

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

DE

**Tesis previa a la obtención del Título de:
INGENIERO INDUSTRIAL.**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS
DE MATRICULACIÓN VEHICULAR Y LICENCIAS EN LA
COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL CUENCA (CPTTTSV)**

AUTORES:

**Annabell Paola Tenesaca González.
María Eugenia Carabajo Simbaña.**

DIRECTOR:

ING. ROMAN IDROVO DAZA.

CUENCA, ABRIL DEL 2011.

DECLARACIÓN

Nosotros, Annabell Paola Tenesaca González y María Eugenia Carabajo Simbaña, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación personal; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen dentro de este documento escrito.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Politécnica Salesiana, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Annabell Paola Tenesaca González

María Eugenia Carabajo Simbaña

CERTIFICACIÓN

Certifico que bajo mi dirección los estudiantes Annabell Paola Tenesaca González y María Eugenia Carabajo Simbaña desarrollaron el proyecto titulado:

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS
DE MATRICULACIÓN VEHICULAR Y LICENCIAS EN LA
COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL CUENCA (CPTTTSV)**

**INGENIERO ROMÁN IDROVO DAZA
DIRECTOR DE TESIS**

AGRADECIMIENTO.

Nuestro agradecimiento va dirigido a nuestros Padres, hermanos y familiares y en especial a un amigo incondicional Daniel Carchi quien con su conocimiento nos apoyó en este proyecto.

Agradezco al Ingeniero Román Idrovo, por brindarnos su apoyo incondicional sus conocimientos, consejos y ser un guía para poder culminar de la mejor manera el presente trabajo para obtener nuestro título profesional.

Agradecemos a las autoridades y profesores de la Universidad Politécnica Salesiana, por brindarnos la oportunidad de cursar nuestros estudios en su prestigiosa institución educativa y ofrecernos la mejor educación tanto humana como técnica.

DEDICATORIA

En primer lugar esta tesis va dedicada a **Dios** por guiarme por este largo camino de mi vida, a mis Padres por su apoyo y sacrificio, en especial a mi madre quien ha sido mi fuente de inspiración y un ejemplo de madre a seguir por su gran paciencia y su amor incondicional, a mis hermanos Paola, Edison y Leslie por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

Y sobre todo a mí querido Esposo quien ha estado a mi lado en todo momento con su amor y comprensión, a mí adorada Hija Bianca quien es la razón de mí existir y sobre todo la luz de mi vida para seguir adelante.

Eugenia C.

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado en primer lugar a **Dios** por devolverme la vida, a mis Padres **Ana** y **Leonardo** por su apoyo incondicional, su amor y paciencia en todo momento, a mis hermanos **Danny** y **Freddy** por estar siempre conmigo, a mi familia y amigos que me apoyaron en los peores momentos de mi vida.

Y sobre todo a mi madre por sus consejos, por enseñarme a luchar y darme la fuerza para seguir con mi vida.

Annabell T

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I.....	13
1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	13
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	14
1.2.1 Antecedentes.....	14
1.2.2 Organigrama.....	18
1.2.3 Descripción de Puestos.....	21
1.2.4 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	23
1.2.4.1 MISIÓN.....	23
1.2.4.2 VISIÓN.....	23
1.2.4.3 PRINCIPIOS:.....	24
1.2.4.4 POLÍTICAS GENERALES:.....	24
1.2.4.5 MATRIZ FODA:.....	25
1.2.4.5.1 Análisis FODA:.....	26
1.2.4.5.2 Objetivo General:.....	26
1.2.4.5.3 Objetivo Específico:.....	26
1.2.4.5.4 Determinación de las Estrategias.....	26
1.2.4.5.5 Compromisos:.....	27
1.3 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:.....	27
1.3.1 Descripción de los Procesos CPTTTSV:.....	29
1.4 PROVEEDORES:.....	102
1.4.1 Instituto Geográfico Militar:.....	102
1.5 TECNOLOGÍA.....	104
1.6 SATISFACCIÓN DEL USUARIO:.....	108
1.6.1 Grado de Satisfacción en la CPTTTSV.....	109
1.6.2 Investigación de Mercado:.....	109
1.6.3 Tamaño de la Muestra:.....	112
1.6.4 CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR EN LA CPTTTSV CUENCA:.....	114
1.6.4.1 Aplicación de la fórmula:.....	114
1.6.5 CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA CPTTTSV CUENCA:.....	114
1.6.6 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS:.....	115
1.6.6.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE MATRICULAS.....	115
1.6.6.2 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE LICENCIAS.....	119
CAPITULO II.....	124
2.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS:.....	124
2.1.1 DIAGRAMAS DE FLUJO ACTUALES.....	128
2.1.2 ESTUDIO DEL MÉTODO DE TRABAJO EN LA CPTTTSV.....	129

2.1.2.1	PROCEDIMIENTOS BÁSICOS:.....	129
2.1.2.1.1	Técnicas de medición del trabajo:.....	130
2.1.3	ESTUDIO DE TIEMPOS O MEDIDAS DEL TRABAJO EN LA CPTTTSV.131	
2.1.3.1	Definición.....	131
2.1.3.2	MÉTODO DEL ESTUDIO DE TIEMPOS	131
2.1.3.3	OBJETIVO.....	132
2.1.4	IMPORTANCIA Y USO DEL ESTUDIO DE MOVIMIENTO:	132
2.1.4.1	Estudio de Tiempos Eficientes o Efectivos.....	133
2.1.4.2	Estudio de Tiempos Ineficientes o Inefectivos:	133
2.1.5	DEFINICIÓN DEL TIEMPO ESTÁNDAR:.....	136
2.1.5.1	Aplicaciones del Tiempo Estándar:	136
2.1.5.2	Ventajas de la Aplicación del Tiempo Estándar:	137
2.1.6	IMPORTANCIA Y USO DEL ESTUDIO DE TIEMPOS.....	138
2.1.7	ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONOMETRO.....	138
2.1.7.1	DEFINICIÓN.....	138
2.1.7.2	Herramientas para la Medición.	139
2.1.7.3	Pasos para su Realización.	140
2.1.8	APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE TRABAJO	140
2.1.9	TOMA DE TIEMPOS EN LA COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSITO	
	TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL.....	141
	CAPITULO III.....	218
3.1	TIPO DE DISTRIBUCIÓN ADOPTADA	218
3.1.1	DISTRIBUCIÓN EN PLANTA	218
3.1.2	Generalidades.....	219
3.1.3	Objetivos	219
3.1.4	Objetivos Específicos.....	219
3.1.5	Justificación	220
3.1.6	DISTRIBUCIÓN EN PLANTA	220
3.1.6.1	Importancia	221
3.1.7	PRINCIPIOS DE LA DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	222
3.1.8	FACTORES EN LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA	223
3.1.9	TIPOS DE DISTRIBUCIÓN DE PLANTA.....	226
3.1.10	SISTEMA DE FLUJO.	229
3.1.11	VENTAJAS DE UNA BUENA DISTRIBUCIÓN.....	231
3.1.12	LOCALIZACIÓN.....	232
3.1.12.1	Macro – Localización.....	232
3.1.12.2	Micro – Localización.	233
3.1.13	DISTRIBUCIÓN DE PLANTA ACTUAL.	234
3.1.13.1	PLANO ACTUAL.	235
3.2	DETERMINACIÓN DE LAS ÁREAS DE SERVICIOS BÁSICOS, ÁREAS PARA DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y DEMÁS ÁREAS.....	236
3.2.1	DIAGRAMAS DE HILO ACTUALES.....	238
3.3	DEFINICIÓN DE LAS SECUENCIAS DE LOS PUNTOS DE TRABAJO.	239
3.4	DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS DE INSPECCIÓN AL MOMENTO DE LA MATRICULACIÓN Y LICENCIAS.....	242
3.4.1	Utilización de los Puntos de Inspección.	242

3.4.2	Puntos de Inspección para la Emisión Licencias.	242
3.5	PLANO PROPUESTO.	255
3.6	PROCESOS PROPUESTOS	256
3.7	DIAGRAMAS DE FLUJO PROPUESTOS.	327
3.8	DIAGRAMAS DE HILO PROPUESTO.	328
3.9	TOMA DE TIEMPOS PROPUESTO.	329
CAPITULO IV.		331
4.1	PLAN PILOTO.	332
4.2	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.	332
4.2.1	Simulador.	333
4.3	COSTO DEL PROYECTO.	334
4.3.1	INGRESOS	337
4.3.2	EGRESOS	340
4.3.3	BALANCE.	342
4.3.3.1	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DEL AÑO 2010	342
4.3.3.2	PROYECCIÓN DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PARA EL AÑO 2011 AL 2015.	344
CONCLUSIONES:		347
RECOMENDACIONES:		349
BILIOGRAFIA:		350
ANEXOS:		353

INTRODUCCIÓN.

Es primordial un reconocimiento global del tema de distribución en planta puesto que será la base para implementar nuevos procedimientos, diagramas de flujo, hojas de tiempo y técnicas en la ejecución de los procesos productivos, dando como resultado una distribución adecuada y óptima para el mejoramiento de la institución pero sobre todo la comodidad del usuario.

El diseño e implementación de cualquier sistema organizativo y su posterior informatización debe siempre estar en función de cumplir ciertos objetivos como lo son:

- Determinar la situación actual de los procesos de matriculación de vehicular.
- Determinar y analizar la demanda al momento del proceso de matriculación vehicular en CPTTTSV.
- Crear los respectivos flujos de procesos.
- Analizar las estrategias propuestas para la mejora del proceso de matriculación.
- Analizar económicamente las propuestas.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico de la situación actual de la institución, identificando su organización, distribución, y en consecuencia conocer actividades en cada uno de sus procesos dentro de la Institución , debido a que éste diagnóstico es un apoyo fundamental en la consecución del presente proyecto.

En el segundo capítulo se procedió a realizar un análisis del estudio de métodos y tiempos a fin de complementar un sistema de hojas de tiempos para cada proceso, para que el manejo de recursos especialmente humanos dentro del departamento llegue a una propuesta adecuada para poder ser ejecutada.

En el tercer capítulo se planteó una propuesta adecuada para un mejoramiento dentro de la institución, como puntos de inspección con el fin de reducir los tiempos en cada proceso de tramitación.

En el cuarto capítulo se indica con detalles y teniendo como ayuda la maquetas y de un simulador, se muestran las falencias encontradas dentro de la institución y como con las mejoras dentro de una maqueta propuesta se puede corregir y cambiar los procesos aplicados.



CAPITULO I

CPTTTSV

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS

CAPITULO I

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE LA CPTTTSV

1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.

INTRODUCCIÓN:

La presente reestructuración administrativa, financiera tecnológica y operativa de la CPTTTSV del Azuay que se efectúa, es con el objetivo de lograr mejorar la planificación, organización, dirección y control bajo la modernización y control del Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial de la Comisión Provincial del Azuay con el fin de brindar una “excelencia en el servicio” al usuario, poniendo en consideración de la Dirección Nacional de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial para que sea analizado y pudiendo luego ser aplicado en la Comisión Provincial TTTSV del Azuay.

En este estudio se consideró el proceso de transición tanto de personal como de bienes y equipos que se encontraban a cargo de la Dirección Provincial de Transito, a la CPTTTSV del Azuay, que se llevó a cabo desde el mes de Diciembre del 2008 hasta el mes de Agosto del 2009.

La metodología utilizada en este trabajo fue a través de recabar información, mediante observación, conversando con los involucrados en este proceso de transición, especialmente con los encargados de los diferentes departamentos administrativo, financiero, tecnológico y operativo existentes en el momento.

De igual manera se obtuvo información en el área administrativa y operativa, donde se pudo evidenciar el malestar de los usuarios por la deficiencia en el servicio financiero, administrativo, tecnológico y operativo.

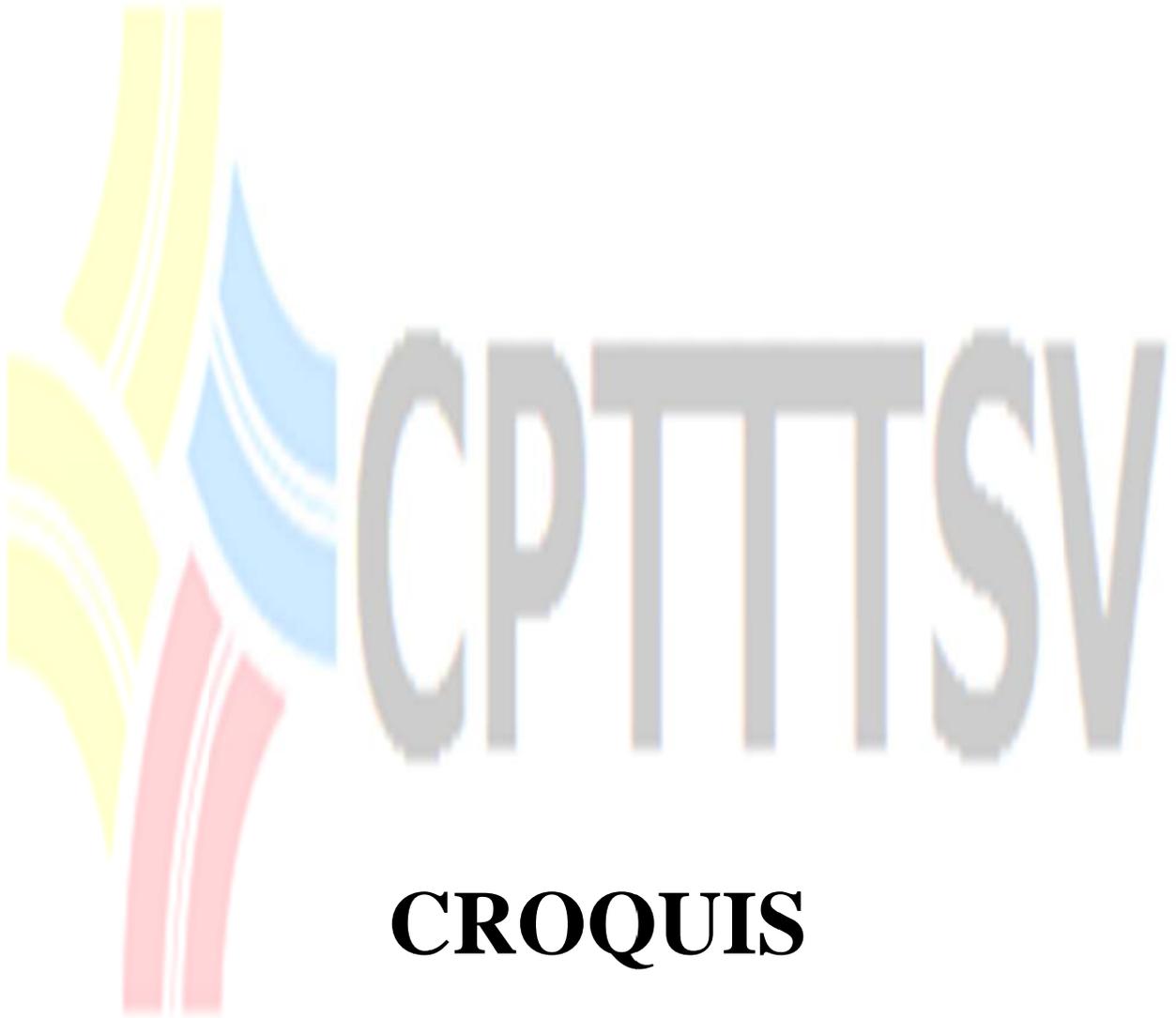
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1 Antecedentes.

Con el objetivo de seleccionar el personal para que labore en la CPTTTSV, de las diferentes carpetas presentadas, se realizaron pruebas en el mes de diciembre de 2008 en las oficinas del SECAP, con instructores especializados en el programa de computación que se utiliza en la Comisión de Tránsito. Luego se seleccionaron a los que obtuvieron el mejor puntaje y se le ubicó en las distintas oficinas, sin que necesariamente conozcan su función, y sin una inducción y capacitación adecuada para el desempeño de la misma.

La Agencia Cuenca viene funcionando en las mismas instalaciones que funcionaba la Policía, la atención se realiza en dos edificios separados, en la primera está una parte del archivo ubicada en el área posterior y al frente están las ventanillas de información, actualización, jefe de títulos habilitantes, revisión de documentos, digitación de matrículas, departamento médico, toma de exámenes, entrega de placas, emisión de licencias, fotografía y finalmente digitación de licencias.

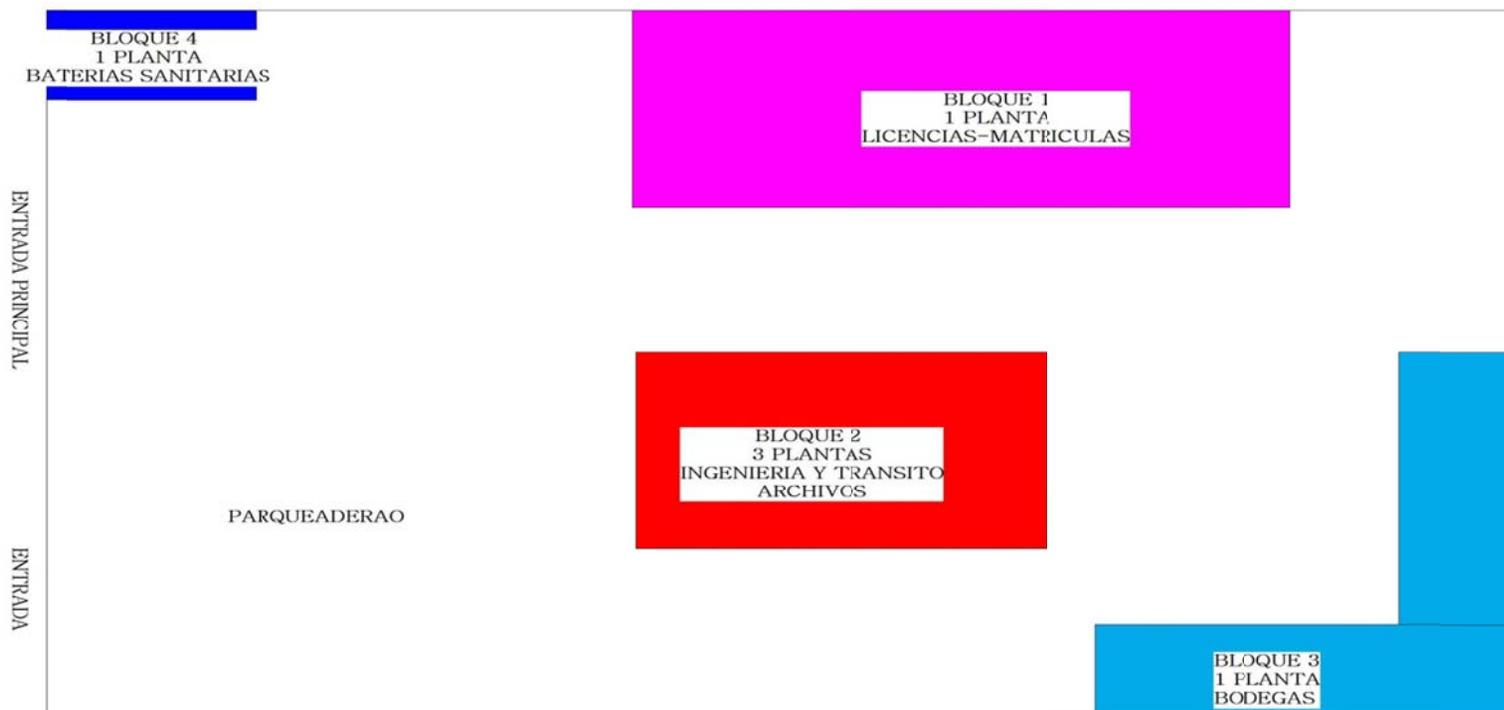
En la otra edificación en el primer piso están los departamentos de archivo; en el segundo piso tenemos los departamentos de asesoría jurídica, archivo y en el tercer piso archivo.



CROQUIS

DE

BLOQUES



CROQUIS DE BLOQUES

Las dos edificaciones son completamente inadecuadas para la Agencia, los servicios que se brindan en estas condiciones no pueden ser de calidad, es imposible organizar de mejor forma debido al espacio y las instalaciones, muchas de las áreas carecen de iluminación, el segundo edificio está completamente cuarteado y con goteras por todas partes, a punto de caerse ciertas paredes, a punto que el cuerpo de bomberos desea declarar el edificio en estado de emergencia.

En este momento es imposible tener un espacio libre para continuar archivando los documentos.

En cuanto a equipos e insumos necesarios reportar lo siguiente:

- La agencia no dispone de internet, tampoco dispone de una línea telefónica, lo que imposibilita llevar a cabo las actividades de una manera eficiente.
- Además de los puntos señalados anteriormente es importante indicar que la agencia cuenta con información al usuario a través de muchas hojas en las ventanas, sin embargo no existen los recursos financieros para la elaboración de banners u otro tipo de informativos que generen presencia de institución.
- No se dispone de la cantidad adecuada de computadoras, copiadoras, scanner y la entrega de insumos de oficina y materiales de limpieza son mínimos.

En cuanto a la revisión vehicular se ha realiza en dos lugares: Mayancela y Capulispamba.

En estos lugares los revisores vehiculares no cuentan con las herramientas necesarias ni disponen de una carpa para protegerse del sol o la lluvia. En Mayancela existen 2 oficinas que son ocupadas por dos funcionarios de la CPTTTSV quienes realizan el trabajo de renovaciones y stickers.

1.2.2 Organigrama

El organigrama que se presenta a continuación nos muestra la estructura organizacional actual de la CPTTTSV su estructura es estable entre los departamentos de la institución y determina las actividades que realiza cada funcionario y cada uno de los departamentos.

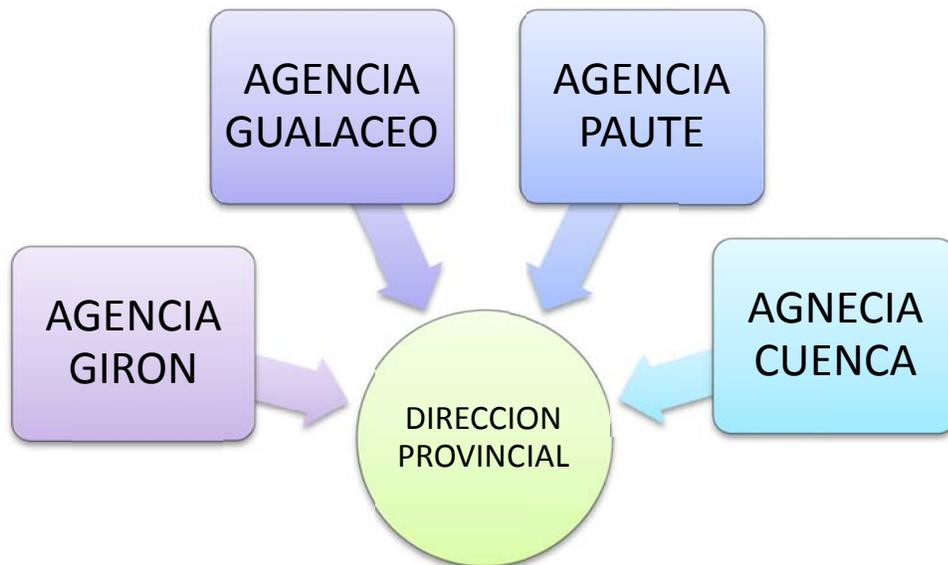


Figura 1.2.2.1 Distribucion de Agencias en el Azuay.

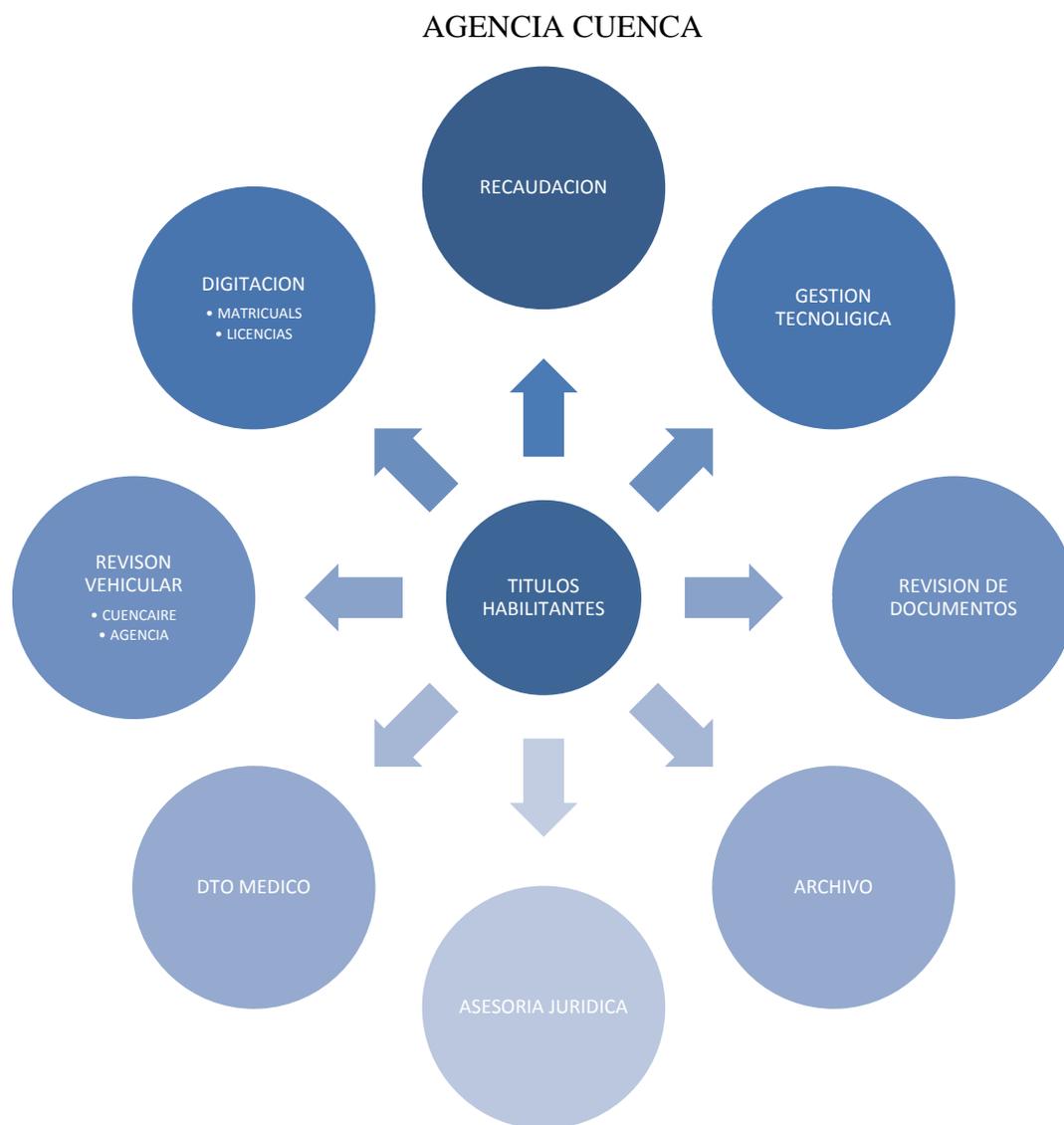


Figura 1.2.2.2 Factores dentro de la comisión

ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION

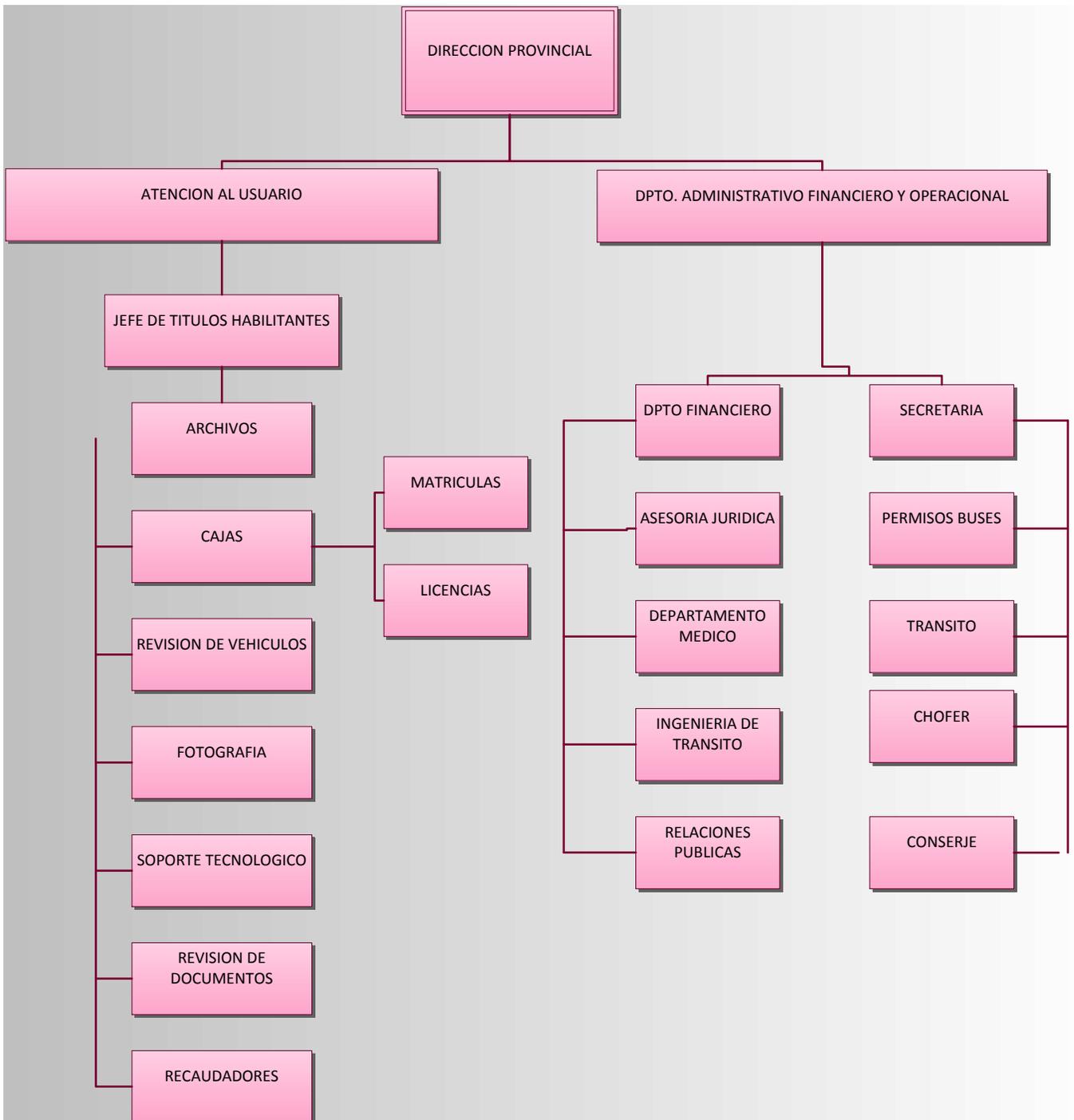


Grafico 1.2.2.3 Organigrama de la Agencia

1.2.3 Descripción de Puestos

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y responsabilidades de cada uno de los puestos, en tanto que las especificaciones de cada uno de las áreas se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir. Por tanto, los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones

La CPTTTSV cuenta con los siguientes puestos que se describen a continuación:

- **DIRECCIÓN PROVINCIAL:** Encargado de administrar, organizar, ejecutar, dirigir cada una de las agencias de la provincia del Azuay que están a su cargo garantizando así el funcionamiento óptimo de La CPTTTSV.

