



**Terminal
Terrestre**
MACHALA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE DE MACHALA EP



PLAN DE TRABAJO

RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO FISCAL 2024

1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas es un proceso metódico, participativo y obligatorio reconocido en la Constitución de 2008 y en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, que fortalece la transparencia y la confianza entre las autoridades y la ciudadanía, mediante la exposición clara y veraz de la gestión pública

En cumplimiento de la Fase 4 del proceso regulado por la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, este Plan de Trabajo recoge y operacionaliza las sugerencias, recomendaciones y compromisos ciudadanos suscritos en el Acta del 7 de julio de 2025, producto de la deliberación pública de rendición de cuentas correspondiente al periodo fiscal 2024. Su propósito es transformar esas observaciones en acciones concretas dentro de la gestión institucional, asegurando su cumplimiento, seguimiento efectivo y evaluación, de manera que formen parte integral del Informe Final que se presentará al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el 2025.

Este Plan permitirá a la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala EP no solo dar respuesta a las expectativas ciudadanas, sino también consolidar un modelo de gestión participativa, responsable e incluyente, orientado hacia la mejora continua de los servicios, la atención al usuario y la inclusión social.

2. ANTECEDENTES

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), mediante Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, expidió el Reglamento de Rendición de Cuentas, el cual establece la implementación de cuatro fases dentro del proceso, cada una con su respectivo cronograma. En cumplimiento de la Fase 4, denominada *“Incorporación de la Opinión Ciudadana, Retroalimentación y Seguimiento”*, se establece la obligación de elaborar un Plan de Trabajo que recoja las sugerencias y recomendaciones formuladas por la ciudadanía y recogidas en el acta correspondiente, a fin de ser consideradas e implementadas por la entidad responsable.

En cumplimiento de esta disposición, la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala EP llevó a cabo la Deliberación Pública de Rendición de Cuentas del período fiscal 2024, el día 07 de julio de 2025, en modalidad presencial, con la participación de autoridades institucionales y representantes de la ciudadanía organizada.

En dicha jornada, y con el fin de dejar constancia de los compromisos asumidos, comparecieron el Ing. Enrique Bermeo Rodríguez, en calidad de Gerente General de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala, y la Lcda. Amparo Moreno Castillo, como representante designada por la Asamblea Ciudadana Local de Machala.

Como resultado del proceso de deliberación pública, las partes acordaron y se comprometieron a dar seguimiento y atención a siete sugerencias y observaciones ciudadanas.

3. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la implementación, seguimiento y evaluación efectiva del Plan de Trabajo derivado de la deliberación pública de rendición de cuentas del periodo fiscal 2024, incorporando las sugerencias y compromisos ciudadanos para fortalecer la gestión participativa y la mejora continua en la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala EP.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. Recoger y operacionalizar las sugerencias y recomendaciones ciudadanas contenidas en el Acta de la deliberación pública, transformándolas en acciones concretas dentro del marco institucional.
- 4.2. Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que aseguren el cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos durante la deliberación pública.
- 4.3. Fortalecer el modelo de gestión participativa e inclusiva de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala EP, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y la atención efectiva a las demandas ciudadanas.

5. ACCIONES COMPROMETIDAS

Como resultado del proceso de deliberación pública, las partes involucradas acordaron y se comprometieron a dar seguimiento y atención a las siguientes sugerencias y observaciones ciudadanas:

1. Solicitar capacitaciones en atención al usuario y a personas de la tercera edad en las boleterías de las cooperativas de transporte.
2. Revisar los costos de los locales comerciales.
3. Solicitar capacitación para los choferes de las cooperativas de transporte sobre atención al usuario.
4. Solicitar capacitación para los guardias en atención al usuario.
5. Coordinar con la Empresa Pública de Movilidad el control de las tarifas de taxis desde el Terminal Terrestre hacia el centro de la ciudad.
6. Recomendar la adecuación del tamaño de los escalones internos de los buses para mejorar el acceso de personas con discapacidad.
7. Destinar parte de los recursos obtenidos del reciclaje a acciones en beneficio de las personas con discapacidad.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, la atención al usuario y la operatividad del sistema de transporte público en el Cantón Machala, se ha diseñado un plan de trabajo enfocado en la capacitación del personal, la revisión y control tarifario, y la promoción de acciones inclusivas y accesibles. Estas acciones buscan fortalecer la gestión institucional,

garantizando un servicio eficiente, humano y sostenible, que responda a las necesidades de la ciudadanía y fomente la equidad en el acceso.

A continuación, se detallan las acciones estratégicas que serán implementadas durante el segundo semestre del año 2025, con sus respectivos responsables y plazos, en cumplimiento de los objetivos institucionales y normativas vigentes.

