	Respuesta	porcentaje
SI	63	70.79%
NO	26	29.21%
TOTAL	89	100.00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023.

GRÁFICO 7.- Pregunta 6. - ¿Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023.

- **Análisis e interpretación.**

Con el detalle de la encuesta realizada se mencionara que el 70.79%, que es un total de 63 personas mencionara que reorganizar y puntualizar del paso a paso de las actividades mejorará de manera sustancial la operatividad, mientras el 29.21% que equivale 26 personas menciona que no haría la diferencia la reorganización.

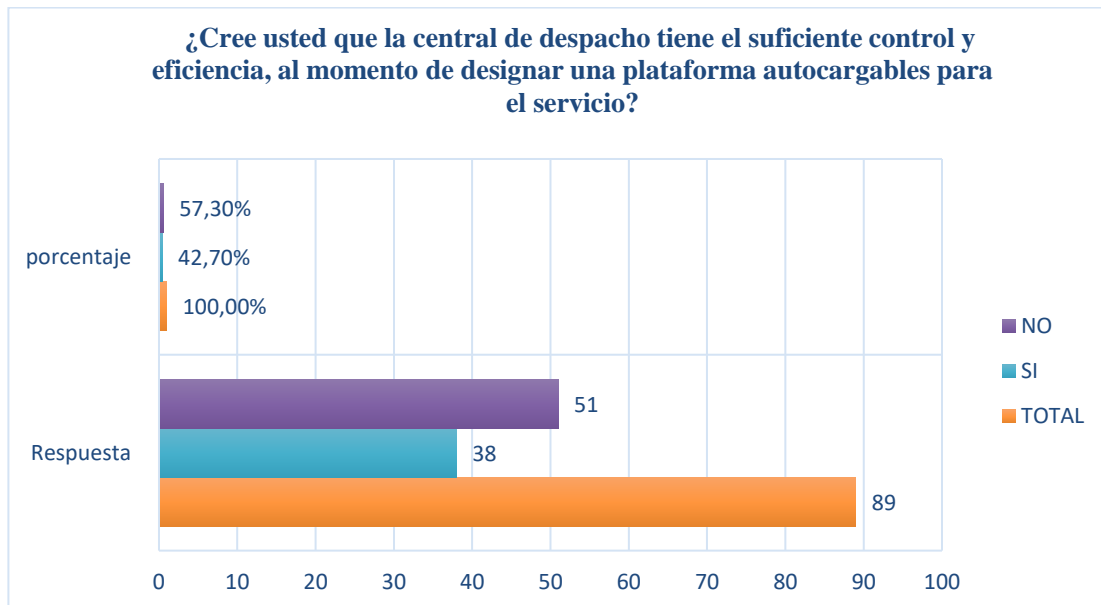
7.- ¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?

Tabla 12.- Pregunta 7. - ¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?

¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?		
Detalle	Respuesta	Porcentaje
SI	38	42.70%
NO	51	57.30%
TOTAL	89	100.00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 8.- Pregunta 7. - ¿Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

Con el análisis realizado en la encuesta se menciona que el 42.70%, un total de 38 personas indican que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, mientras que el 57.30% un porcentaje mayoritario que equivale a 51 personas menciona que no tienen la funcionalidad necesaria.

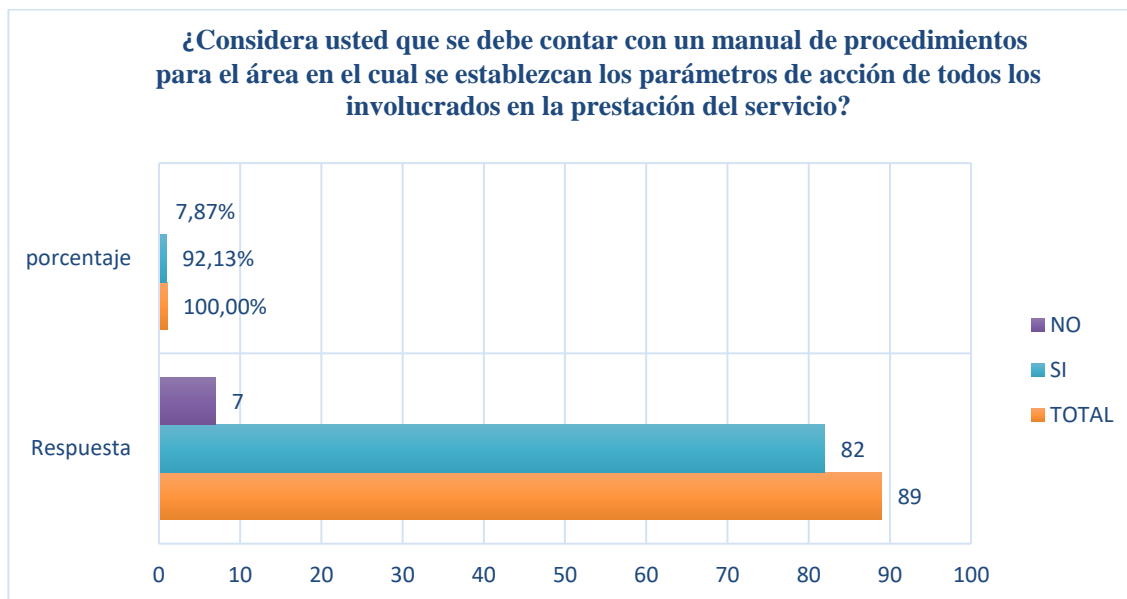
8.- ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para el área en el cual se establezcan los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?

Tabla 13.- Pregunta 8. - ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para el área en el cual se establezca los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?

¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para el área en el cual se establezcan los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?		
Detalle	Respuesta	porcentaje
SI	82	92.13%
NO	7	7.87%
TOTAL	89	100.00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 9.- Pregunta 8. - ¿Considera usted que se debe contar con un manual de procedimientos para el área en el cual se establezcan los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

La investigación nos indica que una gran mayoría el 92.13%, que equivale a 82 personas del total encuestado consideran que si se debe contar con un manual de procedimientos para el área, mientras que el 7.87% que equivale a 7 personas mencionan que la organización no necesita el manual.

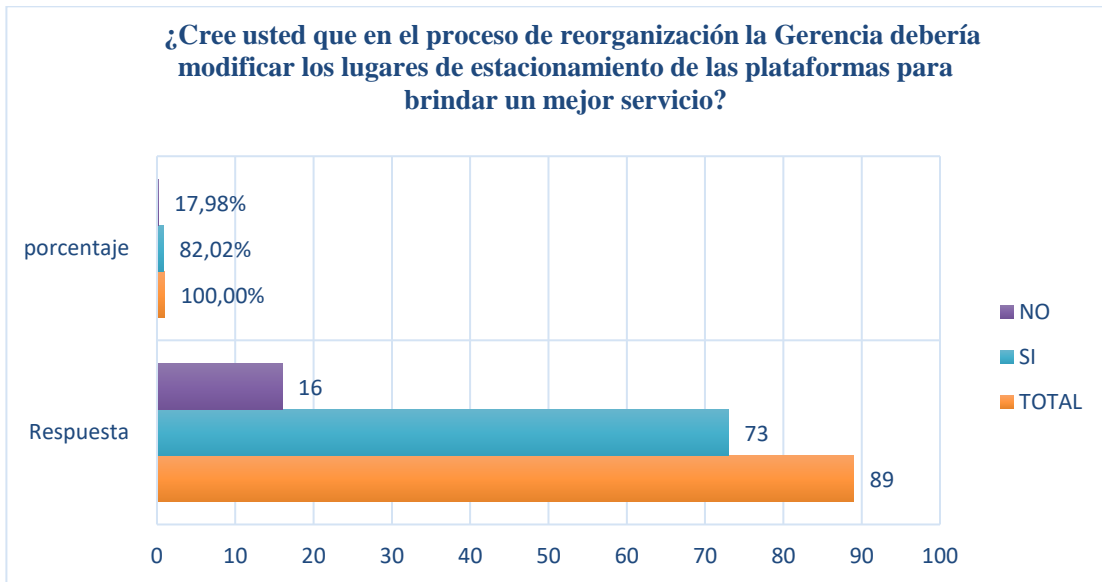
9.- ¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?

