



**Terminal  
Terrestre**  
MACHALA EP

# **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE DE MACHALA EP**



## **PLAN DE TRABAJO**

## **RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO FISCAL 2025**

## 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-004-O-2026-0030 este Plan de Trabajo recoge y operacionaliza las sugerencias, recomendaciones y compromisos ciudadanos suscritos en el Acta del 21 de mayo de 2026, producto de la deliberación pública de rendición de cuentas correspondiente al periodo fiscal 2025. 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 2026.

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-004-O-2026-0030, 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 2025, el día 21 de mayo del 2026, 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 2025, 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. Realizar el debido control en la aplicación de las tarifas de la tercera edad en las boleterías de las cooperativas.
2. Revisión del cobro o restricción de acceso en torniquetes a ciudadanos de los grupos de atención prioritaria.
3. Revisión de las tarifas elevadas y falta de regulación en las carreras del servicio de taxis interno.
4. Verificar el cumplimiento de las Normas INEN de accesibilidad universal, destacando la falta de rampa entre la Av. Ferroviaria y el Patio de Comidas.
5. Implementación de mejoras en la señalética técnica destinada a la orientación y atención preferente de los grupos vulnerables, a fin de optimizar la accesibilidad, garantizar una circulación segura y promover un servicio inclusivo acorde con las necesidades de todos los usuarios.
6. Mejorar los mecanismos de información pública clara, visible y actualizada sobre las rutas, cooperativas y destinos disponibles en la terminal, a fin de brindar una mejor orientación a los usuarios y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.
7. Mejorar en atención al cliente al personal, como el personal de limpieza, sobre el uso y guía de los dispositivos tecnológicos y sensores de los baños. Además, promoviendo una cultura de servicio basada en la empatía, el respeto, la cordialidad y el buen trato,

a fin de elevar la calidad del servicio brindado en la terminal y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

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 2026, con sus respectivos responsables y plazos, en cumplimiento de los objetivos institucionales y normativas vigentes.

| NRO. | SUGERENCIA                                                                                                                                                     | ACCIÓN                                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE                                | INICIO – FIN                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Mejorar la seguridad nocturna dentro del Terminal Terrestre de Machala.                                                                                        | Coordinar con la empresa de Seguridad, mediante reunión, la revisión de los puntos críticos del Terminal Terrestre de Machala, de modo que se cubra todos los puntos solicitados en el contrato vigente. | Administrador de Contrato                  | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 2    | Realizar el debido control en la aplicación de las tarifas de la tercera edad en las boleterías de las cooperativas.                                           | Realizar controles sorpresa las operadoras e inspectores de operaciones y aplicar penalizaciones según el reglamento interno a quienes no respeten el descuento de ley.                                  | Director Operativo                         | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 3    | Realizar la debida revisión del cobro o restricción de acceso en torniquetes a ciudadanos de los grupos de atención prioritaria.                               | Revisar el tema en el actual reglamento y de no existir ninguna directriz elaborar una propuesta para revisión del Directorio.                                                                           | Director Operativo                         | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 4    | Establecer un lugar idóneo para juegos o equipos mecánicos que no sean amenaza para la integridad de todos los usuarios y en especial los grupos prioritarios. | Coordinar con Seguridad Ocupacional el recorrido o espacio destinado para juegos mecánicos de modo que no se conviertan en una amenaza para la integridad física de los usuarios.                        | Dirección Comercial/ Seguridad Ocupacional | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                             |                                                   |                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Realizar la revisión de las tarifas elevadas y falta de regulación en las carreras del servicio de taxis interno.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Coordinar reunión, mediante oficio, con la ANT (Agencia Nacional de Tránsito) para revisión de tarifas.                                                                                     | Gerencia General/Dirección Operativa              | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 6 | Verificar el cumplimiento de las Normas INEN de accesibilidad universal, destacando la falta de rampa entre la Av. Ferroviaria y el Patio de Comidas.                                                                                                                                                                                                                               | Diseñar y construir la rampa con la pendiente reglamentaria según la normativa INEN vigente.                                                                                                | Dirección Administrativa/Seguridad Ocupacional    | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 7 | Implementación de mejoras en la señalética técnica destinada a la orientación y atención preferente de los grupos vulnerables, a fin de optimizar la accesibilidad, garantizar una circulación segura y promover un servicio inclusivo acorde con las necesidades de todos los usuarios.                                                                                            | Coordinar una campaña a nivel Comercial y Operativo para la instalación de señalética para grupos PRIORITARIOS enfatizando en el NO USO del término DISCAPACITADO.                          | Dirección Comercial/Dirección Operativa           | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 8 | Mejorar los mecanismos de información pública clara, visible y actualizada sobre las rutas, cooperativas y destinos disponibles en la terminal, a fin de brindar una mejor orientación a los usuarios y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.                                                                                                                                | Instalación de pantallas con información de salida/llegada de las cooperativas.                                                                                                             | Dirección Operativa                               | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 9 | Mejorar en atención al cliente al personal, como el personal de limpieza, sobre el uso y guía de los dispositivos tecnológicos y sensores de los baños. Además, promoviendo una cultura de servicio basada en la empatía, el respeto, la cordialidad y el buen trato, a fin de elevar la calidad del servicio brindado en la terminal y fortalecer la satisfacción de los usuarios. | Dictar charla/capacitación práctica obligatoria sobre el uso, cuidado y asistencia al usuario en sistemas automatizados de higiene en los baños públicos del Terminal Terrestre de Machala. | Dirección Administrativo / Área de Medio Ambiente | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Reporte de las soluciones de las quejas presentadas por la ciudadanía.                                                                                                                                                                                                                                                          | Realizar una revisión periódica de las quejas presentadas por los usuarios por medio de los canales respectivos y de la solución dada a las mismas.                                                                                                                                                                                       | Asistente de Gerencia     | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 11 | El Área de Andenes es un área de mucha concurrencia que repetidas veces se ha podido visualizar sumamente sucio. Los usuarios de Terminal Terrestre de Machala merecen instalaciones más limpias.                                                                                                                               | Coordinar con la empresa de limpieza la necesidad de una limpieza profunda periódica del área de andenes de manera que se mantenga en optimas condiciones.                                                                                                                                                                                | Administrador de Contrato | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |
| 12 | Tomar medidas en conjunto con Movilidad con el de instalar mayor señalética de DIMINUCION DE VELOCIDAD en la Ave. Ferroviaria frente a la entrada principal del Terminal Terrestre de Machala y un aumento en el tiempo de cruce de peatones, todo esto debido a la alta concurrencia de personas de los sectores prioritarios. | Solicitar a, Movilidad Machala EP, mediante oficio la instalación de señalética de DISMINUCION DE VELOCIDAD y un aumento a 1 minuto del tiempo de cruce peatonal, todo esto con el fin de preservar la integridad física de los usuarios que acuden al Terminal Terrestre y a la alta concurrencia de persona de los grupos prioritarios. | Gerencia General          | Julio 2026 – Dic 2026 (cada 3 meses se realizará monitoreo mediante Informe de avances) |