NRO.	SUGERENCIA	ACCIÓN	RESPONSABLE	INICIO – FIN
1	Capacitaciones en atención al usuario/personas de tercera edad en boleterías	Talleres especializados para personal de boleterías	Dirección Operativa / Cooperativas	Agosto–septiembre 2025
2	Revisión de costos de locales comerciales	Análisis tarifario y propuesta ajustada	Dirección Comercial	Agosto–Octubre 2025
3	Capacitación para choferes en atención al usuario	Curso de servicio al cliente para personal de ruta	Dirección Operativa / Cooperativas	Agosto–septiembre 2025
4	Capacitación para guardias en atención al usuario	Talleres de trato adecuado y protocolos	Administrador de Contrato	Agosto–septiembre 2025
5	Control de tarifas de taxis internos	Coordinación con Movilidad Municipal para operativos y fiscalización	Dirección Operativa / Gerencia General	Octubre–Diciembre 2025
6	Recomendación de diseño para escalones de buses	Consulta técnica y emisión de guía de accesibilidad	Dirección Operativa / Cooperativas	Agosto–Diciembre 2025
7	Destinar recursos del reciclaje a personas con discapacidad	Diseño de fondo/iniciativa inclusiva y convenios con organizaciones	Dirección Administrativa / Área de Medio Ambiente	Agosto–Diciembre 2025

6. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Con el fin de asegurar el cumplimiento efectivo del Plan de Trabajo, la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala implementará un sistema integral de Monitoreo y Evaluación, que permitirá supervisar el avance, medir los resultados y tomar decisiones oportunas durante su ejecución. Este sistema contempla las siguientes acciones:

6.1. Monitoreo continuo

- 6.1.1. Verificación de cumplimiento de fechas de ejecución según cronograma establecido.
- 6.1.2. Registro del número de participantes capacitados.
- 6.1.3. Recolección y archivo de documentación de respaldo (actas, fotografías, listas de asistencia, entre otros).

6.2. Revisión trimestral mixta (Terminal Terrestre EP y Asamblea Ciudadana)

- 6.2.1. Presentación de avances frente a los indicadores establecidos.
- 6.2.2. Análisis de dificultades u obstáculos identificados.
- 6.2.3. Recomendaciones y toma de decisiones correctivas.

6.3. Evaluación intermedia (noviembre 2025)

- 6.3.1. Análisis de la eficacia de las acciones implementadas.
- 6.3.2. Evaluación de la eficiencia en el uso de recursos.
- 6.3.3. Valoración de la relevancia e impacto de las actividades desarrolladas.

6.4. Informe técnico de monitoreo

- 6.4.1. Documento consolidado que detalle las acciones realizadas, responsables, medios de verificación y lecciones aprendidas.
- 6.4.2. Este informe será integrado al Informe Final de Rendición de Cuentas 2025.

6.5. Indicadores de cumplimiento

INDICADOR	META ESTIMADA
Acciones iniciadas según cronograma	≥ 90%
Personas capacitadas	≥ 80% de lo planificado
Propuestas tarifarias emitidas	1 informe
Operativos de control realizados	≥ 3
Guía técnica de accesibilidad publicada	1
Recursos para reciclaje asignados	≥ 50% del fondo previsto

Con ello, se da cumplimiento a lo establecido en la Guía Especializada de Rendición de Cuentas para los Gobiernos Autónomos Descentralizados, emitida por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS). En su Fase 4: Incorporación de la opinión ciudadana, retroalimentación y seguimiento, el numeral 3 sobre el monitoreo del cumplimiento del proceso por parte del CPCCS, señala:

“(...) El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, por medio de las delegaciones provinciales, notificará a la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala si está cumpliendo o no con la Rendición de Cuentas y el Plan de Trabajo (...)”.

6. CONCLUSIONES

- 6.1. Este Plan de Trabajo fortalece la Fase 4 del proceso de Rendición de Cuentas, transformando compromisos ciudadanos en acciones concretas, garantizando transparencia e inclusión social.
- 6.2. El enfoque en Monitoreo y Evaluación permitirá ajustar estrategias durante la ejecución, optimizar recursos y asegurar resultados medibles, promoviendo un modelo de gestión eficaz y responsable
- 6.3. La implementación de indicadores permite medir no solo el cumplimiento de metas, sino también la calidad del servicio y el impacto social de las acciones.
- 6.4. La participación ciudadana continúa siendo central: mediante reuniones de retroalimentación y transparencia en la divulgación de los avances, se fortalece la confianza institucional, fomentando responsabilidad compartida.
- 6.5. Con estas herramientas metodológicas y este enfoque participativo, la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre de Machala EP estará debidamente equipada para implementar este Plan de Trabajo, responder a la ciudadanía y rendir cuentas de manera efectiva en el Informe Final de 2025.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024	
	GERENTE GENERAL DEL TERMINAL TERRESTRE DE MACHALA EP
MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO	