



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE
TRÁNSITO TUNGURAHUA
“EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO



**E.P. MANCOMUNIDAD DE
TRÁNSITO TUNGURAHUA**

BAÑOS - CEVALLOS - MOCHA - PATATE - PELILEO - PILLARO - QUERO - TISALEO

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO (DRTV-DADM)

EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO
TUNGURAHUA

“EPMGESTITRANSVT”

2024



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETIVO

"Establecer y difundir un código de conducta que integre las relaciones con los clientes internos y externos, junto con las normativas de atención y servicio al cliente, promoviendo el desarrollo de habilidades, garantizando un servicio de alta calidad, comprometido con la proyección de una imagen empresarial, profesional y personal positiva, tanto dentro como fuera de la EPMTT".

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios de la EPMTT que están involucrados en la prestación de servicios a los clientes, tanto internos como externos, en la Empresa Pública Mancomunidad de Tránsito y Transporte de Tungurahua. Se extiende a todas las interacciones con los clientes que involucren la recepción de quejas, sugerencias, retroalimentación, y la gestión de apelaciones relacionadas con la revisión técnica vehicular. También abarca la resolución de problemas y la compensación por daños al vehículo del cliente. Este procedimiento tiene como objetivo principal garantizar la satisfacción del cliente, mejorar continuamente la calidad del servicio y mantener una imagen positiva de la empresa.

Este alcance cubre todas las etapas del proceso, desde la recepción de quejas y sugerencias hasta la determinación de acciones correctivas, así como la gestión de apelaciones y el proceso de compensación por daños al vehículo del cliente. Se aplicará en todas las sedes y áreas de la empresa donde se presten servicios directos a los clientes.

El procedimiento incluye la identificación de responsabilidades, los pasos para la gestión de quejas y apelaciones, los criterios para determinar la procedencia de las mismas, así como los procesos de comunicación con el cliente y la gestión de pagos por daños al vehículo. También se establece la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente y los controles internos para la gestión de cambios en el procedimiento.

Este alcance es aplicable a partir de la fecha de aprobación y se revisará periódicamente para garantizar su ajuste a las necesidades institucionales y los requisitos legales y de calidad.

Con este alcance, se busca asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de sus responsabilidades en relación con la atención al cliente, la gestión de quejas y

 EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”	POP-DRTV-URTV-PR.014
	Edición 01
	16/02/2024
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	

apelaciones, y el proceso de compensación por daños, contribuyendo así a mantener altos estándares de servicio y satisfacción del cliente en la EPMTT.

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 diseñado 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.

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Atención al cliente: Atención al cliente es la gestión que realiza cada empleado de la organización, que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes, buscar en ellos su total satisfacción y compete a toda la organización.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

4. RESPONSABLES

Todos los funcionarios de la EPMTT: Se especifica que todos los funcionarios intervienen en el procedimiento, ya que están involucrados en la prestación de servicios de calidad a todos los visitantes de la Institución, independientemente del trámite a realizar.

	EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”	POP-DRTV-URTV-PR.014
		Edición 01
		16/02/2024
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO		

Director Administrativo: Responsable de llevar a cabo el análisis de la información suministrada para determinar si una queja es procedente o no procedente, y de identificar y definir una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) en colaboración con el Líder de Control de Calidad.

Líder de Control de Calidad: Apoya al Director Administrativo, director RTV y director Matriculación en el análisis de la información suministrada para determinar la procedencia de una queja y en la identificación y definición de una Solicitud de Acción Correctiva (SAC).

Supervisor: Responsable de llevar a cabo la investigación de la queja, reunir, verificar y validar toda la evidencia objetiva suministrada por el cliente y demás evidencia que se pueda obtener por los propios controles internos, con el apoyo del Líder de Control de Calidad.

Inspector de la segunda revisión (en caso de apelaciones de la Revisión Técnica Vehicular): Encargado de realizar la segunda revisión del vehículo en caso de apelaciones, asegurando que sea diferente al inspector de la revisión inicial.

Director de RTV/Director Administrativo: Responsable de contactar al cliente para coordinar la recepción del vehículo y la entrega del mismo una vez reparado, así como de proporcionar una respuesta final al cliente.

Departamento Jurídico: Encargado de validar y determinar la responsabilidad del pago de los daños al vehículo del cliente que no sigan el debido proceso.

5. DESARROLLO

Satisfacción del cliente

Para la evaluación del documento denominado “satisfacción del cliente” se aplicará el procedimiento PAP-DADM-PR.002.

