



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencia y Tecnología

Escuela de Ingeniería en Mecánica Automotriz

**PROCESO A SEGUIR PARA LA MATRICULACIÓN
OBLIGATORIA DE VEHÍCULOS PARTICULARES EN EL
CANTÓN CUENCA**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Mecánica Automotriz

Autor

Franklin Andrés Machuca Segovia

Director

Edgar Mauricio Barros Barzallo

Cuenca-Ecuador

2013

DEDICATORIA

A Dios, y a mi familia que con su amor y cariño han sido la pieza fundamental para el desarrollo de este trabajo y la culminación de mi carrera.

Franklin Andrés.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y la fortaleza para salir adelante y lograr una de las metas que me he propuesto.

A mi familia por ser los pilares fundamentales que con su comprensión y cariño han fomentado la responsabilidad y dedicación durante toda mi vida.

Quiero agradecer además a todas las personas que han colaborado en la formación académica en especial al Mgst. Mauricio Barros B. por la dedicación y colaboración al momento de revisar el trabajo realizado.

Franklin Andrés.

Handwritten signature and date: 180313

RESUMEN

PROCESO A SEGUIR PARA LA MATRICULACIÓN OBLIGATORIA DE VEHÍCULOS PARTICULARES EN EL CANTÓN CUENCA

El presente trabajo de grado estableció los nudos críticos existentes en el proceso de matriculación vehicular obligatoria en el cantón Cuenca. Inicialmente se analizó cuáles eran y en qué consistían los tramites más frecuentes que son necesarios gestionar para la matriculación de automotores en la Agencia Provincial de la Comisión de Tránsito. Se determinó los aspectos favorables en cuanto a la atención y gestión de la documentación en cada una de las ventanillas, así como también se identificaron los problemas y dificultades de tipo técnico, operativo, humano y físico, información con la que se pudo establecer los nudos críticos en el proceso y en base a ellos se planteó recomendaciones para el mejoramiento del servicio, analizadas desde el punto de vista técnico y de factibilidad, que permitirá optimizar la atención ágil, eficaz y eficiente a la ciudadanía.

Palabras claves: matriculación vehicular, nudos críticos, automotores, documentación, factibilidad, trámites.



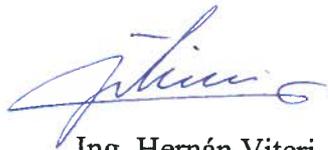
Andrés Machuca S.

Autor



Ing. Mauricio Barros B.

Director



Ing. Hernán Viteri

Junta Académica

ABSTRACT

STEPS TO FOLLOW FOR THE MANDATORY VEHICLE REGISTRATION IN THE PRIVATE SECTOR IN THE CANTON OF CUENCA

The present graduation project established the critical points during the process for the mandatory vehicle registration in the private sector in the canton of Cuenca. Initially we analyzed the most frequent procedures in order to register an automobile in the Provincial Agency of the Transit Commission. We determined the positive aspects regarding care services and document management in each counter. We also identified problems and the technical, operative, human, and physical difficulties. This information allowed us to establish the critical points during the process. Based on this we presented recommendations for the improvement of the service. The recommendations were analyzed from a technical and feasible point of view, which will allow optimizing the service in order to provide agile, efficient, and effective attention.

Key words: vehicle registration, critical points, automobiles, documentation, feasibility, document processing.



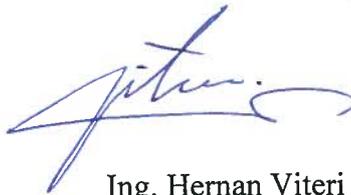
Andrés Machuca S.

Author



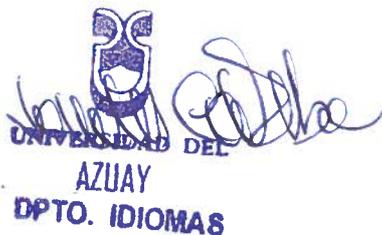
Ing. Mauricio Barros B.

Director

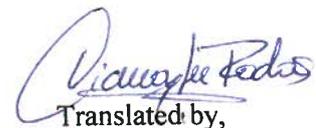


Ing. Hernan Viteri

Academic Board



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS



Translated by,

Diana Lee Rodas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR

1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Marco legal.....	4
1.2.1 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	4
1.3 Agencia Nacional de Tránsito.....	7
1.3.1 Objetivos de la Institución.....	7
1.3.2 Objetivo General.....	8
1.3.3 Objetivos Específicos.....	8
1.3.4 Organigrama.....	9
1.3.4.1 Organigrama Estructural.....	10
1.4 Agencia Provincial de Tránsito.....	12
1.4.1 Objetivos Generales.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12

1.5.	Matriculación Vehicular.....	17
1.5.1.	Pago del Valor de la Matrícula.	20
1.5.2.	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.....	26
1.5.3.	Revisión Técnica Vehicular.....	27
1.5.3.1.	Proceso de la Revisión Técnica Vehicular.	28
1.5.4.	Tasa solidaria.	30
1.5.5.	Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano.....	32
1.6.	Conclusiones.	32

CAPÍTULO II: NUDOS CRÍTICOS EN EL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR

2.1.	Antecedentes.	33
2.2.	Definición de nudos crítico.	33
2.3.	Matriculación vehicular.	33
2.3.1.	Matriculación de vehículos nuevos:	36
2.3.2.	Renovación de matrícula.	39
2.3.3.	Matriculación de vehículos con traspaso.	42
2.4.	Muestreo.....	44
2.5.	Tabulación de datos.....	46
2.6.	Detección de Nudos Críticos.....	57
2.7.	Conclusiones.	59

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE SOLUCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR EN LA CIUDAD DE CUENCA

3.1. Antecedentes.....	60
3.2. Mejoramiento del proceso de matriculación.....	60
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Organización estructural de la Agencia Nacional de Tránsito	11
Tabla 1.2 Casos generales de la matriculación vehicular	17
Tabla 1.3 Matriculación vehicular por calendarización.....	20
Tabla 1.4. Datos del vehículo.....	21
Tabla 1.5. Valor de la matrícula	21
Tabla 1.6. Rubros de matriculación vehicular	22
Tabla 1.7. Cálculo del impuesto ambiental a la contaminación vehicular.....	23
Tabla 1.8. Base imponible para el cálculo del impuesto a la propiedad del vehículo	24
Tabla 1.9. Base imponible para el cálculo del impuesto al rodaje.....	26
Tabla 1.10. Base imponible para el cálculo de la Tasa Solidaria.....	31
Tabla 2.1. Organigrama funcional de la Agencia provincial	34
Tabla 2.2. Resultados pregunta 1	46
Tabla 2.3. Resultados pregunta 2	47
Tabla 2.4. Resultados pregunta 3	49
Tabla 2.5. Resultados pregunta 4	50
Tabla 2.6. Resultados pregunta 5	51
Tabla 2.7. Resultados pregunta 6	53
Tabla 2.8. Resultados pregunta 7	54
Tabla 2.9. Resultados pregunta 8	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Agencia Nacional de Tránsito	8
Figura 1.2. Agencia Nacional de Tránsito Azuay	12
Figura 1.3. Centro de revisión técnica vehicular. “Capulispamba y Mayancela”	28
Figura 2.1. Distribución de espacios físicos A.N.T. Azuay	35
Figura 2.2. Porcentajes pregunta 1	46
Figura 2.3. Porcentajes pregunta 2	47
Figura 2.4. Porcentajes pregunta 3	59
Figura 2.5. Porcentajes pregunta 4	51
Figura 2.6. Porcentajes pregunta 5	52
Figura 2.7. Porcentajes pregunta 6	53
Figura 2.8. Porcentajes pregunta 7	54
Figura 2.9. Porcentajes pregunta 8	56
Figura 3.1. Punto de toma de impronta	62
Figura 3.2. Ventanillas de matriculación vehicular en C.R.T.V.	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Tabla para el cálculo del SOAT	68
Anexo 2 Hoja de control revisión técnica vehicular	69
Anexo 3 Encuesta	70
Anexo 4 Mapa ciudad de Cuenca.....	70

Machuca Segovia Franklin Andrés

Trabajo de graduación

Mgst. Edgar Mauricio Barros B.

Febrero 2013

PROCESO A SEGUIR PARA LA MATRICULACIÓN OBLIGATORIA DE VEHÍCULOS PARTICULARES EN EL CANTÓN CUENCA

INTRODUCCION

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece que todo propietario de un vehículo deberá obtener la matrícula de su automotor en las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre.

En la ciudad de Cuenca existen aproximadamente noventa mil vehículos, un número considerable tomando en cuenta el número de habitantes y la extensión territorial, lo que origina un congestionamiento vehicular severo por vías de la urbe. Uno de los problemas que se presenta para los propietarios de esos vehículos es la matriculación vehicular obligatoria requisito que se debe obtener para poder circular en la ciudad.

Los propietarios de vehículos deben cancelar los rubros de la matrícula, el SOAT, el impuesto al Rodaje que dependerá del avalúo de su vehículo, el impuesto verde que dependerá del año de fabricación y cilindraje de su vehículo, a más de los rubros mencionados anteriormente, se debe cancelar la Tasa Solidaria impuesta por la Prefectura del Azuay, cancelar la revisión técnica vehicular de acuerdo al tipo de vehículo que posea, cancelar las multas del servicio de estacionamiento rotativo tarifado y obtener el certificado de no adeudar a la Empresa de Movilidad (EMOV).

El presente trabajo tiene la finalidad de detallar los pasos que se deben seguir para obtener la matrícula del vehículo ya sea nuevo, renovación del documento o traspaso del mismo, así como detectar los nudos críticos que presenta el proceso de matriculación y finalmente plantear soluciones para solventar los problemas existentes .

CAPÍTULO I

PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR

1.1 Antecedentes

En el Ecuador el robo de vehículos es un problema de índole social que ha alcanzado un nivel alarmante. Debido principalmente al excesivo crecimiento del parque automotor, así como el elevado costo de los accesorios y autopartes de los vehículos que son fácilmente comercializados en mercados ilícitos.

Para contrarrestar este grave problema la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece que todo propietario de un vehículo deberá poseer la matrícula de su automotor y obtenerla en las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre. Ningún vehículo podrá circular por el territorio ecuatoriano sin poseer la matrícula vigente y el adhesivo de revisión correspondiente. Fuera de los plazos estipulados para el efecto, los agentes de tránsito procederán a la aprehensión del automotor hasta que su propietario cumpla con el proceso de revisión y matriculación del mismo.

El vehículo es un bien fácilmente identificable a través de sus placas de matrícula ya que éstas son una combinación de caracteres alfabéticos y numéricos que identifican e individualizan el vehículo con respecto a los demás. Otra de las formas de identificación que tiene un vehículo es su número NIV abreviatura en español “*numeración de identificación vehicular*”, que justamente es una combinación estructural de caracteres asignada a un vehículo por el fabricante para propósitos de identificación, esta numeración está regida bajo la norma NTE INEN 3779:2000.

Dentro de las características generales y universales de un vehículo para su identificación podemos mencionar las siguientes:

- ✓ **Clase:** Sirven para diferenciarse dentro del parque automotor, de acuerdo con las leyes y reglamentos de cada país.
- ✓ **Marca:** Es el nombre que el fabricante le designa a su producto.
- ✓ **Modelo:** Es un diseño que, por su estilo, representa a la marca. Asimismo, sirve para diferenciarse dentro de su grupo. El modelo es comercial y técnico.
- ✓ **Tipo:** Se refiere exclusivamente a la carrocería del vehículo.
- ✓ **Color:** Representa la capa final de pintura que se impregna en el vehículo.
- ✓ **Año:** Viene codificadamente dentro del número de identificación vehicular NIV.

Para que un vehículo pueda circular en el territorio ecuatoriano debe ser sometido a un proceso de revisión tanto en la parte técnica como física, con la finalidad de establecer si la procedencia del vehículo es legítima o no, entre estas tenemos:

- ✓ Análisis de la documentación original.
- ✓ Verificación de las características generales o universales.
- ✓ Reconocimiento de las características físicas de los NIV.

La numeración de identificación de los vehículos es una parte fundamental que debe ser revisada con minuciosidad, ya que si se aplican adecuadamente los métodos y procedimientos se podrían lograr la recuperación de vehículos robados, clonados o irregulares.

En nuestro país, la atención que brinda el Estado a través de sus Instituciones, es muchas veces cuestionada por los usuarios, lo cual genera una impresión negativa de la capacidad que tiene el Estado para brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

El desconocimiento de las personas propietarias de vehículos sobre la documentación necesaria que deben poseer previo a la matriculación vehicular, es uno de los problemas que debe ser solventado ya que las personas ocupan demasiado tiempo en obtener todos los requisitos solicitados, así como la cancelación de los diferentes rubros de conformidad con la ley.

Por ello, considerando que el transporte terrestre es un sector estratégico en el desarrollo sostenido del país, y que la matriculación vehicular es el proceso regulador en esta importante división, se ha creído oportuno realizar el estudio del proceso de matriculación, así como la detección de sus nudos críticos, los mismos que nos ayudarán a la búsqueda de oportunidades de mejora que coadyuven a restablecer la confianza en los servicios que presta esta Institución, y a realizar sus actividades con mayor efectividad.

1.2. Marco legal

En el marco legal haremos mención a las diferentes Leyes, Normas y Reglamentos que rigen al transporte terrestre en general, que garantizan el óptimo funcionamiento, las condiciones mínimas de seguridad y el derecho a la circulación de vehículos particulares en el territorio ecuatoriano.

1.2.1. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Título I

**DE LOS ORGANISMOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL**

Capítulo III

**DEL CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL.**

Sección II

*DE LAS UNIDADES DEL CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS
DESCENTRALIZADOS*

Art. 30.2.- El control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos.

Las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales, estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado y formado por la Agencia de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 30.3.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

Capítulo IV

DE LAS COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS REGIONALES, MUNICIPALES Y METROPOLITANOS (Denominación sustituida por el Art. 19 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011)

Art. 30.4.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

Título II

DEL CONTROL

Capítulo II

DE LOS VEHÍCULOS

Sección I

DE LOS DOCUMENTOS HABILITANTES DEL VEHÍCULO

Art. 101.- Las comercializadoras de vehículos motorizados o sus propietarios deberán entregar a los propietarios, el vehículo debidamente matriculado, para que entren en circulación dentro del territorio nacional.

Art. 102.- Al propietario del vehículo se le otorgará una sola matrícula del automotor, que será el documento habilitante para su circulación por las vías del país, y en ella constará el nombre del propietario, las características y especificaciones del mismo y el servicio para el cual está autorizado.

La matrícula del vehículo registra el título de propiedad. La Comisión Nacional o sus órganos desconcentrados conferirán certificaciones sobre la propiedad del vehículo.

Art. 103.- *(Sustituido por el Art. 50 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- La matrícula será emitida en el ámbito de sus competencias por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus Unidades Administrativas o por los GAD's, previo el pago de las tasas e impuestos correspondientes y el cumplimiento de los requisitos previstos en el Reglamento. El documento que acredite el contrato de seguro obligatorio para accidentes de tránsito, será documento habilitante previo para la matriculación y circulación de un vehículo.*

Art. 104.- *(Sustituido por el Art. 51 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- La matrícula tendrá una duración de cinco años; cada año se cancelará los derechos y valores de tránsito asociados a cada vehículo, incluidos los valores en caso de haberlos que por concepto de multas hubieren sido sancionados por la autoridad competente.*

El pago de los valores por concepto de matriculación y la revisión será obligatoria y exclusiva de acuerdo al último dígito de la placa de identificación vehicular en el mes que señale el reglamento, en caso de que no lo hubiere hecho, podrá matricular el vehículo con la multa respectiva.¹

1.3. Agencia Nacional de Tránsito

1.3.1. Objetivos de la Institución

Se entiende por objetivo el estado o situación que una organización se plantea alcanzar en un período determinado. Los objetivos precisan lo que se desea lograr de manera más global en la misión y visión y establecen de forma más concreta la direccionalidad de la gestión de la Institución gubernamental.

¹ Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. REGISTRO OFICIAL 29-III-2011.



Figura. 1.1 Agencia Nacional de Tránsito.

