1. Contenido

1. Presentación 4
1.1. Antecedentes 4
1.2. Objeto y campo de aplicación 4
1.3. Misión 4
1.4. Visión 5
1.5. Valores corporativos 5
2. Procesos de la organización 5
2.1. Descripción de los procesos de la organización 5
2.1.1. Procesos de dirección 5
2.1.2. Procesos agregadores de valor 5
2.1.3. Procesos de apoyo 6
2.1.4. Procesos de asesoría 6
2.1.5. Mapa de procesos 6
3. Términos y definiciones 6
4. Contexto de la organización 9
4.1. Compresión de la organización y su contexto 9
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 9
Partes interesadas y sus requisitos 9
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad 10
Alcance técnico del Sistema de Gestión 10
Requisitos no aplicables 10
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 10
5. Liderazgo 12
5.1. Liderazgo y compromiso 12
5.1.1. Generalidades 12
5.1.2. Enfoque al cliente 12
5.2. Política 13
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad. 13
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad 13

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 14
6. Planificación 14
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 14
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 14
6.3. Planificación de los cambios 15
7. Apoyo 16
7.1 Recursos 16
7.1.1. Generalidades 16
7.1.2. Personas 16
7.1.3. Infraestructura 16
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 17
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 17
7.1.5.1 Generalidades 17
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 17
7.1.6. Conocimientos de la organización 17
7.2. Competencia 18
7.3. Toma de Conciencia 18
7.4. Comunicación 18
7.5. Información documentada 19
8. Operación 20
8.1. Planificación y control de la operación 20
8.2. Requisitos para los productos y servicios 20
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 21
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 21
8.4.1. Generalidades 21
8.5. Producción y provisión del servicio 21
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 21
8.5.2. Identificación y trazabilidad 22
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 22
8.5.4. Preservación 23
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 23

8.5.6. Control de los cambios 23
8.6. Liberación de los productos y servicios 23
8.7. Control de las salidas no conformes de procesos, productos y servicios 24
9. Evaluación del Desempeño 24
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 24
9.1.1. Generalidades 24
9.1.2. Satisfacción del cliente 25
9.1.3. Análisis y evaluación 25
9.2. Auditoría interna 26
9.3. Revisión por la dirección 26
9.3.1. Generalidades 26
10. Mejora 27
10.1. Generalidades 27
10.2. No conformidad y acción correctiva 27
10.3. Mejora continua 27

REGISTRO DE FIRMAS			
Elaborado	:	Srta. Doménica González Rojas **Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente**	Firmado digitalmente por DOMENICA PATRICIA GONZALEZ ROJAS - 0923861801
Revisado	:	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	Firmado electrónicamente por: **FEDERICO GUSTAVO AVILES MUÑOZ**
Aprobado	:	Abg. Jorge Pinto Aveiga **Sub-Gerente General** **(Delegado del Gerente General)**	Firmado electrónicamente por: **JORGE ANDRES PINTO AVEIGA**

1. Presentación

1.1. Antecedentes

FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL, es una persona jurídica, sin fines de lucro, de acción social y cívica, cuyo objeto consiste, principalmente, en la administración, transformación y mejoramiento de la Terminal Terrestre de esta ciudad, sus socios fundadores son: Municipio de Guayaquil y La Junta Cívica.

La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil es una persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 5519 del 1 de febrero de 2002; cuyo objeto consiste, principalmente en la administración, transformación y mejoramiento de la Terminal Terrestre de Guayaquil, o nuevas terminales, de considerarlo 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.

1.2. Objeto y campo de aplicación

1.2.1. El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) descrito en el presente manual tiene como alcance todos los procesos realizados por la FTTG para “La administración del servicio de traslado de pasajeros, de cargas y encomiendas, y la comercialización de locales e islas del Centro Comercial”

1.2.2. Establecer las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG), describir cómo está estructurado y facilitar una guía para la operación y mejoramiento continuo del mismo.

1.2.3. Apoyar, direccionar y supervisar a todos los colaboradores de la FTTG en la ejecución correcta de sus actividades y propiciar la estandarización de los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política y el logro de los objetivos de la calidad.

1.3. Misión

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

1.4. Visión

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

1.5. Valores corporativos

- Somos respetuosos: Saludamos, somos amables, puntuales, escuchamos a los demás y valoramos sus criterios.
- Somos íntegros: Nuestras decisiones y actuaciones están alineadas con el propósito, la misión, visión y valores de la FTTG.
- Trabajamos en equipo: Coordinamos, colaboramos y nos comprometemos a cumplir los objetivos comunes.
- Nos superamos constantemente: Apoyamos y desafiamos a nuestros colaboradores a ser mejores y potenciar sus capacidades.
- Nos inspira servir: Nuestra prioridad es atender con respeto a nuestros colaboradores, usuarios y visitantes; satisfaciendo con rapidez sus necesidades. Incorporamos la autogestión y las tecnologías de información para servir cada día mejor.

