INDICE

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE / APLICACIÓN 2
3. RESPONSABLES 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3
5. REFERENCIAS 4
6. DEFINICIONES 4
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 4
8. ANEXOS 5
9. CONTROL DE CAMBIOS 5

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
		Econ. Klider Campos West. **Director de Terminales Terrestres**	
Aprobado	:	Abg. Jorge Pinto Aveiga **Sub-Gerente General** **(Delegado del Gerente General)**	Firmado electrónicamente por: JORGE ANDRES PINTO AVEIGA

1. OBJETIVO

1.1. Garantizar que el embarque y la salida de pasajeros en las unidades del TTG se lleve a cabo en las unidades de las operadoras de transporte autorizadas, conforme a los permisos de operación otorgados por la autoridad competente, procurando un servicio seguro y eficiente.

2. ALCANCE / APLICACIÓN

Desde el registro de la información en sistema, compra del boleto hasta que la unidad sale de la terminal de pasajeros.

3. RESPONSABLES

3.1. Director de Terminales Terrestres

3.1.1. Definir políticas y requisitos.

3.2. Jefe de Operaciones

3.2.1. Controlar el cumplimiento del presente procedimiento.

3.3. Supervisor de Operaciones

3.3.1. Vigilar que el personal de torniquetes, realice el control de boletos y tasas.

3.3.2. Aplicar el Procedimiento de Venta de Tasas de Contingencia (P.2A3.03), en caso de existir algún inconveniente que impida la venta de boletos y tasas.

3.4. Agente de Operaciones

3.4.1. Controlar que los usuarios ingresen con boleto y tasa.

3.5. Auxiliar Administrativa de Operaciones

3.5.1. Mantener actualizada la base de datos según el permiso de operación correspondiente de cada operadora de transporte.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Auxiliar Administrativa de Operaciones	01	Mantiene actualizada la base de datos según el permiso de operación correspondiente de cada operadora de transporte.	Módulo Operaciones: Listado de frecuencias Módulo Cooperativas: Listado de buses Listado de Cooperativas Listado de conductores. (SMARTT)
Operadora de Transporte	02	Emite el boleto y la tasa en el sistema informático que maneja la operadora de transporte, según el permiso de operación otorgado por la autoridad competente.	NA
Supervisor de Operaciones	03	En caso de existir algún inconveniente que impida la venta de boletos y tasas, aplica el Procedimiento de Venta de Tasas de Contingencia (P.2A3.03).	Correo electrónico Módulo Operaciones: Solicitud Tasas de Contingencia. (SMARTT)
Pasajero	04	Una vez adquirido su boleto y tasa en la boletería, ingresa por el torniquete, se dirige al andén de embarque para abordar la unidad correspondiente.	NA
Agente de Operaciones	05	Controla que los usuarios pasen con sus respectivos boletos y tasas.	Base de datos de silos. (tasas)
Conductor del bus	06	Conduce el bus fuera de TTG.	Reporte marcaciones por equipo (Traffic Control web)

5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.5 Producción y Provisión del Servicio.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Reglamento para la Creación, Certificación de Habilitación Técnica, Autorización de Funcionamiento y Homologación de las Terminales Terrestres de Pasajeros por Carretera.
- Ordenanza que establece las tasas a ser aplicables en la Terminal Terrestre de Guayaquil. RO694-S del 19 de febrero 2016.
- Reglamento General Interno de la FTTG.
- Procedimiento Salidas No Conformes y su Tratamiento-Operaciones (P.2A1.04).

6. DEFINICIONES

TTG	:	*Terminal Terrestre de Guayaquil.*
FTTG	:	*Fundación Terminal Terrestre*
SMARTT	:	*Sistema Multiplataforma para la Administración y Recaudo de Terminales Terrestres.*
Traffic Control web	:	*Software de Control de Frecuencias.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Listado de Frecuencias (SMARTT).
- Listado de Buses (SMARTT).
- Listado de Cooperativas (SMARTT).
- Listado de Conductores (SMARTT).
- Solicitud Tasas de Contingencia (SMARTT).
- Base de datos de silos. (tasas)
- Reporte Marcaciones por Equipo (Traffic Control web)

8. ANEXOS

- A1: Ficha de proceso de embarque de pasajeros y salida de buses FP.2A3.01
- A2: Diagrama de proceso de embarque de pasajeros y salida de buses DP.2A3.01

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	AAAA-MM-DD	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	Ing. Johnattan Feijoó Analista Gestión de Calidad	Ec. Christian Carriel Jefe de Operaciones	Ec. Klider Campos Director de Terminales Terrestres
2018-04-09	Se actualizan registros por cambio de plataforma informática	2020-07-28	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 General (Delegado del Gerente General)

A1: Embarque de pasajeros y salida de buses FP.2A3.01

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO TERMINALES TERRESTRES – EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES.	CÓDIGO :	FP.2A1.03
		REVISIÓN :	1
		FECHA :	28-jul-2020

MISIÓN :	GARANTIZAR QUE EL EMBARQUE Y LA SALIDA DE PASAJEROS EN LAS UNIDADES DEL TTG SE LLEVE A CABO EN LAS UNIDADES DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE AUTORIZADAS, CONFORME A LOS PERMISOS DE OPERACIÓN OTORGADOS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE, PROCURANDO UN SERVICIO SEGURO Y EFICIENTE.
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRES – JEFE DE OPERACIONES – SUPERVISOR DE OPERACIONES - AGENTE DE OPERACIONES
PROCESO SUPERIOR :	TERMINALES TERRESTRES
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 8.1,8.5

CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES (P.2A3.01).	LISTADO DE FRECUENCIAS (SMARTT)
DIAGRAMA DE PROCESOS DE EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES (DP.2A3.01)	LISTADO DE BUSES (SMARTT)
	LISTADO DE COOPERATIVAS (SMARTT)
	LISTADO DE CONDUCTORES (SMARTT)
	SOLICITUD TASAS DE CONTIGENCIA (SMARTT)
	BASE DE DATOS DE SILOS (TASAS)
	REPORTE MARCACIONES POR EQUIPO (TRAFFIC CONTROL WEB)

MARCO REFERENCIAL

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

ORDENANZA QUE ESTABLECE LAS TASAS A SER APLICABLES EN LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL.

REGLAMENTO GENERAL PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

REGLAMENTO INTERNO FTTG.

REGLAMENTO PARA LA CREACIÓN, CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN TÉCNICA, AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y HOMOLOGACIÓN DE LAS TERMINALES TERRESTRES DE PASAJEROS POR CARRETERA.

NORMA ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO-OPERACIONES P.2A1.04

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS (ACUERDO 039 - VIGENTE).

DESDE	ENTRADA	N°.
OPERADORA DE TRANSPORTE	EMISIÓN DE BOLETOS Y TASAS	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES	MANTIENE ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS SEGÚN EL PERMISO DE OPERACIÓN DE CADA OPERADORA DE TRANSPORTE	2
PROCEDIMIENTO DE HABILITACIÓN DE BUSES	BUSES HABILITADOS	3

EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES.