Tabla 14.- Pregunta 9. - ¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?

¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?		
Detalle	Respuesta	porcentaje
SI	73	82.02%
NO	16	17.98%
TOTAL	89	100.00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

GRÁFICO 10. - Pregunta 9. - ¿Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023.

- **Análisis e interpretación.**

Luego de la recopilación de datos en la encuesta el 82.02%, de los encuestados un total de 73 personas consideran que la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento, mientras que el 17.98% equivalente a 16 personas mencionan que no es necesario el cambio de lugares de estacionamiento.

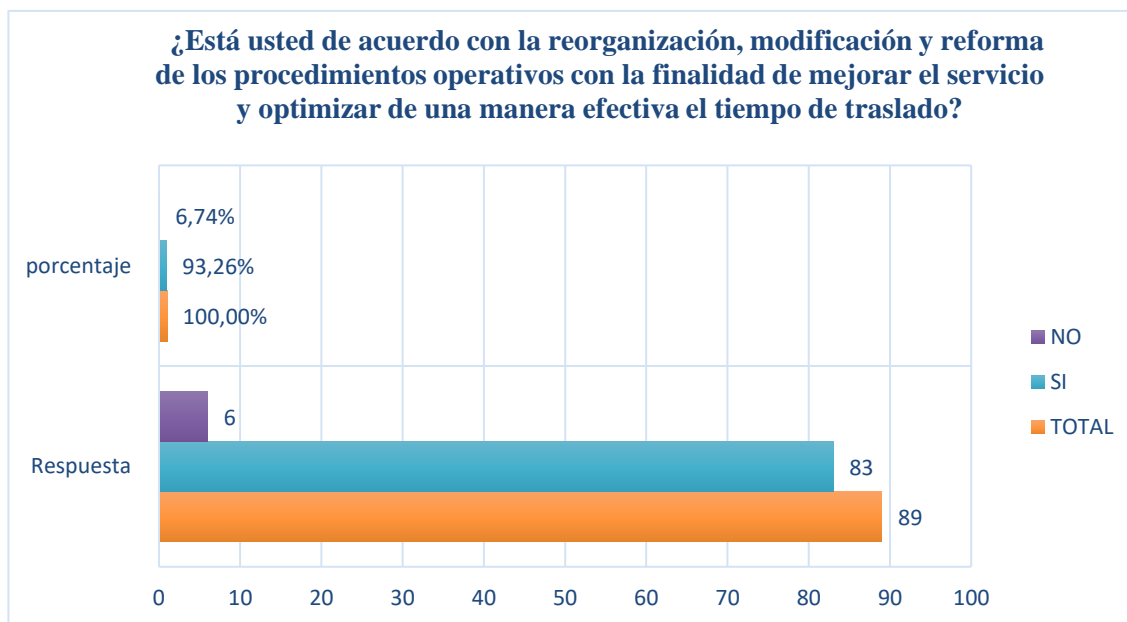
10.- ¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?

Tabla 15.- Pregunta 10. - ¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?

¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?		
Detalle	Respuesta	porcentaje
SI	83	93.26%
NO	6	6.74%
TOTAL	89	100.00%

Fuente: Encuesta - Patiño F.2023.

GRÁFICO 11- Pregunta 10. - ¿Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado?



Fuente: Encuesta - Patiño F.2023

- **Análisis e interpretación.**

El análisis de datos nos indica que una mayoría de los encuestados un total de 83 personas que equivale al 93.26%, están en concordancia para la creación del manual de procedimiento para el proceso de optimización, mientras que 6.74% equivalente a 6 personas se encuentran reacios al cambio y piensa que no es necesario el manual de procedimientos.

CAPÍTULO III



3 Tema.

Manual de procedimiento para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ.

3.1 Presentación de la Propuesta.

En base en las referencias de la presente investigación y según los resultados que arrojados anteriormente, sugiere como alternativa de solución a la problemática, la necesidad de implementación de un Manual de procedimiento, que es una herramienta muy útil para realizar un eficiente control interno y muy importante para realizar las actividades cotidianas lo que permitirá la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ, proporcionando de una manera clara y sencilla los procesos a seguir, las actividades que cada uno de empleados de la empresa, un proceso integral de comunicación entre los niveles jerárquicos y sus colaboradores, y se puedan establecer de manera clara los lineamientos y normas actividades y responsabilidades que tiene cada miembro de la organización.

El manual permitirá al personal realizar sus actividades de manera oportuna y eficiente con la finalidad de agilizar el proceso, lo volverá seguro y eficiente por lo que la implementación y optimizará los tiempos de respuesta de las plataformas autocargables.



Uniplataformaio


El mejor servicio en Quito

MANUAL DE PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO:

OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.

Quito, marzo 2023


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR:	Fredi Patiño	
Fecha	13-02-2023	Firma: 
REVISADO POR:	Fredi Patiño	
Fecha	13-02-2023	Firma: 
APROBADO POR:		
Fecha	09-03-2023	Firma:


FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Versión	Descripción del cambio	Fecha Autorización

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página


Información Preliminar

Documento	Proyecto Manual de Procedimientos para la optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del Distrito Metropolitano de Quito.
Código	MN.01
Macroproceso al que pertenece	Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ
Proceso al que pertenece	Jefatura de operaciones Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ
Subproceso al que pertenece	Jefatura de operaciones
Descripción	Funciones y Procedimientos


	UNIPLATAFORMAUI Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
	PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES	Revisión: (V1) Fecha: 09/03/2023 Página

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	63
Información Preliminar.....	65
1.Objetivos.....	68
1.1. Objetivo General	68
1.1.1. Objetivo Específico	68
2. Alcance	69
3. Unidad Responsable.	69
4. .- Definiciones y Abreviaturas	70
4.1. Definiciones.....	70
4.2. Abreviatura.....	73
5. Marco Legal y Normativo	74
5.1. De los Normativas Legales y Organismos de Control.	74
5.2. Normativa legal vigente. –	74
6. Gestión de vehículos retenidos:	78
6.1. Código orgánico integral penal	78
6.1.1. Contravenciones de tránsito:	78
6.1.2. Código Municipal para el DMQ:	79
7. Políticas y lineamientos.	80
8. Funciones del personal	80
8.1. Funciones jefatura de operaciones.....	80
8.2. Funciones personal de central de radiocomunicación (CR).....	82

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

8.3. Funciones y actividad personal de la central de radiocomunicación monitoreo centro de gestión (CRCG).....	83
8.4. Funciones del personal de conductores.....	84
9. Procedimientos	85
9.1. Procedimiento verificación física visual de plataformas auto cargables y grúas	85
9.1.1. Parámetros de control Físico Visual.....	85
9.1.2. Parámetros de control Documental	86
9.2. Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas naturales.....	86
9.3. Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas jurídicas o instituciones de control.....	87
10. Cuadro de descripción y responsabilidades.....	89
11. Diagrama de Flujo.	93
12. Indicadores de Gestión	94
13. Anexos	94
14. Formularios.	95

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página


1.-Objetivos

1.1.-Objetivo General

- Realizar el control del sistema Vial de DMQ, mediante la observancia, organización y ejecución, la inspección física visual a unidades de transporte público comercial en grúas y demás actividades y responsabilidades que corresponda en el ámbito de su gestión administrativa y operativo, en ámbito de las competencias de la Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ.