Fuente: www.google.com.ec/imagenesANT. Consulta 10 Marzo

1.3.2. Objetivo General

El objetivo general es comprendido como el propósito global de la organización. “Regular y controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el país, con sujeción a las políticas emanadas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

1.3.3. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos representan el propósito concreto y preciso de lo que una organización se ha planteado, para realizar las acciones respectivas en áreas determinadas.

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2009-2013, de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los objetivos específicos son los siguientes:

- Administrar, regular, controlar y gestionar el sector estratégico de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, ejerciendo las competencias fijadas en la

Constitución y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

- Construir un sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que proporcione los servicios en estas materias para lo cual se aplicará un modelo de gestión Institucional sustentado en la administración por competencias y procesos, garantizando el manejo de la movilidad que responda a los cambios del entorno, en coordinación con los lineamientos del Plan Nacional para el Buen Vivir.
- Viabilizar la participación ciudadana para una eficaz aplicación de las competencias constitucionales en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- Contribuir al desarrollo de las actividades y controles de los programas destinados a fomentar el equilibrio entre el ser humano y el medio ambiente, articulándolos con los proyectos, políticas, planes y programas en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial atribuidos en la Ley Orgánica de la materia.
- Ejecutar un servicio de calidad, dirigido a cubrir las necesidades de los usuarios de los servicios, materia de competencia de la Institución, conforme a los principios de eficacia, eficiencia, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, planificación, transparencia y evaluación.²

1.3.4. Organigrama

Un organigrama se define como una representación gráfica de la estructura de una empresa o institución y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las diferentes entidades que la integran, su respectiva relación, así como sus niveles jerárquicos.

Todo organigrama debe cumplir con los requisitos siguientes:

² Plan Estratégico Institucional 2009-2013 CNTTTSV

- ✓ Ser de fácil comprensión y sencillo de aplicar.
- ✓ Contener únicamente los elementos indispensables.

1.3.4.1. Organigrama Estructural

“Los organigramas estructurales son los más frecuentemente utilizados en la administración pública y en las organizaciones medianas y grandes. Permiten una rápida visualización de los órganos, las relaciones de autoridad que los vinculan y las distintas jerarquías. Mediante los mismos se aprecia rápidamente el ámbito de control de cada unidad, las relaciones formales y la cantidad de niveles jerárquicos que componen la estructura de la organización.”³

En el Registro Oficial No 231, del día jueves 13 de diciembre del año 2007, el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, resolvió expedir el Reglamento Orgánico Funcional que rige en la actualidad la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

³ <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/Organigramas2010eda.pdf>.

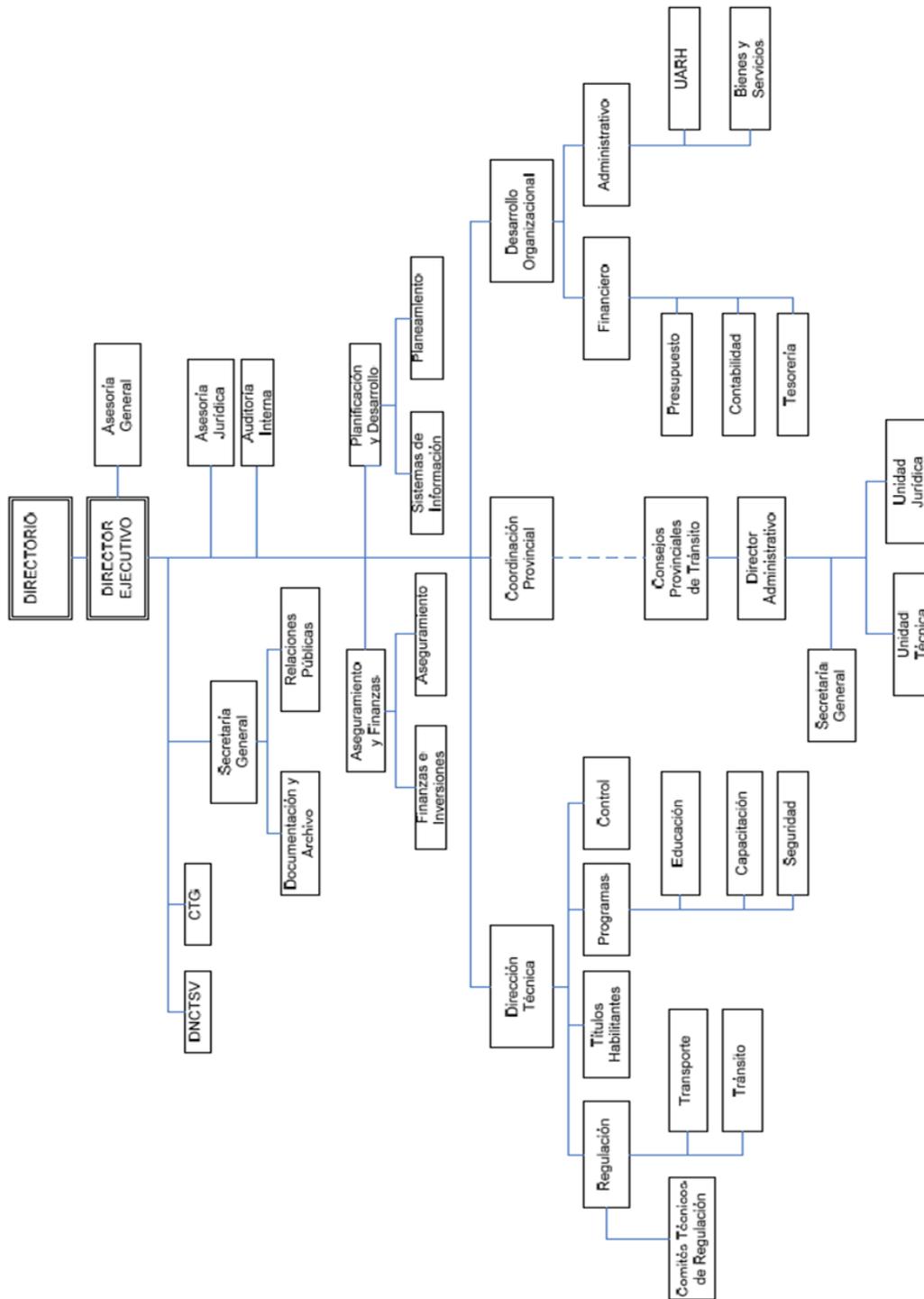


Tabla 1.1 Organigrama Estructural de la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: www.anta.gov.ec. Consulta 12 Marzo

1.4. Agencia Provincial de Tránsito

1.4.1. Objetivos Generales

- ✓ Brindar un servicio eficiente a la ciudadanía, mejorando la imagen institucional de la Agencia Nacional de Tránsito en la provincia del Azuay.
- ✓ Mejorar los procedimientos internos para brindar un servicio eficiente a los usuarios.



Figura.1.2 Agencia Nacional de Tránsito Azuay.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Establecer lineamientos de mejoramiento continuo y control de procedimientos internos.
- ✓ Optimizar el uso de los recursos institucionales, sean estos humanos, tecnológicos, etc.
- ✓ Implementar procesos de control interno.
- ✓ Fortalecer las acciones tendientes al control de las personas y empresas sujetas al control de la ANT.

La matriculación vehicular en la Agencia Provincial de Tránsito-Azuay se ejecuta en forma general, siguiendo los lineamientos del “*Manual de Procedimientos para la Matriculación Vehicular, Expedición, Canje de Licencias de Conducción y Otorgamiento de Especies*”, por lo que la matriculación en forma general se efectuará de la siguiente manera:

- a) *Todo propietario de vehículo, persona natural o jurídica pública o privada, deberá obtener cada cuatro años la matrícula en las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o en la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas siempre y cuando los vehículos hubiesen sido matriculados antes de la publicación de la nueva Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial, caso contrario y de acuerdo a la Ley antes indicada deberán obtener la matrícula cada cinco años; sin perjuicio de que anualmente los vehículos de servicio particular y semestralmente los de servicios: público, comercial y por cuenta propia, deban cumplir con la revisión técnica mecánica vehicular; así como con el correspondiente pago de impuestos y demás rubros de conformidad con la ley.*

- b) *Las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas exigirán el Seguro Obligatorio Accidentes de Tránsito, “SOAT”, a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas propietarias de vehículos a motor sin restricción de ninguna naturaleza, requisito básico exigible para la obtención de la Matrícula, del Documento de Circulación Vehicular, el Certificado de propiedad e historial vehicular u otros documentos habilitantes; así como para gravar, transferir o traspasar su dominio, mismo que tendrá validez de un año para su titular, será expedido en un soporte de alta seguridad, documento que conjuntamente con la matrícula constituyen documentos para la circulación vehicular. (Reglamento del Seguro General Obligatorio de Accidentes de Tránsito, Decreto Ejecutivo No. 809, R.O. No. 243 de 2 de enero de 2008).*

- c) *A partir del presente año se exigirá en las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el Certificado de Propiedad e Historial Vehicular, mediante Especie Valorada a todos los propietarios de vehículos al momento de la matrícula o de la entrega del Documento de Circulación Vehicular (sticker), el mismo tendrá validez indefinida para su titular o hasta la transferencia de dominio del automotor, será expedido en un soporte de alta seguridad, documento que servirá conjuntamente con la matrícula para realizar la transferencia de dominio del automotor. Este certificado NO se entregará a los vehículos que son matriculados bajo el Régimen de Internación Temporal, ya que su permanencia en el país es temporal, por cuanto son vehículos que deben ser exportados en el mismo estado. Para la entrega del Certificado de Propiedad e Historial Vehicular, en los casos antes señalados se verificará que el propietario del vehículo tenga el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, “SOAT”.*
- d) *El Servicio de Rentas Internas continuará efectuando los cálculos del pago del impuesto anual, que deben realizar los propietarios de vehículos motorizados destinados al transporte de pasajeros y/o carga, tanto de uso particular como de servicio público, comercial y por cuenta propia. Los Bancos autorizados cobrarán el valor de la matrícula correspondiente al año en curso, y entregarán el certificado de pago a los propietarios de los vehículos. Los propietarios de vehículos que no cancelen los valores por matrícula durante el periodo que corresponda deberán cubrir el pago con los recargos establecidos por el Servicio de Rentas Internas y la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para cada año.*
- e) *A nivel nacional (A excepción de las Provincias de Pichincha y Guayas), el usuario concurrirá con el comprobante de pago de matrícula a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, “SOAT”, donde se efectuará la revisión física de los automotores para comprobar y certificar el estado de*

funcionamiento del motor, sistema de frenos y embrague, sistema eléctrico y luces internas y externas; limpiaparabrisas, carrocería y llantas en buen estado. Aprobada la revisión se entregará el Documento de Circulación Vehicular (sticker). En renovación de matrícula no es necesario el levantamiento de improntas a excepción de vehículos nuevos, traspasos de dominio, vehículos que no han sido matriculados en el 2008 o años anteriores, remates, prescripciones, adjudicaciones, donaciones, diplomáticos en caso de venta, Internación Temporal.

- f) El Documento de Circulación Vehicular, autoriza la circulación de los vehículos por haber cumplido con todos los requisitos y formalidades exigidos para el efecto y serán emitidos anualmente para los vehículos de servicio particular y los de servicio público, comercial y por cuenta propia. Para la obtención de este documento, el propietario del vehículo, cada año debe cancelar los valores que correspondan al mismo, tales como infracciones, tributos, tasas, servicios de tránsito, seguro obligatorio de accidentes de tránsito, “SOAT” y el valor de la revisión vehicular. Este documento será entregado previa aprobación de la Revisión Técnica Vehicular en los Centros de Revisión Vehicular legalmente autorizados por las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas, o en los lugares que se encuentren debidamente autorizados y la presentación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT.*
- g) Los Jefes de Títulos Habilitantes de Tránsito de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial están obligados a matricular vehículos que en años anteriores hubieren sido matriculados en otras provincias, para cuyo efecto exigirán la presentación de la matrícula anterior y en caso de matrículas efectuadas en la Comisión de Tránsito del Guayas, los interesados deberán presentar: Matrícula anterior, Certificación de Matrícula y de no poseer gravámenes y copias certificadas de los orígenes. (actualizados), el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT. Es obligatorio mantener el*

mismo número de placas, debido a que todo vehículo debe portar las placas de su primera matriculación hasta que termine su vida útil.

- h) Cuando se presuma la falsificación de documentos, alteración de números seriales de motor y chasis de un vehículo, éste será retenido y puesto a orden de la autoridad competente (Agentes Fiscales Distritales), por parte de los Jefes de Títulos Habilitantes de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.*
- i) Los Jefes de Títulos Habilitantes de Tránsito de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial podrán disponer la rectificación por errores de digitación en las series de motor y/o chasis del vehículo, de acuerdo al siguiente procedimiento: verificación física del mismo, documentos de origen y levantamiento de improntas. Si el caso lo amerita se contará con el respaldo del informe de investigaciones y pericia de revenido químico, en el que se establezca la originalidad de los sistemas de identificación o disposición de autoridad competente. Con el cumplimiento de estos requisitos y formalidades se autorizará las rectificaciones correspondientes, las mismas que deben ser debidamente justificadas y anexadas a la ficha de la matrícula del vehículo en la respectiva Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Se contará de ser necesario con un Informe Jurídico).*
- j) El sistema informático está habilitado para que las rectificaciones necesarias sean realizadas por los digitadores de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de todo el país, con la respectiva autorización y clave de acceso al sistema del Jefe de Títulos Habilitantes de Tránsito. El sistema registrará el nombre y cargo del funcionario de la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que realice la rectificación, para las auditorias e investigaciones que podría generar un cambio en el número de motor, de chasis, o cualquier otro sin los justificativos legales correspondientes. Solo en casos estrictamente*

necesarios se remitirá a la Unidad de Gestión Tecnológica de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.⁴

Los trámites que se realizan en la Agencia Provincial con mayor frecuencia corresponden a los descritos en el Manual de Procedimientos para la Matriculación Vehicular, entre ellos se encuentran la matriculación de los siguientes vehículos:

- ✓ Nuevos.
- ✓ Renovación (cambio de especies y/o sticker de revisión anual).
- ✓ Cambio de propietario.

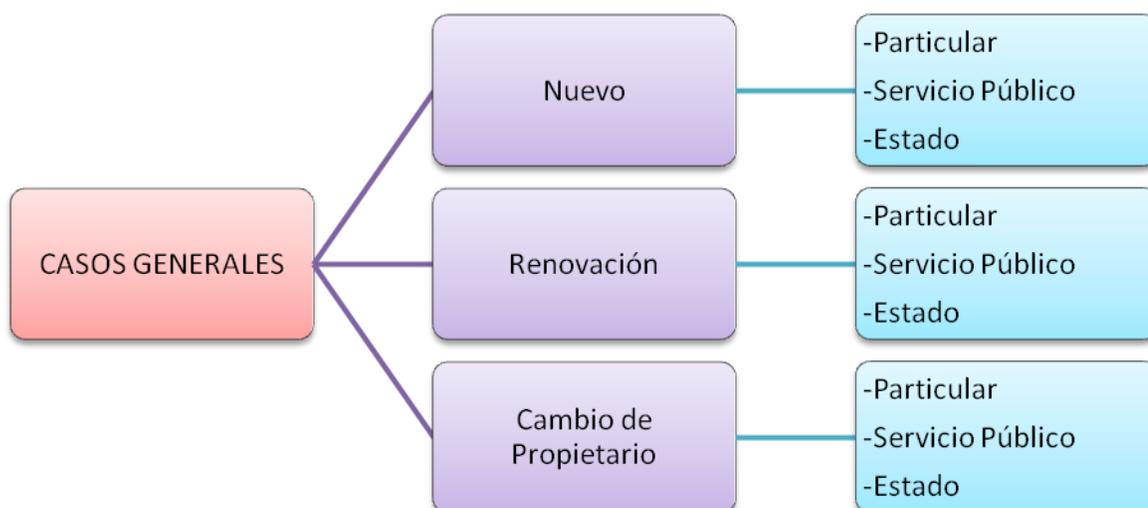


Tabla 1.2. Casos Generales de Matriculación Vehicular

1.5. Matriculación Vehicular

En la Ciudad de Cuenca en el año 2011 se han matriculado 72469 vehículos entre nuevos, renovación y traspasos según datos que manejan la Agencia Provincial de Tránsito. Para la realización de los principales trámites de matriculación la Agencia Provincial exige lo siguiente:

⁴ Manual de Procedimientos para la Matriculación Vehicular, Expedición, Canje de Licencias de Conducción y Otorgamiento de Especies”.