Enviar informes de rendición de cuentas a la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.

- **JEFE DE TÍTULOS HABILITANTES:** Se encarga de administrar, organizar, ejecutar, dirigir la agencia que está a su cargo garantizando los procesos que se realizan en la agencia.

Elaborar informes sobre rendición de cuentas al Director de la CPTTTSV

- **RECAUDADOR:** Custodia todas las especies valoradas que se encuentran a su cargo. Entrega las especies necesarias a cada uno de los departamentos, cuadra los valores de las especies con el dinero recibido al final del día en cada departamento, recibe los informes diarios y elabora informes que en lo posterior se enviaran a la CPTTTSV.

- **JEFE DE ARCHIVO:** Realiza de organizar y archivar cada una de las fichas de licencia o matrícula que se generan en la agencia.

- **ASESOR JURÍDICO:** Elabora informes para cada uno de los tramites que requieren un estudio más detallado para su realización.

- **MEDICO:** Chequea a los usuarios que requieren de su servicio para cumplir con los requisitos en la obtención de la documentación.

- **TÉCNICO INFORMÁTICO:** Responsable del buen funcionamiento del sistema y de los equipos informáticos.

- **RECEPCIONISTA:** Guía al usuario en cada uno de sus trámites.

- **REVISOR DE DOCUMENTOS:** Verificar que el usuario cumpla con los requisitos y de la legalidad de los mismos.

- **RECAUDADOR 1:** es la persona que verifica que se complete la documentación, de digitar todos los datos necesarios para la emisión de licencias o matriculas, de recaudar el dinero que corresponde a las infracciones de tránsito y de las especies valoradas, elaborar los cuadros de caja diarios y custodiar las especies valoradas que están a su cargo.

- **ENCARGADO DE PLACAS:** Es la persona que entrega las placas físicas o provisionales que corresponden a vehículos nuevos o por cambio de placas.

- **GENERADOR DE EXÁMENES TEÓRICOS:** Es el encargado de elaborar los exámenes correspondientes para los usuarios que van a renovar sus licencias o a sacar por primera vez (brevetación)

- **REVISOR VEHICULAR:** El que verifica que el automotor se encuentre en las mejores condiciones para su circulación, se encarga de verificar que los números de motor y chasis coincidan con los de la matrícula y/o la factura en caso de los vehículos nuevos.

1.2.4 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.2.4.1 MISIÓN

La Comisión Provincial de TTTSV del Azuay tiene por misión:

Brindar un servicio de excelencia al usuario, en la utilización de la transportación y seguridad vial, en sus diferentes rubros y de acuerdo a la ley orgánica que rige la misma, mediante los procesos Administrativos, Tecnológicos y Operativos.

“Su actividad principal, es velar por los intereses del usuario, otorgando títulos habilitantes, ingeniería de tránsito, educación vial, controles de las escuelas de conducción, administración del transporte público y otros contemplados en la ley y el reglamento, para el total bienestar de la provincia del Azuay.”¹

La filosofía que aplica la CPTTSV del Azuay, lo hacemos a través del desarrollo de valores, el principio de dignidad a las personas. A través de una ética, es decir la repercusión de nuestras decisiones hacia el usuario en el aspecto de brindar servicio oportuno, eficiente y eficaz.

1.2.4.2 VISIÓN

La CPTTSV del Azuay, aspira a llegar a la excelencia. Y constituirse dentro de los tres y cinco años posteriores, en una institución pública líder en la atención al usuario, con tecnología de punta y equipo de profesionales con una permanente actualización acorde a las necesidades del momento, manteniendo de esta forma un mejoramiento continuo.

¹ Misión propuesta por de la Comisión

1.2.4.3 PRINCIPIOS:

- ◆ Respeto a la constitución política de la república, ley de tránsito y otras leyes vigentes en el país y la CNTTTSV.
- ◆ Respeto a la vida, al ser humano, su integridad y sus derechos.
- ◆ Oportunidad eficiencia y calidad de servicio.
- ◆ Información permanente al usuario para que coopere en el cumplimiento de los requisitos exigidos en los trámites.
- ◆ Amabilidad en el trato al usuario y trato personalizado.

- ◆ Minimización en los tiempos de gestión del usuario para la realización de un trámite.
- ◆ Exteriorización de las actividades de la agencia, mediante la socialización de las mismas en los distintos actores en materia de tránsito y la sociedad misma.
- ◆ Educación vial permanente a la población y a los profesionales del transporte que acuden a la agencia.
- ◆ Generación de un ambiente óptimo de convivencia entre usuarios y funcionarios públicos.

1.2.4.4 POLÍTICAS GENERALES:

- 1- **Responsables:** La Unidad Administrativa de la agencia Cuenca serán los responsables de integrar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades planteadas en el Plan Operativo Anual. (POA).

- 2- **Proceso de Elaboración:** Para el proceso de elaboración dependerá únicamente del personal responsable que será el encargado de alcanzar los objetivos y propósitos generales propuestos por el personal administrativo.

- 3- **Validación:** Para la validación del POA es indispensable el cumplimiento de las disposiciones donde se emitirán observaciones pertinentes a la unidad responsable.

1.2.4.5 MATRIZ FODA:

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en *inglés* SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

<u>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS</u>			
<u>FORTALEZAS</u>	<u>PONDERACION</u>	<u>CLASIFICACION</u>	<u>RESULTADO</u>
Buen Ambiente de Trabajo	0.20	4	0.8
Reduccion de Tiempos	0.20	3	0.6
Trabajo en Equipo	0.15	4	0.6
<u>DEBILIDADES</u>			
	<u>PONDERACION</u>	<u>CLASIFICACION</u>	<u>RESULTADO</u>
Infraestructura Inadecuada	0.15	4	0.6
Falta de Insumos de Oficina	0.10	4	0.4
Falta de Personal y Capacitacion	0.20	3	0.6
TOTAL	1.00		3.6
<u>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS</u>			
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>PONDERACION</u>	<u>CLASIFICACION</u>	<u>RESULTADO</u>
Organizacion del Usuario	0.20	4	0.8
Ubicacion Estrategica	0.15	3	0.45
Usuario Cumple con Requisitos	0.15	3	0.45
<u>AMENAZAS</u>			
	<u>PONDERACION</u>	<u>CLASIFICACION</u>	<u>RESULTADO</u>
Venta Externa afectando a la institucion	0.20	3	0.6
Usuarios Temperamentales	0.15	3	0.45
Falta de Medios de Difusion	0.15	3	0.45
TOTAL	1.00		3.2

Gráfico.1.2.4.5 Matriz de FODA

1.2.4.5.1 Análisis FODA:

“Según el análisis FODA y la ponderación se puede indicar que los factores internos son más influyentes para la elaboración y ejecución de labores por lo que es necesario tomar medidas correctivas a fin de que lo planificado se pueda realizar de una manera correcta para lo cual se desarrolló objetivos que se detallan a continuación.”²

1.2.4.5.2 Objetivo General:

Brindar un servicio de manera eficiente y personalizada en la realización de las actividades encaminadas al desarrollo normal de la institución, en el cumplimiento de las normativas de la institución con el fin de lograr el bienestar del usuario y de sus empleados.

1.2.4.5.3 Objetivo Específico:

- Cumplir con respeto y obediencia la Constitución, Leyes y Reglamentos.
- Dar excelencia y oportunidad en el servicio al usuario.
- Socializar con la comunidad los servicios que presta la institución.
- Contribuir con la lucha contra la corrupción.
- Optimizar tiempos en la atención al usuario.
- Buscar espacios de integración en los usuarios internos.
- Aplicar las competencias que la Ley de Transito otorga a la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
- Trabajar en conjunto con otras entidades que forman el sistema de transito para el servicio a la colectividad.

1.2.4.5.4 Determinación de las Estrategias

² DEL RIO. González. “Costo para Administradores y Dirigentes”. México, Editorial ECASA. 1985.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS
Difundir la misión, visión y principios de la agencia	Sesiones de trabajo con todo el personal	Jefe de títulos habilitantes	ene-10	ene-30	informes	Personal comprometido con la misión visión principios
	Exposición en la cartelera	Jefe de títulos habilitantes	Enero	Diciembre	Fotos	Comunidad enterada
Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar sistemáticamente el desarrollo de la agencia	Elaboración, ejecución seguimiento, y autoevaluación del plan operativo anual	Diferentes áreas de la agencia	Enero	Diciembre	Informes	Plan operativo anual ejecutado en un 80%
	Actualización, Ejecución seguimiento y evaluación del plan operativo anual en las diferentes áreas	Diferentes áreas de la agencia	Febrero	Diciembre	informes	
Impulsar la adecuación del nuevo local de la CPTTTSV	Levantamiento de información de la situación del local actual y su funcionamientos	Diferentes áreas	ene-10	ene-17	informe	Atención al usuario en el nuevo local

1.2.4.5.4 Grafico de la Análisis FODA

1.2.4.5.5 Compromisos:

- Servir al usuario de forma ágil y oportuna.
- Optimizar los recursos humanos y materiales.
- Actuar apegado a un ordenamiento jurídico preestablecido.
- Actuar con solidaridad, puntualidad y compañerismo.
- Crear y fomentar un ambiente de trabajo.
- Cuidar los bienes a nuestro cargo.
- Hacer que el usuario se sienta satisfecho en el proceso realizado.
- Demostrar agilidad y legalidad en el proceso.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Mantener canales de comunicación abiertos entre los diferentes departamentos.
- Fomentar la puntualidad, compañerismo, paciencia, tolerancia, trabajo en equipo y responsabilidad.
- Aportar con ideas y conocimientos.
- Ser proactivos.
- Cumplir con los objetivos planteados.

1.3 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:

“Para la obtención de un determinado producto o servicio serán necesarias multitud de operaciones individuales de modo que, dependiendo de la escala de observación, puede denominarse proceso tanto al conjunto de operaciones para llegar a la ejecución de producto que va desde la extracción de los recursos naturales necesarios, hasta la venta del producto o servicio brindado a un cliente, con una determinada maquinaria, herramienta o equipo.

Los procesos no pueden existir sin un producto o servicios, son actividades de trabajos inmersos en toda organización que engendra actividades laborales y representan a esta en todas sus funciones.”³

³ H.B. Maynard. “Manual de la Ingeniería de la Producción Industrial”. Editorial Reverté. Barcelona - España 1960.

1.3.1 Descripción de los Procesos CPTTTSV:

En este punto se procederá a describir cada uno de sus procesos al momento de realizar los trámites correspondientes a cada una de las necesidades del usuario en este caso para la obtención de Licencias y matriculas.

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN



LEYENDA

INF: Información

LM: Licencias - Matriculas

ACTD: Actualización de Datos.

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN AL USUARIO



ACTUAL

Código: INF-LM

Característica: INF

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para brindar información de los requisitos y pasos a seguir en cada uno de los trámites.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora
- regla

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas

4.3 Equipos:

- Computadora.

- Impresora

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN AL USUARIO



ACTUAL

Código: INF-LM

Característica: INF

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

.....

.....

5. Método:

5.1.- Recibir al usuario de una manera cordial.

5.2.- Preguntar cuáles son sus inquietudes con respecto al trámite que va a realizar.

5.3.- Guiarlo en el proceso del trámite que va realizar.

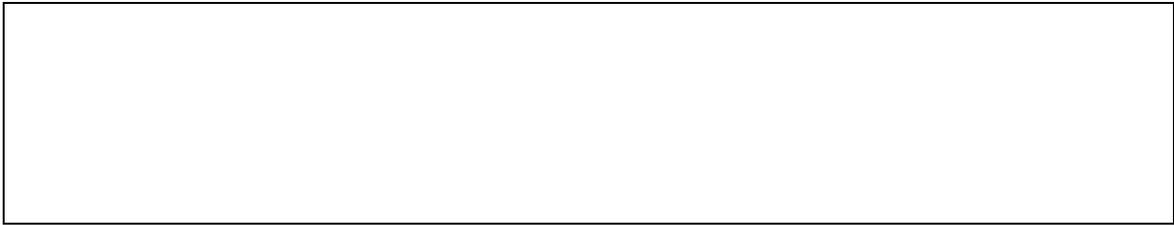
5.4.- Preguntar si tiene alguna inquietud adicional.

5.5.- Encaminar en el proceso correspondiente.

6. Historia de las Revisiones

Revisión	Fecha

7. Razón de Cambio



DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA SITCON		
	ACTUAL	Código: ACTD-LM
	Característica: ACTD	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para la actualización de datos en el sistema.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bolígrafos• Sistema SITCOM• Engrapadoras• Perforadora• Regla• Internet <p>4.2 Materiales</p> <ul style="list-style-type: none">• Grapas• Clips• Tóner para la impresora• Hojas <p>4.3 Equipos</p>		

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA SITCON



ACTUAL	Código: ACTD-LM
Característica: ACTD	Página: 2 de 2
	Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

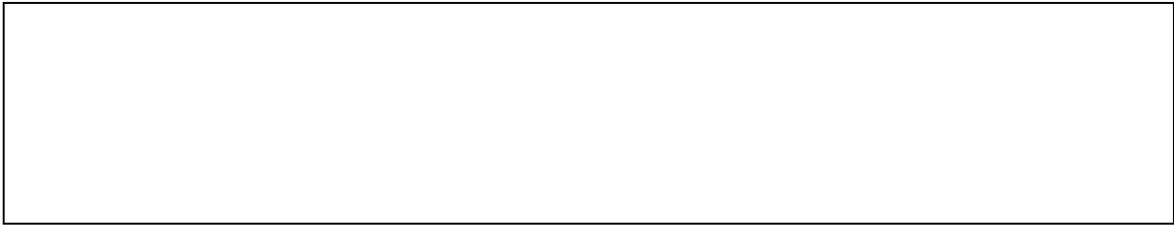
- 5.1.- Recibir al usuario de una manera cordial.
- 5.2.- Preguntar cuáles son los datos que necesita actualizar.
- 5.3.- Indicarle cuales son los requisitos según sea el tipo de actualización.
- 5.4.- Verificar que todos los requisitos estén completos.
- 5.5.- Actualizar los datos en el sistema y enviar al usuario a la ventanilla correspondiente.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio



MATRICULAS

VEHÍCULOS NUEVOS

**SERVICIO PARTICULAR
SERVICIO PÚBLICO
DEL ESTADO
DE CONSEJOS PROVINCIALES
IMPORTADOS DIRECTAMENTE POR EL PROPIETARIO
MUNICIPALES
DE CONSEJOS PROVINCIALES**



LEYENDA

GM: Generar matricula.
VM: Validación de Matriculas
RD: Revisión de Documentos
VN: Vehículos Nuevos
DM: Digitación de Matriculas
VPN: Validación para vehículos nuevos.
EP: Emisión de Placas

**PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA Y EMISIÓN
PLACAS DE VEHÍCULOS NUEVOS**



ACTUAL

Código: GM-VPN

Característica: GM1

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la matrícula y emitir placas de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución.
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora
- Regla

4.2 Materiales:

- Grapas
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora
- Impresora

**PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA Y EMISIÓN
PLACAS**



ACTUAL

Código: GM-VPN

Característica: GM1

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método

- 5.1.- Dpto. de Información, encaminar al usuario en el proceso de matriculación.
- 5.2.- Revisión de Documentos, recibir y verificar los documentos entregados por el usuario.
- 5.3.- Digitación, recibir documentos, ingresar datos en el sistema e imprimir la matrícula.
- 5.4.- Jefe de Agencia, recibir la matrícula, firmar, sellar y entregar la matrícula al usuario.
- 5.5.- Dpto. de Placas, generar la placa provisional y entregar al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



ACTUAL

Código: RVD-VN

Característica: RVD1

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la matrícula de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



ACTUAL

Código: RVD-VN

Característica: RVD1

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



ACTUAL

Código: DM-VPN

Característica: DM1

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

5.1.- Recibir documentos del departamento de revisión.

5.2.- Verificar nuevamente la documentación.

5.3.- comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no

matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



ACTUAL

Código: DM-VPN

Característica: DM1

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matrícula actual.
- 5.5.- Comprobar que los números de chasis y motor tanto en improntas, como facturas o documentos de importación sean los correctos.
- 5.6.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.7.- Grabar en el sistema.
- 5.8.- Imprimir matrícula e historial vehicular.
- 5.9.- Entregar al usuario.
- 5.10.- Enviar al usuario a la oficina del Jefe de Agencia y Departamento de placas.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA



ACTUAL

Código: VM-VPN

Característica: VM1

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de la matrícula de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas

5. Método:

5.1.- Recibir la matrícula

5.2.- Verificar la matrícula

5.3.- Firmar y sellar

NOTA: Si los datos la matrícula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6. Historia de las Revisiones

Revisión		Fecha
7. Razón de Cambio		
PROCESO PARA LA ENTREGA DE PLACAS		
	ACTUAL	Código: EP-VPN
	Característica: EP1	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para la entrega de placas de vehículos nuevos.</p> <p>2. Alcance: Personal del “DPTO. DE PLACAS CPTTTSV”</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1.- Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafos • Sellos de la institución • Engrapadora • Perforadora <p>4.2.- Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tinta para sellos • Hojas • Tóner para la impresora • Grapas • Clips • Especie valorada de matricula <p>4.3.- Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora 		

PROCESO PARA LA ENTREGA DE PLACAS



ACTUAL

Código: EP-VPN

Característica: EP1

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Recibir la matrícula firmada por el jefe de agencia.
- 5.2.- Ingresar número de placa en el computador.
- 5.3.- Imprimir placa provisional.
- 5.4.- Firmar y sellar la placa provisional.
- 5.5.- Entregar la placa provisional al usuario.
- 5.6.- Indicar el retorno del usuario a este departamento para la entrega física de la placa.

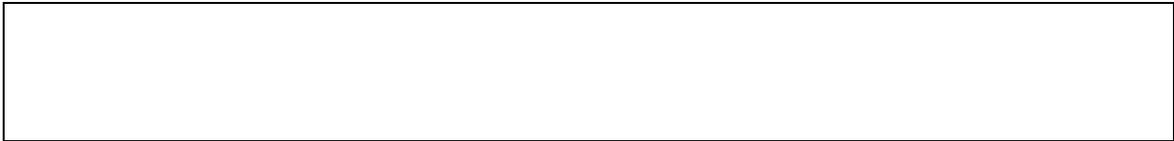
NOTA: Si la especie valorada de la matrícula no está firmada ni sellada regresa al dpto. Del Jefe de Agencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio



RENOVACIÓN DE MATRICULA AL MISMO NOMBRE

SERVICIO PARTICULAR
SERVICIO PUBLICO (cada 5 años)
DEL ESTADO
CONSEJOS PROVINCIALES
MUNICIPALES
CONSEJOS PROVINCIALES



LEYENDA

GM: Generar Matriculas

RM: Renovación de Matriculas

RVD: Revisión de Documentos

DM: Digitación de Matriculas

VM: Validación de Matriculas

PROCESO PARA RENOVACIÓN DE MATRICULA AL MISMO NOMBRE		
	ACTUAL	Código: GM-RM
	Característica: GM2	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar la renovación de matrícula al mismo nombre.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bolígrafos.• Sellos de la institución.• Sistema SITCOM• Engrapadoras• Perforadora• Regla <p>4.2 Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Grapas• Tinta para sellos• Clips• Tóner para la impresora• Hojas• Especies valoradas <p>4.3 Equipos:</p>		

- Computadora.
- Impresora

PROCESO PARA RENOVACIÓN DE MATRICULA AL MISMO NOMBRE

	ACTUAL	Código: GM-RM
	Característica: GM2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

5. Método

5.1.- Dpto. de Información, encaminar al usuario en el proceso de matriculación

5.2.- Revisión de Documentos, recibir y verificar los documentos entregados por el usuario

5.3.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la matrícula.

5.4.- Jefe de Agencia, recibir la matrícula, firmar, sellar y entregar la matrícula al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



ACTUAL

Código: RVD-RM

Característica: RVD2

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la renovación de matrícula al mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

	ACTUAL	Código: RVD-RM
	Característica: RVD2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1 Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA

	ACTUAL	Código: DM-RM
	Característica: DM2	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de renovación de matrícula al

mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

- 5.1.- Recibir documentos del departamento de revisión.
- 5.2.- Verificar nuevamente la documentación.
- 5.3.- Comprobar que el usuario no adeude ningún valor años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA

	ACTUAL	Código: DM-RM
	Característica: DM2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matrícula actual.

- 5.5.- Comprobar que los datos de los vehículos en la matrícula como números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matrícula anterior sean los correctos.
- 5.6.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.7.- Grabar en el sistema.
- 5.8.- Imprimir matrícula.
- 5.9.- Entregar al usuario.
- 5.10.- Enviar al usuario a la oficina del Jefe de Agencia.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha.

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA

	ACTUAL	Código: VM-RM
	Característica: VM2	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de renovación de matrícula al mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas

5. Método:

- 5.1.- Recibir la matricula.
- 5.2.- Verificar la matricula.
- 5.3.- Firmar y sellar

NOTA: Si los datos la matrícula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

MATRICULA CON CAMBIO PROPIETARIO

SERVICIO PARTICULAR
SERVICIO PÚBLICO
DEL ESTADO
CONSEJOS PROVINCIALES
MUNICIPALES
CONSEJOS PROVINCIALES



LEYENDA

GM: Generar Matricula

CP: Cambio de Propietario

IC: Inscripción de Contratos

RVD: Revisión de Documentos

DM: Digitación de Matrícula

VM: Validación de Matricula

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA CON CAMBIO DE PROPIETARIO		
	ACTUAL	Código: GM-CP
	Característica: GM1	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar la matrícula con cambio de propietario.</p>		

<p>2. Alcance: Personal del “CPTTTSV”</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafos • Sello de la Institución • Sistema SITCOM • Engrapadoras • Perforadora • Regla <p>4.2 Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grapas • Tinta para para sellos • Clips • Tóner para la impresora • Hojas • Especies Valoradas <p>4.3 Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA CON CAMBIO DE PROPIETARIO		
	ACTUAL	Código: GM-CP
	Característica: GM1	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>5. Método:</p>		

- 5.1.- Dpto. de Información, encaminar al usuario en el proceso de matriculación.
- 5.2.- Inscripción de los contratos de compraventa en la ventanilla de archivo.
- 5.3.- Revisión de Documentos, recibir y verificar los documentos entregados por el usuario.
- 5.4.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la matrícula.
- 5.5.- Jefe de Agencia, recibir la matrícula, firmar, sellar y entregar la matrícula al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS



ACTUAL	Código: IC-CP
Característica: IC1	Página: 1 de 2
	Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión la inscripción de los contratos para generar la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE ARCHIVO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras
- Sistema SITCOM

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS

	ACTUAL	Código: IC-CP
	Característica: IC1	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1 Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos
- 5.3.- Verificar que los contratos de compraventa estén legalizados con las firmas de los compradores y vendedores al que igual que contengan los sellos de la

notaria.

5.4.- Comprobar en el sistema de que el vehículo no tenga ningún gravamen y para que pueda ser inscrito.

5.5.- Inscribir el contrato de compraventa

5.6.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



ACTUAL

Código: RVD-CP

Característica: RVD

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS CPTTTSV”

3. Referencia:
Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

	ACTUAL	Código: RVD-CP
	Característica: RVD	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



ACTUAL

Código: DM-CP

Característica: DM3

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla
- Sistema SITCOM

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

- 5.1.- Recibir documentos del departamento de revisión.
- 5.2.- Verificar nuevamente la documentación.
- 5.3.- Comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA

	ACTUAL	Código: DM-CP
	Característica: DM3	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matrícula actual y transferencia de dominio.
- 5.5.- Comprobar que los números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matrícula y el sistema sean los correctos.
- 5.6.- Llenar las especies de traspaso.
- 5.7.- Cobrar las especies de traspaso

- 5.8.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.9.- Grabar en el sistema.
- 5.10.- Imprimir matrícula e historial vehicular.
- 5.11.- Entregar al usuario.
- 5.12.- Enviar al usuario a la oficina del Jefe de Agencia.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA



ACTUAL

Código: VM-CP

Característica: VM3

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas

5. Método:

- 5.1.- Recibir la matricula
- 5.2.- Verificar la matricula
- 5.3.- Firmar y sellar

NOTA: Si los datos la matrícula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

**MATRICULAS DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE
SERVICIO**

PUBLICO A PARTICULAR
PARTICULAR A PUBLICO



LEYENDA

- GM:** Generar Matrícula
- CS:** Cambio de Servicio
- RVD:** Revisión de Documentos
- DM:** Digitación de Matrícula
- RM:** Renovación de Matrícula
- VM:** Validación de Matrícula
- EP:** Emisión de Placas

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE SERVICIO		
	ACTUAL	Código: GM-CS
	Característica: GM4	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar la matrícula con cambio de servicio</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p>		

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCON
- Engrapadoras
- Perforadora
- Regla

4.2 Materiales:

- Grapas
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE SERVICIO

	ACTUAL	Código: GM-CS
	Característica: GM4	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Dpto. de Información, encaminar al usuario en el proceso de matriculación
- 5.2.- Revisión de Documentos, recibir y verificar los documentos entregados por el usuario
- 5.3.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la matricula.