1.1.1.-Objetivo Específico

- Realizar de manera ordenada las acciones correspondientes en cada uno de los ámbitos de control gestión administrativa y operativa encomendados a la Jefatura de operaciones, en post mejorar el desempeño optimización de tiempos de servicio y la atención a la ciudadanía.


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

2.-Alcance

Unión de grúas aprobadas en el proceso de ordenamiento para el servicio de transporte en plataformas autocargables en el DMQ, dentro del ámbito de las competencias designadas y la Jefatura de operaciones, realizará el monitoreo para el control del sistema vial, pasos deprimidos y demás temas inherentes, coadyuvando acciones conjuntas con el sistema integrado de seguridad, como prestadores de servicio privado a las instituciones de control como el Centro de Gestión de Movilidad (CGM) y del Servicio Integrado de Emergencia (ECU 9-1-1), además de fiscalizar, organizar y ejecutar el control, la inspección física visual de las a unidades de transporte público comercial en grúas, garantizara que la prestación del servicio de transporte público en plataformas autocargables y grúas en el DMQ, se ajuste a los principios de seguridad eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad y calidad.

3.-Unidad Responsable.

Jefatura de operaciones.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

4.- Definiciones y Abreviaturas

4.1.-Definiciones

TÉRMINOS	DEFINICIONES
AGENTE DE TRANSITO	Miembro de la CTE o de los GADs, encargados del control del tránsito, del transporte terrestre y la seguridad vial en sus jurisdicciones.
ACCIDENTE DE TRÁNSITO	Evento involuntario suscitado, entre un vehículo en movimiento, que ocasiona daños materiales o a personas y afectan a la circulación los vehículos que realizan la ocupación de las vías
AUTOPISTA	Vía de varios carriles sin cruces a nivel con otra arteria, con calzadas separadas físicamente.
AVENIDA	Vía ancha permite mayor circulación de vehículos y de transporte público. Puede ser de doble sentido de circulación
ACCIÓN CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una acción errónea detectada u otra situación indeseable.
ACCIÓN PREVENTIVA	Acción tomada para mitigar la causa de situación potencialmente indeseable detectada con anterioridad.
AMBIENTE DE TRABAJO	Conjunto de factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales en las cuales se realiza una labor.
CALIDAD.	Grado de medición de eficiencia y eficacia que cumplen los procesos los que cumplen con varios requisitos.
CONDUCTOR	Es la persona legalmente facultada para conducir un vehículo automotor, y quien guía, dirige o maniobra un vehículo remolcado.
CLIENTE	Personas naturales, jurídicas, entidades, empresas públicas o privadas, nacionales o internacionales y ciudadanía en general.



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01


Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**


Fecha: 09/03/2023

Página

CONTROL DE LA CALIDAD	verificación de los cumplimientos de estándares, requisitos y normas del producto Cumplimiento de los requisitos de la calidad
EFICACIA	Lograr los objetivos con actividades planificadas y determinadas
EFICIENCIA	Óptimo resultado con la utilización de un mínimo de recursos
EFFECTIVIDAD	Oportunidad en el servicio
FISCALIZAR	Proceso mediante el cual se ejercen controles con la finalidad de verificar el cumplimiento o no de la normativa vigente.
GESTIÓN.	Actividades coordinadas para el control, supervisión y dirección de una empresa
INSPECCIÓN	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del Gobierno Provincial de Pastaza
INFRACCIÓN DE TRÁNSITO	Las acciones u omisiones culposas producidas en el ámbito del transporte y seguridad vial.
LICENCIA DE CONDUCIR	Título habilitante que se otorga a una persona para conducir un vehículo a motor, previo el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.
LLANTA	Conjunto formado por el aro y el neumático.
MATRÍCULA	Título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en las Unidades Administrativas o en los GADs, como requisito obligatorio para la circulación.
NEUMÁTICO	Es una pieza toroidal de caucho que se coloca en el aro de un vehículo.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Documento en el cual se determinan las actividades de una organización
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Documento en el cual se determinan las actividades de una organización


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

NORMATIVA DE CIRCULACIÓN:	Legislación de carácter nacional y autónomo que regula la utilización de las vías públicas por parte de los vehículos.
PROCEDIMIENTO	Conjunto de acciones sistemáticas que permiten realizar una actividad o una determinada labor. Los procedimientos pueden estar plasmados en un manual.
PROYECTO	Es un conjunto de actividades que se controlan con un cronograma en el cual se delimita el inicio tiempo de demora en los procesos, controles y fechas de finalización del mismo, con lo que se determina el alcance de un objetivo cumpliendo con las limitaciones de recursos, valores y tiempo.
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido lo demandado.
SISTEMA DE GESTIÓN	Conlleva a la creación de políticas, establecer procedimientos para lograr los objetivos.
TRÁNSITO	Movimiento ordenado de personas, animales y vehículos por las diferentes vías terrestres públicas o privadas, sujeto a leyes y reglamentos sobre la materia.
TRANSPORTE	Acción y efecto de movilizar o trasladar personas o bienes de un lugar a otro.
VALIDACIÓN	Aceptación sistemática de un proceso realizado y comprobado con validez objetiva cumpliendo con varios requisitos específicos
VÍA PÚBLICA	Espacio de cualquier naturaleza abierto al tránsito de dominio público (autopista, avenida, calle, callejón, pasaje, senda o paso, parque, plaza, plazoleta, paseo público).
ZONA URBANA:	Superficie cubierta por conjunto de edificaciones e infraestructura, la cual se encuentra poblada. Cuyo límite es determinado.
ZONA SEMIURBANA	Las zonas próximas a las ciudades, pueblos o villas que tienen algún desarrollo urbano cercano a la vía que se transita

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

4.2.-Abreviatura

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AMT	Agencia Metropolitana de Tránsito.
ANT	Agencia Nacional de Tránsito.
COIP	Código Orgánico Integral Penal.
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.
DAC	Documento Anual de Circulación.
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito.
EPMMP	Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas.
INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización.
LOTTTSV	Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.
NTE	Norma Técnica Ecuatoriana.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

5.-Marco Legal y Normativo


5.1.-De los Normativas Legales y Organismos de Control.

El artículo 338 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD determina, en su parte pertinente, que cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno. En base a lo expuesto y de acuerdo a las necesidades del Distrito Metropolitano de Quito la alcaldía de Quito, expidió la resolución administrativa de creación de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (Resolución No. A0006 de abril 22 de 2013), dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, entidad que ejerce las potestades de controlar el transporte terrestre comercial, cuenta propia y particular, así como, el tránsito y la seguridad vial del Distrito y demás facultades contempladas en la referida resolución.