RENOVACIÓN DE MATRÍCULA:

- ✓ Matrícula original.
- ✓ Comprobante de pago de matriculación en los diferentes bancos.
- ✓ SOAT original.
- ✓ Revisión técnica vehicular CUENCAIRE.
- ✓ Tasa solidaria al Consejo Provincial.
- ✓ Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano.
- ✓ Cédula y certificado de votación originales.

TRASPASO DE MATRÍCULA:

- ✓ Matrícula original
- ✓ Revisión técnica vehicular (Cuencaire)
- ✓ Pago del impuesto 2x1000 al Municipio de Cuenca
- ✓ Revisión vehicular y levantamiento de improntas (ANT) (Desde el mes de Junio este servicio se lo realiza en las cercanías del Hospital del Seguro Social).
- ✓ Contrato de compraventa con reconocimiento de firmas ante notario.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación de vendedores y comprador.
- ✓ Original y Copia del SOAT.
- ✓ Pago de la Tasa solidaria al Consejo Provincial

- ✓ Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano
- ✓ Pago de la transferencia de dominio al SRI
- ✓ Comprobante de pago de matriculación en los diferentes bancos.

MATRICULA VEHICULOS NUEVOS:

- ✓ Factura original de compra
- ✓ Revisión técnica vehicular (Cuencaire)
- ✓ Pago del impuesto 2X1000 al municipio.
- ✓ Revisión vehicular y levantamiento de improntas.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación.
- ✓ Original y Copia del SOAT.
- ✓ Pago de la tasa solidaria.
- ✓ Comprobante de pago de matriculación en los diferentes bancos.

El trámite lo deberá realizar los gestores autorizados de las casas comerciales adjuntando original y copia de su carnet de gestor, más los formularios y anexos para matriculación de vehículos nuevos que están disponibles en la página de la ANT www.ant.gob.ec.

Con el fin de facilitar, ordenar y evitar aglomeraciones en las diferentes ciudades del país, la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, decidió que los vehículos sean revisados y matriculados de acuerdo al último dígito de la placa. En febrero obligatoriamente tendrán que ser matriculados los automotores que el último dígito de la placa termine en uno, en marzo los que terminen en dos, abril en tres y así sucesivamente hasta noviembre en cero, de no cumplir con el proceso de matriculación

en el mes correspondiente, esta se lo hará cancelando la multa respectiva de cincuenta dólares por calendarización, como se indica en la siguiente tabla:

VEHÍCULOS PARTICULARES			
MES	OBLIGATORIO #PLACA	OPCIONAL	MULTA #PLACA
ENERO		TODOS	
FEBRERO	1	2 al 0	
MARZO	2	3 al 0	1
ABRIL	3	4 al 0	2
MAYO	4	5 al 0	3
JUNIO	5	6 al 0	4
JULIO	6	7 al 0	5
AGOSTO	7	8 al 0	6
SEPTIEMBRE	8	9 y 0	7
OCTUBRE	9		8
NOVIEMBRE	0		9
DICIEMBRE	TODOS		TODOS

Tabla 1.3. Matriculación vehicular por calendarización.

1.5.1. Pago del Valor de la Matrícula

La matriculación vehicular, es un proceso en el cual participan varias dependencias públicas. En este proceso el propietario o tenedor del vehículo está en la obligación de pagar varios rubros en conformidad con la ley y que son establecidos a escala nacional.

El monto a pagar en la matrícula es establecido por el Servicio de Rentas Internas y puede ser consultado mediante las páginas www.sri.gob.ec, o en la página de la Agencia Nacional de Tránsito www.ant.gob.ec, la consulta la puede realizar ingresando los caracteres de la placa del vehículo si ya fue matriculado, o con el Registro de Aduana de Matriculación Vehicular RAMV si es importado, o con el Certificado de Producción Nacional CNP si es ensamblado. Cuando se ingrese el número de placa del vehículo se debe revisar que los datos característicos del mismo coincidan con los especificados en las páginas mencionadas, como se demuestra en la siguiente tabla:

PLACA, RAMV o CPN:

Datos del Vehículo

Placa:	UBN0037	CAMV o CPN:	
Marca:	CHEVROLET	Modelo:	VITARA 5P 4X4 T/M A/A
País:	ECUADOR	Año:	1997
Cilindraje:	1600		
Clase:	JEEP	Servicio:	PARTICULAR
Fecha Última Matrícula:	05/08/2010	Fecha de Compra:	
Fecha Caducidad Matrícula:	31/12/2013	Año Último Pago:	2011
Cantón:	CUENCA	Entidad Policial:	DNT
Estado Matriculado:	SI	Estado Exoneración:	NO
Color 1:	ROJO	Prohibición de Enajenar:	NO
Color 2:	ROJO	Fecha de Revisión:	10/08/2011
Tipo de Uso del Vehículo:	NO APLICA	Observación:	

Tabla1.4 Datos del vehículo

Fuente: www.ant/mat-vehicular-internet. Consulta 25 Marzo.

Valores a Pagar

6 ítems encontrados

Tipo Deuda	Rubro	Valor
PAGO DEL VALOR DE LA MATRÍCULA	IMPUESTO AMBIENTAL A LA CONTAMINACION VEHICULAR	8.80
	IMPUESTO FISCAL	9.79
	IMPUESTO_RODAJE	5.00
	TASAS DE LA DIRECCION NACIONAL DE TRANSITO	36.00
	SUBTOTAL MATRÍCULA	59.59
	VALOR TOTAL	59.59

Tabla 1.5 Valor de matriculación

Fuente: www.ant/mat-vehicular-internet. Consulta 25 Marzo.

Los rubros que se detallan en el pago de la matrícula son transferidos a los distintos partícipes, los mismos que se detallan a continuación:

RUBRO	CORRESPONDIENTE A:
Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular	Administrado por el SRI
Impuesto a la propiedad de Vehículos Motorizados de Transporte Terrestre	Administrado por el SRI
Impuesto al Rodaje	Municipio del cantón de matriculación correspondiente. En caso de no existir convenio de recaudación con el SRI, se pagará directamente en el Municipio.
Tasa por matriculación	Agencia Nacional de Tránsito A.N.T., o Comisión de Tránsito del Ecuador C.T.E.

Tabla 1.6 Rubros de Matrícula Vehicular

Fuente: www.sri.gov.ec. Consulta 25 Marzo.

➤ ***Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular***

Los propietarios de vehículos tendrán que pagar a partir de este año el nuevo impuesto tributario llamado impuesto ambiental a la contaminación vehicular o el también llamado “*impuesto verde*” aprobado en Noviembre del 2011, este valor será incluido en el valor total de la matrícula, el cual podrá ser consultado por internet en la página del SRI.

Los nuevos valores se calculan en función de tres variables:

- Tipo de vehículo.
- Año de fabricación y
- Cilindraje.

Cuando se desee consultar el pago del impuesto a la contaminación ambiental en la página del SRI, aparecerá un cuadro como el que se tiene a continuación en donde se

ingresarán los datos que se requiere en función de las tres variables ya mencionadas, los datos que se ingresen son de exclusiva responsabilidad del usuario.

 Tipo:	<input type="text" value="Vehículo Regular"/> *	Seleccione el tipo de vehículo
 Año modelo:	<input type="text" value="1997"/> *	Ingrese el año de fabricación del vehículo que consta en la matrícula
 Cilindraje:	<input type="text" value="1600"/> *	Ingrese los centímetros cúbicos del motor de su vehículo que consta en la matrícula

* Campos obligatorios

Total impuesto a cancelar \$8,80

Tabla 1.7 Cálculo del Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular.

Fuente: www.sri/calculadora impuesto ambiental. Consulta 2 Abril.

Sin embargo, se exonera del pago a los siguientes tipos de vehículos:

- ✓ Los vehículos de propiedad de entidades del sector público.
- ✓ Los vehículos cuyo cilindraje no superen los 1500cc.
- ✓ Los vehículos destinados al transporte público de pasajeros que cuenten con permisos para su operación, conforme a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- ✓ Los vehículos de transporte escolar, de carga pesada y taxis, que cuenten con el permiso de operación comercial.
- ✓ Los vehículos motorizados de transporte terrestre que estén directamente relacionados con la Actividad productiva del contribuyente, conforme lo disponga el correspondiente Reglamento.
- ✓ Las ambulancias y hospitales rodantes.

- ✓ Los vehículos considerados como clásicos, conforme los requisitos y condiciones que se dispongan en el correspondiente Reglamento.
- ✓ Los vehículos eléctricos.
- ✓ Los vehículos destinados para el uso y traslado de personas con discapacidad.

➤ ***Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados de Transporte Terrestre***

El Impuesto a la Propiedad de los Vehículos Motorizados de Transporte Terrestre y de Carga, es un impuesto que debe ser pagado en forma anual por los propietarios de estos vehículos, independiente del costo que tenga la matrícula del vehículo. El monto a ser cancelado dependerá del avalúo de su vehículo y será calculado por el SRI. Una vez establecido el avalúo se calcula el impuesto de acuerdo a la siguiente tabla:

BASE IMPONIBLE (AVALUO)		TARIFA	
Desde US\$ (Fracción Básica)	Hasta US\$	Sobre la Fracción Básica (USD)	Sobre la Fracción Excedente (%)
0	4.000	\$ 0	0.5
4.001	8.000	\$20	1.0
8.001	12.000	\$60	2.0
12.001	16.000	\$140	3.0
16.001	20.000	\$260	4.0
20.001	24.000	\$420	5.0
24.001	En adelante	\$620	6.0

Tabla 1.8 Base imponible para el cálculo de Impuesto a la Propiedad de Vehículos

Fuente: www.sri.gob.ec. Consulta 3 Abril.

Para mejor entendimiento pondremos dos ejemplos de cómo se calcula el impuesto a la propiedad dependiendo el avalúo de su vehículo. Un vehículo cuyo modelo es del año 1997, tiene un avalúo actual de US \$1957,00 este valor se lo puede verificar en la matrícula original de su vehículo, según este valor, la cantidad que le corresponde pagar de impuesto es el siguiente:

	Base Imponible	Tarifa
Sobre la fracción Básica:	0	\$ 0
Sobre la fracción excedente:	$1957.00 - 0 = 1.957.00 \times 0.5\%$	\$ 9.785
Impuesto a pagar		\$ 9.79

Por otro lado realizando un ejemplo de un vehículo cuyo modelo es del año 2006, y tiene un avalúo de US \$10.000,00. Según este valor, la cantidad que le corresponde pagar de impuesto es el siguiente:

	Base Imponible	Tarifa
Sobre la fracción Básica:	Desde 8.001,00 Hasta 12000	\$ 60
Sobre la fracción excedente:	$10.000 - 8.001 = 1.999 \times 2\%$	\$ 39.98
Impuesto a pagar		\$ 99.98

Para el caso de vehículos nuevos, el avalúo corresponde al mayor precio de venta al público informado por los comercializadores.

➤ *Impuesto al Rodaje*

Para la cancelación del impuesto al rodaje se tendrá que tener presente la siguiente tabla en la que se establece el valor respectivo que dependerá del avalúo vehicular

BASE IMPONIBLE (avalúo vehicular)		TARIFA USD
Desde USD	Hasta USD	
0	1000	\$ 0
1001	4000	\$ 5
4001	8000	\$ 10
8001	12000	\$ 15
12001	16000	\$ 20
16001	20000	\$ 25
20001	30000	\$ 30
30001	40000	\$ 50
40001	En adelante	\$ 70

Tabla 1.9. Base imponible para el cálculo de Impuesto al Rodaje

Referencia: Art. 539 del Código Orgánico de Ordenamiento Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) publicado en el R.O. 303 del 19 de octubre de 2010.

➤ **Tasa de la Dirección Nacional de Tránsito**

La tasa de la Dirección Nacional de Tránsito, es un rubro que se la cancela anualmente y es administrada por la Agencia Nacional de Tránsito, para el proceso de matriculación del presente año la tasa tiene un valor 36 dólares para todos los contribuyentes.

1.5.2. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito “SOAT” es un seguro universal que brinda la protección necesaria para todos los ecuatorianos y extranjeros que se movilizan en el país, por las consecuencias de posibles accidentes de tránsito que ocurran dentro

del territorio nacional. Los únicos requisitos para adquirir el SOAT son la presentación de la matrícula del vehículo y el pago del valor del seguro.

Para determinar la tabla de costos del seguro, las autoridades se sujetan a varios criterios: si el vehículo es particular o público, el año de fabricación para determinar su antigüedad, el cilindraje y, el número de pasajeros. En el anexo 1 se presenta la tabla de cálculo del SOAT.

1.5.3. Revisión Técnica Vehicular

*“Las normas relativas a la Revisión Técnica Vehicular “RTV” son el conjunto de procedimientos técnicos normalizados, para determinar la aptitud de circulación de vehículos motorizados terrestres que transitan dentro del Cantón Cuenca; esto es, es estar adecuados de tal manera que cumplan con normas mínimas de seguridad, calidad y protección ambiental”.*⁵

De acuerdo con el número y el tipo de parque automotor del cantón Cuenca éste cuenta con dos Centros de Control y Revisión Vehicular (CCRV) uno denominado mixto y el otro monotipo, los cuales disponen de dos líneas de revisión. Para vehículos livianos y medianos a gasolina, GNC, GLP o diesel. Y para vehículos pesados y de carga con motores a gasolina o diesel. Los Centro de Revisión Vehicular en el cantón Cuenca se encuentran ubicados en el sector de Capulispamba donde se realizan revisiones a vehículos livianos y medianos y un segundo centro se encuentra en el sector de Mayancela donde se brinda un servicio mixto.

⁵ Codificación a la Ordenanza que norma el establecimiento del Servicio Revisión Técnica Vehicular. Sección II. Art. 7.



Figura.1.3 Centros de Revisión Técnica Vehicular “CAPULISPAMBA Y MAYANCELA”

1.5.3.1. Proceso de la Revisión Técnica Vehicular.

Al inicio de la Revisión Técnica Vehicular (RTV) se procede a la identificación del vehículo, verificando que las características universales como marca, modelo, número de chasis NIV, número de motor, color y placa los mismos que deberán coincidir con su matrícula o con los reseñados en la tarjeta de RTV u otra documentación complementaria.

Los elementos a ser evaluados en un vehículo dependerán de su naturaleza constructiva y de la reglamentación vigente relacionada con el mismo. Existen dos métodos de inspección uno visual y una inspección mecatrónica (Sistema Operativo EUROSISTEM). Los equipos necesarios para la RTV serán los siguientes según Norma 2349:

- ✓ *Regloscopio, luxómetro.*
- ✓ *Alineador al paso.*
- ✓ *Frenómetro de rodillos.*
- ✓ *Foso de inspección.*
- ✓ *Banco de suspensiones.*
- ✓ *Detector de holguras.*
- ✓ *Sonómetro integral ponderado.*
- ✓ *Opacímetro o analizador de gases.*

Una vez finalizada la revisión, la aplicación de línea pasará los datos de la revisión (datos del vehículo, de la línea de inspección, código de defectos, valor medida, calificación, posición del defecto encontrado) a una aplicación informática de propiedad de RTV-EMOV EP, la que calificará las medidas comparándolas con una tabla de umbrales o rangos para defectos no visuales y con un sistema de valoración de defectos visuales. Una vez calificadas las medidas y generados los defectos los mismos que se clasifican en tres tipos y son evaluados de acuerdo a su peligrosidad:

- Moderado-Defecto TIPO 1.
- Grave-Defecto TIPO 2.
- Peligroso-Defecto TIPO 3.

Luego de definir los diferentes defectos se procede a establecer el estado de la revisión entre los que podemos tener:

- **Aprobada:** Con un conjunto de defectos con calificación menor al límite de rechazo, pueden comprender defectos tipo 1 y defectos tipo 2.
- **Condicional:** Con uno o un conjunto de defectos tipo 2 o tipo 3, con calificación mayor al límite de aprobación. El vehículo debe regresar a una segunda revisión en cualquier centro de revisión en un determinado lapso de tiempo.
- **Rechazada:** Cuando el vehículo registre cuatro revisiones con calificación “condicional” de manera sucesiva el vehículo deberá ser retirado de circulación en la ciudad de Cuenca.