- 5.4.- Jefe de Agencia, recibir la matricula, firmar, sellar y entregar la matricula al usuario.
- 5.5.- Dpto. de Placas, generar la placa provisional y entregar al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



ACTUAL

Código: RVD-CS

Característica: RVD4

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la renovación de matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

	ACTUAL	Código: RVD-CS
	Característica: RVD4	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



ACTUAL

Código: DM-CS

Característica: DM4

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora
- Sistema SITCON

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora
-

5. Método:

- 5.1.- Recibir documentos del departamento de revisión.
- 5.2.- Verificar nuevamente la documentación
- 5.3.- comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



ACTUAL

Código: DM-RM

Característica: DM2

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matrícula actual.
- 5.5.- Comprobar que los datos del vehículos en la matrícula como números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matricula anterior sean los correctos.
- 5.6.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON.
- 5.7.- Grabar en el sistema.
- 5.8.- Imprimir matrícula e historial vehicular.
- 5.9.- Entregar al usuario.
- 5.10.- Enviar al usuario a la oficina del Jefe de Agencia.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA



ACTUAL

Código: VM-CS

Característica: VM4

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos

- Especies Valoradas
- 5. Método:**
- 5.1.- Recibir la matricula
 - 5.2.- Verificar la matricula.
 - 5.3.- Firmar y sellar
 - 5.4.- Enviar al usuario al dpto. de placas

NOTA: Si los datos la matrícula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA ENTREGA DE PLACAS



ACTUAL

Código: EP-CS

Característica: EP4

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 1. Propósito:**
Elaborar el proceso para la entrega de placas de vehículos con cambio de servicio.
- 2. Alcance:**
Personal del “DPTO. DE PLACAS CPTTTSV”
- 3. Referencia:**
Usuarios Finales.
- 4. Herramientas; Materiales; Equipos:**
 - 4.1.- Herramientas:**
 - Bolígrafos
 - Sellos de la institución
 - Engrapadora
 - Perforadora

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Tóner para la impresora
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de matricula

4.3.- Equipos:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA ENTREGA DE PLACAS



ACTUAL

Código: EP-CS

Característica: EP4

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Recibir la matrícula firmada por el jefe de agencia.
- 5.2.- Ingresar número de placa en el computador.
- 5.3.- Imprimir placa provisional.
- 5.4.- Firmar y sellar la placa provisional.
- 5.5.- Entregar la placa provisional al usuario.
- 5.6.- Indicar el retorno del usuario a este departamento para la entrega física de la placa.

***NOTA:** Si la especie valorada de la matrícula no está firmada ni sellada regresa al dpto. Del Jefe de Agencia.*

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LICENCIAS



BREVETACIÓN (Primera vez).

Tipo A
Tipo B
Tipo C
Tipo G
Tipo F



LEYENDA

GL: Generar Licencias

ET: Examen Teórico

EM: Examen Medico

DL: Digitación de Licencias

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR LA BREBETACIÓN DE LICENCIA		
	ACTUAL	Código: GL-01
	Característica: GL1	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar la licencia por primera vez.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bolígrafos• Sellos de la institución• Sistema SITCOM• Engrapadoras		

- Perforadora

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA GENERAR LA BREBETACIÓN DE LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-01
	Característica: GL1	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Generador de exámenes: encargado de revisar los documentos, generar, tomar, calificar e ingresar la nota del examen teórico.
- 5.2.- Dpto. Medico: realiza el examen visual y psicomotriz de la persona que tramita su licencia.
- 5.3.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la licencia.
- 5.4.- Fotografía, llevar los documentos, tomar la foto y entregar la licencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES



ACTUAL

Código: GL-ET

Característica: GL

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso de la generación y toma de exámenes teóricos para la obtención de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE GENERACIÓN DE EXÁMENES”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Hojas
- Tóner

4.3.- Equipos:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES



ACTUAL

Código: GL-ET

Característica: GL

Página: 2 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Generar el examen teórico.
- 5.4.- Tomar el examen teórico.
- 5.5.- Calificar el examen teórico.
- 5.6.- Ingresar la nota del examen teórico en el examen.
- 5.7.- Encaminar al usuario al departamento médico

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen tiene que regresar otro día a rendir el otro examen.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LICENCIAS POR PRIMERA VEZ



ACTUAL

Código: GL-EM

Característica: GL

Página: 1 de 2

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para revisión médica

2. Alcance:

Personal del “DPTO. MEDICO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora.
- Medidor Visual.

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LICENCIAS POR PRIMERA VEZ		
	ACTUAL	Código: GL-EM
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>5. Método:</p> <p>5.1.- Revisión física del usuario que está tramitando su licencia.</p> <p>5.2.- Examen visual.</p> <p>Emitir el certificado del examen médico aprobado o reprobado.</p> <p>5.3.- Encaminar al usuario a la ventanilla de digitación.</p> <p><i>NOTA: Si el usuario no aprueba el examen médico, tiene que regresar otro</i></p>		

día para una nueva revisión.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-DL
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora

- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-DL
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Recibir y revisar los documentos.
- 5.2.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.3.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.4.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.
- 5.5.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA POR PRIMERA VEZ

	ACTUAL	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Máquina cortadora
- Emplastadora

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA POR PRIMERA VEZ

	ACTUAL	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.
- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastar la licencia
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

RENOVACIÓN:

Tipo A

Tipo B

Tipo G

Tipo F

ASENSOS:

Tipo D

Tipo E

Tipo E1



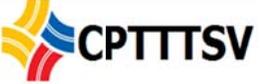
LEYENDA

GL: Generar Licencia

EM: Examen Medico

DL: Digitación de Licencias

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN Y ASCENSOS DE LICENCIA		
	ACTUAL	Código: GL-02
	Característica: GL2	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar la renovación de la licencia.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p>		

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN Y ASCENSOS DE LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-02
	Característica: GL2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Generador de exámenes: encargado de revisar los documentos, generar, tomar, calificar e ingresar la nota del examen teórico.
- 5.2.- Dpto. Medico: realiza el examen visual y psicomotriz de la persona que tramita su licencia.
- 5.3.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la licencia.
- 5.4.- Fotografía, llevar los documentos, tomar la foto y entregar la licencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES DE LA RENOVACIÓN DE LA LICENCIA



ACTUAL

Código: GL-ET2

Característica: GL2

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

.....

.....

.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso de la generación y toma de exámenes teóricos para la obtención de la renovación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE GENERACIÓN DE EXÁMENES”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Hojas
- Tóner

4.3.- Equipos:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN Y ASCENSOS DE LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-ET
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Generar el examen teórico.
- 5.4.- Tomar el examen teórico.
- 5.5.- Calificar el examen teórico.
- 5.6.- Ingresar la nota del examen teórico en el examen.

5.7.- Encaminar al usuario al departamento médico

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen tiene que regresar otro día a rendir el otro examen.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LA RENOVACIÓN O ASCENSO DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-EM2
	Característica: GL2	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para revisión médica

2. Alcance:

Personal del “DPTO. MEDICO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora

- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora.
- Medidor Visual.

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LA RENOVACIÓN O ASCENSO DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-EM2
	Característica: GL2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

5.1.- Revisión física del usuario que está tramitando su licencia.

5.2.- Examen visual.

Emitir el certificado del examen médico aprobado o reprobado.

5.3.- Encaminar al usuario a la ventanilla de digitación.

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen médico, tiene que regresar otro

día para una nueva revisión.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-DL
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora

- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-DL
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Recibir y revisar los documentos.
- 5.2.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.3.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.4.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.
- 5.5.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA



ACTUAL

Código: GL-FTG

Característica: GL

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora

- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Maquina cortadora
- Emplastadora

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.
- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastar la licencia
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

DUPLICADOS POR PÉRDIDA

Tipo A
Tipo B
Tipo C
Tipo D
Tipo E
Tipo E1
Tipo G
Tipo F



LEYENDA

GL: Generar Licencias

DL: Digitación de Placas

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR LICENCIAS, DUPLICADO POR PERDIDA		
	ACTUAL	Código: GL-03
	Característica: GL3	Página: 1 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para generar emitir un duplicado de licencia.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p>		

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA GENERAR LICENCIAS, DUPLICADO POR PERDIDA

	ACTUAL	Código: GL-02
	Característica: GL2	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema e imprimir la licencia.
- 5.2.- Fotografía, llevar los documentos, tomar la foto y entregar la licencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE DUPLICADO DE LICENCIA



ACTUAL

Código: GL-DL3

Característica: GL3

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del "DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA

	ACTUAL	Código: GL-DL3
	Característica: GL3	Página: 1 de 1
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Recibir y revisar los documentos.
- 5.2.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.3.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.4.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.

5.5.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA POR DUPLICADO



ACTUAL

Código: GL-FTG3

Característica: GL3

Página: 1 de 1

Fecha: 10 /ene / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del "DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Máquina cortadora
- Emplastadora

PROCESO PARA GENERAR LA LICENCIA POR DUPLICADO

	ACTUAL	Código: GL-FTG3
	Característica: GL3	Página: 2 de 2
		Fecha: 10 /ene / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.

- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastificar la licencia.
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

1.4 PROVEEDORES:

En cuanto a los proveedores de especies valoradas, suministros de oficinas, equipos, muebles de oficina y se maneja desde la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial QUITO (CNTTTSV), la misma, que es la encargada de suministrar a cada una de las agencias a nivel nacional de todos los requerimientos que se necesitan para poder brindar el mejor servicio al usuario. Para esto cada una de las agencias tiene que proyectar la cantidad de suministros, equipos y especies valoradas necesarias para trabajar un año calendario.

Las especies valoradas son realizadas en el Instituto Geográfico Militar (IGM) que es el único ente en el país autorizado para la fabricación de las mismas.

1.4.1 Instituto Geográfico Militar:

El Artículo 1 del Decreto 014 faculta al IGM como único Organismo autorizado, para que imprima timbres, papel sellado, papel fiduciario y más especies valoradas que la administración pública necesita.

“Las **ESPECIES VALORADAS** son documentos de seguridad que se asemejan entre si y que están separadas por diferencias y variaciones en la estructura y la forma, caracterizándose por tener un valor y un fin específico; y que sirven en unos casos para recuperar la inversión realizada y en otros para financiar el Presupuesto Institucional de los Organismos Financieros y No Financieros del Gobierno Central o del Gobierno Central, o del Presupuesto General del Estado y que guardan rasgos comunes permaneciendo constantes a lo largo del tiempo, evolucionando en sus seguridades y formato.”⁴

Un documento de alta seguridad se obtiene a través de un diseño consciente orientado a la seguridad y la combinación de materiales y características que hagan tan difícil o costosa su alteración o producción, que disuade a quien pudiera intentarlo.



⁴ www.cntttsv.gob.ec

1.5 TECNOLOGÍA

Hoy en día la incorporación de la informática a los procesos administrativos, permiten que la administración pública puedan sistematizar los procesos de trabajo, agilizar la gestión interna, prestar servicios públicos a través de múltiples canales y ampliar las posibilidades de interacción entre responsables públicos y la ciudadanía.

El hecho de incluir las Nuevas Tecnologías de Información en nuestras instituciones no significa perder el norte sobre la administración, sino que van de la mano en la planificación y desarrollo.

El programa que se utiliza actualmente en la CPTTTTSV es SITCON el mismo que garantiza la seguridad de los datos de los usuarios ya que su base de datos está en constante actualización y se encuentra en línea con el resto de las agencias del país y con las instituciones del orden público como la Policía Nacional y el Servicio de Rentas Internas (SRI).

SISTEMA SITCON DE MATRICULAS



Ingreso de Datos - Revisión Vehicular

Opciones

Vehículo

Placa Placa anterior Servicio

Origen DUI Motor Cilindraje

Combustible Carroceria Chasis Año Fab.

Marca Modelo

Pais Origen Avaluo Infracciones

Color Primario Color Secun. Restricciones

Tipo Clase

Tonelaje Pasajeros Cooperativa

Cedula

Dirección No. Traspasos

Ult. Fecha Mat.

Fecha Caduca

Discos

Revisiones

Formulario Transacción Fecha Anulada

No. Municipio Hora

Jefe Digitador

Observaciones Jefatura

Restricciones Activas

Reserva Dominio Remarcado Motor

Prenda Industrial Remarcado Chasis

Otras Restricciones

Pagos del SRI

Nro. Comprobante Valor Matricula

Certificado de Propiedad

Impreso Numero

sigpne N° Versión: 00.00.03.01 de Marzo del 2010 tgap0104906698

SISTEMA SITCON DE LICENCIAS



1.6 SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

En toda institución es muy importante tener en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios para detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales las cuales se deberán introducir bajo la perspectiva de los usuarios. Además, se trata de estar en estrecho contacto con ellos a través de sus percepciones.

Es conveniente conseguir esta realimentación de forma continua sobre la percepción del usuario de la satisfacción de los atributos y características que se hayan definido del servicio. Y, sobre todo, aprovechar esta valiosa oportunidad para recoger sugerencias.

La medición cuantitativa es esencialmente formal y se realiza de forma periódica a través de encuestas, entrevistas, etc. Se trata de conocer de forma concreta y cuantificada el nivel de satisfacción percibido.

Y, recordemos, la medición de la satisfacción del cliente no es un fin en sí misma, sino un input muy eficaz para su mejora posterior.

1.6.1 Grado de Satisfacción en la CPTTTSV

A continuación daremos a conocer el grado de satisfacción de los usuarios, para lo cual nos enfocaremos en una investigación de mercados, la misma que medirá:

- La calidad de servicio.
- El tiempo de atención.
- El tiempo de espera en fila.
- Los errores de información entregada.

1.6.2 Investigación de Mercado:

“Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo. Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses⁵.”

Para la obtención de información sobre la satisfacción del usuario en la CPTTTSV, se decidió emplear una investigación de tipo exploratoria realizando encuestas para los procesos que se realizan en la agencia.

⁵ Investigación de Mercado Kinnear Taylor 5ta edición

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN MATRICULAS

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio recibido por los funcionarios de la Comisión Provincial de Transito, Transporte Terrestres y Seguridad Vial.

Gracias por su colaboración.

1. ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?

SI NO

2. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?

Bien

Regular

Mal

3. ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites?

MATRICULA	
5 a 15 min	<input type="checkbox"/>
15 a 25 min	<input type="checkbox"/>
más de 15 min	<input type="checkbox"/>

4. El tiempo de atención es:

5 min a 15min

15 min a 25 min

Más de 25 min

5. ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión ha presentado errores?

SI

NO En ocasiones _____

6. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LICENCIAS

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio recibido por los funcionarios de la Comisión Provincial de Transito, Transporte Terrestres y Seguridad Vial.

Gracias por su colaboración.

1. ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?

SI NO

2. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?

Excelente

Buena

Regular

3. ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites

LICENCIAS	
5 a 15 min	<input type="checkbox"/>
15 a 25 min	<input type="checkbox"/>
más de 15 min	<input type="checkbox"/>

4. El tiempo de atención es:

5 min a 15 min

15 min a 25 min

Más de 25 min

5. ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión ha presentado errores?

SI

NO En ocasiones _____

6. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

1.6.3 Tamaño de la Muestra:

“El tamaño de la muestra es el número de sujetos que componen la muestra extraída de una población, necesarios para que los datos obtenidos sean representativos de la población.”⁶

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{N \cdot a^2 \cdot z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + a^2 \cdot z^2}$$

En donde:

z= nivel de confianza

N= universo

p= probabilidad a favor

E = error de estimación

q= probabilidad en contra

n= tamaño de la muestra

a= p*q

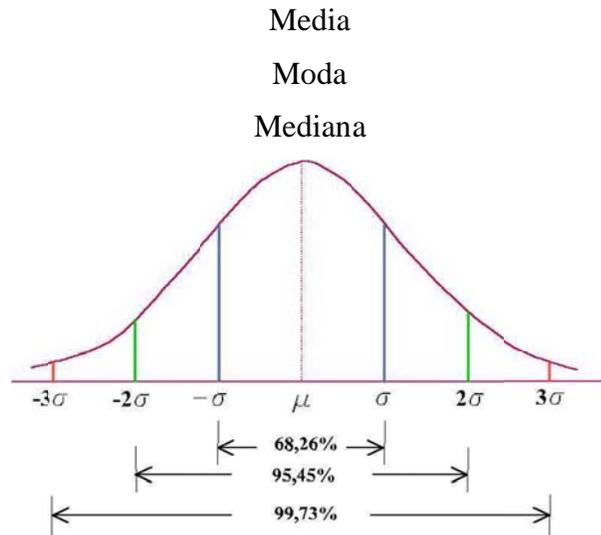
Determinar el nivel de confianza con que se desea trabajar. (Z), donde $z = 1.96$ para un 95% de confianza o $z = 1.65$ para el 90% de confianza.

⁶ Probabilidad y aplicaciones de la estadística Walpole

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
E	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

“Para ver como se distribuye algunas de las características de la muestra con respecto a la variable que se está midiendo, podemos recurrir a la famosa campana de Gauss o Student que refleja la curva normal de distribución cuya característica principal es la de ser unimodal donde la media, mediana y la moda siempre coinciden.”

7



Determinar el grado de error máximo aceptable en los resultados de la investigación. Éste puede ser hasta del 10%; ya que variaciones superiores al 10% reducen la validez de la información.

⁷ Aplicación a La estadística Walpole Myers

Se aplica la fórmula del tamaño de la muestra de acuerdo con el tipo de población.

1.6.4 CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR EN LA CPTTTSV CUENCA:

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de matriculación vehicular en la CPTTTSV CUENCA hemos tomado en cuenta el número aproximado de vehículos matriculados en la agencia desde el mes de enero hasta el mes de diciembre del 2010 siendo un universo (N) de 55000 matrículas.

1.6.4.1 Aplicación de la fórmula:

DATOS		CALCULO	
Z=	1,96	$n = \frac{N \cdot a^2 \cdot z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + a^2 \cdot z^2}$	
N=	54000		
E	0,07		
a=	0,50		
		n=	195

1.6.5 CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA CPTTTSV CUENCA:

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de emisión de licencias en la CPTTTSV CUENCA hemos tomado en cuenta el número aproximado de licencias emitidas en la agencia desde el mes de enero hasta el mes de diciembre del 2010 siendo un universo (N) de 34.000 licencias emitidas.

DATOS		CALCULO
Z=	1,96	$n = \frac{N \cdot a^2 \cdot z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + a^2 \cdot z^2}$
N=	34000	
E	0,07	

a=	0,50	n=	195
----	------	----	-----

1.6.6 TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS:

A continuación damos a conocer la percepción del usuario acerca de los diferentes puntos tratados en cada una de las encuestas.

1.6.6.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE MATRICULAS

A continuación daremos a conocer un resumen de cada uno de los porcentajes obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta de una manera general.

RESUMEN DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE MATRICULAS			
		SI	NO
1. ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?		44%	56%
	BIEN	REGULAR	MAL
2. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?	47%	42%	11%
	5 a 15 min	15 A 25 min	más de 25min
3. ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites?	59%	38%	3%
	5 a 15 min	15 a 25min	más de 25min
4. El tiempo de atención es:	42%	40%	18%
	SI	NO	EN OCASIONES
5. ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión ha presentado errores?	30%	70%	

<p>6. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?</p>	<p>En esta pregunta la herramienta que usamos fue el conteo de la respuesta mas repetitivas según la necesidad del usuario, es decir que al momento de revisar cada una de las preguntas notamos que la petición más frecuente del usuario fue el de mejorar la señalización y capacitación al personal; cabe destacar que las respuestas como una rápida tramitación fue una de las peticiones mencionadas por el usuario su resultados fueron el mínimo pero podemos decir que estas van entesadas con una buena capacitación al personal</p>
--	---

1.6.6.1 grafico de Tabulación de matrículas.

1.- ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?



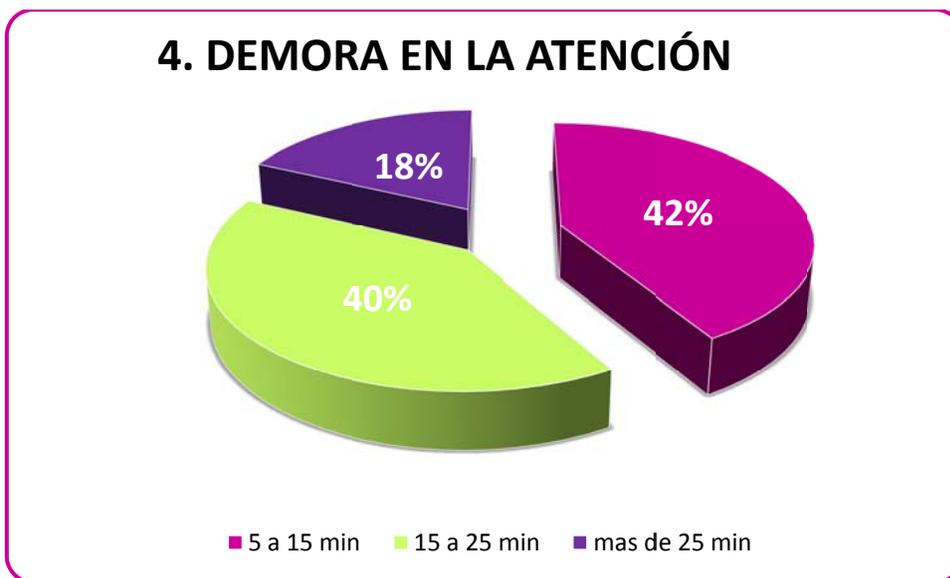
2.- ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?



3.- ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites?



4.- El tiempo de atención es:



5.- ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión a presentado errores?



6.- ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

Revisando las encuestas se ha notado que los usuarios solicitan una mejora en la atención para ello creen conveniente una capacitación al personal y además que existe

una adecuada señalización para los diferentes tramites, de esta manera agilizar los mismos que se realizan en la CPTTTSV.

1.6.6.2 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE LICENCIAS

Antes de la tabulación general procederemos a realizar un resumen de los porcentajes de cada una de las preguntas tabuladas para una mejor observación.

RESUMEN DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE LICENCIAS			
		SI	NO
1. ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?		49%	51%
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
2. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?	16%	50%	34%
	5 a 15 min	15 a 25min	mas de 15min
3. ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites?	36%	51%	13%
	5 a 15 min	15 a 25min	mas de 25min
4. El tiempo de atención es:	25%	29%	46%
	SI	NO	EN OCASIONES
5. ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión ha presentado errores?	35%	64%	1%

<p>6. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?</p>	<p>En esta pregunta la herramienta que usamos fue el conteo de la respuesta mas repetitivas según la necesidad del usuario, es decir que al momento de revisar cada una de las preguntas notamos que la petición más frecuente del usuario fue el de mejorar la señalización y capacitación al personal; cabe destacar que las respuestas como una rápida tramitación fue una de las peticiones mencionadas por el usuario su resultados fueron el mínimo pero podemos decir que estas van entesadas con una buena capacitación al personal</p>
--	---

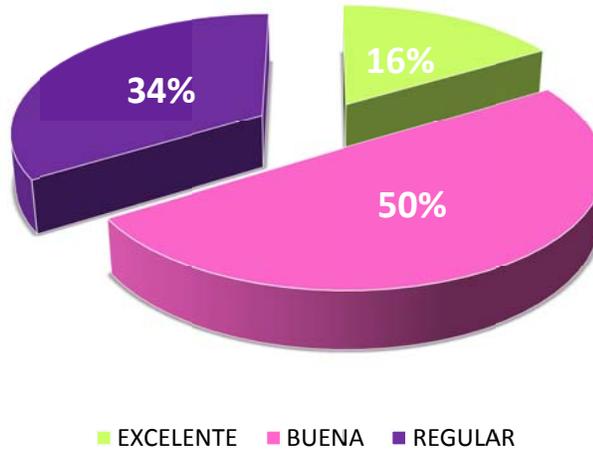
1.6.6.2 Grafico General de Tabulación de Licencias

1.- ¿Es adecuado el horario de atención de 8H00 a 16 H 30?



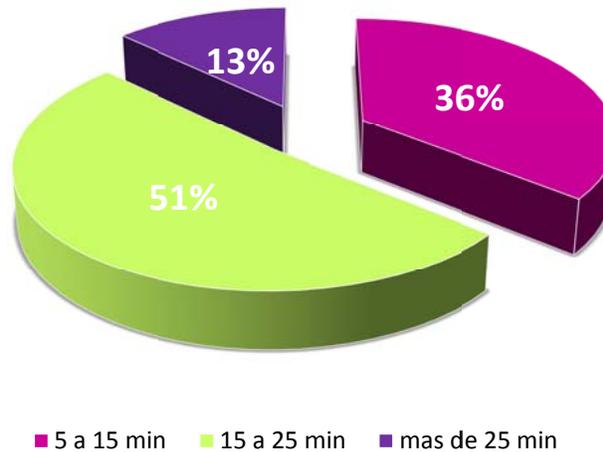
2.- ¿Cómo califica la amabilidad por parte de los funcionarios?

2. RESPETO Y AMABILIDAD



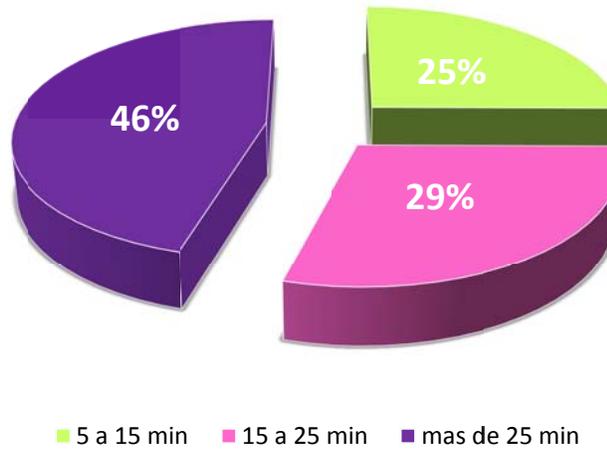
3.- ¿Cuánto tiempo usted ha estado en la fila de espera hasta que sea atendido en cada una de las ventanillas durante los siguientes trámites?

3. TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA



4.- El tiempo de atención es:

4. DEMORA EN LA ATENCIÓN



5.- ¿La información entregada en la CPTTTSV en alguna ocasión a presentado errores?

5. ERRORES EN LA INF ENTREGADA



6.- ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

De la misma manera podemos decir que los usuarios tienen la necesidad de una mejor atención del personal y sobre todo de una adecuada señalización para agilizar el trámite dentro de la CPTTTS.



CAPITULO II

CPTTSV

ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

CAPITULO II

ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

2.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS:

“ Se entiende por Estudio del Trabajo genéricamente ciertas técnicas y en particular el estudio de Métodos y la Medición del Trabajo que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos y que llevan sistemáticamente a investigar todos los factores que influyen en la eficiencia y economía de la situación estudiada con el fin de efectuar mejoras.”⁸

El Estudio del Trabajo tiene dos aspectos muy importantes y bastante diferenciados:

- Encontrar un mejor modo de realizar una tarea.
- Determinar cuánto se debe tardar en esta tarea.

TÉCNICAS DEL ESTUDIO DEL TRABAJO.:

La primera, el estudio de métodos, se ocupa del modo de hacer un trabajo.

La segunda, la medición del trabajo, tiene como meta averiguar cuánto tiempo se requiere para ejecutarlo.

