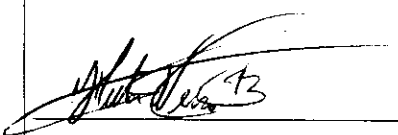
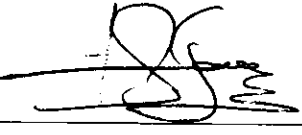
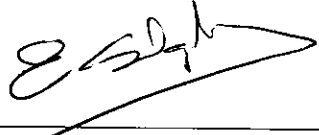


	MANUAL DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 001-2016-GG-FTTG
	Fecha: 04-01-2016	Versión: 1
		Páginas: 83

FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

MANUAL DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL 2016

ELABORADO: GERENCIA GENERAL	REVISADO: UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	APROBADO: GERENCIA GENERAL
 Ing. Héctor Neira Rivera Ms.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	 Pisc. Erika Albán Sánchez DIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	 MBA Eduardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL



CONTENIDO

OBJETO	4
ALCANCE	4
RESPONSABILIDADES	5
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	5
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
1. DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	7
1.1. Descripción Institucional.....	7
1.1.1. Breve descripción histórica de la institución.....	7
1.1.2. Competencias.....	11
1.1.3. Funciones, Atribuciones y Rol:	12
1.2. Diagnóstico institucional	22
1.2.1. Planificación.....	22
1.2.2. Estructura organizacional.	22
1.2.3. Gestión por Procesos.	23
1.2.4. Talento Humano.	24
1.2.5. Tecnologías de la información y comunicaciones	24
1.2.6. Gestión por Procesos.	27
2. Análisis situacional.....	28
2.1. Análisis de contexto:	28
2.1.1. Político.....	30
2.1.2. Económico.....	31
2.1.3. Social.....	32
2.1.4. Cultural	32
2.2. Análisis Sectorial y Diagnóstico Territorial:.....	33
2.3. Mapa de actores y actoras: Stakeholders	34
2.4. Análisis FODA de los procesos estratégicos.....	35
3. Elementos orientadores	38
3.1. Misión	38
3.2. Visión.....	38
3.3. Valores.....	38
3.4. Cultura	38
3.5. Objetivo estratégico institucional.	38
3.5.1. Objetivo Estratégico.....	39
3.5.2. Objetivos Específicos.....	39
3.6. Gestión de Riesgos.....	40
3.6.1. Identificación de Riesgos.....	40
3.6.2. Clasificación del Riesgo.....	41
3.6.3. Análisis del Riesgo	41
3.6.4. Valoración del Riesgo.....	44
3.6.5. Criterios de Valoración del Riesgo.....	45
3.6.6. Matriz de Riesgos.	45
Sección 2:.....	48

1. Programación Plurianual.....	51
2. Programación Anual.....	54
3. Matriz de Indicadores.....	79
DISPOSICIONES GENERALES	83

OBJETO

El propósito de este documento es definir las bases conceptuales que en la actualidad la **FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL** requiere para dar un servicio de calidad acorde a las necesidades de sus clientes externos, de tal forma que permita cumplir con la visión institucional.

La Planificación Estratégica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones en la organización a fin de lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los servicios que proveemos, mediante el análisis de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como los objetivos estratégicos e indicadores que permiten medir la gestión de las diferentes áreas.

ALCANCE

Este Manual contiene la Planificación Estratégica de la **FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**, que permitirá identificar las metas, objetivos e ideales necesarios para proponer soluciones a las necesidades planteadas, ejecutar dichas soluciones y evaluar la eficacia y eficiencia de las soluciones planteadas tanto para el cliente como para Institución.

El presente manual se encuentra alineado a la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

Partiendo de un diagnóstico de la situación actual, el presente documento presenta la formulación y establecimiento de los objetivos prioritarios, cuya característica principal será el establecimiento de las estrategias para alcanzar dichos objetivos; así como de los indicadores y las metas, que permitirán establecer el marco para la elaboración de los Planes Operativos Anuales.

RESPONSABILIDADES

- El Coordinador de Gerencia General es el responsable de elaborar este manual.
- La Directora de Desarrollo Organizacional es el responsable de revisar este manual.
- El Gerente General es responsable de aprobar este manual.
- Todo el personal de FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente manual.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Documento: Información impresa en un medio de soporte como: formatos, procedimientos documentados, informes, planes, normas, etc.

Documento Controlado: Documento con cambios que debe ser aprobado y actualizado, debido a que su ausencia o mal uso puede afectar la calidad del servicio, proceso o sistema de calidad.

Documento Obsoleto: Documento que ha perdido su vigencia.

Planificación Estratégica: Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

POA: Plan Operativo Anual es un documento formal en el que se identifican, por parte de los responsables de una entidad los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

Indicadores de Gestión: Instrumento que permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción de las demandas sociales.

Actividad: Es el conjunto de acciones o tareas que se llevan a cabo para cumplir con un fin determinado, para lo cual se tiene la utilización de recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros.

Competencia: Es la responsabilidad u obligación que compete o corresponde a una institución.

Facultades: Son los usos que puede hacer una institución del poder que la ley le confía.

Atribuciones: Son los actos que debe ejercer la institución o el empleado público.
Ejemplo: Una de las atribuciones del juez es examinar los testigos; una de sus facultades es imponer penas al infractor.

Rol: Son las actividades, funciones o tareas que desarrolla una institución.

SMART: Específicos, Medibles, Asequibles, Pertinentes y Limitados por el Tiempo.

PNBV: Plan Nacional del Buen Vivir.

TTG: Terminal Terrestre de Guayaquil “Dr. JAIME ROLDÓS. AGUILERA”

TTMP: Terminal Terrestre Municipal Pascuales

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

1.1. Descripción Institucional

1.1.1. Breve descripción histórica de la institución

I. La Terminal Terrestre de Guayaquil fue inaugurada el 11 de octubre de 1985 y administrada desde entonces por la Comisión de Tránsito del Guayas, durante varios años problemas con la administración agravaron la situación de la Terminal dando como resultado:

- La Terminal se transformó en un lugar inseguro y desordenado con locales comerciales mal distribuidos, estacionamientos descuidados e inseguros y una total falta de información.
- Lo más caótico era la antigua calle de paso de los buses urbanos, donde existió un promedio alto de atropellados diarios e interminables congestiones de buses.

El uno de febrero del 2002 mediante Acuerdo Ministerial número cinco cinco uno nueve, se crea la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil que es una persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida; cuyo objeto consiste, principalmente, en la administración, transformación y mejoramiento de la Terminal Terrestre de esta ciudad de Guayaquil. Constituida por la Comisión de Tránsito del Guayas, la M.I. Municipalidad de Guayaquil y la Junta Cívica de Guayaquil.

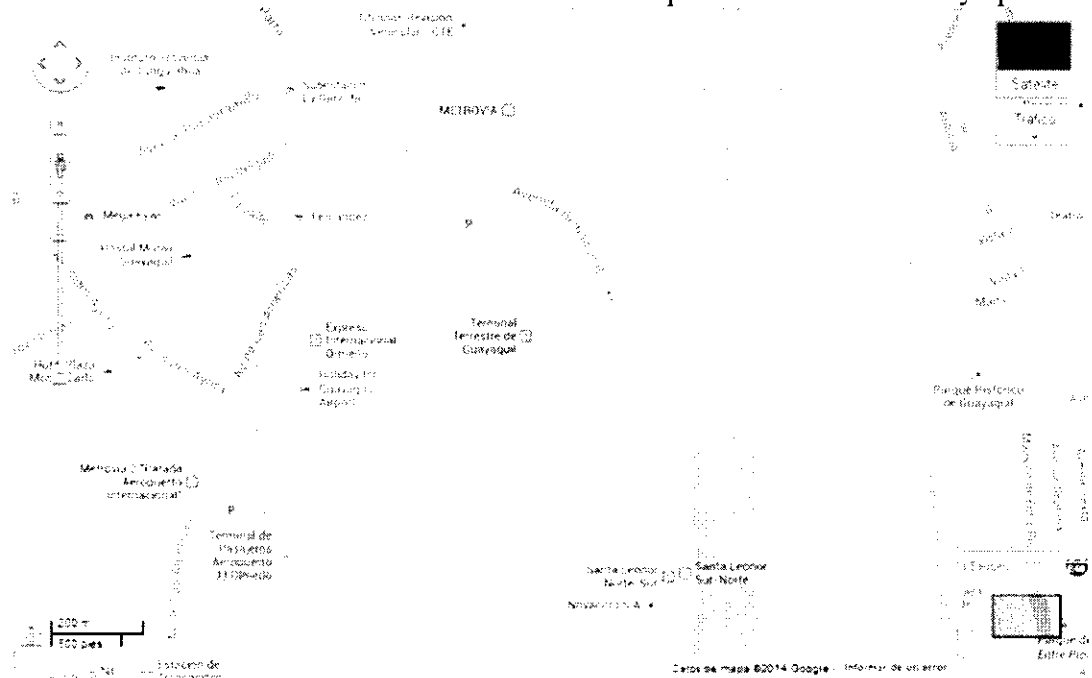
Así mismo tiene facultad para construir nuevas terminales de considerarlo necesario, y pueda ejecutar dichas actividades en forma directa o mediante delegación, en representación del Estado a empresas privadas o mixtas, por medio de concesión, asociación, capitalización o cualquier otra forma contractual prevista en la ley.

Posteriormente en julio del 2002 la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil asumió la administración de la Terminal Terrestre Jaime Roldós Aguilera.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, Av. Benjamín Rosales y Av. De las Américas:

Gráfico 1

Ubicación del Terminal Terrestre dentro del Mapa de la ciudad de Guayaquil.



Fuente: Google Maps

Gráfico 2

Foto aérea de la Terminal Terrestre de Guayaquil



Fuente: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

II. La nueva Terminal Terrestre Municipal Pascuales (TTMP) nace debido al crecimiento poblacional en áreas periféricas como en la vía Daule.

Con el afán de cumplir con la Misión de la Fundación y continuar buscando el bienestar de los ciudadanos usuarios del servicio de transporte terrestre, se analizó la posibilidad de establecer una estación de buses en la Vía Daule – Pascuales, denominada Terminal Terrestre Municipal Pascuales.

En el año 2013 se realizó el proceso de contratación pública de la Consultoría del diseño Arquitectónico TERMINAL SATELITAL NORTE VIA A DAULE / TSNVD.

Una vez obtenidos los resultados de la consultoría, se inició el proceso para la construcción mediante licitación pública No LICO-FTTG-005-2014 con fecha 12 de agosto de 2014, adjudicando la obra a la empresa RIPCONCIV CONSTRUCCIONES CIVILES COMPAÑÍA LIMITADA. Una vez entregado los habilitantes, con fecha 28 de noviembre la máxima autoridad de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, celebró el contrato para la “CONSTRUCCIÓN DE LA TERMINA SATÉLITE NORTE VÍA A DAULE” con la compañía oferente RIPCONCIV.

La obra inició el 3 de diciembre de 2014, con la colocación de la primera piedra, presidido por el Ab. Jaime Nebot, Alcalde de Guayaquil; además, el sacerdote de la capilla de la Terminal Terrestre de Guayaquil, dio la bendición al proyecto.

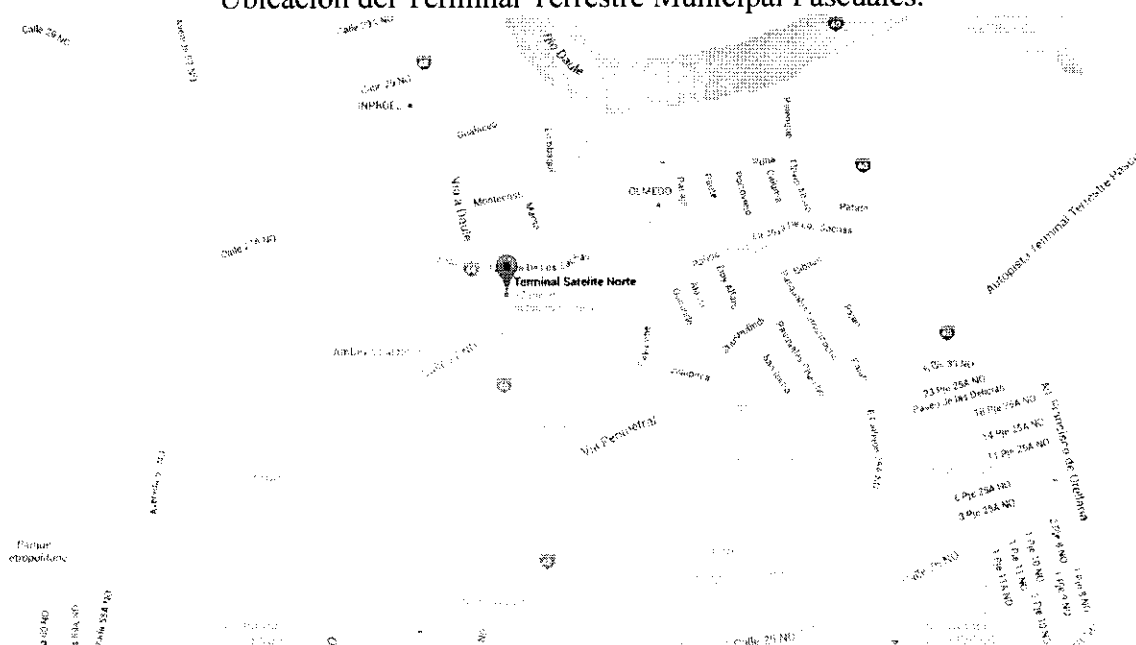
La obra fue inaugurada el 30 de marzo de 2016 e inició sus operaciones el 12 de Abril de 2016. La nueva Terminal Terrestre Municipal Pascuales se encuentra ubicada al norte de la ciudad, en el Km 14.5 de la vía a Guayaquil - Daule en la parroquia Pascuales, entre las calles Joya de los Sachas y Latacunga. Se estima que en el sector habitan 850.000 personas.

Esta obra beneficia, principalmente, a los residentes del sector comprendido entre los kilómetros 2 y 20 de la mencionada arteria, que corresponden a la parroquia Pascuales y sitios aledaños de Bastión Popular, San Francisco, Mucho Lote, El Fortín, La Prosperina, Las Iguanas, Las Orquídeas, entre otros.



Gráfico 3

Ubicación del Terminal Terrestre Municipal Pascuales.



Fuente: Google Maps

Gráfico 4

Foto exterior de la Terminal Terrestre Municipal Pascuales



Terminal Terrestre Municipal Pascuales

LLEVAMOS EL SERVICIO DONDE LA GENTE LO NECESITA

Fuente: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

1.1.2. Competencias

De los Gobiernos Municipales Constitución de la República

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
 2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
 3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
 4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
 5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
 6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
 7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
 8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
 9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
 10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
 11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
 12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
 13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
 14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

1.1.3. Funciones, Atribuciones y Rol:

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados.- El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

Art. 53.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Art. 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;

- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- s) Las demás establecidas en la ley.

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.-

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;
- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,
- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Art. 129.- Ejercicio de la competencia de vialidad.- El ejercicio de la competencia de vialidad atribuida en la Constitución a los distintos niveles de gobierno, se cumplirá de la siguiente manera:

Al gobierno central le corresponde las facultades de rectoría, normativa, planificación y ejecución del sistema vial conformado por las troncales nacionales y su señalización.

Al gobierno autónomo descentralizado regional le corresponde las facultades de planificar, construir regular, controlar y mantener el sistema vial de ámbito regional, en concordancia con las políticas nacionales.

Al gobierno autónomo descentralizado provincial le corresponde las facultades de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas.

Al gobierno autónomo descentralizado municipal le corresponde las facultades de planificar, construir y mantener la vialidad urbana. En el caso de las cabeceras de las parroquias rurales, la ejecución de esta competencia se coordinará con los gobiernos parroquiales rurales.

Al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural le corresponde las facultades de planificar y mantener, en coordinación con el gobierno autónomo descentralizado provincial la vialidad parroquial y vecinal, para el efecto se establecerán convenios entre ambos niveles de gobierno, donde se prevean las responsabilidades correspondientes de cada uno de ellos. Las tareas y obras de mantenimiento se ejecutarán mediante gestión directa, a través de empresas públicas, o la delegación a empresas de la economía popular y solidaria y la cogestión comunitaria.

Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios.

En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial.

Reglamento para la creación, certificación de Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las terminales de Transporte Terrestre de pasajeros por Carretera.

CAPÍTULO II, CLASIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS TERMINALES TERRESTRES

Art. 2.- CLASES DE TERMINALES TERRESTRES.- De acuerdo al ámbito de operación y a los tipos de servicio de transporte, las terminales terrestres se clasifican en:

- a) Terminales para el Servicio de transporte nacional e internacional de pasajeros, que permite la recepción y distribución de los buses en los servicios intra, interprovincial e internacional y la repartición local de los pasajeros, a través de los servicios de transporte urbano. Pertenecen a esta clasificación de los terminales de transporte terrestre, las terminales satélites y las paradas de ruta.
- b) Terminales para el servicio de transporte colectivo/masivo urbano de pasajeros, que sirven un determinado número de rutas urbanas, para distribuir los viajes y dar servicios comunes a los usuarios de este servicio. Pertenecen a esta clasificación los terminales de servicio urbano de transporte y las paradas en el área urbana.

Art. 3.- TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR CARRETERA.- Se consideran terminales de transporte terrestre de pasajeros, por carretera, el conjunto de instalaciones que integran una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las operadoras de transporte y a su flota vehicular; donde se concentran las operadoras autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o se encuentran en tránsito por el respectivo municipio o localidad.

Art. 4.- TERMINAL TERRESTRE SATÉLITE.- Es toda unidad complementaria de servicios de la terminal de transporte principal, que debe depender económica, administrativa, financiera y operativamente de la persona jurídica que administre la terminal terrestre, de la cual deben hacer uso las operadoras de transporte terrestre de pasajeros por carretera que cubren rutas autorizadas con origen, destino o se encuentren en tránsito por la misma ciudad, según lo estipule el permiso de operación correspondiente.

Art. 5.- PARADAS DE RUTA.- Infraestructura complementaria del servicio de transporte terrestre, para permitir subir y/o bajar pasajeros del transporte intra e interprovincial.

CAPÍTULO III, AUTORIDADES COMPETENTES

Art. 8.- AUTORIDADES.- En materia de terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera y, para los diferentes efectos, se consideran autoridades competentes las siguientes, en jerarquía descendente:

Ministerio de Transporte y Obras Públicas.- Definirá las políticas de las terminales terrestres de pasajeros por carretera.

Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.- Establecer las normas generales de funcionamiento, operación y control de las instalaciones; aprobación y registro del proyecto.

Comisión Provincial del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.- Encargado de las Certificaciones de Habilitación Técnica y Homologación.

Director Ejecutivo de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.- Para la Supervisión, Control y Vigilancia de las operaciones de las Actividades del transporte de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, y del desarrollo de programas de seguridad en la operación de transporte terrestre relacionado.

Consejo Municipal.- Ejecución de planes y programas contenidos en el Plan de Ordenamiento Territorial; para autorización del uso del terreno identificado con el objeto de implantar la terminal terrestre para pasajeros, para autorizar la construcción de las terminales terrestres una vez que se haya emitido la Aprobación y Registro del proyecto mediante los permisos de construcción, reconstrucción o remodelación de las terminales terrestres existentes.

CAPÍTULO IV, NATURALEZA Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Art. 9.- NATURALEZA DEL SERVICIO.- Se consideran de servicio público las actividades que se desarrollan en las terminales de transporte de pasajeros por carretera, entendiéndolas como aquellas a la operación, en general, de la actividad transportadora.

Art. 10.- NATURALEZA JURÍDICA DE LAS TERMINALES.- El funcionamiento y operación de las terminales terrestres, sean estas de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos seccionales, de economía mixta o de particulares, se regularán por las normas que para el efecto expida la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 11.- CONSECIÓN DE TERMINALES TERRESTRES.- La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en coordinación con el Consejo Municipal correspondiente, podrán otorgar a personas jurídicas, mediante contrato de concesión, la construcción, mantenimiento y explotación de las terminales públicas de pasajeros.

CAPÍTULO VI, REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN TÉCNICA

Art. 15.- REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN TÉCNICA.- La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o la respectiva Comisión Provincial, si el servicio cubre solo el territorio de su jurisdicción, otorgarán el Certificado de Habilitación Técnica de la terminal terrestre o de la terminal satélite, a quienes cumplan con las condiciones técnicas y demás requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Para el efecto, los peticionarios del Certificado de Habilitación Técnica deberán presentar la siguiente documentación:

- a) Solicitud del peticionario, bajo la forma de declaración juramentada, indicando nombre o razón social, en caso de tratarse de persona natural o persona jurídica

respectivamente; número de RUC, dirección domiciliaria, así como el nombre, documento de identidad y domicilio del representante legal, de ser el caso.

- b) Copia simple de la escritura pública de constitución de la persona jurídica inscrita en el Registro Mercantil, en la que estará indicando, como parte de terminales periféricos del servicio de transporte.
- c) Planos de distribución de áreas e instalaciones de conformidad con las condiciones técnicas señaladas en el presente Reglamento, y aprobados como proyecto.
- d) Certificado de compatibilidad de uso otorgado por la correspondiente municipalidad.
- e) Certificado de conformidad de obra otorgado por el municipio respectivo.

Art. 16.- CADUCIDAD DEL CERTIFICADO DE HABILITACIÓN TÉCNICA.-

Cuando se verifique que la terminal terrestre o terminal satélite no mantienen las condiciones técnicas indicadas en los estudios definitivos presentados y que permitieron la expedición de la Certificación de Habilitación Técnica correspondiente, la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial procederá a declarar su caducidad, debiendo comunicarse al municipio que autorizó la construcción de la terminal para que adopte las acciones que corresponda conforme a la ley.

CAPÍTULO VII, REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE UNA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS

Art. 17.- AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE UNA TERMINAL TERRESTRE.-

Para el funcionamiento de la terminal de transporte terrestre de pasajeros y la terminal satélite, la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial emitirá la Autorización de Funcionamiento correspondiente, comprobando que se cumple con las condiciones técnicas indicadas en los estudios definitivos presentados, previo a la entrega de la Certificación de Habilitación Técnica, que cuenta con los Manuales de Operación y el personal administrativo y operativo requerido, de acuerdo con las normas vigentes.

CAPÍTULO VIII, DEFINICIÓN DE TASAS Y TARIFAS

Art. 18.- Denominase tasa de uso al valor que deben cancelar las operadoras de transporte por la utilización de las áreas operativas de las terminales de transporte de pasajeros por carretera, a la empresa terminal de transporte, y al valor que deben pagar los usuarios por el uso de la terminal terrestre.

Art. 19.- Denominase tarifa de uso al valor que deben cancelar los beneficiarios por concesiones, arrendamiento y cualquier otro contrato que se establezca para proveer algún servicio de carácter comercial a la Terminal o a los usuarios de la misma.

Art. 20.- FIJACIÓN.- De acuerdo con el estudio socioeconómico que cada terminal represente anualmente para aprobación de las tasas y tarifas por parte de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y de Seguridad Vial, las mismas que entrarán en vigencia a partir del 1ro de enero del año siguiente.

CAPÍTULO IX, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

Art. 21.- OBLIGACIONES. Son obligaciones de las empresas encargadas de administrar las terminales de transporte terrestre de pasajeros las siguientes:

- a) Operar las terminales de transporte, de conformidad con los criterios establecidos en el presente Reglamento y normas que lo complementen o adicionen.
- b) Prestar los servicios propios de la terminal relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.
- c) Aplicar los Manuales de Operación que se expidan para tal fin, o en su defecto elaborar y aplicar los mismos de conformidad con las disposiciones vigentes.
- d) Permitir el despacho, únicamente a las operadoras de transporte debidamente habilitadas, en las rutas y frecuencias autorizadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre y Seguridad Vial para el transporte interprovincial o internacional de pasajeros y de la Comisión Provincial del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para el servicio de transporte intraprovincial de pasajeros.
- e) Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física, la distribución y asignación de sus áreas operativas.
- f) Coordinar al interior de la terminal, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y del Municipio correspondiente, respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora.
- g) Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde la terminal de transporte terrestre de pasajeros.
- h) Suministrar a la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y al Municipio correspondiente, de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- i) Cobrar las tasas y tarifas de uso determinadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en los términos del presente Reglamento.
- j) No permitir, bajo ninguna consideración, dentro de las instalaciones de las terminales, que los voceadores anuncien sus servicios o rutas que prestan las operadoras de transporte.
- k) No permitir la venta ni el consumo de bebidas alcohólicas en el interior de las terminales.

Art. 22.- PROHIBICIONES. Se prohíbe a las empresas que administran las terminales terrestres de pasajeros:

- a) Operar la terminal terrestre y/o terminal satélite, sin contar con el respectivo Certificado de Habilitación Técnica y Autorización de Funcionamiento.
- b) Permitir el uso de las instalaciones de la terminal terrestre y/o de la terminal satélite, a transportistas no autorizados o a los autorizados que presten servicios en rutas y frecuencias distintas a las concedidas.
- c) No permitir u obstaculizar la labor de fiscalización de la autoridad competente de transporte.
- d) No mantener las condiciones técnicas que motivaron el otorgamiento del Certificado de Habilitación Técnica, durante el tiempo de su operación.
- e) Permitir el estacionamiento de vehículos de la flota autorizada en áreas fuera de la terminal autorizada.

CAPÍTULO XI, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO

Art. 26.- SANCIONES A LAS TERMINALES TERRESTRES DE TRANSPORTE.- De conformidad con lo previsto en el Art. 61 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y en el Art. 86 de su Reglamento General, las terminales terrestres y terminales satélites, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, consecuentemente las empresas que administran las terminales de transporte terrestre que incumplan con las obligaciones señaladas en el artículo 25 e inobserven las prohibiciones determinadas en el artículo 26 del presente Reglamento, serán sancionadas, en el nombre de su representante legal, con lo determinado al artículo 82 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 28.- APLICACIÓN DE SANCIONES.- Para la aplicación de sanciones por infracciones cometidas por las empresas terminales de transporte terrestre y por las operadoras de transporte terrestre se recurrirá a lo estipulado en los artículos 83, 84 y 85 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

CAPÍTULO XII, DISPOSICIONES VARIAS

Art. 29.- TRASLADO DE LAS OPERADORAS A LA TERMINAL.- Los alcaldes podrán ordenar el traslado de las operadoras de transporte a los terminales, prohibiendo su funcionamiento en instalaciones particulares dentro del perímetro urbano de los respectivos municipios.

Art. 30.- COLABORACIÓN DE LAS AUTORIDADES DE TRÁNSITO.- Con el fin de contribuir al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, las autoridades de transporte terrestre y tránsito nacionales y locales, velarán para que las operadoras de transporte utilicen las terminales de transporte terrestre, de conformidad con el presente Reglamento y exigirá el comprobante que acredite la cancelación de las tasas de uso. Igualmente controlarán que las operadoras de transporte hagan uso de las vías autorizadas de salida e ingreso a los terminales, y no recojan pasajeros por fuera de la terminal de transporte.

Art. 31.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.- La Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial colaborará con los gerentes de las terminales, para velar por el cumplimiento de las normas establecidas en éste Reglamento.

FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Estatuto de Creación.-

ARTICULO TERCERO.- La Comisión de Tránsito del Guayas, en conjunto con la M.I. Municipalidad de Guayaquil y la Junta Cívica de Guayaquil, a través de la "FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL", de conformidad con el artículo 48 de la Ley de Modernización del Estado, tiene como fin conseguir la transformación, mejoramiento, administración y mantenimiento efectuar la construcción, administración y mantenimiento de la nueva Terminal Terrestre de Guayaquil, o nuevas terminales, de considerarse necesario; y, en ambos casos, en forma directa o mediante delegación a empresas mixtas o privadas, por medio de modalidades de concesión, asociación, capitalización o cualquier otra forma contractual prevista en la Ley de Modernización del Estado o en nuevas disposiciones legales que se dictaren.

ARTICULO CUARTO.- La Fundación para el cumplimiento de sus fines podrá:

4.1. Realizar los estudios necesarios para:

4.1.1. La transformación, ampliación, mejoramiento, remodelación, administración y mantenimiento de la Terminal Terrestre de Guayaquil y sus instalaciones.

4.1.2. La construcción, administración y mantenimiento de la nueva Terminal Terrestre de Guayaquil, o nuevas terminales, de considerarse necesario.

4.2. Obtener la asesoría que considere necesaria de la Dirección Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres, de la Comisión de Tránsito del Guayas y de cualquier otra autoridad o institución en el ámbito nacional o internacional que haya participado en proyectos similares y la de los Gobiernos que ofrecieren su ayuda.

4.3. Llevar a cabo los concursos de ofertas nacionales e internacionales, u otros mecanismos previstos en la Ley, que se requieran para el cumplimiento de sus fines, redactando las bases y condiciones necesarias para realizar las delegaciones. Además, podrá suscribir los convenios o contratos lícitos tales como comodato, concesión, asociación, capitalización o cualquier otra forma contractual prevista en la Ley de Modernización del Estado, con personas naturales o jurídicas; públicas o privadas; nacionales o extranjeras.

4.4. Coordinar con la Comisión de Tránsito del Guayas, la M.I. Municipalidad de Guayaquil, la Junta Cívica de Guayaquil y con las entidades del sector público y privado, relacionadas con sus fines, las obras y actividades para el logro de sus objetivos;

4.5. Supervigilar como entidad delegante el cumplimiento de los convenios o contratos de concesión, asociación, capitalización u otros que se hubieren firmado con la empresa o empresas delegadas para la prestación del servicio;

4.6. Ser receptor de recursos financieros tales como: donaciones, créditos y cualesquier otra asignación para la planificación y ejecución de las acciones que la Fundación emprenda, para el mejor cumplimiento de sus fines;

4.7. Adquirir, enajenar, gravar toda clase de bienes muebles o inmuebles para que forme parte de su patrimonio social; así como disponer de los bienes que la Comisión de

Tránsito del Guayas pondrá a disposición de la Fundación conforme lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo referido en la cláusula segunda de este estatuto.

4.8. Realizar toda clase de actos y contratos para el cumplimiento de sus fines, y contraer derechos y obligaciones lícitos vinculados con su objeto social.

4.9. Realizar publicaciones y difundir sus actividades a través de los medios de comunicación colectiva.

1.2. Diagnóstico institucional

1.2.1. Planificación.

En la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil la Planificación Institucional se realiza a través de la Programación Plurianual de la Política Pública.

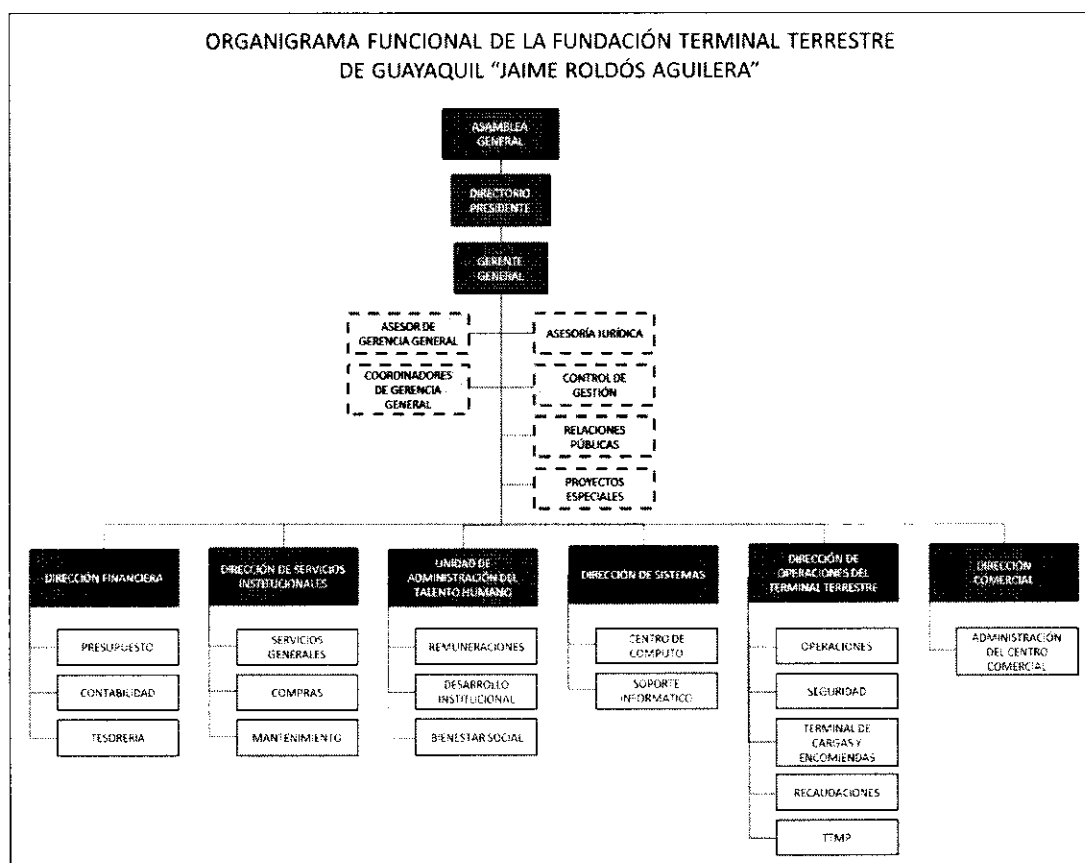
Los objetivos estratégicos están alineados al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, al presupuesto institucional y se determinan en base a los siguientes análisis:

- Gestión por procesos
- Gestión de riesgos
- Análisis FODA de los Procesos Agregadores de Valor
- Indicadores de Gestión

Su ejecución está a cargo de los responsables de cada proceso, el monitoreo de la ejecución es realizado por las áreas de Desarrollo Institucional y Control de Gestión y su control y aprobación a cargo de la Gerencia General.

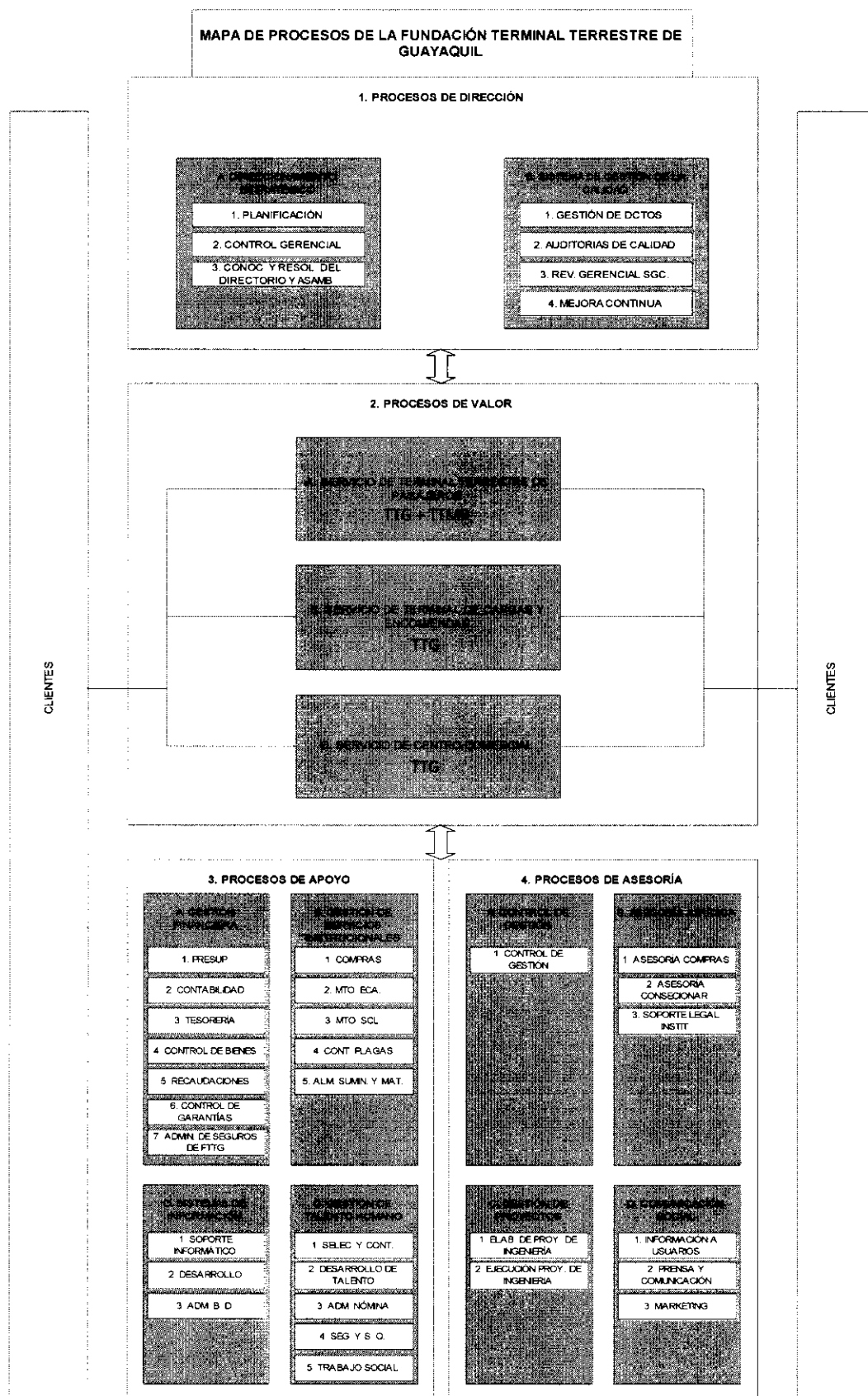
1.2.2. Estructura organizacional.

La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, ejecuta sus actividades mediante la siguiente estructura orgánica funcional:



1.2.3. Gestión por Procesos.

Conforme a la modificación efectuada para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 la estructura por procesos de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está distribuida de la siguiente manera:



1.2.4. Talento Humano.

La administración del talento humano de la Fundación Terminal Terrestre se la realiza bajo el régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público para 66 servidores públicos que conforman las áreas administrativas y bajo el Código del Trabajo para 165 trabajadores públicos que laboran en las áreas operativas.

El proceso de gestión del talento humano, está estructurado, según se indica:

- Planificación del talento humano.
- Clasificación de puestos.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Formación, capacitación, desarrollo profesional.
- Evaluación del desempeño.
- Desarrollo Institucional.
- Seguridad y Salud Ocupacional.
- Bienestar Social.

Para asegurar su correcta ejecución, se cuenta con:

- Directora de Desarrollo Organizacional.
- Asistente de Desarrollo Institucional.
- Asistente de Nómina.
- Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Asistente de Recursos Humano.
- Asistente Administrativa.

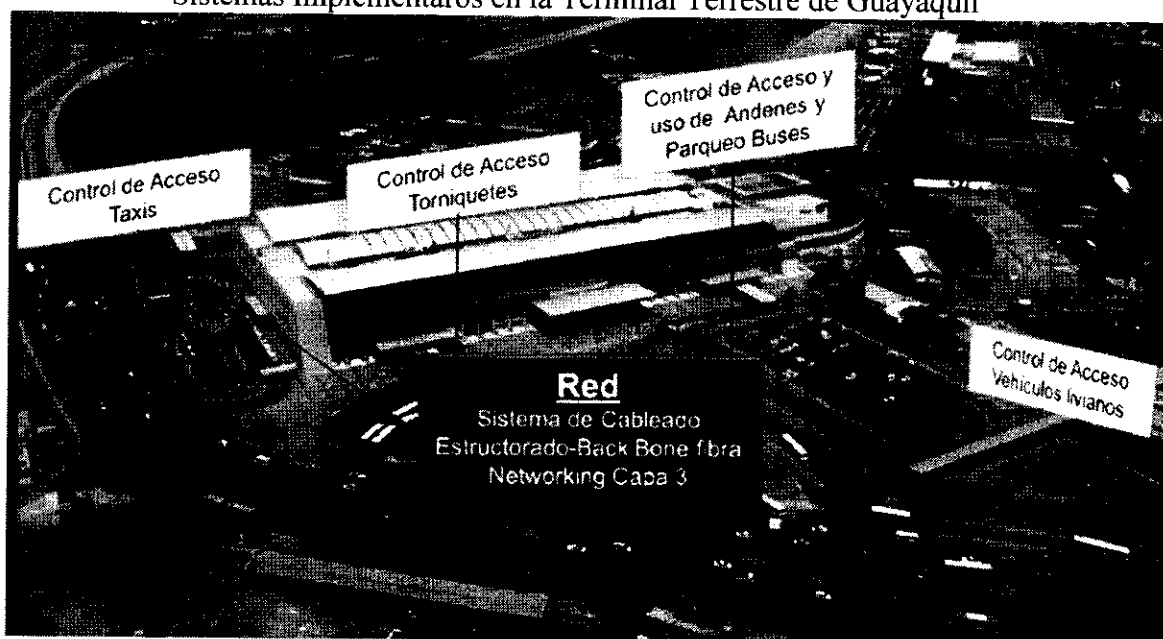
1.2.5. Tecnologías de la información y comunicaciones

La Terminal Terrestre de Guayaquil para el desarrollo de sus operaciones, cuenta con una Red de datos robusta enlazada a las siguientes características: Backbone de fibra de anillo 1+1, respaldo de energía y Generador UPS. Además está diseñada para transportar señales de Voz, Imagen y datos bajo una misma plataforma, asegurando el menor nivel de caídas de servicio, permite controlar accesos en los diferentes puntos en forma confiable, y genera reportes en línea que ayudan en la toma de decisiones.

Es preciso mencionar que a fin de mantener un desarrollo tecnológico acorde con las necesidades institucionales se han implementados los siguientes sistemas:

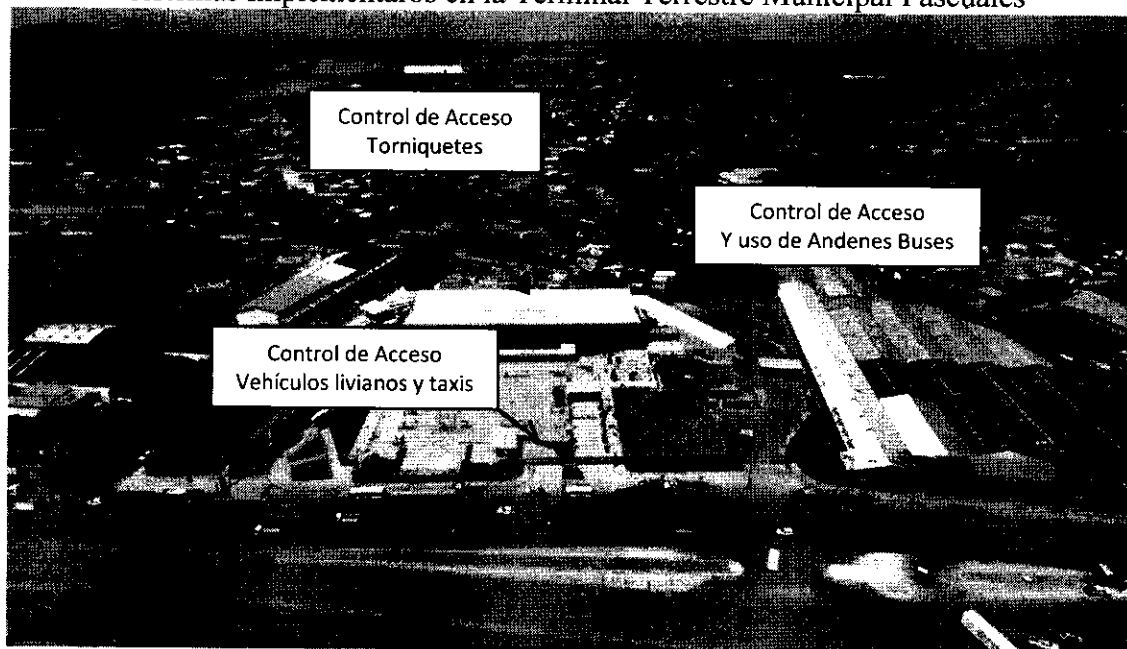
1. Sistema de control para la venta de boletos y emisión de tasas – SIETAB, desarrollado mediante convenio con la ESPOL.
2. Sistema de Automatización de operaciones en andenes, desarrollado por la empresa ONLY CONTROL.
3. Sistema de Automatización de parqueos, desarrollado por la empresa CONTROLES.

Gráfico 5
Sistemas Implementaros en la Terminal Terrestre de Guayaquil



Fuente: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Gráfico 6
Sistemas Implementaros en la Terminal Terrestre Municipal Pascuales

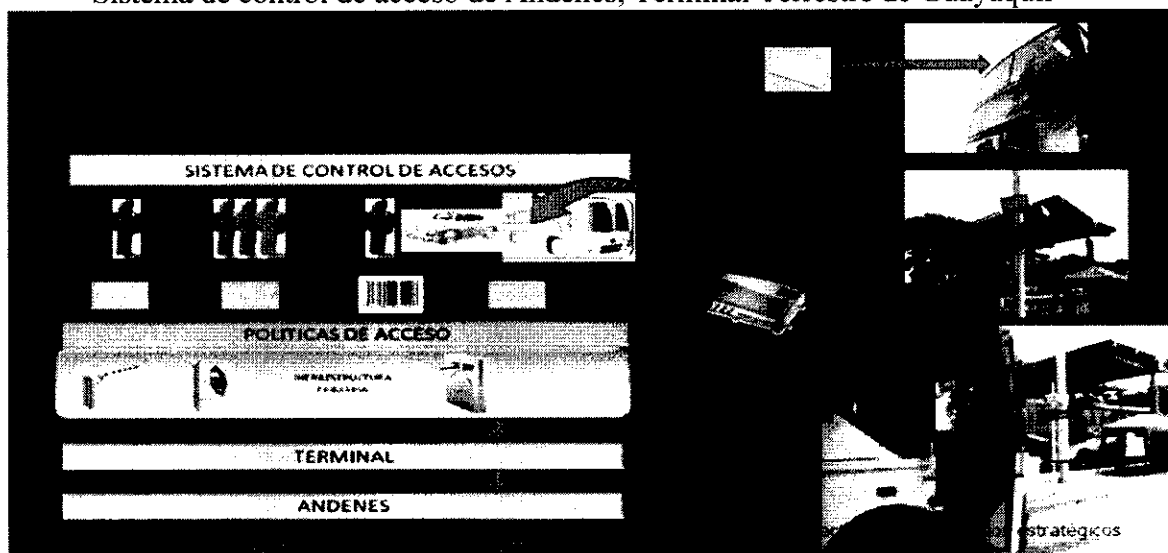


Fuente: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

La Terminal Terrestre de Guayaquil y la Terminal Terrestre Municipal Pascuales cuentan con un sistema de Control de acceso Andenes que realiza la recolección y exhibición de información usando componentes de RFID que se instalan con el fin de crear reportes por pantalla o impresos que crucen la información de entradas/salidas BUSES.

Gráfico 7

Sistema de control de acceso de Andenes, Terminal Terrestre de Guayaquil



Fuente: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Para mantener el óptimo funcionamiento de los equipos y sistemas que operan en la TTG y TTMP, se cuenta con un equipo multidisciplinario que brinda servicio y soporte técnico tanto a usuarios internos como externos conformado por: Director de Sistemas, Analista de Tecnologías de la Información 2, Analista de Programación, Asistente de Sistemas, 2 Auxiliares de Sistemas y 1 Auxiliar de Programación.

1.2.6. Gestión por Procesos.

Conforme a lo establecido en el Reglamento Orgánico Funcional de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, la estructura por procesos está distribuida de la siguiente manera:

FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

MAPA DE MACROPROCESOS

PROCESOS DE ESTRATEGICOS

Direccionamiento Estratégico
• Asamblea General
• Directorio

Emisión de Políticas y Normas Internas
• Gerente General
• Secretaria de Gerencia

PROCESOS OPERATIVOS O AGREGADORES DE VALOR

Administración del Terminal Terrestre

• Director de Operaciones
• Jefe de Seguridad
• Jefe de Recaudaciones
• Administrador TTMP

Administración del Terminal de Cargas y encomiendas

• Supervisor del TC&E
• Cajeros del TC&E

Administración del Centro Comercial

• Director Comercial y Marketing
• Coordinadora Comercial
• Asistente de Marketing

PROCESOS DE APOYO

Gestión Financiera

• Directora Financiera
• Contador General
• Analista de presupuesto
• Supervisora Financiera

Sistemas e Información

• Director de Sistemas
• Analista de Tecnologías de la Información
• Analista de Programación

Gestión de Servicios Institucionales

• Director de Serv. Inst.
• Jefa de Adquisiciones
• Coordinador de Mantenimiento
• Coordinadora de Servicios Institucionales

Gestión del Talento Humano

• Directora de Desarrollo Org.
• Asistente de Nómina
• Técnico en Seguridad y Salud en el trabajo
• Asistente de Desarrollo Inst.

PROCESOS DE ASESORIA

Control de Gestión

• Directora de Control de Gestión
• Analista de Control de Gestión

Asesoría Jurídica

• Director Jurídico
• Coordinadora Jurídica
• Abogada 2

Proyectos Especiales

• Asesor Procesos
• Asesor de Proyectos Especiales
• Director de Proyectos Especiales y construcciones

Relaciones Públicas

• Relacionista Pública
• Coordinadores de atención al cliente

MACROPROCESOS - RESPONSABLES

2. Análisis situacional

2.1. Análisis de contexto:

A continuación se procede al análisis situacional en base a la Agenda Zonal para el Buen Vivir de la, Zona de Planificación 8, emitida por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES.

Son nueve las zonas en las que se ha dividido al Ecuador con fines de planificación de acciones estratégicas que incentiven la producción.

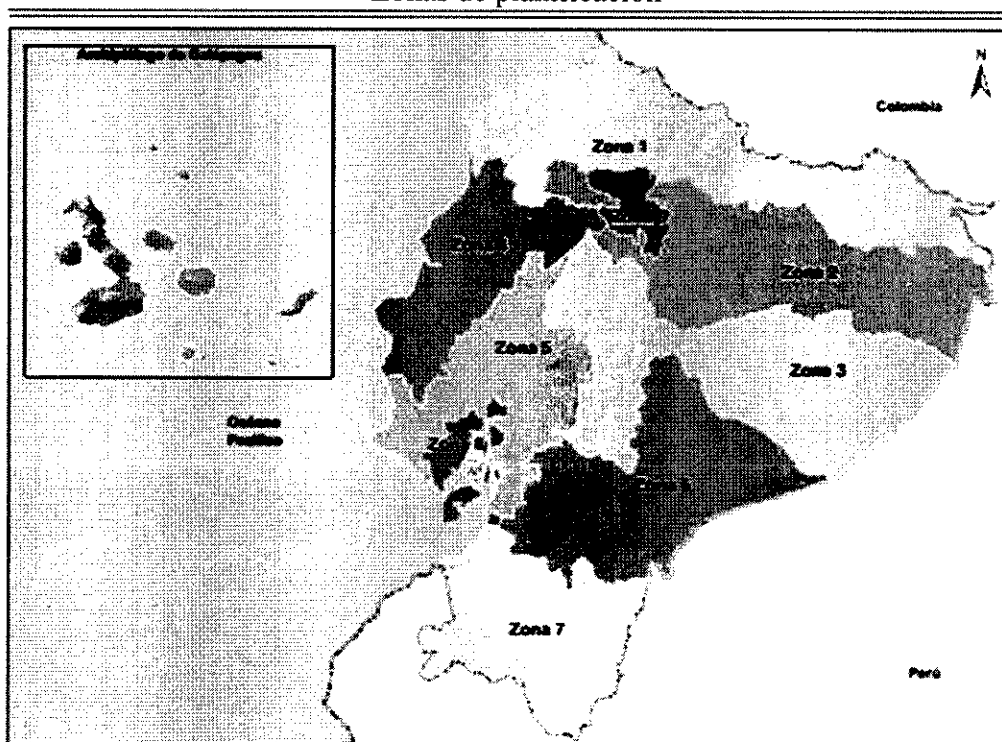
Estas zonas son:

- Zona 1: Provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos.
- Zona 2: Provincias de Pichincha (excepto el cantón Quito), Napo y Orellana.
- Zona 3: Provincias de Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo.
- Zona 4: Provincias de Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Zona 5: Provincias de Guayas (excepto los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón), Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos.
- Zona 6: Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago.
- Zona 7: Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.
- Zona 8: Cantones Guayaquil, Durán y Samborondón.
- Zona 9: Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 878, publicado en el Registro Oficial No. 268 del 8 de febrero de 2008, se conformaron siete regiones administrativas, y se modifican mediante Decreto Ejecutivo No. 357, publicado en el Registro Oficial No. 205 del 2 de junio de 2010 denominándose como zonas de Planificación”, en esta modificación también se crean las zonas 8 y 9.

La Zona 8 Está conformada por tres cantones: Guayaquil, Samborondón y Durán; seis parroquias rurales, distribuidas de la siguiente manera: Juan Gómez Rendón, El Morro, Posorja, Tenguel, Puná (cantón Guayaquil) y Tarifa (cantón Samborondón). En la Zona 8 se han conformado 12 distritos y 67 circuitos administrativos. Está al suroccidente de Ecuador, en la región Costa, provincia del Guayas. Comprende 4.864,55 km de superficie y tiene 2'654.274 habitantes, que representan el 18% de la población del país; de ésta, el 96% es urbana (INEC, 2010a).

Gráfico 8
Zonas de planificación



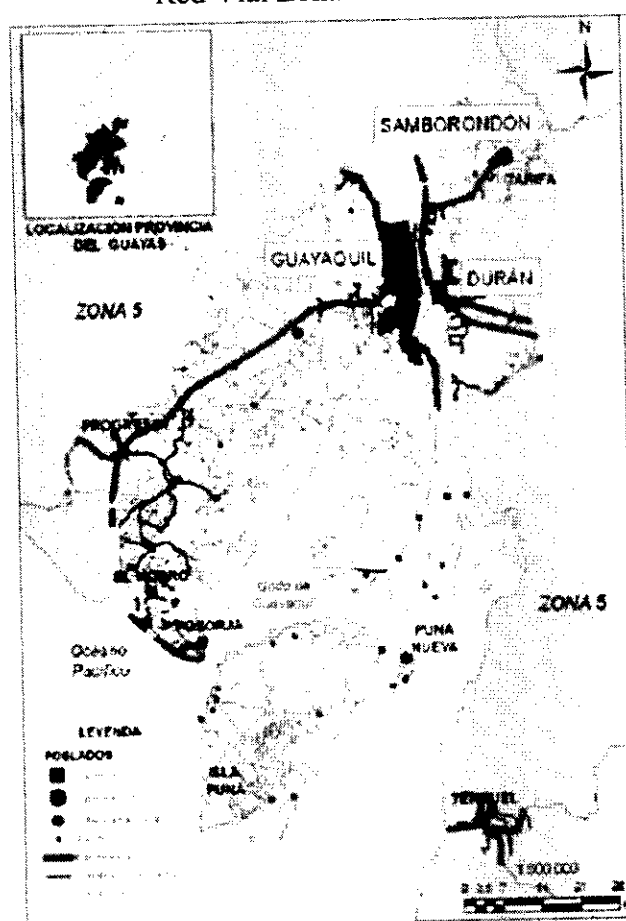
Fuente: INEC, 2010e. Elaboración: SENPLADES

El territorio dispone de conectividad directa entre la mayoría de sus cabeceras cantonales, destacándose la red vial principal que cuenta con los ejes Guayaquil-Progreso, Durán-Yaguachi y La Puntilla-Samborondón que atraviesan los tres cantones.

La Zona tiene una red vial que históricamente se ha generado en la concentración urbana formada por las ciudades de Guayaquil, Durán y el sector de la Puntilla de Samborondón, se localiza en la parte noreste del territorio; de ahí parten carreteras que se conectan con otros asentamientos urbanos de la provincia del Guayas y el Ecuador.

Su principal eje es Guayaquil-Santa Elena, hasta el kilómetro 73.6 donde se inicia el ramal de Juan Gómez Rendón (Km. 65) hasta la población de Posorja, pasando por Playas. Otro es la vía Durán-Tambo hasta el kilómetro 19,51. Un tercero lo constituye una parte de la ruta Pascuales Nobol con 19,76 kilómetros de longitud, son de asfalto, cuentan con buenas capas de rodadura y señalización.

Gráfico 9
Red Vial Zonal – Zona 8



Fuente: SENPLADES, Secretaria Zonal 8, 2011.

2.1.1. Político

El territorio se conforma por un sistema de ciudades en las que destaca Guayaquil como polo de desarrollo, siguiendo en tamaño poblacional ciudades como Durán y Samborombón. En este grupo de ciudades las relaciones se basan en el intercambio de flujos comerciales.

La ciudad de Guayaquil es considerada el mayor polo de desarrollo de la Zona 8, con importantes actividades productivas, tales como comercial, industrial, turística, Financiera y Bursátil. El cantón Eloy Alfaro (Durán) tiene un crecimiento acelerado con amplias áreas urbano-marginales e industriales y está muy relacionado con Guayaquil. El cantón Samborombón, tradicionalmente agrícola, cuenta con dos grandes áreas: la parroquia urbana satélite La Puntilla, la cual cuenta con un desarrollo urbanístico y comercial y la cabecera cantonal con el resto del territorio conformado por pequeños poblados y áreas agrícolas.

2.1.2. Económico

Según la agenda zonal para el Buen Vivir de la SENPLADES, la importancia de esta Zona se evidencia también a través de su representativa participación en las diversas actividades económicas del país. Es así que, de las 40.202 compañías registradas por la Superintendencia de Compañías a nivel nacional, 15.288 se encontraban localizadas en los tres cantones que la conforman, cifra que representaba el 38% del total nacional; de éstas, 14.888 se concentraban en Guayaquil (97%), 228 en Samborondón (2%) y 172 en Durán (1%). Los sectores más representativos de acuerdo al número de compañías eran las inmobiliarias, empresariales y de alquiler que agrupaban al 35%, seguidas por el comercio, al por mayor y menor, con el 33%, la industria manufacturera que agrupaba al 8%; mientras que las vinculadas a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura y, el transporte, almacenamiento y comunicación representaban el 6%, cada una; la construcción participaba con el 5%; la pesca con el 2%, y el resto tenía una participación inferior a los porcentajes mencionados.

En el 2009, la Zona aportó a la recaudación tributaria nacional con US\$2.008 millones, para el 2010 esta cifra alcanzó US\$2.332 millones, mostrando un considerable incremento respecto al año anterior. De este aporte se evidenciaba la mayor participación del cantón Guayaquil con el 96%, seguido de Durán con el 3% y Samborondón con el 1%.

Los sectores más representativos de acuerdo al número de establecimientos fueron: comercio al por mayor y menor que agrupaban al 57.50% de ellas, seguido por alojamiento y servicios de comidas que abarcaban el 9.49%, la industria manufacturera acogía al 8.69%, información y comunicación, y las actividades vinculadas a la atención de salud representaban el 3% cada una.

El dinamismo económico de la Zona está reflejado en la cantidad de compañías, grandes, medianas, pymes y microempresas, que desarrollan actividades comerciales, industriales, turísticas, financieras, agropecuarias, etc.

El aporte fiscal de las actividades comerciales, industrial, y agropecuarias, representaban aproximadamente el 30% de la recaudación tributaria nacional.

La Población Económicamente Activa ascendía a 1.142.605 personas, la mayoría estaba localizada en el área urbana y vinculada principalmente al sector comercial, seguida del industrial, de la construcción; la PEA del cantón Samborondón es mayoritariamente agropecuaria.

Las compañías más representativas se encuentran vinculadas a la actividad comercial e industrial manufacturera. La primera es la que más empleados registraba.

La actividad acuícola de la Zona, representa el 33% de la nacional, lo que ha conllevado a la deforestación de los manglares, disminución de especies faunísticas nativas y conflictos sociales con los moradores de esos sectores.

Se disponía de 257 mil hectáreas para la actividad agrícola y pecuaria, pero sólo el 20% se utilizaba en el sector agrícola; esto debido a la baja cobertura de los sistemas de riego, que sólo abastecía al 4.41% de los cultivos.

Guayaquil, es un centro comercial con influencia nacional e internacional, por su ubicación geográfica y desarrollo de la infraestructura portuaria y aeroportuaria lo que ha contribuido al desarrollo del comercio exterior. Este puerto registra el mayor movimiento de carga a nivel nacional, después del puerto de Balao (exporta petróleo).

Existe una aceptable oferta de alojamiento y otros establecimientos turísticos concentrados en la ciudad de Guayaquil.

Los atractivos naturales son poco aprovechados por el sector turístico.

La Zona de Planificación 8 presenta diversas zonas de vida y ecosistemas, lo cual forma parte del denominado Sistema Tumbecino área biótica que agrupa territorios de la mayor parte de la costa del Ecuador.

Los ecosistemas predominantes son el bosque seco, el matorral seco y el manglar, mientras que entre los marinos destacan los ríos, los esteros y el propio mar.

Su ubicación geográfica, atractivos turísticos, la presencia de Guayaquil, y la infraestructura de primer orden (aeropuerto internacional y terminal terrestre modernizado) convierten a este territorio en la puerta de entrada de turistas nacionales y extranjeros.

Además en la zona existen otros atractivos como: el sistema del Ferroviario, tramo Durán – Yaguachi; Isla Santay y la ruta agroturística del cacao. En lo que respecta a recursos naturales, el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, ha identificado al Ecuador, entre los 17 países mega diversos del mundo, albergando el mayor índice de biodiversidad de la tierra, esta Zona no es la excepción posee atractivos propicios para el ecoturismo.

2.1.3. Social

Los datos de pobreza del sistema de información social (DASE) indican que en las zonas urbano marginales existe un 37% de población en extrema pobreza y un 27% en situación de pobreza, mientras que en las zonas rurales un 56% de la población vive en situación de extrema pobreza y un 26% en situación de pobreza.

El agenda nacional para el Buen Vivir de la SENPLADES indica que el nivel de escolaridad zonal (10 años) es superior al nacional (9 años); además del total de los alumnos matriculados en el país en el período 2009 – 2010, el 15% estudió en la Zona 8; esto se debió a la amplia oferta educativa que existía tanto en bachillerato como en educación superior, principalmente en Guayaquil.

2.1.4. Cultural

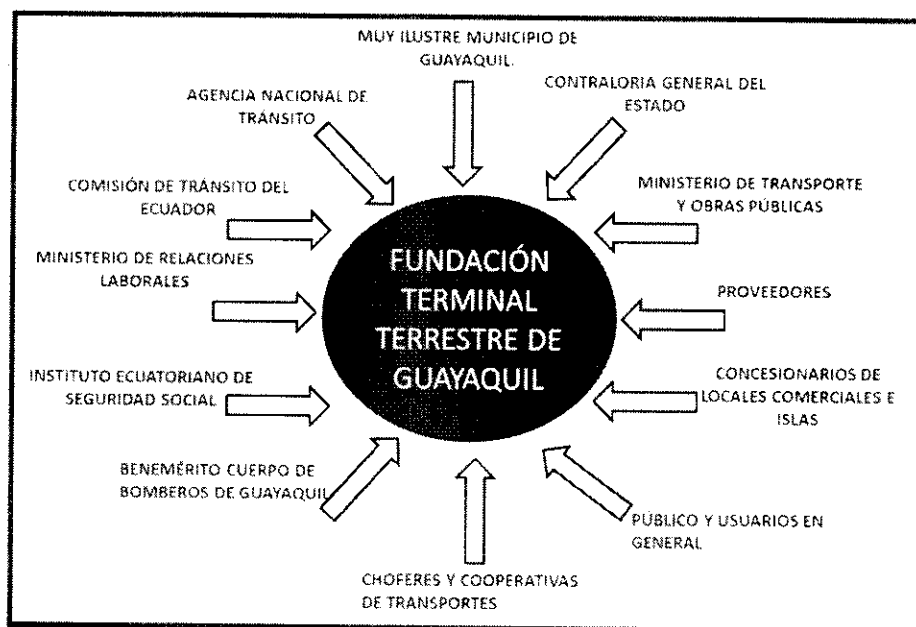
Guayaquil ha sido considerada como un polo de atracción migratoria campo – ciudad; por esta razón el 13,58% de su población (360.414) indicó que residía en esta ciudad desde hace cinco años y era oriunda de otros cantones del Ecuador y/o extranjeros. En cuanto a la población emigrante de este cantón se registra que 52.817 personas salieron de la ciudad para residir fuera del país. El 10.7% de la población zonal está conformada por afro-ecuatorianos asentados mayoritariamente en Guayaquil.

- El Centro Comercial mediante la realización frecuente de todo tipo de eventos aporta al desarrollo Turístico de la ciudad de Guayaquil, así como a la integración familiar.



2.3. Mapa de actores y actoras: Stakeholders

A continuación se detalla el Mapa de actores y actores denominado Stakeholders de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, los Stakeholders pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa.



A pesar de que el Instituto de Patrimonio Cultural implementa proyectos para la conservación y recuperación de bienes, la población desconoce los recursos culturales que existen en el territorio, por consiguiente se la debe vincular con el acervo cultural y con el turismo zonal.

2.2. Análisis Sectorial y Diagnóstico Territorial:

Guayaquil mantiene una infraestructura de importaciones y exportaciones de productos con estándares internacionales. Entre sus principales puentes de comercio están: el puerto Marítimo, principal del Ecuador y uno de los de mayor afluencia naviera en las costas del Pacífico y el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo. Adicionalmente, cuenta con un Terminal Terrestre entre los más modernos de Latinoamérica y una infraestructura de carreteras y vías a otras ciudades y provincias, consideradas las mejores del país.

El transporte público es el principal medio transporte de los guayaquileños. Se estima que en la ciudad operan alrededor de 17.000 unidades de transporte público, entre las cuales están contabilizados buses, taxis, expresos, y tricimotos. El sistema de autobuses de tránsito rápido Metrovía es actualmente uno de los medios más utilizados en el transporte público.

El Terminal Terrestre de Guayaquil, comprende un área de 147 mil mt²; el edificio tiene 3 niveles, distribuidos en áreas comerciales, boleterías, andenes de llegada y salida. A La Terminal Terrestre de Guayaquil ingresan y salen un promedio de 3,000 buses intra e interprovinciales por día.

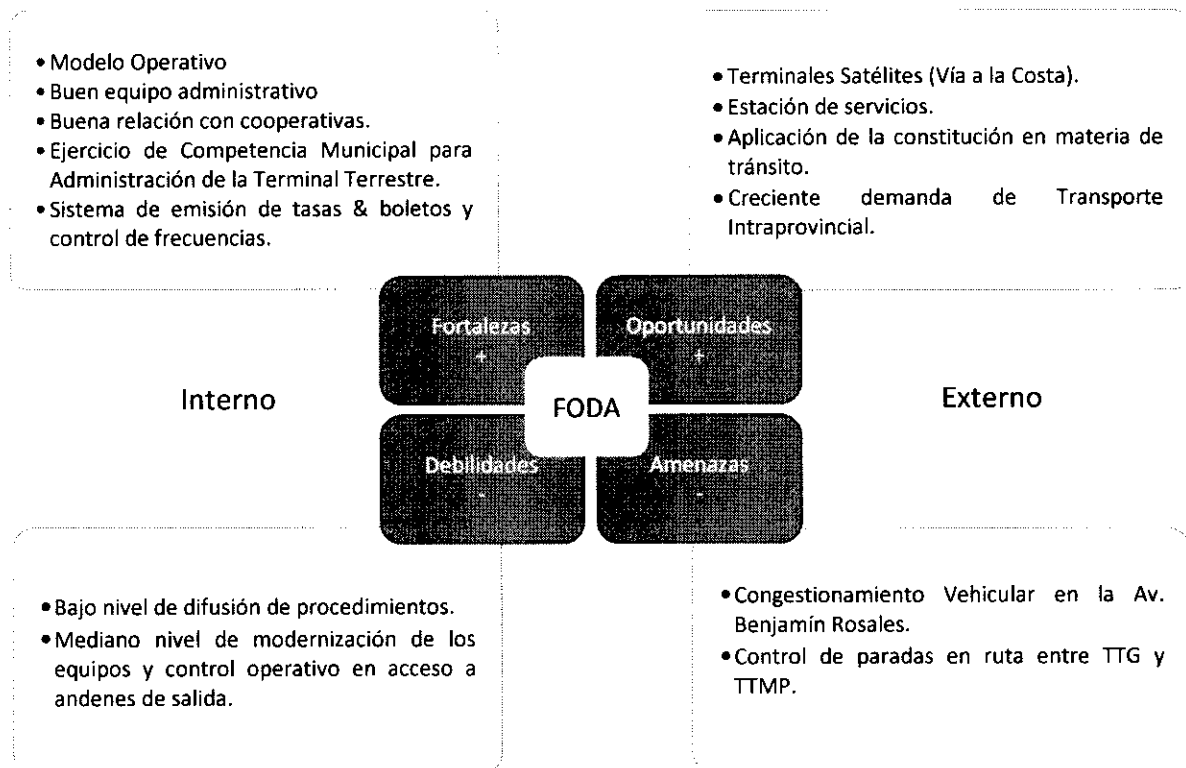
La Terminal Terrestre de Guayaquil, brinda a más de 100.000 usuarios y clientes por día los siguientes beneficios:

- Un lugar cómodo y seguro para abordar los buses que los llevarán a su lugar de destino.
- Trato digno y accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- Control del pasaje para personas de la tercera edad.
- Pantallas informativas y servicio de atención al cliente con personal capacitado para facilitar la ubicación de cooperativas y horarios de salidas de buses y sus recorridos.
- Los usuarios también cuentan con un área exclusiva para la transportación segura de cargas y encomiendas.
- Dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre de Guayaquil, los usuarios cuentan con un Centro Comercial que brinda las comodidades necesarias para la adquisición de artículos varios, alimentos, servicios Bancarios, oficina de atención del Registro Civil Municipal, etc.

2.4. Análisis FODA de los procesos estratégicos.

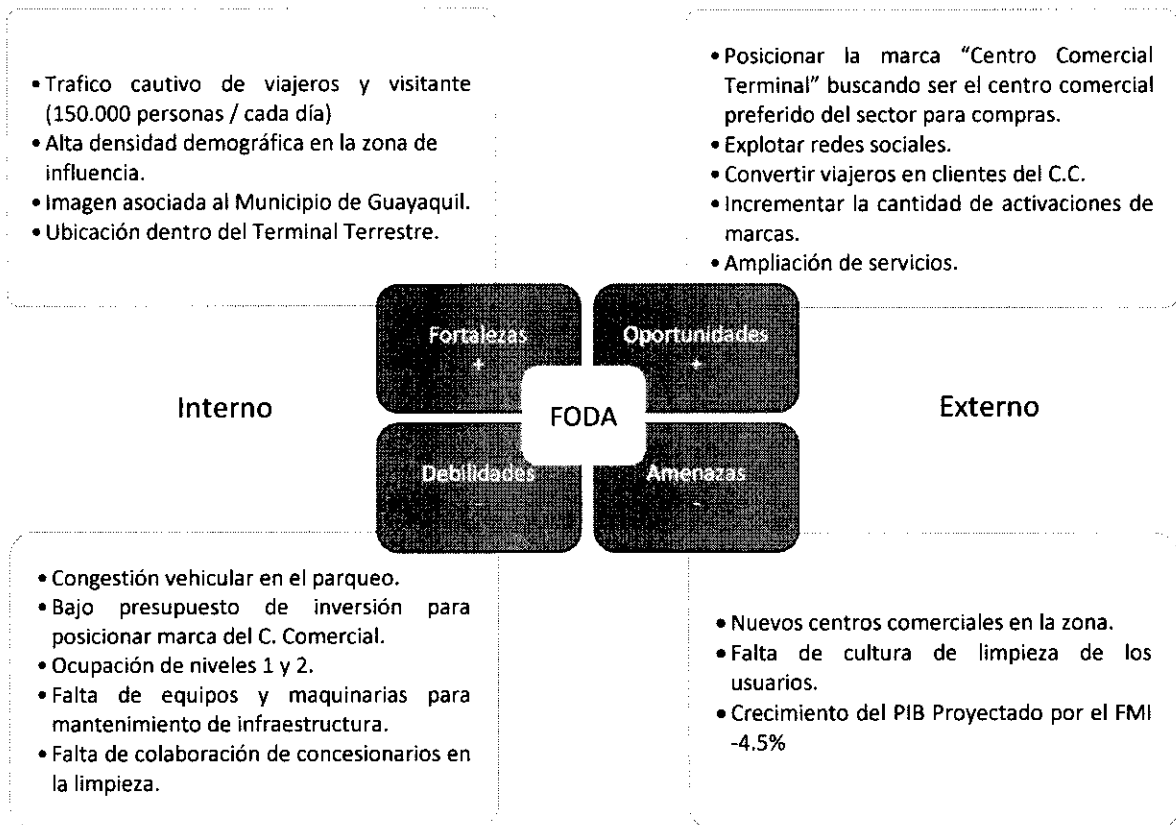
Al realizar un análisis de las principales fortalezas – oportunidades – debilidades y amenazas de los procesos estratégicos de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, se han identificado las siguientes:

ANÁLISIS FODA ADMINISTRACIÓN DEL TERMINAL TERRESTRE:



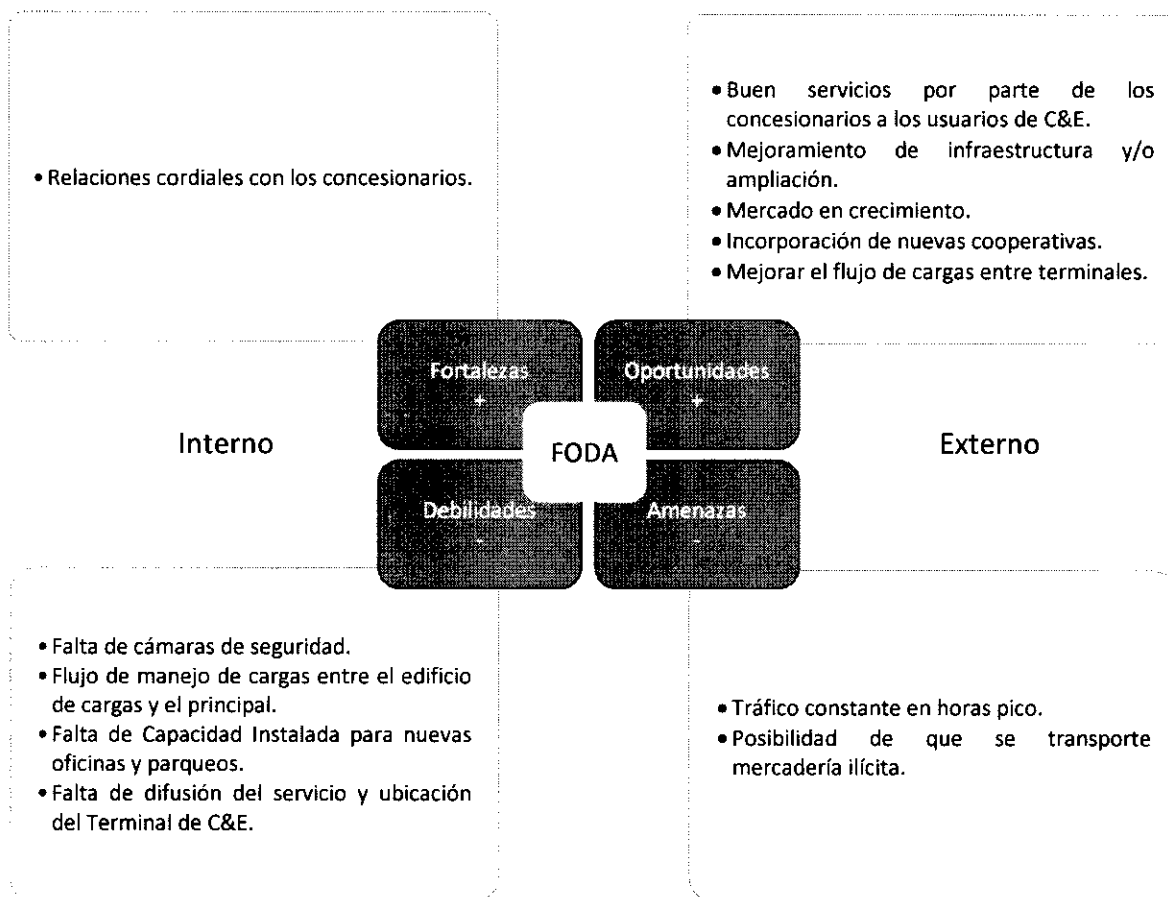
ANÁLISIS FODA

ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL:



ANÁLISIS FODA

ADMINISTRACIÓN DEL TERMINAL DE CARGAS Y ENCOMIENDAS:



3. Elementos orientadores

3.1. Misión

Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

3.2. Visión

Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

3.3. Valores

- Su satisfacción es lo primero
- Actuamos responsablemente
- Lideramos con el ejemplo
- Trabajamos en equipo
- Orgullosos de nuestro trabajo
- Somos íntegros

3.4. Cultura

- Cultura de servicio
- Transparencia
- Ahorro
- Autogestión
- Control

3.5. Objetivo estratégico institucional.

Objetivos – Políticas – Lineamientos – Metas – PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

La planificación plurianual del Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, está alineada a la Programación Plurianual, y Programación Anual de la Política Pública - Plan Nacional del Buen Vivir.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 surge ante la necesidad establecer los lineamientos y continuar con la planificación en el país y afianzar el modelo de Estado, que contemple objetivos y metas de desarrollo en el que se articulen la política pública con el desarrollo nacional.

El Gobierno Nacional impulsa un proceso de ordenamiento de la Política Pública a través de la planificación Nacional lo que orienta el quehacer de las instituciones públicas. El Plan Nacional del Buen Vivir busca alcanzar numerosos objetivos y metas, debiendo cada institución alinear su gestión al cumplimiento de las metas y objetivos que le corresponde. Es por tanto imperativo que la FTTG realice el alineamiento de su Plan Estratégico a estas directrices.

El Plan Nacional del Buen Vivir presenta 12 grandes objetivos, sin embargo en lo referente a la institución, la contribución del presente Plan Estratégico se enfoca dentro del siguiente objetivo, política y lineamiento que se detallan a continuación:

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO			
PNBV	OBJETIVO	POLÍTICA	LINEAMIENTO
03.12.00	3. Mejorar la calidad de vida de la población	3.12 Garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e intranacional.	i. Dotar de infraestructura adecuada y en óptimas condiciones para el uso y la gestión del transporte público masivo y no motorizado.

3.5.1. Objetivo Estratégico

- Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

3.5.2. Objetivos Específicos

- Administrar la Operación de las Terminales Terrestres de Guayaquil y de Pascuales, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.
- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y la de Pascuales y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.

3.6. Gestión de Riesgos

3.6.1. Identificación de Riesgos

El proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo basado en el resultado del análisis del contexto estratégico, en el proceso de planeación y debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la Institución para la obtención de resultados.

La identificación de los riesgos se realiza a nivel del Componente de Direccionamiento Estratégico, identificando los factores internos o externos a la Institución, que pueden ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos.

Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos:

Proceso: Nombre del proceso.

Objetivo del proceso: se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Institución y afectar el logro de sus objetivos.

Causas (factores internos o externos): son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, Comités, instalaciones y entorno.

Descripción: se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Efectos (consecuencias): constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

Formato de identificación de riesgos:

PROCESOS	OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOS	CAUSAS (Factores internos y externos)	EFFECTO
----------	----------------------------	--------	-------------	---------------------	--	---------

3.6.2. Clasificación del Riesgo

Los riesgos se clasificarán conforme a los siguientes conceptos:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y, el cumplimiento, de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa, como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestaria, la elaboración de los estados financieros, control de los gastos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporte el cumplimiento de la misión.

3.6.3. Análisis del Riesgo

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos y la disponibilidad de datos históricos y aportes de los servidores de la Institución.

Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados, Probabilidad e Impacto. Por la primera se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado. Por Impacto se entiende las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Para el análisis del riesgo se deben considerar los siguientes aspectos:

- **La Calificación del Riesgo:** se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.
- **La Evaluación del Riesgo:** permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

Con el fin de facilitar la calificación y evaluación a los riesgos, a continuación se presenta una matriz que contempla un análisis cualitativo, que hace referencia a la utilización de formas descriptivas para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad). Tomando las siguientes categorías: leve, moderada y catastrófica en relación con el impacto y alta, media y baja respecto a la probabilidad.

Así mismo, presenta un análisis cuantitativo, que contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos. Tanto para el impacto como para la probabilidad se han determinado valores múltiples de 5. La forma en la cual la probabilidad y el impacto son expresados y combinados en la matriz provee la evaluación del riesgo.

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS:

Probabilidad	15	30	60
	Zona de riesgo moderado Evitar el riesgo	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Zona de riesgo inaceptable Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir
	10	20	40
	Zona de riesgo tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo	Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
Impacto	5	10	20
	Zona de riesgo aceptable Asumir Riesgo	Zona de riesgo tolerable Reducir el riesgo Compartir o transferir	Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo Compartir o transferir
Impacto	Leve	Moderado	Catastrófica
Valor	5	10	20

3.6.3.1. Calificación del Riesgo

Se debe calificar cada uno de los riesgos según la matriz de acuerdo a las siguientes especificaciones; probabilidad alta se califica con 3, probabilidad media con 2 y probabilidad baja con 1, de acuerdo al número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo. Y el impacto si es leve con 5, si es moderado con 10 y si es catastrófico con 20.

3.6.3.2. Evaluación del Riesgo

Para realizar la evaluación del riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la matriz, según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:

- Si el riesgo se ubica en la zona de riesgo aceptable (calificación 5), significa que su probabilidad es baja y su impacto es leve, lo cual permite a la entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
- Si el riesgo se ubica en la zona de riesgo inaceptable (calificación 60), su probabilidad es alta y su impacto catastrófico, por tanto es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible, de lo contrario se deben implementar controles de prevención para evitar la probabilidad del riesgo, de protección para disminuir el impacto.
- Si el riesgo se sitúa en cualquiera de las otras zonas riesgo tolerable, moderado o importante) se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona aceptable o tolerable, en lo posible. las medidas dependen de la celda en la cual se ubica el riesgo, así: los riesgos de impacto leve y probabilidad alta se previenen; los riesgos con impacto moderado y probabilidad leve, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible; también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presente una probabilidad alta y media, y el impacto sea moderado o catastrófico.
- Cuando la probabilidad del riesgo sea media y su impacto leve, se debe realizar un análisis del costo beneficio con el que se pueda decidir entre reducir el riesgo, asumirlo o compartirlo.
- Cuando el riesgo tenga una probabilidad baja e impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente.
- Siempre que el riesgo sea calificado con impacto catastrófico la entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.

Con la realización de esta etapa se busca que la entidad obtenga los siguientes resultados:

1. Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, que pueden disminuir la capacidad institucional de la entidad, para cumplir su propósito.

2. Medir el impacto las consecuencias del riesgo sobre las personas, los recursos o la coordinación de las acciones necesarias para llevar el logro de los objetivos institucionales o el desarrollo de los procesos.
3. Establecer criterios de calificación y evaluación de los riesgos que permiten tomar decisiones pertinentes sobre su tratamiento.

3.6.4. Valoración del Riesgo

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado "Controles", del Subsistema de Control de Gestión, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones.

Para realizar la valoración de los controles existentes es necesario recordar que éstos se clasifican en:

Preventivos: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

El procedimiento para la valoración del riesgo es el siguiente:

Para adelantar la evaluación de los controles existentes es necesario describirlos estableciendo si son preventivos o correctivos y responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Los controles están documentados?
2. ¿Se está aplicando en la actualidad?
3. ¿Es efectivo para minimizar el riesgo?

Una vez ha respondido todas las preguntas se procede a realizar la valoración de la siguiente forma:

Calificados y evaluados los riesgos se analizan frente a los controles existentes en cada riesgo, se ponderarán según la tabla establecida, teniendo en cuenta las respuestas a las preguntas anteriormente formuladas (los controles se encuentran documentados, se aplican y son efectivos).

Ubicar en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos, el estado final de riesgo, de acuerdo a los resultados obtenidos en la valoración del mismo.

3.6.5. Criterios de Valoración del Riesgo

CRITERIOS	VALORACIÓN DEL RIESGO
No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles.
Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles.
Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o 3a probabilidad).
Los controles son efectivos y están documentados.	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad).

3.6.6. Matriz de Riesgos.

FUNCIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

MATRIZ DE RIESGOS 2015	
MISIÓN:	Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.
VISIÓN:	Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

PROCESOS	OBJETIVO GENERAL	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
Administración y Control De Las Operaciones Del Terminal Terrestre (TTG y TTMP)	Mantener el nivel e seguridad física de la TTG y TTMP, minimizando los eventos no deseados.	Incendios, desmanes, cortes de energía, inundaciones, desastres naturales, etc.	La gran cantidad de usuarios, la deficiencia en el servicio de provisión de energía y la ubicación de la ciudad, podrían ocasionar estos inconvenientes.	La impericia de personas, problemas con suministros de energía, la naturaleza.	Instalaciones eléctricas deficientes, problemas en las líneas de transmisión, ubicación, geografía de la ciudad	Paralización de actividades, daños en la infraestructura, lesiones a las personas.	Operativo	Media	Catastrófica	Zona de riesgo importante	Elaboración de planes de contingencia, capacitación al personal y concesionarios, elaboración de planes de emergencia.
		Fallas en sistemas de vigilancia CCTV	Las cámaras de seguridad instaladas o los equipos de grabación utilizados podrían presentar problemas.	Variaciones de Voltaje, tiempo de uso.	Instalaciones eléctricas deficientes, problemas en las líneas de transmisión, falta de mantenimiento, obsolescencia de tecnología.	Disminuye el control de áreas afectadas impactando negativamente la coordinación con la compañía que brinda servicios de seguridad para mitigar posibles eventos.	Operativo	Baja	Moderado	Zona de riesgo tolerable	Gestionar el mantenimiento periódico de los equipos, reemplazar equipos obsoletos, renovar de tecnología utilizada.
		Emergencias médicas	Dada la gran cantidad de usuarios de la terminal, pueden haber personas con hipertensión, problemas cardíacos, epilepsia, etc.	Aglomeración de personas.	Carencia de un centro médico, sólo existe departamento médico interno.	Muerte de usuarios, deterioro de la imagen institucional	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Contar con el personal capacitado para brindar primeros auxilios, Adquirir los implementos básicos necesarios para emergencias.
		Disminución de ingresos	La operación de la terminales privadas podría ocasionar una disminución de ingresos por concepto de tasas.	Funcionamiento de la terminales Privadas en zonas cercanas.	No cumplimiento por parte de las Cooperativas de transporte del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros, el cual indica que las instalaciones físicas ubicadas fuera de la terminal terrestre deberán ser utilizadas únicamente como oficinas administrativas.	Possibilidad que los usuarios prefieran utilizar las terminales privadas.	Operativo	Baja	Moderado	Zona de riesgo tolerable	Controlar en conjunto con la ANTI el cumplimiento del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros.
Administración del Centro Comercial	Fortalecer las estrategias comerciales a fin de garantizar un servicio eficiente a los clientes y concesionarios del Centro Comercial.	Evasión de tasas	Los usuarios podrían evadir tasas de torniquetes.	Desdonesidad del personal de las cooperativas y de la dirección de operaciones.	Fallas en impresión de tasas, falta de carnetización de proveedores de islas exteriores.	Disminución de ingresos de la TTG.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Gestionar en conjunto con la Dirección de Sistemas el correcto funcionamiento de los torniquetes, verificar la calidad de impresión de las tasas, carnetización de 100% de proveedores, implementación de tarjetas de usuarios frecuentes.
		Robos, hurtos, arranches, agresiones, etc.	La gran cantidad de usuarios y clientes generan la posibilidad de que se produzcan robos, hurtos, arranches, agresiones, etc.	Descuido de las personas, presencia de bancos, usuarios que por desconocimiento se dejan engañar.	Inseguridad en locales comerciales e islas, descuido de guardias de seguridad y personal de consola, falta de comunicación inmediata con policía nacional.	Pérdidas económicas, posibles lesiones a personas, deterioro de la imagen institucional, problemas legales.	Operativo	Media	Catastrófica	Zona de riesgo importante	Contar con un cctv en perfecto estado, identificar puntos vulnerables y reforzar la seguridad, gestionar la renovación de cámaras y las instalación de nuevas cámaras, coordinación permanente con policía nacional, capacitación al personal del depto. de seguridad, implementación de botones de pánico.
		Disminución de clientes en Centro Comercial.	Probabilidad de disminución considerable del número de clientes en el centro comercial.	Empresas que ejecutan los servicios de limpieza y mantenimiento, áreas de servicios institucionales, comercial y marketing.	Existencia de otros centros comerciales (City Mall, Mall del Sol, Policentro), comerciantes informales.	Disminución del interés de concesional en el centro comercial	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Creación de un Plan estratégico Comercial, promociones, políticas diferenciadas de precios.
		Dificultar de acceso al Centro Comercial.	Probabilidad de disminución de afluencia de buses de transporte urbano, autos y demás medios de transporte alrededor de la TTG.	Distribuidor de tráfico.	Existencia de vías alternas.	Disminución de clientes, pérdida de ingresos por concesiones.	Operativo	2	10	20	Incrementar actividades de marketing y publicidad de eventos que se realicen a fin de incentivar el posicionamiento de la marca del Centro Comercial.

PROCESOS		OBJETIVO GENERAL		RIESGO		DESCRIPCIÓN		AGENTE GENERADOR		CAUSA		EFECTO		CLASIFICACIÓN DE RIESGO		CALIFICACIÓN DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO		CONTROL	
Gestión Financiera	Lograr una eficiente ejecución presupuestaria.	Inadecuado control presupuestario.	Posibilidad de que el presupuesto no se ejecute conforme a lo Planificado.	Director Financiero Analista de Presupuesto	Ineficiencia en los controles. Asignaciones y certificaciones presupuestarias no ejecutadas.	Constantes reformas y ajustes al presupuesto.	Financiero	Baja	Moderado	Zona de riesgo tolerable	Efectuar controles mensuales de la ejecución presupuestaria, capacitar al personal asignado a la actividad.										
	Manejar los gastos con un criterio de eficiencia y austeridad.	Incumplimiento de la Normativa Legal vigente.	Probabilidad de no llevar a cabo las funciones o competencias que establece la constitución y la legislación aplicable al proceso.	Todo el personal de la Dirección financiera	Inadecuada comprensión de las funciones o competencias. Carencia de compromiso por parte de los funcionarios. Deficiencia en la coordinación del trabajo entre las áreas que hacen parte del proceso.	Mala imagen de la Institución. Mala prestación de servicios. pérdidas de recursos, sanciones.	Financiero	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Realizar capacitaciones que incentiven la actualización constante de conocimientos.										
		Desacuerdo en la operación de los procesos.	Posibilidad de equivocarse en la operación de los procesos del área	Todo el personal de la Dirección financiera	Desconocimientos de los procesos.	Pérdida o distorsión de la información, reprocesos.	Financiero	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado											
					Dificultad para tener información oportuna. Falta de controles y/o desarticulación entre funcionarios del nivel directivo y los demás funcionarios.																
		Demoras en la realización de pagos.	Probabilidad de exceder el tiempo adecuado para realizar las actividades inherentes a los procesos de pagos.	Director Financiero Contador General Supervisor Financiero	Entrega inoportuna de la información por parte de las demás áreas. Bajo nivel de compromiso de los funcionarios del área. Ineficiencia en los controles.	Sanciones, interrupción del servicio, daño a la imagen de la Institución.	Financiero	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Implementar cobros y pagos en línea a través de los Bancos que operan con la TTG.										
	Inseguridad en el manejo de las recaudaciones.	Inadecuada divulgación de la información contable.	Probabilidad de que se produzcan pérdidas durante el proceso de recaudación. Probabilidad de que la información contable presente deficiencias en sus características de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad.	Procedimientos inadecuados Director Financiero Contador General Analista Contable.	Robo o hurto de los fondos durante el traslado. Políticas y procedimientos inadecuados. Ineficiencia en los controles.	Pérdida de fondos, desconfianza.	Financiero	Alta	Catastrófica	Zona de riesgo inaceptable	Implementar políticas y medidas de seguridad, contar con el servicio de un blindado para el traslado de los fondos.										
					Omisión o errores en el registro de los hechos financieros incurridos en el proceso contable. Falta de definición de políticas. Información contable origina en otros departamentos no sea entregada oportuna y adecuadamente.	Sanciones para la institución, sanciones para los funcionarios, deterioro de la Imagen Institucional.	Financiero	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Coordinar la implementación del modelo contable por centros de costos compatible con el sistema ERP. Evaluación mensual de riesgos contables, tributarios y financieros.										
	Gestión de Servicios Institucionales	Condiciones de limpieza inadecuadas.	Probabilidad de que existan problemas tales como: Basura derramada, baños con malos olores, falta de extracción de aire, presencia de combustible y lubricantes en el piso de los parques.	Personal de la FTIG, empresas contratistas, usuarios y clientes en general.	Personas de limpieza inadecuado y/o desorganizados, así como poco frecuentes. Mal uso de implementos y herramientas de limpieza. Carencia de ambientador de olores.	Deterioro de la imagen de la TTG y el Centro Comercial, pérdida de recursos, lesiones a la integridad física de los funcionarios y/o clientes de la TTG, alteración de la operación.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Cumplir eficientemente con las actividades planificadas de limpieza en interiores y exteriores de las instalaciones de la TTG.										
					Personas de limpieza inadecuado y/o desorganizados, así como poco frecuentes. Mal uso de implementos y herramientas de limpieza. Carencia de ambientador de olores.	Deterioro de la imagen de la TTG y el Centro Comercial, pérdida de recursos, lesiones a la integridad física de los funcionarios y/o clientes de la TTG, alteración de la operación.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Cumplir eficientemente con las actividades planificadas de limpieza en interiores y exteriores de las instalaciones de la TTG.										
		Deficiencias de servicios.	Probabilidad de que existan problemas tales como: fallas en sistemas de climatización, en sistemas sanitarios, en generadores emergentes y desagües ineficientes.	Personal de la FTIG, empresas contratistas, usuarios y clientes en general.	Crecencia de programas de mantenimientos preventivos. Taponamiento en tuberías y cámaras de aguas servidas no detectadas a tiempo. Factores externos tales como: lluvias, fallas en transformadores.	Deterioro de la imagen de la TTG y el Centro Comercial, desbordamientos de inodoros y cámaras, malos olores, climatización inadecuada, falta de iluminación, paralización de ascensores y escaleras eléctricas.	Operativo	Media	Catastrófica	Zona de riesgo importante	Cumplir eficientemente con las actividades de mantenimiento civiles y técnicos conforme al Plan de Mantenimiento.										
Daños Estructurales		Probabilidad de problemas debido al deterioro estructural de los Edificios de la Terminal Terrestre de Guayaquil y la Terminal Terrestre Municipal Pascuales	Paso del tiempo, falta de mantenimiento civil o técnico.	No cumplimiento de Manual de Mantenimiento General del edificio o desactualización del mismo.	Deterioro estructural que puede conllevar a posibles accidentes o reducir la vida útil del edificio de la TTG y TTMP	Operativo	Baja	Catastrófica	Zona de riesgo inaceptable	Cumplir eficientemente con el Manual de Mantenimiento General y actualizarlo en caso de ser necesario, establecer cronogramas de mantenimiento tanto a mediano como a largo plazo y vigilar su correcto cumplimiento.											
Optimizar la gestión de adquisiciones a fin de garantizar una eficiente y transparente administración.	Falta de materiales y/o insumos.	Dificultades para desarrollar procesos, ante la posibilidad de no contar con los materiales y/o insumos necesarios.	Director o Jefes de áreas, Jefe de Adquisiciones.	Errores en las especificaciones técnicas y demás documentos que soportan las adquisiciones. Demoras en la ejecución del PAC. Desconocimiento de la Normativa legal vigente en temas de adquisiciones.	Adquisición de bienes y servicios no requeridos, que no cumplan con las especificaciones técnicas reprocesos, retrasos en los procesos.)	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Ejecutar eficientemente los procesos de compras que requiera la Institución conforme al Plan Anual de Contrataciones.											
				Errores en las especificaciones técnicas y demás documentos que soportan las adquisiciones. Demoras en la ejecución del PAC. Desconocimiento de la Normativa legal vigente en temas de adquisiciones.	Adquisición de bienes y servicios no requeridos, que no cumplan con las especificaciones técnicas reprocesos, retrasos en los procesos.)	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Ejecutar eficientemente los procesos de compras que requiera la Institución conforme al Plan Anual de Contrataciones.											

1

PROCESOS	OBJETIVO GENERAL	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
Lograr un agradable ambiente organizacional.		Falta de compromisos y desmotivación del personal de la fundación.	Percepción de los colaboradores con respecto a: * Recursos materiales para el desarrollo de sus actividades. * Relaciones interpersonales * Salarios y gratificaciones * Comunicaciones internas * Políticas de manejo de personal.	Gerencia General, Personal de UATH, Directores y Jefes de áreas, personal en general.	Limitada disponibilidad presupuestaria.	Debilitamiento de la cultura organizacional. Desintegración del espíritu de cuerpo y falta de compromiso.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Diagnostico de clima laboral.
		Carencia de programas y planes de Bienestar Social	Deficiencia en la implementación de programas y planes en beneficio del personal.	Gerencia General, Personal de UATH, Directores y Jefes de áreas.	Limitada disponibilidad presupuestaria. Falta de personal responsable de esta actividad.	Debilitamiento de la cultura organizacional. Desintegración del espíritu de cuerpo y falta de compromiso.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Fomentar, incentivar y apoyar a la Unidad de Salud Ocupacional.
		Capacitación deficiente e insuficiente.	Probabilidad de que la capacitación dada al personal de la FTIG no cumpla parcial o totalmente con las expectativas y necesidades de cada una de las áreas para la gestión de cada uno de sus procedimientos.	Directora de Desarrollo Organizacional, Asistente de Recursos Humanos, Directores y Jefes de áreas.	Inadecuada identificación de las necesidades de capacitación. Limitación presupuestaria. Dificultades logísticas.	Servicios de mala calidad, Cumplimiento deficiente en el desarrollo de sus actividades.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Planes y programas de capacitación.
		Carencia de procesos.	Retrasos en los procesos de administración del Talento Humano.	Ambigüedad por el cambio de legislación en materia de Talento Humano del sector público.	Cambio de la LOSEP, Reglamento y Normas vigentes.	Demoras, sanciones, pérdida de confianza, retrasos en el cumplimiento de las tareas asignadas.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Definir y socializar procesos de administración del Talento Humano.
Establecer una eficiente administración técnica de la gestión del Talento Humano.		Insuficiencia de información de nómina y Talento Humano.	Carencia de un software adecuado para la administración del Talento Humano.	Falta de Recursos Económicos.	Falta de Políticas institucionales. Falta de compromiso.	Demoras, Incumplimiento en las tareas encomendadas, mala atención al usuario.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Implementar políticas y/o Planes de respaldo y control en la información.
		Prácticas Informáticas.	Possibilidad de que terceros accedan fraudulentamente a los sistemas de la FTIG, con el fin de obtener información confidencial o causar alteraciones o daños a los sistemas	Inseguridad en los sistemas	Baja seguridad de los sistemas. Fraude interno. Falta de políticas de seguridad informática.	Pérdida de la información, deterioro de la imagen institucional, pérdida de credibilidad y desconfianza.	Tecnológicos	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Implementar mejoras en los sistemas ya instalados, a fin de garantizar la seguridad de la información.
		Fallas en las telecomunicaciones	Possibilidad de que se presenten fallas en las telecomunicaciones (internet, redes, intranet, servicio telefónico)	Director de Sistemas, Analista de Tecnologías de la información.	Fallas en el mantenimiento de las redes. Deficiencias en el soporte técnico. Cableado y/o redes en mal estado. Errores en la configuración de equipos.	Alteración de la operación, daño a la imagen de la institución, resultados inoportunos.	Tecnológicos	Baja	Moderado	Zona de riesgo tolerable	Controlar y gestionar el buen funcionamiento de la central telefónica IP.
		Deficiencias y/o ausencias de hardware y/o software	Probabilidad de que se presenten ausencias o fallas en los equipos de la institución.	Director de Sistemas, Analista de Tecnologías de Programación.	Deterioro de los equipos y falta de mantenimientos. Deficiencias en el soporte técnico. Manejo inadecuado por parte de los usuarios. Congestión de servidores. Desactualización de versión de programas.	Resultados inoportunos, demoras en los procesos, pérdida de recursos económicos.	Tecnológicos	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Ejecutar eficientemente el Plan de mantenimiento de equipos. Adquirir licencias para regular los software utilizados por la FTIG.

PROCESOS	OBJETIVO GENERAL	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
Relaciones Públicas.	Incrementar el posicionamiento de la imagen institucional mediante la aplicación de mecanismos de comunicación.	Uso indebido de la información	Probabilidad de que se acceda manipule y/o divulgue sin autorización la información reservada.	Todos los funcionarios de la FTG.	Bajo nivel de seguridad para el acceso a la información.	Deterioro de la imagen institucional, inestabilidad, desconfianza, cambio forzado en las decisiones.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Implementar sistemas para la automatización del manejo de la correspondencia.
					Actos mal intencionados por parte de terceros.			3	10	30	
					Carencia de políticas de manejo de información.						
Relaciones Públicas.		Actos mal intencionados	Hechos o acciones realizadas con la intención de dañar la imagen institucional.	Personal que labora en la FTG, usuarios, concesionarios, periodistas.	Falta de credibilidad en la gestión de la institución.	Desmotivación, descoordinación en las actividades, daño a la imagen institucional, mal ambiente laboral.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Establecer políticas que permitan mantener un puente de comunicación confiable con todos los medios.
					Problema de orden publico.			3	10	30	
					Falta de cultura de las personas externas a la institución.						
Asesoría Jurídica	Asesorar de manera eficaz, eficiente y oportuna dando seguridad jurídica en los actos administrativos y externos.	Rumores.	Noticias no confirmadas o irreales que circulan entre la gente.	Personal que labora en la FTG, usuarios, concesionarios.	Falta de canales de comunicación definidos.	Desmotivación, descoordinación en las actividades, daño a la imagen institucional, mal ambiente laboral.	Operativo	Alta	Moderado	Zona de riesgo importante	Establecer políticas para la recepción de las quejas de los usuarios.
					Falta de credibilidad en las fuentes de información.			3	10	30	
					Debilidad en la cultura organizacional.						
Asesoría Jurídica		Inestabilidad Jurídica.	Posibilidad de que el cambio recurrente en la normativa aplicable a la institución no sea conocido y divulgado a tiempo afectando al desarrollo de los procesos internos.	Director Jurídico Coordinador Jurídico Director y jefes de áreas	Cambio de Políticas, leyes, reglamentos y demás normativas a nivel país.	Inadecuada aplicación de normas, inconvenientes en la planificación institucional, incumplimiento de procesos legales.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Efectuar capacitaciones para actualización de conocimientos.
								2	10	20	
Gestión de Procesos	Velar por la eficiente implementación en el Sistema de Gestión por Procesos en la Institución.	Pérdida de la Unidad de criterio jurídico.	Probabilidad de que el cambio de criterio jurídico afecte el ejercicio de los procesos.	Personal del área legal.	Incumplimiento de la Normativa legal al responder consultas sobre interpretación de las Normas.	Inseguridad jurídica.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Absolver las consultas efectuadas por la Gerencia General y las demás áreas, priorizando siempre la unidad de criterios.
								2	10	20	
Gestión de Procesos		Carencia de información y definición de procesos.	Dificultad para acceder u obtener información sobre las actividades que comprenden un proceso.	Asesor de Procesos. Asistente de Procesos.	No tener identificada la información requerida.	Reprocesos, desaciertos en la toma de decisiones, retrasos en el desarrollo de las actividades propias del puesto.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Elaborar manuales de procedimientos en las principales áreas de la FTG, conforme al POA 2016.
					Errores en la información remitida por las diferentes áreas.			2	10	20	
					Deficiencias n la identificación de procedimientos.						
Gestión de Procesos		Perjuicios al medio ambiente.	Dificultar para la implementación del Programa de Reciclaje.	Asesor de Procesos. Asistente de Procesos.	Falta de recursos económicos.	Deterioro de la imagen institucional, incumplimiento de normas legales de medio ambiente.	Operativo	Baja	Moderado	Zona de riesgo tolerable	Implementar programa de reciclaje.
					Falta de Personal dedicado a la implementación del proyecto.			1	10	10	
					Falta de mantenimiento.						
Proyectos Especiales y Construcciones	Velar por el eficiente desarrollo de los nuevos proyectos y/o estudios que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.	Falta de infraestructura física.	Probabilidad de ocurrencia de daños o colapso en la infraestructura física.	Todos los funcionarios, usuarios y clientes de la FTG.	Uso inadecuado de la infraestructura.	Pérdida de recursos físicos e información, lesiones a la integridad física de los funcionarios y/o clientes de la TTG, Alteración de la operación.	Operativo	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	Coordinar la realización de obras de mantenimientos preventivos y correctivos en las instalaciones de la TTG.
					Obras de mantenimiento mal realizadas.			2	10	20	
					Incumplimiento por parte del contratista.						
Proyectos Especiales y Construcciones		Incumplimiento en la ejecución de contratos.	Probabilidad de que las obras de ingeniería civil, consultoría y actividades que se contraten no se ejecuten de acuerdo con lo planificado.	Contratistas, personal del área de construcciones de la TTG.	Fallas en los términos de referencia del contrato.	Baja calidad de la obra, pérdida de recursos, desconfianza.	Cumplimiento	Media	Catastrófica	Zona de riesgo importante	Realizar inspecciones constantes a las obras en ejecución, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas y normas de seguridad.
								2	20	40	
					Deficiencias en la fiscalización de la obra.						

4

PROCESOS	OBJETIVO GENERAL	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
Procesos Habilitantes de Asesoría	Medir la eficiencia del cumplimiento a las recomendaciones.	Atraso en la ejecución de recomendaciones.	Bajo nivel de ejecución de recomendaciones emitidas por la DCG.	Personal de la FTG.	Personal nuevo no tiene conocimiento de las recomendaciones impartidas. Bajo nivel de seguimiento.	* Controles débiles * Continuo riesgo	Cumplimiento	Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	* Seguimiento trimestral de Recomendaciones. * Brindar mayor cooperación a las otras áreas. * Definir tiempo o plazo para implementación de recomendaciones.
					Falta involucramiento con las diferentes áreas.			2	10	20	
					Falta de recursos adecuados.			Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	* Delegar un custodio * Llevar bitácora de información entregada y recibida por otras áreas.
	Control de Gestión	Pérdida de información.	Pérdida de información requerida debido al traslado de la misma.	* Desorganización * Carencia de controles de entrega de información.	Traslado de documentos entre áreas.	* Abstención de opinión. * Revelación inadecuada. * Informe con limitación de resultados.	Cumplimiento	2	10	20	* Disponer de una computadora portátil para trasladarse a otras áreas y revisar la informacion.
								Media	Moderado	Zona de riesgo moderado	* Monitoreo continuo de sistema
		Medir la eficiencia de evaluaciones realizadas.	Información recibida en archivos manuales es poco confiable por su posible manipulación.	Se lleva información complementaria en reportes manuales o Excel.	Falta de sistemas integrados.	Información poco confiable incorrecta o manipulable.	Cumplimiento	2	10	20	* Validar los datos revisados en diferentes fuentes de información (Ej.: sistemas Vs Contabilidad) * Implementación de requerimientos en el sistema (Reportes Independientes)

Sección 2:

1. Programación Plurianual.





MATRIZ DEL PLAN PLURIANUAL 2015 - 2019

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intercantonal, interprovincial e internacional.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	OBJETIVO OPERATIVO	Fórmula del Indicador de Gestión	Frecuencia de Medición	Línea Base del Indicador	Meta Plurianual del Objetivo	Programación anual en % de la meta					Presupuesto del Programa, Proyecto y/o Actividad				
							2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
1	1	Construir la Terminal Satélite vía a Daule, ubicada al Norte de la ciudad en el Km 14,5 de la vía a Daule, se prevé una cantidad aproximada de 300.000 usuarios por día	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	8%	92%		92%				\$ 5.020.000	\$ 2.000.000			
2	1	Reparación, restauración y rehabilitación de las Edificaciones de las Rampas de Buses del edificio de la Terminal Terrestre de Guayaquil	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	40%	60%		60%				\$ 2.175.412				
3	1	Construcción de Edificio de Control de Operaciones y Alcohollímetros.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%		100%				\$ 200.000				
4	1	Remodelación de Vías de parques de buses.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%		100%				\$ 400.000				
5	1	Desarrollo de Terminal Virtual que permita utilizar el sistema de boleterías SIETAB en otras terminales del país.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%		60%	40%			\$ 180.000	\$ 120.000			
6	1	Coordinar la realización del estudio para la operación de la Terminal Satélite Vía a la Costa.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%		100%				\$ 300.000				
7	1	Construcción y operación de la Terminal Satélite Vía a la Costa.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%			100%				\$ 4.000.000	\$ 6.000.000		
8	2	Ampliación del Patio de Comidas.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%		20%	80%			\$ 100.000	\$ 400.000			

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	OBJETIVO OPERATIVO	Fórmula del Indicador de Gestión	Frecuencia de Medición	Línea Base del Indicador	Meta Plurianual del Objetivo	Programación anual en % de la meta					Presupuesto del Programa, Proyecto y/o Actividad				
							2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
9	2	Implementación de nuevo sistema para el control y cobro en parqueo de particulares.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x100	Trimestral	0%	100%	0%	100%				\$	150.000			
10	1	Renovación y unificación de sistemas en parqueos de taxis y Cargas y Ecomiendas.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x101	Trimestral	0%	100%					100%					\$ 100.000
11	2	Nuevo Parqueo para Buses	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x101	Trimestral	0%	100%		100%						\$ 500.000	\$ 500.000	
12	2	Implementación de sistema Ventanilla única en Terminal Satélite Norte Daule.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x102	Trimestral	0%	100%	100%					\$ 10.000				
13	2	Implementación de sistema Ventanilla única en Terminal Terrestre de Guayaquil	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x103	Trimestral	0%	100%		100%					\$ 50.000			
14	2	Implementación de sistema ERP.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x104	Trimestral	0%	100%	20%	80%				\$ 17.500	\$ 115.000			
15	2	Implementar sistema para venta de boletos vía web o a través de canales de pagos.	(% de avance ejecutado / % Avance Programado) x105	Trimestral	0%	100%	0%	100%					\$ 40.000			
Total Presupuesto Plurianual							\$ 7.222.912					\$ 3.585.000				
							\$ 5.000.000					\$ 6.500.000				

8

2. Programación Anual.

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: OPERACIONES, RECAUDACIONES Y CARGAS Y ENCOMIENDAS

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: CONSEGUIR EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividades	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Programa de beneficios a choferes y conductores.	Contactar empresas de seguros para solicitar planes que beneficien a choferes, conductores, socios y sus familiares. Realizar encuestas para determinar necesidades de los transportistas Contactar compañías de servicios médicos o prestadores de servicios de salud, para gestionar atención gratuita o a bajo costo a choferes, conductores, socios y sus familiares.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Analista de Operaciones - Director de Operaciones
2	2	Campaña de concientización de los Choferes y Oficiales que laboran en la TTG.	Capacitar a los choferes y oficiales sobre el Reglamento Interno de la TTG, Ley y Reglamento de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Lograr mejorar la cultura de choferes y disminuir daños a infraestructura.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Analista de Operaciones - Director de Operaciones
3	2	Control en Torniquetes	Gestionar el mantenimiento de impresoras en boleterías Mejorar las vías de información al usuario sobre el correcto uso de la tasa. Gestionar el mejoramiento de tecnología a utilizarse. Instalar cámaras fijas en torniquetes	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Analista de Operaciones - Director de Operaciones

[Handwritten signature]

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
4	1	Gestionar la ubicación, adquisición o expropiación de un terreno para la Terminal Satélite de la vía a la Costa.	Presentar al Gerente General, las alternativas de los terrenos, incluyendo información de propietarios, dimensiones, características de viabilidad y accesibilidad, etc. Además deberá contar con espacio para parqueo de buses.	30/4/2016	4	80%	20%			Analista de Operaciones - Director de Operaciones
5	1	Gestionar en conjunto con Construcciones la ampliación de la Terminal de Cargas y Encomiendas.	Gestionar reuniones, elaboración de términos de referencia y contratación de la obra respectiva.	31/5/2016	5	40%	60%			Analista de Operaciones - Director de Operaciones
6	2	Reducir circulación de carga por el centro comercial.	Diseñar e implementar rutas para el ingreso de cargas a la TTG.	30/6/2016	6	50%	50%			Analista de Operaciones - Director de Operaciones
7	1	Gestionar con el Departamento de Construcciones, la adecuación del parqueo de buses (señalética, iluminación, etc.)	Gestionar reuniones, elaboración de términos de referencia y contratación de la obra respectiva.	31/5/2016	5	50%	50%			Director de Operaciones - Analista de Operaciones
8	2	Implementación de modelo operativo de la TTMP	Gestionar con el área de Sistemas la habilitación de los sistemas respectivos para la venta de boletos y control de frecuencias.	30/9/2016	9	33%	33%	34%		Director de Operaciones - Analista de Operaciones
9	2	Gestionar la ubicación, adquisición o expropiación de un terreno para el parqueo de Buses TTMP.	Presentar al Gerente General las alternativas de los terrenos, incluyendo información de propietarios, dimensiones, características de viabilidad y accesibilidad, etc.	30/9/2016	9	33%	33%	34%		Director de Operaciones
10	2	Velar por el correcto funcionamiento de los alcoholímetros	Comunicar inmediatamente al proveedor y a la ANT, los inconvenientes técnicos que se presenten con los alcoholímetros. Gestionar con el área de Proyectos Especiales y DSI, la adecuación de un sitio más apropiado para el funcionamiento de los alcoholímetros.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director de Operaciones - Analista de Operaciones
11	1	Gestionar la operación adecuada de las actividades del Departamento de Recaudaciones y Cargas y Encomiendas y Terminal Satélite Norte vía a Daule.	Controlar al personal, gestionar la adquisición de equipos e insumos de manera oportuna, gestionar la realización de mantenimientos de equipos y máquinas.	31/12/2016	12	0%	32%	25%	42%	Jefe de Recaudaciones y Director de Operaciones y Seguridad
12	2	Controlar el cumplimiento del presupuesto de ingresos y gastos.	Monitorear permanentemente la evolución de los ingresos y gastos. Tomar las acciones correctivas que permitan cumplir el presupuesto de ingresos y gastos.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director de Operaciones y Seguridad
13	2	Mantener en estado óptimo el servicio de radio comunicación en la TTG y ISNVD.	Gestionar el mantenimiento y reparación de las radios y vigilar el correcto funcionamiento del servicio de comunicación.	30/12/2016	12	7%	73%	10%	10%	Director de Operaciones - Analista de Operaciones
ELABORADO		 Econ. Kilder Campos DIRECTOR DE OPERACIONES	REVISADO	 Ing. Héctor Nelra Rivera M.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO		 MBA Eduardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL			

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: CONSEGUIR EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS

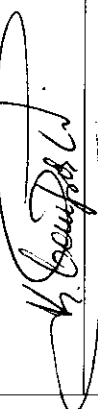
OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Ampliar y mejorar el Circuito Cerrado de Televisión	Elaboración de Especificaciones Técnicas, Adquisición e Instalación de nuevas cámaras PTZ, cámaras fijas, etc.	31/3/2016	3		100%			Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad
2	2	Mejorar Centro de Monitoreo CCTV	Gestionar la mejora y aumento de eficiencia en el centro de monitoreo CCTV.	31/1/2016	1		100%			Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad
3	2	Mejorar la seguridad integral en la Terminal Terrestre de Guayaquil.	Reducir los incidentes no deseados en la TTG	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad
4	2	Realizar al menos 1 inspección anual al 100% de locales comerciales e islas, para determinar cumplimiento de disposiciones en materia de seguridad física e industrial.	Gestionar la instalación de botones de pánico en locales de la TTG Protección de la personas, prevención de robos, asaltos, incendios, etc., dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil. Programar inspecciones, llenar formularios, dar a conocer resultados al Área Comercial, realizar seguimiento para verificación de acciones correctivas.	30/9/2016 31/12/2016	9 12	30% 25%	30% 25%	40% 25%	25% 25%	Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad
5	2	Velar por el cabal cumplimiento del contrato de Seguridad.	Verificar diariamente la dotación de equipos y armas, así como la cantidad de guardias. Coordinar la provisión y asignación de puntos de seguridad para la operación normal de la terminal así como los refuerzos en caso de ser necesarios.	31/12/2016 1/12/2016	12 12	25% 25%	25% 25%	25% 25%	25% 25%	Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables	
						1	2	3	4		
6	2	Gestionar el mantenimiento adecuado del CCTV.	Contratar el servicio de forma oportuna y eficiente.	1/5/2016	5		100%			Director de Operaciones y Seguridad	
7	2	Efectuar al menos 1 simulacro de evacuación general.	Capacitar permanentemente a las personas que laboran en la TTG. Preparar y llevar a cabo el simulacro.	1/12/2016	11		50%		50%	Jefe de Seguridad y Director de Operaciones y Seguridad	
ELABORADO	 Econ. Kilder Campos DIRECTOR DE SEGURIDAD		REVISADO	 Ing. Héctor Neira Rivera Msc.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL		APROBADO		 MBA. Eduardo Salgado Mantano GERENTE GENERAL			

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: Proceso: Proyectos Especiales y Construcciones

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre interprovincial, interprovincial e internacional.

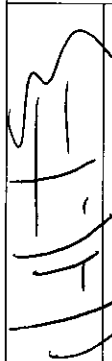
Objetivo de la Unidad: Asesorar a la Gerencia General y a sus delegados, en lo referente a emprender nuevos programas o innovar los existentes bajo un esquema de mejoramiento continuo alineado a las necesidades y expectativas del servicio brindado por la Fundación en la Terminal Terrestre, a sus usuarios, visitantes, clientes y proveedores, a fin de contribuir al logro de sus objetivos estratégicos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	1	Terminal Municipal Pasajeros	Conclusión del proyecto Colocación de mobiliario interno Liquidación final, suscripción de acta provisional Puesta en funcionamiento de la Terminal Suscripción de acta definitiva	17/2/2016 29/2/2016 18/3/2016 1/3/2016 18/8/2016	2 2 2 2 2	100% 100% 100% 100% 33%				Director de Proyectos y Construcciones.
2	1	Inicio de la construcción y pavimentación del nuevo playón de buses	Aprobación de GG y certificación presupuestaria Proceso para la elevación al portal de compas públicas el proceso y contratación	30/12/2016 30/12/2016	5 3			50% 50%	50%	Director de Proyectos y Construcciones.
3	1	Inicio de la construcción del mezanine, ampliación horizontal y readecuación del patio de comidas	Proceso de contratación pública para obra y fiscalización Ampliación Patio de Comidas Diseños finales de propuesta arquitectónica. Plano aprobado con GG, operaciones y talento humano	30/12/2016 22/8/2016	2 6				20%	Director de Proyectos y Construcciones.
4	1	Dispensario Médico y Oficinas de S.O.	Presupuestos, APUS, Elaboración de las especificaciones y términos de referencia. Certificación presupuestaria Proceso para subida al portal del SERCOP Inicio de obra	5/9/2016 15/9/2016 31/12/2016	3 3 3				100% 100% 50%	Director de Proyectos y Construcciones.

ESTRATEGIAS DE ACCION										
No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
5	1	Readequación de Gerencia General	Diseños finales de propuesta arquitectónica. Plano aprobado con GG	15/7/2016	6		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
			Presupuestos, APUS. Elaboración de las especificaciones y términos de referencia. Certificación presupuestaria	19/9/2016	6		50%	50%		
			Proceso para subida al portal del SERCOP	15/10/2016	6			40%	60%	
			Inicio de obra	30/12/2016	3				50%	
6	1	Estudios	Servicio de Topografía y relevamientos afines	30/9/2016	6		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
			Estudios Estructurales Varios	28/7/2016	4		20%	80%		
7	2	Adquisición oportuna de suministros y servicios necesarios para el departamento.	Impresiones de Planos	30/9/2016	9	33%	33%	34%		Director de Proyectos y Construcciones.
			Compra de rollos para plotter	30/4/2016	2		50%	50%		
8	1	Paso peatonal con elevador de carga.	Realizar propuesta de Diseño de paso peatonal en la salida de los buses interprovinciales e intraprovinciales, en coordinación con la MIMG	30/9/2016	6		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
9	1	Construcción de Edificio Operaciones considerando medidas ambientales	Diseño para la Construcción Edificio de Operaciones	30/9/2016	5		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
10	1	Inicio de remodelación y aumento de locales para cooperativas del edificio de Cargas & Encomiendas	Diseños finales de propuesta arquitectónica. Plano aprobado con GG	19/8/2016	6			100%		Director de Proyectos y Construcciones.
			Presupuestos, APUS. Elaboración de las especificaciones y términos de referencia. Certificación presupuestaria	2/9/2016	6			100%		
			Proceso para subida al portal del SERCOP	31/12/2016	6			20%	80%	
			Inicio de obra	17/1/2017	6				90%	
11	1	Parqueo Particulares	Diseños para reforma de Parqueo de Particulares de la Terminal hacia la Av. de las Américas.	30/9/2016	6		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
12	1	Renovación de cabinas de Parqueros	Coordinar en conjunto con la DSI la renovación de las cabinas de cobro en las zonas e parques.	30/8/2016	4		75%	25%		Director de Proyectos y Construcciones. / Director de Servicios Institucionales
13	1	Terminal Municipal vía a la Costa	Consultoría para selección de lote. Relevamientos. Etapa coordinada MING-DUOT. Definición real con las características del predio seleccionado para acoplarse de los requerimientos de la planificación	14/9/2016	6		50%	50%		Director de Proyectos y Construcciones.
14	1	Terminal Municipal vía a la Costa	Proceso legal para la confirmación y proceso de aprobación de la expropiación del terreno. Gestión interna MING, cortada hasta tener seguridad institucional del terreno.	12/12/2016	6			50%	50%	Director de Proyectos y Construcciones.
ELABORADO		 Ing. Fernando Santana DIRECTOR DE PROYECTOS ESP. Y CONSTRUCCIONES	REVISADO	 Ing. Héctor Nelra Rivera M.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO		 Mgr. Eduardo Salgado Mantano GERENTE GENERAL			

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intra provincial, inter provincial e internacional.

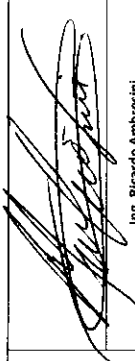
Objetivo de la Unidad: MANTENER OPERATIVOS LOS SERVICIOS DEL EDIFICIO DEL TERMINAL TERRESTRE CON INSTALACIONES TÉCNICAS, EQUIPOS Y OBRAS CÍVILES OPERANDO DE FORMA ADECUADA Y PRESTANDO SERVICIOS DE CALIDAD. A NUESTROS CUENTES INTERNOS Y EXTERNOS.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Gestionar la Renovación de Contratos de Servicios con mínimo 120 días antes de su finalización.	Servicio de limpieza general de áreas interiores y exteriores de la TTG y TTMP.	07/10/2016	1			100%		Director de Servicios Institucionales
			Servicio de Fumigación del Edificio Principal, Edificio de Cargas & Encomiendas y Exteriores de la TTG y el edificio principal de la TTMP.	13/08/2016	1			100%		
			Mantenimiento del sistema de aire acondicionado, ventilación mecánica y sistema de extracción de aires en TTG y TTMP	30/07/2016	1			100%		
			Mantenimiento preventivo y correctivo de Ascensores, escaleras y bandas transportadoras.	14/07/2016	1			100%		
			Mantenimiento Técnico preventivo, predictivo y correctivo menor de las instalaciones eléctricas, electromecánicas y de puertas eléctricas de la TTG y TTMP.	03/09/2016	1			100%		
			Mantenimiento técnico preventivo, predictivo y correctivo menor de las instalaciones sanitarias y afines en la TTG y TTMP	15/02/2016	1				100%	
2	1	Lograr que el promedio de cumplimiento de las actividades planificadas de limpieza y fumigación en interiores y exteriores de las instalaciones de la TTG y TTMP sea del 95%.	Verificar y realizar seguimiento correctivo de la calidad y el cumplimiento de los procedimientos de limpieza en todas las áreas del edificio de la TTG y TTMP	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Coordinador Técnico Limpieza y áreas verdes
			Planificar operativos especiales de limpieza en fechas o períodos de alta demanda y verificar su correcta ejecución.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Coordinar y planificar el proyecto de eliminación de olores en los baños de la TTG y TTMP.	31/04/2016 - 30/09/2016	2		50%	50%		
			Supervisar el correcto cumplimiento de los programas de fumigación, especialmente, en frecuencia, cantidad de aplicación e inocuidad con las personas y el ambiente.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Coordinar y supervisar el mantenimiento de jardines, plazas paisajísticas y demás áreas verdes de la TTG y TTMP.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	

ESTRATEGIAS DE ACCION										
No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
3	2	Plan de Medio Ambiente	Coordinar la Ejecución del Plan de Medio Ambiente de la Terminal Terrestre de Guayaquil.	30/6/2016	6	50%	50%			Director de Servicios Institucionales
4	1	Pintura Interior y Exterior de la Terminal Terrestre y Centro Comercial	Ejecutar compra de pintura para realizar el servicio de pintura respectivo.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director de Servicios Institucionales
			Pintar paredes interiores.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Pintar paredes exteriores de la TTG.	28/02/2016 - 30/07/2016	2	50%				
5	1	Instalación de sistema de purificación de aires silos 1 y 2	Determinar un mecanismo a instalar para la remoción de partículas y combatir la contaminación ambiental para evitar actuales y futuros daños en la salud de todos aquellos que de una u otra manera utilizan los servicios del Terminal Terrestre de Guayaquil	30/9/2016	6	33%	33%	34%		Director de Servicios Institucionales
6	1	Mejorar la climatización en zona de Boleterías.	Mejorar la climatización bajando la temperatura en el corredor de la zona de boleterías, realizar consultoría para definir las acciones a tomar para lograr este mejoramiento.	30/9/2016	3	33%	33%	34%		Director de Servicios Institucionales
7	1	Planta de tratamiento de Aguas Residuales	Adecuar el pozo de aguas residuales existente y convertirlo en una planta de tratamiento de aguas residuales implementando algunos cambios en la infraestructura existente, tales como subdividir uno de los tanques actuales e incrementar tres tanques mas pequeños los cuales serán los tanques de filtración. Analizar la opción para que el proyecto sea autofinanciado.	31/12/2016	9	25%	25%	25%	25%	Director de Servicios Institucionales
8	1	Adquisición de equipo de limpieza para fachada norte	Mantener esa área limpia el mayor tiempo posible al utilizar un equipo que pueda hacer una limpieza profunda diariamente. Se comprará de una maquina que cumpla las funciones de lavar , fregar y barrer. Este equipo sera eléctrico.	30/8/2016	3	33%	33%	34%		Director de Servicios Institucionales
9	2	Adecuación de tres nuevos jardines	Adecuar tres áreas del Terminal Terrestre de Guayaquil para transformarlos en jardines y mejorar el aspecto e incrementar los áreas verdes.	30/07/206	3	50%	50%			Director de Servicios Institucionales
10	2	Ahorro de Energía	Lograr un nivel de migración del 20% a luminarias a tipo LED, durante el año 2016 y con ello conseguir un ahorro de energía de aproximadamente 5%.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director de Servicios Institucionales
ELABORADO			REVISADO	APROBADO						
 Ing. Ricardo Ambrosini DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES			 Ing. Héctor Neira Rivera M.S.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL			MBA. Eduardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL				

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil		Unidad: Dirección de Sistemas
Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y concurras con calidad, calidez y economía.		
Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.		
Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.		
Objetivo de la Unidad: Planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y asesorar en los aspectos relacionados con la gestión automática de la información, los sistemas gerenciales, administración, financiero, operativo organizacionales y de los sistemas de la comunicación de datos de la institución.		

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

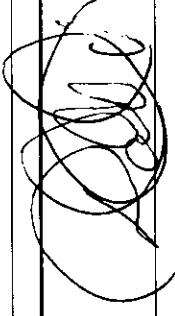
- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Diseño y armado de red de datos paralela a la de Telconet	Diseño de red	20/04/2016	4	80%	20%			Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información / Analista de Programación
			Armado de nueva red	31/10/2016	10	10%	40%	40%	10%	
2	2	Automatización de procesos de recargas en buses y taxis	Piloto de instalación de kioscos digitales para recargas de buses y taxis	31/07/2016	7	40%	40%	20%		Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
3	2	Mejorar lectura de tasas en torniquetes	Definir nuevo medio que asegure lectura más eficiente en torniquetes	30/09/2016	9	33%	33%	34%		Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
4	2	Mejorar el control en tareas de soporte e implementar evaluaciones al personal de sistemas	Implementar una herramienta informática (mesa de ayuda) que permita gestionar la atención a usuarios de sistemas para evaluar y medir correctamente los niveles de atención. Mesa de ayuda - Fase 1	31/07/2016	7	20%	40%	40%		Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
5	2	Elaborar nuevo plan de seguridad informática de la FTG.	Elaboración de plan de seguridad que incluya seguridad perimetral (correos, servicios prestados por internet y navegación por internet.	31/03/2016	3	100%				Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
6	2	Sistema de auditoría en parqueos	Habilitar sistema de auditoría paralelo a sistemas de parqueos (Particulares y C&E, usando información de placas registradas por cámaras	30/05/2016	6	50%	50%			Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
7	2	Equipamiento TTMP	Implementar sistemas de boleterías Instalación de torniquetes Implementar sistemas de parques Implementar sistemas de control de buses	28/03/2016	3	100%				Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información / Analista de Programación
8	2	Nueva infraestructura de servidores	Migración de aplicaciones actuales ERP Rediseño técnico SIETAB Armado de Sitio de contingencia para servidores	31/05/2016	5	60%	40%			Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
9	2	Mantenimiento general	Mantenimiento no periódico: * UPS de alta calidad * Sistema de audio	30/06/2016	6	50%	50%			Director de sistemas / Analista de Tecnologías de la Información
10	2	Soporte Sistema ERP	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de los Sistemas de la FTIG	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director de sistemas
11	2	Facturación electrónica de Cooperativas	Soporte durante etapa de estabilización de herramienta Aumentar el número de cooperativas con facturación electrónica de boletos.	30/09/2016 31/03/2016	9 3	33%	33%			Director de sistemas
12	2	Mejorar Sistema telefónico	Mejoramiento de sistema telefónico	30/04/2016	4	80%	20%			Director de sistemas
13	2	Mejorar centro de computo	Mejoramiento de centro de computo de la FTIG	31/10/2016	10	30%	30%	30%	10%	Director de sistemas

ELABORADO	 Ing. Darwin Vera DIRECTOR DE SISTEMAS	REVISADO	 Ing. Héctor Neira Rivera M.S.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO	 MBA. Eduardo Salgado Mantano GERENTE GENERAL

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 **INFORMACION GENERAL**

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: ASESORIA JURIDICA

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: PROPORCIONAR ASESORAMIENTO JURIDICO ASI COMO COORDINAR Y ATENDER TODAS LAS ACTIVIDADES JURIDICAS QUE SE DESARROLLEN EN LA INSTITUCIÓN Y SUPERVISAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE TODOS LOS INSTRUMENTOS LEGALES VIGENTES.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Terminal Municipal Pascuales	Concluir procesos indispensables para operación de la Terminal Satélite Norte vía a Daule (TSND)	29/2/2016	2	100%				Director Jurídico
			Obtención de Ordenanzas y permisos necesarios para la operación de la Terminal Satélite Norte vía a Daule	29/2/2016	2	100%				
2	2	Capacitaciones para contratación Pública	Coordinar capacitaciones y valoraciones de las diversas áreas de la Terminal Terrestre de Guayaquil en temas de contratación pública.	5/9/2016	9	33%	33%	33%		Director Jurídico
3	2	Reforma de estatutos	Reformar Estatutos en concordancia con el resto de Fundaciones Municipales.	15/4/2016	4	20%	80%			Director Jurídico
4	2	Renovación de comodato	Gestionar acciones necesarias para la renovación del comodato de la Terminal Terrestre de Guayaquil.	28/2/2016	2	100%				Director Jurídico
5	2	Legalización de terreno	Legalización del terreno ubicado en la parte de atrás del parqueo de buses (triángulo) M.I. Municipio de Guayaquil	19/4/2016	4	50%	50%			Director Jurídico

ESTRATEGIAS DE ACCION

ESTRATEGIAS DE ACCION										
No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
6	2	Auditoría de Contraloría	Revisión y preparación de la documentación necesaria para la auditoría de contraloría – Administradores de contrato.	22/4/2016	4	50%	50%			Director Jurídico
7	2	Servicios Rotativos	Prevención de vencimiento de contratos de servicios rotativos.- retroalimentación y seguimiento de inicio de procesos de contratación respectivos	22/7/2016	7	33%	33%	33%		Director Jurídico
8	2	Conexión a Internet	Generación de red independiente para conexión a internet para los procesos de contratación pública.	26/3/2016	3	100%				Director Jurídico
9	2	Actividades con Gerencia General	Organizar conjuntamente con la Gerencia General las actividades referentes al directorio con un 95% de eficiencia.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Jurídico
			Organizar conjuntamente con la Gerencia General las actividades referentes a la Asamblea de la Fundación, con un 95% de eficiencia.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
10	2	Actividades con otros departamentos	Atender un 100% de los requerimientos de asesorías solicitadas por la Gerencia General.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Jurídico
			Atender en un 100% las consultas efectuadas por las diferentes áreas de la FTG.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Patrocinar y comparecer a nombre de la FTG en al menos el 100% de los procesos judiciales o administrativos requeridos	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Organizar en un 100% las subastas y elaborar las autorizaciones de explotación comercial de los locales y espacios disponibles en la TTG y TTMP.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Supervisar y ejecutar en un 100% los procedimientos precontractuales al amparo de la LOSNCP.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
ELABORADO		 Abs. Jorge Pinjo Avila DIRECTOR JURIDICO		REVISADO  Ing. Hector Neira Rivera Ms.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL		APROBADO		 M.A. Eduardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL		

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: Dirección Financiera

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre (intra/provincial, interprovincial e internacional).

Objetivo de la Unidad: Planificar, organizar, gestionar, coordinar, controlar y evaluar las actividades financieras de la institución en materia de presupuesto, contabilidad y tesorería, en concordancia con las Normas y procedimientos legalmente establecidos, así como las regulaciones y directrices de la institución.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

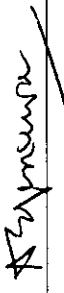
No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
TESORERÍA										
1	2	Mejorar liquidez	Mantener el de Nivel de caja en 30 días de pagos operativos	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero
2	2	Evitar caída de ingresos	Facturar a concesionarios antes del 3er día hábil del mes	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
3	2	Mejorar gestión de cartera Vencida	Iniciar gestiones de recuperación al día 15	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
CONTABILIDAD										
4	2	Mejorar el control de procesos	Aprobar Manual Contabilidad Ter T	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero / Contador
5	2	Generar información oportuna para cumplimiento con entidades de control y toma de decisiones	Asegurar la información CGE IT	31/3/2016	3	100%				Director Financiero / Contador
			Mantener actualizado el Cuadre de Módulos Operativos	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero / Contador
			Mantener actualizadas cuentas de orden (inventarios)	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero / Contador

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
			PyG por Unidades de Negocio 1T	30/6/2016	6	50%	50%			Director Financiero / Contador
BIENES										
6	2	Mejorar la eficiencia en el control de bienes	Inventario Físico General- TTMP	30/6/2016	6	50%	50%			Director Financiero
			Inventario Físico General- TTMG	30/9/2016	3			100%		
			Baja Formal de Bienes en desuso	31/12/2016	3				100%	
PRESUPUESTO										
7	2	Generar reportes de presupuestos, para mediciones de cumplimiento.	Reporte Compromiso Presupuestario Trimestral	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero / Analista de Presupuestos
			Reporte Compromiso Contractual Trimestral	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Reporte Ejecución Trimestral	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
ERP										
8	2	Implementación y seguimiento de sistema contable ERP	Arranque y Estabilización	29/2/2016	2	100%				Director Financiero/ Contador/ Analista de Presupuesto /Supervisora Financiera
			Asegurar la post producción 1T	31/3/2016	2	100%				
			Documentar procesos x usuario 1T	31/3/2016	2	100%				
			Depuración de Perfiles 2T	30/6/2016	3		100%			
			Integrar Nuevos Proyectos 1T	31/3/2016	3	100%				
		Capacitación Continua	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%		
GENERAL										
10	2	Estructurar financiamiento para nueva Terminal Terrestre Municipal vía a la Costa	Estructurar Financiamiento TTMC 2T	30/6/2016	6	50%	50%			Director Financiero
11	2	Seguimiento para habilitación de agencia bancaria en Terminal Terrestre Municipal Pascales	Agencia Bancaria TTMP	29/2/2016	3	100%				Director Financiero

[Handwritten signature]

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objeto Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Predicho para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
12	2	Análisis información información de seguros	Análisis Trimestral de Cías de Seguros	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Financiero
13	2	Mejora de procesos internos	Mejora de Procesos Internos 3T	30/9/2016	12	33%	33%	34%		Director Financiero
ELABORADO		 Ing. Alfredo Pera DIRECTOR FINANCIERO	REVISADO	 Ing. Héctor Nebra Rivera Ms.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO		 MBA Edoardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL			

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

UNIDAD/DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: Apoyar la implementación de los procedimientos y evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores contenidos en los mismos, determinando el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, en base a las normas vigentes.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Realizar al menos 5 evaluaciones	1. Contratos de servicios complementarios: Limpieza y Mantenimiento	3/3/2016	2	100%				Directora DCG
			2. Revisión de contratos de mantenimientos	30/7/2016	2		100%			Directora DCG
			Contratos de servicios del área de Sistemas	30/6/2016	2			100%		Directora DCG
			3. Comercial: Gestión de cobro de garantía, Espacios publicitarios	30/9/2016	2			100%		Directora DCG
2	2	Cumplir con el 100% del seguimiento a las recomendaciones emitidas por: CGE, MIMG, CGE FTIG.	Revisión de infima cuantía periodo 2015	15/2/2016	2	100%				Directora DCG
			Informe de seguimiento de recomendaciones 1er. Semestre 2015	15/7/2016	6	50%	50%			Directora DCG
3	2	Cumplir con el 100% de los monitoreos al portal de compras públicas	Informe de seguimiento de recomendaciones 2do. Semestre 2015	15/1/2017	6			50%	50%	Directora DCG
			Informe de monitoreo del 1er. Semestre	15/7/2016	6	50%	50%			Directora DCG
4	2	Control de Pagos realizados por la FTIG	Informe de monitoreo del 2do. Semestre	15/1/2016	6			50%	50%	Directora DCG
			Realizar informes trimestrales respecto a pagos efectuados por el área financiera.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora DCG

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
5	2	Revisar aplicación y cumplimiento de al menos el 70% de los Manuales de la FTIG.	Realizar seguimiento sobre la aplicación y cumplimiento de los Manuales en la FTIG.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora DCG
6	2	Seguimiento en la renovación de Contratos de Servicios.	Coordinar con las principales áreas la renovación de Contratos de Servicios con mínimo 90 días antes de su finalización.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora DCG
7	2	Cumplir el 100% de las inspecciones de Seguridad planificadas en el año 2015	Inspección cámara de seguridad	1/5/2016	2	60%	40%			Directora DCG
			Inspección seguridad física	1/9/2016	2			100%		Directora DCG
			Inspección del sistema contra incendio	1/11/2016	2				100%	Directora DCG
			Evaluación del 1er. Trimestre	30/4/2016	4	75%	25%			Directora DCG
8	2	Efectuar el 100% de las evaluaciones indicadores de gestión.	Evaluación del 2do. Trimestre	30/7/2016	4		75%	25%		Directora DCG
			Evaluación del 3er. Trimestre	30/10/2016	4			75%	25%	Directora DCG
			Evaluación del 4to. Trimestre	30/1/2016	4				75%	Directora DCG
			1. Manual de procedimiento de Gastos de viaje	28/2/2015	2	100%				Directora DCG
9	2	Revisar evaluación y cumplimiento de al menos 2 procedimientos de la FTIG asignado por el Gerente General.	2. Manual de procedimiento de Operaciones	30/5/2016	2		100%			Directora DCG
			3. Manual de procedimiento de Sistemas	30/9/2016	2			100%		Directora DCG
			Informes breve sobre documentos de contratos revisados	31/12/2016	3	25%	25%	25%	25%	Directora DCG
10	2	Efectuar inspecciones semestrales en las bodegas de la FTIG	Informes breve sobre documentos de contratos revisados	30/6/2016	12	50%	50%			Directora DCG
11	2	Revisar al menos el 70% de los expedientes de contratos del periodo 2012 al 2015								
ELABORADO				REVISADO		APROBADO		MBA. Eduardo Salgado Mantano GERENTE GENERAL		
Ing. Diana Aguas DIRECTORA DE CONTROL DE GESTIÓN				Ing. Héctor Neira Rivera Msc. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL						

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: DIRECCIÓN COMERCIAL

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: Planificar, organizar, dirigir y controlar los programas estratégicos comerciales del Centro Comercial Terminal

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Estrategia Comercial 2016	Implementar actividades promocionales en beneficio de nuestros concesionarios, en coordinación con la Dirección de Comunicación Social durante feriados y épocas claves tales como Black Friday.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
			Implementar en coordinación con Sistemas tarjeta de usuario frecuente.	30/12/2016	6			50%	50%	
			Adquisición, fabricación y montaje de islas metálicas PB y nivel 1.	30/06/2016	6	50%	50%			
			Incrementar en un 10% los ingresos por espacios Publicitarios	30/06/2016	6	50%	50%			
			Regularización de abastecimiento en islas interiores.	30/06/2016	6	50%	50%			
2	2	Gestionar la concesión de todos los locales comerciales en nivel 1 y nivel 2	Coordinar con seguridad, limpieza y mantenimiento para lograr la optimización de los servicios.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
			Realizar encuestas de satisfacción.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
			Seguimiento a concesionarios para el pago de valores pendientes e iniciar gestiones de recuperación al día 15 en coordinación con la dirección financiera	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	
3	2	Mejorar gestión de cartera vencida en coordinación con la Dirección financiera.		31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
4	2	Concesión de islas del Terminal Terrestre Municipal Pascuales	Subasta de locales disponibles	31/2/2016	2	100%				Director Comercial/ Coordinadora Comercial
5	2	Obtener información de ventas de locales comerciales e islas	Gestionar la realización de encuestas para la obtención de información de las ventas generadas por los locales comerciales e islas en el Centro Comercial Terminal.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
6	2	Análisis de Uso de Bandejas	Generar informe con periodicidad mensual sobre el uso de bandejas del patio de comidas, detallando el uso, disponibilidad y realizando un comparativo con meses y años anteriores.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
7	2	Capacitación de Concesionarios	Desarrollo empresarial para mejorar servicio al cliente	30/6/2016	6		100%			Director Comercial/ Coordinadora Comercial
8	2	Cajas de luz	Cambio de cuadros publicitarios tradicionales por cajas de luz.	25/12/2016	6			50%	50%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
9	2	Mejora de imagen de locales e islas	Mejorar la imagen de los locales es uno de los factores fundamentales que influirá en la decisión de compra de clientes.	31/12/2016	6	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
10	2	Canje Publicitario	Mantener el porcentaje de canje publicitario logrado en el 2015	11/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
11	2	Renovación de concesiones	Para los locales con vencimiento en el 2016-2017, se procederá a realizar la respectiva subasta como exige la ley.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Director Comercial/ Coordinadora Comercial
ELABORADO		 Ing. Jaime Fajaroni DIRECTOR COMERCIAL	REVISADO	 Ing. Héctor Nelra Rivera M.S.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO	 MBA Edilardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL				

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad: Desarrollar el potencial de los trabajadores de la Fundación Terminal Terrestre.

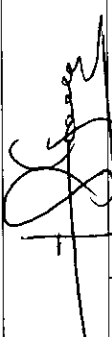
OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Estrategia para el desarrollo de competencias de atención al cliente para el personal interno y externo a la fundación terminal terrestre de guayaquil	Capacitar y sensibilizar al 70% del personal de la Fundación Terminal Terrestre respecto a la importancia del Buen Servicio que se debe entregar al usuario. Realizar alianzas con los concesionarios, autorizados y cooperativas, para capacitar a todo el personal que atiende a usuarios y clientes que vienen al Terminal Terrestre y poder obtener mas certificaciones de calidad.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Desarrollo Organizacional y Asistente de Desarrollo Institucional
			Automatización de cabinas de cobro	4/4/2016	4	80%	20%			Directora de Desarrollo Organizacional y Trabajadora Social
			Revisar los horarios a 4 o 6 horas de trabajo	19/4/2016	4	80%	20%			Directora de Desarrollo Organizacional y Jefe de Seguridad y Salud
			Disminuir alrededor de \$17,000.00 anuales en puestos de trabajo reinviertiendo estos valores en la implementación	25/9/2016	9	33%	33%	34%		Directora de Desarrollo Organizacional y Jefe de Seguridad y Salud
			Disminuir los mantenimientos de equipos	14/8/2016	8	33%	33%	34%		Directora de Desarrollo Organizacional y Jefe de Seguridad y Salud
2	2	Minimizar los riesgos de seguridad y salud ocupacional	Presentar demandas por parte de los usuarios que no sean atendidos emergentemente en las instalaciones de la terminal terrestre en los diferentes turnos de trabajo. Implementación de un punto de primeros auxilios en los diferentes turnos de trabajo Contar con personal capacitado, así como los implementos médicos y medicamentos para la atención de emergencias a usuarios del terminal terrestre.	30/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Desarrollo Organizacional y Jefe de Seguridad y Salud
				5/3/2016	3	100%				Directora de Desarrollo Organizacional y Jefe de Seguridad y Salud
				5/3/2016	3	100%				Directora de Desarrollo Organizacional y Médico Ocupacional

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la				Responsables
						1	2	3	4	
3	2	Prácticas de los valores	Destacar las prácticas de los valores institucionales mediante el reconocimiento público:	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Desarrollo Organizacional y Asistente de Desarrollo Institucional
4	2	Capacitación a familiares de trabajadores	Se realizará la evaluación y planificación de los temas a abordar en bene	30/7/2016	7	45%	45%	10%		Directora de Desarrollo Organizacional
ELABORADO		 Patricia Albaín Sánchez DIRECTORA DE TALENTO HUMANO	 Ing. Héctor Neira Rivera Msc. C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL	APROBADO		 MBEA Edmundo Salgado Manzano GERENTE GENERAL				

Terminal Terrestre Guayaquil

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: Comunicación Social

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

Objetivo de la Unidad:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

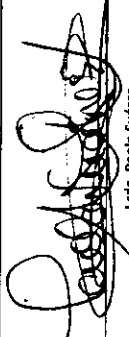
- 1.- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- 2.- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Publicar y difundir la revista BOLETO	Revista informativa y entretenimiento, autofinanciada con venta de espacios publicitarios y de circulación gratuita.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
2	2	Implementar la campaña "TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL TU PUNTO DE PARTIDA"	Comunicar de manera formal a la ciudadanía con campañas animadas con contenido educativo.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
3	2	Coordinar el evento de inauguración de la Terminal Terrestre Municipal Pascuales	Plan de comunicación para sectores aledaños a la TTMP, prensa, sectores de interés y comunicación interna. Coordinar logística del evento.	31/3/2015	3	100%				Directora de Com. Social
4	2	Implementación de estrategia para redes sociales	Información al día de eventos, tiendas y sus promociones. Respuesta inmediata a los usuarios que siguen a las redes sociales. Generar mayor contenido audiovisual. Actualizar página web, Facebook y Twitter.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
5	2	Foro Internacional de Terminales Terrestres	Coordinar la realización de la Foro para Terminales Terrestres que permita conocer mejores prácticas del sector a nivel nacional e internacional.	30/10/2016	10			100%		Directora de Com. Social
6	2	Desarrollo de Campaña de cultura organizacional	Campaña de cultura organizacional "PONTE EN SUS ZAPATOS"	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividades	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
12	2	Cumplir con una óptima comunicación e imagen Institucional.	Realizar publicaciones en prensa escrita y televisión a fin de dar a conocer a los usuarios en general todas las actividades que realiza la FTG.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Sistematizar la realización de las publicaciones a través de radios con alto rating a nivel nacional, con menciones y jingles novedosos.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Transmisión en general de los proyectos, obras y planes de la FTG.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Interacción y cooperación con otras Instituciones Públicas y Privadas para el desarrollo de los proyectos.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Culminar junto con los Dptos. de Construcciones y Sistemas el proyecto de los 2 puntos de información.	31/12/2016	12					Directora de Com. Social/ Director Sistemas / Director Construcciones
			Realización de 1 campaña publicitaria: "CCT con uno de los mejores servicios de atención al cliente y buen uso de las instalaciones de la FTG."	31/12/2016	12	50%				Directora de Com. Social
			Coordinar junto con el Departamento de Operaciones y Comercial la distribución de instructivos de atención al cliente a Boleterías y concesionarios.	31/12/2016	12					Directora de Com. Social
			Gestionar la suscripción a medios impresos.	28/2/2016	1	100%				Directora de Com. Social
			Coordinación en la participación de Eventos con la MIMG.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Coordinar la realización de la decoración del CCT por los diferentes eventos del CCT							
			*Día de la madre							
			*Día del niño							
13	2	Motivar a los usuarios en general que visiten y consuman en nuestro CC. A través de eventos atractivos y novedosos en fechas temáticas, culturales, onomásticos, y chivos de Guayaquil e incentivar a los concesionarios trabajar en conjunto para activar sus marcas e incrementar sus ventas.	*Día del padre	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			*Fiestas de Julio							
			*Fiestas de Octubre							
			*Aniversario							
			*Fiesta de Navidad							
			*Campaña "Cuida la Terminal Terrestre de Guayaquil"							
			Establecer la realización de los eventos: San Valentín, Mundial, Día de la Madre, Día del Niño, Día del Padre, Fiestas Jullanas, Aniversario, Navidad.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Coordinar la publicación de eventos, promociones y campañas del CCT en las pantallas ubicadas en el CCT	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Volanteo, difusión en radio, de las principales actividades y promociones del CCT	30/9/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Recordar la marca del CCT a través de la elaboración de souvenirs para usuarios, clientes y medios.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Coordinar la realización de los diseños e impresión de todas las campañas publicitarias.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Directora de Com. Social
			Coordinar la movilización y refrigerios de las activaciones navideñas del municipio.	31/12/2016	1				100%	Directora de Com. Social

ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
	Lcda. Paola Suárez DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL				
			Ing. Héctor Neira Rivera Ms.C. COORDINADOR DE GERENCIA GENERAL		Mgr. Eduardo Salgado Manzano GERENTE GENERAL

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Unidad: PROYECTOS ESPECIALES/PROCESOS

Misión: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidad, y economía.