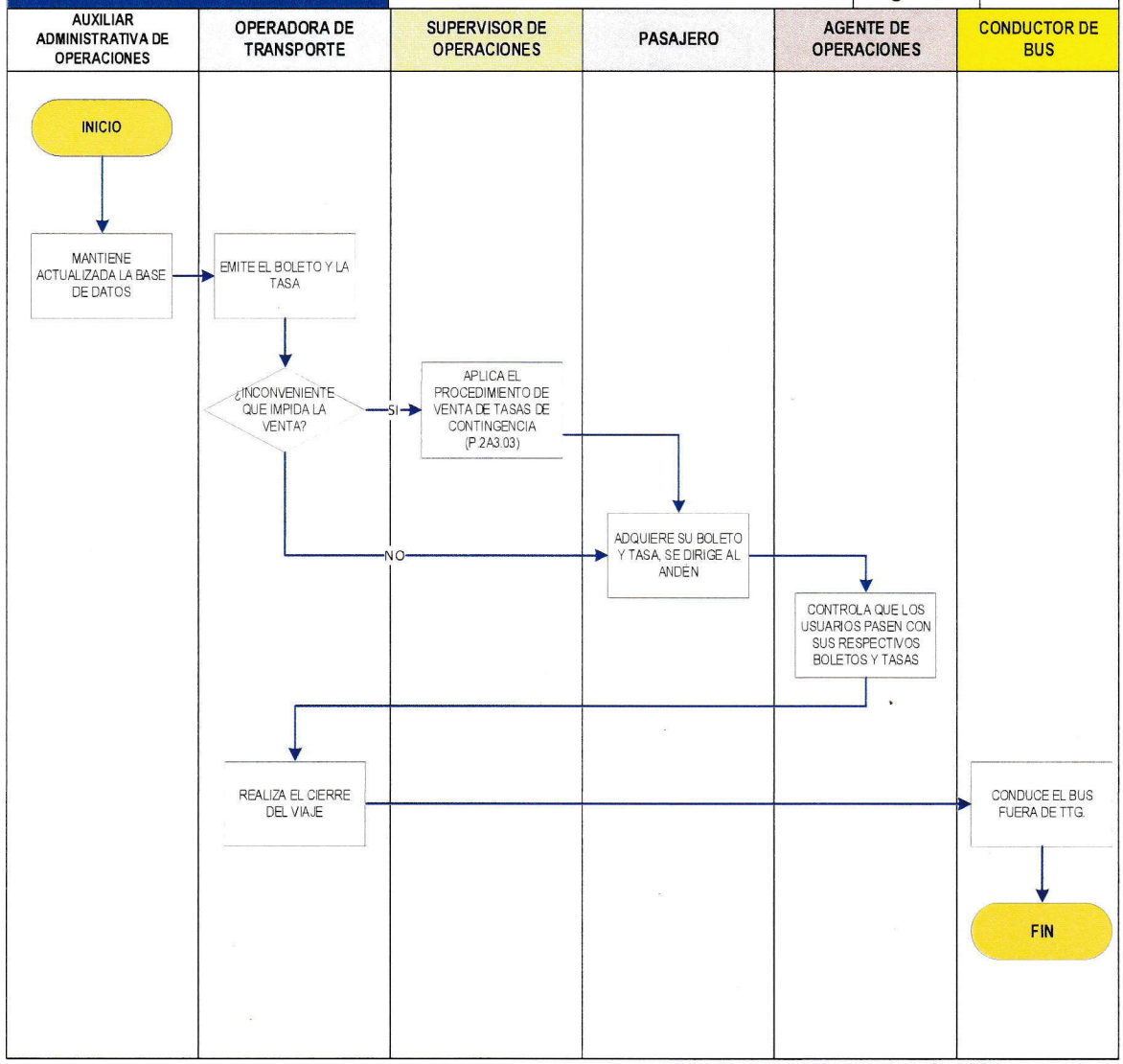
N°.	SALIDAS	HACIA
1	CONTROL DE USUARIOS CON BOLETO Y TASA EN ADENES (TORNIQUETES)	OPERACIONES (AGENTES DE OPERACIONES).
2	MARCACIÓN DE SALIDA Y CIERRE DE VIAJE	OPERACIONES.
3	EMBARQUE Y SALIDA DE PASAJEROS	OPERADORAS DE TRANSPORTE

RECURSOS

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC´S	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRES	PARTIDA PRESUPUESTARIA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA)	JEFE DE OPERACIONES	
	IMPRESORA	SUPERVISOR DE OPERACIONES	
	SOFTWARE (SMARTT).	AGENTE DE OPERACIONES	
	TELÉFONO CONVENCIONAL	AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES	
	ANTIVIRUS		
	UTILITARIOS: MS-OFFICE		
	SOFTWARE (TRAFFIC CONTROL)		
	RADIO DE COMUNICACIÓN		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
CUMPLIR CON UN NIVEL DE ATRASOS ≤3% EN LA PRESENTACIÓN DE BUSES A LA TERMINAL TERRESTRE SEGÚN	ATRASOS ≤3% EN LA PRESENTACIÓN DE BUSES A LA TERMINAL TERRESTRE SEGÚN FRECUENCIAS UTILIZADAS.	(# DE BUSES ATRASADOS/ TOTAL DE FRECUENCIAS UTILIZADAS)*100	≤ 3 %	MENSUAL

A2: Embarque de pasajeros y salida de buses DP.2A3.01

Terminal Terrestre Guayaquil	DIAGRAMA DE PROCESO DE EMBARQUE DE PASAJEROS Y SALIDA DE BUSES	Código :	DP.2A1.03
		Fecha :	2020-07-27
		Revisión :	0
		Página :	1 de 1