5.2.-Normativa legal vigente. –

El **artículo 52** de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

El artículo 66 de la Norma Suprema en el numeral 25 dispone: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia,*

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”


La Constitución de la República del Ecuador, en su **Art. 227** define a la administración pública en los siguientes términos:

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

El **artículo 264** de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que los gobiernos municipales, entre otras, tendrán las competencias exclusivas estipuladas en el numeral 3 para: *“Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana”*; y, numeral 6 para: *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”*.

El artículo 266 de la norma suprema, establece que: *“Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos provinciales y regionales sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales.”*

El **artículo 84 literal q) del COOTAD**, confiere al gobierno del distrito autónomo metropolitano, la competencia exclusiva para planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su territorio.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), en el artículo 30.4, señala que:


“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.”

El artículo 30.5 de la LOTTTSV, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán competencias entre otras la siguiente:

“a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;

El artículo 4, numerales 2, 4 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone:

“Art. 4.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (...) 2. Derecho a que proveedores públicos y privados


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad, y a elegirlos con libertad. () 4. Derechos a la información adecuada, veraz clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar. 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida, (...)"

El Código Orgánico Integral Penal en el ARTÍCULO 456.- CADENA DE CUSTODIA. – estipula:

“Se aplicará cadena de custodia a los elementos físicos o contenido digital materia de prueba, para garantizar su autenticidad, acreditando su identidad y estado original; las condiciones, las personas que intervienen en la recolección, envío, manejo, análisis y conservación de estos elementos y se incluirán los cambios hechos en ellos por cada custodio. La cadena inicia en el lugar donde se obtiene, encuentra o recauda el elemento de prueba y finaliza por orden de la autoridad competente. Son responsables de su aplicación, el personal del Sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, el personal competente en materia de tránsito y todos los servidores públicos y particulares que tengan relación con estos elementos, incluyendo el personal de servicios de salud que tengan contacto con elementos físicos que puedan ser de utilidad en la investigación.” (Lo subrayado me pertenece).

El 26 de abril de 2012, el Concejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, en la cual se ratifica

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales modelo A, tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión.

La AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Código Integral Penal, las circunstancias por las cuales se justifican la detención y el traslado un vehículo desde la vía pública hasta los Centros de Retención Vehicular.

- Orden judicial;
- Aprehensión a causa de un accidente o siniestro de tránsito; y,
- Cometimiento de una infracción de tránsito que prevea la retención del vehículo infractor.

Así también, administrativamente, por inobservar el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito y demás normativa legal jurisdiccional, en las cuales determine la retención de los automotores que circulan en el DMQ, y su posterior traslado a los centros de retención vehicular.

6.-Gestión de vehículos retenidos:


Motivos o causa de retención. –

6.1.-Código orgánico integral penal

1. Accidente de tránsito.
2. Orden Judicial

6.1.1.-Contravenciones de tránsito:


- Conforme al artículo 383 del COIP; referente a llantas lisas

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

- Conforme al artículo 384 del COIP; referente a la conducción bajo efecto de sustancias estupefacientes y psicotrópicas
- Conforme al artículo 385 del COIP; referente a la conducción en estado de embriaguez
- Conforme al artículo 386 inciso 1, numeral 1 del COIP;
- Conforme al artículo 386 inciso 2, numerales 1, 2 y 3 del COIP;
- Conforme al artículo 389 numeral 7 del COIP;
- Conforme al artículo 390 numeral 8 del COIP
- Conforme al artículo 391 numeral 5 del COIP;
- Conforme al artículo 460 numeral 6 del COIP;
- Conforme al artículo 532 inciso 3 del COIP;
- Conforme al artículo 165 inciso 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y,
- Conforme al artículo 171 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

6.1.2.-Código Municipal para el DMQ:

- Medidas de Restricción Vehicular, Revisión Técnica Vehicular, Medio Ambiente, Control del Buen uso del espacio público
- Conforme a la Ordenanza Municipal 010-2020;
- Conforme a la Ordenanza Municipal 0305; y,
- Conforme a la Ordenanza Municipal 213, artículo reformado por la Ordenanza Municipal 0189;
- Conforme a la Ordenanza Municipal 247, artículo reformado por la Ordenanza Municipal 0536.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página


7.-Políticas y lineamientos.

- La dirección designará, un de operaciones; así como también un supervisor responsable el cual deberá mantener el control sobre el personal, la logística, bienes y archivos.
- El personal deberá estar correctamente uniformado.
- El personal se reportara en la frecuencia de radio el ingreso, salida y se llevara un control del número de vehículos que se levantó, traslado, y los motivos según sea el caso.
- Si no cuenta con radiocomunicación se solicitará a un compañero el apoyo para poder reportarse, en caso de no haber un radio deberá realizar una llamada telefónica al supervisor, o en su defecto, podrá utilizar los medios tecnológicos (chat institucional) para los reportes de actividades y novedades exclusivas del trabajo.
- Mensualmente se entregará mediante informe al supervisor toda la información respecto de gestión.
- El personal no podrá abandonar su lugar de trabajo sin la autorización del supervisor, jefe o del coordinador.
- El personal de la central de radio y el jefe de operaciones deberá autorizar la prestación del servicio de plataformas autocargables, de acuerdo los parámetros designados en los contratos previos.


8.-Funciones del personal

8.1.-Funciones jefatura de operaciones.

- Atención de documentación remitida mediante el Sistema de Gestión Documental (SITRA). Memorandos, Informes, Socializaciones, Tareas.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página


- Atención de denuncias de la ciudadanía en concordancia al control del servicio prestado por las plataformas que se encuentran registradas en la base de datos de la Dirección de Fiscalización de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
- Control del personal de las plataformas autocargables, central de radiocomunicación, y coordinación directa con las entidades de control (CGM Y ECU 9-1-1 funcionan 24 horas) mediante llamadas y (WhatsApp) chat interno generado para la coordinación inmediata de servicio en accidentes de tránsito y sanciones estipuladas en la norma legal vigente.
- Atención de novedades con el personal de la empresa, plataformas, instituciones u organizaciones y la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaboración de estadísticas con reportes mensuales de las bases de datos de asignaciones tanto particulares como institucionales (CGM Y ECU 9-1-1).
- Coordinación y Control de asignación de plataformas a instituciones de control (CGM Y ECU 9-1-1 funcionan 24 horas) mediante llamadas y (WhatsApp) chats de trabajo
- Recepción de solicitudes de las entidades de control para asignación de plataformas a operativos en el Distrito Metropolitano de Quito según la necesidad operativa de la Agencia Metropolitana de Tránsito, mediante chats de trabajo funcionan (24 horas)
- Asignación de plataformas de los chats (WhatsApp) de trabajo correspondiente, CHILLOS; ELOY ALFARO; QUITUMBE; MANUELA SÁENZ; EUGENIO ESPEJO; LA DELICIA; CALDERÓN, para cumplir con los servicios solicitados en el Distrito Metropolitano de Quito.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

- Asignación de plataformas para colaboración en traslados de vehículos, implementos, mobiliario e insumos en concordancia con el convenio de colaboración y a las necesidades de la Agencia Metropolitana de Tránsito.
- Asignación de plataformas para movimiento de vehículos y liberación en el interior de los Centros de Retención Vehicular del Distrito Metropolitano de Quito.
- Verificación de arribo y control de plataformas asignadas; control de labor realizada por la plataforma durante la asignación.

8.2.-Funciones del personal de central de radiocomunicación (CR).


- Dar soporte y atención de la central de radio mediante el sistema radiocomunicación y registro en plantilla Excel (BASE DE DATOS), asistencia personal de las entidades de control.
- Realizar el registro en plantilla Excel de vehículos por categoría y tipo de siniestro, solicitud, lugar de asignación y destino para realizar el estadístico del mes.
- Coordinar la asistencia de plataformas Autocargables y Grúas para los procedimientos de las entidades de control y su personal como son los Agentes Civiles de Tránsito en cada Administración Zonal.
- Atender la central de radiocomunicación, Contestación de Radio Motorola, canales 1 y 2.
- Atención de Chat (WhatsApp) para coordinación de plataformas para las entidades de control en lo referente a procedimientos de tránsito por incumplimientos a la normativa vigente y registro de novedades.
- Verificación de arribo y control de plataformas asignadas a los distintos procedimientos de tránsito realizados en la vía.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

- Registro en Bitácora de lo realizado en cada turno para entrega.
- Coordinación con el Sistema Integrado de Emergencia ECU9-1-1, para el reporte de accidentes que conlleven a un procedimiento antes del levantamiento de los vehículos.
- Coordinación con las entidades de control, Administraciones Zonales, Agencia Metropolitana de Tránsito y su personal para mejorar flujo de tránsito y habilitar las vías.

8.3-Funciones y actividad personal de la central de radiocomunicación monitoreo centro de gestión (CRCG).


- Monitorear por pantalla GPS, las actividades de los vehículos asignados a los servicios con la finalidad de tener un control estricto de las actividades.
- Coordinar con el Área correspondiente y entidades de control, al recibir los reportes de accidentes, y novedades de con el tránsito en las vías del DMQ.
- Verificar y coordinar los reportes de tránsito.
- Colaborar con Central de Radio con información de ida y vuelta en eventos programados.
- Control de la flota vehicular.
- Reportar condiciones del tiempo.
- Reportar condiciones de vialidad.
- Coordinación emergencias con las diferentes entidades del ECU911.
- Comunicar emergencias.
- Atender la central de radiocomunicación, Contestación de Radio Motorola, canales 1 y 2.
- Registro en plantilla Excel asistencia personal.
- Registro en plantilla Excel de los servicios realizados.

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

- Coordinación para la colaboración Plataforma Autocargable en cada Administración Zonal.
- Contestación de Radio Motorola, canales 1 y 2.
- Atención de Chat para coordinación.
- Registro en Bitácora de lo realizado en cada turno para entrega.
- Coordinación con ECU911
- Reportar inicio y fin de labores a Grupos de WhatsApp, para conocimiento de la gerencia.

8.4.- Funciones del personal de conductores.

- Monitoreo de tránsito, pasos deprimidos, accidentes de la vía mientras circulan por el DMQ.
- Cumplir con todos los servicios, horarios de trabajo
- Cumplir con las disposiciones otorgadas por la Jefatura en relación a los servicios.
- Llevar un control de los mantenimientos de los vehículos y maquinaria a su cargo.
- Informar mediante el libro de control sobre los servicios realizados en el día de trabajo.
- Reportar las horas de ingreso y salida de los vehículos y maquinaria,
- Registrar el kilometraje recorrido, la cantidad de gasolina utilizada y demás información inherente.
- Reportarse en Chat de WhatsApp.
- Control vehicular.


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

9.-Procedimientos

9.1.-Procedimiento verificación física visual de plataformas autocargables y grúas

9.1.1.-Parámetros de control Físico Visual

- Cilindros Laterales.
- Winche Hidráulico
- Winche Eléctrico.
- Carrocería en Buen Estado.
- Caja de Herramientas.
- Gata Hidráulica.
- Kit de Emergencia.
- Neumáticos en Buen Estado.
- Sistema Óptico.
- Uniforme.
- Chaleco.
- Cinta Reflectiva.
- 3 conos.
- Baliza
- Limpia Parabrisas
- Megáfono.
- Sirena
- Radio Comunicación.
- Tubo de Escape.
- Inspección Física Visual


	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

9.1.2.-Parámetros de control Documental

- Copia de cédula.
- Certificado de Votación.
- Licencia tipo D – E.
- Matrícula.
- RTV.
- Póliza.

9.2 Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas naturales.


- La central de radiocomunicación recibirá la solicitud ciudadana de plataforma autocargable mediante llamada telefónica, la central registrará los datos en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realiza la confirmación del motivo de la solicitud. (Daño mecánico, accidente de tránsito, siniestro de tránsito) y registrará en el **Formulario N° 2 (formato registro de servicios x plataforma físico y digital)**
- La central de radiocomunicación verificará de los datos del solicitante (Datos generales, nombre, teléfono, dirección domiciliaria) y se registrará en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realizará la verificación del lugar de la solicitud (Datos generales, dirección lugar de inicio y destino del vehículo. Y lo registrará en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios- físico y digital)**

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página


- La Central de Radio envía mediante radiocomunicación y vía WhatsApp los datos para la coordinación a las plataformas en la zona correspondiente.
- La central de radiocomunicación verifica el proceso de solicitud vía WhatsApp a grupo de plataformas Autocargables de acuerdo a la zona y lugar solicitado envío de confirmación, número de unidad y tiempo de llegada, lo registrará en el **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realizará el registro de hora y fecha de solicitud de plataforma autocargable, persona solicitante y número de teléfono. **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación Confirmación con el cliente número de plataforma, placa de la plataforma, nombre del conductor y tiempo de llegada, lo registrará en el **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación confirmará el tiempo de llegada de la plataforma con el cliente (monitoreo GPS).
- La central de radiocomunicación realiza mediante llamada la confirmación con el cliente de la satisfacción del servicio. registrará en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**

9.3 Procedimiento de registro de solicitud de Plataforma Auto cargable para las personas jurídicas o instituciones de control.

- La central de radiocomunicación receptorá la solicitud directa de plataforma autocargable a CR mediante llamada telefónica. y la central registrará los datos en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

- La central de radiocomunicación hará la confirmación del motivo de la solicitud. (accidente de tránsito, siniestro de tránsito, procedimiento), registrará en la central registrará los datos en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación receptorá los datos del solicitante (Datos generales, institución, motivo, dirección del siniestro) la central registrará los datos en el **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realizara la verificación del lugar de la solicitud (Datos generales, dirección lugar de inicio y destino del vehículo.) la central registrará los datos en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La Central de Radio envía mediante radio comunicación y vía WhatsApp los datos para la coordinación, de las plataformas en las diferentes zonas.
- La central de radiocomunicación enviara la solicitud vía WhatsApp a grupo de plataformas Auto cargables de acuerdo a la zona y lugar solicitado envío de confirmación, numero de unidad y tiempo de llegada. la central registrará los datos en el **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realizara el registro de hora y fecha de solicitud de plataforma auto cargable, persona solicitante y número de teléfono. la central registrará los datos en el **Formulario N° 3 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- La central de radiocomunicación realizara Confirmación con la entidad de control número de plataforma, placa de la plataforma, nombre del conductor

	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

y tiempo de llegada. la central registrará los datos en el **Formulario N° 3 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**

- Confirmar el tiempo de llegada de la plataforma con el cliente (monitoreo GPS). la central registrará los datos en el **Formulario N° 2 (formato registro de recepción de servicios físico y digital)**
- Confirmación entrega de vehículo en el lugar de destino (centro de retención vehicular o mecánicas afiliadas), la central registrará los datos en el **Formulario N° 1 (formato registro de recepción de servicios físico y digital).**

10.- Cuadro de descripción y responsabilidades.

CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES					
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		TIEMPO	REGISTRO
		CARGO	UNID. EJEC.		
1	<p>La central de radio recibe la solicitud de persona natural o institución de control solicitará la plataforma autocargables y/o grúa reportando: la central registrará los datos en el Formulario N° 1 formato registro de recepción de servicios</p> <p>Persona natural o prestadora de servicio.</p> <p>Motivo Dirección Identificación. Placa Tipo de vehículo</p> <p>Por un tema particular o prestador de servicio continuar con la actividad 2 Entidad de control (AMT). Motivo (accidente o retención) Dirección Identificación del solicitante. Placa Tipo de vehículo Motivo de la detención.</p>	<p>Conductores /Central/ Prestadores de servicio</p>	<p>Central/ Jefatura de operaciones</p>	<p>2 min</p>	<p>Físico y digital formulario 1</p>



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

	<p>Por un tema de COIP, ORDENANZAS; RESOLUCIONES, continuar con la actividad 3</p> <p>Por un tema de accidentes y siniestros de tránsito, continuar con la actividad 3</p>				
2	<p>El ciudadano o prestador de servicio solicitará la plataforma autocargable en función de la ubicación del incidente a través de llamada telefónica a la operadora de la central de radio. La central registrará los datos en el Formulario N° 1 formato registro de recepción de servicios</p> <p>Continuar con la actividad 5</p>	<p>Conductores /Central/ Prestadores de servicio</p>	<p>Central/ Jefatura de operaciones</p>		<p>Físico y digital formulario 1</p>
3	<p>El Agente Civil de Tránsito / Fiscalizador de Tránsito y Transporte Terrestre, contacta a la central de radiocomunicación La central registrará los datos en el Formulario N° 1 formato registro de recepción de servicios</p> <p>Continuar con la actividad 4</p>	<p>Agente Civil de Tránsito / Fiscalizador</p>	<p>Central/ Jefatura de operaciones</p>	<p>3 min</p>	<p>Físico y digital formulario 1</p>
4	<p>El personal de la AMT, según corresponda, solicitará la plataforma autocargables La central de radio recepta la solicitud en función de la ubicación del incidente a través de la operadora de la central de radio, La central registrará los datos en el Formulario N° 2 formatos registro de recepción de servicios x plataforma.</p> <p>Cabe indicar que la CR Y CRCG dispone de una lista de plataformas sectorizadas por administración zonal.</p> <p>Continuar con la actividad 5</p>	<p>Entidad de control/CR/CRCG</p>	<p>Central/ Jefatura de operaciones</p>	<p>3 min</p>	<p>Físico y digital formulario 2</p>
5	<p>La plataforma autocargables se acerca al lugar de los hechos, indicando a través de la operadora de la central de radio, mediante aplicaciones móviles de chat o radiocomunicación, el número de placa y el tiempo aproximado de arribo al lugar. La central registrará los datos en el Formulario</p>	<p>Operador plataforma autocargables</p>	<p>Central/ Jefatura de operaciones</p>	<p>10 min a 25 min</p>	<p>Físico y digital formulario 3</p>



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

	<p>N° 3 formato registro de recepción de servicios</p> <p>Continuar con la actividad 6</p>				
6	<p>CR Y CRCG remite la información a los clientes o entidades de control, tiempo de arribo, placa y realiza el monitoreo de las plataformas La central registrará los datos en el Formulario N° 2 formatos registro de recepción de servicios x plataforma.</p> <p>Continuar con la actividad 7 / clientes particulares y prestadores de servicio.</p> <p>Continuar con la actividad 8 / entidades de control.</p>	CR/CRCG	Central/ Jefatura de operaciones	2 min	Físico y digital formulario 2
7	<p>Proceso de levantamiento de vehículos por solicitud particular o prestadora de servicio.</p> <p>El conductor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar a la Central de Radio: • El retiro de vehículo (Placa, marca y lugar de levantamiento) • Novedades durante el proceso de levantamiento y finalización del procedimiento • Reporta la entrega del automotor. <p>El conductor registrará los datos en el Formulario N° 5 informe de actividades.</p>	Conductores plataformas	Central/ Jefatura de operaciones	5 min	Físico y digital formulario 5
8	<p>Proceso de levantamiento de vehículos por solicitud entidad de control.</p> <p>El conductor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar a la Central de Radio: • Verificar que el personal de control <p>Coloque los sellos de seguridad El conductor registrará los datos en el Formulario N° 5 informe de actividades.</p>	Conductores de plataformas / personal de la entidad de control	Central/ Jefatura de operaciones	10 min	Físico y digital formulario 5



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

	<p>El Agente Civil de Tránsito responsable de llevar a cabo el procedimiento deberá colocar los sellos de seguridad en las partes vulnerables del vehículo retenido como son puertas, capot, puerta de cajuela, tapa de gasolina, antena y en las partes donde se visualice que existen desprendimientos de partes con el fin de mantener la cadena de custodia.</p> <p>El Agente Civil de Tránsito o Fiscalizador de Tránsito y Transporte Terrestre deberá realizar registros fotográficos de antes del enganche, levantamiento, traslado del vehículo, así como en el instante de la entrega del mismo en el Centros de Retención Vehicular.</p> <p>El conductor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los respectivos registros fotográficos • El retiro de vehículo (Placa, marca y lugar de levantamiento) • Novedades durante el proceso de levantamiento y finalización del procedimiento • Reporta la entrega del Automotor. <p>El conductor registrará los datos en el Formulario N° 5 informe de actividades</p>				
9	<p>Se remite el al final del día la información pertinente de cuantos vehículos fueron levantados, registros de control de flota y fotografías de constancia de labor diaria. Entrega de vehículo a turno que ingresa o al jefe inmediato</p> <p>El conductor registrará los datos en el Formulario N° 4 para la entrega.</p> <p>FIN</p>	Conductores plataformas	Central/ Jefatura de operaciones	5 min	Físico y digital formulario 4