2. Procesos de la organización

2.1. Descripción de los procesos de la organización

2.1.1. Procesos de dirección

Dentro del enfoque hacia la calidad, la organización ha determinado como estratégicos todos los procesos mayores que contribuyen a la implantación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de la Gestión de Calidad, puesto que, a través de los lineamientos determinados en éstos, se afecta directamente a todos los procesos agregadores de valor de apoyo y asesoría de la empresa. Por lo tanto, se definen como procesos de dirección:

- Dirección Estratégica.
- Sistema de Gestión de la Calidad.

2.1.2. Procesos agregadores de valor

Los procesos agregadores de valor de la organización son aquellos directamente involucrados en la prestación del servicio, por lo tanto, como procesos agregadores de valor están determinados los siguientes:

- Terminales Terrestres
- Centro Comercial

2.1.3. Procesos de apoyo

Los procesos de soporte brindan el apoyo necesario a los procesos de dirección y agregadores de valor de la organización, y además aseguran el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y las actividades de mejoramiento continuo y de satisfacción de los requisitos del cliente, por parte de la organización están determinados los siguientes:

- Financiero
- Sistemas
- Servicios Institucionales
- Administración del Talento Humano

2.1.4. Procesos de asesoría

Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades de los procesos agregadores de valor y están determinados los siguientes:

- Jurídico
- Control de Gestión
- Comunicación Social y Marketing

2.1.5. Mapa de procesos

Se demuestra la interrelación entre los diferentes procesos de la organización en el mapa de procesos. Mapa de procesos E.1B3.01

3. Términos y definiciones

FTTG: Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático e independiente para obtener evidencia objetiva y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Cliente: Persona u organización que podría adquiere un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella mediante una transacción comercial directa con la FTTG.
Usuario: Persona u organización que usa un servicio determinado, fundamentalmente consume, los productos o servicios.
Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
Conformidad: cumplimiento de un requisito.
Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Criterios de auditoría: conjunto de políticas, información documentada o requisitos utilizados como referencia frente a la que se compara la evidencia de la auditoría.
Desempeño: Resultado medible. El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.
Eficacia: Grado en el cual, se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.
Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad. La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.
Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Medición: Proceso para determinar un valor; el valor determinado generalmente es el valor de una magnitud.
Mejora: Actividad para aumentar el desempeño.
Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.
No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
Objetivo: Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo de la calidad, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, finalidad o meta). En el contexto de sistemas de gestión de la calidad, la organización establece los objetivos de calidad, en concordancia con la política de la calidad, para lograr resultados específicos.
Objetivo de la calidad: Objetivo relativo a la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.
Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad EJEMPLO Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
Plan de auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
Política de la calidad: Política con respecto a la calidad. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en elementos de salida.
Producto: Elemento de salida que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Proveedor: Persona u organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Requisito: Necesidad o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado.
Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
Servicio: Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio generalmente lo experimenta el cliente.
Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión con respecto a la calidad.
Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

4. Contexto de la organización

4.1. Compresión de la organización y su contexto

Se detalla la metodología para la comprensión de la organización y su contexto en Matriz de análisis FODA F.1B3.06.
Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas mediante el Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas y sus requisitos
Se detalla la metodología para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en Matriz de partes interesadas F.1B3.07.
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos en Matriz de partes interesadas F.1B3.07.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Alcance técnico del Sistema de Gestión
El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) descrito en el presente manual tiene como alcance:

La Administración del Servicio de Traslado de Pasajeros, de Cargas y Encomiendas, y la Comercialización de Locales e Islas del Centro Comercial.

Sitio: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. de las Américas Guayaquil

Requisitos no aplicables
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios no se aplican en el alcance del sistema de gestión de la calidad de FTTG porque la empresa actualmente no realiza esta actividad. La prestación de sus servicios está delimitada por el derecho público (las leyes y requisitos reglamentarios) que manda, prohíbe o permite.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones La trazabilidad de las mediciones no es requisito, o es considerado por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición dado que no se utilizan equipos de medición dentro del servicio de traslado de pasajeros, de cargas y encomiendas y la comercialización de locales e islas del centro comercial.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

La organización ha establecido, implementado, mantenido y continuamente mejorado un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, la organización está orientada hacia la calidad, la FTTG ha considerado como estratégico el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad. El mismo que es permanentemente objeto de mantenimiento y mejoramiento, a fines de actualizarlo en base a los nuevos requerimientos de nuestros clientes y usuarios, y de la necesidad de la mejora continua de los diferentes procesos de dirección, agregadores de valor, apoyo y de asesoría de la organización. Mapa de procesos E.1B3.01.
El Sistema de Gestión de la Calidad, está diseñado con base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Este sistema se elabora con base a la información y participación brindada por sus colaboradores.

El mantenimiento de este Sistema de Gestión de Calidad, beneficia a todos los procesos de la organización que se encuentran dentro de su alcance. El grado de mejora de la organización se mide y evalúa en base al seguimiento de los distintos

indicadores diseñados e implementados para la consecución de los objetivos de calidad establecidos. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05.

Los responsables principales del mantenimiento de este Sistema es la Dirección de Procesos y Medio Ambiente. A más de ellos, participa todo el personal perteneciente a los departamentos que sean impactados por los procesos contenidos en el alcance del Sistema. Adicionalmente, Alta Dirección se compromete a facilitar todos los recursos necesarios, tanto en términos de Recursos Humanos, así como de instalaciones y equipos que se requieran para el desarrollo eficaz del Sistema de Calidad.

El mecanismo principal para el desarrollo permanente del Sistema se da con base a un programa de auditorías internas periódicas, programa de auditoría F.1B2.05, que proveen a la organización de la información necesaria para determinar el nivel de cumplimiento de sus objetivos de calidad, y el nivel de no conformidades detectadas respecto a los lineamientos establecidos en el Sistema. Las observaciones y no conformidades detectadas son sometidas a un proceso de evaluación, a través del cual se establecen acciones correctivas a fin de impedir la presencia de futuras no conformidades, o de fallas en la calidad de la prestación de los servicios de la organización. Solicitud de acción F.1B2.03 y matriz de seguimiento F.1B2.07.

La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicabilidad a través de la organización determinando la secuencia e interacción, las entradas requeridas salidas esperadas de estos procesos, aplicado los criterios y métodos incluyendo el seguimiento, medición a través de los indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurar la operación eficaz y control, los recursos necesarios, asignando las responsabilidades y autoridades, abordado los riesgos y oportunidades, evaluado estos procesos e implementado cualquier cambio para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos para mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. Matriz de riesgos y oportunidad F.1B3.01.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

Todos los departamentos y/o áreas de la FTTG impactados por el sistema de gestión de calidad, deben estar convencidos de que la Alta Dirección se encuentra firmemente comprometida con su implantación y mejora.

Para el efecto, la Alta Dirección:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.
- Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Política de calidad F.1B3.03 Objetivos de calidad F.1B3.04.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. Mapa de procesos E.1B3.01.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Matriz de riesgos y oportunidad F.1B3.01.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles. Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Matriz de comunicación E.4D1.01.
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.
- Promoviendo la mejora. Solicitud de acción F.1B2.03 y matriz de seguimiento F.1B2.07.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. Procedimientos e instructivos.

5.1.2. Enfoque al cliente

Es misión de la Alta Dirección de la FTTG que el sistema de calidad y los procedimientos implementados aseguren la satisfacción del cliente mediante el

cumplimiento de los requisitos que éste haya establecido. Para el efecto, se lleva a cabo un proceso permanente de detección de los requerimientos del cliente, a fin de evaluar sus necesidades y el nivel de satisfacción con respecto a los productos y servicios brindados por la organización.

En base a este objetivo, la dirección se asegura que las necesidades y expectativas del cliente se determinen, se comprendan y se cumplan tomando en cuenta todos los requisitos legales y reglamentarios, los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del producto y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Este enfoque al cliente se orientará así mismo hacia el cliente interno, conociendo y determinando las necesidades del Recurso Humano de la organización, a fin de proveerle de un ambiente de trabajo adecuado y seguro y de unos procesos que le permitan realizar sus tareas con la máxima eficiencia.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.

La política de calidad de la FTTG es la siguiente:

"La FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL, es una persona jurídica, sin fines de lucro, de acción social y cívica, cuyo objeto consiste principalmente en la administración y mejoramiento en sus servicios de centro comercial, terminal terrestre de pasajeros, terminal de cargas y encomiendas.
Comprometidos con el cumplimiento de los requisitos aplicables para satisfacer las necesidades de usuarios y demás clientes a través de:

1. *Oportunidad y disponibilidad en los servicios;*
2. *Sostenibilidad del centro comercial;*
3. *Satisfacción de los usuarios, concesionarios cooperativos y/o operadoras de transporte."*

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

Se comunica, entiende y aplica dentro de la organización y se encuentra disponible para las partes interesadas tal como se describe en Matriz de comunicación E.4D1.01.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

A fines de que cada persona dentro de la organización conozca cuáles son sus roles, responsabilidades y autoridades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido en los Procedimientos e instructivos documentados.

La Dirección de Procesos y Medio Ambiente tiene entre sus responsabilidades:

- Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional;
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades considerando su contexto Matriz de análisis FODA F.1B3.06 y partes interesas Matriz de partes interesadas F.1B3.07 con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr mejora

Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades se integran e implementan en los procesos del sistema de gestión de la calidad en la Matriz de riesgos y oportunidad F.1B3.01.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad requiere de una planificación periódica obtenida de la revisión y adecuación de los objetivos de calidad, las metas

propuestas para la consecución de estos objetivos, y el análisis de la evolución de los indicadores.

Esta revisión permite adecuar los objetivos y las metas a las necesidades y requerimientos cambiantes de la organización.

La evaluación del comportamiento de los indicadores se refleja en la Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05 que es revisado en las reuniones revisión por la Dirección.