El Estudio del Trabajo tiene como objetivo incrementar la productividad sin recurrir a grandes inversiones de capital y sin exigir un mayor esfuerzo a la mano de obra. Este incremento de productividad lo conseguirá únicamente racionalizando el trabajo, para ello eliminará el tiempo improductivo. Para realizar cualquier trabajo el tiempo que se invierte es:

⁸ Ingeniería Industrial estudio de Métodos y tiempos autor 2da edición NIEBEL BENJAMÍN

El tiempo suplementario que se divide:

1. Un mal diseño en el producto.
2. Debido a que el proceso productivo está mal diseñado.

El tiempo improductivo que se divide en:

1. El trabajador está parado por causas imputables a la dirección.
2. por causas imputables al trabajador.

El estudio trata de incrementar la productividad reduciendo o eliminando el tiempo suplementario y el tiempo improductivo, mediante el diseño de procesos productivos más eficaces que mejoren la utilización de materiales, máquinas y mano de obra, mejorando la distribución en planta, equilibrando la cadena de producción con el fin de eliminar cuellos de botella (menos salida de la entrada siguiente), mejorar la motivación de los trabajadores para reducir el absentismo y los descuidos (reducción de accidentes). Por lo tanto, el estudio del trabajo no tiene como único objetivo el incremento de la productividad pero no será el único objetivo, porque tendrá como otros objetivos: la mejora de la calidad de los productos, la mejora de los sistemas productivos, así como también la mejora de la satisfacción de los trabajadores. También otro será la seguridad en el trabajo.

ESTUDIO DE TRABAJO⁹.

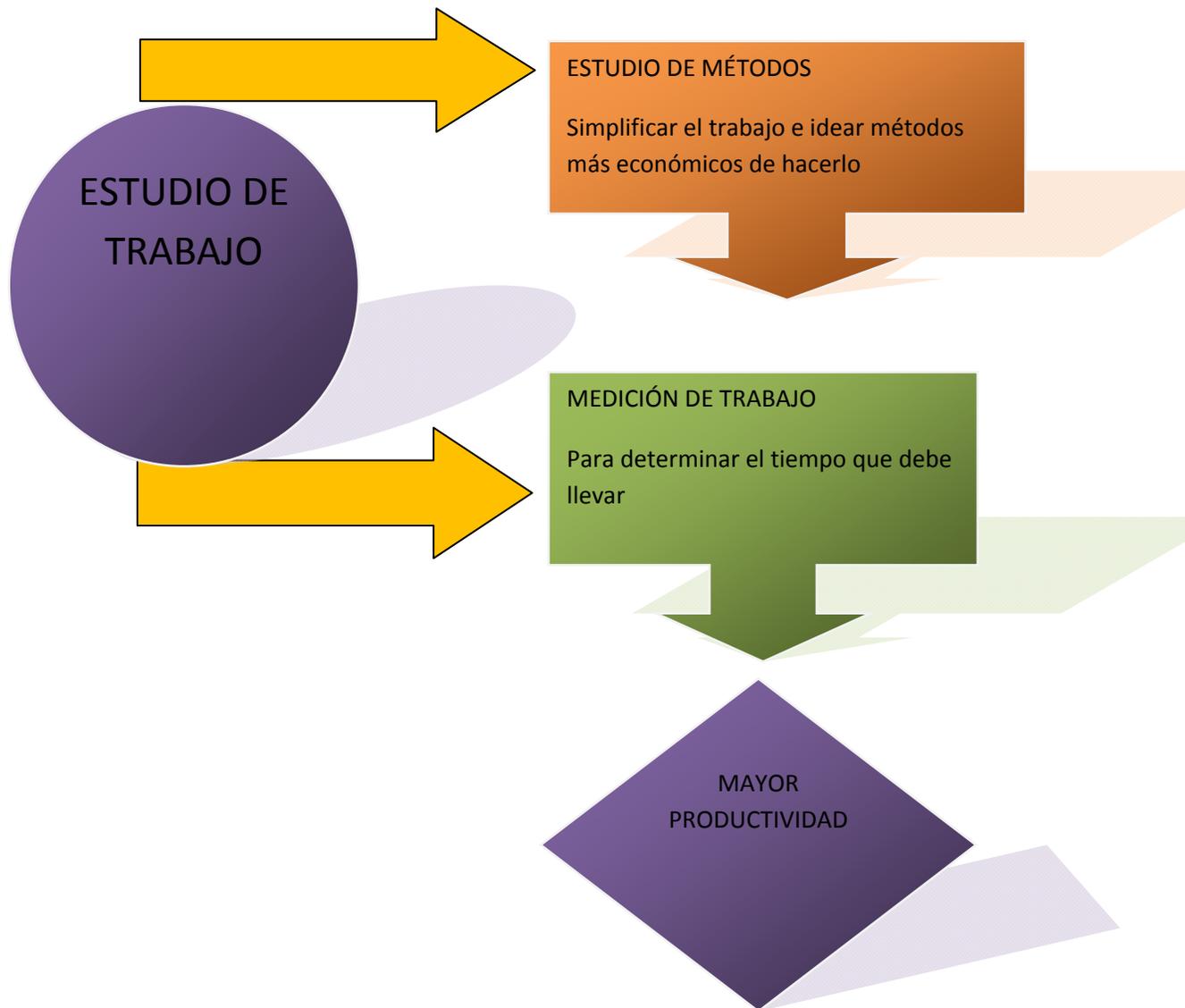


Figura 2.1.1 Diagrama de un buen estudio de trabajo.

⁹ [www.monografias.com/trabajo14/estudio de trabajo/control](http://www.monografias.com/trabajo14/estudio%20de%20trabajo/control)

“PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA EL ESTUDIO DE TRABAJO.”¹⁰

SÍMBOLO	ÍTEM	FUNCIÓN
	Operación	Se usa para indicar una operación como aserrar, perforar, taladrar y lijar. Operación productividad, se utiliza para referirse a cualquier acción tendiente a aumentar el valor de las materias primas.
	Inspección	Se usa para todas las tareas relacionadas con el examen Inspección o comprobación de la calidad del trabajo, independiente si se lleva a cabo por un trabajador o un grupo de trabajadores.
	Transporte	Indica transporte o movimiento de materias primas desde una estación de trabajo a otra. Transporte significa que el material ha salido de un puesto de trabajo a otro, representando a su vez una transferencia de responsabilidades entre los trabajadores.
	Demora	Este símbolo indica que se está a la espera de materias primas: PROVISIONAL, o también indica demora en el desarrollo Depósito del tipo de producción que se ha instaurado por fabricación O ESPERA.
	Almacenamiento	Un triángulo derecho indica almacenamiento de producto Almacenamiento terminado; un triángulo invertido indica almacenamiento de materia prima.
	Decisión	Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones.

¹⁰ Organización de Empresas Análisis; Diseño, estructura

2.1.1 DIAGRAMAS DE FLUJO ACTUALES.

ANEXOS 1

2.1.2 ESTUDIO DEL MÉTODO DE TRABAJO EN LA CPTTTSV

Tratará de eliminar los tiempos suplementarios realizando un examen crítico de los procedimientos utilizados, esto conlleva a reducir esfuerzos humanos, mejorar la utilización de materiales, de máquinas y de mano de obra, y eliminar los movimientos innecesarios tanto de materiales como de personal.

En el estudio de métodos se distinguen siete fases esenciales:

- Seleccionar la tarea que ha de ser estudiada.
- Definir los objetivos.
- Registrar todos los hechos pertinentes.
- Examinar críticamente los hechos.
- Desarrollar un método mejor.
- Establecer el nuevo método.
- Mantener el nuevo método.

2.1.2.1 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS:

Se define el trabajo que se va a someter a estudio, es decir el funcionamiento global de una institución y esto se puede dar por varias causas:

- Porque los trabajadores se quejen por la baja seguridad en el trabajo
- Porque los directivos se quejen de la baja productividad

Un examen crítico del método actual se puede lograr preguntándose: qué se hace, porqué se hace, qué otra cosa se podría hacer y qué debería hacerse.

Idear un método más práctico, más económico y más eficaz, para realizar esta última fase basta con contestar las preguntas del punto anterior.

Técnicas fundamentales:

MEDICIÓN DEL TRABAJO:

Consiste en la aplicación de diferentes técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador cualificado en llevar a cabo una tarea definida, efectuada según una norma de ejecución previamente establecida (que se habrá establecido en el estudio de métodos). Con la medición del trabajo lo que se pretende es de:

Comparar la eficacia y la eficiencia de los métodos de trabajo, en condiciones de igualdad el mejor método será aquel con el que se tarde menos tiempo en realizar la tarea.

Repartir la carga de trabajo entre los distintos equipos de trabajadores con el fin de que todos utilicen un tiempo similar.

Determinar el número de operaciones que puede realizar.

Obtener información para la programación de la producción, conociendo las necesidades de la mano de obra para una determinada cantidad de producción. Además podemos así saber el tiempo que utilizamos en dicha producción y podemos determinar los plazos de entrega de nuestros productos a los clientes.

Establecer incentivos, ya que con la medición del trabajo se establece el tiempo tipo y si un trabajador realiza el trabajo en un tiempo inferior al tipo se le asigna una prima.

Permite controlar los costes de mano de obra, ya que una vez fijado el tiempo tipo todos aquellos trabajadores que utilicen para realizar la tarea un tiempo superior al tipo significa que están teniendo tiempo improductivo (están parados en algún momento) lo que permite destacar aquellos trabajadores improductivos que están superponiendo un coste superior para la empresa.

2.1.2.1.1 Técnicas de medición del trabajo:

Muestreo del trabajo:

El muestreo del trabajo consiste en determinar el tiempo en el que no se está realizando ningún trabajo (el tiempo que se pierde), tiempo improductivo.

Tiempos predeterminados.

Lo que se utilizan para calcular el tiempo tipo son unas tablas que determinan cada tarea, cuanto tiempo requiere para su realización.

Datos tipo.

Parecido al anterior, sólo se utilizan tiempos predeterminados para las tareas más repetitivas, utilizándose el cronómetro en las tareas más específicas.

2.1.3 ESTUDIO DE TIEMPOS O MEDIDAS DEL TRABAJO EN LA CPTTTSV.

2.1.3.1 Definición

Esta actividad implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base en la medición del contenido de trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y las demoras personales y los retrasos inevitables. El analista de estudios de tiempos tiene varias técnicas que se utilizan para establecer un estándar: el estudio cronométrico de tiempos, datos estándares, datos de los movimientos fundamentales, muestreo del trabajo y estimaciones basadas en datos históricos. Cada una de estas técnicas tiene una aplicación en ciertas condiciones. El analista de tiempos debe saber cuándo es mejor utilizar una cierta técnica y llevar a cabo su utilización juiciosa y correctamente.

2.1.3.2 MÉTODO DEL ESTUDIO DE TIEMPOS

Hay dos métodos básicos para realizar el estudio de tiempos, el continuo y el de regresos a cero.

En nuestro caso el método que aplicamos en nuestra investigación fue el Método de regreso a cero, este método fue utilizado porque dentro de cada proceso existe una variación de tiempos en vista de que cada uno de las tramitaciones son diferentes y no se tiene un tiempo estándar, por lo cual usamos este método para mejor facilidad de lectura y sobre todo porque fue aplicada a diferentes usuarios.

Método Continuo: se deja correr el cronómetro mientras dura el estudio. En esta técnica, el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas están en movimiento. En caso de tener un cronómetro electrónico, se puede proporcionar un valor numérico inmóvil.

Método de regresos a cero: el cronómetro se lee a la terminación de cada elemento, y luego se regresa a cero de inmediato. Al iniciarse el siguiente elemento el cronómetro parte de cero. El tiempo transcurrido se lee directamente en el cronómetro al finalizar este elemento y se regresa a cero otra vez, y así sucesivamente durante todo el estudio.

2.1.3.3 OBJETIVO

- Minimizar el tiempo requerido para la ejecución de trabajos
- Conservar los recursos y minimizan los costos
- Efectuar la producción sin perder de vista la disponibilidad de energéticos o de la energía
- Proporcionar un producto que es cada vez más confiable y de alta calidad.

2.1.4 IMPORTANCIA Y USO DEL ESTUDIO DE MOVIMIENTO:

“El estudio de movimientos es el análisis cuidadoso de los diversos movimientos que efectúa el cuerpo al hacer un trabajo. Su objeto es eliminar o reducir los movimientos ineficientes, y facilitar y acelerar los eficientes.”¹¹

Por medio del estudio de movimientos, el trabajo se lleva a cabo con mayor facilidad y aumenta el índice de producción.

“Los estudios de movimientos pueden ahorrar un porcentaje mayor de costo que cualquier otra cosa que pudiéramos hacer en una planta de producción.”

Se ha definido que los estudios de movimientos deben realizarse por dos razones:

- ✓ El estudio de movimientos es el diseño, y es en donde se toma decisiones de distribución y de cómo se lleva a cabo una operación.

Entre las técnicas que ayudan a estudiar el flujo de planta son:

1. Diagrama de flujo o diagrama de Hilo. (Se aplica frecuentemente con mayor simplicidad y menor costo)
2. Hoja de operación. (solo resulta factible cuando se analizan labores de mucha actividad cuya duración y repetición son elevadas)

¹¹ Estudio de Métodos y Movimientos Autor MEYERS FRED México 2000 2da edición.

3. Diagrama de proceso.
4. Diagrama de flujo de procesos.

El estudio de movimientos se puede aplicar en dos formas, el estudio visual de los movimientos y el estudio de los micros movimientos.

Dentro del estudio de movimiento se puede encontrar su división que puede ser:

2.1.4.1 Estudio de Tiempos Eficientes o Efectivos

Dentro de este se puede encontrar:

➤ **DE NATURALEZA FÍSICA O MUSCULAR Y ESTOS SON:**

- Alcanzar
- Mover
- Soltar
- Pre colocar en posición.

➤ **DE NATURALEZA OBJETIVA O CONCRETA**

- Usar.
- Ensamblar.
- Desensamblar.

2.1.4.2 Estudio de Tiempos Ineficientes o Inefectivos:

Dentro de estos se puede encontrar:

➤ **MENTALES:**

- Buscar.
- Seleccionar.
- Colocar en posición.

- Inspeccionar.
- Planear.

➤ **RETARDADOS:**

- Retrasos.
- Retraso Inevitable.
- Descansar.
- Sostener.

Hay tres principios básicos, los relativos al uso del cuerpo humano, los relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo y los relativos al diseño del equipo y las herramientas.

Principio 1: Los relativos al uso del cuerpo humano ambas manos deben comenzar y terminar simultáneamente los elementos o divisiones básicas de trabajo y no deben estar inactivas al mismo tiempo, excepto durante los periodos de descanso.

Los movimientos de las manos deben ser simétricos y efectuarse simultáneamente al alejarse del cuerpo y acercándose a éste.

Siempre que sea posible deben aprovecharse el impulso o ímpetu físico como ayuda al trabajador y reducirse a un mínimo cuando haya que ser contrarrestado mediante un esfuerzo muscular.

Son preferibles los movimientos continuos en línea recta en vez de los rectilíneos que impliquen cambios de dirección repentinos y bruscos.

Deben emplearse el menor número de elementos y éstos se deben limitar de más bajo orden o clasificación posible. Estas clasificaciones, enlistadas en orden ascendente del tiempo y el esfuerzo requeridos para llevarlas a cabo, son:

- Movimientos de dedos.
- Movimientos de dedos y muñeca.
- Movimientos de dedos, muñeca y antebrazo.
- Movimientos de dedos, muñeca, antebrazo y brazo.
- Movimientos de dedos, muñeca, antebrazo, brazo y todo el cuerpo.

Debe procurarse que todo trabajo que pueda hacerse con los pies se ejecute al mismo tiempo que el efectuado con las manos. Hay que reconocer que los movimientos simultáneos de los pies y las manos son difíciles de realizar.

Principio 2: Los relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo deben destinarse sitios fijos para toda la herramienta y todo el material, a fin de permitir la mejor secuencia de operaciones buscar y seleccionar.

Todos los materiales y las herramientas deben ubicarse dentro del perímetro normal de trabajo, tanto en el plano horizontal como en el vertical.

Conviene proporcionar un asiento cómodo al operario, en que sea posible tener la altura apropiada para que el trabajo pueda llevarse a cabo eficientemente, alternando las posiciones de sentado y de pie.

Se debe contar con el alumbrado, la ventilación y la temperatura adecuados. Deben tenerse en consideración los requisitos visuales o de visibilidad en la estación de trabajo, para reducir al mínimo la fijación de la vista.

Un buen ritmo es esencial para llevar a cabo suave y automáticamente una operación y el trabajo debe organizarse de manera que permita obtener un ritmo fácil y natural siempre que sea posible.

Principio 3: Los relativos al diseño del equipo y las herramientas deben efectuarse, siempre que sea posible, operaciones múltiples con las herramientas combinando dos o más de ellas en una sola, o bien disponiendo operaciones múltiples en los dispositivos alimentadores, si fuera el caso.

Investíguese siempre la posibilidad de utilizar herramientas mecanizadas (eléctricas o de otro tipo) o semiautomáticas.

APLICACIÓN DE CONCEPTOS DENTRO DEL PROYECTO.

Después de haber analizado cada uno de los conceptos de los estudios de movimientos, y tiempos podemos decir que fueron de mucha utilidad ya que con estos conocimientos pudimos estudiar las falencias que existían dentro de la Institución.

Ya que a continuación realizamos las diferentes técnicas que nos ayudaron para estudiar mejor la distribución de planta como diagramas de flujo, diagramas de hilo, estudio de tiempos

También pudimos aplicar el estudio de movimiento visual con este se analizó de una manera rápida donde estaba ocurriendo ciertas demoras dentro de los procesos, los tiempos muertos,

Retardos en los procesos, de como un operador debe estar trabajando de forma correcta, el sitio adecuado para un mejor desenvolvimiento, un equipo de punta que es lo necesario para que una institución funcione de una manera eficiente.

2.1.5 DEFINICIÓN DEL TIEMPO ESTÁNDAR:

Es el patrón que mide el tiempo requerido para terminar una unidad de trabajo, utilizando método y equipo estándar, por un trabajador que posee la habilidad requerida, desarrollando una velocidad normal que pueda mantener día tras día, sin mostrar síntomas de fatiga.

El tiempo estándar para una operación dada es el tiempo requerido para que un operario de tipo medio, plenamente calificado y adiestrado, y trabajando a un ritmo normal, lleve a cabo la operación.

2.1.5.1 Aplicaciones del Tiempo Estándar:

Para determinar el salario devengable por esa tarea específica. Sólo es necesario convertir el tiempo en valor monetario.

Ayuda a la planeación de la producción. Los problemas de producción y de ventas podrán basarse en los tiempos estándares después de haber aplicado la medición del trabajo de los procesos respectivos, eliminando una planeación defectuosa basada en las conjeturas o adivinanzas.

Facilita la supervisión. Para un supervisor cuyo trabajo está relacionado con hombres, materiales, máquinas, herramientas y métodos; los tiempos de producción le servirán para lograr la coordinación de todos los elementos, sirviéndole como un patrón para medir la eficiencia productiva de su departamento.

Es una herramienta que ayuda a establecer estándares de producción precisos y justos. Además de indicar lo que puede producirse en un día normal de trabajo, ayuda a mejorar los estándares de calidad.

Ayuda a establecer las cargas de trabajo. Facilita la coordinación entre los obreros y las máquinas, y proporciona a la gerencia bases para inversiones futuras en maquinaria y equipo en caso de expansión.

Ayuda a formular un sistema de costo estándar. El tiempo estándar al ser multiplicado por la cuota fijada por hora, nos proporciona el costo de mano de obra directa por pieza.

Proporciona costos estimados. Los tiempos estándar de mano de obra, presupuestarán el costo de los artículos que se planea producir y cuyas operaciones serán semejantes a las actuales.

Proporciona bases sólidas para establecer sistemas de incentivos y su control. Se eliminan conjeturas sobre la cantidad de producción y permite establecer políticas firmes de incentivos a obreros que ayudarán a incrementar sus salarios y mejorar su nivel de vida; la empresa estará en mejor situación dentro de la competencia, pues se encontrará en posibilidad de aumentar su producción reduciendo costos unitarios.

Ayuda a entrenar a nuevos trabajadores. Los tiempos estándar serán parámetro que mostrará a los supervisores la forma como los nuevos trabajadores aumentan su habilidad en los métodos de trabajo.

2.1.5.2 Ventajas de la Aplicación del Tiempo Estándar:

- ✓ Reducción de los costos; al descartar el trabajo improductivo y los tiempos ociosos, la razón de rapidez de producción es mayor, esto es, se produce un mayor número de unidades en el mismo tiempo.
- ✓ Mejora de las condiciones obreras; los tiempos estándar permiten establecer sistemas de pagos de salarios con incentivos, en los cuales los obreros, al producir un número de unidades superiores a la cantidad obtenida a la velocidad normal, perciben una remuneración extra. .

2.1.6 IMPORTANCIA Y USO DEL ESTUDIO DE TIEMPOS.

La importancia y el uso del estudio de tiempos se pueden determinar mediante los estándares de tiempo, estos estándares no solo son muy importantes, sino que es demasíadamente importante en cuanto a costos.

El estándar de tiempo es uno de los factores primordiales dentro de un departamento.

Con los estándares de tiempo podemos obtener respuestas a los siguientes problemas:

1. Determinar el número de maquinarias que hay que adquirir.
2. Determinar el número adecuado de personal que se tendrá que contratar.
3. Determinar los costos los precios necesarios que se tendrá que emplear.
4. Programar maquinas, operaciones y personal para hacer el trabajo y poder entregar en menos tiempo.
5. Determinar el desempeño de los trabajadores e identificar las operaciones que poseen problemas, para poder ser corregidas.

2.1.7 ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONOMETRO.

2.1.7.1 DEFINICIÓN

El estudio de tiempos es una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número limitado de observaciones, el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido.

Un estudio de tiempos con cronómetro se lleva a cabo cuando:

- a. Se va a ejecutar una nueva operación, actividad o tarea.
- b. Se presentan quejas de los trabajadores o de sus representantes sobre el tiempo de una operación.
- c. Se encuentran demoras causadas por una operación lenta, que ocasiona retrasos en las demás operaciones.
- d. Se pretende fijar los tiempos estándar de un sistema de incentivos.
- e. Se encuentran bajos rendimientos o excesivos tiempos muertos de alguna máquina o grupo de máquinas.

2.1.7.2 Herramientas para la Medición.



2.1.7.3 Pasos para su Realización.

PREPARACIÓN:

- Se selecciona la operación
- Se selecciona al trabajador
- Se realiza un análisis de comprobación del método de trabajo.
- Se establece una actitud frente al trabajador.

EJECUCIÓN:

- Se obtiene y registra la información.
- Se descompone la tarea en elementos.
- Se cronometra.
- Se calcula el tiempo observado.

VALORACIÓN:

- Se valora el ritmo normal del trabajador promedio.
- Se aplican las técnicas de valoración.
- Se calcula el tiempo base o el tiempo valorado.

SUPLEMENTOS:

- Análisis de demoras
- Estudio de fatiga
- Cálculo de suplementos y sus tolerancias

TIEMPO ESTÁNDAR.

- Error de tiempo estándar
- Cálculo de frecuencia de los elementos
- Determinación de tiempos de interferencia
- Cálculo de tiempo estándar

2.1.8 APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE TRABAJO

El estudio de movimientos y la toma de tiempos son técnicas ampliamente utilizadas en las empresas o instituciones, sobre todo en aquellas que proveen de un gran volumen de trabajo con exageradas operaciones repetitivas.

Mediante el estudio de tiempos y movimientos se obtiene los siguientes objetivos a tomar en consideración:

1. Determinar que trabajos pueden ser realizados durante un horario normal de trabajo: se habla de cuantas unidades pueden ser exigidas al trabajador (con respecto a la documentación) en horarios normales, a cambio del salario. Con esto se mide la productividad de los empleados y de la institución, saliendo a relucir varios defectos que pueden ser corregidos a tiempo.
2. Ofrecer a los empleados incentivos en su salario esto servirá para que cada trabajador desarrolle mejor su actividad y sobre todo le servirá como un gran incentivo personal.

2.1.9 TOMA DE TIEMPOS EN LA COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSITO TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

HOJAS DE ESTUDIOS DE TIEMPOS.

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN AL USUARIO

DEPARTAMENTO: DPTO. DE INFORMACIÓN OPERARIO: Maria Augusta Guillen
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia
 FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	HORA INICIO: 8H00										HORA TERMINO:			Σ	TIE M OBS	CALI BOR	% PE R	TIEM TIPO	
		OBSERVACIONES (HORAS)										18H00								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
1	Recibir al usuario de una manera cordial.	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,8	0,2	15%	0,2
2	Preguntar inquietudes del usuario	0,9	0,5	0,6	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,6	15%	0,6
3	Guiarlo en el proceso	2,5	1,1	1,7	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,4	1,7	15%	1,9
4	Inquietudes adicionales	1,0	0,9	0,8	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	0,8	15%	0,9
5	Encaminar en el proceso	1,3	1,1	1,0	0,8	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	1,1	15%	1,3
		1	0,98	0,89	0,7	2														
N°	Elementos Extraños:															TOTAL:	4,9			

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:

PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA

DEPARTAMENTO: DPTO. ACTUALIZACIÓN DE DATOS **OPERARIO:** ING. WILFRIDO CALLE
APROBADO: **REALIZADO:** Annabell T. M. Eugenia
 **FECHA:** 20/01/2011

N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIC H OBS	TIC H COLL HOR	% P F	TIC H TIP A			
		HORA INICIO: 8H00 HORA TERMINO: 18H00																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	Recibir al usuario de una manera cordial.	0,5	0,7	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		0,5	0,5	1	0,55	0,7													0,7
2	Preguntar datos para actualizar	1,0	1,7	0,2	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
		1	1,5	2	3	3,5													2,2
3	Indicarle los requisitos para la actualización	1,0	0,0	0,7	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		1	0,0	1,5	0,0	2													1,2
4	verificar los requisitos completos	2,5	2,0	2,4	2,3	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		2	2,5	2,2	3	4,3													2,3
5	actualizar los datos y enviar al usuario a la ventana	5,0	5,6	5,3	5,3	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		4	5	3,5	3	4,5													4,0

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL: #

HOJA DE ESTUDIO DE TIEMPOS

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																		
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																		
		FECHA: 20/01/2011																		
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIC H OBS	TIC H POR	Z PE D	TIC H TIP A				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
1	Verificar que los requisitos	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
3	Constatar la fecha de caducidad	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
4	Verificar los comprobantes de pago	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
5	Colocar firmas y sellos	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
N°	Elementos Extraños:											Σ	TIC H OBS	TIC H POR	Z PE D	TIC H TIP A				
												7,7	1,9	1,9	15%	2,2				
												4,9	1,2	1,2	15%	1,4				
												3,0	0,8	0,8	15%	0,9				
												4,7	1,2	1,2	15%	1,4				
	TOTAL:																			
	NOTAS:																			

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																								
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																								
CPTTTSV		FECHA: 20/01/2011																								
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM NOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:												TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																								
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																								
		FECHA: 20/01/2011																								
		HORA INICIO: 8H00					HORA TERMINO: 18H00																			
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:					TOTAL:									
																	12,3									

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C												
CPTTSV				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00				FECHA: 20/01/2011										
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3					

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																											
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011		HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																
APROBADO:																											
																											
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2	1,5	1,23	1	2																7,7	1,9		1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2		1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8		0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2		1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																					
NOTAS:												TOTAL:		12,3													

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00									
APROBADO:			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00									
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF MOR	% PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5														NOTAS:			TOTAL:	12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																			
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																	
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																	
		FECHA: 20/01/2011																	
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																	
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		4	4,5	3	5	6													
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		2	1,5	1,23	1	2													
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		1	0,45	0,73	1,5	1,23													
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		0,5	0,5	1	1														
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		1	0,5	0,73	1	1,5													
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:																TOTAL:	12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																											
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011			18H00															
APROBADO:			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO:			TIEM OBS.		TIEM CALIF		% TIEM PER TIPO														
CPTTSV			OBSERVACIONES (HORAS)										Σ		TIEM OBS.		TIEM CALIF		% TIEM PER TIPO								
OPERACIONES			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ		TIEM OBS.		TIEM CALIF		% TIEM PER TIPO								
1 Verificar que los requisitos			5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
2 Comprobar la legalidad de Documentos			2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3 Constatar la fecha de caducidad			1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4 Verificar los comprobantes de pago			0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5 Colocar firmas y sellos			1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:			1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:														TOTAL:		12,3											

