



Plan de
Direccionamiento estratégico
2016-2019


 Terminal <small>DE TRANSPORTES POPAYÁN S.A.</small> <i>NIT 891500629-0</i>	PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión:
		Fecha:

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGÍA.....	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8
MISIÓN.....	8
VISIÓN.....	8
POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN.....	8
VALORES INSTITUCIONALES.....	9
DIAGNOSTICO - ANÁLISIS DOFA.....	10
MATRIZ – DOFA.....	12
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS, METAS Y RESPONSABLES	14
Línea estratégica administrativa	14
Línea estratégica de sostenibilidad financiera	16
Línea estratégica Operacional	18
Línea estratégica satisfacción del cliente.....	19
INDICADORES DE GESTIÓN	22
PRESUPUESTO DEL PLAN ESTRATÉGICO	27

LISTA ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 METODOLOGIA BALANCED SCORECARD.....	6
ILUSTRACIÓN 2 FASES DE LA PLANEACION ESTRATEGICA.....	7

INTRODUCCIÓN

El plan de direccionamiento estratégico de la terminal de transportes de Popayán, es un proceso que tiene por objetivo fijar el curso de las acciones que se deben seguir en el corto, mediano y largo plazo, para garantizar la gestión y el cumplimiento de sus metas y proyectos. Para el punto de partida de la planeación se utilizó la metodología del “Balanced Scorecard”, o cuadro de mando integral, herramienta que permite hacer seguimiento a la implementación efectiva de lo planeado. El Plan Estratégico de la Terminal de Transportes de Popayán, está integrado por elementos ya conocidos como la visión, misión, objetivos estratégicos, metas, seguimiento y evaluación, que influyen en el logro del propósito misional.

La Terminal del Transporte de Popayán pretende mejorar el equipo de trabajo, a través de su enfoque basado en procesos y un aprendizaje constante, de tal forma que se mejoren los niveles en las finanzas de la organización, por medio del modelo de mejora continua, la implementación de nuevas técnicas y fortaleciendo la comunicación y las relaciones con los clientes.

METODOLOGÍA

La Terminal de Transportes de Popayán formula su plan estratégico para la vigencia 2016-2019 utilizando la metodología Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, con la cual se pretende orientar el sistema gerencial y enlazar efectivamente las estrategias del corto plazo con las estrategias a largo plazo, vinculando cuatro perspectivas o lineamientos estratégicos:

- **Línea estratégica administrativa**
- **Línea estratégica de sostenibilidad financiera**
- **Línea estratégica operacional**
- **Línea estratégica satisfacción del cliente**

El “Balanced Scorecard” busca evaluar el desempeño de la entidad mediante indicadores de resultados alineados con la estrategia del negocio, los objetivos, los procesos y las necesidades de los clientes.

Ilustración 1
METODOLOGÍA BALANCED SCORECARD

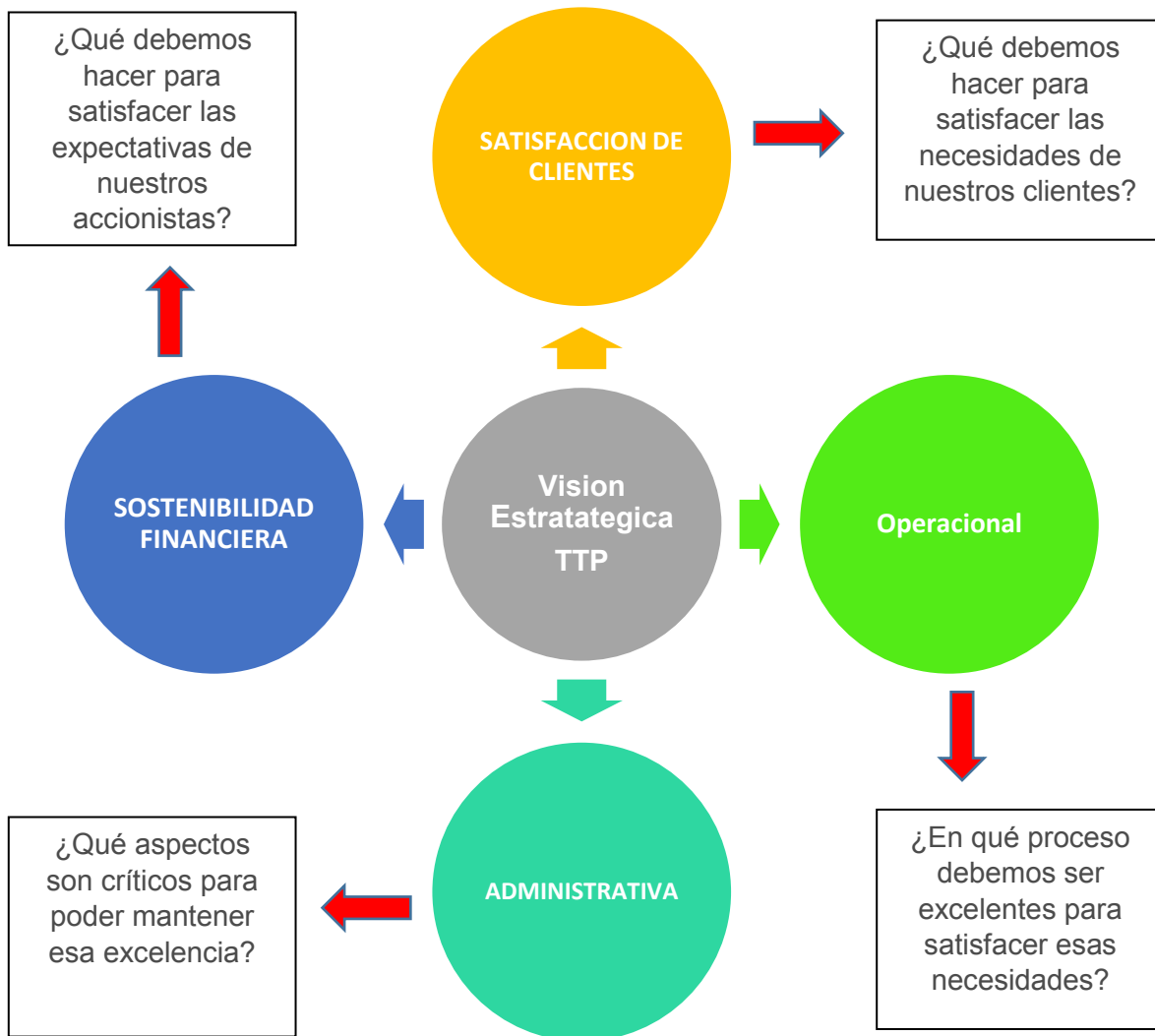
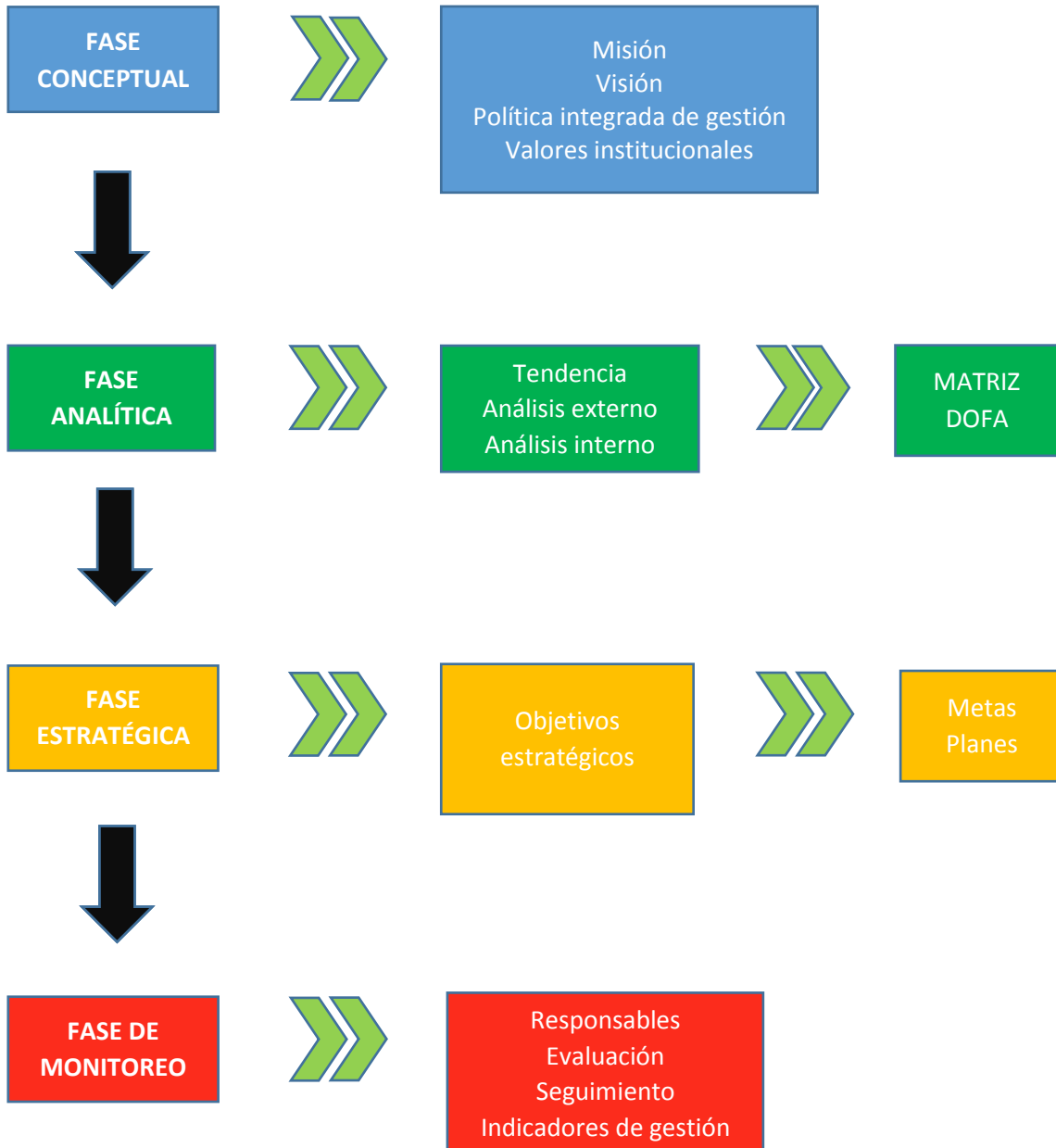


Ilustración 2

FASES DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

“Brindar comodidad, seguridad y accesibilidad a los clientes de la Terminal, a través de una infraestructura que permita la prestación de servicios anexos al transporte terrestre, contribuyendo al ordenamiento urbanístico de la ciudad”.

VISIÓN

“Para el 2019 la terminal de transporte de Popayán será reconocida por ser una empresa prospera e innovadora en tecnología y servicios anexos, comprometida con el medio ambiente, que aporta al desarrollo de la ciudad, orientada principalmente a satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

Comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mediante el control de la operación transportadora y la prestación de servicios afines, así como con el capital humano de la organización y la gestión ambiental; aplicando mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, manejo eficiente de los recursos en su gestión, cumpliendo con la legislación y contribuyendo al desarrollo de nuestra región.

VALORES INSTITUCIONALES

RESPONSABILIDAD: Hacemos las cosas de la mejor manera, de tal forma que nunca se perjudique al otro, asumimos las consecuencias de nuestras palabras, acciones, decisiones y compromisos contraídos.

RESPECTO: Reconocemos los derechos y la dignidad de las personas y las instituciones.

HONESTIDAD: Actuamos con veracidad, honradez y total transparencia.

PUNTUALIDAD: Cumplimos a tiempo con nuestros compromisos.

SERVICIO: Satisfacemos las necesidades de los clientes en forma efectiva, con calidez humana y deseo de ayuda a los demás.

LEALTAD: Nuestras acciones propenderán por el cumplimiento con nobleza de los compromisos con la entidad, con nuestro jefe inmediato y con nuestros compañeros, sin afectar los derechos propios o de los demás

COMPROMISO: sentimos que la terminal de trasportes de Popayán es una empresa indispensable con el municipio y el departamento del cauca, por lo cual asumimos con interés, pro actividad, perseverancia y responsabilidad todo nuestro hacer.

DIAGNOSTICO - ANÁLISIS DOFA

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Terminal de transporte de Popayán, utilizando la matriz **DOFA** como herramienta para identificar y analizar fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. Dicha dinámica se realizó con la colaboración de funcionarios de los diferentes procesos de la Organización, teniendo en cuenta las líneas estratégicas influyentes a la TTP del plan de desarrollo nacional y municipal.

Lineamientos estratégicos Plan Nacional de Desarrollo, plan Departamental de Desarrollo y Plan de Desarrollo Municipal de Popayán.			
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014 - 2018	PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL	PLAN DE DESARROLLO ALCALDÍA DE POPAYÁN 2016 - 2019	TERMINAL DE TRANSPORTES DE POPAYÁN
Competitividad e infraestructura.	Generación de condiciones para la riqueza colectiva.	Conectividad vial “autopista 4G Popayán – Santander”	Construcción de doble calzada Popayán-Santander la cual traerá a la región más de 6.000 empleados.
Potenciar el turismo como instrumento para el desarrollo regional sostenible y en paz.	Cauca territorio de paz.	Fortalecimiento cultura y turismo.	Aumento del turismo por la firma de la paz. Campañas para fomentar el turismo.
Crecimiento verde.	Cambio climático, Agua como bien público. Competitividad y sostenibilidad ambiental.	Gestión ambiental responsable.	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
Buen gobierno.	Fortalecimiento de lo público, buen gobierno y participación.	Gobierno abierto, transparente y participativo.	Estrategias transparentes y dirigidas a la no corrupción.

De igual forma se utilizó información de los informes de gestión de la Terminal de Transportes de Popayán del año 2015 y de encuestas de satisfacción de clientes y clima laboral para los empleados de la organización.

La matriz **DOFA** permitirá relacionar las oportunidades y amenazas externas con sus fortalezas y debilidades internas, e identificar alternativas de la siguiente manera:

Fortalezas y Oportunidades (FO) – Estrategia que aprovecha las fortalezas para maximizar las oportunidades.

Fortalezas y Amenazas (FA) – Estrategia que utiliza las fortalezas para minimizar las amenazas.

Debilidades y oportunidades (DO) – Estrategia que minimiza las debilidades sacando partido de las oportunidades.

Debilidades y Amenazas (DA) – Estrategia que minimiza las debilidades y evita las amenazas.

MATRIZ – DOFA

		factores internos	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA		<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de rentabilidad positivos. • Remodelación de más del 70% de las instalaciones. • Ubicación estratégica de las instalaciones. • Ventilación e iluminación natural en gran parte de las instalaciones. • La entidad Genera sus propios ingresos y es auto sostenible. • instalaciones amplias y con buena capacidad. • gran cobertura de servicio. • Buena calificación de riesgos financieros. • se cuenta con una preparación para la certificación NTCGP1000. • posicionamiento de nueva imagen corporativa. • bajos niveles de endeudamiento. • Popayán atractivo turístico reconocido a nivel regional, nacional y mundial. • Monopolio en transporte terrestre automotor en la región. • Conocimiento del negocio experiencia de 43 años. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un sistema de indicadores que permita relacionar los resultados de la gestión con la estrategia. • Problemas de contaminación visual y auditiva. • Incertidumbre de clientes (arrendatarios, conductores, pasajeros), en temas relacionados con la seguridad. • No se cuenta con puntos de información. • Problemas locativos, iluminación y falta de mantenimiento. • Televisores de información sin funcionamiento y mal ubicados. • Falta señalización de áreas definidas en la TTP. • Salas de espera insuficientes, sillas incómodas. • Exposición a contaminantes como CO2, CO, NOx. • Clima laboral deficiente. • Inconformidad de conductores con la administración. • Inconformidad de pasajeros para el ingreso al terminal (zonas de parqueadero). • Incremento de PQRS (mala actitud de servicio, pérdida de paquetes). • Escasa eficiencia en procesos de trabajo, planificación, organización y gestión interna.
factores externos	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos en curso (remodelación zona sur). • Aumento del turismo por la firma de la paz. • Construcción de doble calzada Popayán-Santander la cual traerá a la región más de 6.000 empleados. • Diversificación en servicios conexos y complementarios. • Generación de ingresos a través del arrendamiento de las áreas comunes. • Incremento en la tecnología y sus aplicaciones. 	<p>Estrategias - FO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar estrategias para arrendar zonas comunes y vender publicidad. ➤ crear punto de atención o información. ➤ buscar alianzas con empresas o entidades para promocionar el turismo del departamento. ➤ Capacitación a comerciantes y personal de la TTP y empresas transportadoras para prestar un servicio más amable y cordial al usuario. ➤ Explotar nuevas fuentes de ingreso. ➤ Diversificación del portafolio de servicios. ➤ Realizar campañas de capacitación a los comerciantes para atraer clientes. ➤ Mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • bajos costos de tiquetes aéreos. • proliferación de transporte informal. • derrumbes, cierre de carreteras. • inseguridad en vías del departamento. • Incremento de la delincuencia y robos en la ciudad. • Incremento de las normas ambientales. • Frecuentes paros de transportadores. • Posibles sanciones por incumplimiento del decreto 1443 SG-SST. • tasa de desempleo del departamento muy alta 54%. 	<p>Estrategias - FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ certificarse en NTCGP 1000 e ISO 9001. ➤ Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de la TTP ➤ Estructuración de proyectos para generar nuevos negocios. ➤ Entrada de empresas comercialmente acreditadas o reconocidas en el ámbito nacional. ➤ implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. ➤ Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
			<p>Estrategias - DO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar adecuaciones físicas tendientes a mejorar la comodidad de los usuarios. ➤ Generar estrategias para incrementar el uso del parqueadero público. ➤ Mejorar las condiciones del parqueadero público. ➤ Realizar alianzas con empresas transportadoras, comerciantes u otras entidades para innovar tecnológicamente los servicios que se prestan al usuario. ➤ Implementar el sistema de gestión documental
			<p>Estrategias - DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de los programas de Formación, Bienestar Social y Seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta las necesidades de los empleados. ➤ Diseño de indicadores de gestión para el seguimiento al Plan Estratégico. ➤ Generar estrategias para incrementar sustentablemente la seguridad de del a TTP. ➤ Monitoreo permanente al plan de mantenimiento y plan de inversiones (infraestructura) para dar pronta solución a problemas locativos. ➤ Búsqueda de alternativas para disminución en el consumo de agua y energía. ➤ Mejorar la señalización de áreas definidas (baños, zona de cajeros, guarda equipaje etc.) ➤ Generar acercamiento con los clientes (arrendatarios, conductores, pasajeros) con el fin de retroalimentarse permanentemente. ➤ Mejorar ubicación de los televisores y ponerlos en funcionamiento.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1) Ejecutar acciones que garanticen la formación, seguridad y bienestar laboral de los empleados de la Terminal de Transportes de Popayán.
- 2) Orientar la Terminal de Transportes de Popayán hacia una empresa sostenible de alto desempeño, generadora de negocios rentables y mayores utilidades.
- 3) Generar acciones que permitan fortalecer la eficacia y eficiencia de los procedimientos de la Terminal de Transportes de Popayán.
- 4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros usuarios.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS, METAS Y RESPONSABLES