Los objetivos de calidad que soportan la Política de Calidad se describen los indicadores de calidad empleados para la medición de los diferentes procesos.

Los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad se determinan en Presupuesto de Ingresos Proyectados F.3A1.04 y Presupuesto Final de Gastos Proyectados Acumulado F.3A1.05.

Los objetivos de calidad son los siguientes:

1. Cumplir con un nivel de atrasos ≤3% en la presentación de buses a la Terminal Terrestre según frecuencias utilizadas.
2. Cumplir con el ≥90% de disponibilidad en los servicios en Terminales de Cargas y Encomiendas a través del control de apertura y cierre.
3. Cumplir el ≥80% de Satisfacción de los usuarios, concesionarios, cooperativas y/o operadoras de transporte.
4. Cumplir el ≥60% de asignación de espacios disponibles.

6.3. Planificación de los cambios

La implantación de los cambios en el Sistema de Calidad, son revisados y determinados en la revisión por la dirección según planificación de cambios en el SGC F.1B3.08, llevándose a cabo de manera planificada considerando:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsables y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1. Generalidades

La Alta dirección de la FTTG, al momento de plantear las estrategias y los objetivos de la organización a corto, medio y largo plazo, ha identificado los recursos esenciales para llevarlos a cabo. Estos recursos se agrupan principalmente en Recursos Humanos y Recursos Físicos o Infraestructura. Presupuesto de Ingresos Proyectados F.3A1.04 y Presupuesto Final de Gastos Proyectados Acumulado F.3A1.05.

La organización proporciona recursos considerando las capacidades y limitaciones de los recursos existentes determinados en función de la disponibilidad de ingresos, los demás recursos que se necesitan y que se requieran de los proveedores externos es controlado a través del punto 8.4 del presente documento.

7.1.2. Personas

La organización ha determinado que es necesario contar con el equipo de Recursos Humanos apropiado para la debida prestación del servicio y para asegurar el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad. En términos generales, la organización contará con personal propio para llevar a cabo todos los procesos de dirección, agregadores de valor operativos, apoyo y de asesoría determinados en el mapa de procesos.

Entendiéndose que el Recurso Humano es el factor fundamental para cualquier organización que desea alcanzar sus objetivos de crecimiento y desarrollo, se ha incorporado el Procedimiento de Gestión de Selección de Personal por Contrato P.3D1.02 que le ayuda a contar con el personal idóneo dentro de la organización.

7.1.3. Infraestructura

La organización provee toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del cliente estas infraestructuras comprenden:

- Espacio físico (edificio y servicios asociados) para la atención de los usuarios. Procedimiento Mantenimiento ECA P.3B2.01; Procedimiento de Mantenimiento Hidrosanitario y General P.3B3.01; Procedimiento de Limpieza P.3B3.02; Procedimiento Control de Plagas P.3B4.01.

- Materiales y equipos en buenas condiciones. Procedimiento de Almacenamiento de Suministros y Materiales P.3B5.01.
- Equipos, incluyendo hardware y software. Procedimiento de Modificación de Registros Informáticos P.3C1.01; Procedimiento de Modificación Actualización y Carga de Información en página Web P.3C1.02; Procedimiento de Modificación Habilitación y Deshabilitación de Funcionarios, Proveedores y/o Terceros P.3C1.03; Procedimiento de Modificación Soporte Técnico P.3C1.04; Procedimiento de Modificación Nuevos Sistemas P.3C2.01; Procedimiento de Administración de Base de Datos P.3C3.01.
- Oficinas administrativas adecuadas para el correcto uso del personal de la institución. Procedimiento de Limpieza P.3B3.02.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Institución cuenta con oficinas administrativas con temperaturas acorde a sus necesidades, además se encuentran limpias y en buen estado. Los espacios físicos para atención a los usuarios son amplios y con infraestructura adecuada. Procedimiento Mantenimiento ECA P.3B2.01; Procedimiento de Mantenimiento Hidrosanitario y General P.3B3.01; Procedimiento de Limpieza P.3B3.02; Procedimiento Control de Plagas P.3B4.01.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización determina y proporciona recursos necesarios sean físicos, humanos, financieros y tecnológicos para asegurarse de la validez de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05, Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Requisitos no aplicables ver punto 4.3 del presente documento

7.1.6. Conocimientos de la organización

La organización determinando los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios a través de su respectivo plan de capacitación F.3D2.01. Estos conocimientos se ponen a disposición en la medida en que sea necesario a través de inducción general F.3D1.05 e inducción específica F.3D1.06, capacitaciones a través de evaluación de eficacia de la capacitación F.3D2.04, procedimientos e instructivos de trabajo accesibles en los puntos de uso en la unidad compartida en red.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas de ser el caso.

7.2. Competencia

La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad para:

- Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Manual de Valoración Descripción y Perfil de Puestos.
- Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Procedimiento de Desarrollo del Talento Humano (capacitación) P.3D2.01.
- Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. Archivo de la Dirección de Administración del Talento Humano.

