

|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>E.P. MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <small>BAÑOS - CEVALLOS - MOCHA - PATATE - PELILEO - PILLARO - QUERO - TISALEO</small></p> | <b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br><b>“EMPGESTITRANSVT”</b> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |                 |



# PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE (DADM)

EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO  
TUNGURAHUA

“EPMGESTITRANSVT”

2024

|                                                                                                                                                                                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <b>“EMPGESTITRANSVT”</b></p> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                                  | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                                  | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                                  |                 |

## 1. OBJETIVO

Atraer nuevos usuarios, fidelizarlos, responder a las preguntas y trámites de forma rápida y efectiva, resolver problemas con empatía y cuidado, entender las necesidades, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad de la Institución.

## 2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente se enfocará en las áreas de información, jurídico, recaudación, revisión técnica vehicular y matriculación. Se recopilarán y analizarán las evaluaciones de los clientes sobre el servicio prestado en estas áreas para identificar áreas de mejora e implementar acciones correctivas.

## 3. DEFINICIONES

- **Buzón de sugerencias.** - Es un canal de comunicación diseñado para recopilar ideas, opiniones y recomendaciones de los empleados, clientes o usuarios de una empresa.
- **Plantilla para el buzón de sugerencias.** - Documento valioso diseñada para recopilar comentarios y datos, ideas y sugerencias de los usuarios, creando un entorno inclusivo donde sus opiniones son escuchadas y valoradas.
- **Calificador.** - Es un dispositivo que permite recolectar la valoración que el usuario final percibe del servicio recibido.
- **Digitador.**- Cotejar la veracidad de la información digitada, verificar la exactitud y exhaustividad de los datos y, de ser necesario, corregir datos ya introducidos. Manejar máquinas de cálculo aritmético y máquinas de contabilidad. Importar y exportar datos entre distintos sistemas y software de bases de datos.
- **CRTV.**- Centro de revisión técnica vehicular

## 4. RESPONSABLES

### 1. Dirección Administrativa:

- Supervisa y coordinar la implementación del procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente.
- Revisa periódicamente los resultados de las evaluaciones y toma medidas correctivas según sea necesario.

|                                                                                                                                                                                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <b>“EMPGESTITRANSVT”</b></p> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                                  | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                                  | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                                  |                 |

## **2. Área de Tecnología de la Información (TICS)**

- Recopila y almacena los datos generados por los dispositivos electrónicos de evaluación.
- Genera informes mensuales sobre los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente (calificadores)

## **3. Área Jurídica:**

- Asiste a los clientes en la revisión documental requerida para la inspección vehicular.
- Participa en la evaluación de satisfacción del cliente mediante el buzón de sugerencias.

## **4. Área de Recaudación:**

- Gestiona los cobros de los servicios de revisión técnica vehicular de manera eficiente y transparente.
- Participa en la evaluación de satisfacción del cliente mediante el buzón de sugerencias.

## **5. Área de Matriculación:**

- Realiza los procesos de matriculación de vehículos de manera ágil y precisa.
- Utiliza los dispositivos electrónicos de evaluación para recopilar la opinión de los clientes sobre el servicio de matriculación, incluyendo la digitación de datos.

## **5. DESARROLLO**

A continuación, se detalla el paso a paso hasta llegar al momento de calificar el servicio recibido.

### **Paso 1**

El usuario se acerca a las ventanillas de información para revisión de requisitos y documentación para el trámite a realizar.

|                                                                                                                                                                              |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE<br/>TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/>“EMPGESTITRANSVT”</p> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                              | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                              | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                              |                 |

## **Paso 2**

Posterior a la revisión de la documentación se dirige a la ventanilla de recaudación a realiza los pagos correspondientes.

## **Paso 3**

En el caso de contar con contratos, se dirige a la oficina de Asesoría Jurídica para la firma correspondiente y revisión.

## **Paso 4**

En el caso de ser necesario y el trámite amerite se procederá con la toma de improntas.

## **Paso 5**

El usuario cuenta con un buzón de sugerencias en el que podrá exponer su reclamo, sugerencia o felicitación de los servicios recibidos hasta ese momento, el mismo que lleva el formulario No. PAP-DADM-F.001

## **Paso 6**

Si el caso amerite se procede a la revisión técnica vehicular, lugar dónde se procederá analizar diferentes aspectos para la circulación correcta del vehículo.

## **Paso 7**

El usuario se dirige a la sala de espera, dónde le entregan la llave del vehículo y los resultados de la revisión técnica.

## **Paso 8**

Si la revisión es aprobada, el usuario se dirige al área de digitación dónde se registra en el sistema el proceso correspondiente.

## **Paso 9**

Una vez realizado el proceso el usuario podrá calificar el servicio recibido por parte del funcionario teniendo las opciones: excelente, bueno. regular, malo.

## **Paso 10**

|                                                                                                                                                                              |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE<br/>TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/>“EMPGESTITRANSVT”</p> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                              | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                              | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                              |                 |

El usuario además de calificar el servicio podrá encontrar en la puerta de salida de las Instalaciones un segundo buzón de sugerencias donde podrá llenar el formulario No. PAP-DADM-F.001 y sugerir, reclamar o felicitar el servicio recibido.

#### **Paso 11**

La Dirección de Tics es el área encargada de facilitar a Gerencia General los resultados obtenidos en cada calificador de los funcionarios digitadores.

#### **Paso 12**

La Dirección Administrativa es el área encargada de la apertura del buzón de sugerencias para revisión y validación de los formularios.

#### **Paso 13**

1. Recopilación de Datos de Evaluación

Interviene la Dirección Administrativa y Tics

2. Análisis de Datos y Generación de Informes

Interviene todas Direcciones

3. Informe y Comunicación a Gerencia General

Interviene la Dirección Administrativa, Tics y Gerencia

4. Implementación de Soluciones y Mejoras

Intervienen todas las Direcciones y Gerencia

5. Seguimiento y Evaluación Continua

Intervienen todas las Direcciones y Gerencia

**Nota.- La implementación del buzón de sugerencias se inició desde el mes de marzo**

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|
|  <p><b>E.P. MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <small>BAños - CHALLUS - MOCHA - PASTE - PELILEO - PILLARO - QUERO - TUALLO</small></p> | <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <b>“EMPGESTITRANSVT”</b></p> |  | <p>PAP-DADM-PR.002</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |  | <p>Edición 01</p>      |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |  | <p>16/02/2024</p>      |
| <p><b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b></p>                                                                                                                                                                            |                                                                                                |  |                        |

## 6. ANEXOS

### PLANTILLA PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

|                                                                                                                                                                                  |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  <p><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <b>“EMPGESTITRANSVT”</b></p> | <p>PAP-DADM-F.001</p> |
|                                                                                                                                                                                  | <p>Edición 01</p>     |
|                                                                                                                                                                                  | <p>16/02/2024</p>     |
| <p><b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b></p>                                                                                                                           |                       |



**E.P. MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO TUNGURAHUA**  
BAÑOS - CHALLUS - MOCHA - PASTE - PELILEO - PILLARO - QUERO - TUALLO  
**PELILEO GRANDE - CALLE PELILEO INMORTAL Y CURARAY**  
[www.transitotungurahua.gob.ec](http://www.transitotungurahua.gob.ec)

|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| FECHA:                               |                          |                      |                          |                          |                          |
| APELLIDOS Y NOMBRES :                |                          |                      |                          |                          |                          |
| CEDULA:                              |                          |                      |                          |                          |                          |
| DIRECCIÓN:                           |                          |                      |                          |                          |                          |
| E-MAIL:                              |                          |                      | TELÉFONO:                |                          |                          |
| <b>ASUNTO</b>                        |                          |                      |                          |                          |                          |
| SEÑALE CON UNA (X)                   |                          |                      |                          |                          |                          |
| PETICIÓN:                            | <input type="checkbox"/> | QUEJA:               | <input type="checkbox"/> | RECLAMO:                 | <input type="checkbox"/> |
| SUGERENCIA: <input type="checkbox"/> |                          |                      |                          |                          |                          |
| <b>MOTIVO</b>                        |                          |                      |                          |                          |                          |
| ATENCIÓN AL CLIENTE                  | <input type="checkbox"/> | CALIDAD DEL SERVICIO |                          | <input type="checkbox"/> |                          |
| INSTALACIONES                        | <input type="checkbox"/> | OTROS                |                          | <input type="checkbox"/> |                          |
| RELATE LOS HECHOS :                  |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
| ANEXA ALGÚN DOCUMENTO                |                          | SI                   | <input type="checkbox"/> | NO                       | <input type="checkbox"/> |
| DETALLE                              |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
|                                      |                          |                      |                          |                          |                          |
| FIRMA                                |                          |                      |                          |                          |                          |
| C.C.                                 |                          |                      |                          |                          |                          |

|                                                                                                                                                                                                                          |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <p><b>E.P. MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/> <small>BAños - CIRILLAS - MOCHA - PASTA - PELLAS - QUERO - TISALEO</small></p> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                                                                          | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                                                                          | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                          |                 |

## BUZÓN DE SUGERENCIAS



|                                                                                   |                                                                                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br><b>“EMPGESTITRANSVT”</b> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                   |                                                                                       | Edición 01      |
|                                                                                   |                                                                                       | 16/02/2024      |
| PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE                                          |                                                                                       |                 |

CALIFICADOR DE MATRICULACIÓN



7. CONTROL DE CAMBIOS Y CONTROL INTERNO

De acuerdo a la necesidad Institucional se realizarán los cambios pertinentes

| FECHA      | EDICION | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION | PAGINA |
|------------|---------|--------------------------------|--------|
| 18/07/2024 | 01      | Creación del documento         | Todas  |
|            |         |                                |        |
|            |         |                                |        |

|                                                                                                                                                                                     |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  <div><b>EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA</b><br/><b>“EMPGESTITRANSVT”</b></div> | PAP-DADM-PR.002 |
|                                                                                                                                                                                     | Edición 01      |
|                                                                                                                                                                                     | 16/02/2024      |
| <b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>                                                                                                                                     |                 |

8. REVISACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

| Datos             | Elaborado                | Aprobado               |
|-------------------|--------------------------|------------------------|
| Firma             |                          |                        |
| Nombre y Apellido | Ing. Anabel Flores       | Ing. Gabriela Carrasco |
| Cargo             | DIRECTORA ADMINISTRATIVA | GERENTE GENERAL (E )   |
| Fecha             | 18/07/2024               | 18/07/2024             |