Línea estratégica administrativa

Comprende las estrategias para mejorar la calificación del recurso humano que labora en la organización y de los clientes internos que prestan los servicios (empresas transportadoras, comerciantes, conductores, carga equipajes, etc.), buscando siempre mejorar el clima laboral y el cambio positivo de actitud de nuestros colaboradores, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas por la organización.

Línea estratégica administrativa							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
1) Ejecutar acciones que garanticen la formación, seguridad y bienestar laboral de los empleados de la Terminal de Transportes de Popayán.	Generar programas de Formación profesional y Bienestar, teniendo en cuenta las necesidades de cada empleado de la TTP.	Ejecutar los programas de formación, bienestar y desarrollo personal, tendientes a incrementar la capacidad laboral de nuestros empleados.	10%	50%	70%	90%	Gestión operativa
	Mejorar clima laboral	Mejorar las condiciones físicas de los puestos de trabajo	10%	40%	70%	80%	Gestión Administrativa y Financiera
		Desarrollar dos actividades deportivas o culturales por año para fomentar una mayor unión y camaradería de nuestro personal.	25%	50%	75%	100%	

Línea estratégica administrativa							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
1) Ejecutar acciones que garanticen la formación, seguridad y bienestar laboral de los empleados de la Terminal de Transportes de Popayán.	Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo SG-SST.	Realizar la Implementación SG-SST con todas las normas y requisitos que estipula la ley.	80%	100%	Seguimiento y control	Seguimiento y control	Jefe Administrativo y Financiero
		Adquirir certificación en SG-SST	-	-	100%	Seguimiento y control	Gerencia
	Capacitación a comerciantes y personal de la TTP y empresas transportadoras para prestar un servicio más amable y cordial al usuario.	Realizar 15 capacitaciones a arrendatarios, conductores, comerciantes y personal de la TTP, con el objetivo de mejorar su calidad de servicio al cliente y de esta forma garantizar la buena imagen de la empresa.	20%	45%	70%	90%	Profesional en Mejoramiento

Línea estratégica de sostenibilidad financiera

Se centra en la creación de valor para el accionista, lo que esperan de la empresa en términos de crecimiento y rentabilidad. Al mismo tiempo establece varios objetivos a largo plazo y se proponen estrategias relacionadas con el valor intrínseco de la organización, como su imagen, su prestigio o su nivel de aceptación por parte de la comunidad.

Línea estratégica de sostenibilidad financiera							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
2) Orientar la TTP hacia una empresa sostenible de alto desempeño, generadora de negocios rentables y mayores utilidades.	Generar estrategias comerciales para incrementar el uso del parqueadero público.	incrementar las utilidades del parqueadero público en un 20%	10% 2%	40% 8%	80% 16%	100% 20%	Gestión Administrativa y Financiera
	Estudiar proyectos de negocio que puedan generar nuevas fuentes de ingreso para la TTP.	Explotar una nueva fuente de ingreso	-	-	100%	-	Gerencia
	Aumentar las utilidades de la Terminal de Transportes de Popayán.	Incrementar en un 6% las utilidades con respecto al año anterior.	-	-	-	-	Gestión Financiera
	Mantener una política austera en los gastos.						

Línea estratégica de sostenibilidad financiera							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
2) Orientar la TTP hacia una empresa sostenible de alto desempeño, generadora de negocios rentables y mayores utilidades.	Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de la Terminal de Transportes de Popayán.	Participar en 10 eventos culturales dentro y fuera de la ciudad, generando espacios de reconocimiento para la TTP.	5%	20%	60%	90%	Directivo
		Realizar alianzas estratégicas con la gobernación del Cauca, la alcaldía de Popayán y la cámara de comercio para fomentar el turismo en la ciudad.	20%	40%	70%	85%	Gerencia
	Dirigir la terminal de transportes de Popayán hacia una empresa diligente, efectiva y transparente	Cumplir con el 90% de efectividad en la ejecución presupuestal.	25%	50%	75%	90%	Gerencia
		Ejecutar el plan anticorrupción	-	-	-	-	Jefe Control Interno

Línea estratégica Operacional

Se orienta a trabajar estrategias para mejorar la cadena de valor organizacional, optimizando continuamente los diferentes procesos, que permitan innovaciones y mejoras en los servicios que brinda la Empresa.

Línea estratégica Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
3) Generar acciones que permitan fortalecer la eficacia y eficiencia de los procedimientos de la Terminal de Transportes de Popayán.	Estructurar un sistema de gestión documental, el cual garantice eficiencia, eficacia, rapidez, transparencia y veracidad en los documentos de la TTP.	Implementar el sistema de gestión documental.	40%	100%	Seguimiento y control	Seguimiento y control	Profesional en Mejoramiento
							Jefe de Control Interno
	Implementar en la Terminal de Transporte de Popayán la Norma Técnica Colombiana GP 1000.	Obtener certificación de la Norma Técnica Colombiana GP 1000.	20%	70%	100%	Seguimiento y control	Profesional en Mejoramiento
	Generar acercamiento con los clientes (arrendatarios, conductores, comerciantes) con el fin de retroalimentarse permanentemente.	Realizar 10 reuniones o acercamientos con los clientes de la TTP para generar estrategias de mejora continua.	20%	50%	75%	95%	Gerencia
	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.	Ejecutar la implementación del SGA con todas las normas y requisitos que estipula la ley.	10%	30%	70%	100%	Gestión Administrativa y financiera
		Adquirir certificación del Sistema de Gestión Ambiental.	-	-	-	100%	Gerencia

Línea estratégica satisfacción del cliente

En esta línea se busca estrategias que ofrezcan satisfacción a nuestros clientes, brindando variedad de servicios, espacios cómodos, buena infraestructura y tecnología.

Línea estratégica satisfacción del cliente							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros usuarios.	Crear espacios de atención y capacitar al personal para brindar información veraz a pasajeros y especialmente a turistas.	Crear un punto de atención e información.	20%	75%	100%	-	Profesional de Mejoramiento
		Mejorar estrategia de información existente (televisores- sistema de sonido)	70%	100%	monitoreo y control	monitoreo y control	Técnico en Sistemas
	Mejorar la satisfacción del cliente.	Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, con relación a la anterior medición realizada en el año 2014.	Medición 1	-	Medición 2	-	Profesional de Mejoramiento

Línea estratégica satisfacción del cliente							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros usuarios.	Realizar remodelación de la zona sur de la terminal de transportes de Popayán.	Culminar con la totalidad de actividades de remodelación de la zona sur.	20%	100%	-	-	Gerente
	Generar plan de remodelación de las condiciones físicas del parqueadero público, con el fin de mejorar el servicio prestado a nuestros clientes.	Ejecutar el plan de remodelación y adecuaciones físicas del parqueadero público.	20%	40%	80%	90%	Gestión Operativa
	Generar estrategias para incrementar sustentablemente la seguridad de del a TTP.	Renovar en un 80% las cámaras de seguridad actuales a cámaras de alta definición y mejorar su ubicación.	50%	80%	100%	-	Gestión Operativa
		Realizar capacitaciones mensuales al personal operativo para que apoyen el proceso de promoción de la seguridad de los clientes.	25%	50%	75%	100%	
		Realizar alianza estratégica con la policía nacional. Para dirigir campañas y acciones para aumentar la seguridad de la TTP.	100%	seguimiento	seguimiento	seguimiento	Jefe Operativo y Gerencia
	Mejorar la señalización de áreas definidas.	Adecuar la señalización de la TTP según lo estipulado en la ley.	50%	100%	-	-	Gestión Administrativa y Financiera

Línea estratégica satisfacción del cliente							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN				RESPONSABLE
			2016	2017	2018	2019	
4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros usuarios.	Realizar alianzas con empresas transportadoras, comerciantes u otras entidades para innovar tecnológicamente los servicios que se prestan al usuario.	Implementar proyectos tecnológicos los cuales mejoren la experiencia y comodidad de nuestros clientes.	-	-	-	-	Técnico en Sistemas
	Monitoreo permanente al plan de mantenimiento (infraestructura) para dar pronta solución a problemas locativos.	Ejecutar listas de chequeo mensualmente para garantizar la buena gestión del plan de mantenimiento.	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Jefe Operativo

INDICADORES DE GESTIÓN

En el siguiente cuadro se detallan las líneas estratégicas, objetivos, metas e indicadores.

Línea estratégica administrativa			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	INDICADORES
1) Ejecutar acciones que garanticen la formación, seguridad y bienestar laboral de los empleados de la Terminal de Transportes de Popayán.	Generar programas de Formación profesional y Bienestar, teniendo en cuenta las necesidades de cada empleado de la TTP.	Ejecutar los programas de formación, bienestar y desarrollo personal, tendientes a incrementar la capacidad laboral de nuestros empleados.	(número de programas ejecutados/número total de programas programados)*100
	Mejorar clima laboral	Mejorar las condiciones físicas de los puestos de trabajo	(número de puestos de trabajos mejorados/número total de puesto de trabajo)*100
		Desarrollar dos actividades deportivas o culturales por año para fomentar una mayor unión y camaradería de nuestro personal.	(número de actividades realizadas/número de actividades programadas(8))*100
	Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo SG-SST.	Realizar la Implementación SG-SST con todas las normas y requisitos que estipula la ley.	(Número de actividades de avance en el cronograma de implementación del SG-SST/número de actividades programadas en el cronograma de implementación SG-SST)*100
	Capacitación a comerciantes, personal de la TTP y empresas transportadoras para prestar un servicio más amable y cordial al usuario.	Realizar 15 capacitaciones a arrendatarios, conductores, comerciantes y personal de la TTP, con el objetivo de mejorar su calidad de servicio al cliente y de esta forma garantizar la buena imagen de la empresa.	(número de capacitaciones realizadas para arrendatarios, conductores, comerciantes y personal de la TTP/número de capacitaciones programadas(15))*100

Línea estratégica de sostenibilidad financiera			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	INDICADORES
2) Orientar la TTP hacia una empresa sostenible de alto desempeño, generadora de negocios rentables y mayores utilidades.	Generar estrategias comerciales para incrementar el uso del parqueadero público.	incrementar las utilidades del parqueadero público en un 20%	$(\text{utilidad neta del parqueadero público} - \text{utilidad neta parqueadero publico año anterior}) / (\text{utilidad neta parqueadero publico año anterior} \times 20\%) * 100$
	Estudiar proyectos de negocio que puedan generar nuevas fuentes de ingreso para la TTP.	Explotar una nueva fuente de ingreso	$(\text{número de nuevas fuentes de ingreso operando} / \text{número de nuevas fuentes de ingreso esperadas}) * 100$
	Aumentar las utilidades de la Terminal de Transportes de Popayán.	Incrementar en un 6% las utilidades con respecto al año anterior.	$((\text{Ingresos netos} - \text{ingresos netos año anterior}) / \text{ingresos netos año anterior} \times (?)) * 100$
	Mantener una política austera en los gastos.		
	Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de la Terminal de Transportes de Popayán.	Participar en 10 eventos culturales dentro y fuera de la ciudad, generando espacios de reconocimiento para la TTP.	$(\text{número de asistencias a eventos culturales} / \text{número de asistencias a eventos culturales esperados (10)}) * 100$
		Realizar alianzas estratégicas con la gobernación del cauca, la alcaldía de Popayán y la cámara de comercio para fomentar el turismo en la ciudad.	$(\text{número de alianzas estratégicas realizadas} / \text{nuero de alianzas estratégicas esperadas (3)}) * 100$
	Dirigir la terminal de transportes de Popayán hacia una empresa diligente, efectiva y transparente	Cumplir con el 90% de efectividad en la ejecución presupuestal.	$(\% \text{ de ejecución presupuestal realizada} / \text{ejecución presupuestal esperada (90\%)} * 100$
		Ejecutar el plan anticorrupción	$(\text{número de actividades de avance realizadas del plan anticorrupción} / \text{número de actividades programadas del plan anticorrupción}) * 100$