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO:		J. Álvarez - F. Torres																						
APROBADO:		REALIZADO:		Annabell T. M. Eugenia C																						
		FECHA:		20/01/2011																						
HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:						18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:												TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																			
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																	
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																	
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																	
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																	
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		4	4,5	3	5	8													
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		2	1,5	1,23	1	2													
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		1	0,45	0,73	1,5	1,23													
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		0,5	0,5	1	1														
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100
		1	0,5	0,73	1	1,5													
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:																TOTAL:	12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																									
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00															
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				FECHA: 20/01/2011																	
				OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF NOR	% TIEM PER	TIEM TIPO							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Nº	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																			
NOTAS:											TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																							
DEPARTAMENTO:		REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO:				J. Álvarez - F. Torres													
APROBADO:					REALIZADO:				Aimabell T. M. Eugenia C													
CPTTSV		HORA INICIO:				HORA TERMINO:				FECHA:													
		8H00				18H00				20/01/2011													
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM. OBS.	CALIF.	TIEM. MOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	22,5	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	6													7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	9,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																	
NOTAS:												TOTAL:			12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:		REALIZADO: Armabell T. M. Eugenia C																				
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																				
HORA INICIO: SH00		HORA TERMINO: 18H00																				
OPERACIONES		OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ										
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	80	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,5	80	0,5	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5	NOTAS:										TOTAL:	12,3				

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011												
APROBADO:				HORA INICIO: SH00				HORA TERMINO: 18H00														
OPERACIONES				OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.		TIEM CALIF		% TIEM FER		TIEM TIPO		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ								
1	Verificar que los requisitos		4	4,5	3	5	6								22,5	5,6			5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos		2	1,5	1,23	1	2								7,7	1,9			1,9	15%	2,2	
3	Constatar la fecha de caducidad		1	0,45	0,73	1,5	1,23								4,9	1,2			1,2	15%	1,4	
4	Verificar los comprobantes de pago		0,6	0,6	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,8			0,8	15%	0,9	
5	Colocar firmas y sellos		1,3	0,6	0,8	1,1	1,8	0,85	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,7	1,2			1,2	15%	1,4	
Elementos Extraños:			1	0,5	0,73	1	1,5															
NOTAS:										TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO:		J. Álvarez - F. Torres		REALIZADO:		Annabell T. M. Eugenia C		FECHA:		20/01/2011														
APROBADO:		HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% TIEM PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
		4	4,5	3	5	6																				
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
		2	1,5	1,23	1	2																				
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
		1	0,45	0,73	1,5	1,23																				
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
		0,5	0,5	1	1																					
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
		1	0,5	0,73	1	1,5																				
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:										TOTAL:		12,3		

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011																
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																		
				OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:												TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				18H00																		
APROBADO:				REALIZADO: Armabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																		
CPTTTSV				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO:																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF	% TIEM MOR PER	TIEM TIPO											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					Σ										
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:											TOTAL:			12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				18H00																
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				FECHA: 20/01/2011																
				HORA INICIO: SH00		HORA TERMINO:																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:		TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				18H00																
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM NOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	8														7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																				
CPTTTSV		FECHA: 20/01/2011																				
HORA INICIO: SH00		HORA TERMINO: 18H00																				
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM ORS	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO:		REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO:				J. Álvarez - F. Torres																
APROBADO:					REALIZADO:				Annabell T. M. Eugenia C																
CPTTSV		HORA INICIO:				8H00				HORA TERMINO:				18H00												
														20/01/2011												
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM NOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5.0	80	5.0	90	3.3	90	5.6	90	7.1	85	0.0	80	0.0	90	0.0	85	0.0	90	0.0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2.5	80	1.7	90	1.4	90	1.1	90	2.4	85	0.0	80	0.0	90	0.0	85	0.0	90	0.0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1.3	80	0.5	90	0.8	90	1.7	90	1.4	85	0.0	80	0.0	90	0.0	85	0.0	90	0.0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0.6	80	0.6	90	1.1	90	1.1	90	0.0	85	0.0	80	0.0	90	0.0	85	0.0	90	0.0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1.3	80	0.6	90	0.8	90	1.1	90	1.8	85	0.0	80	0.0	90	0.0	85	0.0	90	0.0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0.5	0.73	1	1.5																				
NOTAS:												TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
 FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		8H00		9H00		10H00		11H00		12H00																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	30	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,8	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,8	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
		1	0,5	0,73	1	1,5				1,5	1,23															

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:	12,3
----	---------------------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	------

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																				
CPTTTSV		FECHA: 20/01/2011																				
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																				
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	6												7,7	1,9	15%	2,2	
3	Constatar la fecha de caducidad	2	1,5	1,23	1	2												4,9	1,2	15%	1,4	
4	Verificar los comprobantes de pago	1	0,45	0,73	1,5	1,23												3,0	0,8	15%	0,9	
5	Colocar firmas y sellos	0,5	0,5	1	1													4,7	1,2	15%	1,4	
	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																
N°		NOTAS:										TOTAL:			12,3							

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																										
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																										
		FECHA: 20/01/2011																										
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																										
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF	% TIEM MOR PER													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																	
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5				
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°		1	0,5	0,73	1	1,5																						
Elementos Extraños:		NOTAS:										TOTAL:		12,3														

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
 FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO																	
		HORA TERMINO:																																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																							
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5										
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2								
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4								
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9								
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4								
Elementos Extraños:																																		
NOTAS:																																		
TOTAL:																																		

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
 FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		HORA TERMINO:																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:	12,3
----	---------------------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	------

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																							
APROBADO:			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																							
CPTTSV			FECHA: 20/01/2011																							
HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00																							
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM NOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																TOTAL:	12,3			
NOTAS:																										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
 FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		HORA TERMINO:																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

Elementos Extraños: NOTAS: TOTAL: 12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
	FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF.	TIEM NOR.	% PER	TIEM TIPO								
		HORA TERMINO:																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9		1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	100	4,9	1,2		1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	100	3,0	0,8		0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	85	0,0	100	4,7	1,2		1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL:
			12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																						
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																						
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																						
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																						
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF NOR	% PER	TIEM TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	6												7,7	1,9		15%	2,2		
3	Constatar la fecha de caducidad	2	1,5	1,23	1	2												4,9	1,2		15%	1,4		
4	Verificar los comprobantes de pago	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8		15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	0,5	0,5	1	1													4,7	1,2		15%	1,4		
Elementos Extraños:												NOTAS:			TOTAL: 12,3									

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
	FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00		Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8							9	10							
		OBSERVACIONES (HORAS)																						
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	6														7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	1	0,45	0,73	1,5	1,23														3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																		
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:													TOTAL:	12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011																
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,8	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																TOTAL:	12,3			

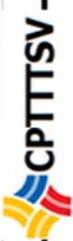
PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																											
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				FECHA: 20/01/2011															
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																			
OBSERVACIONES (HORAS)																											
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER TIPO											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
2	Comprobar la legalidad de Documentos	4	4,5	3	5	6															7,7	1,9		1,9	15%	2,2	
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	8,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	100	4,9	1,2		1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8		0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2		1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	15																					
NOTAS:														TOTAL:		12,3											

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO:		REVISIÓN DE DOCUMENTOS						OPERARIO:						J. Álvarez - F. Torres										
APROBADO:							REALIZADO:						Annabell T. M. Eugenia C										
CPTTSV		HORA INICIO:						8H00						HORA TERMINO:				18H00						
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5												TOTAL:	12,3					
NOTAS:																								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																				
		FECHA: 20/01/2011																				
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																				
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF.	% TIEM PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	90	0,0	100			
		4	4,5	3	5	6													22,5	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	100			
		2	1,5	1,23	1	2													7,7	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	100			
		1	0,45	0,73	1,5	1,23													4,9	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	100			
			0,5	0,5	1	1													3,0	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	100			
		1	0,5	0,73	1	1,5													4,7	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																									
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																									
		FECHA: 20/01/2011																									
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																									
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF NOR	% PER	TIEM TIPO												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					Σ											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	15%	6,5				
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	1	0,5	0,73	1	1,5																		TOTAL:	12,3		
	NOTAS:																										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO:		REVISIÓN DE DOCUMENTOS					OPERARIO:					J. Álvarez - F. Torres												
APROBADO:						REALIZADO:					Annabell T. M. Eugenia C												
CPTTSV		HORA INICIO:					8H00					HORA TERMINO:			18H00									
OPERACIONES		OBSERVACIONES (HORAS)													TIEM OBS.		TIEM CALIF		TIEM MOR		% PER		TIEM TIPO	
N°		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ		5,6		5,6		15%		6,5				
1		5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	90	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100				
		4	4,5	3	5	6							22,5		5,6		5,6		15%		6,5			
2		2,5	80	1,7	90	1,4	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100					
		2	1,5	1,23	1	2							7,7		1,9		1,9		15%		2,2			
3		1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0				
		1	0,45	0,73	1,5	1,23							4,9		1,2		1,2		15%		1,4			
4		0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0				
		0,5	0,5	1	1							3,0		0,8		0,8		15%		0,9				
5		1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0				
		1	0,5	0,73	1	1,5							4,7		1,2		1,2		15%		1,4			
N°		Elementos Extraños:													NOTAS:		TOTAL:		12,3					

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres		PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres		PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011																						
CPTTTSV		HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																						
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	30	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																TOTAL:				12,3
NOTAS:																										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																					
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																					
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																					
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																					
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF	% PER	TIEM TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100				
		4	4,5	3	5	6													22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100		
		2	1,5	1,23	1	2													7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100		
		1	0,45	0,73	1,5	1,23													4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100		
		0,5	0,5	1	1														3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100		
		1	0,5	0,73	1	1,5													4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:		12,3									

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
 APROBADO: REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
 FECHA: 20/01/2011

N°	OPERACIONES	HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:										18H00										
		OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF MOR	% PER TIPO											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2	1,5	1,23	1	2															7,7	1,9	1,9	15%	2,2	
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,8	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																				
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
	FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00		Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO											
		1	2	3	4	5	6	7	8							9	10									
		OBSERVACIONES (HORAS)																								
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL:
			12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																								
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																								
CPITTSV		FECHA: 20/01/2011																								
HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00																				
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:		TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																						
APROBADO:		REALIZADO: Armabell T. M. Eugenia C																						
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																						
HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF NOR	% PER	TIEM TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
	FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00		Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO													
		1	2	3	4	5	6	7	8							9	10											
		OBSERVACIONES (HORAS)																										
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5				
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	80	0,0	30	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL:
			12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
CPITTSV	FECHA: 20/01/2011

N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		HORA TERMINO:																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL: 12,3
-----------	----------------------------	---------------	--------------------

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS		OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:		REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																				
CPTTSV		FECHA: 20/01/2011																				
HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																				
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF.	% TIEM PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:										TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				TIEM OBS.		TIEM CALIF		TIEM MOR		TIEM TIPO												
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				Σ																		
CPTTTSV				FECHA: 20/01/2011				HORA INICIO: 8H00		HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO:		REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO:				J. Álvarez - F. Torres																
APROBADO:					REALIZADO:				Annabell T. M. Eugenia C																
CPTTSV		HORA INICIO:				8H00				HORA TERMINO:				18H00												
OPERACIONES		OBSERVACIONES (HORAS)																								
N°		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	TIEM OBS.	TIEM CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5		
		4	4,5	3	5	6																				
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
		2	1,5	1,23	1	2																				
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
		1	0,45	0,73	1,5	1,23																				
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
		0,5	0,5	1	1																					
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
		1	0,5	0,73	1	1,5																				
N°	Elementos Extraños:	NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C																				
CPTTSV				FECHA: 20/01/2011																				
		HORA INICIO:		8H00		HORA TERMINO:		18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF. TIEM NOR	% PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	3,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	3,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	3,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	3,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	3,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:														NOTAS:		TOTAL:		12,3						

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																							
APROBADO:			REALIZADO: Amabel T. M. Eugenia C																							
CPTTSV			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00			FECHA: 20/01/2011																	
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM NOR	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	3,0	5,6	3,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	22,7	3,6	3,6	15%	6,3	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,4	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	3,0	0,8	3,0	1,7	3,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,8	8,0	0,8	3,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,8	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	3,0	0,8	3,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS										OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres														
APROBADO:										REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C														
CPTTSV										FECHA: 20/01/2011														
HORA INICIO: 8H00										HORA TERMINO: 18H00														
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% PER	TIEM TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,2	3,0	5,6	3,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5			
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	3,0	0,8	3,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	3,0	0,8	3,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:					TOTAL: 12,3							

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS	OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres
APROBADO:	REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C
	FECHA: 20/01/2011



N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM OBS.	CALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO									
		HORA TERMINO:																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	80	5,0	90	3,3	90	5,6	90	7,1	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	80	1,7	90	1,4	90	1,1	90	2,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	80	0,5	90	0,8	90	1,7	90	1,4	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	80	0,6	90	1,1	90	1,1	90	0,0	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	80	0,6	90	0,8	90	1,1	90	1,8	85	0,0	80	0,0	90	0,0	85	0,0	90	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4

N°	Elementos Extraños:	NOTAS:	TOTAL:
			12,3

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																							
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011													
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00															
																							
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,2	3,0	5,6	3,0	7,1	8,5	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	22,5	3,6	15%	6,3	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	7,7	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	3,0	0,8	3,0	1,7	3,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	4,9	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	3,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	3,0	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,2	8,0	0,6	3,0	0,8	3,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	4,7	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:											NOTAS:			TOTAL:		12,3							

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																						
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS					OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																	
APROBADO:					REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C					FECHA: 20/01/2011												
					HORA INICIO: 8H00					HORA TERMINO: 18H00												
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEMPO OBS.	CALIF. MOR	% PER	TIEMPO TIPO						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,2	3,0	5,6	3,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	1,4	1,4	1,4	1,4	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2	
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	3,0	0,8	3,0	1,7	3,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	3,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	3,0	0,8	3,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:					TOTAL:		12,3			

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011																
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																		
				OBSERVACIONES (HORAS)										TIEM OBS.	TIEM CALIF.	TIEM MOR.	% FER	TIEM TIPO								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ												
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Nº	Elementos Extraños:											NOTAS:					TOTAL:	12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																					
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011											
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00													
				OBSERVACIONES (HORAS)				TIEM OBS.		TIEM CALIF.		% TIEM PER TIPO									
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM MOR	TIEM PER	% TIEM TIPO						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	
		4	4,5	3	5	6														22,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		2	1,5	1,23	1	2														7,7	
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		1	0,45	0,73	1,5	1,23														4,9	
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	9,0	0,0	100
		0,5	0,5	1	1															3,0	
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		1	0,5	0,73	1	1,5														4,7	
N°	Elementos Extraños:																				
NOTAS:													TOTAL:		12,3						

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																			
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011									
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00											
				OBSERVACIONES (HORAS)															
N°	OPERACIONES	HORA INICIO										TIEM OBS.	TIEM CALIF.	% TIEM PER	TIEM TIPO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		4	1,5	3	5	6													
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	9,0	1,4	9,0	1,1	9,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		2	1,5	1,23	1	2													
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		1	0,45	0,73	1,5	1,23													
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		0,5	0,5	1	1														
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		1	0,5	0,73	1	1,5													
N°	Elementos Extraños:											Σ	TIEM CALIF.	% TIEM PER	TIEM TIPO				
												22,5	5,6	5,6	15%	6,5			
												7,7	1,9	1,9	15%	2,2			
												4,9	1,2	1,2	15%	1,4			
												3,0	0,8	0,8	15%	0,9			
												4,7	1,2	1,2	15%	1,4			
NOTAS:										TOTAL:				12,3					

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIP	TIEM. MOR	% TIEM. PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5														4,7	1,2	1,2	15%	1,4
NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	10,0	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C						20/01/2011														
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5														4,7	1,2	1,2	15%	1,4
NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																										
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																						
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																		
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																		
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIP	TIEM. MOR	% TIEM. PER TIPO										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	10,0	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	10,0	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	10,0	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																				
NOTAS:												TOTAL:		12,3												

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIF	TIEM MOR	% TIEM PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011															
APROBADO:			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00																		
																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIP	TIEM. MOR	% TIEM. PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	9,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	3,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:											TOTAL:		12,3											

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIF	TIEM MOR	% PER	TIEM TIPO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C		FECHA: 20/01/2011														
APROBADO:				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	3,0	1,1	3,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	3,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5														4,7	1,2	1,2	15%	1,4
NOTAS:														TOTAL:		12,3								

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011															
APROBADO:			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00																		
																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIP	TIEM. MOR	% TIEM. PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:											TOTAL:		12,3											

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011															
APROBADO:			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00																		
																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	FALIP	TIEM. MOR	% TIEM. PER TIPO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:												TOTAL:		12,3										

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS			OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres			REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C			FECHA: 20/01/2011															
APROBADO:			HORA INICIO: 8H00			HORA TERMINO: 18H00																		
CPTTSV																								
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	8,5	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,5	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:		1	0,5	0,73	1	1,5																		
NOTAS:												TOTAL:	12,3											

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																		
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres														
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C						20/01/2011								
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00										
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		4	4,5	3		5	6											
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	3,0	0,0	100	
		2	1,5	1,23	1	2												
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		1	0,45	0,73	1,5	1,23												
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		0,5	0,5	1	1													
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		1	0,5	0,73	1	1,5												
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:						
												TOTAL:	12,3					

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																		
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres														
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C						20/01/2011								
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00										
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100
		4	4,5	3		5	6											
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		2	1,5	1,23	1	2												
3	Constatar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		1	0,45	0,73	1,5	1,23												
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		0,5	0,5	1	1													
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	100	
		1	0,5	0,73	1	1,5												
N°	Elementos Extraños:											NOTAS:	TOTAL:	12,3				

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS																								
DEPARTAMENTO: REVISIÓN DE DOCUMENTOS				OPERARIO: J. Álvarez - F. Torres																				
APROBADO:				REALIZADO: Annabell T. M. Eugenia C				20/01/2011																
				HORA INICIO: 8H00				HORA TERMINO: 18H00																
N°	OPERACIONES	OBSERVACIONES (HORAS)										Σ	TIEM. OBS.	TIEM. CALIF. MOR.	% TIEM. PER TIPO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
1	Verificar que los requisitos	5,0	8,0	5,0	3,3	9,0	5,6	9,0	7,1	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	22,5	5,6	5,6	15%	6,5	
2	Comprobar la legalidad de Documentos	2,5	8,0	1,7	3,0	1,4	3,0	1,1	3,0	2,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	100	7,7	1,9	1,9	15%	2,2
3	Constar la fecha de caducidad	1,3	8,0	0,5	9,0	0,8	9,0	1,7	9,0	1,4	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	100	4,9	1,2	1,2	15%	1,4
4	Verificar los comprobantes de pago	0,6	8,0	0,6	9,0	1,1	9,0	1,1	9,0	0,0	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	3,0	0,8	0,8	15%	0,9
5	Colocar firmas y sellos	1,3	8,0	0,6	9,0	0,8	9,0	1,1	9,0	1,8	8,5	0,0	8,0	0,0	8,5	0,0	9,0	0,0	100	4,7	1,2	1,2	15%	1,4
Elementos Extraños:												NOTAS:		TOTAL:		12,3								



CAPITULO III

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN.

CAPITULO III

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN.

3.1 TIPO DE DISTRIBUCIÓN ADOPTADA

3.1.1 DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

INTRODUCCIÓN

La distribución en planta es uno de las tareas fundamentales en cuanto se refiere a la reducción de costos y al aumento de productividad a lo que sin embargo no muchas de las instituciones dan la debida importancia.

Lo que se trata de facilitar aquí, es una guía que le permita organizar los proyectos de distribución, en una serie de fases o pasos adoptando los principios y fundamentos teóricos, enfatizando y profundizando en la mayoría de los conceptos vistos a lo largo de la materia.

Para el efecto se presenta, el concepto, la importancia, los objetivos, la naturaleza de los problemas y el análisis de los principios fundamentales de la Distribución en Planta. Seguidamente, se estudiarán los tipos clásicos de la distribución en planta, así como los factores que influyen en dicha distribución. Por último se analizan los fundamentos que guían hacia una correcta planeación en la distribución y se presentan aplicaciones a empresas manufactureras y de servicios.

Este tiene por objetivo el desarrollo de las instituciones tomando en cuenta que el avance tecnológico está evolucionando cada día más por lo que conlleva a que las empresas e instituciones estén al día en cuanto a su tecnología, e allí donde entra

los conceptos estudiados acerca de la distribución de planta y ponerlos en práctica para que la productividad sea mejor.

3.1.2 Generalidades

Como punto de vista podemos decir que la distribución de planta dentro de lo teórico es sumamente importante porque es necesario tener un conocimiento claro y conciso con respecto a conceptos y técnicas a emplearse para que así contribuyan a la excelencia dentro de la institución.

Como otro punto podemos decir que dentro de lo práctico en una distribución de planta es de suma importancia ya que por medio de ella se obtiene una adecuada organización y sobre todo un ambiente de trabajo idóneo para el trabajador con este fin se obtiene minimizar tiempos, espacios y costos.

3.1.3 Objetivos

Encontrar un ordenamiento en las áreas de trabajo que sean las más adecuadas para el trabajador, con el fin de que el trabajador aumente su rendimiento y así brinde un servicio correcto y apropiado para el usuario.

3.1.4 Objetivos Específicos

- Diseñar la distribución de planta para lograr sistemas más efectivos de producción.
- Crear flujos de proceso eficientes que hagan más racional el recurso físico.
- Formular índices de gestión que permitan calificar el desempeño de los sistemas.
- Reducción de las áreas ocupadas.
- Acortamiento en el tiempo de servicio.

3.1.5 Justificación

El área de producción interviene de forma coordinada la alta dirección y todas las áreas funcionales de la organización, puesto que aquí se toman las decisiones que en el largo plazo van a afectar el funcionamiento de la organización. Además, esta área es la encargada de estudiar la problemática derivada de la selección y diseño de los productos y servicios y los procesos necesarios para desarrollarlos, incluyendo el diseño, medición y compensación el trabajo. También, se estudian las decisiones sobre capacidad, la tecnología, además cubren los conceptos básicos, criterios, técnicas y herramientas para la correcta administración de los recursos necesarios para la producción. Adicionalmente se resalta la importancia del uso de la planeación y programación así como el control efectivo y económico de un determinado sistema de producción.

3.1.6 DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

La distribución en planta es una estrategia fundamental dentro de una institución donde están organizadas todas las áreas de una planta, por lo que es importante recalcar que está orientada al ahorro de recursos, esfuerzos y otras demandas.

La distribución del equipo (instalaciones, máquinas) y áreas de trabajo es uno de los factores importantes en toda área de trabajo o plantas industriales.

Podemos decir que el solo hecho de hacer una variación dentro del área de trabajo, es decir un cambio en la maquinaria provoca un cambio notorio dentro del mismo.

“La distribución de planta es un proceso de ordenación física de los elementos industriales de modo que constituye un sistema productivo capaz de alcanzar los objetivos fijados de la forma más adecuada y eficiente posible.”¹²

Es hallar una ordenación de las áreas de trabajo y del equipo, que sea la más económica para el trabajo, al mismo tiempo más segura y satisfactoria para los empleados.

Esta ordenación incluye tanto los espacios necesarios para el movimiento del material, almacenamiento, trabajadores y todas las otras actividades o servicios, como el equipo de trabajo y el personal de la institución.

Este tipo de proceso puede lograr ventajas primordiales dentro de la institución como la disminución de las distancias a recorrer por los materiales, herramientas y trabajadores.

¹² Distribucion en Planta MUTHER RICHARD cuarta edición 1981

Con un cambio así podemos lograr una circulación adecuada para el personal, equipos, materiales. De este modo se lograra una utilización efectiva del espacio disponible según la necesidad del trabajador y sobre todo para la comodidad del usuario.

LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA TIENE DOS INTERESES CLAROS QUE SON:

Interés Económico:

Con el que se quiere aumentar en mayor cantidad la producción, reducir lo más posible los costos, satisfacer de mejor manera al cliente mejorando el servicio según sus necesidades y sobre todo mejorar el funcionamiento de las empresas e instituciones, estos son uno de los principios claros dentro de un interés económico en la empresa o institución.

Interés Social:

Con el que persigue darle seguridad total al trabajador para que se desarrolle de la mejor manera en un ambiente de trabajo seguro para que su rendimiento dentro del mismo sea el mejor, con esto podemos obtener un rendimiento notorio del personal y así brinde un buen servicio al usuario.

3.1.6.1 Importancia

Por medio de esta herramienta se consigue el mejor funcionamiento de las instalaciones las cuales se mencionan a continuación:

- Es aplicable a todos aquellos casos donde se requiera este tipo de medio físicos en una área determinada.
- Su utilidad se extiende tanto a procesos industriales como de servicios.
- La distribución en planta es un fundamento de la industria, determina la eficiencia y en algunas ocasiones la supervivencia de una empresa.
- Contribuye a la reducción del coste de fabricación.

3.1.7 PRINCIPIOS DE LA DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

La mejor distribución es aquella en la cual tanto trabajadores, recursos como materiales, maquinaria etc. estén agrupadas entre sí para que entre ellos exista el compromiso de unificación de la institución y para que este compromiso funcione correctamente existen algunos principios fundamentales para la distribución de planta y son:

- **PRINCIPIO DE LA INTEGRACIÓN DE CONJUNTO.**

La mejor distribución es la que integra las actividades auxiliares, así como cualquier otro factor, de modo que resulte el compromiso mejor entre todas las partes, es decir toda la ayuda posible como técnicas y procedimientos que entre a formar parte de una planta para el buen funcionamiento y organización dentro del área de trabajo.

- **PRINCIPIO DE LA MÍNIMA DISTANCIA RECORRIDA.**

Es siempre mejor la distribución que permite que la distancia a recorrer entre operaciones sea la más corta.

Todo proceso implica movimiento de material de un lugar a otro; por más que se deseé eliminar la distancia máxima en la que el material recorra es difícil pero no imposible por tanto este principio trata de reducir lo mayor posible el espacio a recorrido.

- **PRINCIPIO DE LA CIRCULACIÓN O FLUJO DE MATERIALES.**

Es mejor aquella distribución que organice las áreas de trabajo de modo que cada operación o proceso esté en el mismo orden o secuencia. Este principio va de la mano del principio de la mínima distancia recorrida.

Este principio no implica que el material tenga que tomar una misma dirección es decir que tenga que desplazarse de manera horizontal. El concepto de circulación se centra en la idea de un constante progreso hacia la terminación, con un mínimo de interrupciones, interferencias o congestiones.

- **PRINCIPIO DE ESPACIO CÚBICO.**

La economía se obtiene utilizando de un modo efectivo todo el espacio disponible, tanto en vertical como en horizontal, por lo general, una buena distribución es el ordenamiento

del espacio es decir la organización de los espacios ocupados por trabajadores, materia prima, máquina y otros servicios.

- **PRINCIPIO DE LA SATISFACCIÓN Y DE LA SEGURIDAD.**

A igual de condiciones, será siempre más efectiva la distribución que haga el trabajo más satisfactorio y seguro para los productores.

Es decir que mientras mejor sea el área de trabajo donde se desarrolle un trabajador mejor será su desempeño y su trabajo lo desempeñaran de una manera satisfactoria.

- **PRINCIPIO DE LA FLEXIBILIDAD.**

Siempre será más efectiva la distribución que pueda ser ajustada o reordenada con menos costo o inconvenientes, a medida de que los descubrimientos científicos, las comunicaciones, los transportes, etc., evolucionan con mayor rapidez, exigiendo a la industria que le siga en el ritmo de su avance.

Esto implica cambios frecuentes, ya sea en el diseño del producto, proceso, equipo, producción, o fechas de entrega.

Por este motivo se puede esperar notables beneficios de una distribución que permitan obtener una planta fácilmente adaptable o ajustable con rapidez y economía.

3.1.8 FACTORES EN LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

En la distribución en planta se hace necesario conocer la totalidad de los factores implicados en ella y las interrelaciones existentes entre los mismos.

Los factores que influyen en la distribución en planta se dividen en ocho grupos: Materiales, Maquinaria, Hombre, Movimiento, Espera, Servicio, Edificio y Cambio, a los cuales se les analizaran diversas características y consideraciones que deben ser tomadas en consideración al momento de llevar a cabo una distribución en planta.

FACTOR MATERIAL

El objetivo principal dentro del área de producción es transformar, tratar o montar material de modo que se logre modificar su forma o características esto es el producto;

por esta razón la distribución de los elementos de producción dependen del producto que se desee y el material sobre el que se va a trabajar.

FACTORES MAQUINA.