1.5.4. Tasa solidaria

Con el fin de contar con recursos propios para el mantenimiento de las redes viales la Prefectura del Azuay creó la “**Tasa para el Mantenimiento de Vías de la Red Secundaria y Terciaria de la Provincia del Azuay**” denominada también Tasa Solidaria.

Para cancelar la Tasa Solidaria el usuario necesita:

- ✓ Copia de cédula.
- ✓ Si el vehículo es nuevo se necesita de la factura.
- ✓ Copia de comprobante de pago del banco de matrícula.
- ✓ Si el dueño del vehículo es de la tercera edad se necesita la copia de la cédula.
- ✓ Si el dueño del vehículo posee alguna discapacidad se necesita copia del carnet de CONADIS.

Para los usuarios de la tercera edad y usuarios con discapacidad los valores a cancelar por Tasa Solidaria tienen su respectivo descuento. Los propietarios de vehículos deberán cancelar dicha tasa requisito para obtener la matriculación y dependerá del avalúo de su vehículo.

BASE IMPONIBLE (AVALUO)		TARIFA	
Desde US\$ (Fracción Básica)	Hasta US\$	Sobre la Fracción Básica (USD)	Sobre la Fracción Excedente (%)
0	13000	\$12	0.00%
13001	18000	\$35	0.40%
18001	25000	\$55	0.40%
25001	40000	\$83	0.50%
40001	En adelante	\$158	0.60%

Tabla 1.10 Base imponible para el cálculo de la Tasa Solidaria

Fuente: www.sri.gov.ec. Consulta 15 Abril.

Por ejemplo, si su vehículo está avaluado en 20.000 dólares, se resta la cantidad de la base imponible en el rango correspondiente a su valor (ubicado a la izquierda), en este caso 18.001 dólares. Eso da como resultado 1.999. Este valor se multiplica por el porcentaje del excedente, que en el ejemplo es 0,40 por ciento, lo que da como resultado 7,996. Finalmente, los 7,99 dólares se suman a la fracción básica de 55 dólares y da como resultado 63 dólares, que es el monto total que debe pagar por la tasa solidaria, como se muestra en el ejemplo:

	Base Imponible	Fracción Básica
Sobre la fracción Básica:	Desde 18001 Hasta 20000	\$ 55
Sobre la fracción excedente:	$18001-20000 = 1.999 \times 0.40\%$	\$ 7.99
Impuesto a pagar		\$ 63

1.5.5. Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano

Para obtener el certificado de no adeudar a la Empresa de Movilidad (EMOV), por posibles multas del servicio de estacionamiento rotativo tarifado, se puede acudir a las oficinas de dicha entidad o en los centros de revisión técnica vehicular, el certificado tiene un valor de \$2 dólares, si no se adeudase, caso contrario se deberá cancelar la multa respectiva.

1.6. Conclusiones

Como conclusiones podemos manifestar que la matriculación vehicular se rige básicamente al manual de procedimientos que el Directorio de la CNTTTSV ha emitido para efectuar dicho proceso. Se ha creído conveniente detallar los requisitos que necesita el usuario para efectuar la matrícula de su vehículo, así como también se detalla los rubros que deben ser cancelados en conformidad con la ley, de tal manera que el usuario tenga conocimiento con exactitud cuál es el proceso a seguir para la obtención de la documentación necesaria de tal forma que optimice su tiempo y no se tope con obstáculos dentro del proceso de matriculación.

CAPÍTULO II

NUDOS CRÍTICOS EN EL PROCESO DE MATRICULACION VEHICULAR

2.1. Antecedentes

Desde hace años atrás el proceso de matriculación no era tan complicado como en la actualidad debido a que no existía gran cantidad de vehículos y los requisitos eran mínimos. Actualmente el proceso de matriculación es mucho más complejo debido a los múltiples requisitos que el usuario debe reunir situación que causa cierto malestar.

Como ya se mencionó en el capítulo anterior en el proceso de matriculación vehicular intervienen varias entidades públicas y privadas, y en este capítulo se analizaron los diferentes factores o elementos que existen dentro de este proceso, que retrasan o dificultan la obtención del documento final de matriculación.

2.2. Definición de nudos crítico

Podemos definir como nudo crítico a toda aquella situación que dificulta el desarrollo eficiente de un proceso de una institución, con el fin de alcanzar sus objetivos institucionales. Es decir, un nudo crítico no es solo aquel que paraliza parcial o completamente el accionar de una institución sino es aquel que demora y problematiza el logro de metas, haciendo que estos sean poco eficientes.

2.3. Matriculación vehicular

En el proceso de matriculación vehicular que se realiza en la Agencia Provincial se efectúan diversas actividades que son fundamentales para el logro de los objetivos tanto del personal que labora en dicha entidad como para el beneficio de los diferentes usuarios.

La Agencia Provincial no dispone de un organigrama funcional establecido para el proceso de matriculación por cuanto representa el primer problema detectado en la organización de la institución evidenciando la deficiencia de las tareas que deben desarrollarse por cada uno de los empleados, por consiguiente uno de los primeros problemas que se detectó es la falta de organización y la delegación de funciones, en consecuencia se sugiere un organigrama funcional descrito a continuación:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL AGENCIA PROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

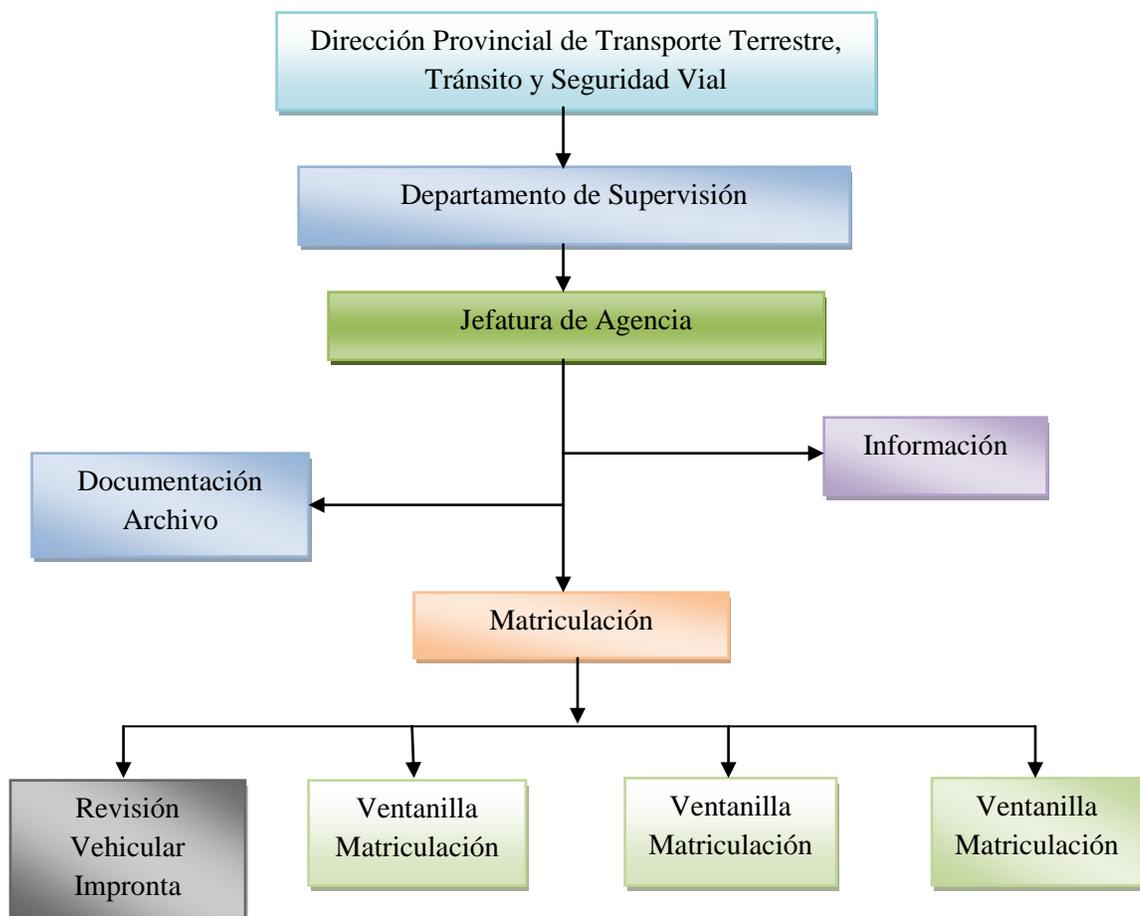


Tabla 2.1 Organigrama Funcional Agencia Provincial.

El objetivo del personal que labora en la Agencia Provincial es entregar al usuario el servicio de matriculación vehicular de forma eficiente y oportuna, a través de forma personalizada y competente, tanto en los procesos administrativos como técnicos.

Como se indicó anteriormente la agencia sigue el procedimiento para matriculación vehicular descrita en el Manual de Procedimientos, donde se detalla y describe los documentos básicos que el usuario necesita previo a la realización del trámite. Para tener una mejor visión del proceso de matriculación se detalla la distribución de los espacios destinados a la atención de los usuarios. En el gráfico siguiente se evidencia los espacios físicos que son destinados para el proceso de obtención y renovación de licencias por lo que agrava el problema del área de atención y la afluencia de usuarios.

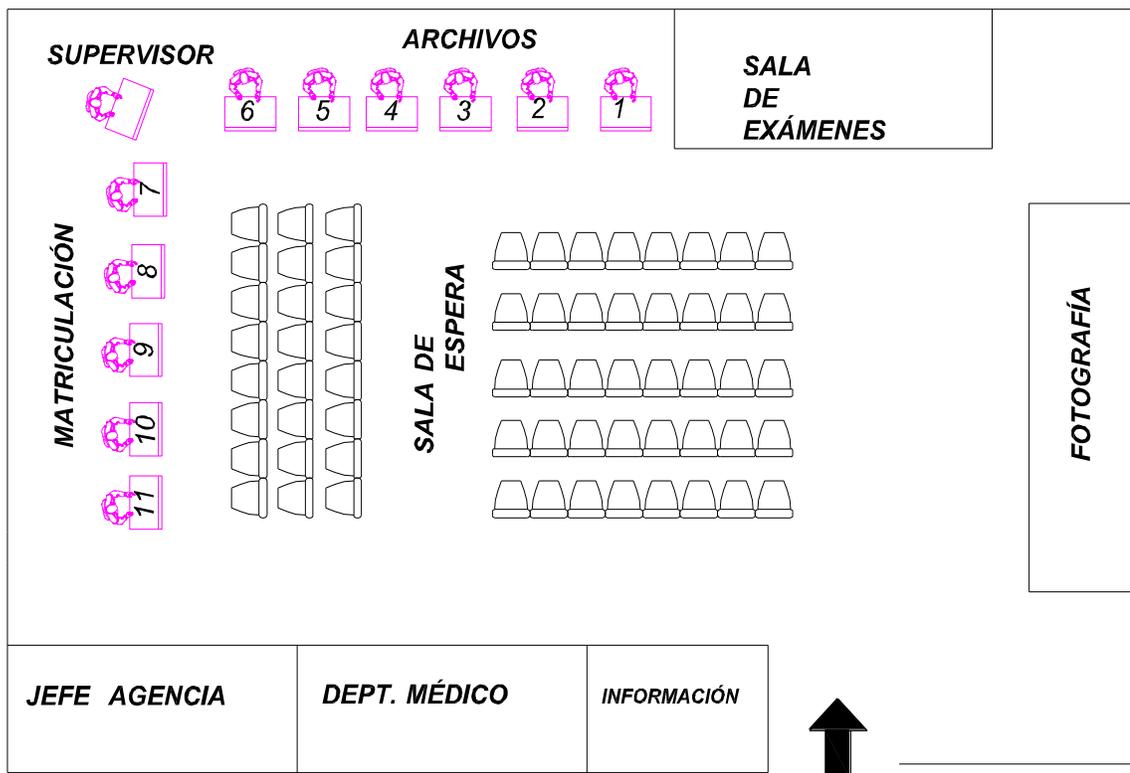


Figura. 2.1 Distribución de espacios físicos A.N.T. Azuay

A continuación describiremos el proceso a seguir para la matriculación vehicular en los diferentes casos generales que se efectúan en la Agencia Provincial.

2.3.1. Matriculación de vehículos nuevos:

Este proceso se aplica para todo los vehículos nuevos los mismos que deben ser ingresados a la base de datos de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Este proceso inicia después de que el vehículo haya aprobado la revisión técnica vehicular.

Información:

PASOS A SEGUIR	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de documentación requerida. ✓ Direccionar adecuadamente al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar que el usuario pierda tiempo sin finalizar el trámite por no cumplir con los requisitos.

Revisión Vehicular-toma de impronta:

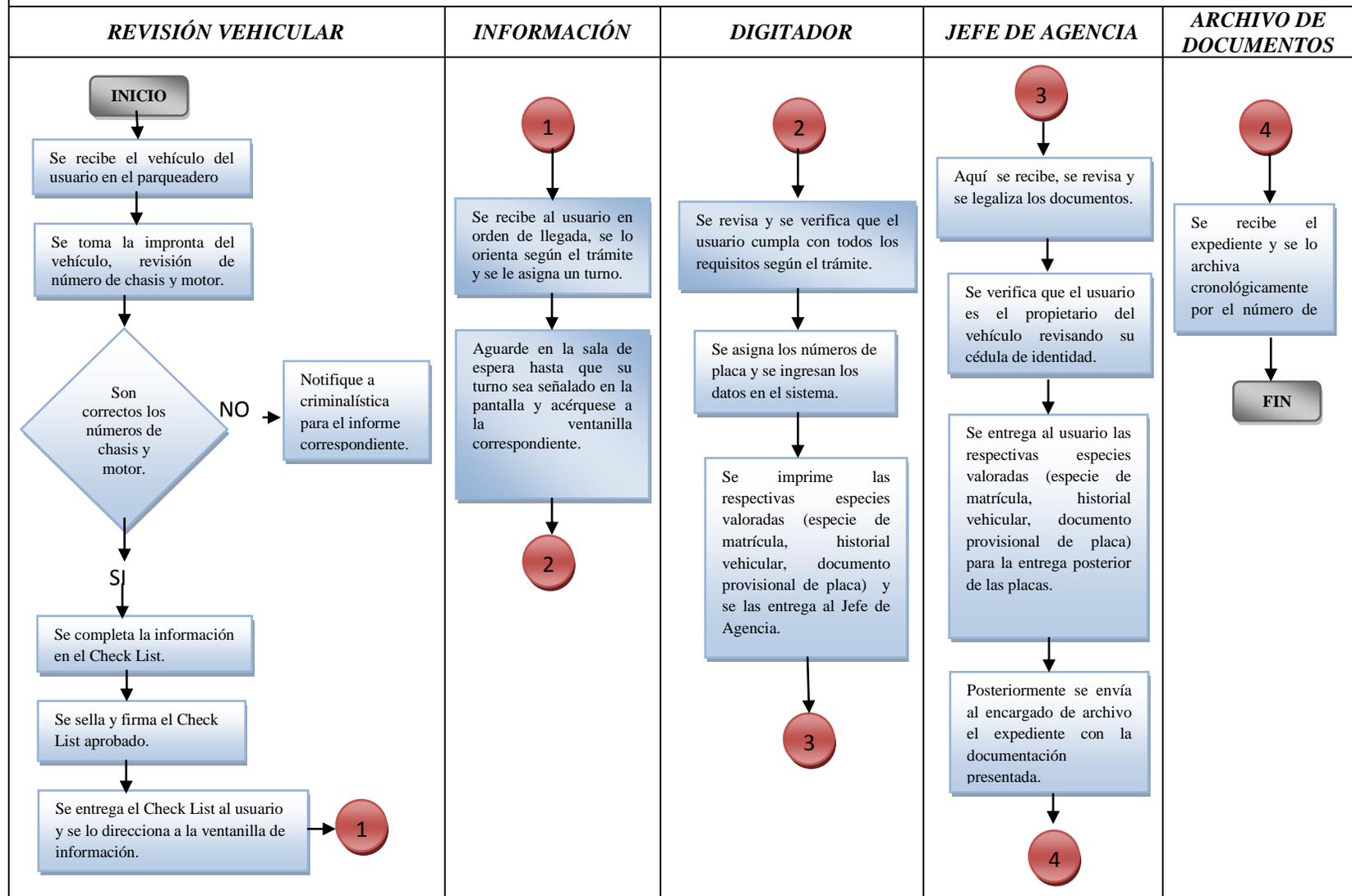
PASOS A SEGUIR	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que el número de chasis y motor registrados en la carta de venta coincidan con la tomada en la impronta. ✓ Verificar que el número de chasis tenga 17 caracteres. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar que se realice la matriculación de vehículos con número de chasis y motor que no sean los correctos. ✓ Verificar que se cumpla con la norma INEN.

