



HOJA 1 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ULTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DESARROLLADAS EN LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

<b>Elaborado por:</b> ASESORÍA DE PROCESOS Y PROYECTOS	<b>Revisado por:</b> DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTION	<b>Revisado por:</b> DIRECCIÓN DE OPERACIONES DEL TERMINAL TERRESTRE
Susan Quinteros G.		
FECHA: 10 / Nov. / 2011	FECHA: 10 / Nov / 2011	FECHA: 10 / NOV. / 2011

<b>Revisado por:</b> DIRECCIÓN DE ASESORIA LEGAL	<b>Aprobado por:</b> GERENCIA GENERAL
FECHA: 10 / Nov / 2011	FECHA: 10 / Nov / 2011



HOJA 2 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

## TABLA DE CONTENIDO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DESARROLLADAS EN LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

I.	INTRODUCCION .....	4
II.	OBJETIVO .....	4
III.	ALCANCE.....	5
IV.	MARCO LEGAL.....	6
V.	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	7
V.i.	<i>Misión</i> .....	7
V.ii.	<i>Visión</i> .....	8
V.iii.	<i>Adhesión a las Políticas</i> .....	8
1.	Ambiente de Control.....	8
2.	Actividades de Control.....	9
3.	Manejo del Riesgo en el Proceso de Operaciones de Transporte.....	9
VI.	COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN OPERATIVA.....	10
VI.i.	<i>Disposiciones Generales</i> .....	10
VI.ii.	<i>Actividades relativas a la operación</i> .....	11
VII.	PRINCIPALES RESPONSABLES DEL MANEJO Y APLICACIÓN DEL MANUAL.....	13
VII.1.	Dirección de Operaciones del Terminal Terrestre.....	13
VII.2.	Dirección de Asesoría Jurídica.-.....	15
VII.3.	Autoridades de Tránsito.....	16
VII.4.	Operadores de Transporte.....	19
VIII.	DEFINICIONES.....	21
IX.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y SERVICIOS CONEXOS .....	24
1.	MAPA DEL PROCESO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y SERVICIOS CONEXOS.....	25

DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG

Ch.  
SO.



HOJA 3 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

1.1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y SERVICIOS CONEXOS .....	26
1.2. PRE EMBARQUE .....	26
1.2.1. Administración de frecuencias y habilitación de unidades .....	26
1.2.2. Compra/Venta de pasajes .....	29
1.2.3. Asignación de Frecuencias Extras .....	30
1.2.4. Aplicación de Planes de Contingencia .....	31
1.3. EMBARQUE .....	34
1.3.1. Control de acceso y salida de buses .....	34
1.3.2. Revisión y embarque de pasajeros - filtros de control a los andenes de embarque .....	35
1.4. POST - EMBARQUE .....	36
<b>2. ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA TTG RELACIONADAS CON LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y SERVICIOS CONEXOS .....</b>	<b>37</b>
2.1. Boleterías de las Operadoras de Transporte .....	37
2.2. Requisitos de las Operadoras de transporte en servicio .....	38
2.3. Obligaciones de los conductores de las unidades de transporte .....	39
2.4. Operación de torniquetes .....	40
<b>3. CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL MANUAL .....</b>	<b>41</b>

DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG

JK.  
JK.

JK.  
JK.





HOJA 4 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ULTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DESARROLLADAS EN LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**

### **I. INTRODUCCION**

El presente Manual, ha sido elaborado tomando de base a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su reglamento de aplicación y la Resolución No. 053-DIR-2010-CNTTTTSV que expide el Reglamento para la Creación, Certificación de Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera, publicado en el R.O. 253 del 9 de Agosto del 2010.

La Dirección de Operaciones del Terminal Terrestre, de acuerdo con el Reglamento Orgánico Funcional de la FTTG, es responsable de coordinar y controlar todas las actividades operacionales en la Terminal Terrestre de Guayaquil (TTG); preparar, recomendar e implementar normas, sistemas y procedimientos que faciliten el control y manejo de pasajeros; carga y tráfico de buses de manera segura, oportuna, eficiente y confiable; y, garantizar la estandarización de los documentos y formularios para el proceso operativo de transporte.

### **II. OBJETIVO**

Este Manual, regula los aspectos ligados al transporte público intraprovincial, interprovincial e internacional con particular enfoque en la prestación del servicio que brinda la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG) a los Usuarios o Pasajeros y a las Operadoras de Transporte, conforme a los principios de equidad, oportunidad, calidad y seguridad en la prestación del servicio en las instalaciones de la terminal, de acuerdo con lo establecido en el literal b, artículo 21 del Reglamento para

**DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG**

SO.



HOJA 5 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

la Creación, Certificación de Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera.

### III. ALCANCE

Es aplicable a las actividades derivadas de las operaciones de transporte que se realizan en la TTG y en las terminales satélites periféricas y análogas que se construyan o habiliten en el futuro para la prestación de nuevos servicios. El servicio de transporte intraprovincial, interprovincial e internacional, es de carácter público, por lo que tienen derecho a su utilización cuantas personas lo deseen en condiciones reguladas por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y el presente Manual.

Los cambios o actualizaciones del procedimiento, serán por escrito de manera consistente y a largo plazo preferiblemente, para lo cual la Dirección de Operaciones del Terminal Terrestre impartirá las instrucciones a fin de que el área de Asesoría de Procesos y Proyectos proceda con lo requerido; asegurando que la ejecución de los cambios o actualización permita desarrollar los procesos sin perder el control de las tareas supervisadas, detección y prevención de acciones o reproceso durante la prestación del servicio.



Los servidores en general, darán cumplimiento a los procedimientos de supervisión de las operaciones de transporte y servicios conexos en la TTG, asegurando el

**DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG**

SA.





HOJA 6 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

cumplimiento de las normas y regulaciones preestablecidas; seguimiento periódico incorporando sistemas para el control a las operaciones de transporte y servicios conexos en la TTG y medición a través de indicadores en la prestación del servicio.

Usuarios y pasajeros, operadoras de transportes, choferes y colaboradores de las operadoras; autoridades de tránsito y la FTTG, somos parte clave del cuadro de inter relaciones generadas en las operaciones de transporte, y sujetos a dar cumplimiento de este manual para alcanzar el éxito como resultado de su aplicación, con algunas ventajas para todos:

- ✓ Mejor control de la operación de transporte en todos sus aspectos, garantizando a los usuarios un entorno seguro y organizado.
- ✓ Incremento del nivel de satisfacción de los usuarios y operadoras de transporte, por puntualidad y calidad de servicio.
- ✓ Mejoramiento en los tiempos de desplazamiento, llegada al destino y disminución de competencia desleal.

Su aplicación a la operación, será en forma armónica con las disposiciones legales vigentes, normativas y disposiciones expedidas por la concedente y las condiciones establecidas en los contratos y convenios suscritos para explotación comercial dentro de las instalaciones de la TTG.

#### **IV. MARCO LEGAL**

Aplica a este Manual, entre otras; las siguientes disposiciones vigentes en Ecuador:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento; y, Resolución 053-DIR-2010-CNTTTSV (R.O. 253 del 9 de Agosto del 2010), que contiene Reglamento para la Creación, Certificación de

**DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG**

CHK.  
SO.



HOJA 7 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera.

- ✓ Reglamento Orgánico Funcional de la FTTG.
- ✓ Ordenanza que establece las tasas a ser aplicables en la Terminal Terrestre de Guayaquil (Suplemento del Registro Oficial No. 350 del 28 de diciembre de 2010).
- ✓ Reglamento General Interno de la Terminal Terrestre de pasajeros "Dr. Jaime Roldós Aguilera" y Reglamento Interno del OUTLET.

La Constitución del Ecuador, reconoce y garantiza el derecho de las personas a disponer y acceder con libertad a **elegir bienes y servicios de óptima calidad**; a través de la ley establecerá los mecanismos de control y procedimientos de defensa del consumidor; así como las sanciones por vulneración de los derechos de los consumidores, salvo por caso fortuito o de fuerza mayor (Art. 52).

El transporte, es considerado una de las áreas estratégicas y un componente del sistema de inclusión y equidad social del Ecuador. La Tasa por los servicios que presta la FTTG, es creada o modifica mediante acto normativo a través de la autoridad competente, en cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución.

## V. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Entre los elementos estratégicos establecidos como guía para el desarrollo de actividades de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil se destacan los siguientes:

### V.i. Misión

"Brindar servicios de calidad a los usuarios de la Terminal Terrestre de Guayaquil de manera eficiente y autosustentable".

**DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG**

CR.  
SQ.





HOJA 8 DE 51

FECHA DE EMISIÓN: 2011-04-20

FECHA DE LA ULTIMA REVISIÓN: 2011-04-20

CÓDIGO: FTTG-MA-PRO-OPER-TRANS-001

NR. REVISIÓN: 00

## V.ii.Visión

“Consolidarnos a nivel nacional e internacional como una estación multifuncional con un modelo de gestión de exportación donde converjan de forma eficiente los servicios de transporte terrestre, carga y encomiendas, estación de combustible y un centro comercial”.

## V.iii. Adhesión a las Políticas

El Director de Operaciones del Terminal Terrestre del Terminal Terrestre, verificará el cumplimiento de líneas de conducta y valores éticos del personal de su Dirección, frente a las actividades desarrolladas para alcanzar los objetivos en el manejo de las operaciones de transporte y servicios conexos que presta la TTG y alineados a los objetivos institucionales, considerando los siguientes aspectos:

### 1. Ambiente de Control

El Director de Operaciones del Terminal Terrestre, establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y administrar los riesgos a los que está expuesto el Proceso de Operaciones de transporte y servicios conexos en la TTG. Contará con el apoyo de la Dirección de Sistemas, Control de Gestión y Asesoría de Procesos y Proyectos, principalmente para la aplicación, evaluación y actualización del presente manual o instrucciones que deba impartir en procura de minimizar los riesgos detectados.

El ambiente o entorno de control, está enmarcado a las operaciones de transporte y servicios conexos en la TTG. Implica el uso eficiente de recursos y sociabilización de este Manual ante las Operadoras de Transporte, oficinistas, choferes y asociados; autoridades de tránsito y personal de la FTTG, cumplimiento de disposiciones legales y aplicación de controles a las operaciones de transporte y servicios conexos.

**DE APLICACIÓN EXCLUSIVA A LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LA TTG**

CHP.  
SO.

SA  
P



