

Subsecretaría de Educación Superior Dirección General de Educación Superior Tecnológica Instituto Tecnológico de la Zona Maya

“Reestructuración del procedimiento para la emisión de licencias de conducir en la Dirección de Tránsito del estado de Quintana Roo”

Informe Técnico de Residencia Profesional que presentan las CC.

PACHECO POOT MARCELA AURORA

VALADEZ DELGADO ROSALINDA

Nº de Control 10870150 y 10870211

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno:

M en C. Martha Alicia Cázares Morán

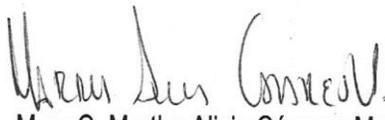
JUAN SARABIA, QUINTANA ROO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El comité de revisión para Residencia Profesional de las estudiantes de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, Marcela Aurora Pacheco Poot y Rosalinda Valadez Delgado; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M en C. Martha Alicia Cázares Morán, el asesor externo Lic. Karla Patricia García Gutiérrez, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **“Reestructuración del Procedimiento para la emisión de licencias de conducir en la Dirección de Tránsito del estado de Quintana Roo”** que presentan como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATETAMENTE

Asesor Interno


M en C. Martha Alicia Cázares Morán.

Asesor Externo


Lic. Karla Patricia García Gutiérrez

I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- JUSTIFICACIÓN	2
III.- OBJETIVOS	3
3.2.- Objetivos Específicos.....	3
IV.- CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPÓ	3
Misión, Visión y Objetivo General de la Secretaría de Seguridad Pública.....	8
Procedimiento 1.- Trámite de Licencias	13
Procedimiento 1.- Solicitud de información del departamento de licencias para trámite de renovación de licencia.....	20
V.- PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN	61
VI.- ALCANCES Y LIMITACIONES	63
VII.- FUNDAMENTO TEÓRICO	64
Importancia de medir la calidad	66
Indicadores para medirla:	67
Organización.....	72
Servicio al cliente	76
Infraestructura	83
Confiabilidad.....	87
VIII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	91
Figura 4. Escala de valores para el cuestionario interno y externo.....	94
IX.- RESULTADOS (PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)	95
Resultados de la aplicación de encuestas a los usuarios externos.....	95
Variable: Organización.....	97
Variable: Servicio al cliente.....	98
Variable: Infraestructura	100
Variable: Confiabilidad.....	102
Resultados de la aplicación de encuestas al personal del departamento de emisión de licencias.....	103
Variable: Organización.....	104
Variable: Servicio al cliente.....	105

Variable: Infraestructura	107
Variable: Confiabilidad.....	108
X.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
XI.- FUENTES DE INFORMACIÓN (CONTRASTAR CON LA RESIDENCIA).....	117
XII.- ANEXOS	120

Índice de cuadros

Cuadro 1. Descripción de los procesos del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.	57
Cuadro 2. Escala de calificación.	96
Cuadro 3. Resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas externas.	97
<i>Cuadro 4. Escala de calificación.</i>	103
Cuadro 5. Resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas internas.	104
Cuadro 6. Restructuración de los procesos del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.	113

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Seguridad Pública Dirección de Tránsito.....	9
Figura. 2. Organigrama del departamento de licencias	12
Figura 3. Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.....	56
Figura 4. Escala de valores para el cuestionario interno y externo.	94
Figura 5. Restructuración del diagrama de flujo del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío	112

I.- INTRODUCCIÓN

Debido a que para la población, tener un vehículo ya forma parte de las necesidades básicas de transporte para acudir a sus actividades escolares, laborales o de esparcimiento, ha provocado el crecimiento desmesurado del parque vehicular que circula en el territorio estatal. Al paso de los años y al incremento poblacional aunado a la facilidad crediticia para poder adquirir un medio de transporte, ha generado que por lo menos haya un vehículo por hogar.

Sin embargo, como parte de la estructura social, existe la necesidad de tener un documento que avale y certifique, que la persona que opera un vehículo cuenta con las facultades necesarias para poder hacerlo. Así es como nace la necesidad por parte del gobierno de expedir una “licencia de manejo”, para tener un control y en el estado de Quintana Roo, dicha responsabilidad recae en el departamento de licencias de conducir, dependiente de la Dirección de Tránsito de la Secretaría de Seguridad Pública.

Vivimos en la época de la tecnología, por lo tanto siempre hay que ir a la vanguardia, hay que innovar y actualizar no solo los equipos y maquinas, también los procedimientos que se utilizan para realizar cualquier actividad. Este es el caso

del procedimiento para la emisión de las licencias de conducir, el cual desde el punto de vista de los usuarios se encuentra obsoleto.

Por lo anterior el presente trabajo representa el inicio de cambios importantes que pueden marcar la diferencia en la prestación de servicio de calidad que se brindan a los usuarios, compitiendo con los de otros estados del país.

II.- JUSTIFICACIÓN

Como parte de la preocupación de la Secretaria de Seguridad Pública en cuanto al servicio que brinda a los usuarios que por necesidad requieren de una licencia de manejo, se optó por realizar el presente trabajo, para revisar, analizar, -y en su caso- modificar o reducir los procedimientos que rigen el proceso de solicitud de licencias de manejo. Lo anterior con la intención de que la Secretaria por medio de su Dirección de Tránsito pueda corregir y brindar de manera exitosa un servicio de calidad a los usuarios, siempre tomando en cuenta la opinión de los clientes externos e internos, así como el apego al marco normativo que rigen los procedimientos.

III.- OBJETIVOS

Modificar el procedimiento para la emisión de licencias de conducir en la Dirección de Tránsito del Estado de Quintana Roo.

3.2.- Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico del procedimiento actual para detectar debilidades en el mismo (Desde el ámbito de gestión y del cliente).
- Efectuar un análisis de las áreas de oportunidad encontradas.
- Revisar el marco normativo que rige al actual procedimiento.
- Rediseñar el procedimiento para la emisión de licencias de conducir.

IV.- CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPÓ

La Dirección de Tránsito del Estado se encuentra ubicada en las instalaciones de la Policía Estatal Preventiva, sobre la Avenida Insurgentes sin número, esquina

Belice, de la colonia Caminera, en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo; funge como titular de la misma el Tte. Coronel Ret. Carlos Briceño Villagómez; dicha Dirección cuenta con los siguientes Departamentos:

- Licencias.
- Infracciones y Liberaciones.
- Peritos.
- Educación Vial.
- Ingeniería de Tránsito.
- Archivo de Tránsito.
- Permanencia.
- Servicio Médico.
- Comunicación Social.
- Participación Ciudadana.
- Señalamientos.

Antecedentes

De acuerdo a la Ley de Seguridad Pública para el estado de Quintana Roo, el Sistema Estatal de Seguridad Pública, es una entidad jurídica que se integra con las instancias, instrumentos, políticas, servicios y acciones coordinadas de

conformidad a las facultades constitucionales y legales que tienen (2005) como propias las autoridades en materia de seguridad pública, y que convergen en una instancia permanente que instruye y da seguimiento a los acuerdos y a los convenios que adopten y celebren dichas autoridades, tendientes a cumplir con los objetivos y fines de la seguridad pública. (Art. 36).

De igual forma la función de la seguridad pública (2005), es una responsabilidad conjunta que se desarrollará en sus respectivos ámbitos de competencia, por las Autoridades de Policía Preventiva y Tránsito; de la Procuraduría General de Justicia del Estado y su Policía; de los Tribunales, de las autoridades responsables de la ejecución de penas, y de las encargadas de aplicar medidas de seguridad para inimputables, así como por las demás autoridades que en razón de sus atribuciones deban contribuir directa o indirectamente al objeto de esta Ley.

Algunas de las atribuciones de la Secretaría de Seguridad Pública, contempladas en la Ley respectiva son:

I.- Desarrollar las políticas de seguridad pública en el Estado, así como proponer al Ejecutivo del Estado las acciones de gobierno, normatividad, instrumentos, programas y estrategias para la prevención de los delitos;

IV.- Proponer en el seno del Consejo Estatal de Seguridad Pública políticas, acciones y estrategias de coordinación en materia de prevención del delito y acciones contra la delincuencia para todo el Estado;

VI.- Fomentar la participación ciudadana en la formulación de planes y programas de prevención en materia de delitos a través del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado, y por conducto del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los delitos del fuero federal;

VII.- Promover y facilitar la participación social para el desarrollo de actividades de vigilancia sobre el ejercicio de sus atribuciones;

VIII.- Atender de manera expedita la denuncias y quejas ciudadanas con relación al ejercicio de sus atribuciones;

XIII.- Implementar las políticas preventivas que tiendan a combatir la comisión de los delitos, con la debida eficacia y oportunidad;

XV.- Recabar, organizar, seleccionar y analizar información, para la preservación de la seguridad pública y la prevención de los delitos;

XVI.- Realizar estudios y análisis para la formulación de planes en contra de la criminalidad, basándose en la información generada en materia de incidencia delictiva, en la investigación de causas que dan origen a los delitos, lugares de comisión, impacto y costos sociales; así como estudiar las acciones contra la criminalidad adoptadas por otras entidades, intercambiando experiencias en esta materia;

XIX.- Crear programas con el apoyo de otras dependencias del Ejecutivo del Estado, para la prevención del delito, combate a la delincuencia, tratamiento de adicciones y todo tipo de factores que incidan en la delincuencia, promoviendo la participación y concientización ciudadana, así como la promoción de valores;

XXIX.- Fomentar la participación ciudadana, en la realización de programas y acciones tendientes a la prevención del delito, coordinándose con las autoridades cuya intervención establezcan las leyes;

XXXI.- Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.

Misión, Visión y Objetivo General de la Secretaría de Seguridad Pública

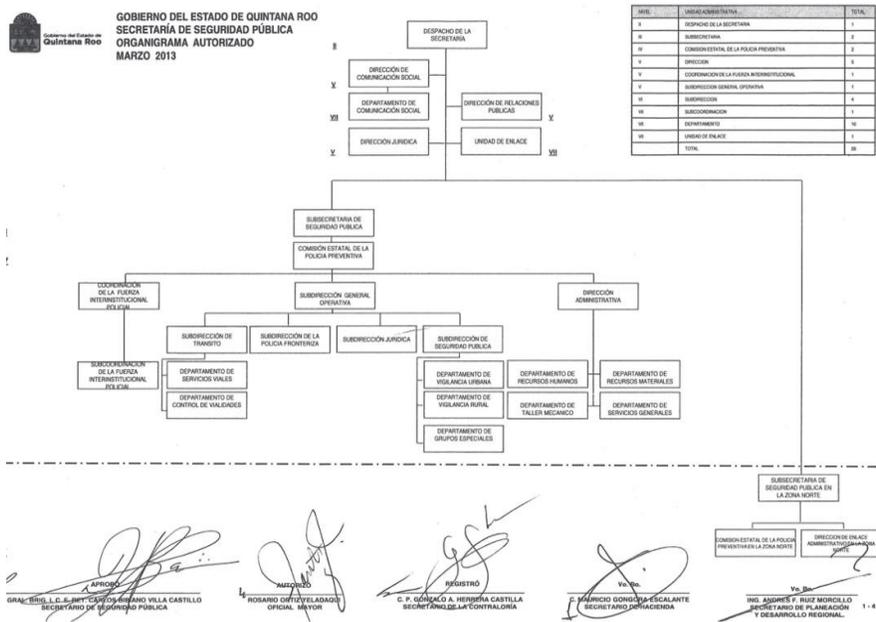
Misión

Salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.

Visión

Es la prevención, persecución y sanción de las infracciones y delitos y, en su caso, la aplicación de medidas de seguridad, procurando la reinserción social de sus autores, incluyendo los inimputables por minoridad de edad o defecto mental.

Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Seguridad Pública Dirección de Tránsito



Con base en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Tránsito de la Comisión Estatal de la Policía Preventiva (2014); dicha Dirección tiene como labor principal salvaguardar la integridad de los ciudadanos cuando éstos tienen la necesidad de trasladarse por la vía pública ya sea en carácter de peatón, como pasajero o conduciendo un vehículo, realizando los estudios necesarios para la colocación de señalización y semaforización que hagan el tránsito y vialidad de la ciudad más acorde a las necesidades actuales.

Así mismo, se tiene un especial interés en la Educación Vial, la cual va dirigida al público en general, sin embargo, se está dando mayor énfasis a los niños y jóvenes para así lograr un futuro en el cual todo ciudadano sea conocedor y respetuoso de la vialidad.

Esta dependencia está comprometida con la seguridad vial de los Quintanarroenses, por ello constantemente se implementan operativos encaminados a brindar un mayor y mejor servicio de calidad, con un trato humano y sensible por parte de todo el personal que conforma esta Dirección.