Quejas y reclamos

Los usuarios tienen la libertad de expresar sus sugerencias o quejas sobre el servicio recibido sin temor a represalias o discriminación. Para formalizar el proceso, deben completar el formato PAP-DADM-F.003 y colocarlo en el buzón de sugerencias.

 EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”	POP-DRTV-URTV-PR.014
	Edición 01
	16/02/2024
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	

Determinación de quejas procedente o no procedente

Director Administrativo, con el apoyo del Líder de Control de Calidad, llevan a cabo un análisis de la información suministrada para determinar si el reporte es PROCEDENTE o NO PROCEDENTE.

Durante este proceso, se consideran varios criterios, tales como:

- a) Verificar que el reporte esté relacionado con las actividades de la organización, específicamente con el servicio prestado que originó la queja o sugerencia.
- b) Validar la veracidad de la información proporcionada por el cliente.
- c) Evaluar la viabilidad de las solicitudes o peticiones del cliente.
- d) Confirmar que la solicitud no contravenga los requisitos internos, del cliente o legales.
- e) Comprobar que la solicitud esté justificada y respaldada con suficiente evidencia objetiva.
- f) Considerar cualquier otro criterio relevante para la situación.

Análisis e investigación de la queja

Al recibir la queja se debe proceder a realizar la investigación por parte del líder del proceso involucrado, con el apoyo del Líder de Control de Calidad, deberán reunir, verificar y validar toda la evidencia objetiva suministrada por el cliente y demás evidencia que se pueda obtener por los propios controles internos (videos, fotos, registros en los formatos, copias de los certificados, facturas de daños, testimonios, entre otros) asociada.

Corrección a la queja o problema

Después de completar la investigación correspondiente, se lleva a cabo una reunión con los involucrados, durante la cual el director Administrativo y el Líder de Control de Calidad identifican y definen una Solicitud de Acción Correctiva (SAC). Esta solicitud tiene como objetivo abordar el problema más evidente y eliminar cualquier no conformidad de manera inmediata para garantizar que el producto o servicio sea aceptable para su uso o entrega. Este proceso, denominado tratamiento inicial o corrección, se lleva a cabo en colaboración con el equipo para garantizar una resolución eficaz del problema.



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Reporte final al cliente (críticas y no críticas)

Una vez se tiene claro la toma de acciones, se da la respuesta final al cliente. La respuesta debe contener información general de las decisiones tomadas frente a la queja, si el reporte involucra recursos por reparaciones, indemnizaciones, etc., se deberá aclarar las condiciones, montos y alcance de las actividades a ejecutar, así como el vencimiento de términos de dichas acciones.

La respuesta debe ser enviada vía e-mail, si lo anterior no es posible se informará telefónicamente y se registrará el nombre de la persona, hora y fecha de la conversación telefónica en el consolidado de quejas PAP-DADM-F.001.

Apelaciones

En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con el resultado de la Revisión Técnica Vehicular, podrá **realizar una solicitud de apelación del resultado** sin temor a represalias o discriminación, mediante el diligenciamiento del formato POP-DRTV-URTV-F.003, en el cual deberá consignar todos los datos solicitados y describir de manera clara y concreta los motivos y fundamentos de la solicitud.

El usuario podrá presentar su solicitud de apelación dentro de los siguientes términos:

- a) En caso de rechazo: dentro de las tres (3) horas siguientes a la hora de habersele notificado el resultado de la revisión.
- b) En caso de aprobación: durante la vigencia del certificado.

Determinar si la apelación procede o no procede

El supervisor y/o Líder de Control de Calidad que no hayan participado en el proceso de inspección autorizan para que se genere un nuevo turno para otra revisión que se realizará de inmediato, con el fin de garantizar que el vehículo no haya sido intervenido.

- a) **La apelación procede:** cuando el resultado de la segunda revisión difiere al de la revisión inicial.
- b) **La apelación no procede:** cuando el resultado de la segunda revisión es similar al de la revisión inicial o cuando en la revisión inicial se obtuvo un rechazo y en la siguiente revisión se evidencia que el vehículo ha sido manipulado.

	POP-DRTV-URTV-PR.014
	Edición 01
	16/02/2024
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	

Aplicación segunda revisión

La segunda revisión debe ser realizada por un inspector diferente al de la revisión inicial (que dio origen a la apelación).

Si los resultados coinciden con los de la primera revisión el jefe de centro, confirma al usuario los resultados obtenidos y se informa que se mantiene la decisión inicial. Se debe reversar en el sistema la segunda revisión para que no se generen tanto un resultado condicional como los pagos correspondientes a una tercera RTV y así el usuario pueda corregir los defectos hallados. Esto se realizará siempre y cuando la inspección haya sido inmediata.