7.3. Toma de Conciencia

La organización se asegura a través del proceso de comunicación y la formación interna que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:

- La política de la calidad.
- Los objetivos de la calidad pertinentes.
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La misma se trabaja a través de charlas para toma de conciencia, proceso de inducción para nuevo personal. Inducción general F.3D1.05.

7.4. Comunicación

A fines de facilitar el seguimiento de los indicadores y la mejora continua en la implantación del sistema de calidad, es importante contar con canales de

comunicación interna y externa que permitan mantener informados a todos los actores de los procesos y las partes interesadas. Matriz de comunicación E.4D1.01.

7.5. Información documentada

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con una documentación estructurada y específica.

La estructura de la información documenta se divide en información que está bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y bajo el alcance del Control Interno. Dicha clasificación se identifica en la lista maestra de documentos. Aquellos **documentos identificados del SGC serán criterio de auditorías bajo la norma ISO 9001** y los **documentos bajo al alcance de Control Interno serán criterio para las acciones de control** dirigidas por la Dirección de Control de Gestión. Pueden existir documentos bajo ambos alcances. Procedimiento Control de Documentos P.1B1.01; Procedimiento de Control de los Registros P.1B1.02; Instructivo para Elaborar Documentos IT.1B1.01; Lista maestra de documentos; Lista maestra de formatos.

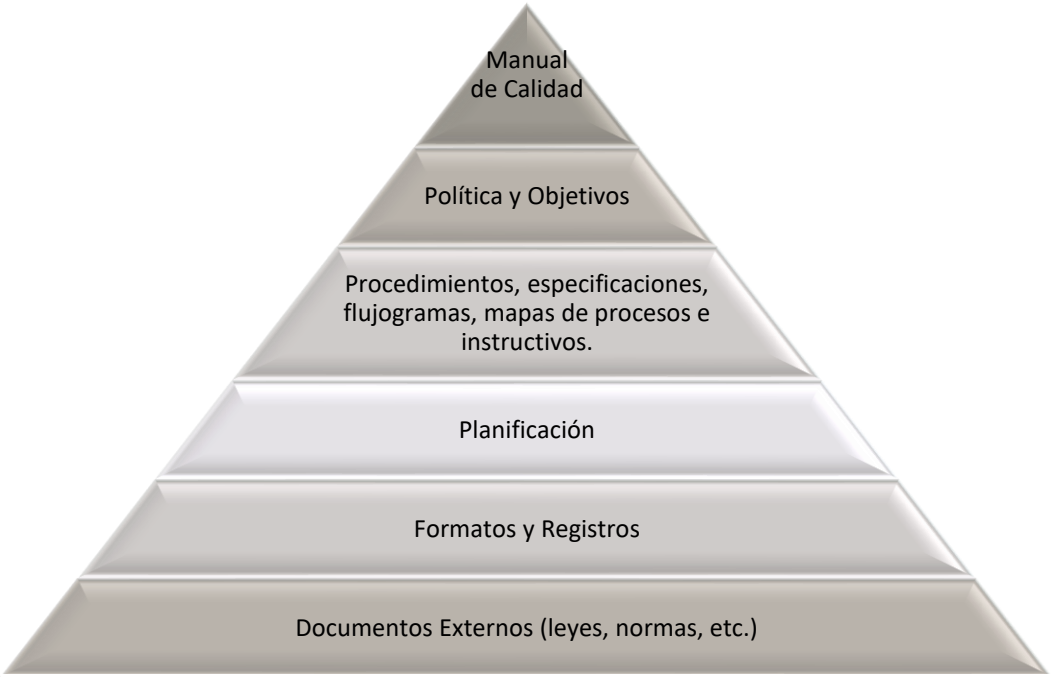


Ilustración 1 Estructura documental

8. Operación

8.1. Planificación y control de la operación

La FTTG considera los siguientes pasos dentro del esquema general de la realización del producto/servicio, es decir de la ejecución completa de su ciclo operacional.

Terminales Terrestres:

- Procedimiento de habilitación de unidades nuevas P.2A1.01
- Procedimiento de control de frecuencias P.2A1.02
- Procedimiento de embarque de pasajeros y salida de buses P.2A1.03
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento -operaciones P.2A1.04
- Procedimiento de seguridad física P.2A2.01
- Procedimiento de recaudación, cuadre y liquidación de valores recaudados en cabinas de cobro y ventanillas. P.2A3.01
- Procedimiento de recaudación para cobro de tasas de torniquetes. P.2A3.02
- Procedimiento de venta de tasas de contingencia. P.2A3.03
- Procedimiento de cuadratura de caja P.2A3.04
- Procedimiento para la apertura y cierre de la terminal de cargas y encomiendas. P.2A4.01
- Procedimiento para la inspección de locales y personal de cooperativas de la terminal de cargas y encomiendas. P.2A4.02
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento – cargas y encomiendas. P.2A4.03

Centro Comercial:

- Procedimiento administración del centro comercial P.2B1.01
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento – comercial P.2B1.02
- Procedimiento comercialización espacios disponibles P.2B2.01
- Procedimiento canje publicitario centro comercial terminal P.2B2.02

8.2. Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios se encuentran detallados en los siguientes documentos:

- Procedimiento de Habilitación de Unidades Nuevas P.2A1.01
- Procedimiento de Comunicación y Marketing P.4D1.01
- Procedimiento Comercialización Espacios Disponibles P.2B2.01
- Procedimiento Canje Publicitario Centro Comercial Terminal P.2B2.02

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
Requisitos no aplicables ver punto 4.3 del presente documento

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades
El objetivo del proceso de Proveeduría es suministrar a las áreas de la FTTG especialmente a los procesos de Terminales Terrestres y Centro Comercial.
Para que los insumos comprados cumplan con las especificaciones de calidad requeridas se realiza un proceso de selección de proveedores, este proceso varía de acuerdo a los requerimientos y a la complejidad de los ítems que deban obtenerse. La decisión puede basarse en una gama de factores, desde el precio y entrega hasta la confiabilidad en la calidad del producto suministrado. Los criterios de selección de proveedores se definen en Procedimiento de Selección, Evaluación, Seguimiento del Desempeño y la Re-evaluación de los Proveedores Externos – Ínfima Cuantía P.3B1.01; Instructivo de Ínfima Cuantía I.3B1.01; Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP P.4B2.02; Procedimiento de Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo P.4B2.01.

El desempeño de los proveedores es monitoreado de acuerdo a especificaciones internas, siendo comunicada inmediatamente al proveedor cualquier entrega no conforme para que se tomen las medidas correctivas adecuadas para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecta de manera adversa a la capacidad de la organización para entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los clientes y usuarios. Procedimiento de Selección, Evaluación, Seguimiento del Desempeño y la Re-evaluación de los Proveedores Externos – Ínfima Cuantía P.3B1.01.

La FTTG se asegurad de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Instructivo de Ínfima Cuantía I.3B1.01; Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP P.4B2.02; Procedimiento de Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo P.4B2.01.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio
La FTTG realiza sus servicios bajo condiciones controladas, el cumplimiento de estos requisitos detallados en la documentación de cada proceso:
Terminales Terrestres:

- Procedimiento de habilitación de unidades nuevas P.2A1.01
- Procedimiento de control de frecuencias P.2A1.02
- Procedimiento de embarque de pasajeros y salida de buses P.2A1.03
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento -operaciones P.2A1.04
- Procedimiento de seguridad física P.2A2.01
- Procedimiento de recaudación, cuadre y liquidación de valores recaudados en cabinas de cobro y ventanillas. P.2A3.01
- Procedimiento de recaudación para cobro de tasas de torniquetes. P.2A3.02
- Procedimiento de venta de tasas de contingencia. P.2A3.03
- Procedimiento de cuadratura de caja P.2A3.04
- Procedimiento para la apertura y cierre de la terminal de cargas y encomiendas. P.2A4.01
- Procedimiento para la inspección de locales y personal de cooperativas de la terminal de cargas y encomiendas. P.2A4.02
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento – cargas y encomiendas. P.2A4.03

Centro Comercial:

- Procedimiento administración del centro comercial P.2B1.01
- Procedimiento salidas no conformes y su tratamiento – comercial P.2B1.02
- Procedimiento comercialización espacios disponibles P.2B2.01
- Procedimiento canje publicitario centro comercial terminal P.2B2.02

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La FTTG utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La identificación y trazabilidad para los procesos se identifican de la siguiente manera:

- Terminales Terrestres: Nombre de Cooperativa; identificación de la Unidad de Transporte; rutas agendadas; fecha; turno.
- Centro Comercial: Número de RUC del cliente; nombre del cliente; número de local.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Procedimiento de Seguridad Física P.2A2.01.

Clientes:

- Datos personales de Clientes
- Mercadería, herramientas, materiales dentro de locales y/o boleterías.
- Vehículos y parqueaderos y/o andenes
- Maletas y objetos extraviados.

Proveedores:

- Herramientas y materiales de trabajo (Limpieza, mantenimiento, etc)

8.5.4. Preservación

Se preservan los productos en la medida necesaria para asegurarse la conformidad con los requisitos. Procedimiento de Almacenamiento de Suministros y Materiales P.3B5.01.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios a través de atención a consultas o tratamiento de quejas. Procedimiento de comunicación y marketing P.4D1.01
Se recepta retroalimentación por parte de los usuarios y clientes por medio de la encuesta de satisfacción.

8.5.6. Control de los cambios

La organización revisa y controla los cambios para la producción, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Cualquier cambio que se realice en el proceso productivo queda evidenciado en el correo electrónico, memorando, contratos, procedimientos e instructivos según corresponda.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios para las áreas correspondientes se realiza de la siguiente manera:
Terminales Terrestres: Se libera el servicio a través del Procedimiento de Control de Frecuencias P.2A1.02; Procedimiento de Embarque de Pasajeros y Salida de Buses P.2A1.03; Procedimiento para la Apertura y Cierre de la Terminal de Cargas y Encomiendas P.2A4.01, su registro en el sistema SMARTT y Control de Apertura/Cierre de Cooperativas - Oficinas (F.2A4.05) respectivamente.

Centro Comercial: Se libera el a través del Procedimiento Administración del Centro Comercial FP.2B1.01; Procedimiento Comercialización de Espacios Disponibles P.2B2.01; Procedimiento Canje Publicitario Centro Comercial Terminal P.2B2.02; su registro en el reporte diario de apertura y cierre (F.2B1.02/F.2B1.03); Autorización Explotación Comercial (F.3A6.01); Autorización de Uso de Espacio (F.2B2.01); Convenio de canje (F.4B1.09); Acta de entrega y recepción de premios (F.2B2.02) respectivamente.

8.7. Control de las salidas no conformes de procesos, productos y servicios

La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
Dichos requisitos, están detallados en los siguientes documentos:

- Procedimiento Salidas No Conformes y su Tratamiento – Operaciones P.2A1.04
- Procedimiento Salidas No Conformes y su Tratamiento – Cargas y Encomiendas P.2A4.03
- Procedimiento Salidas No Conformes y su Tratamiento – Comercial P.2B1.02
- Matriz de Salidas No Conforme E.1B4.01

9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Uno de los objetivos de la organización es la mejora continua, y para ello se definen, planifican e implantan permanentemente las actividades de medición, seguimiento y análisis para verificar que esta mejora se lleva a cabo correctamente. Para ello se definen y utilizan las diferentes metodologías necesarias para implantar esta mejora, incluyendo las herramientas estadísticas.
Entre las actividades requeridas para la medición, análisis y mejora del sistema se incluyen:

- La medición periódica de los resultados de los indicadores establecidos para evaluar la satisfacción e insatisfacción de los clientes. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05; Matriz de indicadores F.4A2.01.

- La realización de auditorías internas del sistema de gestión de calidad para comprobar su cumplimiento y eficacia. Informe final de auditoría interna F.1B2.06.
- La comprobación de que los procesos se mantienen dentro de los parámetros adecuados, que garantizan su adecuado control. Procedimiento de Control de Gestión DP.4A1.01; Procedimiento de Auditorías Internas P.1B2.01.
- Actividades de control de los productos y servicios no conformes evidenciados en los procesos. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05; Matriz de indicadores F.4A2.01.
- El análisis de resultados de los datos obtenidos en las actividades de medición. Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02.
- Actividades de mejora continua y Acciones correctivas. Solicitud de acción F.1B2.03 y matriz de seguimiento F.1B2.07.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros clientes externos es medida a través de encuestas a clientes y usuarios que se realizan anualmente y que proveen de la retroalimentación con respecto al servicio brindado. Informe de encuesta de satisfacción.

9.1.3. Análisis y evaluación

- Los procesos, son evaluados mediante la tendencia de los indicadores aplicados en la medición de los mismos. Esta evolución es reportada según la Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05; Matriz de indicadores F.4A2.01, el cual es actualizado permanentemente y enviado a revisión por la alta dirección.

De estas reuniones se obtienen los datos necesarios para tomar decisiones, generándose disposiciones gerenciales que se convierten en correcciones y acciones correctivas.

El resultado de ese análisis se utiliza para la evaluación de:

- La conformidad de los productos y servicios. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05; Matriz de indicadores F.4A2.01.
- El grado de satisfacción del cliente. Informe de encuesta de satisfacción.
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05

- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; Matriz de indicadores de calidad F.1B3.05
- Desempeño de los proveedores externos; Evaluación / re-evaluación de proveedores (F.3B1.05). Informe de evaluación anual de proveedores (F.3B1.06).
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. Solicitud de acción F.1B2.03 y matriz de seguimiento F.1B2.07.

9.2. Auditoría interna

La auditoría del sistema de gestión de calidad consiste en comprobar que las actividades desarrolladas por la organización en dicho sistema de gestión son acordes con los requisitos de la norma de referencia, y que se están ejecutando en la forma, momento y por los responsables definidos en el sistema. Procedimiento de Auditorías Internas P.1B2.01; Plan de auditoría interna F.1B2.01; Informe final de auditoría interna F.1B2.06.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Alta dirección está comprometida con la revisión continua del Sistema de Gestión a través de reuniones gerenciales en las cuales se revisan según Instructivo de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad IT.1B3.01 y registros Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02. de los siguientes ítems:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - Las no conformidades y acciones correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - Los resultados de las auditorías.
  - El desempeño de los proveedores externos;
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

10. Mejora

10.1. Generalidades

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente que incluyan:

- Como mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. Acta de revisión del sistema de gestión de calidad F.1B3.02; Matriz de análisis FODA F.1B3.06; Matriz de partes interesadas F.1B3.07
- Como corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. Matriz de riesgos y oportunidad F.1B3.01.
- Como mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Solicitud de acción F.1B2.03.