Objetivos

- Reducción de tiempo en atención de accidentes.
- Reducción de distancia en recorridos en apoyos viales.
- Disminución de congestionamiento vial.
- Identificación de las intersecciones que presentan un alto índice de accidentabilidad.
- Disminución de la tasa de accidentes de tránsito.
- Implementar operativo alcoholímetro en las distintas.
- Identificación de vehículos en abandono en la vía pública.
- Apoyo en zonas escolares con elementos pedestres (en los horarios de entrada y salida).

Misión.- Diseñar obras estratégicas de infraestructura vial promoviendo el desarrollo de las vialidades complementando y modernizando la señalización del municipio promoviendo conjuntamente la Cultura vial.

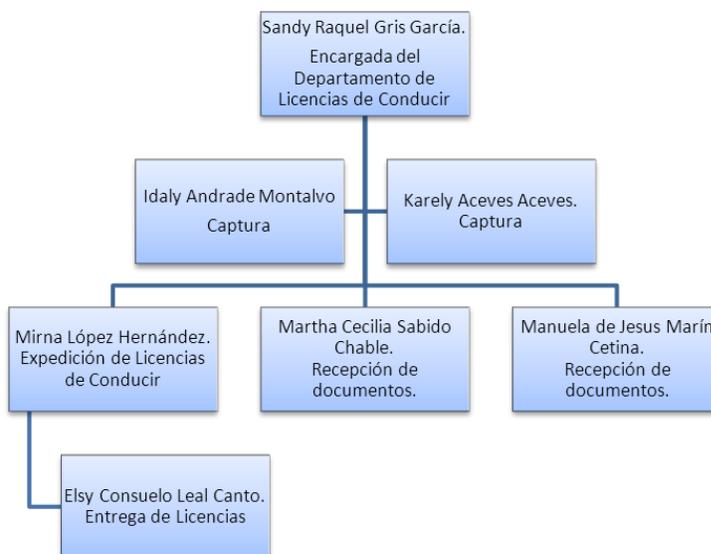
Visión.- Ser una institución con un elevado nivel de credibilidad ante la sociedad, lograr un equilibrio entre nuestra estructura operativa y administrativa que se refleje en un servicio de calidad y con calidez hacia la ciudadanía.

Los Departamentos que integran la Dirección de Tránsito son los siguientes:

- Licencias.
- Infracciones y Liberaciones.
- Peritos.
- Educación Vial.
- Ingeniería de Tránsito.
- Archivo de Tránsito.
- Permanencia.
- Servicio Médico.
- Comunicación Social.
- Participación Ciudadana.
- Señalamientos.

Organigrama

Figura. 2. Organigrama del departamento de licencias



Fuente: Elaboración propia, con base en la información del personal de la Dirección de Tránsito.

Este Manual de Procedimientos, señala como único para el Departamento de Licencias el de “Trámite de Licencias”, y dentro de él distintas opciones de acuerdo con el tipo de licencia que se trate: motociclista., motociclista con discapacidad, motociclista extranjero, automovilista, automovilista con discapacidad, automovilista extranjero, chofer, chofer con discapacidad, chofer extranjero, servicio público, menores de edad; así como de sus modalidades: primera vez, renovación y extravío.

Asimismo, este procedimiento interactúa –de acuerdo con las particularidades del caso- con otros, de Departamentos alternos dentro de la misma Dirección.

A continuación, se presenta la descripción del procedimiento señalado:

Procedimiento 1.- Trámite de Licencias

1.- El personal del departamento de Licencias, recibe al interesado en ventanilla y le proporciona de así necesitarlo la solicitud para su debido llenado y la relación de requisitos:

1.1.- Renovación de licencias de motociclista, automovilista, chofer.

- a) Licencia vencida.
- b) Comprobante de domicilio con vigencia mínima de 03 meses
- c) Certificado medico
- d) 02 fotografías infantiles recientes
- e) En caso de hacer falta algún documento en su expediente este de igual manera se le solicitara (acta de nacimiento, Identificación oficial con fotografía, CURP).
- f) Constancia de no infracción expedida por el departamento de infracciones en caso de no presentar la licencia vencida.

1.2.- Renovación de licencias de servicio público.

- a) Adicionalmente a lo mencionado en el apartado

1.1. Se le solicita:

- b) Examen negativo por doping (antidoping)
- c) Carta de antecedentes no penales
- d) Constancia de educación vial expedida por el departamento de educación vial.

1.3.- Por primera vez (menor de edad, mayor de 16 años)

- a) Carta responsiva firmada por el padre o tutor.
- b) Identificación oficial del padre o tutor.
- c) Comprobante de domicilio con vigencia mínima de 03 meses
- d) Certificado médico actual
- e) CURP
- f) Acta de nacimiento
- g) Identificación del menor en cuestión con fotografía (certificado escolar, credencial de la escuela y/o pasaporte).
- h) 02 fotografías infantiles recientes
- i) Constancia de haber cursado el curso de educación vial IMESEVI impartido por el departamento de educación vial.

j) Haber aprobado el examen práctico de manejo aplicado por personal del departamento de educación vial.

k) Haber aprobado el examen escrito de conocimiento de los conceptos básicos de manejo, aplicado por el personal de educación vial.

l) O en su caso presentar los mismos requisitos de los incisos i, j y k de alguna escuela de manejo, siempre y cuando este reconocida por la Dirección de Tránsito.

1.4.- Por primera vez (motociclista, automovilista, chofer)

1.4.1.- Se verifica primero en sistema que no tenga expediente.

1.4.1.1.- En caso de tener expediente anterior se le solicita la Lic. Vencida y/o que tramite su constancia de no infracción.

1.4.1.2.- En caso de que no tenga expediente se procede a realizar el trámite solicitándole los siguientes requisitos:.

a) Identificación oficial con fotografía

b) Acta de nacimiento

c) CURP

d) Comprobante de domicilio con vigencia mínima de 03 meses

e) Certificado médico actual

- f) 02 fotografías infantiles recientes
- g) Constancia de haber cursado el curso de educación vial IMESEVI impartido por el departamento de educación vial.
- h) Haber aprobado el examen práctico de manejo aplicado por personal del departamento de educación vial.
- i) Haber aprobado el examen escrito de conocimiento de los conceptos básicos de manejo, aplicado por el personal de educación vial.
- j) O en su caso presentar los mismos requisitos de los incisos g, h e i de alguna escuela de manejo, siempre y cuando este reconocida por la Dirección de Tránsito.

1.5.- Por primera vez (servicio público)

1.5.1.- Se verifica primero en sistema que no tenga expediente.

1.5.1.1.- En caso de tener expediente anterior se le solicita la Lic. Vencida y/o que tramite su constancia de no infracción.

1.5.1.2.- En caso de que no tenga expediente se procede a realizar el trámite solicitándole los siguientes requisitos:.

- a) Los mismos requisitos mencionados en el apartado 1.4
- b) Carta de antecedentes no penales
- c) Examen negativo por doping (antidoping)

d) Certificado médico reciente

2.- Le solicitara al interesado su licencia vencida para poder iniciar el trámite.

3.- Vía telefónica el personal del departamento de licencias, le solicita información y/o detalles del expediente del interesado al personal del departamento de archivo, y a su vez se le solicita al personal del departamento de archivó que envíe el expediente del interesado para poder verificarlo y archivar el trámite que va a realizar el interesado.

4.- Una vez que el personal del archivo de transito reporte las novedades que presenten el expediente del interesado y lo envió al departamento de licencias, procederá a pedirle el resto de los requisitos al interesado para poder seguir con el trámite.

5.- Una vez que el interesado presente su solicitud y los requisitos que le hayan sido solicitados, el personal del departamento de licencias procederá a verificar los documentos.

6.- Una vez verificados los documentos se les dará la autorización para poder pasar a la caja de la recaudadora de hacienda a realizar el pago correspondiente.

6.1.- Actualmente los interesados tienen la capacidad de poder solicitar el pago de su solicitud a través del sitio web www.tributanet.gob.mx. Cuando se presentan interesados con su pago ya realizado, se le solicita que cumpla con los requisitos arriba expuestos.

7.- Una vez realizado el pago se vuelven a presentar a ventanilla, el personal verifica que el pago corresponda con la solicitud.

7.1 De no coincidir se le pide que acuda a la caja de la recaudadora de hacienda para poder aclararlo.

8.- Una vez con su recibo de pago y los documentos verificados se turnan los documentos al personal de captura en turno, para capturar en el sistema generador de licencias los datos del solicitante así como actualizar y/o verificar los datos proporcionados por el interesado.

9.- Posteriormente se turna el tramite al personal encargado de tomar la foto, este a su vez le solicita la entrada al interesado para poderle tomar la foto y estampe su firma digital en la licencia y poder así generar su licencia.

10.- Una vez con la licencia generada del interesado, se le turna al personal encargado de la entrega y este se encarga de verificar los documentos del interesado para que falte ningún documento, así como de poner la huella dactilar del interesado en la solicitud de licencia.

11.- Una vez completado todo el proceso se le entrega la licencia terminada al interesado no sin antes haber firmado la bitácora diaria de trámites de licencias.

12.- Una vez terminado todo el trámite se archiva en el expediente el nuevo trámite que a acaba de realizar el interesado.

13.- Al final del día los trámites realizados en el transcurso del día se anotan en la bitácora de diario del departamento de licencias para poder retornar los expedientes al departamento de archivo.

14.- Al otro día se envían todos los expedientes al departamento de archivo junto con la bitácora para que el personal del archivo verifique que los expedientes estén completos.

15.- Una vez que el personal del departamento de archivo verifico y recibió los archivos este personal firma la bitácora de haber recibido los expedientes.

Manual de procedimientos

Departamento de archivo de transito

Procedimiento 1.- Solicitud de información del departamento de licencias para trámite de renovación de licencia.

(De motociclista, automovilista, chofer, servicio público y permisos provisionales POR 30, 90 Y 180 DÍAS).

1.- El departamento de licencias solicita información de la persona interesada en renovar su licencia, vía telefónica al Departamento de Archivo de Transito.

2.- El departamento de archivo anota en la bitácora de solicitudes de información de expedientes, el nombre y/o número del expediente del interesado en tramitar su licencia y/o permiso provisional.

3.- El departamento de archivo localiza el expediente físicamente y verifica, si no tiene algún documento faltante, así como observar si está presentando todas sus licencias.

4.- El departamento de archivo reporta vía telefónica al Departamento de Licencias la situación actual del expediente.

4.1.- Si el expediente del interesado presenta algún documento faltante, se informa al personal del departamento de licencias, para que le soliciten al interesado que presente el documento y así completar su expediente.

4.2.- Si el expediente presenta algún trámite adicional al solicitado (licencia de chofer, motociclista, automovilista, servicio público y/o permiso), se le informa al personal de departamento de licencias, para que le solicite que presente la(s) licencia(s) faltante(s) y así poder completar el expediente. Si no cuenta con ellos, por extravió, robo etc., deberá presentar constancia de no infracción y Acta del M.P.

4.3.- Y si el expediente está completo, se procede a comunicarle al personal del departamento de licencias que el expediente se encuentra completo y qué tipo de licencia tiene vigentes.

5.- Se reporta vía telefónica y se anotan los números de expedientes en la libreta de bitácora de salida.

6.- Se envía los expedientes al departamento de licencias junto con la bitácora de salida para que firmen de recibido por los expedientes que se les están entregando.

Procedimiento 2.- Recepción de expedientes del departamento de licencias.

(De motociclista, automovilista, chofer, servicio público y permisos provisionales POR 30, 90 Y 180 DIAS).

1.- Se reciben a primera hora del siguiente día los expedientes que han salido al departamento de licencias junto con la bitácora de control de trámites realizados del Departamento de Licencias.

2.- Los expedientes devueltos se revisan uno por uno y deberán traer lo siguiente:

2.1.- Que regresen con la solicitud de licencia actual debidamente llenado, firmado y aprobada.

2.2.- Que cuenten con los documentos personales completos (ife, curp, acta de nacimiento).

2.3.- Que cuenten con su recibo de pago correspondiente.

2.4.- Que cuente con su comprobante de domicilio reciente

2.4.1.- Si el solicitante es arrendador de algún inmueble, deberá presentar copia de la Credencial de Elector de su arrendatario y un escrito en donde este de constancia de que solicitante reside en su domicilio.

2.5.- Certificado médico reciente

2.6.- En caso de las solicitudes de servicio público deberá contar adicionalmente con carta de antecedentes no penales, antidoping, constancia de educación vial, certificado médico reciente y el examen escrito correspondiente al tipo de licencia que está tramitando (servicio público).