Al escoger un proceso y la selección de maquinaria no es generalmente una parte del trabajo de distribución, usualmente los ingenieros del proceso seleccionan la maquinaria cuando escogen el proceso que mejor se adapta al producto. Esta selección de la maquinaria y del utillaje óptimo, puede ser el resultado de un balance económico que puede afectar por entero a la economía de la operación industrial

FACTOR MANO DE OBRA.

También la mano de obra ha de ser ordenada en el proceso de distribución, englobando tanto la directa como la de supervisión y demás servicios auxiliares. Al hacerlo, debe considerarse la seguridad de los empleados, junto con otros factores, tales como luminosidad, ventilación, temperatura, ruidos, etc. De igual forma habrá de estudiarse la cualificación y flexibilidad del personal requerido, así como el número de trabajadores necesarios en cada momento y el trabajo que habrán de realizar. De nuevo surge aquí la estrecha relación del tema que nos ocupa con el diseño del trabajo, pues es clara la importancia del estudio de movimientos para una buena distribución de los puestos de trabajo.

FACTOR MOVIMIENTO.

En relación con este factor, hay que tener presente que las mantenimientos no son operaciones productivas, pues no añaden ningún valor al producto. Debido a ello, hay que intentar que sean mínimas y que su realización se combine en lo posible con otras operaciones, sin perder de vista que se persigue la eliminación de manejos innecesarios y antieconómicos.

El movimiento permite que los trabajadores se especialicen y que las operaciones se puedan dividir o fraccionar. Es fundamentalmente establecer un patrón o modelo de circulación a través de los procesos que siguen el material, los aspectos a tener en cuenta en dicho patrón son:

- Entrada de material.
- Salida de material.
- Materiales de servicio o auxiliares.

- Movimiento de maquinaria y utillaje.
- Movimiento del hombre

FACTOR SERVICIO.

Los servicios auxiliares permiten y facilitan la actividad principal que se desarrolla en una planta. Entre ellos, podemos citar los relativos al personal (por ejemplo: vías de acceso, protección contra incendios, primeros auxilios, supervisión, seguridad, etc.), los relativos al material (por ejemplo: inspección y control de calidad) y los relativos a la maquinaria (por ejemplo: mantenimiento y distribución de líneas de servicios auxiliares). Estos servicios aparecen ligados a todos los factores que toman parte en la distribución estimándose que aproximadamente un tercio de cada planta o departamento suele estar dedicado a los mismos.

Con gran frecuencia, el espacio dedicado a labores no productivas es considerado un gasto innecesario, aunque los servicios de apoyo sean esenciales para la buena ejecución de la actividad principal. Por ello, es especialmente importante que el espacio ocupado por dichos servicios asegure su eficiencia y que los costes indirectos que suponen queden minimizados.

Los servicios de una planta son las actividades, elementos y personal que sirven para auxiliar a la producción. Los servicios mantienen y conservan en actividad a los trabajadores, maquinaria y material estos servicios comprenden:

- **Servicio relativo al Personal.**
- **Acceso.**
- **Instalaciones para el uso del personal.**

FACTOR EDIFICIO.

La consideración del edificio es siempre un factor fundamental en el diseño de la distribución, pero la influencia del mismo será determinante si éste ya existe en el momento de proyectarla. En este caso, su disposición espacial y demás características (por ejemplo: número de pisos, forma de la planta, localización de ventanas y puertas, resistencia de suelos, altura de techos, emplazamiento de columnas, escaleras, desagües, tomas de corriente, etc.) se presenta como una limitación a la propia distribución del resto de los factores, lo que no ocurre cuando el edificio es de nueva construcción.

FACTOR CAMBIO.

Como ya comentamos anteriormente, uno de los objetivos que se persiguen con la distribución en planta es su flexibilidad. Es, por tanto, ineludible la necesidad de prever las variaciones futuras para evitar que los posibles cambios en los restantes factores que hemos enumerado lleguen a transformar una distribución en planta eficiente en otra anticuada que merme beneficios potenciales. Para ello, habrá que comenzar por la identificación de los posibles cambios y su magnitud, buscando una distribución capaz de adaptarse dentro de unos límites razonables y realistas.

La flexibilidad se alcanzará, en general, manteniendo la distribución original tan libre como sea posible de características fijas, permanentes o especiales, permitiendo la adaptación a las emergencias y variaciones inesperadas de las actividades normales del proceso.

Asimismo, es fundamental tener en cuenta las posibles ampliaciones futuras de la distribución y sus distintos elementos, considerando, además, los cambios externos que pudieran afectarla y la necesidad de conseguir que durante la redistribución, sea posible seguir realizando el proceso productivo.

Se ha expuesto hasta aquí un resumen de las principales consideraciones a tener en cuenta respecto de los factores que entran en juego en un estudio de distribución en planta. Son notorias las conexiones que existen entre materiales, almacenamiento, movimiento y esperas, servicios y material, mano de obra maquinaria y edificio, existiendo otros muchos ejemplos que muestran que en muchas ocasiones, deberán tenerse presentes a la vez más de uno de los estudiados. Lo importante es que no se obvie ninguno, dándole a cada uno su importancia relativa dentro del conjunto y buscando que en la solución final se consigan las máximas ventajas del conjunto.

3.1.9 TIPOS DE DISTRIBUCIÓN DE PLANTA.

“Es evidente que la forma de organización del proceso productivo resulta determinante para la elección del tipo de distribución en planta. No es extraño, pues, que sea dicho criterio el que tradicionalmente se sigue para la clasificación de las distintas distribuciones en planta. De acuerdo con ello, y en función de las configuraciones estudiadas anteriormente suelen identificarse tres formas básicas de distribución en planta: las orientadas al producto, las orientadas al proceso y por posición fija.”¹³

➤ DISTRIBUCIÓN EN PLANTA EN PRODUCTO.

Llamada también Distribución de Taller de Trabajo o Distribución por Función. De acuerdo con la secuencia de operaciones establecida, una parte pasa de un área a otra,

¹³ Manual de la Ingeniería Industrial Autor HODSON WILLIAM 4ta edición

donde se ubican las máquinas adecuadas para cada operación.

La técnica más común para obtener una distribución por proceso, es acomodar las estaciones que realizan procesos similares de manera que se optimice su ubicación relativa.

Para optimizar se minimiza los costos de movimientos interdependientes, o sea minimizar el costo de manejo de materiales entre estaciones.

Como el flujo numérico de artículos entre estaciones no revela los factores cualitativos que pueden ser decisivos para la distribución, se emplea una técnica conocida como PSI (Planificación Sistemática de Distribución de Planta).

Si consideramos en exclusiva la secuencia de operaciones, la distribución es una operación relativamente sencilla, en cuanto que se circunscribirá colocar una máquina tan cerca como sea posible de su predecesora. Las máquinas se sitúan unas junto a otras a lo largo de una línea, en la secuencia en que cada una de ellas ha de ser utilizada; el producto sobre el que se trabaja recorre la línea de producción de una estación a otra, a medida que sufre las operaciones necesarias. El flujo de trabajo en este tipo de distribución puede adoptar diversas formas, dependiendo de cuál se adapte mejor a cada situación concreta.

Las ventajas más importantes que se pueden citar de la distribución en planta por producto son:

- Manejo de materiales reducido
- Escasa existencia de trabajos en curso
- Mínimos tiempos de fabricación
- Simplificación de los sistemas de planificación y control de la Producción.
- Simplificación de tareas.

En cuanto a inconvenientes, se pueden citar:

- Ausencia de flexibilidad en el proceso (un simple cambio en el producto

puede requerir cambios importantes en las instalaciones)

- Escasa flexibilidad en los tiempos de fabricación
- Inversión muy elevada
- Todos dependen de todos (la parada de alguna máquina o la falta de personal de en alguna de las estaciones de trabajo puede parar la

cadena completa).

- Trabajos muy monótonos.

➤ **DISTRIBUCIÓN EN PLANTA POR POSICIÓN FIJA.**

Este tipo de distribución es apropiada cuando no es posible mover el producto debido a su peso, tamaño, forma, volumen o alguna característica particular que lo impida. Esta situación ocasiona que el material base o principal del producto final permanezca inmóvil en una posición determinada, de forma que los elementos que sufren los desplazamientos son el personal, la maquinaria, las herramientas y los diversos materiales que no son necesarios en la elaboración del producto, como los clientes. Todo lo anterior ocasiona que el resultado de la distribución se limite, en la mayoría de los casos, a la colocación de los diversos materiales y equipos alrededor de la ubicación del proyecto y a la programación de las actividades.

Ventajas de distribución por posición fija:

- Se logra una mejor utilización de la maquinaria
- Se adapta a gran variedad de productos
- Se adapta fácilmente a una demanda intermitente
- Presenta un mejor incentivo al trabajador
- Se mantiene más fácil la continuidad en la producción.

➤ **DISTRIBUCIÓN EN PLANTA POR PROCESO.**

La distribución en planta por proceso se adopta cuando la producción se organiza por lotes (por ejemplo: muebles, talleres de reparación de vehículos, sucursales bancarias, etc.). El personal y los equipos que realizan una misma función general se

agrupan en una misma área, de ahí que estas distribuciones también sean denominadas por funciones o por talleres. En ellas, los distintos ítems tienen que moverse, de un área a otra, de acuerdo con la secuencia de operaciones establecida para su obtención. La variedad de productos fabricados supondrá, por regla general, diversas secuencias de operaciones, lo cual se reflejará en una diversidad de los flujos de materiales entre talleres.

A esta dificultad hay que añadir la generada por las variaciones de la producción a lo largo del tiempo que pueden suponer modificaciones (incluso de una semana a otra) tanto en las cantidades fabricadas como en los propios productos elaborados. Esto hace indispensable la adopción de distribuciones flexibles, con especial hincapié en la flexibilidad de los equipos utilizados para el transporte y manejo de materiales de unas áreas de trabajo a otras.

Ventajas:

- Flexibilidad en el proceso de versatilidad de equipos y personal calificado.
- Menores inversiones en equipo.
- Mayor fiabilidad.
- La diversidad de tareas asignadas a los trabajadores reduce la insatisfacción y desmotivación de la mano de obra.

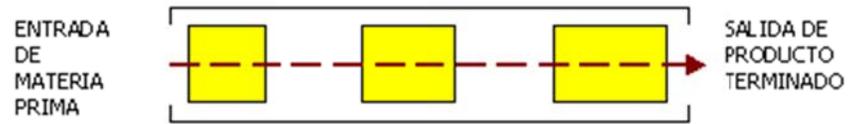
Por otro lado, los inconvenientes que presenta este tipo de distribución son:

- Baja eficiencia en el manejo de materiales.
- Elevados tiempos de ejecución.
- Dificultad de planificar y controlar la producción.
- Costo por unidad de producto más elevado.
- Baja productividad.

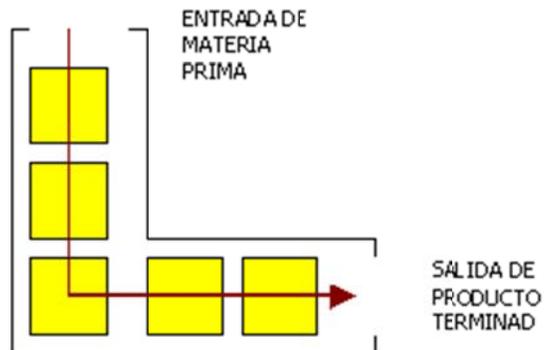
3.1.10 SISTEMA DE FLUJO.

Estos tratan la circulación dependiendo de la forma física del local, planta o taller con el que se cuenta.

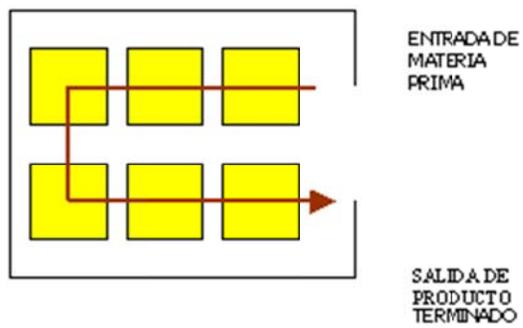
- a) Flujo En Línea



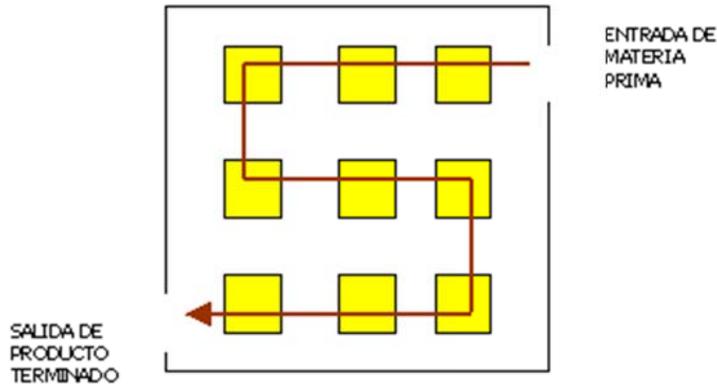
b) Flujo En ELE:



c) Flujo En U:



d) Flujo En S:



3.1.11 VENTAJAS DE UNA BUENA DISTRIBUCIÓN.

- Disminución de las distancias entre materiales, herramientas y trabajadores.
- Circulación adecuada del personal, equipos, materiales y productos en elaboración.
- Utilización efectiva del espacio disponible según la necesidad.
- Seguridad del personal y disminución de accidentes.
- Localización de sitios para inspección, permitiendo mejorar la calidad del producto.
- Disminución del tiempo de fabricación.
- Mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Incremento de la productividad y disminución de los costos.

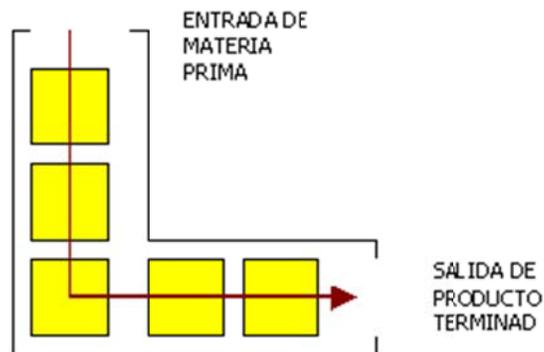
Aplicación de conceptos:

Luego de haber estudiado cada uno de las definiciones de una correcta distribución en planta podemos decir que la distribución que adoptamos para nuestro estudio es la distribución en Planta en producto ya que según nuestros conceptos estudiados una adecuada distribución y la más conveniente es este tipo de distribución por la gran flexibilidad que nos brinda de ubicar un proceso a otro es decir que no es necesario que las posiciones estén fijas para culminar con el proceso en sí.

Sin embargo pudimos destacar que adoptamos dos principios el de la mínima distancia recorrida y el principio de la flexibilidad porque si nos damos en cuenta mientras mas corto sea el espacio a recorrer para un proceso en si reducimos con una gran notoriedad los tiempos de proceso y proceso y el principio de la flexibilidad no da a conocer de como un proceso puede ser cambiado o reducido sin que provoque un cambio significativo en el proceso.

El flujo adoptado dentro de nuestra propuesta es el flujo en ELE.

Flujo En ELE:



3.1.12 LOCALIZACIÓN.

3.1.12.1 Macro – Localización.

Es el estudio que tiene por objetivo determinar la región o territorio donde el proyecto tendrá lugar con el medio, describe sus características y establece ventajas y desventajas que se pueden comparar en lugares alternativos para la ubicación de la planta. La Comisión se encuentra ubicada en el país Ecuador provincia del Azuay, cantón Cuenca



Figura 3.1.12.1 macro – Localización

3.1.12.2 Micro – Localización.



Figura 3.1.12.2.1 micro – Localización.

3.1.13 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA ACTUAL.

A continuación se presenta un plano de la situación actual de la planta. Para la realización del mismo se tomó como referencia un levantamiento planimétrico de la construcción existente en los archivos de la CPTTSV al cual se ha presentado una actualización mediante mediciones reales.

Dentro de la distribución en planta se dará a conocer la ubicación de las diferentes áreas de procesos, ubicación de los diferentes puestos de trabajo como son el de fotografía, archivos, entrega de placas, toma de exámenes y jefe de títulos habilitantes, etc.

3.1.13.1 PLANO ACTUAL.

ANEXOS 2

3.2 DETERMINACIÓN DE LAS ÁREAS DE SERVICIOS BÁSICOS, ÁREAS PARA DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y DEMÁS ÁREAS.

INTRODUCCIÓN

En este punto se determinara las áreas y departamentos con las que cuenta la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial de Cuenca CPTTTSV

BLOQUE A

- Área de Información (ventanilla 12):
- Área de Actualización de Datos (ventanilla 11):
- Departamento de Jefe de Títulos Habilitantes (ventanilla 10):
- Área de Revisión de Documentos (ventanilla 9 y 8)
- Área de Matriculación Vehicular (ventanilla desde la 7 a la 3):
- Área de Licencias (ventanilla 2 y 1):
- Departamento de Archivo de Licencias:
- Departamento de Fotografía.
- Departamento de entrega de Placas
- Área de toma de Exámenes
- Departamento Medico

BLOQUE B

Primer Piso

- Departamento de Archivos de Matriculas 1 (ventanilla 13 y 14)

Segundo Piso

- Departamento de Accesoría Jurídica
- Departamento de Ingeniería de Tránsito.

Tercer Piso

- Departamento de Archivos 1, 2,3,4

3.2.1 DIAGRAMAS DE HILO ACTUALES.

ANEXOS 3

3.3 DEFINICIÓN DE LAS SECUENCIAS DE LOS PUNTOS DE TRABAJO.

A continuación definiremos cada uno de los departamentos ya antes mencionados con cada uno de sus actividades que realiza dentro de la Institución:

BLOQUE A

- **Área de información (ventanilla 12):** Es la encargada de entregar los requisitos necesarios para cada uno de los procesos que se realizan en la institución, además es quien guía al usuario en los pasos a seguir para poder realizar el trámite respectivo.
- **Área de Actualización de datos (ventanilla 11):** El área de actualización de datos es la que encargada de corregir algún dato erróneo que se encuentre en el sistema ya sea de matrículas o licencias, además es quien se encarga de ingresar datos en el sistema que por error o fallas del sistema no constan en el mismo.
- **Departamento de Jefe de Títulos Habilitantes (ventanilla 10):** Es el espacio físico donde se encuentra el jefe de la agencia, el mismo que se encarga de abalizar los títulos habilitantes como son licencias y matrículas, desde este lugar se administra la agencia y se contrala que cada uno de los procesos se estén llevando con normalidad, aquí se toman las decisiones necesarias para corregir anomalías y solucionar los problemas ya sea de los usuarios internos o externos.
- **Área de Revisión de Documentos (ventanilla 9 y 8):** En este lugar se verifica que se encuentren los documentos necesarios para el proceso de matriculación vehicular, al igual se verifica la legalidad de cada documento y envía al usuario a la ventanilla respectiva para que continúe con el proceso de matriculación.

- **Área de Digitación de Matrículas (ventanilla desde la 7 a la 3):** Aquí es donde se verifica que se encuentren todos los requisitos para el proceso de matriculación, los mismos que vienen desde el área de revisión de documentos; se ingresan los datos en el sistema de matrículas SITCON, se recauda los valores ya sea por infracciones de tránsito o por especies valoradas (dependiendo el trámite), se imprime la matrícula, se entrega al usuario y se envía la oficina del Jefe de Títulos Habilitantes para su respectiva firma y sello. Al final del día se realiza el cuadro de caja respectivo y se entrega el informe junto con el dinero recaudado al recaudador de la institución.
- **Área de Licencias (ventanilla 2 y 1):** Al igual que en las ventanillas de matrículas aquí se verifican que se encuentren todos los documentos que traen cada uno de los usuarios para obtener su licencia, se ingresan los datos en el sistema de licencias SITCON, se imprime la ficha de la licencia, se le entrega al usuario para que revise y firme la misma, se recauda los valores correspondientes a la licencia y de infracciones de tránsito si se da el caso, se entrega el comprobante de pago de la licencia y se le envía al usuario al departamento de fotografía. Al final del día se realiza el cuadro de caja respectivo y se le entrega el informe junto con el dinero recaudado al recaudador de la institución.
- **Departamento de Archivo de licencias:** En este lugar se archivan y se lleva el control de todas las fichas de las licencias que se emiten por primera vez, por renovación, duplicados por pérdida o deterioro.
- **Departamento de fotografía:** Es el lugar donde se realiza la toma de fotos para el proceso de licencias, se cortan las licencias y se entregan a los usuarios.
- **Departamento de Entrega de Placas:** En este lugar se encuentran todas las placas físicas que tiene la institución para emitir a los vehículos matriculados, se entregan las mismas, aquí también se entregan las placas provisionales para los vehículos que tienen series de placas que no llegan todavía porque están en el proceso de fabricación en Quito.

- **Área de toma de Exámenes:** Es el lugar donde se verifican que los usuarios tengan todos los requisitos para la emisión de licencias, se toman los exámenes teóricos a los usuarios y se califican los exámenes.
- **Departamento Medico 1 y 2:** Aquí se realiza el chequeo médico a los usuarios que van a sacar su licencia respectiva.

BLOQUE B

Planta Baja

- **Departamento de Archivos de Matriculas 1 (ventanilla 13 y 14):** En este departamento se archivan y se lleva el control de todas las fichas que se emiten en proceso de matriculación, se entregan copias certificadas de los documentos que se encuentran las fichas si es que el usuario lo solicita, se verifican que los vehículos no posean gravamen para su respectiva inscripción en el caso de que se vaya a matricular un vehículo con cambio de propietario.

Primera Planta

- **Departamento de Accesoría Jurídica:** En este lugar se encuentra el asesor jurídico de la institución el mismo que es el encargado de emitir informes jurídicos en los que sean necesarios, ya sea en el proceso de matriculación o emisión de licencias.
- **Departamento de Ingeniería de Transito:** En este lugar se encuentran las herramientas y maquinarias que se utilizan para la señalización de las vías.

Segunda Planta

- **Departamento de Archivos 1, 2, 3, 4:** Aquí se encuentran las fichas de matrículas de años anteriores.

3.4 DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS DE INSPECCIÓN AL MOMENTO DE LA MATRICULACIÓN Y LICENCIAS.

Punto de inspección es un registro identificable de resultados de inspección que se asignan a un trabajo o a una operación de inspección. Se puede asignar varios puntos de inspección a una operación.

3.4.1 Utilización de los Puntos de Inspección.

Con los puntos de inspección es posible llevar a cabo varias inspecciones y grabar múltiples conjuntos de resultados de la característica para una inspección.

Para la CPTTTSV existen dos puntos de inspección para lo que es la Emisión de Licencias y Matriculas en el departamento de Revisión de Documentos.

3.4.2 Puntos de Inspección para la Emisión Licencias.

Existen varios puntos de inspección para poder culminar con cada uno de los procesos que se están realizando, estos son los requisitos que los usuarios deben cumplir para iniciar el proceso de licencias los cuales son previamente inspeccionados por el Departamento de Revisión de Documentos, y se detallan a continuación según sea el tipo de licencia:

PERSONAS NATURALES

ORIGINAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.- Serán válidos los siguientes documentos de identificación personal, mismos que deberán estar vigentes, legibles y con datos actualizados, según sea el caso:

- ✓ Cédula de ciudadanía, ecuatoriano mayor de edad
- ✓ Cédula de identidad, ecuatoriano menor de edad
- ✓ Cédula de identidad o pasaporte, extranjeros
- ✓ Cédula de identidad y carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, refugiados
- ✓ Credencial que certifique su condición de abogado, trámite judicial

ORIGINAL DEL CERTIFICADO DE VOTACIÓN VIGENTE.- Serán válidos los siguientes certificados de votación, según sea el caso:

- ✓ Original del certificado de votación vigente y legible, ecuatoriano mayor de edad
- ✓ Original del certificado de exención emitido por el Consejo Nacional Electoral, ecuatoriano mayor de edad

Están exentos de éste requisito:

- ✓ Personas mayores de 65 años
- ✓ Menores de 18 años
- ✓ Miembros activos de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, en éste caso, deberán presentar el carnet de identificación militar.

PERSONAS JURÍDICAS

COPIA DEL RUC ACTUALIZADO.- Debe estar vigente y se debe considerar que todos los datos concuerden con la documentación presentada.

- ✓ **COPIA DEL NOMBRAMIENTO VIGENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL o LIQUIDADOR TEMPORAL.-** Este nombre debe constar en el RUC.
- ✓ **COPIA DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL DEL REPRESENTANTE LEGAL o LIQUIDADOR TEMPORAL.-** Serán válidos los siguientes documentos (vigentes) de identificación personal, según sea el caso:

- Cédula de ciudadanía, ecuatoriano
- Cédula de identidad o pasaporte, extranjeros
- Cédula de identidad y carnet de refugiado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, refugiados.

- ✓ **COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACIÓN VIGENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL o LIQUIDADOR TEMPORAL.-** Serán válidos los siguientes certificados de votación, según sea el caso:

- Copia del certificado de votación vigente, ecuatoriano
- Copia del certificado de exención emitido por el Consejo Nacional Electoral, ecuatoriano.

Están exentos de este requisito:

- Personas mayores de 65 años
- Miembros activos de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, en éste caso, deberán presentar el carnet de identificación militar.
- Extranjeros

EMISIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS DE CONducIR

LICENCIAS DE CONducIR NO PROFESIONALES

REQUISITOS PARA EMISIÓN POR PRIMERA VEZ

LICENCIA DE CONducIR TIPO A

(Art.127, literal A, numeral 1, del Reglamento a la LOTTTSV¹⁴) SIGNIFICADO

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Original y copia de cédula de ciudadanía
- d. Original y copia del certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada, tamaño carné
- f. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- g. Original del permiso de aprendizaje Tipo A
- h. Original del certificado de conductor no profesional Tipo A (Cuando existan escuelas de conducción)
- i. Aprobar los exámenes psicosenométricos y teóricos.

LICENCIA DE CONducIR TIPO B

(Art.127, literal A, numeral 2, del Reglamento a la LOTTTSV)

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Original y copia de cédula de ciudadanía
- d. Original y copia del certificado de votación

¹⁴ Ley Orgánica de Transporte, Terrestre, Transito Seguridad Vial.

- e. Una fotografía a color actualizada, tamaño carné
- f. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- g. Original del permiso de aprendizaje Tipo B
- h. Original del certificado de conductor no profesional Tipo B
- i. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos

**LICENCIA DE CONDUCIR TIPO F PARA DISCAPACITADOS
(Art.27, literal A, numeral 3, del Reglamento a la LOTTTSV)**

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Original y copia de la Cédula de ciudadanía
- d. Original y copia del certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- f. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- g. Original del certificado de conductor no profesional Tipo F y/o licencia emitida anteriormente.
- h. Original del permiso de aprendizaje Tipo F
- i. Original y copia del carné de discapacitado otorgado por el CONADIS¹⁵
- j. Aprobar los exámenes psicosenométricos y teóricos
- k. Original del certificado de evaluación médica y psicológica emitido por el CONADIS (Art. 143 del Reglamento a la LOTTTSV)

LICENCIAS DE CONDUCIR NO PROFESIONALES

REQUISITOS PARA RENOVACIÓN POR CADUCIDAD Y PARA DUPLICADOS POR PÉRDIDA O DETERIORO.

**LICENCIAS DE CONDUCIR TIPO A, B y F
RENOVACIÓN POR CADUCIDAD**

- a. Original de licencia de conducir caducada (retener e invalidar)
- b. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- c. Presentar el original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar el original del certificado de votación
- e. Aprobar los exámenes médicos y teórico
- f. Para personas mayores de 65 años, aprobar los exámenes psicosenométricos

**DUPLICADO O RENOVACIÓN DE LICENCIAS TIPOS A, B, y F
POR PÉRDIDA O DETERIORO TOTAL**

¹⁵ Consejo Nacional De discapacidades.

- a. Referirse al Art.9, según sea el caso
- b. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- c. Presentar original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar original de certificado de votación

POR DETERIORO PARCIAL

- a. Original de licencia deteriorada (retener e invalidar)
- b. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- c. Presentar original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar original del certificado de votación vigente

EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR PROFESIONALES

LICENCIAS DE CONDUCIR PROFESIONALES

REQUISITOS PARA EMISIÓN POR PRIMERA VEZ

LICENCIA DE CONDUCIR TIPO C

(Art.127, literal B, numeral 2, del Reglamento a la LOTTTSV)

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Presentar original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar original de certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- f. Original de permiso de aprendizaje Tipo C
- g. Original y copia del título de conductor profesional Tipo C
- h. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- i. Aprobar los exámenes psicosensométricos, teóricos y prácticos
- j. Constar en los listados enviados por el Sindicato de Choferes Profesionales del Ecuador o de los Institutos Técnicos de Educación Superior legalmente autorizados, mismos que deben estar certificados por la Dirección de Escuelas de Capacitación de la CNTTTSV

LICENCIA DE CONDUCIR TIPO D

(Art.127, literal B, numeral 3, del Reglamento a la LOTTTSV)

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Presentar original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar original de certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- f. Original de permiso de aprendizaje Tipo C

- g. Original y copia del título de conductor profesional Tipo D
- h. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- i. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos
- j. Constar en los listados enviados por el Sindicato de Choferes Profesionales del Ecuador o de los Institutos Técnicos de Educación Superior legalmente autorizados, mismos que deben estar certificados por la Dirección de Escuela de Capacitación de la CNTTTSV.

LICENCIA DE CONDUCIR TIPO E

(Art.127, literal B, numeral 4, del Reglamento a la LOTTTSV)

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Presentar original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar original de certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- f. Original de permiso de aprendizaje Tipo C
- g. Original y copia del título de conductor profesional Tipo E
- h. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- i. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos
- j. Constar en los listados enviados por el Sindicato de Choferes Profesionales del Ecuador o de los Institutos Técnicos de Educación Superior legalmente autorizados, mismos que deben estar certificados por la Dirección de Escuelas de Capacitación de la CNTTTSV

LICENCIA DE CONDUCIR TIPO G

(Art.127, literal B, numeral 6, del Reglamento a la LOTTTSV)

- a. Edad 18 años
- b. Saber leer y escribir (castellano)
- c. Original y copia de cédula de ciudadanía
- d. Original y copia del certificado de votación
- e. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- f. Original del certificado o carné del tipo sanguíneo
- g. Original y copia del Título de conductor profesional Tipo G, otorgado por el SECAP para el caso de maquinaria agrícola y, por SOMEK (debidamente certificado por Fedesomec) o FEDESOMEK para el caso de maquinaria pesada o especial, no agrícola.
- h. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos

LICENCIAS DE CONDUCIR PROFESIONALES

REQUISITOS PARA RENOVACIÓN POR CADUCIDAD Y PARA DUPLICADOS POR PÉRDIDA O DETERIORO.

LICENCIAS DE CONDUCIR TIPOS C, D, E, y G RENOVACIÓN POR CADUCIDAD

- a. Original de licencia de conducir caducada (retener e invalidar)
- b. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- c. Presentar el original de cédula de ciudadanía
- d. Presentar el original del certificado de votación
- e. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos
- f. Para el caso de renovación de una licencia emitida por la CTG¹⁶ en una Comisión Provincial que no esté integrada a Axis, se solicitará además:
 - Certificado de no tener multas por contravenciones otorgado por la CTG
 - Certificado del record de infracciones otorgado por la CTG
 - Copias de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado
 - Certificado de licencia emitido por la CTG

PERMISOS DE CONDUCCIÓN

PARA LA EMISIÓN DEL PERMISO DE CONDUCCIÓN PARA MENOR ADULTO

- a. Original del Permiso de aprendizaje Tipo B
- b. Original del certificado de conductor no profesional Tipo B
- c. Aprobar los exámenes psicosenométricos, teóricos y prácticos
- d. Una fotografía a color actualizada tamaño carné
- e. En forma obligatoria debe estar presente el interesado al momento de emitir el permiso de conducción para menor adulto.

Nota: En la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, se solicita además una Denuncia del poder de los padres del menor.

PUNTOS DE INSPECCIÓN AL MOMENTO DE LA MATRICULACIÓN:

Al igual que en el proceso de emisión de licencias se deben cumplir con varios requisitos para poder iniciar el trámite de matriculación vehicular, los mismos que son

¹⁶ Comisión de Tránsito del Guayas

los puntos de inspección y se detallan a continuación según sea proceso que se quiera realizar:

**REQUISITOS PARA MATRICULAR VEHÍCULOS (CASOS GENERALES
R.G.L.T.T.T.S.V)**

PARA LOS VEHÍCULOS PARTICULARES:

- **VEHÍCULOS NUEVOS:**

- a. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- b. Factura o Nota de Venta de la Casa Comercial, la misma que deberá constar con el número de Registro Aduanero de matriculación Vehicular emitido por la CAE¹⁷.
- c. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- d. Certificado de Cuencaire.
- e. Pago del 2 por 1000 en el Municipio.
- f. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- g. Revisado vehicular y levantamiento de impronta.
- h. Certificado de votación (copia).
- i. Cédula de Ciudadanía o RUC. (copia)

- **PARA LOS VEHÍCULOS MATRICULADOS EN AÑOS ANTERIORES.
(RENOVACIÓN DE MATRICULA)**

- a. Matrícula original y copia anterior; o certificación de matrícula actualizada.
- b. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- c. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- d. Certificado de Cuencaire.

¹⁷ Consejo Aduanero Ecuatoriano.

- e. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- f. Certificado de votación (copia).
- g. Cédula de Ciudadanía o RUC. (copia)

- **PARA LOS VEHÍCULOS CON CAMBIO DE PROPIETARIO:**

- a. Original de contrato de compraventa legalmente reconocido u otro instrumento legal que acredite el traspaso de dominio (Certificado de Propiedad e Historial Vehicular)
- b. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- c. Matrícula anterior o certificado de matrícula actualizada.
- d. Pago del 1% de transferencia de dominio.
- e. Revisado Vehicular y levantamiento de impronta.
- f. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- g. Certificado de Cuencaire.
- h. Pago del 2 por 1000 en el Municipio.
- i. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- j. Pago de la especie valorada de traspaso, de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
- k. Copias de cédulas de ciudadanía y certificado de votación del comprador o RUC y copia de la cédula del vendedor.

NOTA: en caso de que en un contrato de compraventa comparezca como vendedor un viudo/a se exigirá la Posesión debidamente legalizada e inscrita en el registro de la Propiedad o Mercantil. Autorización Judicial Juez de lo Civil o Notario Público, en caso de existir hijos menores de edad como herederos; en caso de existir como herederos cónyuge e hijos mayores de edad autorización de venta a través de un contrato de compraventa, cesión de derechos, poderes especiales u otro documento que acredite la transferencia de dominio.

En caso de que en el contrato de compraventa comparezca una persona divorciada se exigirá la Disolución de la Sociedad Conyugal o se

verificara el estado civil que tenía el momento de la adquisición, para cuyo caso se exigirá el Historial de Dominio del vehículo.

PARA LOS VEHÍCULOS DE ESTADO O INSTITUCIONES PÚBLICAS EN GENERAL:

- **NUEVOS:**

- a. Factura de la Casa Comercial o Nota de Venta la misma que deberá constar con el Número de Registro Aduanero de Matriculación Vehicular emitido por la CAE.
- b. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- c. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- d. Certificado de Cuencaire.
- e. Pago del 2 por 1000 en el Municipio.
- f. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- g. Revisado vehicular y levantamiento de impronta.
- h. Certificado de votación (copia).
- i. Cédula de Ciudadanía o RUC. (copia)

- **PARA VEHÍCULOS DE ESTADO O INSTITUCIONES PÚBLICAS MATRICULADOS EN AÑOS ANTERIORES:**

- a. Matrícula anterior o Certificación de Matrícula actualizada.
- b. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- c. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- d. Certificado de Cuencaire.
- e. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- f. Copia del RUC.

PARA LOS VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO, COMERCIAL Y POR CUENTA PROPIA

- **VEHÍCULOS NUEVOS:**

- a. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- b. Factura o Nota de Venta de la Casa Comercial, la misma que deberá constar con el número de Registro Aduanero de matriculación Vehicular emitido por la CAE.
- c. Certificado de poseer un solo vehículo de servicio público. (caso de cooperativas)
- d. Licencia de conducir profesional (caso de cooperativas), para las compañías no es necesario ser chofer profesional (contrato chofer con licencia profesional)
- e. Constar como socio en el Permiso de Operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y Seguridad Vial o Municipios que hayan asumido las competencias.
- f. Certificado de exoneración de impuestos otorgados por la CAE para vehículos con este beneficio.
- g. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- h. Certificado de Cuencaire.
- i. Pago del 2 por 1000 en el Municipio.
- j. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- k. Revisado vehicular y levantamiento de impronta.
- l. Certificado de votación (copia).
- m. Cédula de Ciudadanía o RUC. (copia)

- **PARA RENOVACIÓN DE MATRICULAS DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO, COMERCIAL Y POR CUENTA PROPIA.**

- a. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- b. Matrícula anterior o certificación de matrícula actualiza
- c. Certificado de poseer un solo vehículo de servicio público. (caso de cooperativas)

- d. Permiso de Operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
- e. Certificado de exoneración de impuestos otorgados por la CAE para vehículos con este beneficio.
- f. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- g. Certificado de Cuencaire.
- h. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- i. Certificado de votación (copia).
- j. Cédula de Ciudadanía o RUC. (copia)

- **CAMBIO DE SERVICIO PUBLICO COMERCIAL Y POR CUENTA PROPIA A PARTICULAR:**

- a. El comprobante de pago de matrícula realizado en los Bancos autorizados.
- b. Matrícula anterior o certificación de matrícula actualizada
- c. Oficio de la cooperativa a la que pertenecía indicando su retiro.
- d. Pago del 1% de transferencia de dominio en caso de existir contrato de compraventa.
- e. Pago del 2 por 1000 en el Municipio en caso de existir contrato de compraventa.
- f. Pago de la Tasa Solidaria. (Gobierno Provincial)
- g. Certificado de Cuencaire.
- h. Entrega de las placas de servicio público, se mantendrá las mismas placas pero con cambio de color a particular.
- i. Original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- j. Revisado vehicular y levantamiento de impronta.
- k. Contrato de compraventa, o documento que acredite el traspaso de dominio. (en caso necesario)

- l. Cédula de ciudadanía y certificado de votación del comprador y cédula de ciudadanía del vendedor (copias cuando exista contrato de compraventa u otro documento que acredite la transferencia de dominio.
- m. Cuando el cambio de servicio lo realice el mismo propietario, copias de la cédula de ciudadanía y certificado de votación

3.5 PLANO PROPUESTO.

ANEXOS 4

3.6 PROCESOS PROPUESTOS

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN



LEYENDA

INF: Información

LM: Licencias – Matriculas

ACTD: Actualización de Datos

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ENTREGA DE TICKETS AL USUARIO		
	PROPUESTO	Código: INF-LM
	Característica: INF	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /Marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para brindar información de los requisitos y entrega de tiquetes con el turno correspondiente para continuar con los pasos a seguir en cada uno de los trámites.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafos • Sellos de la institución • Sistema SITCOM • Engrapadoras • Perforadora • Regla • Tiquetera. <p>4.2 Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grapas. • Tinta para sellos • Clips • Tóner para la impresora • Hojas <p>4.3 Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora 		

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ENTREGA DE TICKETS AL USUARIO



PROPUESTO

Código: INF-LM

Característica: INF

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Recibir al usuario de una manera cordial.
- 5.2.- Indicar los requisitos necesarios para el proceso de tramitación que se va a realizar.
- 5.3.- Checar que todos los requisitos estén en su completo orden.
- 5.4.- Entrega tiquete correspondiente en caso de que sus papeles se encuentren completos.
- 5.5.- Guiarlo en el proceso del trámite que va realizar.
- 5.6.- Preguntar si tiene alguna inquietud adicional.
- 5.7.- Encaminar en el proceso correspondiente.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA SITCON		
	PROPUESTO	Código: ACTD-LM
	Característica: ACTD	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....
<p>1. Propósito: Elaborar el proceso para la actualización de datos en el sistema.</p> <p>2. Alcance: Personal del "CPTTTSV"</p> <p>3. Referencia: Usuarios Finales.</p> <p>4. Herramientas; Materiales; Equipos:</p> <p>4.1 Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafos • Sistema SITCOM • Engrapadoras • Perforadora • Regla • Internet <p>4.2 Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grapas. • Clips • Tóner para la impresora • Hojas <p>4.3 Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Impresora 		

PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA SITCON

	PROPUESTO.	Código: ACTD-LM
	Característica: ACTD	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Recibir al usuario de una manera cordial.
- 5.2.- Preguntar cuáles son los datos que necesita actualizar.
- 5.3.- Indicarle cuales son los requisitos según sea el tipo de actualización.
- 5.4.- Verificar que todos los requisitos estén completos.
- 5.5.- Actualizar los datos en el sistema y enviar al usuario a la ventanilla correspondiente.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

MATRICULAS

VEHÍCULOS NUEVOS

SERVICIO PARTICULAR

SERVICIO PÚBLICO

DEL ESTADO

gMDE CONSEJOS PROVINCIALES

IMPORTADOS DIRECTAMENTE POR EL PROPIETARIO

MUNICIPALES

DE CONSEJOS PROVINCIALES



LEYENDA

GM: Generación de Matriculas
VPN: Placas de Vehículos Nuevos
RVD: Revisión de Documentos
VN: Vehículos Nuevos
DM: Digitación de Matricula
VM: Validación de Matrícula

**PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA Y EMISIÓN
PLACAS DE VEHÍCULOS NUEVOS**



PROPUESTO

Código: GM-VPN

Característica: GM1

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la matrícula y emitir placas de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora
- regla

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora

**PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA Y EMISIÓN
PLACAS DE VEHÍCULOS NUEVOS.**

	PROPUESTO	Código: GM-VPN
	Característica: GM1	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Dpto. de Información, entregar los requisitos, verificar que la documentación este completa y entregar el ticket.
- 5.2.- Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema y imprimir la matricula, sellar y entregar al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

**PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS PARA
GENERAR MATRÍCULA DE VEHÍCULOS NUEVOS.**

	PROPUESTO	Código: RVD-VN
	Característica: RVD1	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la matrícula de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del "DPTO. DE INFORMACIÓN CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-VN

Característica: RVD1

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.
- 5.6.- Entrega de tickets según el turno correspondiente.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario no continuara al departamento de digitación.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA Y ENTREGA DE PLACAS DE VEHÍCULOS NUEVOS.

	PROPUESTO	Código: DM-VPN
	Característica: DM1	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

- 1. Propósito:**
Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula de vehículos nuevos.
- 2. Alcance:**
Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”
- 3. Referencia:**
Usuarios Finales.
- 4. Herramientas; Materiales; Equipos:**
 - 4.1.- Herramientas:**
 - Bolígrafos
 - Engrapadora
 - Regla
 - 4.2.- Materiales:**
 - Grapas.
 - Hojas
 - Clips
 - Especies Valoradas
 - Tóner para la impresora
 - Especie valorada de matricula
 - 4.3.- Equipos:**
 - Computadora.
 - Impresora
- 5. Método:**
 - 5.1.- Recibir documentos del departamento de información.
 - 5.2.- Entrega de tickets correspondiente al turno.
 - 5.3.- Verificar nuevamente la documentación en el departamento de digitación.
 - 5.4.- Comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN Y ENTREGA DE PLACAS DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-VPN

Característica: DM1

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.5.- Constatar el comprobante de pago de la matricula actual.
- 5.6.- Comprobar que los números de chasis y motor tanto en improntas, como facturas o documentos de importación sean los correctos.
- 5.7.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.8.- Grabar en el sistema.
- 5.9.- Imprimir matricula e historial vehicular.
- 5.10.- Entregar al usuario sus respectivos documentos.
- 5.11.- Ingresar número de placa en el computador.
- 5.12.- Imprimir placa provisional.
- 5.13.- Firmar y sellar la placa provisional en el departamento de Información.
- 5.14.- Entregar la placa provisional al usuario en el departamento de Archivo.
- 5.15.- Indicar el retorno del usuario a este departamento para la entrega física.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente al departamento de información.

Si la especie valorada de la matricula no está firmada ni sellada regresa al dpto. de digitación para ser sellada.

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA



PROPUESTO.

Código: VM-VPN

Característica: VM1

Página: 1 de 1

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de la matrícula de vehículos nuevos.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas

5. Método:

5.1.- Recibir la matricula

5.2.- Verificar la matricula

5.3.- Firmar y sellar dentro del departamento de digitación.

NOTA: Si los datos la matricula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

RENOVACIÓN DE MATRICULA AL MISMO NOMBRE

SERVICIO PARTICULAR
SERVICIO PUBLICO (cada 5 años)
DEL ESTADO
CONSEJOS PROVINCIALES
MUNICIPALES
CONSEJOS PROVINCIALES



LEYENDA

GM: Generación de Matrícula

RM: Renovación de Matrícula

RVD: Revisión de Documentos

DM: Digitación de Matrícula

**PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN DE LA
MATRICULA AL MISMO NOMBRE**



PROPUESTO

Código: GM-RM

Característica: GM2

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la renovación de matrícula al mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora
- regla

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora

PROCESO PARA RENOVACIÓN DE MATRICULA AL MISMO NOMBRE

	PROPUESTO	Código: GM-RM
	Característica: GM2	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Dpto. de Información, entregar los requisitos, verificar que la documentación este completa y entregar el ticket.
- 5.2.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, imprimir la matricula, sellar y entregar al usuario

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-RM

Característica: RVD2

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la renovación de matrícula al mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE INFORMACION CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS

	PROPUESTO	Código: RVD-RM
	Característica: RVD2	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.4.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.5.- Entregar tickets correspondientes al turno.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-RM

Característica: DM2

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de renovación de matrícula al mismo nombre.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

5.1.- Comprobar tiquetes corresponda al turno.

5.2.- Recibir documentos.

5.3.- Verificar nuevamente la documentación.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-RM

Característica: DM2

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matricula actual.
- 5.5.- Comprobar que los datos del vehículos en la matrícula como números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matricula anterior sean los correctos.
- 5.6.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.7.- Grabar en el sistema.
- 5.8.- Imprimir matricula y colocar el sello del jefe de Agencia en el departamento de digitación.
- 5.9.- Entregar al usuario.

***NOTA:** Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos en el departamento de información.*

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

MATRICULA CON CAMBIO PROPIETARIO

SERVICIO PARTICULAR
SERVICIO PÚBLICO
DEL ESTADO
CONSEJOS PROVINCIALES
MUNICIPALES
CONSEJOS PROVINCIALES



LEYENDA

GM: Generación de Matricula

CP: Cambio de Propietario

IC: Inscripción de Contratos

RVD: revisión de Documentos

DM: Digitación de Documentos

VM: Validación de Matricula

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA CON CAMBIO DE PROPIETARIO

	PROPUESTO	Código: GM-CP
	Característica: GM3	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la matricula con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora
- regla

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA CON CAMBIO DE PROPIETARIO

	PROPUESTO	Código: GM-CP
	Característica: GM1	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Dpto. de Información, entregar los requisitos, verificar que la documentación este completa y entregar el ticket.
- 5.2.- Inscripción de los contratos de compraventa en la ventanilla de archivo.
- 5.3.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, cobrar de las especies valoradas, imprimir la matricula, sellar y entregar al usuario.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS



PROPUESTO

Código: IC-CP

Característica: IC1

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión la inscripción del los contratos para generar la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE ARCHIVO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras
- Sistema SITCOM

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS



PROPUESTA

Código: IC-CP

Característica: IC1

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos
- 5.3.- Verificar que los contratos de compraventa estén legalizados con las firmas de los compradores y vendedores al que igual que contengan los sellos de la notaria.
- 5.4.- Comprobar en el sistema de que el vehículo no tenga ningún gravamen y para que pueda ser inscrito.
- 5.5.- Inscribir el contrato de compraventa
- 5.6.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-CP

Característica: RVD3

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE INFORMACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-CP

Característica: RVD3

Página: 2 de 2

Fecha: 15/marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Comprobar tickets corresponda al turno.
- 5.2.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.3.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.4.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.5.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-CP

Característica: DM3

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula de vehículos con cambio de propietario.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla
- Sistema SITCOM

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

5.1.- Comprobar el tickets corresponda al turno.

5.2.- Verificar nuevamente la documentación.

5.3.- Comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-CP

Característica: DM3

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.4.- Constatar el comprobante de pago de la matricula actual y transferencia de dominio.
- 5.5.- Comprobar que los números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matrícula y el sistema sean los correctos.
- 5.6.- Llenar las especies de traspaso.
- 5.7.- Cobrar las especies de traspaso
- 5.8.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON
- 5.9.- Grabar en el sistema.
- 5.10.- Imprimir matricula e historial vehicular y colocar sello del jefe de agencia dentro del departamento de digitación.
- 5.11.- Entregar al usuario.

NOTA: Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

MATRICULAS DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE SERVICIO

PUBLICO A PARTICULAR
PARTICULAR A PUBLICO



LEYENDA

GM: Generar Matricula
CS: Cambio de Servicio
RVD: Revisión de documentos
DM: Digitación de Matricula
RM: Renovación de Matricula
VM: Validación de Matrícula

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE SERVICIO

	PROPUESTO	Código: GM-CS
	Característica: GM4	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la matrícula con cambio de servicio

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCON
- Engrapadoras
- Perforadora
- regla

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora

PROCESO PARA GENERAR LA MATRICULA DE VEHÍCULOS CON CAMBIO DE SERVICIO

	PROPUESTO	Código: GM-CS
	Característica: GM4	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz/ 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Dpto. de Información, entregar los requisitos, verificar que la documentación este completa y entregar el ticket.
- 5.2.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, cobrar de las especies valoradas, imprimir la matricula, sellar y entregar al usuario.
- 5.3.- Ventanilla de Archivo para entrega de Placas, generar la placa provisional y entregar al usuario.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-CS

Característica: RVD4

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la revisión de documentos para generar la renovación de matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE INFORMACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips

PROCESO PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: RVD-CS

Característica: RVD4

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Comprobar tickets corresponda al turno.
- 5.2.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.3.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.4.- Constatar la fecha de caducidad.
- 5.5.- Comprobar que el usuario tenga los comprobantes de pago.
- 5.6.- Colocar firmas y sellos por parte del receptor de documentos.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación el receptor de documentos le indicara la documentación faltante o en caso contrario se le enviara a la ventanilla de información.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-CS

Característica: DM4

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la digitación de la matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Especies Valoradas
- Tóner para la impresora
- Sistema SITCON

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora

5. Método:

5.1.- Comprobar tiquetes

5.2.- Recibir documentos del departamento de información.

5.3.- Verificar nuevamente la documentación

5.4.- comprobar que el usuario no adeude ningún valor por años no matriculados.

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE MATRICULA



PROPUESTO

Código: DM-RM

Característica: DM2

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

- 5.5.- Constatar el comprobante de pago de la matricula actual.
- 5.6.- Comprobar que los datos del vehículos en la matrícula como números de chasis y motor tanto en improntas, como en la matricula anterior sean los correctos.
- 5.7.- Ingresar los datos respectivos en el sistema SITCON.
- 5.8.- Grabar en el sistema.
- 5.9.- Imprimir matricula e historial vehicular.
- 5.10.- Sello de jefe de Agencia dentro del departamento de digitación entregar al usuario.

***NOTA:** Si el usuario no tiene la documentación correcta pasa nuevamente a revisión de documentos en el departamento de información.*

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA VALIDACIÓN DE LA MATRICULA



PROPUESTO

Código: VM-CS

Característica: VM4

Página: 1 de 1

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la validación de matrícula con cambio de servicio.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE JEFE DE AGENCIA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas

5. Método:

- 5.1.- Recibir la matricula
- 5.2.- Verificar la matricula.
- 5.3.- Firmar y sellar
- 5.4.- Enviar al usuario al departamento de Archivo para entrega de placas.

NOTA: Si los datos la matricula no son los correctos regresa al dpto. De digitación.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LICENCIAS



BREVETACIÓN (Primera vez).

Tipo A
Tipo B
Tipo C
Tipo G
Tipo F



LEYENDA

GL: Generar Licencias

ET: Exámen Teórico

EM: Exámen Medico

DL: Digitación de Licencias

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR LA BREVETACIÓN DE LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-01

Característica: GL1

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la licencia por primera vez.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA GENERAR LA BREVETACIÓN DE LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-01
	Característica: GL1	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Departamento de Información: Encargado de Verificar que el usuario complete la documentación y entregar el ticket.
- 5.2.- Generador de exámenes: Encargado de generar el examen, tomar el examen.
- 5.3.- Dpto. Medico: realiza el examen visual y psicomotriz de la persona que tramita su licencia.
- 5.4.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, cobrar la especie de la licencia.
- 5.5.- Fotografía, tomar la foto y entregar la licencia.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y REVISAR DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: GL-01

Característica: GL1

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la licencia por primera vez.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.2 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras

4.4 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora

4.5 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y REVISAR DOCUMENTOS



PROPUESTO

Código: GL-01

Característica: GL1

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Recibir al usuario de manera cordial.
- 5.2.- Consultar que tipo de trámite va realizar.
- 5.3.- Entregar los requisitos necesarios y verificar que la documentación este completa.
- 5.4.- Entregar el tiquete correspondiente.
- 5.5.- Enviar al usuario a la sala de espera hasta que llegue su turno.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

8. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES



PROPUESTO

Código: GL-ET

Característica: GL

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso de la generación y toma de exámenes teóricos para la obtención de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE GENERACIÓN DE EXÁMENES”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Hojas
- Tóner

4.3.- Equipos:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES



PROPUESTO

Código: GL-ET

Característica: GL

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.2.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.3.- Generar el examen teórico.
- 5.4.- Tomar el examen teórico.
- 5.5.- Calificar el examen teórico.
- 5.6.- Ingresar la nota del examen teórico en el examen.
- 5.7.- Encaminar al usuario al departamento médico

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen tiene que regresar otro día a rendir el otro examen.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LICENCIAS POR PRIMERA VEZ



PROPUESTO

Código: GL-EM

Característica: GL

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para revisión médica

2. Alcance:

Personal del “DPTO. MEDICO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora.
- Medidor Visual.

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LICENCIAS POR PRIMERA VEZ

	PROPUESTO	Código: GL-EM
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Revisión física del usuario que está tramitando su licencia.
- 5.2.- Examen visual.
- 5.3.- Emitir el certificado del exámen médico aprobado o reprobado.
- 5.4.- Encaminar al usuario a la ventanilla de digitación.

NOTA: Si el usuario no aprueba el exámen médico, tiene que regresar otro día para una nueva revisión.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-DL

Característica: GL

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE LA LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-DL

Característica: GL

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Recibir los documentos por el departamento de Información.
- 5.2.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.3.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.4.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.
- 5.5.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA FOTOGRAFÍA DE LA LICENCIA POR PRIMERA VEZ

	PROPUESTO	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Maquina cortadora
- Emplastadora

PROCESO PARA LA FOTOGRAFÍA DE LA LICENCIA POR PRIMERA VEZ

	PROPUESTO	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.
- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastificar la licencia
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

RENOVACIÓN:

Tipo A
Tipo B
Tipo G
Tipo F

ASENSOS:

Tipo D
Tipo E
Tipo E1



LEYENDA

GL: Generar Licencias

ET: Exámen Teórico

EM: Exámen Medico

DL: Digitación de licencias

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN Y ASCENSOS DE LICENCIAS

	PROPUESTO	Código: GL-02
	Característica: GL2	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la renovación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora

4.2 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA GENERAR LA RENOVACIÓN Y ASCENSOS DE LICENCIAS

	PROPUESTO	Código: GL-02
	Característica: GL2	Página: 2 de 2
		Fecha: 15/marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Departamento de Información: Encargado de Verificar que el usuario complete la documentación y entregar el ticket.
- 5.2.- Generador de exámenes: Encargado de generar el examen, tomar el examen.
- 5.3.- Dpto. Medico: realiza el examen visual y psicomotriz de la persona que tramita su licencia.
- 5.4.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, cobrar la especie de la licencia.
- 5.5.- Fotografía, tomar la foto y entregar la licencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y REVISAR DOCUMENTOS

	PROPUESTO	Código: GL-01
	Característica: GL1	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz/ 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar la licencia por primera vez.

2. Alcance:

Personal del "CPTTTSV"

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.3 Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras

4.6 Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora

4.7 Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfica

PROCESO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y REVISAR DOCUMENTOS

	PROPUESTO	Código: GL-01
	Característica: GL1	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

6. Método:

- 5.6.- Recibir al usuario de manera cordial.
- 5.7.- Consultar que tipo de trámite va realizar.
- 5.8.- Entregar los requisitos necesarios y verificar que la documentación este completa.
- 5.9.- Entregar el ticket correspondiente.
- 5.10.- Enviar al usuario a la sala de espera hasta que llegue su turno.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

9. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES PARA LA RENOVACIÓN DE LA LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-ET2
	Característica: GL2	Página: 1 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso de la generación y toma de exámenes teóricos para la obtención de la renovación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE GENERACIÓN DE EXÁMENES”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadoras

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Hojas
- Tóner

4.3.- Equipos:

- Computadora
- Impresora

**PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE EXÁMENES PARA LA
RENOVACIÓN DE LA LICENCIA**



PROPUESTO

Código: GL-ET

Característica: GL

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Comprobar tickets que corresponda al turno.
- 5.2.- Verificar que el usuario complete los requisitos.
- 5.3.- Comprobar la legalidad de los documentos.
- 5.4.- Generar el examen teórico.
- 5.5.- Tomar el examen teórico.
- 5.6.- Calificar el examen teórico.
- 5.7.- Ingresar la nota del examen teórico en el examen.
- 5.8.- Encaminar al usuario al departamento médico

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen tiene que regresar otro día a rendir el otro examen.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS

	PROPUESTO	Código: GL-EM2
	Característica: GL2	Página: 1 de 2
		Fecha: 15/ marz/ 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para revisión médica

2. Alcance:

Personal del “DPTO. MEDICO CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Engrapadora
- Regla

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Hojas
- Clips
- Tóner para la impresora

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora.
- Medidor Visual.

PROCESO PARA EL EXAMEN MEDICO DE LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS

	PROPUESTO	Código: GL-EM2
	Característica: GL2	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Revisión física del usuario que está tramitando su licencia.
- 5.2.- Examen visual.
Emitir el certificado del examen médico aprobado o reprobado.
- 5.3.- Encaminar al usuario a la ventanilla de digitación.

NOTA: Si el usuario no aprueba el examen médico, tiene que regresar otro día para una nueva revisión.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE RENOVACIÓN O ASCENSO DE LA LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-DL
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE DIGITACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

**PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE RENOVACIÓN O
ASCENSO DE LA LICENCIA**



PROPUESTO

Código: GL-DL

Característica: GL

Página: 2 de 2

Fecha: 15/marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Comprobar tickets corresponda al turno.
- 5.2.- Recibir y revisar los documentos.
- 5.3.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.4.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.5.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.
- 5.6.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA GENERAR LA FOTOGRAFÍA DE LA LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 1 de 1
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Maquina cortadora
- Emplasticadora

PROCESO PARA GENERAR LA FOTOGRAFÍA DE LA LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-FTG
	Característica: GL	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado
.....

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.
- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastificar la licencia
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

DUPLICADOS POR PÉRDIDA

Tipo A
Tipo B
Tipo C
Tipo D
Tipo E
Tipo E1
Tipo G
Tipo F



LEYENDAS

GL: Generar Licencias

DL: Duplicado de Licencias

FTG: Fotografía

PROCESO PARA GENERAR DUPLICADO DE LA LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-03

Característica: GL3

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para generar emitir un duplicado de licencia.

2. Alcance:

Personal del “CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Sistema SITCOM
- Engrapadoras
- Perforadora

4.2.- Materiales:

- Grapas.
- Tinta para sellos
- Clips
- Tóner para la impresora
- Hojas
- Especies valoradas
- Micas
- Tijera
- Fondo (telas de colores)
- Cortadora
- Memorias

4.3.- Equipos:

- Computadora.
- Impresora
- Cámara fotográfico

PROCESO PARA GENERAR DUPLICADO DE LA LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-02

Característica: GL2

Página: 2 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Departamento de Información: Encargado de Verificar que el usuario complete la documentación y entregar el ticket.
- 5.2.- Dpto. de Digitación, recibir los documentos, ingresar los datos en el sistema, cobrar la especie de la licencia.
- 5.3.- Fotografía, tomar la foto y entregar la licencia.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE DUPLICADO DE LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-DL3

Característica: GL3

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso la digitación de la licencia.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE INFORMACIÓN CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Reglas
- Tijera
- Sistema SITCON

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Especies Valoradas
- Tóner
-

4.3.- Materiales:

- Computadora
- Impresora

PROCESO PARA LA DIGITACIÓN DE DUPLICADO DE LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-DL3

Característica: GL3

Página: 1 de 2

Fecha: 15 /marz / 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Comprobar tickets corresponda al turno.
- 5.2.- Recibir y revisar los documentos.
- 5.3.- Ingresar los datos en el sistema
- 5.4.- Cobrar el valor de la especie de licencia.
- 5.5.- Grabar e imprimir la ficha de la licencia.
- 5.6.- Encaminar al usuario al departamento de fotografía.

NOTA: Si el usuario no completa la documentación regresa a información.

6.Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

PROCESO PARA FOTOGRAFÍA DE LICENCIA



PROPUESTO

Código: GL-FTG3

Característica: GL3

Página: 1 de 1

Fecha: 15 /marz/ 2011

Preparado

Revisado

Aprobado

1. Propósito:

Elaborar el proceso para la toma de la foto.

2. Alcance:

Personal del “DPTO. DE FOTOGRAFÍA CPTTTSV”

3. Referencia:

Usuarios Finales.

4. Herramientas; Materiales; Equipos:

4.1.- Herramientas:

- Bolígrafos
- Sellos de la institución
- Engrapadora
- Perforadora
- Fondo (telas)

4.2.- Materiales:

- Tinta para sellos
- Hojas
- Grapas
- Clips
- Especie valorada de licencia
- Micas
- Memoria

4.3.- Equipos:

- Cámara fotográfica
- Máquina cortadora
- Emplastadora

PROCESO PARA FOTOGRAFÍA DE LICENCIA

	PROPUESTO	Código: GL-FTG3
	Característica: GL3	Página: 2 de 2
		Fecha: 15 /marz / 2011
Preparado	Revisado	Aprobado

5. Método:

- 5.1.- Llevar las fichas de la licencia al dpto. de fotografía.
- 5.2.- Llamar a los usuarios para tomar la foto.
- 5.3.- Ingresar la ficha de la licencia en la cámara fotográfica
- 5.4.- Colocar el color del fondo de la licencia de acuerdo al tipo de licencia.
- 5.5.- Tomar la fotografía.
- 5.6.- Sacar de la cámara la ficha de la licencia.
- 5.7.- Cortar la licencia.
- 5.8.- Emplastificar la licencia
- 5.9.- Entregar la licencia al usuario.

NOTA: Si la especie de la licencia tiene algún error, se regresa al dpto. De digitación para su corrección.

6. Historia de las Revisiones

Revisión

Fecha

7. Razón de Cambio

3.7 DIAGRAMAS DE FLUJO PROPUESTOS.

ANEXOS 5

3.8 DIAGRAMAS DE HILO PROPUESTO.

ANEXOS 6

3.9 TOMA DE TIEMPOS PROPUESTO.

HOJAS DE TOMA DE TIEMPOS

CAPITULO IV



CPTTTSV

SIMULACIÓN DEL PROYECTO.

CAPITULO IV.

SIMULACIÓN DEL PROYECTO.

Para la PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN Y LICENCIAS VEHICULARES EN LA COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL CUENCA (CPTTTSV), se dará a conocer en forma física (maqueta) la distribución en planta actual vs propuesta así como la secuencia que el usuario sigue en el trayecto para obtener el producto final.

También se indicará cada uno de los departamentos, áreas y puestos de trabajo (distintas plantas), además el proceso en cada uno de los servicios que brinda la COMISIÓN PROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL CUENCA, así como el tiempo que se toma el trámite para obtener una unidad de cada servicio (licencias y matrículas).

4.1 PLAN PILOTO.

Es un plan que se realiza con carácter de experimental, con el fin de obtener resultados óptimos y saber si el proyecto propuesto es factible o no dentro de la institución y así el proyecto pueda ser aplicado y ejecutado con las experiencias experimentales recogidas .

Un plan piloto es una forma de saber y comprender como un proyecto se puede poner en marcha con el fin de que sus procesos sean mejores dentro de una planta y así entender y conocer los puntos específicos donde existen mal funcionamiento o como bien llamamos cuello de botella dentro de la industria.

Para nuestro caso se ha visto conveniente la presentación de maquetas de la planta actual y propuesta de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial Cuenca.

En estas maquetas se presentara la distribución actual de la institución gracias a ello se determinaron las formas correctas y apropiadas para ejecutar los cambios respectivos con la única finalidad de reducir los tiempos de tramitación de matrículas y licencias con el objeto de brindar un mejor servicio y comodidad a los usuarios, esto; se podrá observar en la maqueta propuesta que se ha construido.

OBJETIVOS

- Analizar la Distribución Física de la planta Actual para detectar las falencias existentes.
- Distribución física de la planta propuesta con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y reducir los tiempos de Tramitación.

4.2 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.

Antes de describir al simulador podemos decir que este es un sistema adecuado y sobre todo apropiado, en donde podemos analizar cómo pueden funcionar los procesos antes de ser aplicados en una institución.

Del mismo modo podemos indicar que el simulador es una técnica en la que se imitó una operación para poder analizar se puede ser ejecutado o no dentro del proceso de la institución.

4.2.1 Simulador.



Promodel, es un software de simulación de gran flexibilidad, especializado en evaluar procesos de producción y servicios. Permite modelar cualquier tipo de proceso. Ofrece las facilidades necesarias para que las empresas modernicen y agilice sus procesos de evaluación o planes pilotos.

Su amigable ambiente gráfico permite a un usuario construir modelos y escenarios fáciles de realizar y sobre todo fácil de comprender.

Promodel es una herramienta software basado en simulación para evaluación, planeación y/o rediseño de Sistemas de Producción, Logísticos y de Servicios. La herramienta permite a los usuarios construir una representación, en computadora, de sus sistemas y evaluarlos en una variedad de escenarios.

La Animación y Reporte Gráfico de Salidas, con información estadística, muestra la conducta de un sistema bajo cualquier conjunto de parámetros operacionales.

ProModel es una herramienta de simulación utilizada en el ambiente Windows, para simular y analizar sistemas de producción o servicios. Es fácil de usar, teniendo una gran flexibilidad para modelar cualquier situación; con una capacidad de animación realista, que permite observar el sistema que se está simulando de una manera bastante real. Proporciona al operador la oportunidad de generar las suficientes ideas para el diseño o mejora de sistemas, antes de comprometer los recursos a su disposición y el tiempo, siendo estas características de gran vitalidad en un sistema.

OBJETIVOS

- Reducir el tiempo de atención en ventanilla.
- Disminuir el tiempo de espera de las personas.

4.3 COSTO DEL PROYECTO.

ESTADO DE



PÉRDIDAS Y GANANCIAS



INGRESOS

4.3.1 INGRESOS

INGRESOS POR MATRICULAS			
	VALOR	CANTIDAD AL AÑO	TOTAL RECAUDADO AL AÑO
NUEVOS PARTICULARES	\$ 57,50	7776	\$ 447.120
NUEVOS PÚBLICOS	\$ 228,50	312	\$ 71.292
MOTOS NUEVAS	\$ 47,50	1956	\$ 92.910
RENOVACIÓN DE MATRICULA DE MOTOS	\$ 46,50	792	\$ 36.828
RENOVACIÓN DE MATRICULA DE VEHÍCULOS PARTICULARES	\$ 36,00	42408	\$ 1.526.688
RENOVACIÓN DE MATRICULA DE VEHÍCULOS PÚBLICOS	\$ 205,00	4044	\$ 829.020
CAMBIO DE SERVICIO DE PUBLICO A PARTICULAR	\$ 57,50	1164	\$ 66.930
CAMBIO DE SERVICIO DE PARTICULAR A PUBLICO	\$ 228,50	612	\$ 139.842
TOTAL DE INGRESOS POR MATRICULAS		59064	\$ 3.210.630

Tabla 4.1.- -Ingresos por matriculas.

INGRESOS POR LICENCIAS

	VALOR	CANTIDAD AL AÑO	TOTAL RECAUDADO AL AÑO
PRIMERA VEZ TIPO A	\$ 37,00	1152	\$ 42.624
PRIMERA VEZ TIPO B	\$ 40,00	11520	\$ 460.800
PRIMERA VEZ TIPO C	\$ 50,00	2304	\$ 115.200
PRIMERA VEZ TIPO F	\$ 37,00	576	\$ 21.312
PRIMERA VEZ TIPO G	\$ 50,00	576	\$ 28.800
RENOVACIÓN TIPO A	\$ 35,00	1152	\$ 40.320
RENOVACIÓN TIPO B	\$ 38,00	14976	\$ 569.088
RENOVACIÓN TIPO C	\$ 50,00	4608	\$ 230.400
RENOVACIÓN TIPO D	\$ 50,00	4032	\$ 201.600
RENOVACIÓN TIPO E	\$ 50,00	6912	\$ 345.600
DUPLICADOS	\$ 38,00	2880	\$ 109.440
TOTAL DE INGRESOS POR LICENCIAS		50688	\$ 2.165.184

Tabla 4.2.- -Ingresos por licencias.

INGRESOS POR ESPECIES VALORADAS			
	VALOR	CANTIDAD AL AÑO	CANTIDAD AL AÑO
TRASPASO	\$ 6,50	20400	\$ 132.600
HISTORIAL VEHICULAR	\$ 6,50	16500	\$ 107.250
DUPLICADO DE PLACAS	\$ 17,00	1800	\$ 30.600
CERTIFICACIONES	\$ 6,50	7200	\$ 46.800
DUPLICADOS DE MATRICULAS DE VEHÍCULOS	\$ 27,00	480	\$ 12.960
PERMISO PARA CONDUCIR MOTO	\$ 12,00	4800	\$ 57.600
DUPLICADOS DE MATRICULAS DE MOTO	\$ 22,00	420	\$ 9.240
TOTAL DE INGRESOS POR ESPECIES VALORADAS			\$ 397.050

Tabla 4.3.- -Ingresos por especies valoradas.

INGRESO POR MULTAS O INFRACCIONES A LA LEY DE TRANSITO			
TOTAL RECAUDADO			
INGRESOS POR INFRACCIONES DE TRANSITO EN LICENCIAS		\$ 3.664,00	

INGRESOS POR INFRACCIONES DE TRANSITO EN MATRICULAS	\$ 3.620,00
TOTAL RECAUDADO POR INFRACCIONES DE TRANSITO	\$ 7.284,00

Tabla 4.4.- -Ingresos por infracciones de transito

FUENTE CPTTTSV



EGRESOS

4.3.2 EGRESOS

EGRESOS			
GRAPAS			\$ 774
TÓNER			\$ 1.920
TINTA PARA SELLOS			\$ 155
CLIPS			\$ 93
ESFEROS			\$ 155
HOJAS DE PAPEL BOND			\$ 7.680
MARCADORES			\$ 144
CINTA DE EMBALAJE			\$ 288
CINTA PARA SACAR IMPRONTAS			\$ 1.200
LÁPICES			\$ 216
MICAS PARA LICENCIAS			\$ 11.520
TOTAL SUMINISTROS DE OFICINA			\$ 24.144
ESPECIES VALORADAS			
	C. ESPECIES	CANTIDAD AL MES	CANTIDAD AL AÑO
LICENCIAS			\$ 172.800
MATRICULAS			\$ 179.712
TOTAL ESPECIES VALORADAS			\$ 352.512

Tabla 4.5.- -Egresos

GASTOS OPERATIVOS			
SALARIOS			
CARGOS	SUELDO	N° DE EMPLEADOS	
DIRECTOR PROVINCIAL	\$ 2.400,00	1	\$ 28.800
JEFE DE TÍTULOS HABILITANTES	\$ 1.245,80	1	\$ 14.950
RECAUDADOR	\$ 775,00	2	\$ 18.600
JEFE DE ARCHIVO	\$ 752,89	1	\$ 9.035
MEDICO	\$ 1.115,80	2	\$ 26.779
TÉCNICO INFORMÁTICO	\$ 775,00	2	\$ 18.600
ASESOR JURÍDICO	\$ 1.115,80	1	\$ 13.390
RECEPCIONISTA	\$ 695,00	1	\$ 8.340
REVISOR DE DOCUMENTOS	\$ 695,00	4	\$ 33.360
RECAUDADOR 1	\$ 752,89	10	\$ 90.347
ENCARGADO DE PLACAS	\$ 695,00	1	\$ 8.340
GENERADOR DE EXÁMENES	\$ 695,00	1	\$ 8.340
REVISOR VEHICULAR	\$ 695,00	3	\$ 25.020
FOTÓGRAFO	\$ 695,00	1	\$ 8.340
LIMPIEZA	\$ 272,00	1	\$ 3.264
TOTAL DE SUELDOS			\$ 315.504
SERVICIOS BÁSICOS			
AGUA			\$ 360
LUZ			\$ 540
TELÉFONO			\$ 480
INTERNET			\$ 480
TOTAL SERVICIOS BÁSICOS			\$ 1.860

Tabla 4.6.- -Gastos operativos.

FUENTE CPTTTSV

4.3.3 BALANCE

4.3.3.1 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DEL AÑO 2010

Del primero de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010

INGRESOS	
Matrículas de vehículos nuevos particulares	\$ 447.120
Matrículas de vehículos nuevos públicos	\$ 71.292
Matrículas de motos nuevos particulares	\$ 92.910
Renovación de matrículas de motos	\$ 36.828
Renovación de matrículas de vehículos particulares	\$ 1.526.688
Renovación de matrículas de vehículos públicos	\$ 829.020
Cambio de servicio de público a particular	\$ 66.930
Cambio de servicio de particular a público	\$ 139.842
Licencia por primera vez tipo A	\$ 42.624
Licencia por primera vez tipo B	\$ 460.800
Licencia por primera vez tipo C	\$ 115.200
Licencia por primera vez tipo F	\$ 21.312
Licencia por primera vez tipo G	\$ 28.800
Renovación de licencia tipo A	\$ 40.320
Renovación de licencia tipo B	\$ 569.088
Renovación de licencia tipo C	\$ 230.400
Renovación de licencia tipo D	\$ 201.600
Renovación de licencia tipo E	\$ 345.600
Duplicados	\$ 109.440
Especies de traspaso	\$ 132.600
Historial Vehicular	\$ 107.250
Duplicados	\$ 30.600
Certificaciones	\$ 46.800
Duplicados de matrículas de vehículos	\$ 12.960
Permisos para conducir moto	\$ 57.600
Duplicados de matrícula de moto	\$ 9.240
Ingresos por infracciones de tránsito en licencias	\$ 3.664,00
Ingreso por infracciones de tránsito en matrículas	\$ 3.620,00
	<hr/>
TOTAL DE INGRESOS	\$ 5.780.148
EGRESOS	
Grapas	\$ 774
Tóner	\$ 1.920
Tintas para sellos	\$ 155
Clips	\$ 93
Esferos	\$ 155
Hojas de papel bond	\$ 7.680

Marcadores	\$ 144	
Cinta de embalaje	\$ 288	
Cintas para sacar improntas	\$ 1.200	
Lápices	\$ 216	
Micas para licencias	\$ 11.520	
Licencias	\$ 572.800	
Matrículas	\$ 879.712	
		\$ 1.476.657
	TOTAL DE EGRESOS	
	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 4.303.491
	GASTOS OPERATIVOS	
Salarios	\$ 315.504	
Servicios Básicos	\$ 1.860	
	TOTAL GASTOS OPERATIVOS	\$ 317.364
	OTROS GASTOS	\$10750
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 3.975.377
Impuestos		
	UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	
Depreciación		\$ 38.150
	UTILIDAD	\$ 3.937.227

Tabla 4.7.- -Estado de Pérdidas y Ganancias
Fuente: Los Autores.

Para la proyección del estado de pérdidas y ganancias de los años 2011 al 2015 se tomó como referencia al año 2010 con un aumento del 11% durante los dos primeros años y una aumento del 15% a partir del tercer año de acuerdo al incremento del parque automotor de la ciudad de Cuenca. Es así que se decidió a realizar el análisis para ver en qué tiempo se podrá recuperar el dinero del costo del proyecto, así mismo el retorno sobre la inversión (TIR).

Como se puede observar en los años 2010 al 2014 para poder analizar el VAN y el TIR que en este caso la inversión a realizarse en la compra de nuevo edificio para la agencia, nuevo amueblamiento, nuevos equipos de computación son gastos de la Agencia muy fácil de recuperar la inserción que se hace es fácil de recuperar en un lapso de tiempo muy corto como se puede ver en la tabla los ingresos de la Comisión son ingresos que sobrepasan los gastos de operación por lo tanto cualquier gasto para una modificación es rentable por su fácil recuperación.

4.3.3.2 PROYECCIÓN DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

GASTOS DE AMUEBLAMIENTO			
TIPO DE MUEBLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio en L	12	c/u 300	3.600
Escritorio Simple	10	c/u 250	2.500
Sillas de Oficina	22	c/u 150	3.300
Sillas Simples	29	c/u 50	1.450
Sillas de espera de 4 personas	32	c/u 200	6.400
Archivadores	12	c/u 200	2.400
Paneles	150 m ²	m ² \$ 85 por	12.750
Computadoras	22	c/u 650	14.300
Instalación de redes, Eléctricas, Telefónicas			5.500
TOTAL DE GASTOS DE MUEBLES			52.200
COSTO DEL EDIFICIO			350.000
TOTAL			402.200

PROYECCIONES DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Total de Costos del Proyecto	0	2011	2012	2013	2014	2015
Inversión Inicial	402.200					
Ingresos		5.780.148	6.415.964	7.121.720	8.189.978	9.418.475
Egresos		1.476.657	1.639.089	1.819.389	2.092.297	2.406.142
UTILIDAD BRUTA		4.303.491,00	4.776.875,01	5.302.331,26	6.097.680,95	7.012.333,09
Gastos Operativos		\$ 317.364	\$ 352.274	\$ 391.024	\$ 449.678	\$ 517.129
Depreciación		\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150
Otros Gastos		\$ 10.750	\$ 11.933	\$ 13.245	\$ 15.232	\$ 17.517
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 3.937.227	\$ 4.374.518	\$ 4.859.912	\$ 5.594.621	\$ 6.439.537
Impuestos		0	0	0	0	0
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS		\$ 3.937.227	\$ 4.374.518	\$ 4.859.912	\$ 5.594.621	\$ 6.439.537
Depreciación		\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150	\$ 38.150
UTILIDAD	-402200	\$ 3.975.377	\$ 4.412.668	\$ 4.898.062	\$ 5.632.771	\$ 6.477.687

VAN	\$ 17.808.881,38
TIR	999%

CONCLUSIONES:

Al culminar el presente proyecto se puede concluir que se ha logrado conocer e identificar con mayor profundidad que se dan dentro del área administrativa, acciones de seguridad, y por supuesto los diferentes procesos que realiza la Comisión al momento de matriculación y licencias, alcanzando así, una evaluación y diagnóstico de la situación actual de la Institución.

Luego de haber realizado un análisis de la Administración, logramos determinar la desubicación de las máquinas (computadoras, impresoras, amueblamiento y otros) y de las diferentes áreas de administrativas, debido a que la Institución no cuenta con una distribución acorde a las necesidades del operador y sobre todo del usuario en vista de que no tienen un concepto claro para poder ser aplicado presentando un inconveniente en el departamento administrativo.

Se presentó un plano actual, para visualizar de mejor manera la ubicación de las áreas o secciones de trabajo, además se realizó un plano propuesto para la mejora en la distribución en las diferentes áreas de trabajo.

Mediante la evaluación económica-financiera, se ha logrado determinar el costo que provoca un cambio necesario y sobre todo idóneo para un buen funcionamiento dentro de la Institución con el fin de tener a los usuarios satisfechos y la única manera de conseguirla es por medio de una agilización rápida dentro de todos los procesos que se tiene que realizar al momento de los papeleos.

Se ha notado el valor que llega a tener el ejecutar e involucrarse en proyectos de investigación dentro de la Institución, debido a que son de tipo real y se puede incursionar en diferentes campos dentro de la ingeniería, aplicando ideas, corroborando y aplicando conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, como lo

fueron las más relevantes: producción, proyectos, procesos estocásticos, administración de proyectos, finanzas a corto y largo plazo.

Mediante el desarrollo del proyecto de implementación, se conoció la importancia que tiene el trabajo en equipo; al momento de relacionarse con las personas, compartir experiencias entre el personal, conocer inquietudes y necesidades de los operarios, proponer soluciones y sobre todo conocer las necesidades que el usuario tiene en el momento de su tramitación.

La investigación y el uso de metodologías toman valor en el desarrollo de cualquier proyecto, ya que, pudimos notar que todos los conceptos aprendidos no son los únicos que fueron utilizados si no que aprendimos cosas nuevas que fueron utilizadas.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que se proceda a una evaluación financiera, administrativa y humana dentro del proyecto, luego de su implementación, el mismo servirá para establecer los resultados, para que de esta manera se proceda a los ajustes necesarios en la implementación.

- Se debe incluir una capacitación dentro del personal de las distintas aéreas ya explicadas, pues las mismas servirán de ayuda para que el personal este entrenado de cómo atender al usuario y sobre todo a dar u mejor rendimiento dentro de los procesos de matriculación y licencias.

BIBLIOGRAFÍA:

MONTGOMERY DOUGLAS C. *Probabilidad y Estadística aplicada a la Ingeniería* Tercera edición México, 1994.

WALPOLE, *Probabilidad y estadística para Ingenieros* Sexta edición México 1999

HODSON, William. Maynard. *Manual del Ingeniero Industrial*. T,IV. Cuarta edición McGraw – Hill. México, 1992.

MUTHER, Richard. *Distribución en Planta*. Cuarta edición. Editorial. Hispano Europea. Barcelona. 1981.

BACA U, Gabriel. *Introducción a la Ingeniería Industrial*. Primera edición Grupo Editorial Patria. México, 2007.

BAUMEISTER, Theodore y AVALLONE, Eugene A. Marks, *Manual del Ingeniero Mecánico*, Segunda edición, McGraw Hill. México, 1984

HODSON, William K., ED. Maynard. *Manual del Ingeniero Industrial*, Cuarta. Edición, McGraw Hill. México, 1992

MAYNARD, H. B. *Manual de la Ingeniería de la Producción Industrial*. Editorial Reverté. Barcelona - España 1960.

NIEBEL, Benjamín. *Ingeniería Industrial, Estudio de Tiempos*. Segunda Edición. Representaciones y Servicios de Ingeniería S.A. México, 1980.

MEYERS Fred. *Estudio de Métodos y Movimientos para la Manufactura Ágil* Segunda Edición. Pearson Educación. México. 2000.

Dirección de Operaciones. *ASPECTOS ESTRATÉGICOS EN LA PRODUCCIÓN Y SERVICIOS*. JOSE ANTONIO DOMÍNGUEZ MACHUCA. VIVANCO, Luis, *Gestión Integral de Mantenimiento*, Editorial Limusa, México 2002.

ALFORD – BANG. *Manual de la Producción*. Segunda Edición. Editorial Limusa S.A., México 1990.

DEL RIO. González. Jose *Costo para Administradores y Dirigentes*. Editorial ECASA México, 1985.

DURAN. José Antonio. *El Financiero*. Editorial Arroyo. Segunda edición .México. 2009.

TRACY. John. *Fundamentos de la Contabilidad Financiera*. Editorial Limusa. Primera edición. México, 1979

CEDEÑA. Alfredo. *La Contabilidad y los Nuevos Métodos de Costeo*. Editorial Limusa. México 1993.

WEBSITES:

www.monografias.com/trabajo14/control-producción/control-producción.shtml.

www.monografias.com/trabajo16/planificación-producción/planificación-producción.shtml.

www.monografias.com/trabajo17/estrategia - producción/estrategia-producción.shtml.

www.monografias.com/trabajos11/programación-producción/programación-producción.shtml.

www.monografias.com/trabajo6/contabilidad-finanzas/contabilidad-finanzas.shtml.

ANEXOS:

