

CONECTANDO DECISIONES: TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA VENTA DE TASAS DE CONTINGENCIA

PROBLEMA

La Terminal Terrestre de Guayaquil, que atiende a miles de usuarios diariamente, enfrenta problemas en su sistema de venta manual de tasas de contingencia, lo que genera demoras en la atención y limita la transparencia y eficiencia operativa.

OBJETIVO GENERAL

Actualizar el procedimiento de venta de tasas de contingencia mediante automatización, pagos digitales y análisis interactivo en Power BI, asegurando eficiencia, trazabilidad y control en los ingresos eventuales.



PROPUESTA



Automatización del sistema SMARTT con formularios digitales y registros automáticos.



Dashboard interactivo para monitorear ingresos, tiempos de atención y patrones de demanda.



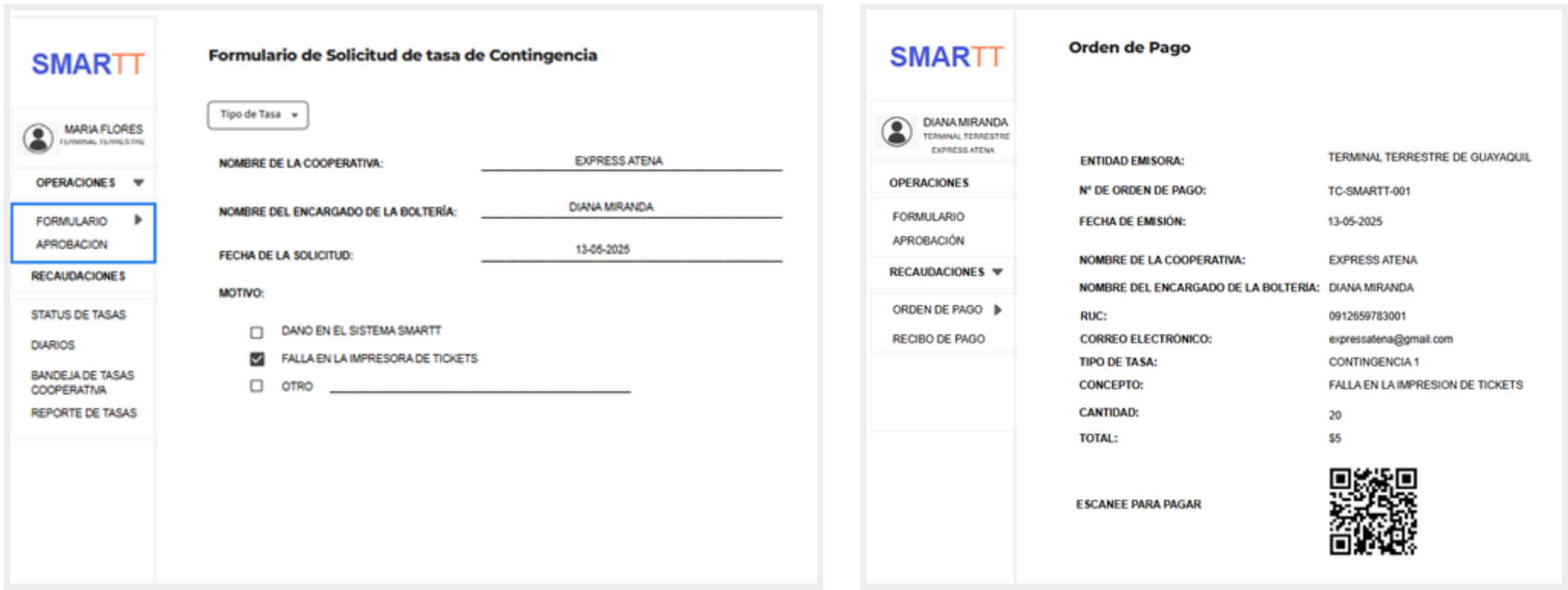
Pagos digitales con QR y pasarela electrónica para reducir uso de efectivo.



Integrar métricas financieras, operativas y de causa raíz para optimizar el análisis y la gestión de las tasas de contingencia.

RESULTADOS

- **Reducción del tiempo de transacción** de 23 minutos a menos de 5 minutos.
- **100% de solicitudes procesadas** sin rechazos en el periodo piloto.
- **Mayor transparencia y seguridad** al eliminar errores manuales y reducción de riesgos por efectivo.
- **KPIs claros en tiempo real** para decisiones y picos de demanda (ej. Julio y Diciembre).
- **Satisfacción de usuarios** por trámites ágiles y mejor información.



CONCLUSIONES

- La digitalización de la venta de tasas moderniza la gestión y fortalece la sostenibilidad de la Terminal.
- El modelo promueve eficiencia, transparencia y control, alineándose con la transformación digital en servicios públicos.
- Buscamos que el Terminal Terrestre se convierta en un referente de transformación digital operativa en el sector transporte.