2.7.- En caso de renovación de permiso provisional de menor de edad deberá contar adicionalmente con la carta responsiva firmada por el padre y/o tutor del menor, así como copia de la credencial de elector del padre y/o tutor.

2.8.- En caso de que haya reportado el extravió de su licencia y/o documentos tendrá que solicitar constancia de no infracción expedida por el Departamento de Infracciones, así como pago correspondiente por el trámite de la constancia de no infracción ante el departamento de Infracciones y el acta de ministerio publico donde declara el extravió de sus documentos así como el comprobante de pago.

3.- Una vez verificados se anotará la fecha y hora de la recepción en la bitácora de control del departamento de licencias.

3.1.- En caso de que falte algún documento de los arriba mencionados, se registrara en la bitácora de control del departamento de licencias y se asentara en el expediente así como en la base de datos general del departamento de archivo el documento faltante para cuando realice su próximo trámite.

4.- Se descargara en la bitácora de salida de expedientes del departamento de archivo de tránsito, anotando la fecha de entrada del expediente.

5.- Se asentara en la base de datos general la fecha del último trámite, así como que tramite realizo o deajo de realizar y si está completo el expediente.

6.- Posteriormente se procederá a reacomodar el expediente a su correspondiente lugar físico.

7.- Fin del procedimiento

Licencia de chofer tipo "c" (primera vez)

Requisitos:

1.- Llenar la solicitud

2.- Haber cumplido 18 años

- 3.- Original y copia del acta de nacimiento
- 4.- Copia de la credencial de elector
- 5.- Copia de la CURP
- 6.- Copia del comprobante de domicilio actual
- 7.- 2 fotografías recientes de frente y sin retoque
- 8.- Examen médico incluyendo tipo sanguíneo, alergias
- 9.- Examen de la vista
- 10.- Conocer y saber interpretar los preceptos del reglamento de tránsito
- 11.- Si se trata de un extranjero presentar constancia que apruebe su legal estancia en el país (FM-2 o FM-3)
- 12.- Aprobar el examen de manejo teórico-práctico

Costo:\$353.00

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación en original y copia para su cotejo, una vez que el usuario presenta sus exámenes de manejo teórico-práctico se le agenda para un curso vial denominado IMESEVI (iniciativa mexicana de seguridad vial) por dos sábados.

Si el usuario presenta licencia de otro estado o constancia de manejo de alguna escuela se le exenta el examen de manejo y se le otorga la licencia solicitada con excepción de menores de edad que tendrán que tomar curso vial.

Observaciones: cuando se trámite por primera vez se le proporciona al usuario un permiso provisional por tres meses (90 días) de igual forma será canalizado a examen práctico de manejo y al curso de educación vial.

Licencia de automovilista, (primera vez extranjero).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) pasaporte vigente,
 - b) forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente
 - c) comprobante de domicilio,
 - d) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.
7. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.

8. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
9. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite.

Licencia de automovilista, (primera vez persona con discapacidad).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (curp),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.

4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Presentar credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM, para su trámite.
7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.
8. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
9. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
10. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: Según la vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite.

Licencia de automovilista, (primera vez).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
7. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
8. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de automovilista, (renovación y/o extravió).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente (en caso de que le haga falta algún documento en su expediente o haya actualizado su documento):
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque y actual.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar su licencia(s) vencida(s).

5. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
6. Presentar examen de la vista.
7. Tratándose de extranjeros, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple de su forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente y/o forma migratoria para no migrante (fm3) vigente.
8. Tratándose de una persona con discapacidad, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM.
9. En caso de no contar con las licencia(s) vencida(s), presentar constancia de no infracción.
10. Presentar acta de denuncia de robo y/o extravió ante el M.P.
11. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
12. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual

forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de chofer (primera vez extranjero).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) pasaporte vigente,
 - b) forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente
 - c) comprobante de domicilio,
 - d) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.
7. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
8. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
9. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de chofer (primera vez persona con discapacidad).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.

3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Presentar credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM, para su trámite.
7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.
8. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
9. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
10. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Nota: el vehículo deberá de estar acondicionado para ser conducido para una persona con discapacidad, de lo contrario no se le otorgara la licencia.

Licencia de conducir de chofer (primera vez).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
7. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
8. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de chofer (renovación y/o extravió).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente (en caso de que le haga falta algún documento en su expediente o haya actualizado su documento):
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,

- e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque y actual.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
 4. Presentar su licencia(s) vencida(s).
 5. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
 6. Presentar examen de la vista.
 7. Tratándose de extranjeros, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple de su forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente y/o forma migratoria para no migrante (fm3) vigente.
 8. Tratándose de una persona con discapacidad, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM.
 9. En caso de no contar con las licencia(s) vencida(s), presentar constancia de no infracción.
 10. Presentar acta de denuncia de robo y/o extravió ante el M.P.
 11. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
 12. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de motociclista, (primera vez extranjeros).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) pasaporte vigente,
 - b) forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente y/o forma migratoria para no migrante (fm3) vigente,
 - c) comprobante de domicilio,
 - d) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.

7. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
8. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
9. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de las licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de motociclista, (primera vez personas con discapacidad).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.

2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:

- a) acta de nacimiento,
- b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
- c) clave única de registro poblacional (CURP),
- d) comprobante de domicilio,
- e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.

3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.

4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.

5. Presentar examen de la vista.

6. Presentar credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM, para su trámite.

7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.

8. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.

9. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.

10. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el período de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de motociclista, (renovación y/o por extravío).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente (en caso de que le haga falta algún documento en su expediente o haya actualizado su documento):
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,

- e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque y actual.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
 4. Presentar su licencia(s) vencida(s).
 5. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
 6. Presentar examen de la vista.
 7. Tratándose de extranjeros, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple de su forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente y/o forma migratoria para no migrante (fm3) vigente.
 8. Tratándose de una persona con discapacidad, además de satisfacer los requisitos anteriores, presentara original y copia simple credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM.
 9. En caso de no contar con las licencia(s) vencida(s), presentar constancia de no infracción.
 10. Presentar acta de denuncia de robo y/o extravió ante el M.P.
 11. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
 12. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de motociclista. (Primera vez)

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) e.01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.

6. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
7. Cubrir todos los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
8. Cumplir con los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el periodo de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de servicio público, (primera vez extranjero).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.

2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:

- a) pasaporte vigente,
- b) presentará original y copia simple de su forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente
- c) comprobante de domicilio,
- d) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.

3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.

4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.

5. Presentar examen de la vista.

6. Acreditar mediante exámenes, no ser adicto a estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas.

7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.

8. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.

9. Adicionalmente a los requisitos anteriores deberá presentar constancia de antecedentes no penales.

10. Presentar carta responsiva de la asociación o el sindicato al que se encuentra afiliado.

11. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

12. Para poder expedir la licencia de servicio público tipo d, se debe de informar de la dimensión y capacidad de pasaje o carga de la unidad a conducir, para poder clasificar la licencia:

- a) d1 servicio público de 1 a 4 pasajeros máximo (auto compacto, taxi).
- b) d2 servicio público de 4 a 10 pasajeros máximo (combi de pasajeros).
- c) d3 servicio público de 10 a 30 pasajeros máximo (microbús).
- d) d4 servicio público de 10 a 45 pasajeros máximo (autobús).
- e) d5 servicio público de carga (fletes).
- f) d6 servicio público de carga (mudanzas).
- g) d7 servicio público de carga (volquetes).

13. Cubrir los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.

14. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de servicio público, (primera vez para persona con discapacidad).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
 - c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
5. Presentar examen de la vista.
6. Presentar credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM, para su trámite.
7. Acreditar mediante exámenes, no ser adicto a estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas.
8. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.

9. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.

10. Adicionalmente a los requisitos anteriores deberá presentar constancia de antecedentes no penales.

11. Presentar carta responsiva de la asociación o el sindicato al que se encuentra afiliado.

12. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

13. Para poder expedir la licencia de servicio público tipo d, se debe de informar de la dimensión y capacidad de pasaje o carga de la unidad a conducir, para poder clasificar la licencia:

- a) d1 servicio público de 1 a 4 pasajeros máximo (auto compacto, taxi).
- b) d2 servicio público de 4 a 10 pasajeros máximo (combi de pasajeros).
- c) d3 servicio público de 10 a 30 pasajeros máximo (microbús).
- d) d4 servicio público de 10 a 45 pasajeros máximo (autobús).
- e) d5 servicio público de carga (fletes).
- f) d6 servicio público de carga (mudanzas).
- g) d7 servicio público de carga (volquetes).

14. cubrir los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.

15. satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Nota: el vehículo deberá de estar acondicionado para ser conducido para una persona con discapacidad, de lo contrario no se le otorgara la licencia.

Licencia de servicio público, (primera vez).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.
2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:
 - a) acta de nacimiento,
 - b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,

- c) clave única de registro poblacional (CURP),
 - d) comprobante de domicilio,
 - e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.
3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.
 4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.
 5. Presentar examen de la vista.
 6. Acreditar mediante exámenes, no ser adicto a estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas.
 7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.
 8. Demostrar mediante examen de manejo con su vehículo ante quien la dirección de tránsito designe, que posee la capacidad y habilidad suficientes para conducir el vehículo.
 9. Adicionalmente a los requisitos anteriores deberá presentar constancia de antecedentes no penales.
 10. Presentar carta responsiva de la asociación o el sindicato al que se encuentra afiliado.
 11. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.
 12. Para poder expedir la licencia de servicio público tipo d, se debe de informar de la dimensión y capacidad de pasaje o carga de la unidad a conducir, para poder clasificar la licencia:
 - a) d1 servicio público de 1 a 4 pasajeros máximo (auto compacto, taxi).
 - b) d2 servicio público de 4 a 10 pasajeros máximo (combi de pasajeros).
 - c) d3 servicio público de 10 a 30 pasajeros máximo (microbús).

d) d4 servicio público de 10 a 45 pasajeros máximo (autobús).

e) d5 servicio público de carga (fletes).

f) d6 servicio público de carga (mudanzas).

g) d7 servicio público de carga (volquetes).

13. Cubrir los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.

14. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo:según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Licencia de servicio público, (renovación o extravío).

Requisitos:

1. Haber cumplido 18 años.

2. Presentar copia fotostática simple actualizada de los siguientes documentos para su expediente:

- a) acta de nacimiento,
- b) credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional liberada o pasaporte vigente,
- c) clave única de registro poblacional (CURP),
- d) comprobante de domicilio,
- e) 01 fotografía infantil reciente, de frente en fondo blanco y sin retoque.

3. Presentar solicitud de licencia debidamente llenada y firmada.

4. Presentar examen médico general, incluyendo el tipo sanguíneo.

5. Presentar examen de la vista.

6. Acreditar mediante exámenes, no ser adicto a estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas.

7. Asistir al curso de educación vial y aprobar mediante examen escrito los conocimientos de las disposiciones del presente reglamento.

8. Presentará original y copia simple de su forma migratoria para inmigrante (fm2) vigente y/o forma migratoria para no migrante (fm3) vigente.

9. Presentar credencial nacional para personas con discapacidad o en su defecto constancia expedida CRIT, CRIQ y/o CRIM, para su trámite

10. Presentar carta responsiva de la asociación o el sindicato al que se encuentra afiliado.

11. Adicionalmente a los requisitos anteriores deberá presentar constancia de antecedentes no penales.

12. Constancia de no infracción.

13. Acta de denuncia por robo y/o extravió en el M.P.
14. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.
15. Para poder expedir la licencia de servicio público tipo d, se debe de informar de la dimensión y capacidad de pasaje o carga de la unidad a conducir, para poder clasificar la licencia:
 - a) d1 servicio público de 1 a 4 pasajeros máximo (auto compacto, taxi).
 - b) d2 servicio público de 4 a 10 pasajeros máximo (combi de pasajeros).
 - c) d3 servicio público de 10 a 30 pasajeros máximo (microbús).
 - d) d4 servicio público de 10 a 45 pasajeros máximo (autobús).
 - e) d5 servicio público de carga (fletes).
 - f) d6 servicio público de carga (mudanzas).
 - g) d7 servicio público de carga (volquetes).
16. Cubrir los derechos que se soliciten para la expedición de la misma.
17. Satisfacer los demás requisitos que señale la dirección de tránsito.

Costo: según el tiempo de vigencia de la licencia.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: favor de acudir con todos los documentos que se les solicita para que su trámite sea rápido, si le falta algún documento, lo retrasaría. De igual

forma en el supuesto de que tenga una licencia vencida que no presente retrasaría su trámite. Favor de cumplir con sus requisitos.

Permiso provisional (solo licencias de automovilista y motociclista).