Ventanilla-Digitador:

PASOS A SEGUIR	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar que toda la documentación esté completa, y que sus copias sean legibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar que se realice la matriculación de vehículos con número de chasis y motor que no sean los correctos.

<ul style="list-style-type: none">✓ Verificar que el número de chasis y motor registrados en el sistema coincidan con los registrados en la carta de venta.	
<ul style="list-style-type: none">✓ Verificar que todos los rubros en conformidad con la ley hayan sido cancelados	<ul style="list-style-type: none">✓ Evitar el no cobro de valores en las diferentes dependencias.
<ul style="list-style-type: none">✓ Ingresar la nueva placa destinada al nuevo vehículo.	<ul style="list-style-type: none">✓ Evitar que se designen placas que coincidan con otro vehículo
<ul style="list-style-type: none">✓ Verificar que los datos de la matrícula sean los correctos antes de imprimir.	<ul style="list-style-type: none">✓ Evitar la impresión de la matrícula con datos incorrectos.

MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS



2.3.2. Renovación de matrícula

La renovación de la matrícula se la realiza anualmente y se la concede a todo propietario de vehículos que se encuentran registrados en la base de datos de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el trámite de mayor solicitud que tiene la Agencia. Todo propietario de un vehículo que quiera renovar su matrícula, en primera instancia deberá aprobar la revisión técnica vehicular. En caso de que un quiera ser matriculado en la ciudad de Cuenca y este proviene de la provincia del guayas deberá presentar toda documentación descrita anteriormente más el historial del vehículo.

Información:

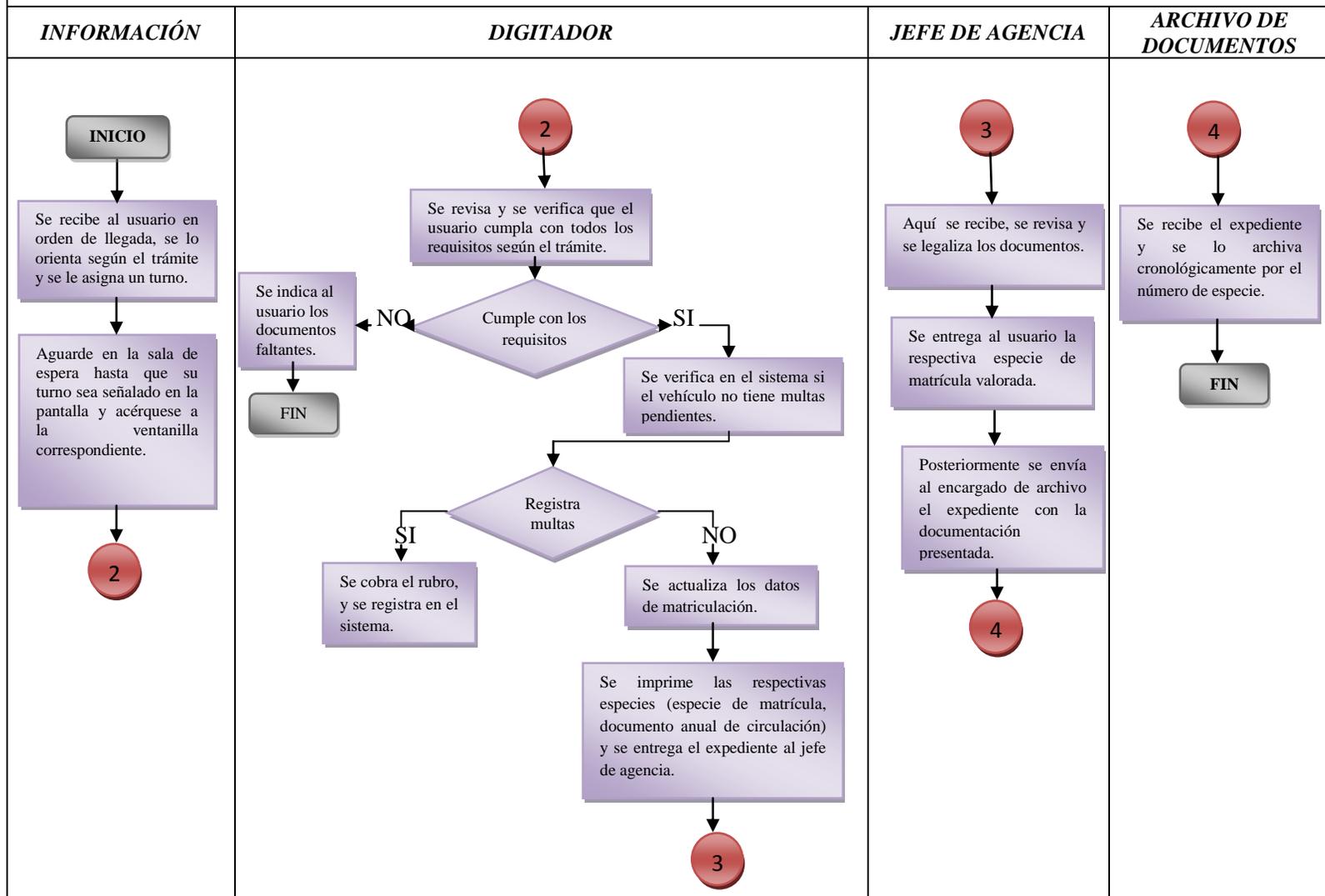
<i>PASOS A SEGUIR</i>	<i>OBJETIVO</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de documentación requerida. ✓ Direccionar adecuadamente al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar que el usuario pierda tiempo sin finalizar el trámite por no cumplir con los requisitos.

Ventanilla-Digitador:

<i>PASOS A SEGUIR</i>	<i>OBJETIVO</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar que toda la documentación esté completa. ✓ Verificar que el número de chasis y motor registrados en el sistema coincidan con los registrados en la hoja de la revisión técnica vehicular. ✓ Verificar que la hoja de revisión técnica vehicular tenga la calificación de aprobado. ✓ Verificar que el SOAT corresponda al vehículo que va a ser matriculado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar que se realice la matriculación de vehículos con número de chasis y motor que no sean los correctos. ✓ Evitar la matriculación de vehículos que no hayan aprobado la revisión técnica vehicular.

✓ Verificar que todos los rubros en conformidad con la ley hayan sido cancelados.	✓ Evitar el no cobro de valores en las diferentes dependencias.
✓ Verificar que el vehículo no tenga ninguna multa pendiente.	✓ Evitar el no cobro de valores pendiente.
✓ Verificar que los datos de la matrícula sean los correctos antes de imprimir.	✓ Evitar la impresión de la matrícula con datos incorrectos.

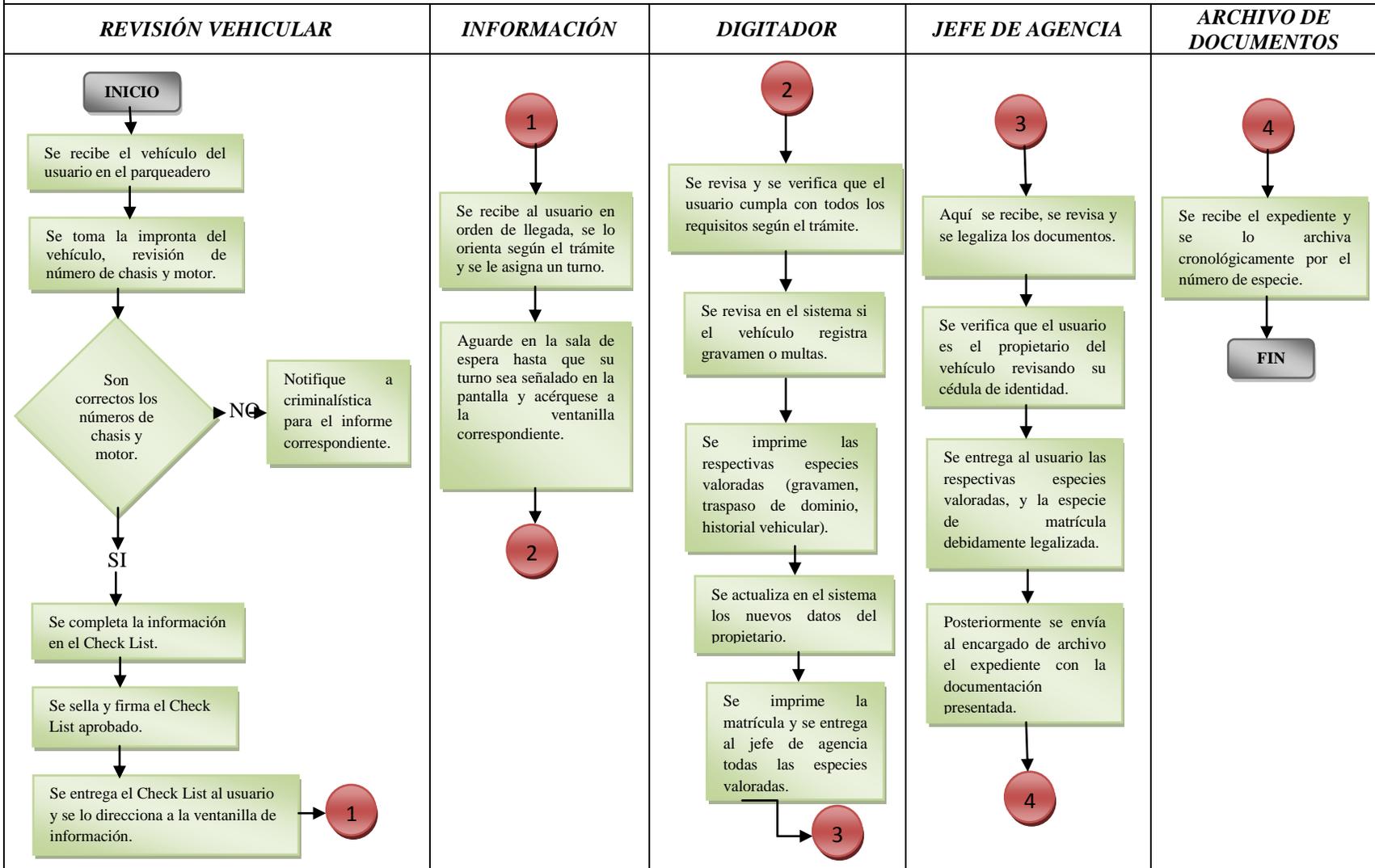
RENOVACIÓN DE MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS PARTICULARES.



2.3.3. Matriculación de vehículos con traspaso

En este proceso se proporciona la matrícula a todo propietario que ha adquirido un vehículo bajo la modalidad de compra-venta y quiere realizar su respectivo traspaso. Se detalla los pasos a seguir:

MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS CON TRASPASO DE DOMINIO



Se han descrito los pasos que generalmente se sigue en el proceso de matriculación de los casos más comunes que atiende la Agencia Provincial.

Lamentablemente debido a la falta de colaboración del personal que está al frente de la Agencia no se ha podido tener acceso a datos estadísticos de los diferentes trámites que realiza la dependencia, por tal razón no se tiene información para realizar un análisis más detallado y conciso como se esperaba, razón por la cual los datos recopilados de los puntos críticos detectados o de las deficiencias que se presentan en el proceso de matriculación se obtuvieron de forma visual y por medio de consulta a los usuarios mediante encuestas.

2.4. Muestreo

“El muestreo es una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. Se conoce como muestra a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población.”⁶

En vista de que el estudio que se está realizando se basa en una realidad social que enfrenta nuestra ciudad, es indispensable que para el análisis la población establecida se base en el número de vehículos matriculados en el año 2011 en la ciudad de Cuenca, según datos que maneja la Agencia Provincial se han matriculado 72469 vehículos, por consiguiente para saber el número de encuestas que se deben realizar aplicamos la siguiente fórmula la cual se emplea para una población inferior a los 100.000 habitantes:

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

Dónde:

N= Población 72469

p= Datos favorables 90%

⁶ .wikipedia.org/wiki/Muestreo_en_estadística

q= *Datos desfavorables 10%*

k= *Coficiente (nivel de confianza) 1.96*

E= *Error 10%*

n= *Número de encuestas*

Para aplicar la fórmula no está por demás mencionar que el porcentaje estimado tanto en los datos favorables, datos desfavorables, nivel de confianza y error son establecidos por normas estadísticas.

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 72469 \times 0.90 \times 0.1}{0.1^2(72469 - 1) + 1.96^2 \times 0.90 \times 0.1}$$

$$n = 34.678$$

$$n = 35 \text{ encuestas.}$$

El tipo de encuesta la podemos encontrar en el anexo 3, la encuesta fue realizada a 35 personas que realizaron la matriculación de su vehículo en las dependencias de la Agencia Provincial de la ciudad de Cuenca, así como la tabulación de los datos obtenidos en cada una de las preguntas planteadas.

2.5. Tabulación de datos

Pregunta 1.

Cuando procedió a matricular el vehículo de su propiedad ¿tuvo la suficiente información por parte de la Agencia para realizar este proceso?

SI ()

NO ()

CUADRO PREGUNTA # 1		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	65%
NO	13	35%
TOTAL	35	100%

Tabla 2.2 Pregunta #1

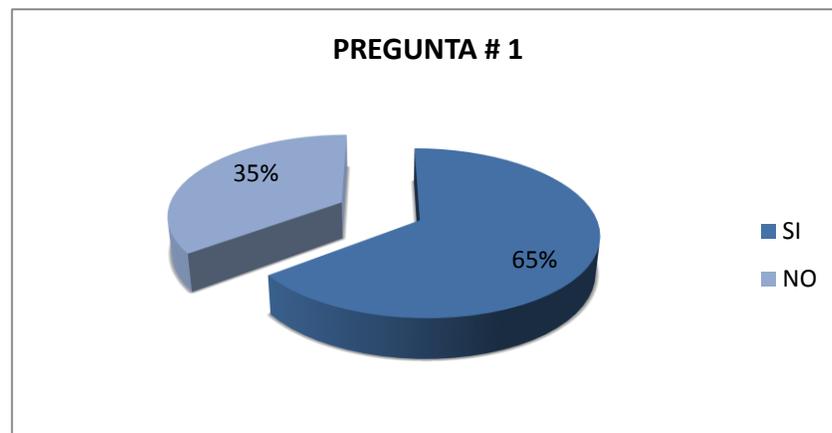


Figura. 2.2 Porcentajes pregunta # 1

Como se puede apreciar el 65% de la población encuestada tiene conocimiento que documentación necesita para realizar su trámite en la Agencia, pero existe un 35% de los usuarios que por diferentes factores desconocen que documentación es necesaria. El porcentaje mayoritario manifestó que ya son varias las veces que han acudido a la Agencia para informarse que documentos son necesarios.

Pregunta 2.

Señale que documento indispensable para la matriculación le tomó más tiempo obtener.

Ud. puede elegir más de una respuesta.