## 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 2026)

- 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 2026.

### 6.5. Indicadores de cumplimiento

| INDICADOR                                                                                             | META ESTIMADA                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Acciones estratégicas iniciadas conforme al cronograma establecido                                    | ≥ 90% de las acciones iniciadas entre julio y diciembre de 2026   |
| Informes trimestrales de monitoreo elaborados y archivados                                            | 2 informes de avance durante el segundo semestre de 2026          |
| Reuniones de coordinación realizadas para fortalecer la seguridad nocturna                            | 2 reuniones o informes de revisión de puntos críticos             |
| Controles sorpresa realizados sobre la aplicación de tarifas de tercera edad                          | ≥ 3 controles durante el segundo semestre                         |
| Informe de revisión del cobro o restricción de acceso en torniquetes a grupos de atención prioritaria | 1 informe técnico y/o propuesta para revisión del Directorio      |
| Informe técnico sobre ubicación segura de juegos o equipos mecánicos                                  | 1 informe de recorrido y validación del espacio idóneo            |
| Gestión realizada ante la ANT para revisión de tarifas del servicio de taxis interno                  | 1 oficio remitido y 1 informe o acta de seguimiento               |
| Diseño y construcción de rampa conforme a normativa INEN vigente                                      | 1 rampa diseñada y construida según planificación institucional   |
| Campaña e instalación de señalética para grupos prioritarios                                          | ≥ 80% de la señalética planificada instalada                      |
| Pantallas informativas de rutas, cooperativas, salidas y llegadas instaladas y operativas             | 100% de las pantallas planificadas instaladas y en funcionamiento |
| Personal capacitado sobre atención al usuario, uso de sensores y sistemas automatizados de baños      | ≥ 80% del personal planificado capacitado                         |
| Reportes periódicos de quejas ciudadanas y soluciones aplicadas                                       | 2 reportes de quejas cada 3 meses                                 |
| Jornadas de limpieza profunda coordinadas en el área de andenes                                       | ≥ 2 jornadas de limpieza con su respectivo informe                |

| INDICADOR                                                                                                               | META ESTIMADA                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión ante Movilidad Machala EP para señalética de disminución de velocidad y ampliación del tiempo de cruce peatonal | 1 oficio remitido y 1 constancia de seguimiento                                                   |
| Documentación de respaldo archivada por cada acción ejecutada                                                           | 100% de las acciones con evidencias: oficios, actas, fotografías, informes o listas de asistencia |

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 (…)”.*

## 7. 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 2025 |                          |



|                            |                                                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------|
|                            | GERENTE GENERAL DEL TERMINAL TERRESTRE<br>DE MACHALA EP |
|                            |                                                         |
| MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO |                                                         |