Requisitos:

1. Acreditar mediante las evaluaciones correspondientes que cuenta con la pericia suficiente para conducir vehículos.
2. Acreditar, mediante los exámenes respectivos, el conocimiento de las disposiciones del presente reglamento,
3. La anuencia y aceptación de la responsabilidad solidaria de quien ejerza la patria potestad o tutela sobre el interesado con relación a las consecuencias de los actos del menor. En su caso la autoridad de tránsito correspondiente, podrá exigir el otorgamiento de mayores requisitos para la expedición del permiso provisional, que cada asunto en particular presente; pero en todo caso los permisos provisionales que se otorguen no podrán exceder del término de 180 días. Pudiendo ser renovados cada 180 días, hasta que alcance la mayoría de edad para tramitar su licencia, siempre y cuando se cumplan con los requisitos que exija la autoridad respectiva.
4. Que acredite que el vehículo que conduce cuenta al menos con contrato de seguro sobre responsabilidad a terceros en el caso de menores de edad.

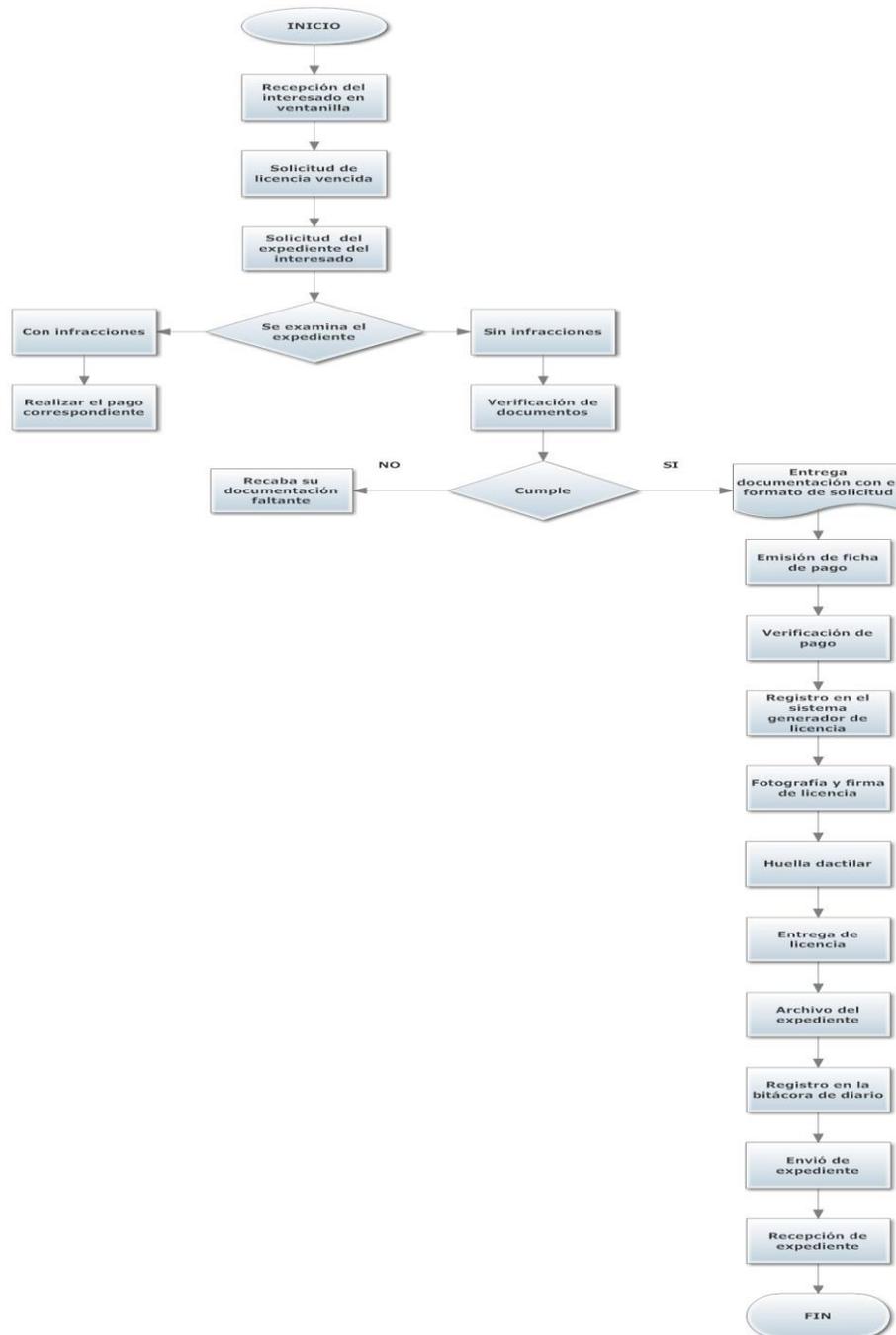
5. En todos los casos los interesados deberán entregar los mismos requisitos que se piden para obtención de las licencias de motociclista y automovilista según sea su caso personal.

Costo:según el tiempo de vigencia del permiso.

Criterios de resolución: se le solicita al interesado la documentación para realizar el trámite correspondiente.

Observaciones: se le envía a educación vial a presentar su examen práctico donde posteriormente se le agendará a un curso denominado de (manejo a la defensiva) y le será proporcionado un permiso para conducir por 90 días. En caso de los extranjeros solo se les expide licencia por el periodo de tiempo que le marque su documento migratorio.

Figura 3. Diagrama de flujo del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.



Fuente: Elaboración propia, con base en la información del Manual de Procedimientos de la Dirección de Tránsito de la Comisión Estatal de la Policía Preventiva (2014).

Cuadro 1. Descripción de los procesos del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	ÁREA RESPONSABLE
1.-Recepción del interesado en ventanilla	El personal del departamento de licencias, recibe al interesado en ventanilla y le proporciona de así necesitarlo la solicitud para su debido llenado y la relación de requisitos.	Departamento de licencias
2.- Solicitud de licencia vencida	Se solicita al interesado su licencia vencida para poder iniciar el trámite.	Departamento de licencias
3.- Solicitud del expediente interesado	Se solicita vía telefónica al departamento de archivo, el expediente del interesado con la finalidad de verificarlo y archivar el nuevo trámite.	Departamento de licencias
4.- Se examina el expediente	Se revisa el expediente en busca infracciones	Departamento de tránsito

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	ÁREA RESPONSABLE
	<p>pendientes por cubrir. Si tiene una infracción se procede a enviar al interesado a cubrir el pago correspondiente. Si no tiene una infracción se continúa con el procedimiento.</p>	
<p>5.- Verificación de documentos</p>	<p>Se procede a la revisión de la documentación presentando el formato de solicitud y los requisitos. No cumple: Se le invita al solicitante a que recabe la información faltante. Cumple: Entrega la documentación correspondiente junto con el formato de solicitud de licencia.</p>	<p>Departamento de licencias</p>

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	ÁREA RESPONSABLE
6.- Emisión de ficha de pago	Una vez verificado los documentos se procede a la emisión de la ficha de pago por la emisión de la licencia.	Departamento de licencias.
7.- Verificación de pago	Revisión de la ficha de pago para verificar que corresponda a la solicitud correspondiente.	Departamento de licencias.
8.- Registro en el sistema generador de licencias	Registro de los datos del solicitante así como actualización y verificación de datos.	Departamento de licencias.
9.- Fotografía y firma de licencia	Una vez capturado los datos y verificado los documentos, se procede a la toma de la fotografía y la firma digital para general la licencia.	Departamento de licencias.
10.- Huella dactilar	Revisión de la documentación final así	Departamento de licencias.

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	ÁREA RESPONSABLE
	como registro de la huella digital en la solicitud de licencia.	
11.- Entrega de licencia	Una vez completado el proceso se le entrega la licencia terminada al interesado y firma en la bitácora correspondiente	Departamento de licencias.
12.- Archivo de expediente	Se archiva el expediente del solicitante incluyendo la nueva solicitud.	Departamento de licencias.
13.- Registro en la bitácora de diario	Registro en la bitácora de diario del departamento de licencias para retornar el expediente al departamento de archivo.	Departamento de licencias.
14.- Envío de expedientes	Al día hábil siguiente se envían el expediente	Departamento de licencias.

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	ÁREA RESPONSABLE
	verificando si los expedientes están completos.	
15.- Recepción de expediente	El departamento de archivo verifica y recepciona los expedientes firmando la bitácora correspondiente.	Departamento de archivo.

Fuente: Elaboración propia, con base en la información del Manual de Procedimientos de la Dirección de Tránsito de la Comisión Estatal de la Policía Preventiva (2014).

V.- PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN

Con la realización del presente proyecto se analizó el procedimiento para la emisión de licencias de conducir dentro del estado de Quintana Roo, el cual muestra diversas problemáticas las cuales se detallan a continuación:

1. El procedimiento descrito en el Manual correspondiente, es confuso en sí mismo, ya que carece de una estructura y un orden adecuado a las modalidades y variantes en cada tipo de licencia.
2. No existen los diagramas de flujo que apoyen a identificar con mayor claridad los ámbitos de actuación de los actores (servidores y usuarios) dentro del procedimiento.
3. La documentación requerida para el proceso de solicitud de una licencia de conducir es innecesaria y repetitiva, sobre todo en los casos de renovación y extravío.
4. 2.- La atención al público es ineficiente y poco profesional.
5. 3.- No se cuenta con un plan de capacitación para el personal del departamento.
6. 4.- No existe con un filtro de atención al público que oriente al usuario en el trámite correspondiente.
7. 5.- El usuario no concluye con el procedimiento desde la primera visita.
8. 6.- No hay un plan de capacitación vial anticipada para los nuevos usuarios del servicio.
9. 7.- Existen actividades obsoletas dentro del procedimiento que favorecen la pérdida de tiempo.

VI.- ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcance:

Con este proyecto se analizó y se elaboró una propuesta para corregir, eliminar o disminuir las actividades del procedimiento de emisión de licencias, en las modalidades de renovación y extravío, con la finalidad de ofrecerle al público un servicio de calidad y satisfacción, así como la conclusión desde la primera visita del usuario con el trámite, para que de esta manera se ahorren recursos tanto de la dependencia como del cliente.

Limitaciones:

La Dirección de Tránsito no cuenta con un sistema de base de datos que proporcione el expediente del usuario en línea y en tiempo real; es la falta de capacitación al personal tanto en la atención al público, como de los procedimientos que llevan a cabo como parte de sus funciones.

VII.- FUNDAMENTO TEÓRICO

Importancia de medir la calidad en las organizaciones.

En las organizaciones gubernamentales, la importancia de medir este concepto, radica básicamente en conocer el grado de satisfacción que tiene el usuario, por el bien o servicio prestado, así como, detectar los puntos débiles dentro de sus estructuras administrativas para implementar medidas correctivas y lograr una armonía en todos sus recursos. La medición de este concepto, se centra principalmente en el contexto sobre la atención social y la capacidad de obtener una prestación que cubra necesidades básicas para el desarrollo de la sociedad.

Si bien es cierto que dentro de las organizaciones públicas existe poca preocupación en cuanto a la satisfacción total del usuario, ya que los servidores públicos consideran que el servicio brindado cubre todas las expectativas deseadas, pero las circunstancias son diferentes, ya que en la mayoría de las dependencias gubernamentales existen quejas por el mal servicio ofrecido.

Sin embargo, este concepto, ya figura como parte importante de las preocupaciones de la administración pública, tal es el caso de la Secretaría de

Seguridad Pública, el cual pretende que todos sus elementos trabajen en armonía con la finalidad de brindarle al usuario un servicio con calidad.

Según Atehortúa Federico: “Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí, para dirigir y controlar la calidad de una organización.” (2005).

La Norma ISO establece que la calidad es: “Un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. (1995)

Y de acuerdo a Cuatrecasas Lluís, La calidad puede definirse como: “El conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (2010).

Por lo tanto la calidad en una organización son los elementos adjuntos a un bien o servicio ofrecido para la satisfacción total del cliente, verificando y controlando los recursos materiales, humanos y financieros utilizados en la producción

Importancia de medir la calidad

Las organizaciones eficientes saben que todo aquello que no se puede medir o evaluar, tampoco se puede administrar (Summers, 2006). Por lo tanto para que una organización sea competitiva se ve en la necesidad de administrar sus recursos-humanos, financieros y materiales- de forma eficiente, tomando en consideración sistemas efectivos de medición para alinear y mejorar el desempeño en todos los niveles dentro de las áreas de la organización.

Según el libro Indicadores de calidad y productividad en la empresa (D'Elía , 2011) describe la importancia de ¿Por qué medir la calidad en la empresa?:

- La medición nos permite planificar con mayor certeza y confiabilidad.
- La medición nos permite discernir con mayor precisión las oportunidades de mejora de un proceso dado.
- La medición nos permite analizar y explicar cómo han sucedido los hechos.