- Pago de matrícula en los diferentes bancos ()
- SOAT original ()
- Revisión técnica vehicular CUENCAIRE ()
- Tasa solidaria al consejo provincial ()
- Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano ()

CUADRO PREGUNTA # 2		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pago de matrícula en los diferentes bancos	8	18%
SOAT original	0	0%
Revisión técnica vehicular R.T.V.	32	73%
Tasa solidaria al concejo provincial	3	7%
Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano	1	2%
TOTAL	44	100%

Tabla 2.3 Pregunta # 2

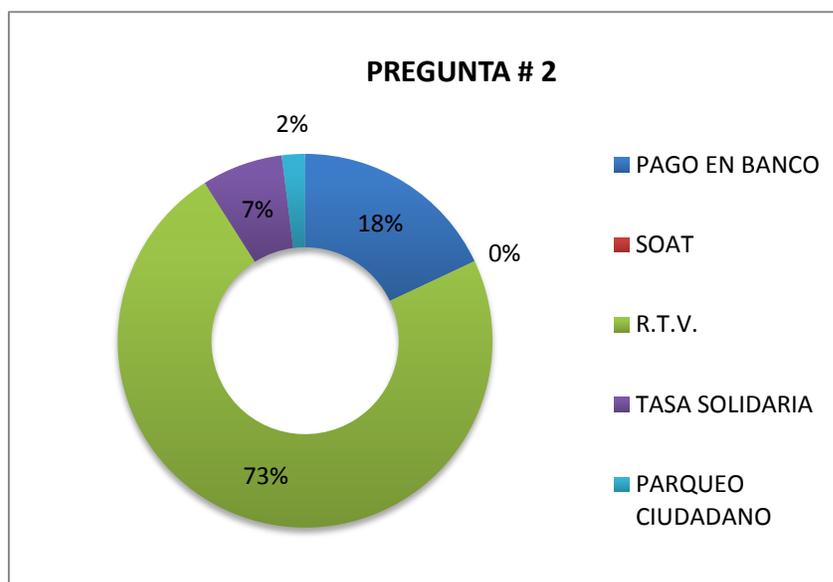


Figura. 2.3 Porcentaje pregunta # 2

En la segunda pregunta se ha creído conveniente que el encuestado tenga la opción de elegir más de una respuesta ya que en el proceso de matriculación entran en funcionamiento varias dependencias.

De los requisitos indispensables que el ciudadano necesita para matricular su vehículo es precisamente el documento de la Revisión Técnica Vehicular el que más problema genera entre los usuarios, siendo esta la de mayor porcentaje de elección con un 73%, por lo que representa un problema de consideración. Otra dificultad detectada se da cuando se realiza el pago de la matrícula en las diferentes agencias bancarias representando el 18%, esto se da por la cantidad de personas que llegan hasta dichas agencias a realizar diferentes trámites y otra de las razones que los usuarios manifiestan es precisamente la deficiencia del sistema que a cada momento pierde su conectividad. En porcentajes un poco menos representativos se da en la cancelación de la tasa solidaria y del documento de no adeudar al parqueo ciudadano, las razones son principalmente por la actualización de datos.

Pregunta 3.

Luego de realizar la matriculación de su vehículo señale cuál de estas opciones cree Ud. que genera dificultad en el proceso. Ud. puede elegir más de una respuesta.

- | | |
|---|-----|
| Desinformación de documentación necesaria | () |
| Desorganización en el momento de formar la fila a las afueras de la Agencia | () |
| Desorganización en la entrega de turnos | () |
| Falta de personal en ventanillas para atención al público | () |
| Espacio físico insuficiente | () |

CUADRO PREGUNTA # 3		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desinformación de documentación necesaria	9	15%
Desorganización en el momento de formar la fila a las afueras de la Agencia	12	20%
Desorganización en la entrega de turnos	3	5%
Falta de personal en ventanillas para atención al público	25	42%
Espacio físico insuficiente	11	18%
TOTAL	60	100%

Tabla 2.4 Pregunta # 3

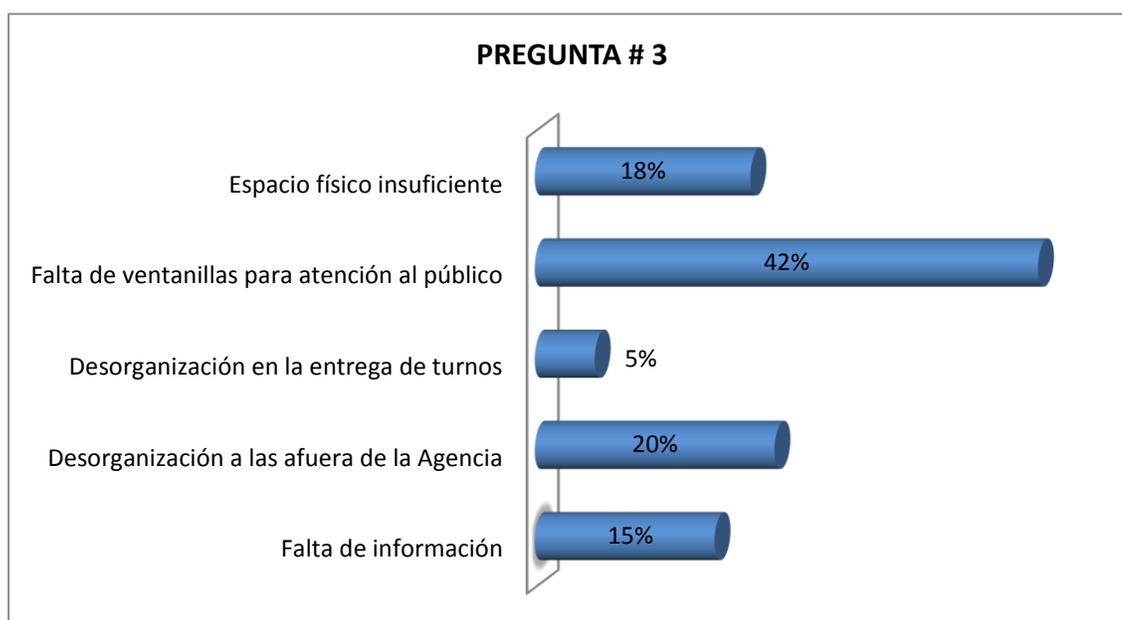


Figura. 2.4 Porcentaje pregunta # 3

En la pregunta 3 se puede evidenciar varias falencias que el usuario ha señalado y creen que estas son las que generan dificultad en el momento de realizar algún trámite. El 42% de las personas encuestadas creen que el problema radica en la falta de ventanillas para la atención al público. Un 20% piensa que el problema se origina desde el momento que los usuarios forman fila a las afueras de la agencia ya que no existe una organización adecuada. Un 18% de los usuarios cree que el espacio físico no es el

adecuado para la atención de la ciudadanía, un 15% cree que hace falta mayor información y mejor direccionalidad para el momento de los trámites, y un 5% piensa que el momento de dar los turnos para los distintos trámites necesita mayor organización.

Pregunta 4.

Considera Ud. que la atención que recibió por parte del personal que labora en la agencia para realizar su trámite fue:

Muy eficiente () Eficiente () Buena () Regular () Deficiente ()

CUADRO PREGUNTA # 4		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficiente	2	6%
Eficiente	14	40%
Buena	14	40%
Regular	3	8%
Deficiente	2	6%
TOTAL	35	100%

Tabla 2.5 Pregunta # 4

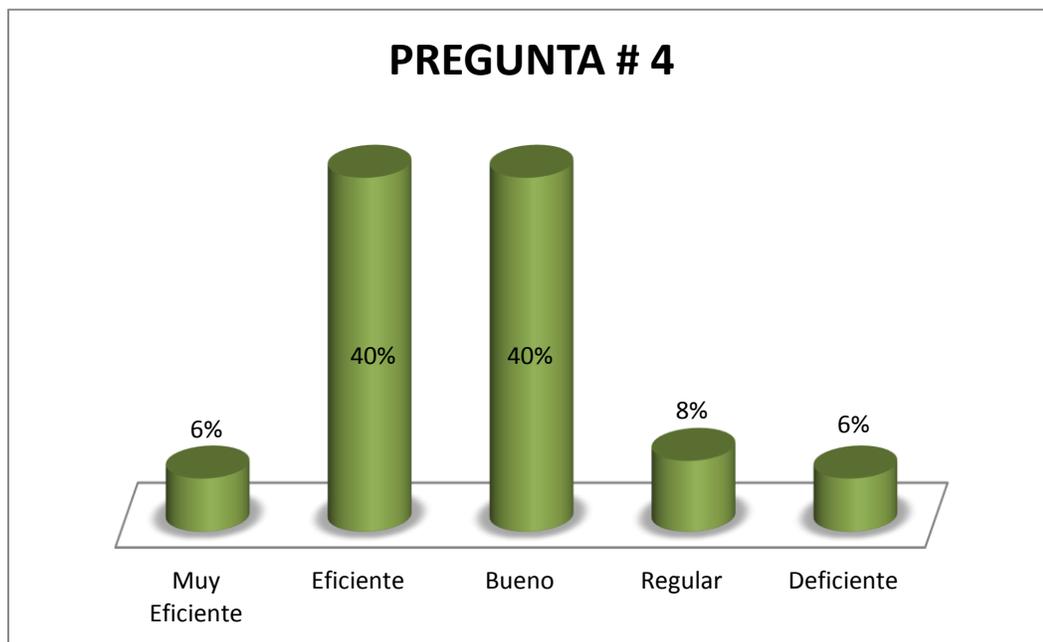


Figura. 2.5 Porcentaje pregunta # 4

Las personas encuestadas han manifestado que fueron atendidas de una manera eficiente y buena lo que representa un 40% respectivamente, un 8% ha dicho que fue atendida de una forma regular, por el contrario un 6% de los usuarios se han pronunciado que fueron atendidos de forma muy eficiente y otro porcentaje similar que ha sido atendida de forma deficiente por lo que se sugiere un curso de relaciones humanas.

Pregunta 5.

Cree Ud. que el digitador(a) que le atendió en ventanilla está capacitado adecuadamente para desempeñar su trabajo de forma eficiente.

SI () NO ()

CUADRO PREGUNTA # 5		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	65%
NO	13	35%
TOTAL	35	100%

Tabla 2.6 Pregunta # 5

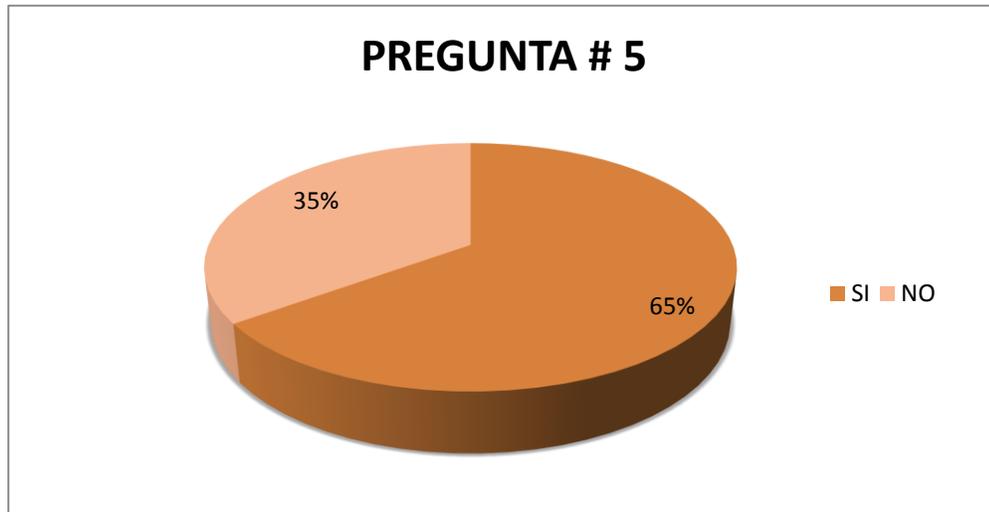


Figura. 2.6 Porcentaje pregunta # 5

La adecuada capacitación del personal que labora en la Agencia tuvo una aceptación del 65% por cuanto saben realizar su trabajo, pero por el contrario un 35% de los usuarios opinan que hace falta mayor adiestramiento o experiencia para las personas que laboran en las ventanillas para agilizar los trámites.

Pregunta 6.

Señale la o las razones por las que Ud. cree que existe gran cantidad de gente que abarrota las instalaciones de la Agencia.

- Excesiva cantidad de vehículos en la ciudad de Cuenca ()
- Desinterés de la ciudadanía por matricular su vehículo al inicio de cada mes ()
- La existencia de una sola Agencia en la ciudad para matricular los vehículos ()
- Demora en la agilidad de atención a los usuarios por parte del personal de la Agencia. ()

CUADRO PREGUNTA # 6		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excesiva cantidad de vehículos en la ciudad de Cuenca	15	25%
Desinterés de la ciudadanía por matricular su vehículo al inicio de cada mes	15	25%
La existencia de una sola Agencia en la ciudad para matricular los vehículos	25	42%
Demora en la agilidad de atención a los usuarios por parte del personal de la Agencia	5	6%
TOTAL	60	100%

Tabla 2.7 Pregunta # 6

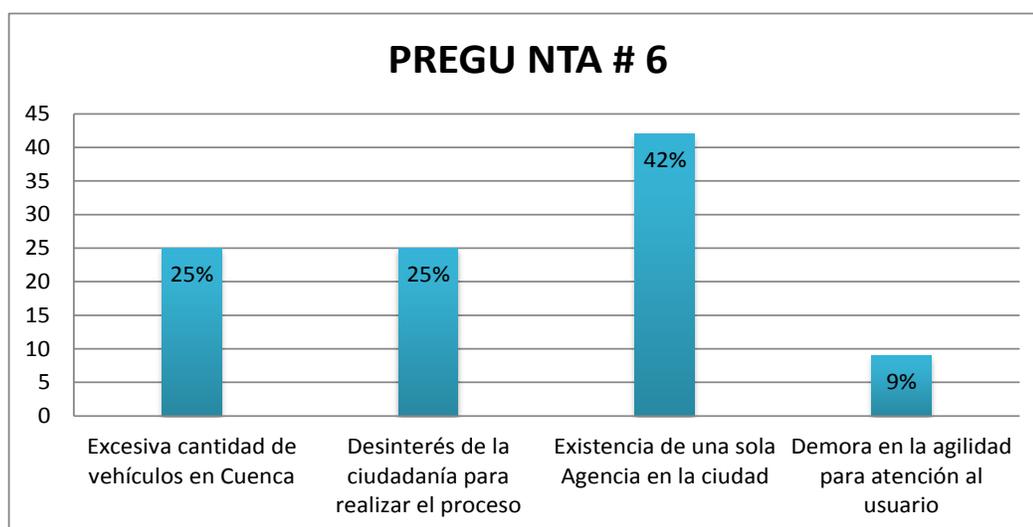


Figura. 2.7 Porcentaje pregunta # 6

Una de las dificultades en el momento de la matriculación vehicular sin lugar a duda es el limitado espacio con el que cuenta la Agencia Provincial, los usuarios en un 42% han manifestado que la existencia de una sola agencia donde matricular genera gran aglomeración de personas. Otro de los factores en tomar en cuenta es la excesiva cantidad de vehículos que circulan por la ciudad de Cuenca y el desinterés de la ciudadanía en matricular su vehículo en su momento, estos factores están representados en un 25%, y un 9% manifiesta que el problema radica en la poca agilidad en la atención a los usuarios.

Pregunta 7.

En las veces que Ud. acudió a la Agencia a realizar la matrícula de su vehículo, que día fue el más favorable para que su trámite sea atendido con mayor agilidad.

Lunes () Martes () Miércoles () Jueves () Viernes () Sábado ()

CUADRO PREGUNTA # 7		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lunes	2	6%
Martes	0	0%
Miércoles	5	14%
Jueves	3	9%
Viernes	2	6%
Sábado	5	14%
TOTAL	35	49%

Tabla 2.8 Pregunta # 7

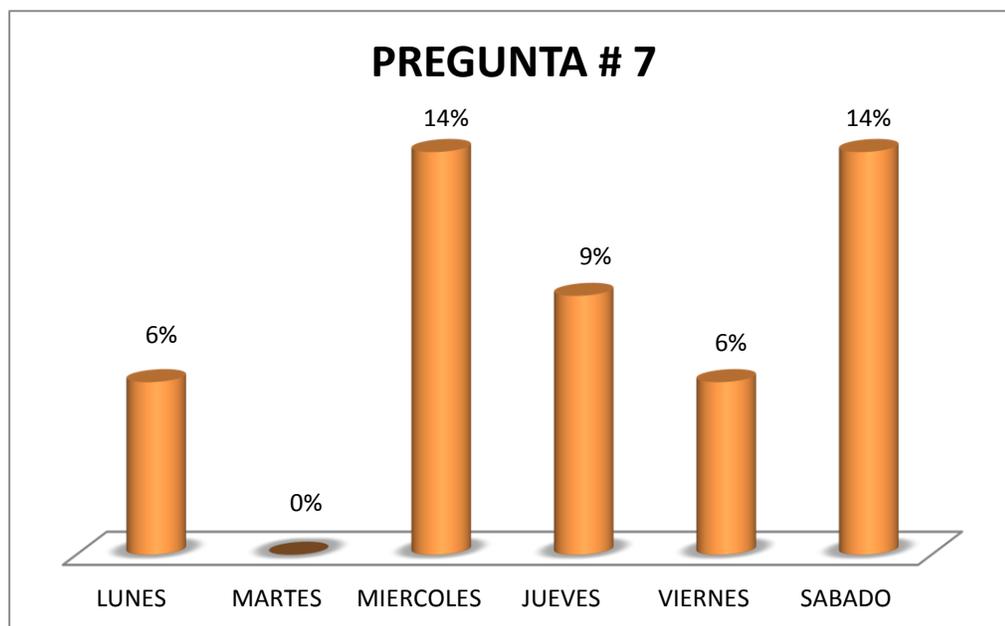


Figura. 2.8 Porcentaje pregunta # 7

En esta pregunta existen opiniones divididas, manifestando que los días miércoles y sábados con tan solo el 14% han sido los más favorables para la obtención del documento habilitante en la Agencia de Tránsito, los días lunes y viernes en un 6% han sido favorables y un 9% los días jueves. El resto de personas encuestadas han manifestado que todos los días que han acudido a la Agencia siempre existía gran cantidad de usuarios pugnando por algún trámite estas personas representan el 51%.

Pregunta 8.

Indique el tiempo estimado que le tomó realizar la matriculación de su vehículo tomando en cuenta desde el momento que llegó hasta que salió de las instalaciones de la Agencia e indique el porqué de ese tiempo.

Tiempo estimado:.....

CUADRO PREGUNTA # 8		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 HORA	5	14%
2 HORAS	11	32%
3 HORAS	13	37%
4 HORAS O MÁS	6	17%
TOTAL	35	100%

Tabla 2.9 Pregunta # 8

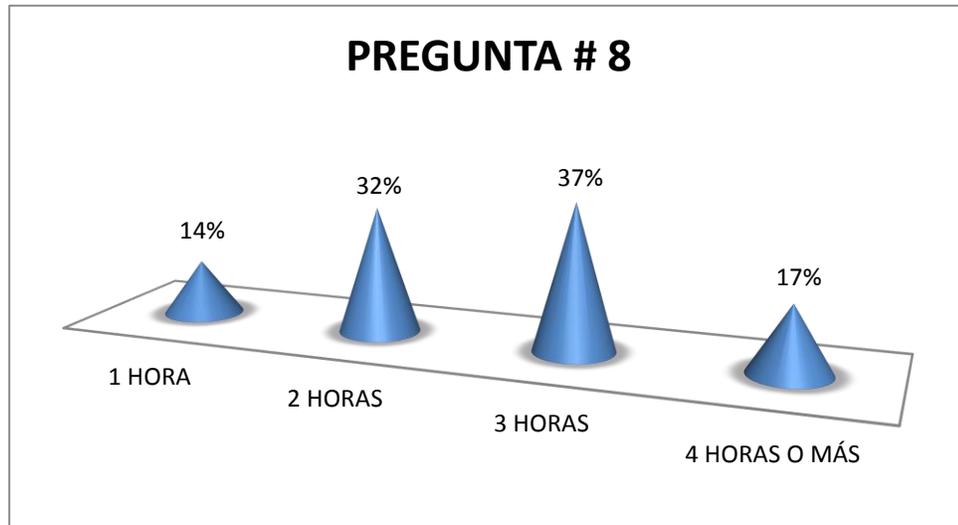


Figura. 2.9 Porcentaje pregunta # 8

Una de las debilidades que presenta el proceso de matriculación es el consumo de tiempo que emplea el usuario en obtener el documento habilitante y se evidencia en la encuesta realizada ya que un 37% dice que se demora en obtener el documento hasta tres horas, un 32% demora alrededor de las dos horas, un 17% y el caso más crítico hasta más de cuatro horas, por último un 13% menciona que se ha demora una hora. Para la obtención de los datos descritos anteriormente se procuró realizar las encuestas a usuarios que no acuden a la Agencia a tempranas horas de la mañana, ya que existen usuarios que forman fila desde las seis de la mañana según información brindada por los guardias de seguridad de la dependencia.

Pregunta 9.

Luego de finalizado el proceso de matriculación de su vehículo, cuál sería sus sugerencias para mejorar la atención al usuario y agilizar el proceso de matriculación.

La última pregunta formulada tiene la finalidad de recopilar sugerencias de parte de los usuarios las mismas que nos sirvieron para plantearnos posibles soluciones para solventar los problemas detectados en el proceso de matriculación.

2.6. Detección de Nudos Críticos

Luego de la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas y de analizar las respuestas y sugerencias de las diferentes personas que intervinieron en el proceso, se ha podido detectar los nudos críticos existentes en el proceso de matriculación vehicular en la ciudad de Cuenca las cuales mencionamos a continuación:

- a) La infraestructura de las instalaciones donde funciona actualmente la Agencia Provincial no ofrece las comodidades para albergar a cientos de ciudadanos que diariamente buscan obtener la matrícula de su vehículo, ya que se ha observado largas filas y aglomeraciones de personas al interior y exterior de la agencia. La aglomeración de personas se da adicionalmente debido a que gran número de personas se acercan a las dependencias para obtener por primera vez la licencia y la renovación de la misma.
- b) No existe una organización adecuada al momento que se abren las puertas de la Agencia por lo que se ha podido observar que las personas ingresan al atropello y no respetan a los demás que desde tempranas horas están en la fila.
- c) En la Revisión Técnica Vehicular se genera otro gran inconveniente que los usuarios deben afrontar, ya que de igual manera las personas deben formar largas filas para poder acceder al chequeo de su vehículo, tomándole al usuario hasta tres horas en obtener el documento de aprobación.
- d) La existencia de una sola agencia para poder matricular el vehículo y la atención de solo dos centros de revisión técnica vehicular generan descontento en los usuarios ya que debido a la gran cantidad de vehículos que tiene la ciudad provocan masiva afluencia de personas lo que conlleva a formar interminables filas y a consumir mucho tiempo.
- e) Lo distante de los C.R.T.V. de la ciudad genera otro reclamo. Los usuarios deben recorrer largas distancias para obtener la aprobación de Cuencaire y

posteriormente trasladarse a la Agencia para la obtención de la matrícula de su vehículo.

- f) Falta mayor capacitación a los diferentes empleados específicamente a los encargados de la matriculación vehicular ya que se puede evidenciar el retardo del ingreso de datos en el sistema por consiguiente se consume mayor tiempo en despachar al cliente. La mayor parte del personal que labora en las diferentes ventanillas atienden al usuario según su criterio personal y su experiencia.
- g) Uno de los problemas que se presentan es la inestabilidad en la conectividad del sistema con la central de cómputo, lo que origina el malestar de los usuarios que acuden a la agencia y acusan a la misma del pago de multas por calendarización ya que no pueden realizar su trámite; afortunadamente dicho problema no ocurre a menudo.
- h) El usuario no observa las diferentes normativas y requisitos para los trámites establecidos por la agencia, que se encuentran visibles al ingreso.
- i) Previo a la matriculación vehicular se verifica la existencia de multas e infracciones, pero el retraso de los juzgados de tránsito en enviar los registros de las contravenciones conllevan al disgusto de los usuarios ya que están sujetos a recargas. Las multas por infracciones ahora deben ser canceladas en el banco del Pacífico a nivel nacional.
- j) También existe desinterés por parte de los usuarios para tramitar la matrícula de su vehículo por lo que genera aglomeraciones en los últimos días de cada mes, por consiguiente se forman largas filas.
- k) El ingreso de datos por parte de los digitadores en las diferentes ventanillas no están exentos de errores, por consiguiente el usuario debe verificar que los datos que le son digitados en el sticker anual de matriculación sean los correctos.
- l) La falta de espacios para el estacionamiento de vehículos de los usuarios genera otro malestar, algunas personas que acuden a la agencia ya registran

inconvenientes con el personal de la EMOV EP por el mal estacionamiento de su automotor.

Todos los falencias mencionados anteriormente constituyen obstáculos dentro del proceso de matriculación vehicular, que de una u otra manera dificultan el normal desarrollo de los trámites que realiza la agencia, y crean inconformidad en los usuarios que tienen que perder más tiempo de lo necesario para realizar la matriculación de su vehículo.

2.7. Conclusiones

Se ha podido detectar los nudos críticos que posee el proceso de matriculación en la ciudad de Cuenca. Los mayores inconvenientes son el reducido espacio físico de la Agencia Provincial y la atención a los usuarios en una sola dependencia donde se realiza el trámite de matriculación. Se tuvo la oportunidad de entablar un diálogo con la Ing. María Fernanda Tenorio responsable administrativa de la Agencia Provincial de Tránsito del Azuay, en donde se expuso los nudos críticos más representativos encontrados en la investigación realizada, los mismos que servirán de sustento para plantear soluciones al problema planteado.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE SOLUCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR EN LA CIUDAD DE CUENCA

3.1. Antecedentes

En los capítulos anteriores se mencionó los requisitos obligatorios que se necesitan para realizar la matriculación anual de vehículos particulares, así también se localizaron los nudos críticos existentes en el proceso, que generan malestar y diversos inconvenientes a los usuarios. En este capítulo se plantean soluciones que mejorarán la atención a los beneficiarios y agilizará el proceso de matriculación, con la finalidad de emplear el menor tiempo posible en la obtención de los requisitos previos y la adquisición del documento habilitante.

3.2. Mejoramiento del proceso de matriculación

1. Adecuar y dotar de la infraestructura física necesaria a la Agencia Provincial de Tránsito para que sus empleados puedan atender a los usuarios de forma eficiente.
2. Implementar más módulos o ventanillas para una atención más dinámica.
3. Brindar un servicio de calidad y calidez encaminada a cubrir las necesidades de los usuarios, tomando una actitud de amabilidad y respeto.
4. Capacitar y entrenar adecuadamente al personal directamente relacionado con el uso del sistema informático que utiliza la Agencia.

5. Incentivar a la ciudadanía a través de la difusión en medios de comunicación para que realicen la matriculación de su vehículo según el cronograma emitido por la Comisión de Tránsito, preferentemente los primeros días de cada mes.
6. Considerar la necesidad de ubicar diferentes puntos de matriculación en la ciudad de Cuenca, concretamente en lugares periféricos con el fin de evitar la concentración masiva de usuarios en un solo punto de servicio.
7. Dar prioridad a personas que deban matricular su vehículo en el mes correspondiente según la calendarización establecida, porque se ha observado interesados que desean matricular su vehículo con algunos meses de anterioridad.
8. Suplir las deficiencias de funcionalidad y operatividad del sistema informático SICOTTT que emplea la Agencia Nacional de Tránsito, lo que representa un potencial riesgo de error y pérdidas de tiempo.
9. Implementar en las instalaciones de la Agencia Provincial o en los centros de RTV espacios destinados para la toma de improntas a los vehículos, ya que las condiciones en donde se da este servicio no son las adecuadas ni para los usuarios ni los trabajadores, como se observa en la figura 3.1. Cabe indicar que el personal de improntas no tiene supervisión.



Figura. 3.1 Puesto de toma de improntas. Sector Hospital Seguro Social.

10. Se recomienda que se tome en cuenta la planificación adecuada para el abastecimiento oportuno de materia prima, como es el caso de especies valoradas con la finalidad de evitar paralizaciones innecesarias.

Una vez finalizada la investigación y analizando los nudos críticos que se presentan en el proceso de matriculación vehicular en la ciudad se ha podido determinar algunas recomendaciones que fueron sugeridas a las diferentes instancias que intervienen en dicho proceso. Una de las primeras acciones tomadas por la EMOV EP y la Agencia Provincial de Tránsito para solventar en cierta medida la problemática que se genera en el momento de la matriculación de vehículos se viene dando hace algunos días. Se ha tomado la decisión de adecuar ventanillas para realizar únicamente la renovación de la matrícula en los centros de revisión técnica vehicular, este servicio se da en el sector de Capulispamba, figura 3.2, y en los próximos días también el centro de revisión ubicado en el sector de Mayancela se unirá a esta propuesta.



FIG. 3.2. Ventanillas de matriculación centro de RTV Capulispamba

El usuario puede realizar el pago de todos los valores requeridos como son: pago de matrícula, tasa solidaria, adquisición del SOAT, comprobante de no adeudar al parqueo ciudadano y por supuesto adquirir el documento aprobado de la revisión técnica vehicular.

De esta manera los clientes poseen por lo menos dos instancias donde pueden matricular su vehículo, obteniendo la renovación de la misma en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES

Luego de un amplio trabajo investigativo basado en la observación directa, en encuestas y entrevistas con los usuarios he podido llegar a las siguientes conclusiones:

- El proceso de matriculación vehicular genera cierta incomodidad en los beneficiarios debido a la aglomeración de personas que se da en el único centro en donde se realiza esta gestión.
- Los requisitos solicitados para el proceso de matriculación vehicular toma mucho tiempo en obtenerlos. Por citar algunos ejemplos: el certificado de aprobación de Cuencaire en los centros de revisión técnica vehicular “Capulispamba o Mayancela”, y la cancelación del rubro de la matrícula que se lo obtiene en las instituciones bancarias.
- Mediante el estudio del proceso a seguir para la matriculación obligatoria se pudo establecer algunas debilidades que presenta la Agencia Provincial de Tránsito: el espacio físico insuficiente para albergar a la gran cantidad de personas. Falta de organización y deficiencia en el número de ventanillas para la atención al cliente.
- Las alternativas y estrategias de solución fueron expuestas a las autoridades que están al frente del proceso de matriculación vehicular en la ciudad de Cuenca con la finalidad de agilizar la tramitación y brindar una atención da calidad.
- Luego de los planteamientos de solución brindados una vez culminado este trabajo, es grato anunciar que las autoridades han tomado medidas ante tan grave problema, tal es el caso que se ha planificado la creación de al menos cuatro puntos de matriculación en la ciudad, con lo que se pretende eliminar los diversos inconvenientes que genera el proceso de matriculación vehicular.

RECOMENDACIONES

- Incrementar nuevos puntos de matriculación en la ciudad de preferencia en lugares estratégicos por ejemplo: Ricaurte, El Arenal, Baños, entre otros, de esta manera se pretende descentralizar la atención en un solo punto.
- Ampliar los horarios de atención a sábados y domingos mediante la rotación de personal para dar facilidades a los usuarios quienes por motivos de trabajo no pueden acudir a realizar los trámites en días laborables.
- Elaborar un plan que permita la matriculación vehicular por instituciones o empresas; es decir que la persona interesada envíe la documentación necesaria para que se tramite la renovación de su matrícula, sin necesidad de que esta acuda a la agencia provincial.
- Realizar un seguimiento al proceso de matriculación vehicular verificando si las propuestas planteadas para el mejoramiento de la atención a la ciudadanía fueron puestas en práctica.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas:

- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Marzo 3 2009.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN ISO 2349:2003.
- Manual de Procedimientos para la Matriculación Vehicular, Expedición, Canje de Licencias de Conducción y Otorgamiento de Especies. 2009-2013
- MOLINERO, L. I. Transporte público: planeación, diseño, operación y administración. Toluca, Estado de México: Consejo General. 2005
- MIGUEL DE CASTRO, Vicente, Inyección de Gasolina, Editorial CEAC, Barcelona-España, 2002.
- LANFRANCO, P. Muévete por tu ciudad: una propuesta ciudadana de transporte con equidad. Santiago de Chile: LOM Ediciones. 2003.
- MOLLER, R. Transporte urbano y desarrollo sostenible en América Latina. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2006
- TOALONGO, Manuel. Métodos y Técnicas de Investigación. 1da Edición. Ecuador 2007.
- JOSÉ REY POMBO, Contabilidad General, Segunda Edición, Editorial PARANINFO, Madrid, España 2011.
- MALDONADO, E. Milton K: Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador, 2006.