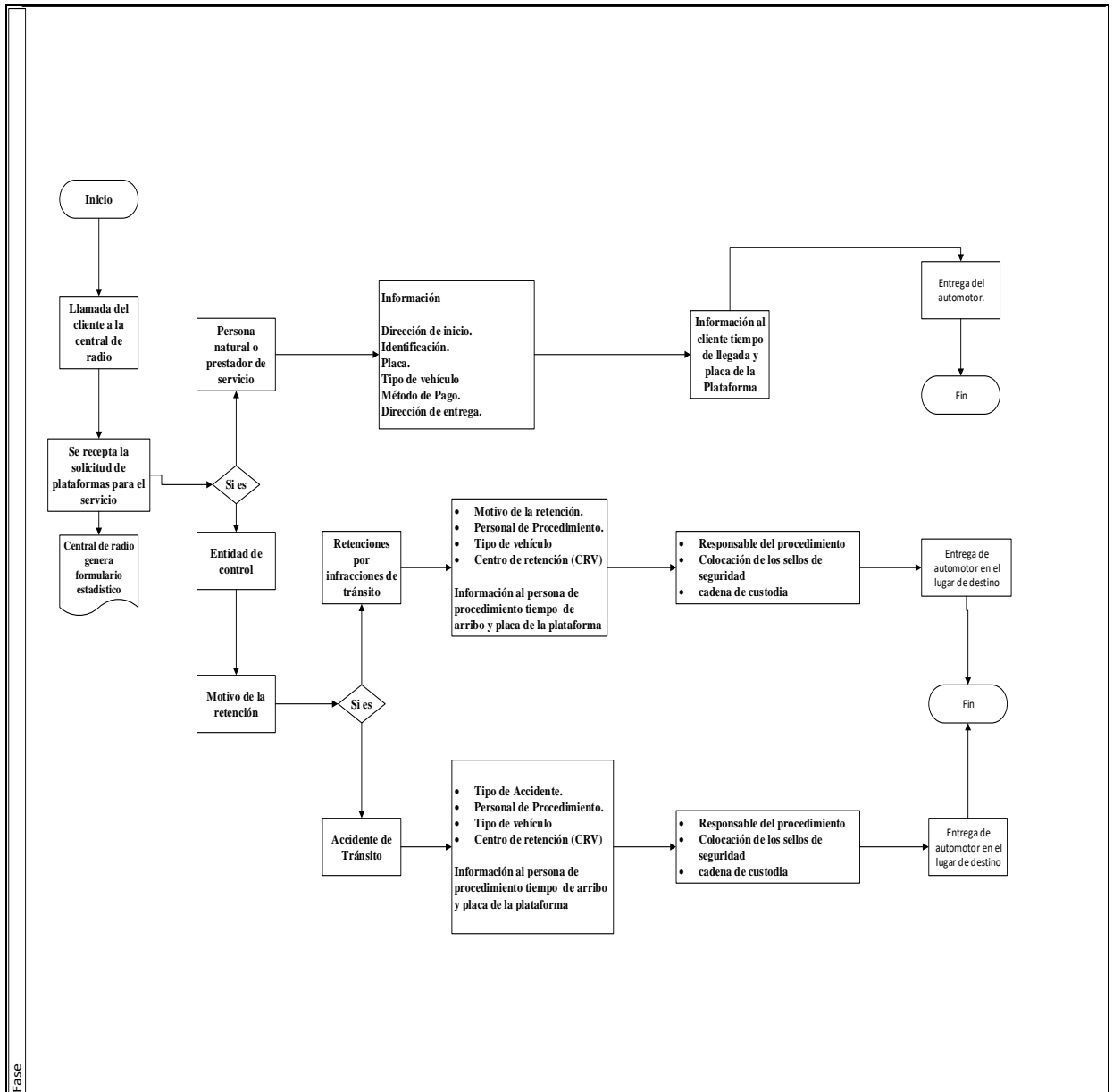
UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito


CÓDIGO:
MP.01

PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES

Revisión: (V1)
 Fecha: 09/03/2023
 Página

11.- Diagrama de Flujo.



	UNIPLATAFORMAUIO Manual de Procedimientos Operación de asignación de plataformas Quito	CÓDIGO: MP.01
		Revisión: (V1)
PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES		Fecha: 09/03/2023
		Página

12.- Indicadores de Gestión

- Atención a los pedidos de los clientes particulares y entidades de control en el servicio de plataformas auto cargables.
- Coordinación al requerimiento de plataformas en los operativos organizados por la entidad de control encargada.
- Verificación y control de tiempo de arribo de plataformas a los servicios
- Registro de plataformas enviadas a los servicios, monitoreo mediante GPS.
- Control de satisfacción de cliente, registro en formularios de sistema

13.- Anexos

- Formato para registro de información y control de las plataformas que prestan el servicio en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Formato de registro y control de servicios de conductores y auxiliares de servicio.
- Formato físico y digital de control de solicitud de servicio del personal de la Central de Radiocomunicación.



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

14.-Formularios.

REGISTRO DE RECEPCION DE SERVICIOS				
FORMULARIO N° 001				
ASUNTO:				
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	RECCION DE ASISTENCIA SERVICIO	LUGAR DE ENTREGA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

REGISTRO DE SERVICIOS X PLATAFORMA				
FORMULARIO N° 002				
PLACA DE LA PLATAFORMA			NOMBRE DEL CONDUCTOR:	
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	RECCION DE ASISTENCIA SERVIC	LUGAR DE ENTREGA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)
 Fecha: 09/03/2023
 Página

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

REGISTRO DE RECEPCION DE SERVICIOS									
FORMULARIO N° 003									
ASUNTO: CONTROL DE ASIGNACIONES CENTRAL DE RADIO									
N°	FECHA	HORA	LUGAR DE INCIDENTE	RESPONSABLE QUE SOLICITA	PLACA	CONDUCTOR	CHAT ASIGNADO	TIEMPO DE LLEGADA	OBSERVACIONES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
 AUTOCARGABLES**

Fecha: 09/03/2023

Página

REGISTRO DE RECEPCION DE SERVICIOS									
FORMULARIO N° 003									
ASUNTO: CONTROL DE ASIGNACIONES CENTRAL DE RADIO									
N°	FECHA	HORA	LUGAR DE INCIDENTE	RESPONSABLE QUE SOLICITA	PLACA	CONDUCTOR	CHAT ASIGNADO	TIEMPO DE LLEGADA	OBSERVACIONES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

Revisión: (V1)

PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS AUTOCARGABLES

Fecha: 09/03/2023

Página

FORMULARIO 4

INVENTARIO DOCUMENTAL

ÁREA/DEPARTAMENTO/COORDINACIÓN:

FECHA DE INGRESO

FUNCIONARIO RESPONSABLE DEL ÁREA:

#	FECHA DEL DOCUMENTO (Día,mes,año)	ASUNTO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE HOJAS	ORIGINAL	SOPORTE	UNIDAD DE CONSERVACIÓN			ESTADO DE CONSERVACIÓN		
							CARPETA FOLDER	CARPETA BENE	OTRO	BUENO	MALO	REGULAR
1						Papel						
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												



UNIPLATAFORMAUIO
Manual de Procedimientos
Operación de asignación de plataformas Quito

CÓDIGO:
MP.01

**PROCEDIMIENTO: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ASISTENCIA DE PLATAFORMAS
AUTOCARGABLES**

Revisión: (V1)

Fecha: 09/03/2023

Página

INFORME DE ACTIVIDADES

FORMULARIO N°5

DATOS DEL SERVIDOR

NOMBRES Y APELLIDOS:

CARGO:

ACTIVIDADES CORRESPONDIENTE A LA SEMANA

ACTIVIDADES CUMPLIDAS	TRANITE	VERIFICABLE	ANEXO AL PRESENTE INFORME	OBSERVACIÓN	FECHA

ACTIVIDADES REALIZADAS POR:

ACTIVIDADES CONTROLADAS POR

ACTIVIDADES AUTORIZADAS POR:

4 Conclusiones.

En el primer Capítulo se trató de la fundamentación teórica, en el cual se pudo obtener la información necesaria para poder considerar los mecanismos y varias técnicas para la optimización del servicio.

Con los resultados de las encuestas realizadas al personal, se puede evidenciar que hay un gran porcentaje del personal se encuentra en concordancia con la creación y aplicación del manual de procedimiento de optimización de tiempo de asistencia de plataformas autocargables del DMQ.