En la actualidad, se puede considerar que la razón más importante para medir la calidad, se enfoca en la satisfacción total del cliente, ya que con ello se logra cubrir las necesidades vitales para su desarrollo y desempeño. Razón que puede medirse a través de controles de seguimiento y medición para conocer las deficiencias estructurales en el proceso y así corregirlos.

Indicadores para medirla:

Un sistema de indicadores es una herramienta que facilita la gestión de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, los cuales influyen para determinar las gestiones, acciones y controles que debe implementar una organización.

De acuerdo con diversos autores, para implementar indicadores es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- La toma de datos.
- Responsabilidad de gestión.
- Otras características significativas.

Los criterios de selección de indicadores deben aplicarse:

- A los procesos que influyan dentro de la calidad del servicio que se le da al usuario
- Procesos y servicios que estén por debajo de las exigencias de la dirección
- Procesos que están por debajo de las expectativas del usuario

- En los procesos que estén en niveles de eficiencia inferiores o con mayor costo

Según el Manual guía para la definición e implementación de un sistema de indicadores de calidad, se pueden considerar estos tipos de indicadores (2002):

- Dirección.
- Señalización.
- Seguridad.
- Limpieza y mantenimiento.
- Calidad ambiental.

En el libro Sistema de indicadores para la mejora y control integrado de la calidad de los procesos, se determinan los siguientes indicadores de impacto de la imagen pública (2000):

- Resultados.
- Procesos.
- Actividades y operativos.
- Imagen pública corporativa.
- Inductores de la imagen pública.

Mientras que el libro Evaluación integral para implementar modelos de calidad (Fleitman, 2007) establece los siguientes indicadores:

- De rendimiento
- Productividad
- Volumen de trabajo
- Eficiencia y eficacia
- Calidad
- De personal
- De capacitación
- De mantenimiento

Asimismo, al conjuntar información de más autores, se encontró que entre algunos indicadores adicionales a los ya expuestos, se pueden citar los siguientes:

Indicadores del Desempeño

Aquellas acciones que son relevantes para lograr los objetivos de la organización, y que pueden ser medidas en términos de contribución a las metas de la organización.

Indicadores de cumplimiento

Con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.

Indicadores de evaluación

La evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de emisión de licencias.

Indicadores de eficiencia

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo en realizar el proceso de emisión de licencias.

Indicadores de eficacia:

Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a la emisión de licencias.

Indicadores de gestión

Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los expedientes de los usuarios.

Una vez descrito lo anterior, se aprecia la importancia de establecer criterios para la medición de la calidad en el servicio dentro del Departamento de Licencias, quedando definidos para efectos del trabajo en curso, los siguientes:

1. Organización.
2. Servicio al cliente.
3. Infraestructura.
4. Confiabilidad.

Organización

Para Simón Andrade Espinoza (2005), la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto".

Según Alexei Guerra Sotillo (2005), la organización es:

“a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido”.

Según la American Marketing Association (A.M.A.) (2007) la organización "cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas".

El Diccionario de la Real Academia Española (2014), en una de sus definiciones, menciona que la organización es una "asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines".

Goldhaber (1994) define a las organizaciones como "sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente", lo que les proporciona una relación de interdependencia " , debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente". Es decir, un cambio en una parte del sistema (subsistema) afectará a otras partes del sistema.

Bartoli (1992) define a las organizaciones como "un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtiene características que no se encuentran en los elementos que la compone" y añade "La organización es a la vez acción de organizar, el resultado de esa acción y el conjunto organizado en sí mismo".

Para Scott y Etzionim, mencionado por Richard Hall (1983), organización se define como "unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas" que buscan alcanzar objetivos específicos, "con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad,

sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados”. Esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades que están relacionados con un conjunto de objetivos.

Para Del Pilar (1996) la palabra organización significa “acción y efecto de organizar y conjunto organizado”. La expresión conjunto organizado nos evoca a la empresa en su totalidad, conformada a partir de una distribución formal de responsabilidades. Una Organización, es la forma que asume todas las asociaciones humanas para lograr sus fines de productividad y prosperidad.

Para Reyes (1992) la organización se entiende como la estructura de las relaciones que deben existir “entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

Sixto Velasco define la organización como “Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir” Esto según cita Enrique Franklin en su libro Auditoría administrativa, gestión estratégica del cambio (2007).

Para Eeckles (1991) organización es una “estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos”. Tal como lo cita Amado Salgueiro (Indicadores de Gestión y cuadro de mando, 2001), las organizaciones como se ha definido es “un grupo de personas que generan relaciones, para no generar caos están regidas por estructuras formales” e interactúan con el fin de alcanzar objetivo, por ejemplo información, procedimientos, ventas, relaciones sociales, etc.

Guzmán (1966) indica que organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa “con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue”

Koontz & O’Donnell (1992) define la organización como “Asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa”.

Para Massie (1967), organización es la estructura y asociación “por lo cual un grupo cooperativo de seres humanos, asigna las tareas entre los miembros, identifica las relaciones e Integra sus actividades hacia objetivos comunes”.

Teniendo en cuenta y complementando las anteriores propuestas, para efectos del presente trabajo de investigación, se plantea la siguiente definición de organización, para cada uno de los siguientes casos: 1) como entidad y 2) como actividad:

Como entidad:

Una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

Como actividad:

La organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

Servicio al cliente

El servicio al cliente tiene hoy en día una importancia enorme debido al aumento de la competencia entre las empresas y a que los clientes exigen cada vez mejor servicio, por tanto, el ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente. Otro punto importante es que la tecnología está prácticamente al alcance de todos los fabricantes y puede ser fácilmente copiada o implementada en productos con

similares prestaciones, por tanto lo que distingue a una empresa de otra es precisamente el valor agregado del producto que oferta, dentro del cual el servicio es uno de los factores más definitorios.

Damaso J. 1987 argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos.

John Tschohl (2007) presidente de Service Quality Institute 1980 manifiesta que: El servicio superior no se improvisa. Con la metodología apropiada, es un proceso y una estrategia que se puede instalar y desarrollar a voluntad en cualquier empresa.

Figuroa E. autor del libro ¿Quién se llevó a Mi Cliente? (2007) Manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato.

Edward Deming (1989): La calidad es "Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste y adecuado a las necesidades del mercado". Su enfoque está basado en el trabajo diario controlando la variabilidad y fiabilidad de los procesos a bajos costos; orientándose hacia la satisfacción de los clientes con la ayuda del control estadístico, como técnica esencial para la resolución de los problemas o las causas de la mala calidad. Considera que la calidad debe ser mejorada constantemente, debido a las necesidades siempre cambiantes del mercado, por lo que su visión es muy dinámica.

Feigenbaum (1951): La calidad es "El conjunto total de las características del producto (bien o servicio) de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual un producto en uso satisfará las expectativas del cliente".

Se basa en la experiencia actual del cliente sobre el producto, contrastado con sus requisitos (conscientes o inconscientes, técnicos o subjetivos) y representando, siempre, un objetivo dinámico en un mercado competitivo.

Joseph Moses Juran (1995): La calidad es "El conjunto de características de un producto que satisface las necesidades de los clientes y en consecuencia hace satisfactorio el producto". Este concepto viene determinado por aquellas características del producto que el usuario puede reconocer como beneficiosas.

Estas pueden ser de diversa naturaleza, pero sin un cliente satisfecho, que juzgue el producto (bien o servicio) adecuado a sus necesidades, no se puede hablar de buena calidad.

Dr Kaoru Ishikawa`s (1977): Calidad es "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor". La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un Cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente Satisfacción para el Consumidor.

Philip B. Crosby (1992): La calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos, logramos Cero Defectos; se basa en que las cosas han de hacerse bien desde la primera vez, o sea, tienen un solo patrón de actuación cuando el desempeño está libre de errores o "cero defecto" lo cual se puede lograr con la prevención. Para conseguir los objetivos de calidad del producto (bien o servicio) tiene que existir, previamente, una concreción en especificaciones que trasladen a lenguaje técnico los deseos del cliente. Este autor pone un énfasis especial en la prevención de forma tal que se puedan garantizar estos deseos.

Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, es decir, ponerse en los zapatos del cliente. A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le proporcionen servicios mal hechos, mobiliario, instalaciones en mal estado, o que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita.

La esencia del buen servicio al cliente es formar una relación con los clientes. ¿Cómo hacer para lograr esa relación? Recordando el verdadero secreto del buen servicio y actuando para ello: “Serás juzgado por lo que haces, no por lo que dices”.

Algunos de los indicadores que señalan diversos autores son:

Respuesta

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.

Cortesía

Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además,

invitado a regresar. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente.

Comunicación

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.

Accesibilidad

¿Dónde estoy cuando me necesitan? ; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda? ; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo? No se gana nada por ser muy bueno en algo que es inalcanzable para los clientes.

Amabilidad

Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente

vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica ó de mala voluntad. Debemos ser amables, especialmente cuando nos cuesta, porque después de todo, somos siempre la misma clase de personas sin importar a quien estamos atendiendo. ¿No le parece?

Credibilidad

Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad.

Flexibilidad

Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencias ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes? ; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes?.

Satisfacción del usuario

Evaluar el grado en que el usuario está satisfecho con los servicios que ofrecemos. El servidor, debe recordando siempre que están tratando con personas y no objetos, demostrando siempre ante la misma corrección en sus modales, lenguaje, vestimenta, etc.

Seguridad

Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.

Profesionalidad

La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.

Empatía

Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

Infraestructura

La infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en

estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan.

Cualquier empresa u organización para trabajar, necesita un rumbo y planes que determinen el camino a seguir, pero indudablemente, no existe si no existen recursos. Algunas organizaciones tienen mayor cantidad de recursos que otras, pero todas los necesitan. Por ello, las actividades relacionadas con la obtención de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento son muy importantes.

Al conjunto de estas actividades se les conoce como "La Adquisición de la infraestructura de la empresa", pero ¿qué es esto? Es el proceso en el que los administradores deben de decidir cuáles serán los recursos materiales, financieros, humanos y organizacionales que utilizaran en la empresa.

Las funciones de esta etapa son definir, evaluar, adquirir y operar la infraestructura, así como su mantenimiento y mejora continua. Es importante mencionar que para poder decidir y adquirir cada uno de los elementos de esta parte es necesario llevar un estudio y análisis de lo que se requiere, por qué se quiere y como se utilizará para obtener los mejores beneficios de estos.

Los recursos materiales se refieren a las instalaciones, maquinaria, materias prima, insumos, refacciones, energéticos y servicios. Son el hardware de una empresa, el cual debe de ser adquiridos por medio de compras exitosas y con la mejor selección de proveedores para eficientar el recurso monetario y el tiempo de la empresa.

La inversión en infraestructura es una condición necesaria, aunque no suficiente, para el crecimiento. El mayor o menor efecto de estas inversiones estará dado por su complemento con otros factores: capital humano, recursos naturales, tecnología disponible y también por la oportunidad en que se adicionen a la capacidad instalada, al diseño, a su ubicación, y al desequilibrio existente entre la oferta y la demanda de servicios.

Invertir en infraestructura es de vital importancia por las siguientes razones:

- a) Porque permite hacer más eficiente el flujo del servicio y personas.
- b) Porque hace más competitiva la calidad de los servicios.
- c) Pueden transformar el perfil productivo del área de licencias, ya que permitiría que se generen las condiciones básicas para que se sientan cómodos tanto los usuarios como el personal que ahí labora, ya que un mobiliario diseñado en función de conceptos de salud y ergonomía favorece el bienestar físico y psicológico de quien lo utiliza.

Un inmueble que se adapte a las diferentes tareas que se realizan en el área de Licencias y al equipamiento asociado, y que sea saludable y confortable para el usuario, logra mayor y mejor eficacia en el desarrollo de la actividad laboral, disminuye la fatiga, mayor bienestar general, mayor motivación en el trabajo y reduce las patologías asociadas al trabajo de oficina.

Dentro de los indicadores para medir la calidad en la infraestructura, se encuentran:

Identificación:

El inmueble se identifica desde el exterior para poder ubicar de forma adecuada al usuario del servicio.

Accesibilidad:

El inmueble se encuentra en una zona que cumpla con las vías de comunicación, transportes suficientes y acceso para personas con capacidades diferentes.

Áreas de oficina

El inmueble cuenta con áreas de oficina en condiciones óptimas de suficiencia, funcionalidad, seguridad, limpieza, iluminación, ventilación, etc.

Mobiliario y equipo

Dentro de las oficinas se cuenta con todos los equipos necesarios para que los empleados realicen sus actividades.

Actitud de recepción

Corresponde a la percepción sobre la aptitud y actitud del personal a cargo del registro y control de accesos, hacia los usuarios del servicio.

Confiabilidad

Cada vez que las organizaciones cumplen con las expectativas de alguien su confianza en ella crece. Asimismo, cada vez que se falla en cumplir con sus expectativas su confianza disminuye.

Confianza es una palabra enorme. Confianza es lo que uno siente cuando piensa que alguien o algo realmente van a comportarse o realizar lo que uno espera que haga. La confiabilidad produce confianza.

Un conferencista dijo que la fórmula para la Confianza era:

$C = EC/Tiempo$ Donde C = Confianza y EC = Expectativas Cumplidas

De manera que, Confianza es igual a las Expectativas Cumplidas sobre el Tiempo.

Así que, si la confiabilidad produce confianza y la confiabilidad realmente es cumplir las expectativas de la gente, entonces es muy importante asegurarnos de: No prometer lo que no podemos cumplir, y hacer todo lo que podamos para cumplir lo que hemos prometido.

Mientras sea permisivo que circunstancias, personas, y otras situaciones impidan cumplir con el servicio, se pierde confianza y se considera como “poco confiable” o “incumplido” y genera un desagradable sentido de inconformidad.

Empleados que llegan tarde a laborar o que empiezan a proporcionar los servicios de ventanilla fuera del horario establecido, simplemente matan cualquier **Confiabilidad**.

“La mitad de la vida simplemente consiste en presentarnos a tiempo.” Iniciar labores conforme a los tiempos establecidos ya equivale a la mitad de la batalla.

La confiabilidad es la probabilidad de que un producto realizará su función de manera satisfactoria durante un período predeterminado de tiempo en un entorno natural.

La confiabilidad es lo que te permite contar con los demás, es decir, las personas que acuden a solicitar su Licencia cuenta con obtener su documento a través de un servicio excelente.

La confiabilidad, es reflejada con calma, con paciencia, con sonrisas, con afecto, con aceptación. Nadie querrá estar, ni confiar en nadie que no está para ayudarle, es decir, si no le provee paz y alegría.

La Dependencia debe generar beneficios al corto, medio y largo plazo, y para ello, debe satisfacer requerimientos de calidad en sus servicios.

Es el factor más importante en la percepción de la calidad del servicio. Para la Dirección de Tránsito es necesario conocer las expectativas de confiabilidad de sus clientes si quiere mejorar la calidad de servicio que otorga.

La comunicación boca a boca sobre el mal servicio tiene mayor impacto en la ciudadanía que la que tienen los comentarios sobre el buen servicio.

Otro de los beneficios que produce un sistema de calidad del servicio es que más clientes se quejan. El servicio a la clientela estimula las quejas, y eso es bueno. Las quejas son oportunidades. Ofrecen la oportunidad de corregir los problemas que, de otra forma, nunca hubiesen llegado a ser del conocimiento de la empresa.

Pero, los empleados evitan las quejas porque nunca se les ha enseñado qué hacer con ellas. Así, por ejemplo, el 80 por ciento de las cartas de quejas que han escrito se han quedado sin respuesta. Además, un sistema de servicio que estimula y simplifica la presentación de quejas tiende a incrementar los beneficios. ¿Por qué? Porque los clientes que tienen la oportunidad de presentar sus quejas a la Dirección de Tránsito, muestran una menor tendencia a comentar sus problemas en sus círculos sociales.

Así, es de suma relevancia la responsabilidad actual en beneficio del cliente. Esto permite al personal actuar, dentro de límites previamente formulados para evitar o solucionar problemas sin tener primero que obtener aprobación del Director de Tránsito. De esta manera se puede prevenir la mayor parte de los problemas y las quejas de los clientes en lugar de tener que solucionarlos una vez ocurrido. Cuando surgen problemas el personal al que se le ha asignado resolverlo sin demora y, en caso necesario, tomar las medidas pertinentes para que no vuelvan a presentarse

Entre los indicadores para medir la calidad en la confiabilidad de una organización, se pueden mencionar:

Rapidez

Se da respuesta en los plazos comprometidos.

Comunicación:

Los clientes están permanentemente informados.

Recursos

La organización cuenta con personal capacitado, recursos adecuados y métodos comprobados para dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

VIII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

El presente trabajo surgió de una investigación de índole mixta en el cual se aplicó un diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS) que proponen Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) en su modalidad derivativa; esto es, primero se recolectaron datos cualitativos para su análisis y posteriormente se recabaron y analizaron los datos cuantitativos, a partir de lo cual se efectuó una interpretación del análisis completo.

Las actividades a detalle que se llevaron a cabo fueron:

1.- Construcción del marco teórico que fundamentó la indagación para este trabajo, incluyendo la revisión del marco normativo vigente.

2.- Elaboración de un diagnóstico del procedimiento actual con lo que se detectaron áreas de oportunidad desde el ámbito de gestión.

3.- Evaluación de los resultados obtenidos.

4.- Construcción de la propuesta de modificación al procedimiento.

El estudio se enfocó en tres ámbitos:

- Desde la percepción del cliente que recibe el servicio dentro de las oficinas de la Dirección de Tránsito en cuanto al servicio que se le ofreció,
- Desde la percepción del cliente que ha recibido con anterioridad el

servicio, fuera de las oficinas de la Dirección de Tránsito en cuanto al servicio que se le ofreció,

- Desde la apreciación de quienes brindan el servicio; es decir el personal de la Dirección de Tránsito involucrado en el procedimiento.

Las variables que se determinó analizar fueron:

- Organización.
- Servicio al cliente
- Infraestructura
- Confiabilidad

Dichas variables quedaron contenidas en un cuestionario semiestructurado (Anexo 1) compuesto por preguntas, cuyas respuestas están en una escala de valores de Likert, tal como se muestra a continuación:

Las opciones de respuesta a los reactivos fueron las siguientes:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- No suficiente

Figura 4. Escala de valores para el cuestionario interno y externo.

No suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
---------------	---------	-------	-----------	-----------

Donde excelente es la calificación que refleja una mayor satisfacción por parte del usuario hacia el servicio, y no suficiente califica o expresa el déficit dentro del procedimiento que hay que corregir para ofrecer un servicio de calidad.

Para el caso de los usuarios se utilizó una muestra no probabilística que consistió de 600 usuarios durante un periodo razonable, considerando inicio del turno, en la parte media y los al final de la jornada laboral, mismos que fueron aplicados en orden aleatorio, en las oficinas de la Dirección de Tránsito.

En cuanto al personal se aplicó un cuestionario (Anexo 2) con las mismas variables de estudio que se utilizaron en los usuarios del servicio, dichos cuestionarios fueron aplicados a siete servidores públicos que son los que participan dentro del procedimiento; así pues, se desarrolló la herramienta integrándola con 21 preguntas.

Al igual que en el primer cuestionario, las opciones de respuesta a los reactivos fueron las siguientes:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- No suficiente

Análisis de datos

El análisis de la información se efectuó en el software Microsoft Excel^R, mediante la generación de una base de datos.

IX.- RESULTADOS (PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)

Resultados de la aplicación de encuestas a los usuarios externos.

Durante los meses de diciembre y enero se procedió a la aplicación de manera aleatoria de 600 encuestas a usuarios que acuden a la Dirección de Tránsito sin tomar en consideración sexo, edad, estado civil, o algún general específico y además en forma anónima. Tomando como base tres horarios de aplicación, a las 9:00 am, a las 2:00 pm en las Instalaciones donde se emiten las licencias de conducir y a las 5:00 pm en diferentes puntos de la ciudad en donde se tiene conocimiento que existe concurrencia.

Es pertinente aclarar que, tomando en consideración que en el mes de enero, la Secretaría de Hacienda del estado de Quintana Roo aprobó un descuento del 50% sobre el costo total de las licencias de conducir y con ello hubo un incremento en la demanda de dichas licencias, se optó por aplicar 600 encuestas en lugar de las 300 previstas originalmente.

Cabe hacer mención que existió la inconformidad latente por parte de un gran número de usuarios, quienes expresaron que debió incluirse como parte de las respuestas a los reactivos la decisión de “pésimo” como reacción al mal servicio que se ofrece.

De los resultados obtenidos una vez aplicado el cuestionario se determinó lo siguiente:

Cuadro 2. Escala de calificación.

ESCALA DE CALIFICACIÓN					
Variable	No suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Organización	1 a 9	10 a 18	19 a 27	28 a 36	37 a 45
Servicio al cliente	1 a 6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30
Infraestructura	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25
Confiabilidad	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 a 12	13 a 15

Cuadro 3. Resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas externas.

Variable	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	No suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Organización		14			
Servicio al cliente		9			
Infraestructura			11		
Confiabilidad			7		

Variable: Organización

De acuerdo a la escala de calificación la variable de organización, presenta una puntuación del 14 que representa una aceptación “**Regular**” para los usuarios que solicitan el servicio.

En relación con este apartado, se observó que el descontento de los usuarios gira en torno al tiempo de respuesta a su solicitud, toda vez que se pudo notar que existen largas filas para esperar a ser atendidos -aun desde antes de que el Departamento de Licencias inicie labores- a lo anterior se agrega la carencia de un filtro o módulo de atención e información, que pueda orientar al usuario en cuanto a solicitudes, dudas y quejas.

Los encuestados consideran que dentro de la Dirección de Tránsito, la organización no es suficiente, y llega a ser incluso carente, dado que el trámite es engorroso, redundante, obsoleto y sumamente tardado.

La necesidad de realizar un procedimiento que resulte adecuado a los avances que hoy día existen, es de suma relevancia, ya que es visible que en una ciudad con menor densidad poblacional que varias entidades, un trámite tan simple como la obtención de una licencia de conducir se traduzca en tantos requisitos, vueltas y sobre todo tiempo y recursos financieros para quienes acuden a solicitarla.

Debido a que los procedimientos que actualmente se llevan a cabo para la expedición de licencias están sumamente viciados, carecen de orden y conllevan a un pésimo servicio, es conveniente modificar –sin violentar la normatividad- la cantidad de requisitos que resulten relevantes para la expedición de licencias de conducir y con ello la organización en el área y el servicio mejorarían notablemente.

Variable: Servicio al cliente

En la variable de servicio al cliente, la calificación fue de 9, lo que se representa dentro de la aceptación de los usuarios como “**Regular**”.

Este resultado representa la parte medular del análisis del presente trabajo, es de suma gravedad observar que los usuarios encuentran “Regular” el servicio prestado.

Al igual que en el apartado anterior, se detectó que el problema radica básicamente en el tiempo de espera para realizar el trámite, ya que durante el ejercicio se observó que los usuarios realizaban el procedimiento en un lapso de 5 a 6 horas dentro de las instalaciones de la Dirección de Tránsito; aunado a lo anterior, no existe una garantía de que se concluya con el proceso ya que el trámite se podría rechazar debido a la falta de algún requisito según el criterio de quienes se encargan de recibir la documentación.

Algunos usuarios expresaron que ya habían acudido a realizar el trámite en una o más ocasiones, pero por falta de documentación o información suficiente por parte de las personas del Departamento, no había sido concluido satisfactoriamente.

Derivado de lo anterior, es notoria la falta de comunicación fluida entre el usuario y el servidor, lo cual ocasiona que se fracturen los pasos del proceso, se visualizó además, que no existe personal capaz de brindarles asesoría técnica a los clientes con el fin de filtrar las posibles deficiencias y de esta manera hacer eficientes las actividades del proceso.

No hay satisfacción con el servicio, ya que el usuario que se encuentra dentro del proceso espera tener una respuesta favorable, sin embargo en reiteradas ocasiones se pudo detectar que no hay amabilidad hacia el cliente ni atención cordial para ofrecer las indicaciones.

La comunicación utilizada por el personal de la Dirección de Tránsito representa un problema importante, debido a que en lugar de ofrecer al usuario un ambiente de cordialidad y confort, entorpece las actividades del proceso provocando de esta manera gastos, frustración, descontento y enojo para ambas partes.

Variable: Infraestructura

En la variable de infraestructura, la calificación fue de 11, lo que se representa dentro de la aceptación de los usuarios como **“Bueno”**; sin embargo, existen precisiones respecto a esta variable que surgieron de las encuestas.

Los usuarios consideran que las instalaciones donde se presta el servicio son insuficientes y durante la aplicación de las encuestas se pudo apreciar que había filas extensas de los usuarios dentro y fuera de las instalaciones, algunos de ellos bajo los rayos del sol, lo que incrementó su descontento y por lo tanto, al

momento de iniciar con el trámite ya estaban en un estado de ánimo poco favorable.