Los mismos pasos se deberán seguir si el usuario presenta la apelación en tercera o cuarta revisión.

El **supervisor** deberá remitir el formato POP-DRTV-URTV-F.003 diligenciado, **con todos los soportes del caso**, al Líder de Control de Calidad, quien debe revisar el caso, asignar número de consecutivo de la solicitud, enviar comunicación al usuario para dar por cerrado el caso y remitir copia de la decisión final a la Dirección Operativa.

Determinación de apelaciones procedentes y no procedentes

Al recibir el formato POP-DRTV-URTV-F.003 y con el apoyo del Líder de Calidad, analizan la información suministrada y determina si el reporte **PROCEDE** o **NO PROCEDE**.

Algunos criterios a tener en cuenta son:

- Verificar que el reporte esté asociado a las actividades de la organización, específicamente del servicio de inspección por el cual surge la apelación.
- Verificar si la información que comunica el cliente es veraz.
- Verificar si las solicitudes o peticiones del cliente son viables.
- Verificar si la solicitud no va en contra de cumplimientos de requisitos internos, del cliente o legales.
- Verificar si la solicitud está completamente justificada y soportada con la suficiente evidencia objetiva.
- En el caso de que la apelación sea referente a los procesos de inspección mecánicos, el usuario deberá presentar informes de mantenimiento, certificados de calibración y verificación de los equipos donde le realizaron las pruebas externamente al vehículo (taller, concesionario, Centro de



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión Técnica Vehicular).

g) Y cualquier otro criterio que se considere relevante.

Reporte final al usuario (críticas y no críticas)

Una vez se tiene claro la toma de acciones, se da la respuesta final al usuario. La respuesta debe contener información general de las decisiones tomadas frente a la queja, si el reporte involucra recursos por reparaciones, indemnizaciones, etc., se deberá aclarar las condiciones, montos y alcance de las actividades a ejecutar, así como el vencimiento de términos de dichas acciones.

La respuesta debe ser enviada vía e-mail, si lo anterior no es posible se informará telefónicamente y se registrará el nombre de la persona, hora y fecha de la conversación telefónica en el en el consolidado de quejas, sugerencias y apelaciones POP-DRTV-URTV-F.003

POLÍTICA DE PAGOS – DAÑOS AL VEHÍCULO DEL CLIENTE

Procedimiento de cara al cliente

Cuando se reconoce la responsabilidad por parte de la compañía, esta se encuentra en obligación de responderle al cliente por los daños ocasionados al vehículo.

Se debe considerar los siguientes pasos:

Para llevar a cabo este proceso de pago y respuesta, el jefe de Centro o supervisor y el responsable del daño Línea debe comunicarle al cliente el debido proceso.

Es necesario confirmarle al cliente nuestra intención de pago, que realizaremos cotización del arreglo donde le garantizamos que su vehículo quedará en perfecto estado. Si el cliente desea aportar cotización realizada por él, debemos recibirla, pero el comité de pagos autorizará la que mejor se ajuste.

Se informa a la aseguradora del incidente y se seguirá las siguientes recomendaciones:

1. Los daños que se generen a vehículos de usuarios que se acerquen a realizar la revisión vehicular y que no sean iguales o menores a USD 100,00 (cien dólares) serán cancelados directamente por parte del técnico responsable y que haya causado dicho daño y este valor será reembolsado al técnico luego de ser debidamente documentado a la compañía aseguradora, los documentos para poder proceder a este reembolso serían los siguientes:



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Formulario de aviso de siniestro debidamente firmado y sellado entregado por la aseguradora
- Documentos del propietario del vehículo afectado (matrícula y cédula)
- Carta por parte del representante legal autorizando que el reembolso se realice a nombre del técnico responsable del siniestro.
- Informe de ocurrencia del asegurado que deberá contener los siguientes parámetros:
 - ✓ Datos del técnico que se encontraba realizando la revisión y que causó el daño
 - ✓ Datos del propietario del vehículo afectado.
 - ✓ Captura de pantalla del sistema de cámaras donde se evidencie que el vehículo afectado ingresó a revisión el día del evento.
 - ✓ Antecedentes del evento (indicando en qué etapa o proceso de la revisión se encontraban realizando cuando ocurrió el evento)
 - ✓ Descripción de lo ocurrido (indicando que fue lo que ocurrió, cómo se produjo el siniestro y qué daños se causaron al vehículo)
 - ✓ Conclusiones (señalando que se concluye que los daños al vehículo fueron causados por el técnico)
 - ✓ Recomendaciones. (señalando que se recomienda reportar el siniestro a la compañía aseguradora para que se dé el trámite respectivo dentro de la póliza de responsabilidad civil de la Mancomunidad).

NOTA: El informe de ocurrencia deberá ser firmado por parte del técnico responsable del área de revisión, así como por el propietario del vehículo afectado.

2. En los casos en los que se estime que los daños superan los USD 100,00 (cien dólares) se deberá trasladar el vehículo al taller autorizado de la Aseguradora, para que sea el taller quien realice la evaluación de los daños así como una posterior reparación luego de que el caso sea analizado y autorizado (comunicar mediante llamada telefónica cuando un vehículo vaya a ser trasladado al taller autorizado para poder poner en conocimiento al jefe de taller y que estén al pendiente de recibirlo).

Los documentos que se deberá presentar en estos escenarios son los siguientes:

- Formulario de aviso de siniestro debidamente firmado y sellado.
- Documentos del propietario del vehículo afectado (matrícula y cédula)
- Informe de ocurrencia del asegurado que deberá contener los siguientes parámetros:
 - ✓ Datos del técnico que se encontraba realizando la revisión y que causó el daño.
 - ✓ Datos del propietario del vehículo afectado.



EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”

POP-DRTV-URTV-PR.014

Edición 01

16/02/2024

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Captura de pantalla del sistema de cámaras donde se evidencie que el vehículo afectado ingresó a revisión el día del evento.
- ✓ Antecedentes del evento (indicando en qué etapa o proceso de la revisión se encontraban realizando cuando ocurrió el evento)
- ✓ Descripción de lo ocurrido (indicando que fue lo que ocurrió, cómo se produjo el siniestro y qué daños se causaron al vehículo)
- ✓ Conclusiones (señalando que se concluye que los daños al vehículo fueron causados por el técnico de la mancomunidad)
- ✓ Recomendaciones. (señalando que se recomienda reportar el siniestro a la compañía aseguradora para que se dé el trámite respectivo dentro de la póliza de responsabilidad civil de la Mancomunidad).

NOTA: El informe de ocurrencia deberá ser firmado por parte del responsable del área de revisión, así como por el propietario del vehículo afectado.

Cuando el vehículo ha sido reparado, la aseguradora contactará al cliente para coordinar la entrega del vehículo y emitirá los siguientes documentos:

- Acta de finiquito
- Orden de pago total
- Autorización Retiro de Vehículo.

Todos los daños que pague el cliente sin el debido proceso, deben ser concertados con el departamento jurídico para validar y determinar la responsabilidad del pago.

Procedimiento interno

Adicional se registrará en el formato de quejas o sugerencias con su respectivo tratamiento acorde a lo indicado anteriormente.

CONFIDENCIALIDAD.

Cualquier documentación o información proporcionada por el usuario durante el proceso de queja o apelación será considerada estrictamente confidencial por y sus empleados. La empresa no permitirá que la información proporcionada sea copiada o revelada a terceros sin autorización previa del usuario, salvo si es requerida por las leyes locales o por el ente acreditador.

La empresa es responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante las actividades de la

 E.P. MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO TUNGURAHUA BAEZI - CEVALLOS - MICHINI - MONTI - PILLAO - PILLAO - GUANO - TIRADO	EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE TRÁNSITO TUNGURAHUA “EMPGESTITRANSVT”		POP-DRTV-URTV-PR.014
			Edición 01
			16/02/2024
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO			

Revisión Técnica Vehicular. Informará al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre RTV y el cliente, toda otra información debe ser considerada información confidencial.

Cuando RTV deba por ley divulgar información confidencial del cliente o de los usuarios, o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente será notificado a través de una llamada telefónica, correo electrónico, carta u oficio; dependiendo de la necesidad; acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibida por la ley.

La información obtenida sobre el cliente de fuentes distintas al cliente como: quejas, apelaciones, solicitudes, datos, etc.; se tratará como información confidencial.

6. CONTROL DE CAMBIOS Y CONTROL INTERNO

De acuerdo a la necesidad Institucional se realizarán los cambios pertinentes

Fecha	Edición	Descripción de la modificación	Pagina
18/07/2024	01	Creación del documento	Todas

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Datos	Elaborado		Aprobado
Firma			
Nombre y Apellido	Ing. Anabel Flores	Ing. Álvaro David Dávila	Ing. Gabriela Carrasco
Cargo	Directora Administrativa	Director de CRTV	Gerente General
Fecha	18/07/2024	18/07/2024	18/0/2024