10.2. No conformidad y acción correctiva

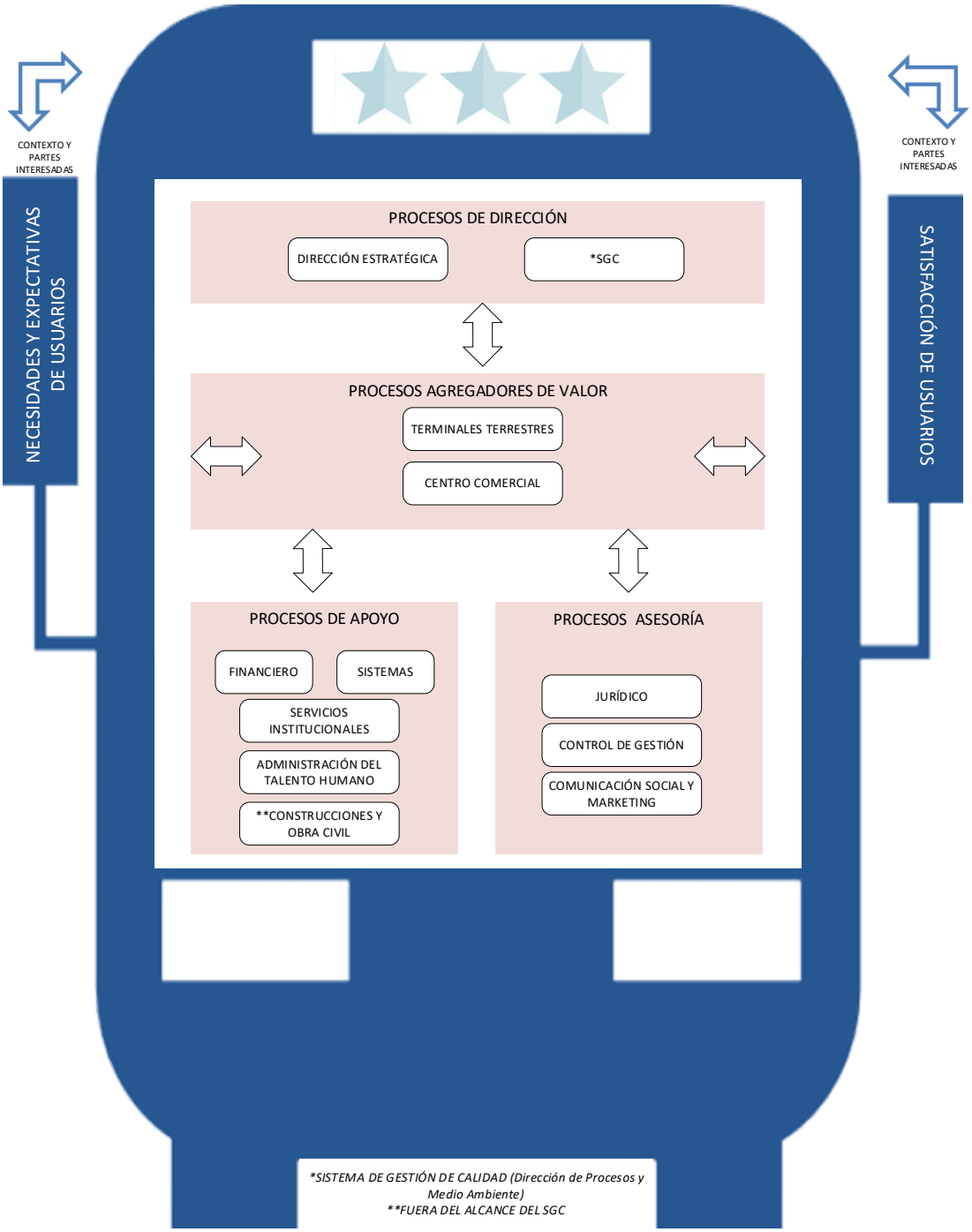
Como resultado de las auditorías, revisiones de la dirección, quejas de clientes u otros, se generan solicitudes de acciones que son clasificadas como correctivas. Procedimiento de Mejora Continua P.1B4.01; Solicitud de acción F.1B2.03.

10.3. Mejora continua

La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- Resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Instructivo de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad IT.1B3.01
- Establecimiento de Política y Objetivos de Calidad Política de calidad F.1B3.03 Objetivos de calidad F.1B3.04.
- Auditorías Internas Procedimiento de Auditorías Internas P.1B2.01
- Análisis y evaluación Instructivo de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad IT.1B3.01
- Acciones correctivas Procedimiento de Mejora Continua P.1B4.01.

N/A	Creación e ingreso al SGC	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
2019-03-18	Se ajusta Manual para hacer referencia a los documentos y su codificación actualizada al 2020.	2020-08-11	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente (Delegado del Gerente General)

A1: Mapa de Procesos

TerminalTerrestreGuayaquil	MAPA DE PROCESOS	Código :	E.1B3.01
		Fecha :	2020-03-15
		Revisión :	0
		Página :	1 de 1