Es preciso señalar que dada la demanda del público por el servicio que tenía descuento, aunado a la falta de un módulo de información, a la inadecuada distribución de áreas y a la existencia de personal con escasa o nula capacitación para dar respuesta en condiciones de presión, se genera la amalgama perfecta para que los procesos se vean entorpecidos.

Al interior, las instalaciones que alberga la Dirección de Tránsito se encontraban higiénicas y presentables, sin embargo se carece de señalización e identificación de las áreas que intervienen en el proceso, lo que a decir de los usuarios, genera gran confusión.

Se pudo detectar que pese a que en la entrada del edificio existe un acceso para las personas con capacidades diferentes, el proceso para tramitar su licencia se ve afectado, debido a que las copias fotostáticas y fotografías se encuentran en la planta baja, donde se carece de la infraestructura acorde a sus capacidades, al no existir rampas. Este punto es preocupante ya que existe una parte de la población con discapacidad que requieren de una licencia de manejo; además hay que enfatizar que esta deficiencia se puede considerar como discriminación.

Cabe destacar que se apreció que dentro de la Dirección de Tránsito se encuentra habilitado un espacio con sillas para que los usuarios que se encuentran realizando el proceso estén cómodos; sin embargo la cantidad es insuficiente, dada la elevada demanda en el servicio.

En relación al equipo electrónico para la emisión de Licencias, existen dos equipos con sus respectivas impresoras para ofrecerle al cliente las licencias de manejo bajo esquemas de calidad, pero resultan insuficientes; hay que enfatizar que todo el procedimiento se encuentra sistematizado, razón que hace más notoria aun la redundancia de requisitos solicitados, ya que se cuenta con las bases de datos suficientes para hacer más práctico el procedimiento a los usuarios.

Variable: Confiabilidad

Por último, en la variable de confiabilidad la calificación fue de 7, lo que se representa dentro de la aceptación de los usuarios como **“Bueno”**.

Esta variable representa una de las preocupaciones más importantes para la investigación, es alarmante considerar que los encuestados consideran que el procedimiento de la emisión de licencias no es confiable.

Los usuarios no confían plenamente en el respeto a los procedimientos por parte de los prestadores del servicio en ventanilla, debido a que cuando hay una elevada demanda de usuarios, existen personas que sin hacer fila o con los expedientes incompletos, son favorecidos por los servidores públicos al realizarles el trámite sin problemas; lo anterior, señalan los encuestados, favorece una imagen de corrupción y deshonestidad en la Corporación Policiaca.

Resultados de la aplicación de encuestas al personal del departamento de emisión de licencias.

Cuadro 4. Escala de calificación.

ESCALA DE CALIFICACIÓN					
Variable	No suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Organización	1-7	8-14	15-21	22-28	29-35
Servicio al cliente	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25
Infraestructura	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30
Confiabilidad	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15

Cuadro 5. Resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas internas.

Variable	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	No suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Organización				27	
Servicio al cliente				20	
Infraestructura				21	
Confiabilidad				12	

Se procedió a aplicar una encuesta al personal que ofrece dichos servicios, para tener elementos que permitan hacer un diagnóstico más objetivo y así analizar las dos partes, es decir, quienes reciben el servicio pero también a quienes lo otorgan y de este modo determinar las áreas de oportunidad que es posible reforzar.

Al igual que en las encuestas aplicadas al público, en estas encuestas, **excelente** es la calificación que refleja una mayor satisfacción por parte del personal del Departamento, y **no suficiente** califica o expresa el déficit dentro del procedimiento que hay que corregir para ofrecer un servicio de calidad.

Variable: Organización

Esta variable obtuvo una calificación de 27, que dentro de la escala de puntuación se traduce como “**muy bueno**”; es preocupante notar que desde el punto de vista del personal que integra el Departamento de Licencias, todo

se encuentra bien en cuanto al clima organizacional de la Dirección de Tránsito, pasando totalmente por alto el descontento que reina entre los usuarios que acuden a solicitar el servicio.

Es decir, parece carecer totalmente de importancia si los usuarios manifiestan inconformidad por la cantidad de requisitos, el proceso y procedimientos que se llevan a cabo para realizar dicho trámite, ya que ninguna de las empleadas que conforman el Departamento calificó como “**No suficiente**” en ninguno de los incisos en cuanto al clima organizacional.

Ante esto sólo podemos notar el conformismo en el cual desarrolla el personal sus actividades y la resistencia al cambio que impera, lo cual deja en manifiesto una de las principales debilidades que presenta la Dirección de Tránsito en sus procesos de emisión de Licencias de Conducir.

Variable: Servicio al cliente

La puntuación que obtuvo esta variable es de 20, que se traduce dentro de la escala de puntuación como “muy bueno”; en este inciso es aún más grave notar que mientras que los usuarios encuentran el servicio prestado como “**regular**”, para el personal que integra el Departamento de Licencias, el

servicio que proporcionan es **“muy bueno”**, contradicción por demás alarmante.

Se aprecia el gran contraste entre lo manifestado por los usuarios en torno al tiempo de espera, procesos redundantes y el procedimiento entorpecido por la gran cantidad de requisitos, aunado a la falta de empatía por parte de quienes le prestan el servicio, quienes consideran como **“muy bueno”** su desempeño.

Queda manifiesto el desinterés hacia las necesidades del público usuario a cambio de preservar el método con el que se ha venido operando todo este tiempo, por lo resultaría pertinente hacer del conocimiento del personal del área y mandos superiores, lo que realmente espera el usuario para estar en condiciones de mejorar la calidad del servicio que se presta.

De hecho es conveniente que el personal del Departamento de Licencias reciba una capacitación acerca de la importancia que el cliente tiene para la Dirección de Tránsito, así como la relevancia de prestarle de modo adecuado dicho servicio.

No está de más el hacer partícipe al personal para que se sienta comprometido, identificado y sobre todo, parte medular del proceso de expedición de la Licencia de conducir.

Variable: Infraestructura

La calificación obtenida por parte del personal para esta variable es de 21, que se considera dentro de la escala de calificaciones como **“muy bueno”**, mientras que el público que acude a solicitar el servicio las cataloga como **“bueno”**.

Actualmente, ante la necesidad de hacer más eficiente el proceso, se estableció un módulo de información y revisión de requisitos de Licencias, sin embargo, dicho módulo fue colocado en el acceso del Departamento de Peritos, adjunto al departamento de licencias.

Si bien es cierto que agiliza el trabajo para el Departamento de Licencias, también es cierto, que se ve entorpecido debido a que requiere que la gente se traslade de una oficina a otra, mismas que aun estando dentro del mismo edificio, resultan independientes una de la otra; aunado a ello se encuentra la falta de señalización del citado módulo, lo que genera confusión entre el

público y provoca caos en el Departamento de Peritos con las tareas propias de su área, al tener que brindar orientación para trámites que no son de su competencia, descuidando sus propias funciones.

Por otra parte, en el área que fue designada para establecer el módulo de información no se cuenta con las condiciones óptimas para una buena atención, debido a que carece de sillas suficientes y de aire acondicionado, lo cual provoca aún más inconformidad por parte de los usuarios.

Variable: Confiabilidad

Por último, la calificación obtenida en esta variable es de 12, que se traduce en la escala de calificación como **“muy bueno”** al analizar esta sección de la encuesta, es de suma preocupación que mientras los usuarios encuestados consideran que el procedimiento de la emisión de licencias no es confiable, el personal de Licencias lo validan como **“muy bueno”**.

La proliferación de tramitadores, intermediarios, la mala ubicación del módulo de información, la nula señalización y los procesos mal diseñados entorpecen el procedimiento en la expedición de las Licencias de conducir y deteriora cada día más el servicio que se ofrece.

Es necesario que se haga una estructuración adecuada, a fin de que se vea beneficiada la Dirección de Tránsito, y es labor del presente análisis detectar las deficiencias y aportar con los conocimientos obtenidos en el Instituto Tecnológico de la Zona Maya, a fin de que sea posible que el público reciba el servicio que espera, pero además, el Departamento de Licencias cuente con un personal con la identidad laboral suficiente, capacitado, comprometido y dispuesto.

X.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se determina lo siguiente:

El trámite para la emisión de licencias de conducir cuando se trata de nuevos usuarios cumple con los requisitos normativos y de seguridad necesarios; asimismo, el expediente que se integra por primera vez, permite al departamento generar evidencias suficientes para conformar una base de datos confiable, de

fácil manejo y localización; sin embargo, en los casos de extravío o renovación - dado que los requisitos que se solicitan son los mismos de la primera vez- vuelven el proceso lento y ello dificulta la calidad del servicio que se presta.

Es buena la idea reciente de implementar el módulo de orientación que opera en el departamento de peritos, aunque la ubicación del mismo genera confusión entre los usuarios.

Existe incompatibilidad entre la percepción del servicio por parte de los usuarios y la apreciación del personal del departamento lo que evidencia la necesidad de un curso de inducción y un plan de capacitación para los servidores públicos del área.

De igual forma la Dirección de Tránsito a través de las áreas correspondientes deberá evaluar la infraestructura que alberga el área de licencias para que pueda mejorar el acceso y señalar los departamentos que participan dentro del proceso, de esta forma se busca disminuir las pérdidas de tiempo y maximizar los recursos.

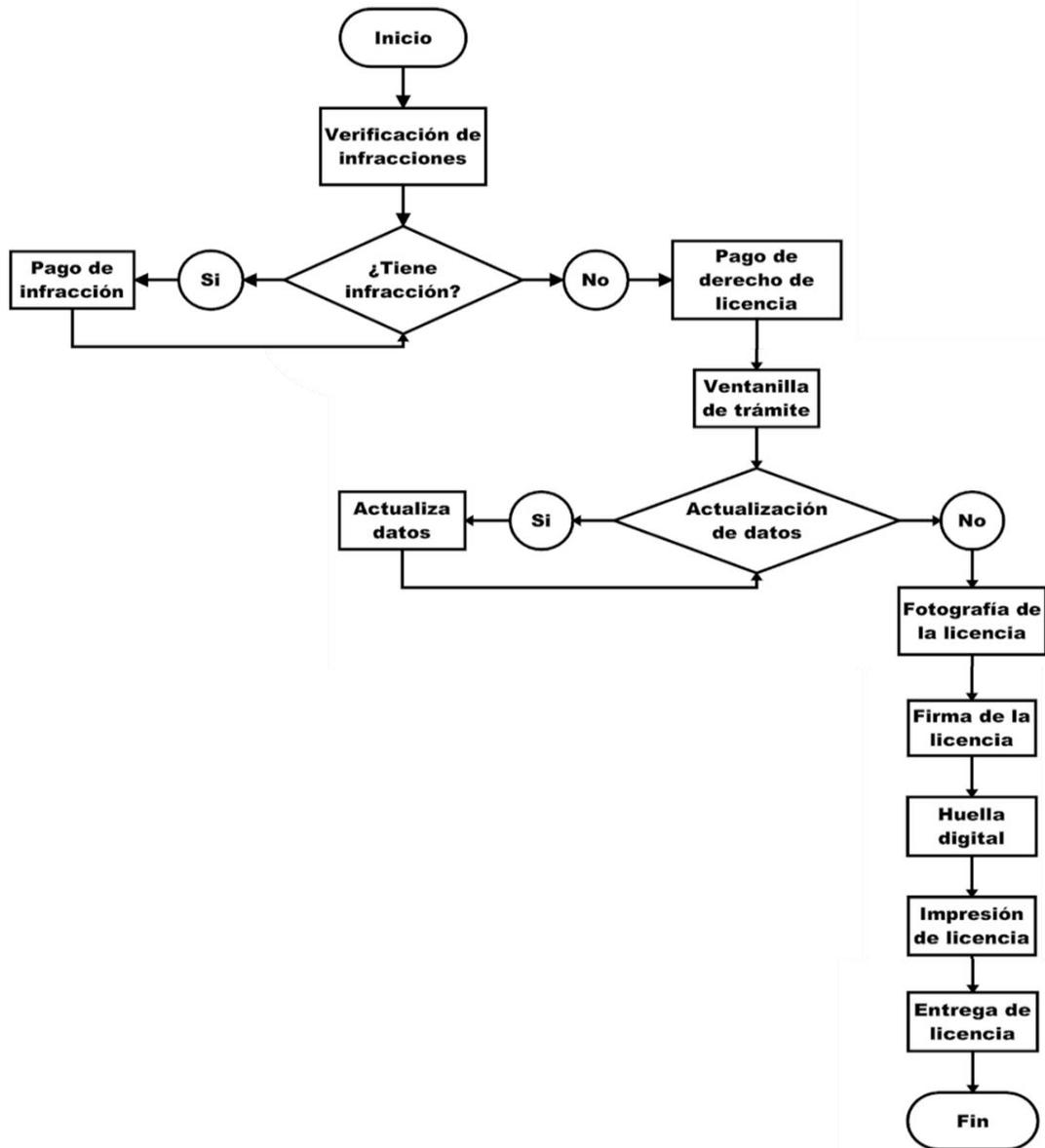
Por lo antes expuesto, se considera que el presente trabajo representa la oportunidad idónea para que la Dirección de Tránsito rescate su imagen, mejore sus procesos y ofrezca un servicio de calidad competitivo a nivel nacional.