Visión: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

Objetivo General: Fomentar el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida de la población mediante la dotación de infraestructura adecuada y óptimas condiciones, a través de la autogestión, con el fin de brindar un eficiente servicio de estación multimodal para el transporte terrestre intraprovincial, interprovincial e internacional.

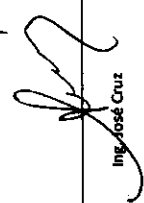
Objetivo de la Unidad: Asesorar a la Gerencia General y sus delegados, respecto a la implementación y ejecución de procesos y mejoramiento continuo, alineado a los objetivos institucionales de la Fundación Terminal Terrestre Guayaquil para un mejor servicio a sus usuarios, clientes y proveedores.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

- Mantener la infraestructura del Terminal Terrestre de Guayaquil y construir nuevas Terminales Satélites para satisfacer la creciente demanda de servicio de transporte de la población.
- Administrar la Operación del Terminal Terrestre, del Terminal de Cargas y Encomiendas y del Centro Comercial, brindando la mayor calidad de servicio a usuarios, visitantes y operadores de transporte.

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fecha Máxima de cumplimiento	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Trimestral en % de la meta				Responsables
						1	2	3	4	
1	2	Cumplimiento y ejecución en la terminal terrestre de Guayaquil del Plan de Manejo Ambiental	1.- Programación para ejecución del Plan de Manejo Ambiental 2.- Gestionar reuniones con asesores externos para ejecución del PMA. 3.- Almacenamiento 4.- Señalética y Seguridad Ocupacional 5.- Monitoreo (Presión sonora, material particulado y gases de combustión) 6.- Manejo de Lodos 7.- Mejora al sistema de tratamiento de aguas residuales (Ampliación PTAR) 8.- Plan de Contingencias (simulacros frente a desastres) 9.- Capacitación en Gestión Ambiental y Seguridad Personal a la FTG; Concesionarios y Operadores de Transporte	30/09/2016	6	33%	33%	34%		Asesor de Procesos y Proyectos
2	2	ATENDER EN UN 90% LOS REQUERIMIENTOS DE ASESORIAS SOLICITADAS POR LA GERENCIA GENERAL	Apoyo Especializado en Proyectos de la FTG, relacionados con aplicaciones de Contables, Tributarias, Administrativas, de Control y Gestión de Calidad y Ambientales.	31/12/2016	12	25%	25%	25%	25%	Asesor de Procesos y Proyectos
3	2	MANUAL DE RECAUDACIONES TTMP	Elaborar el manual de recaudaciones para el sistema de boletería única en la Terminal Terrestre Municipal Pascuales	15/05/2016	5	70%	30%			Asesor de Procesos y Proyectos
4	2	MANUAL DE OPERACIONES TTMP	Elaborar el manual de operaciones para la boletería única en la Terminal Terrestre Municipal Pascuales	31/05/2016	5	70%	30%			Asesor de Procesos y Proyectos
5	2	PROYECTO DE RECICLAJE	Presentar propuesta en conjunto con compañías calificadas de Gestión de Desechos.	30/06/2016	6	50%	50%			Asesor de Procesos y Proyectos

ELABORADO		Ing. José Cruz	REVISADO		Ing. Héctor Neira Rivera Ms.C.	APROBADO		MBA Eduardo Salgado Manzano

3. Matriz de Indicadores.

Terminal Terrestre Guayaquil

FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

MATRIZ DE INDICADORES - 2016

MISSION: Facilitamos una experiencia integral de viajes y compras con calidad, calidez y economía.

VISIÓN: Ser la mejor terminal terrestre del país y una de las mejores de América bajo un modelo de autogestión.

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR							
ÁREA	RESPONSABLE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR	SEGURIDAD	Jefe de Seguridad	Mejorar la seguridad integral del Terminal Terrestre de Guayaquil (TTG) y la Terminal Terrestre Municipal Pascuales (TTMP).	Atender con efectividad los incidentes y eventos no deseados.	Lograr la reducción del 15% de los incidentes y eventos negativos de seguridad	(# de Eventos negativos de seguridad presentados en el 2016 - # de eventos negativos presentados en el 2015 / Total de eventos negativos de seguridad presentados en el 2015) x 100	Trimestral
				Realizar al menos 2 inspecciones semestrales al 100% de locales comerciales e islas, para determinar el cumplimiento de las disposiciones de seguridad física e industrial.	Lograr el cumplimiento del 90% del cronograma de inspecciones de seguridad física en locales e islas de la FTG.	# de inspecciones de seguridad física realizadas a islas y locales comerciales / Total de inspecciones programadas	Semestral
	OPERACIONES	Director de Operaciones	Controlar los procesos operativos de la Terminal Terrestre de Guayaquil y la Terminal Terrestre Municipal Pascuales	Colaborar con el correcto funcionamiento de los sistemas de control de andenes, de frecuencias, meypar y alcoholímetros.	Lograr que el 90% de las frecuencias utilizadas correspondan a frecuencias normales.	# de frecuencias extras usadas / Total de frecuencias utilizadas por las cooperativas (N y E)	Trimestral
					Lograr que el 90% de las frecuencias asignadas por la FTG coincidan con el número de viajes creados por las cooperativas.	# de frecuencias normales usadas / Total de frecuencias utilizadas por las cooperativas (N y E)	Trimestral
					Total de viajes utilizados (Traffic Control) / Total de viajes creados (Sietab)	Trimestral	
	RECAUDACIONES	Jefe de Recaudaciones	Controlar y custodiar los valores cobrados en los diferentes puntos de recaudaciones de FTG y TTMP	Gestionar la correcta operación del proceso de recaudaciones de la TTG y TTMP	Lograr el procesamiento del 95% de los tickets emitidos por el sistema.	# de transacciones de cobros por parqueos / # de tickets de parqueos emitidos por el sistema.	Trimestral
					Lograr que los faltantes no sean mayores al 0,05% del monto de ingresos recaudados.	(Faltante mensual/Total ingreso mensual)* 100	Trimestral
	DIRECCIÓN COMERCIAL	Director de Comercial / Coordinadora Comercial	Fortalecer las estrategias comerciales a fin de garantizar un servicio eficiente y eficaz a los clientes y autoridades del Centro Comercial y negocios comerciales en la TTMP	Incrementar la asignación de espacios disponibles.	Asignar los dos locales disponibles en el Centro Comercial.	Local concesionado / local disponible	Semestral
				Incrementar los ingresos por espacios publicitarios.	Incrementar en un 5% los ingresos de espacios publicitarios	(Total Ingresos Espacios publicitarios del periodo de revisión 2016 - Total Ingresos Espacios publicitarios del periodo de revisión 2015) / Total Ingresos Espacios publicitarios del periodo de revision 2015 (*)	Trimestral
				Velar por la gestión de cobranza de los ingresos fijos generados por alicutas, VIC y VMC.	Cumplir con el 100% de los ingresos fijos generados por alicutas, VIC y VMC	Total ingresos fijos recuperados mensual / Total ingresos fijos mensuales	Trimestral
PROCESOS HABITANTES DE APOYO							
PROCESOS HABITANTES DE APOYO	DIRECCIÓN FINANCIERA	Director Financiero / Analista de Presupuesto	Lograr una eficiente ejecución presupuestaria	Cumplir con el presupuesto establecido	Alcanzar al menos el 95% de los ingresos proyectados.	(Monto ejecutado de ingresos acumulado mensual / Monto presupuestado de ingresos acumulado mensual) x100	Trimestral
					Lograr el 100% de la ejecución de los gastos proyectados.	(Monto ejecutado de gastos acumulado mensual / Monto presupuestado de gastos acumulado mensual) x100	Trimestral
		Director Financiero / Contador General	Manejar los gastos con un criterio de eficiencia y austeridad.	Mantener los gastos administrativos (Sueldos y beneficios sociales) en un 29% con respecto a los gastos operativos.	Mantener los gastos administrativos en un 29%.	(Gastos administrativos acumulado mensual / Total de Gastos Operativos acumulado mensual) x100	Trimestral
				Mantener los gastos de servicios básicos en un 14,60% (agua, luz, teléfono, energía) con respecto a los gastos operativos.	Mantener los gastos de servicios básicos en un 14,60%.	(Gastos servicios básicos acumulado mensual / Total de Gastos Operativos acumulado mensual) x100	Trimestral
				Mantener los gastos de seguridad en un 18% con respecto a los gastos operativos.	Mantener los gastos de seguridad en un 18%.	(Gastos de seguridad acumulado mensual / Total de Gastos Operativos acumulado mensual) x100	Trimestral
				Mantener los gastos de limpieza en un 16,14% con respecto a los gastos operativos.	Mantener los gastos de limpieza en un 16,14%	(Gastos de limpieza acumulado mensual / Total de Gastos Operativos acumulado mensual) x100	Trimestral
				Mantener los gastos de mantenimiento en un 11% con respecto a los gastos operativos.	Mantener los gastos de mantenimiento en un 11%.	(Gastos de mantenimiento acumulado mensual / Total de Gastos Operativos acumulado mensual) x100	Trimestral
		Director financiero / Analista de Cobranzas / Asistente de Facturación	Cobrar oportunamente los valores generados por las ventas de servicios de la FTG	Recaudar al menos el 90% de los valores facturados por locales e islas de la TTG y TTMP	Lograr la recaudación del 90% de los valores facturados en el mes.	(Valor recaudado en el mes / Total Facturado en el mes) x100	Trimestral
		DIRECCIÓN DE SISTEMAS	Director de Sistemas / Analista de Tecnologías de la Información 3	Velar por el cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Dirección de Sistemas.	Implementar nuevos sistemas que permitan brindar servicios de calidad a los clientes internos y externos.	Lograr al menos el 90% de la ejecución del Plan Operativo Anual.	(# de sistemas adquiridos / total de procesos de compras programadas) x100
Velar por el cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Equipos.	Eficiencia en la ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos.			Lograr el 100% de la ejecución del Plan de Mantenimiento.	(# de mantenimientos realizados / Total de mantenimientos planificados) x100	Trimestral	

PROCESOS HABILITANTES DE APOYO							
ÁREA	RESPONSABLE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Director de Servicios Institucionales / Coordinador de Servicios Institucionales	Fortalecer la gestión de los servicios de limpieza y mantenimientos civiles y técnicos para garantizar la correcta operatividad de las instalaciones y sus alrededores.	Lograr que el promedio de cumplimiento de las actividades de mantenimientos civiles y técnicos planificados sea del 95%.	Lograr el 95% de cumplimiento de las actividades de mantenimiento de la TTG y TTMP	(# de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) x100	Trimestral	
				Lograr el 95% de cumplimiento de las actividades de mantenimientos técnicos eléctricos de las instalaciones eléctricas, electromecánicas y de puertas eléctricas de la TTG y TTMP y sus áreas o edificaciones complementarias.	(# de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) x100	Trimestral	
				Lograr el 95% de cumplimiento de las actividades de mantenimientos técnicos de las instalaciones sanitarias, hidroneumático, de riesgo de áreas verdes y de paleta de plaza paisajística del TTG y TTMP y sus áreas o edificaciones complementarias.	(# de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) x100	Trimestral	
			Lograr que el promedio de cumplimiento de las actividades planificadas de limpieza en interiores y exteriores de las instalaciones de la TTG y TTMP sea del 95%	Lograr el 90% de cumplimiento en las actividades de limpieza.	Suma de porcentajes de cumplimiento de limpieza en el periodo de revisión / Número de meses del periodo de revisión	Trimestral	
			Lograr que el promedio de cumplimiento de las actividades de mantenimientos menores sea del 80%.	Lograr el 80% de cumplimiento de las actividades de mantenimientos menores detectadas.	(# de mantenimientos menores realizados en el periodo de revisión / # total de reparaciones menores detectadas en el periodo de revisión)	Trimestral	
	Director de Servicios Institucionales / Jefe de Adquisiciones	Optimizar la gestión de adquisiciones a fin de garantizar una eficiente y transparente administración.	Ejecutar en un 95% los procesos de compras que requiere la institución, conforme al Plan Anual de Contrataciones.	Lograr el 95% de la ejecución de los procesos de compras.	(# de procesos de compras ejecutadas en el periodo de revisión / Total de procesos de compras programadas en el periodo de revisión) x100	Trimestral	
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Directora de Desarrollo Organizacional	Lograr un agradable ambiente organizacional	Lograr que todos los 9 parámetros medidos en la encuesta de clima laboral se mantenga en una situación adecuada.	Lograr que menos de 3 parámetros estén dentro del rango de riesgo elevado.	Promedio de Factores de clima laboral	Anual
		Directora de Desarrollo Organizacional / Asistente de Desarrollo Institucional	Velar por el cumplimiento del Plan de Capacitación	Capacitar al personal Operativo y Administrativo de la Fundación.	Ejecutar al menos el 80% de los cursos planificados.	(Número de cursos ejecutados / Total de cursos planificados) x100	Semestral
					Brindar capacitación al menos al 70% de empleados.	(Número de empleados capacitados / Total de empleados de la FTG) x100	Semestral
					Lograr que el 100% del personal por medio del liderazgo de los directores asistan a las capacitaciones de Seguridad & Salud Ocupacional	(Número de empleados que asistieron / Total de empleados convocados)*100	Trimestral
					Lograr que el 100% del personal administrativo que recibió capacitación en el año, realice retroalimentación al personal del área o interesados	(Número de capacitación por temas / Número total de capacitaciones impartidas por el personal)*100	Semestral
		Directora de Desarrollo Organizacional / Asistente de Desarrollo Institucional	Administrar el proceso de contratación de personal.	Monitorear la contratación oportuna de personal.	Que el tiempo promedio de selección del personal operativo sea <= 15 días	Sumatoria de (fecha de contratación del personal calificado - fecha de requisición de personal) / Total de trámites de selección y contratación.	Trimestral
					Que el tiempo promedio de selección del personal administrativo sea <= 20 días	Sumatoria de (fecha de contratación del personal calificado - fecha de requisición de personal) / Total de trámites de selección y contratación.	Trimestral
				El personal administrativo con contrato ocasional no supere al 20% sobre la nómina	Lograr que el personal administrativo con contrato ocasional sea el 10% de la nómina.	(Número de empleados con contrato ocasional mayor o igual a 1 año / Total de empleados con nombramiento)*100	Anual
		Directora de Desarrollo Organizacional / Trabajadora Social	Medir la eficiencia de las visitas realizadas al personal.	Actualizar las fichas socioeconómicas del personal de la FTG.	Realizar 45 fichas socioeconómicas al año.	Sumatoria de las fichas socioeconómicas realizadas mensualmente.	Trimestral
		Directora de Desarrollo Organizacional / Analista de Seguridad Industrial	Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Cumplir con los requerimientos legales del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Lograr al menos el 65% de los requisitos técnicos legales implantados.	(# de requisitos técnico - legales implantados / Total de requisitos técnico - legales aplicables) x100	Trimestral
	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Directora de Comunicación Social	Incrementar el posicionamiento de la imagen institucional mediante la aplicación de mecanismos de comunicación.	Incrementar en un 80% el posicionamiento de la imagen Centro Comercial en los clientes y usuarios de la TTG y TTMP	Lograr un nivel de satisfacción de nuestros clientes de al menos un 75%.	Promedio de la sumatoria de % de clientes satisfechos del periodo revisado.	Trimestral
					Lograr la ejecución del 80% de las actividades programadas.	% de avance en la ejecución de las actividades.	Trimestral
				Eficiencia en la ejecución de los eventos y programas planificados.	Lograr que el 80% de los eventos planificados se realicen.	(# de eventos realizados / Total de eventos planificados) x100	Trimestral

PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA							
ÁREA	RESPONSABLE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	
DIRECCIÓN JURÍDICA	Director Jurídico	Asesorar de manera eficaz, eficiente y oportuna dando seguridad jurídica en los actos administrativos internos y externos.	Identificar actividades para la mejora continua conociendo las opiniones de los usuarios de la TTG y TTMF.	Lograr la ejecución del 100% de las evaluaciones planificadas (al menos 2)	# de Evaluaciones de Opinión realizadas durante el periodo de revisión / Total de Evaluaciones de Opinión planificadas durante el periodo de revisión	Trimestral	
			Atender oportunamente al menos el 90% de los tramites requeridos.	Lograr el cumplimiento del 90% de los trámites atendidos.	(# de Trámites atendidos oportunamente / Total de trámites solicitados) x100	Trimestral	
	Atender oportunamente al menos el 90% de las autorizaciones recibidas.	Lograr el cumplimiento del 90% de las autorizaciones sean atendidas.	(# de Autorizaciones atendidas / Total de autorizaciones recibidas) x100	Trimestral			
	Director de Proyectos Especiales y Construcciones	Velar por el eficiente desarrollo de los nuevos proyectos y / o estudios que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.	Atender los requerimientos de asesorías solicitados por la Gerencia General.	Atender en un 90% los requerimientos de asesorías solicitadas.	(# informes emitidos / total informes solicitados) x100	Trimestral	
			Garantizar la ejecución de los proyectos planificados, conforme a lo establecido en el POA y PAC.	Ejecutar al menos el 80% de los proyectos planificados.	Promedio de cumplimiento de avance programado en el periodo de evaluación.	Semestral	
	Asesor de Proyectos y Procesos	Velar por la eficiente implementación del Sistema de Gestión por Procesos en la Institución.	Atender los requerimientos de asesorías solicitados por la Gerencia General.	Atender en un 90% os requerimientos de asesorías solicitadas por la Gerencia General.	% de avance de informes solicitados	Trimestral	
			Efectuar la elaboración y actualización de los procedimientos identificados en la institución.	Ejecutar el 90% de los manuales programados.	# de manuales emitidos / total de manuales programados	Trimestral	
		Velar por la eficiente implementación del Plan de Manejo Ambiental de la FTTG (TTG y TTMF)	Atender los requerimientos del Programa del Plan Ambiental	Atender en un 80% los requerimientos del Programa del Plan Ambiental.	% de avance del Programa del Plan de manejo ambiental	Trimestral	
			Cumplir con el 60% de los trabajos de obra civil y la adquisición de bienes para el cumplimiento del Programa del Plan Ambiental.	% de avance del Programa del Plan de manejo ambiental	Trimestral		
	Directora de Control de Gestión	Medir la eficiencia del cumplimiento a recomendaciones.	Realizar evaluaciones sobre el cumplimiento de las recomendaciones.	Lograr que al menos el 70% de las recomendaciones se cumplan.	(# Recomendaciones ejecutadas / # Recomendaciones emitidas) x100	Semestral	
			Medir la eficiencia de evaluaciones realizadas.	Realizar evaluaciones periódicas de control de gestión.	Realizar mínimo 8 evaluaciones de control de gestión.	(# de informes emitidos / Meta en informes) x100	Trimestral
			Monitorear el portal de compras públicas.	Realizar revisiones al portal de compras públicas.	Realizar 4 revisiones por monitoreo.	# de monitoreos realizados al portal de compras públicas / Total de Monitoreos planificados en el periodo.	Trimestral

DISPOSICIONES GENERALES

Documentos Oficiales:

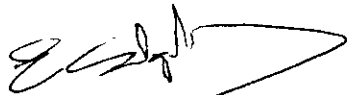
La FUNDACIÓN y los empleados reconocerán como Oficiales toda comunicación que lleve la firma del Gerente General, o sus delegados.

Difusión del Manual:

La FUNDACIÓN entregará a sus diferentes Direcciones un ejemplar Impreso de este Manual de Planificación Institucional, una vez que fuere aprobado por la Gerencia General.

Vigencia:

El presente Manual de Planificación Institucional entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación por el Gerente General, y será de cumplimiento obligatorio de la FUNDACIÓN y de los empleados.



MBA. Eduardo Salgado Manzano

Gerente General

Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil


EAS/HNR