Referencias Electrónicas:

- <http://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos>. (Acceso 5 Marzo 2012). Misión y visión A.N.T.
- <http://www.ant.gob.ec/index.php/sricons>. Pago de matrícula vehicular (Acceso 15 Marzo 2012)
- <http://www.ant.gob.ec/index.php/resoluciones-ant>. Resoluciones A.N.T. (Acceso 22 Marzo 2012)

- [MovilidadEficiente.http://www.municipalidadcuenca.gov.ec/?q=noticia_movilidadeficiente](http://www.municipalidadcuenca.gov.ec/?q=noticia_movilidadeficiente) Alcaldía de Cuenca. Plan de Movilidad. Matriculación Vehicular. (Acceso 12 de abril de 2012)
- <http://www.ant.gob.ec/index.php/transito/matriculacion> Requisitos matriculación (Acceso 15 Abril 2012)
- <http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/593>. Nudos críticos en el proceso de matriculación. (Acceso 28 Abril 2012)
- <https://declaraciones.sri.gov.ec/mat-vehicular.../>. Valores a pagar SRI.
- <http://sites.google.com/site/emovepga/emov>. Servicios EMOV-EP. (Acceso 5 Mayo 2012)
- <http://sites.google.com/site/emovepga/revision-tecnica-vehicular>. Revisión técnica vehicular. (Acceso 5 Mayo 2012)
- <http://sites.google.com/site/emovepga/unidad-municipal-de-transito> (Acceso 16 Mayo 2012)
- http://www.tramitesciudadanos.gov.ec/oficinas_institucion.php?cd=5. Trámites ciudadanos. (Acceso 18 Mayo 2012)

ANEXOS

Anexo 1: Rubros del SOAT.

CLASE	CILINDRAJE (cc)	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT	TOTAL PRIMA	OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Motocicletas	Menos de 100	21,96	6,19	28,15	1,63	29,78
	100 a 249	27,45	7,74	35,19	1,91	37,10
	Más de 249	33,72	9,51	43,23	2,23	45,46
Todo terreno y camionetas de 0 a 9 años	Menos de 1500	43,13	12,17	55,30	2,71	58,01
	1500 a 2499	51,75	14,60	66,35	3,15	69,50
	Más de 2499	60,38	17,03	77,41	3,60	81,01
	Menos de 1500	53,33	15,04	68,37	3,23	71,60
más de 9 años	1500 a 2499	61,95	17,47	79,42	3,68	83,10
	Más de 2499	69,79	19,69	89,48	4,08	93,56
Automóviles de 0 a 9 años	Menos de 1500	23,52	6,64	30,16	1,71	31,87
	1500 a 2499	29,80	8,40	38,20	2,03	40,23
	Más de 2499	35,29	9,95	45,24	2,31	47,55
Automóviles más de 9 años	Menos de 1500	32,15	9,07	41,22	2,15	43,37
	1500 a 2499	37,64	10,62	48,26	2,43	50,69
	Más de 2499	42,35	11,94	54,29	2,67	56,96
Oficial especial	Menos de 1500	54,90	15,48	70,38	3,32	73,70
	1500 a 2499	69,79	19,69	89,48	4,08	93,56
	Más de 2499	83,90	23,67	107,57	4,80	112,37
			CONTRIBUCIÓN FONSAT		OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Carga mixta	CAPACIDAD DE CARGA (TN)	PRIMA NETA				
	Menos de 5	47,84	13,49	61,33	2,95	64,28
	5 a 14,99	68,23	19,24	87,47	4,00	91,47
	Más de 14,99	90,18	25,44	115,62	5,12	120,74
	TIPO	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT		OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Transporte de pasajeros particular	Bus (24 o más pasajeros)	68,19	19,23	87,42	4,00	91,42
	Bus eta (de 17 a 23 pasajeros)	61,37	17,31	78,68	3,65	82,33
	Furgonetas (de 7 a 16 pasajeros)	54,55	15,39	69,94	3,30	73,24
Vehículos especiales		92,06	25,96	118,02	5,22	123,24

Anexo 2: Certificado de aprobación revisión técnica vehicular



EMOV
EMPRESA MUNICIPAL DE MOVILIDAD

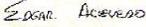


CUENCA
ALCALDIA



RTV
Revisión Obligatoria

**REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

No. Certificado: 00008134	Marca: NISSAN	Aprobado	ACU0292
No. Adhesivo: 00007514	Modelo: 1200		
Fecha Revisión: 07-Mar2012	Año: 1995	RESULTADO	PLACA
 ING. EDGAR ACEVEDO REG. PROF. 0X-XX-XXXX RESPONSABLE	No Chasis: LB1205E6086	VALIDO HASTA: 31-Dic-2012	
	Cooperativa:	No Defectos TIPO 3: 00	
	No UMT: -	No Defectos TIPO 2: 03	
	CENTRO MIXTO MAYANCELA	No Defectos TIPO 1: 04	
No Revisión: 0101012425179-01			

CODIGO	DESCRIPCION DEL DEFECTO VISUAL	UNIDAD	VALOR(X)	LIMITES	CALIFICACION	UBICACION
06 03 01 02	ESTRUCTURAS PORTANTES EN MAL ESTADO O DETERIORADAS	---			TIP2	09
06 02 01 02	INSUFICIENTE LABRADO DE NEUMATICO	---			TIP2	17
09 01 01 02	MATERIAL O ELEMENTOS DE LA CARROCERIA EN MAL ESTADO rayones	---			TIP1	
CODIGO	DESCRIPCION DEL DEFECTO MECATRONICO	UNIDAD	VALOR(X)	LIMITES	CALIFICACION	UBICACION
04 04 01 01	BAJA EFICACIA DE FRENO DE ESTACIONAMIENTO	%	11.00	20.00<=X<=100.00	TIP2	
10 02 01 01	EXCESIVA EMISION DE CO EN RALENTI	%	4.71	0.00<=X<=4.50	TIP1	
04 07 02 01	DESEQUILIBRIO FRENO DE SERVICIO 1ER EJE	%	20.00	0.00<=X<=15.00	TIP1	00
04 07 03 01	DESEQUILIBRIO FRENO DE SERVICIO OTROS EJES	%	30.00	0.00<=X<=15.00	TIP1	01
CODIGO	DESCRIPCION DE PRUEBAS MECATRONICAS	UNIDAD	VALOR(X)	LIMITES	CALIFICACION	UBICACION
03 09 01	ALINEACION 1ER EJE CONVERGENCIA	m/Km	-2.00	-7.00<=X<=7.00	OK	00
05 01 03	EFICACIA SUSPENSION EN RUEDA DERECHA DEL 1° EJE	%	79.00	60.00<=X<=100.00	OK	18
05 01 03	EFICACIA SUSPENSION EN RUEDA IZQUIERDA DEL 1° EJE	%	60.00	60.00<=X<=100.00	OK	19
05 01 04	DESEQUILIBRIO DE SUSPENSION EN 1° EJE	%	1.00	0.00<=X<=15.00	OK	
05 01 05	EFICACIA SUSPENSION EN RUEDA DERECHA DEL 2° EJE	%	85.00	50.00<=X<=100.00	OK	18
05 01 05	EFICACIA SUSPENSION EN RUEDA IZQUIERDA DEL 2° EJE	%	81.00	50.00<=X<=100.00	OK	19
05 01 06	DESEQUILIBRIO DE SUSPENSION EN 2° EJE	%	5.00	0.00<=X<=15.00	OK	
02 01 03	ALINEACION HORIZONTAL FARO CONDUCTOR	%	99.90	-2.00<=X<=99.90	OK	09
02 01 03	ALINEACION VERTICAL FARO CONDUCTOR	%	2.30	-99.90<=X<=2.50	OK	09
02 01 02	INTENSIDAD FARO CONDUCTOR	Lux	9.50	0.01<=X<=135.00	OK	09
10 03 01	NIVEL DE RUJIDO EN EL ESCAPE	dB	66.83	0.01<=X<=78.00	OK	
10 02 01	HIDROCARBUROS NO COMBUSTIONADOS (HC) RALENTI	ppm	583.00	0.00<=X<=750.00	OK	
10 02 01	RPM EN RALENTI	rpm	740.00	0.01<=X<=1,200.00	OK	
10 02 05	HIDROCARBUROS NO COMBUSTIONADOS (HC) 2500 RPM	ppm	470.00	0.00<=X<=750.00	OK	
10 02 05	MONOXIDO DE CARBONO (CO) 2500 RPM	%	2.81	0.00<=X<=4.50	OK	
04 07 01	EFICACIA DE FRENADO	%	69.00	60.00<=X<=100.00	OK	

ORIGINAL CLIENTE
008134

Anexo 3: Encuesta para detectar los nudos críticos en el proceso de matriculación.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA AUTOMOTRIZ

La presente encuesta tiene por objeto recabar información confiable respecto al proceso de matriculación de vehículos, con la finalidad de detectar los puntos críticos o conflictos existentes en el proceso. Le anticipo el agradecimiento por la colaboración brindada para llenar esta encuesta la misma que servirá para el desarrollo del proyecto de grado para Ingeniería Automotriz intitulado “PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR OBLIGATORIA EN EL CANTÓN CUENCA”.

Señale por favor con una “X” la respuesta que Ud. crea conveniente.

1.- Cuando procedió a matricular un vehículo automotriz ¿tuvo la suficiente información por parte de la Agencia para realizar este proceso?

SI () NO ()

Porque:.....
.....

2.- Señale que documento indispensable para la matriculación le tomó más tiempo obtener. Ud. puede elegir más de una respuesta.

- Pago de matrícula en los diferentes bancos ()
- SOAT original ()
- Revisión técnica vehicular CUENCAIRE ()
- Tasa solidaria al consejo provincial ()
- Certificado de no adeudar al parqueo ciudadano ()

Porque:.....
.....

3.- Señale ¿cuál de estas opciones cree Ud. que generan dificultad en el proceso? Ud. puede elegir más de una respuesta.

- Falta de información sobre la documentación previa a la matriculación ()
- Desorganización al ingreso (fila a las afueras de la Agencia) ()
- Desorganización en la asignación de turnos ()
- Limitado número de ventanillas para atención al público ()
- Espacio físico insuficiente ()

Porque:.....
.....
.....

4.- Considera Ud. que la atención que recibió por parte del personal que labora en la agencia para realizar su trámite fue:

Muy eficiente () Eficiente () Buena () Regular () Deficiente ()

Porque.....
.....

5.- ¿Cree Ud. que el digitador(a) que le atendió en ventanilla está capacitado adecuadamente para desempeñar su trabajo de forma eficiente y ágil?

SI () NO ()

Porque:.....
.....

6.- Señale la o las razones por las que Ud. cree que existe gran cantidad de gente que genera aglomeraciones en las instalaciones de la Agencia.

- Excesiva cantidad de vehículos en la ciudad de Cuenca ()
- Desinterés de la ciudadanía por matricular su vehículo en su momento ()
- La existencia de una sola Agencia en la ciudad para matricular los vehículos ()
- Demora en la agilidad de atención a los usuarios por parte del personal de la Agencia ()

7.- En las ocasiones que Ud. acudió a la Agencia a realizar la matrícula de su vehículo, que día fue el más favorable para que su trámite sea atendido con mayor agilidad.

Lunes () Martes () Miércoles () Jueves () Viernes () Sábado ()

Porque:.....
.....

8.- Indique el tiempo estimado que le tomó realizar la matriculación de su vehículo tomando en cuenta desde el momento que llegó hasta que salió de las instalaciones de la Agencia.

Tiempo estimado:.....

Porque.....
.....

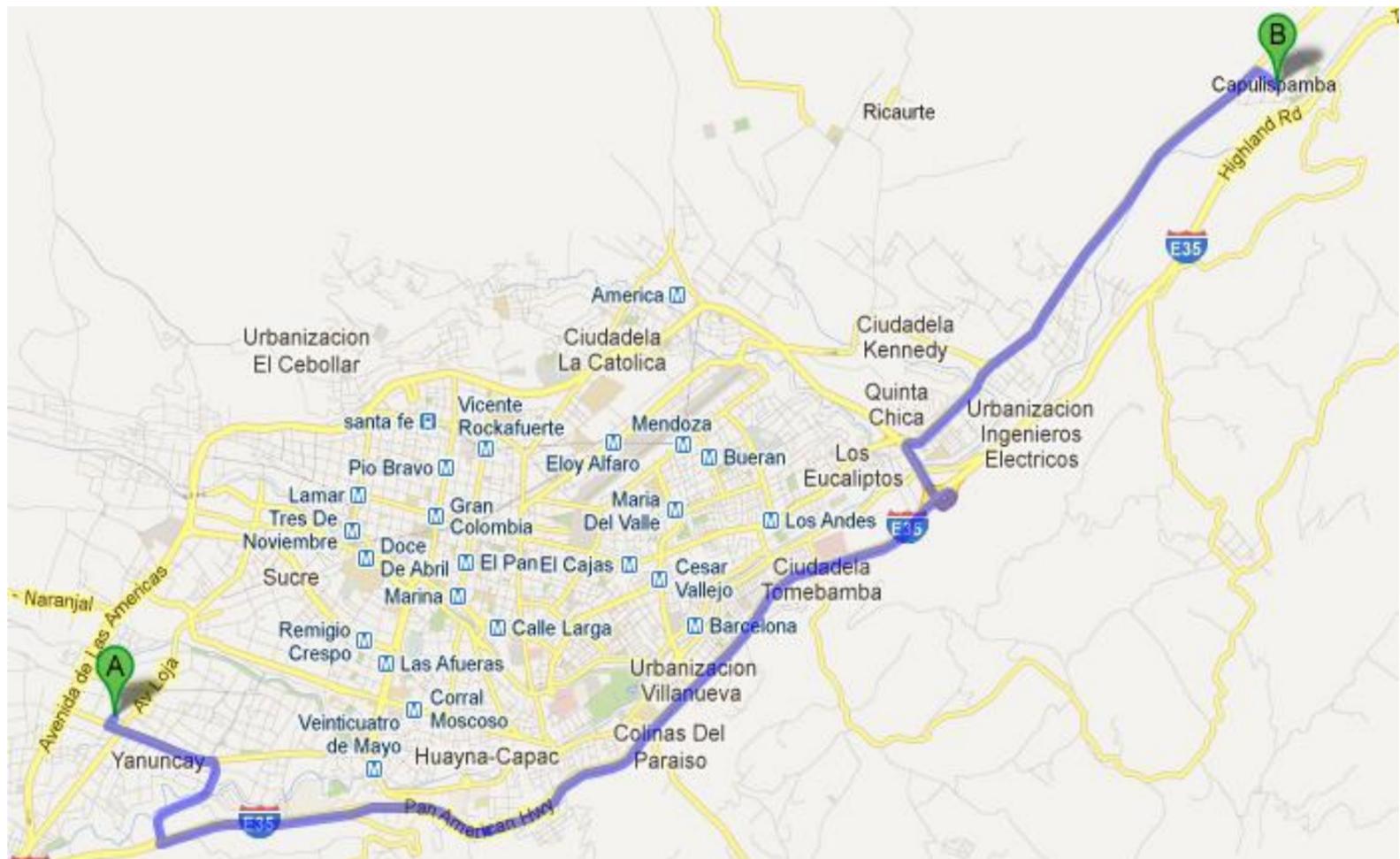
9.- Luego de finalizado el proceso de matriculación de su vehículo, cuál sería sus sugerencias para mejorar la atención al usuario y agilizar el proceso de matriculación.

a).....
.....

b).....
.....

De la manera más respetuosa le reiteramos nuestro agradecimiento por la información y atención brindada, que tenga un buen día, muchas gracias.

Anexo 4: Ubicación de CRTV Capulispamba y ANT de la ciudad de Cuenca.



A: Agencia Nacional de Tránsito Azuay B: Centro de Revisión Técnica Vehicular Capulispamba
Distancia aproximada 17km.