Recomendaciones

Una vez finalizado el análisis de la información recabada tanto de manera documental como de la resultante en la aplicación de las encuestas, se hacen las siguientes recomendaciones:

Primera: Propuesta de reestructuración del procedimiento para la emisión de licencias de conducir en la Dirección de Tránsito del estado de Quintana Roo, dado que una parte del proceso ya está sistematizada, en caso de renovación o extravío, se suprima presentar nuevamente toda la documentación como si el trámite fuera de primera vez.

Figura 5. Reestructuración del diagrama de flujo del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravió



Cuadro 6. Restructuración de los procesos del procedimiento de emisión de licencias por renovación o extravío.

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESPONSABLE
1.-Verificación de infracciones	El usuario debe asistir al departamento de peritos para verificar si existe una infracción.	Usuario
2.- Tiene infracción	2.1.-Si: El usuario acude a pagar la infracción correspondiente. 2.2.- No: Pasa la ventanilla para el pago correspondiente por el derecho de licencia.	Departamento de infracciones y usuario
3.- Ventanilla de tramites	El usuario acude a la ventanilla de trámites para iniciar el procedimiento de solicitud de licencias, donde presenta el comprobante de pago	Departamento de licencias

	correspondiente al trámite que va a realizar.	
4.- Actualización de datos	<p>4.1.- Si: el usuario proporciona al servidor público los nuevos datos que se quieren actualizar.</p> <p>4.2.- No: El usuario pasa al siguiente proceso.</p>	Usuario y departamento de licencias
5.- Fotografía de la licencia	Se procede a la toma fotográfica del usuario que será impresa en la licencia de conducir.	Departamento de licencias
6.- Firma de la licencia	El usuario firma la licencia de conducir.	Usuario
7.- Huella digital	Se procede a la toma de huellas dactilares del usuario.	Departamento de licencias.
8.- Impresión de licencia	Se imprime la licencia de conducir.	Departamento de licencias.

9.- Entrega	Se entrega la licencia al usuario.	Departamento de licencias y usuario.
-------------	------------------------------------	--------------------------------------

Esta propuesta reduciría sensiblemente el tiempo para la realización del trámite de 5 horas a 30 minutos en promedio, aún en horas pico o períodos de alta demanda.

Segunda.- Implementación de cursos de educación vial al público en general a partir de los 16 años cumplidos, con la finalidad de proporcionar el certificado requerido para el trámite de licencias por primera vez, para que de esta manera se ahorre tiempo tanto para el usuario como para la dependencia.

Tercera.- Se considera que es necesario instalar el módulo de información de trámites de licencias a la entrada de dicho departamento y desde ahí, se oriente y direcciona a los usuarios en el proceso, de esta manera se agilizarían las actividades y se podría concluir satisfactoriamente desde la primera visita

Cuarta.- Realizar un plan de capacitación al personal tanto en el rubro de atención y trato a público.

Quinta.- Implementar un curso de inducción al conocimiento de sus actividades, para que de esta manera los participantes del proceso sepan la normatividad que deben seguir y la forma correcta en que deben comunicarse.

Sexta.- Que se construyan accesos adecuados tanto en el exterior como en el interior del edificio para las personas con capacidades diferentes.

Séptima.- Eliminar el proceso de registro y firma de la bitácora de control que tiene habilitado el departamento de licencias, para agilizar el trámite.

Octava.- Mejorar el mobiliario y equipo electrónico y ampliar la distribución del área.

Novena.- En los casos de renovación y extravío, la información del usuario se actualice en pantalla al emitir la licencia de conducir, haciendo más eficiente el proceso.

Décima.- Habilitar dentro de la licencia de conducir un espacio para que aparezca la huella digital.

Décima primera.- Señalización de las áreas del departamento de licencias, para una mejor orientación del usuario.

Décima segunda.- Habilitar un buzón de quejas y sugerencias, el cual deberá ser analizado por lo menos una vez al mes, para corregir las deficiencias que expresen los usuarios.

XI.- FUENTES DE INFORMACIÓN (CONTRASTAR CON LA RESIDENCIA)

American Marketing Association. (2007). *Dictionary of Marketing Terms*.

Andrade Espinoza, S. (2005). *Diccionario de Economía* (Tercera ed.). Lima, Peru: Andrade.

Andrade Espinoza, S. (septiembre de 2010). *La organización y sus características*. Recuperado el 23 de diciembre de 2014, de Organizandotodo: www.organizandotodo.org

Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Madrid, España: Espasa Libros, S. L.U.

Atehortúa Hurtado, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. (Ibérica, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Crosby, P. (1992). *Dinámica Gerencial el arte de hacer que las cosas ocurran*. México, México: MC Graw-Hill.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Profit editorial.

D'Elía, G. (2011). *Cómo hacer indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Alsina.

Del Pilar Niño, T. (1996). II Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional. Cali.

Del Pilar, M. (1970). *economía de la no se que*. Chiahid: trillas.

- Del Pilar, M. (1970). *economica*. Chuahua, México: trillas.
- Deming, W., & Medina, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. (J. N. Medina, Trad.) México: Ediciones Díaz de Santos.
- Eccles, R. (1991). The performance measurement manifesto. *Harvard Business Review*.
- Feigenbaum, A. (1951). *Quality control: principles, practice, and administration*. Madison: McGraw-Hill.
- Figueroa, E. (2007). *Quien Se Llevo A Mi Cliente? = Who Took My Client?* Giron Spanish Book.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa: gestión estratégica del cambio* (Segunda ed.). (P. Educación, Ed.) México: Pearson Educación.
- Goldhaber, G. M. (1994). *Comunicación Organizacional* (6° ed.). México: Diana.
- Guerra Soltillo, A. (2005). *Ferencia Pública y Economía Informal*. Lara, Venezuela: Eumed.net.
- Guerra Soltillo, A. (2012). *La administración contemporánea*. México, D.F., México: Trillas.
- Guzmán Valdivia, I. (1966). *La ciencia de la administración*. Texas, Houston, Estados Unidos: Limusa-Wiley.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones: estructuras y procesos* (Tercera ed.). Englewood, Nueva Jersey, Estados Unidos de Norte América: Prentice Hall.
- Heredia Álvaro, J. A. (2000). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Publicaciones de la Universidad Jaume I.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1977). *Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. (M. Cárdenas, Trad.) México: Editorial Norma.
- ISO 8402, N. U.-E. (1995).
- Juran, J. (1995). *Managerial Breakthrough: The Classic Book on Improving Management Performance*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., O'Donell, C., & Weihrich, H. (1992). *Elementos de Administración* (Quinta ed.). D. F., México: McGraw Hill.

- Manual guía para la definición e implementación de un sistema de indicadores de calidad.
(Noviembre de 2002).
- Massie, J. (1967). *Methodes actuales de direction des enterprices*. Francia, París: Les Editores.
- O.C., F., Hirt, G., Ramos, L., Adriaensens, N., & Flores, M. A. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. MC Graw-Hill Interamericana.
- Poder legislativo, d. (28 de Marzo de 2005). Ley de Seguridad Pública para el estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo, México: Diario Oficial del estado de Quintana Roo.
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración Moderna*. (N. Editores, Ed.) D. F., México: Limusa.
- Salgueiro Anabitarte, A. (2001). *Indicadores de Gestión y cuadro de mando*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Secretaría de Seguridad Pública, d. (05 de Junio de 2014). Manual de procedimientos Dirección de Tránsito de la Comisión Estatal de la Policia Preventiva. Chetumal, Quintana Roo.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. (P. educación, Ed.) México.
- Tschohl, J. (2007). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Pax México.

XII.- ANEXOS

ANEXO 1



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

ENCUESTA PARA LOS USUARIOS

Interesados por mejorar las áreas de oportunidad de la Dirección de Tránsito, hemos diseñado el presente instrumento para conocer sus inquietudes en torno a los servicios que se le brindan. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; le pedimos que lea cuidadosamente cada enunciado y señale con una X el recuadro que mejor se adapte con su opinión.

¡Gracias por su participación!

1.- ¿El servicio recibido cumple con las expectativas de calidad necesarias para su satisfacción?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

2.- ¿En qué nivel los trabajadores cumplen con las demandas de servicios que Usted requiere?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

3.- ¿Cómo califica la atención brindada del personal?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

4.- ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a su solicitud?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

5.- ¿Cómo califica el nivel de capacitación del personal que emite las licencias?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

6.- ¿Cómo cataloga el procedimiento para la solicitud de licencia?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

7.- El personal que emite las licencias ¿Le explica detalladamente el procedimiento que debe seguir para obtenerla?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

8.- ¿El tiempo de espera para efectuar del trámite es?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

9.- El horario de atención actual le parece:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				

10.- ¿El personal resuelve sus dudas ó inquietudes en cuanto al servicio?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="checkbox"/>				



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

- 11.- ¿Cuál es la actitud del personal frente a un problema?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 12.- Durante su estancia en la oficina de emisión de licencias ¿Se le trató de manera respetuosa?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 13.- La claridad en las indicaciones ofrecidas por los empleados es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 14.- ¿La comunicación entre empleados y solicitantes del servicio es?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 15.- ¿Cómo calificaría el servicio recibido?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 16.- ¿Dentro de las oficinas se encuentran identificadas las áreas de trámites para la emisión de licencias?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 17.- ¿Cómo califica la limpieza y presentación de las instalaciones en la oficina de emisión de licencias?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 18.- ¿El edificio cuenta con los espacios de accesibilidad necesarios para personas con capacidades diferentes?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 19.- ¿Cómo califica el espacio de atención al público en las oficinas del departamento de licencias?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 20.- Considera que el equipo electrónico y de oficina que utilizan los empleados del área de licencias para efectuar los trámites es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 21.- ¿Considera que el servicio de emisión de licencias es confiable?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 22.- Con su comportamiento ¿Los empleados del área de emisión de licencias le transmiten confianza?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 23.- La presentación de los empleados del área de emisión de licencias es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |

ANEXO 2



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

ENCUESTA PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO

Interesados por mejorar las áreas de oportunidad de la Dirección de Tránsito, hemos diseñado el presente instrumento para conocer sus inquietudes en torno a los servicios que se le brindan al público en general.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; le pedimos que lea

¡Gracias por su participación!

1.- En términos generales, el ambiente organizacional en el que se desempeña es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

2.- La comunicación entre los colaboradores suele ser:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

3.- La capacitación que se le ofrece para el desempeño de sus funciones es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

4.- La cantidad de requisitos solicitados para la emisión de licencias de conducir es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

5.- El proceso para la emisión de licencias de conducir es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

6.- Las actividades señaladas dentro del proceso de emisión de licencias, son:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

7.- El nivel de capacitación con el que usted cuenta para resolver dudas o inquietudes de los solicitantes del servicio de emisión de licencias es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

8.- El trato que usted brinda al público externo es:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

9.- ¿Cómo considera el servicio que usted ofrece al público interno (jefes, compañeros, subordinados, personal de otras áreas)?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

10. Que opina de la implementación de un plan de capacitación sobre calidad en el servicio y trato al público:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

11. ¿Cuál es su nivel de interés por conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que usted les brinda?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NO SUFICIENTE
<input type="text"/>				

- 12 El espacio de trabajo en el que desarrolla sus actividades es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 13 ¿Cómo considera el mobiliario y equipo con el que desarrolla sus funciones?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 14 Para el cumplimiento de las actividades del departamento de emisión de licencias, la cantidad de personal que labora es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 15 Considera que los horarios en los cuales desempeña sus funciones son:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 16 La identificación de los espacios en las áreas de trámites de la Dirección de Tránsito, permite orientar al usuario:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 17 El edificio cuenta con los espacios de accesibilidad necesarios para personas con capacidades
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 18 Considera que el estado de confiabilidad de la Dirección de Tránsito es:
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 19.- ¿Conoce usted el protocolo especificado en el manual de procedimientos para la emisión de licei
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 20 ¿Usted en qué nivel sigue el protocolo señalado en el procedimiento de licencias?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |
- 21 En cuanto a la calidad del servicio al público ¿Qué calificación le otorga al Departamento de Licencias?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | NO SUFICIENTE |
| <input type="text"/> |