Para concluir podríamos decir que los problemas que se han presentado en la organización son fundamentados en una falta de criterio al momento de la distribución de los servicios de una manera culta y con criterio, la subdivisión del territorio encamina a que se pueda desarrollar un plan de acción detallado en el recorrido tiempo kilómetro y distancia, por lo que se plantea la implementación de un Manual de procedimientos para el área operativa, la que se convertirá en una herramienta de control.

4.1 Recomendaciones

Reafirmar que el proyecto se ha mantenido un objetivo primordial que es el de mejorar y optimizar los tiempos de servicio, el control del personal y control documental, motivo por el que el manual de procedimientos, permitirá una mejora sustancial en el servicio y que sea ágil y oportuna.

Concientizar a los colaboradores de la empresa del uso y aplicación del manual de procedimientos, y que sea de ámbito de acción que es una acción eficiente en la gestión de la empresa.

4.2 Bibliografía

- Robbins & Decenzo. (2002). *Fundamentos de administración*. México D.F.: Pearson Education.
- Torres, Á. (1996). *Manual para elabora manuales de polítcs y procedimientos*. México: Panorama
- Brenes, R. (2009). *Antología: Análisis Administrativo*. Costa Rica : *Administración de Empresas*: ITCR.
- Gildardo Campero. (1973). *Metodología para el Análisis Administrativo*. Costa Rica: EUNED
- Roberto Hernández Sampieri. 2014- *Metodología de la investigación*, 6ª edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGrawHill
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Santa Fé: Cengage Learning Editores.
- Valencia, J. R. (2002). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos*. México D.F.: Thomson.
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Glosario ilustrado de terminología archivística. (s.f.). *Obtenido de http://www.concla.net/Glosario/Glosario_terminologia_Archivistica_Costarricense_A.html*
- Ortega,J.(7de12de2013).*<http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-demanuales-administrativos.html>*.
- Obtenido de Wikipedia.
<http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-de-manualesadministrativos.html>.
- Obtenido de Wikipedia.
<https://1library.co/document/qmo5jn5y-glosario-terminos-definiciones-relativas-seguridad-vial.htm>

4.3 Anexos

Encuesta

Objetivo de la encuesta.- Diagnosticar de una manera efectiva la necesidad de generar un manual de procedimientos con la finalidad de optimizar el tiempo de llegada y traslado de vehículos.

Instrucciones.- Seleccione únicamente una respuesta que considere pertinente a cada pregunta marcando con una X

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES CONDUCTORES Y PROPIETARIOS DE LAS GRÚAS Y PLATAFORMAS AUTOCARGABLES DEL DMQ.

EDAD: 18 – 28 29 – 39 más de 40

GÉNERO: Femenino Masculino

A continuación, lea el siguiente cuestionario y responda según su criterio:

1) **¿Conoce si dentro de la organización se ha realizado algún estudio para disminuir los tiempos de respuesta de las plataformas asignadas a las emergencias viales?**

SI NO

2) **¿Ha tenido problemas con el arribo para la atención de un servicio o asistencia vial en el tiempo establecido?**

SI NO

3) Señale el rango de tiempo aproximado de demora que ha tenido.

De 0 a 15 minutos

De 16 a 30 minutos

De 31 a adelante

4) ¿Señale cuál es el motivo por el cual se ocasionó la demora en el servicio?

a) Distancia de la asignación.

b) Congestión vehicular.

c) Mala información de la central.

d) Desperfecto mecánico.

e) Llegue en el tiempo asignado.

5) Al puntualizar y registrar el procedimiento de asignación y traslado de vehículos en plataformas autocargables piensa usted que mejoraran los tiempos de servicio.

SI

NO

6) Cree usted que una reorganización y puntualización del paso a paso de las actividades mejorará de una manera sustancial y cambiará la falta de operatividad existente.

SI

NO

7) Cree usted que la central de despacho tiene el suficiente control y eficiencia, al momento de designar una plataforma autocargables para el servicio.

SI

NO

8) ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para el área en el cual se establezca los parámetros de acción de todos los involucrados en la prestación del servicio?

SI

NO

9) Cree usted que en el proceso de reorganización la Gerencia debería modificar los lugares de estacionamiento de las plataformas para brindar un mejor servicio.

SI

NO

10) Está usted de acuerdo con la reorganización, modificación y reforma de los procedimientos operativos con la finalidad de mejorar el servicio y optimizar de una manera efectiva el tiempo de traslado.

SI

NO

De las Normativas Legales y Organismos de Control.

El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”*.

El artículo 66 de la Norma Suprema en el numeral 25 dispone: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”*

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 define a la administración pública en los siguientes términos:

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

El artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que los gobiernos municipales, entre otras, tendrán las competencias exclusivas estipuladas en el numeral 3 para: *“Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana”*; y, numeral 6 para: *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”*.

El artículo 266 de la norma suprema, establece que: ***“Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos***

provinciales y regionales sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales.”

El artículo 84 literal q) del COOTAD, *confiere al gobierno del distrito autónomo metropolitano, la competencia exclusiva para planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su territorio.*

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), en el artículo 30.4, señala que:

“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.”

El artículo 30.5 de la LOTTTSV, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán competencias entre otras la siguiente:

“a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;”

El artículo 4, numerales 2, 4 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone:

“Art. 4.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (...) 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad, y a elegirlos con libertad. () 4. Derechos a la información adecuada, veraz clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar. 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida, (...)”

El 26 de abril de 2012, el Concejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, ***“en la cual se ratifica que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales modelo A, tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión.”***

Mediante Resolución No. A0006 de 22 de abril de 2013, el señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, expidió la resolución administrativa de creación de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, que ejerce las potestades de controlar el transporte terrestre comercial, cuenta propia y particular, así como, el tránsito y

la seguridad vial del Distrito y demás facultades contempladas en la referida resolución.

Normativa legal vigente. -

El Código Orgánico Integral Penal en el ARTÍCULO 456.- CADENA DE CUSTODIA. – estipula:

“Se aplicará cadena de custodia a los elementos físicos o contenido digital materia de prueba, para garantizar su autenticidad, acreditando su identidad y estado original; las condiciones, las personas que intervienen en la recolección, envío, manejo, análisis y conservación de estos elementos y se incluirán los cambios hechos en ellos por cada custodio. La cadena inicia en el lugar donde se obtiene, encuentra o recauda el elemento de prueba y finaliza por orden de la autoridad competente. Son responsables de su aplicación, el personal del Sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, el personal competente en materia de tránsito y todos los servidores públicos y particulares que tengan relación con estos elementos, incluyendo el personal de servicios de salud que tengan contacto con elementos físicos que puedan ser de utilidad en la investigación.” (Lo subrayado me pertenece).

El 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, en la cual se ratifica que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales modelo A, tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión.

La AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Código Integral

Penal, las circunstancias por las cuales se justifican la detención y el traslado un vehículo desde la vía pública hasta los Centros de Retención Vehicular.

- Orden judicial;
- Aprehensión a causa de un accidente o siniestro de tránsito; y,
- Cometimiento de una infracción de tránsito que prevea la retención del vehículo infractor.

Así también, administrativamente, por inobservar el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito y demás normativa legal jurisdiccional, en las cuales determine la retención de los automotores que circulan en el DMQ, y su posterior traslado a los centros de retención vehicular.