Línea estratégica Operacional			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	INDICADORES
3) Generar acciones que permitan fortalecer la eficacia y eficiencia de los procedimientos de la Terminal de Transportes de Popayán.	Implementar un sistema de gestión documental, el cual garantice eficiencia, eficacia, rapidez, transparencia y veracidad en los documentos de la TTP.	Ejecutar la Implementación del sistema de gestión documental	(Número de actividades de avance en el cronograma de implementación del sistema de gestión documental/número de actividades programadas en el cronograma de implementación del sistema de gestión documental)*100
	Implementar en la Terminal de Transporte de Popayán la Norma Técnica Colombiana GP 1000.	Obtener certificación de la Norma Técnica Colombiana GP 1000.	(Número de actividades de avance en el cronograma de implementación NTGP-1000/número de actividades programadas en el cronograma de implementación NTGP-1000)*100
	Generar acercamiento con los clientes (arrendatarios, conductores, comerciantes) con el fin de retroalimentarse permanentemente.	Realizar 10 reuniones o acercamientos con los clientes de la TTP para generar estrategias de mejora continua.	(número de reuniones realizadas con los clientes de la TTP (arrendatarios, conductores, comerciantes)/número de reuniones programadas con los clientes de la TTP (arrendatarios, conductores, comerciantes) (10))*100
	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.	Implementar SGA con todas las normas y requisitos que estipula la ley. Lograr una posible certificación.	Adquirir certificación del Sistema de Gestión Ambiental.

Línea estratégica satisfacción del cliente			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	INDICADORES
4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros clientes.	Crear espacios de atención y capacitar al personal para brindar información veraz a pasajeros y especialmente a turistas.	Crear un punto de atención e información.	(número de puntos de información creados / número de puntos de atención esperados)*100
		Mejorar estrategia de información existente (televisores- sistema de sonido)	(número de estrategias informativas ejecutas/ número de estrategias informativas programadas)*100
	Mejorar la satisfacción del cliente.	Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, con relación a la anterior medición realizada en el año 2014.	(Número de usuarios encuestado que califican los servicios de la terminal en el nivel de excelente /Número total de encuestados)*100
	Realizar remodelación de la zona sur de la terminal de transportes de Popayán.	Culminar con la totalidad de actividades de remodelación de la zona sur.	(% de ejecución de la remodelación de la zona sur de la TTP/100%)*100
	Generar plan de remodelación de las condiciones físicas del parqueadero público, con el fin de mejorar el servicio prestado a nuestros clientes.	Ejecutar el plan de remodelación y adecuaciones físicas del parqueadero público.	(número de actividades realizadas del plan de adecuación de infraestructura del parqueadero publico/número de actividades programadas del plan de adecuación de infraestructura del parqueadero público)*100

Línea estratégica satisfacción del cliente			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	META	INDICADORES
4) Ofrecer una Terminal de Transportes más cómoda y seguro para nuestros clientes.	Generar estrategias para incrementar sustentablemente la seguridad de la TTP.	Renovar en un 80% las cámaras de seguridad actuales a cámaras de alta definición y mejorar su ubicación.	(número de cámaras de alta definición renovadas/número total de cámaras a renovadas)*100
		Realizar capacitaciones mensuales al personal operativo para que apoyen el proceso de promoción de la seguridad de los clientes.	(número de capacitaciones realizadas/número de capacitaciones programadas)*100
		Realizar alianza estratégica con la policía nacional. Para dirigir campañas y acciones para aumentar la seguridad de la TTP.	(número de reuniones realizadas con la policía nacional/número de reuniones programadas con la policía nacional)*100
	Mejorar la señalización de áreas definidas.	Adecuar la señalización de la TTP según lo estipulado en la ley.	(número de adecuaciones realizadas/número de adecuaciones requeridas)*100
	Realizar alianzas con empresas transportadoras, comerciantes u otras entidades para innovar tecnológicamente los servicios que se prestan al usuario.	Implementar proyectos tecnológicos los cuales mejoren la experiencia y comodidad de nuestros clientes.	(número de proyectos tecnológicos implementados / número de proyectos tecnológicos programados)*100

	Monitoreo permanente al plan de mantenimiento (infraestructura) para dar pronta solución a problemas locativos.	Ejecutar listas de chequeo mensualmente para garantizar la buena gestión del plan de mantenimiento.	(número de chequeos realizados al plan de mantenimiento /número de chequeos programados del plan de mantenimiento)*100
--	---	---	--

PRESUPUESTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Cifras en miles de pesos

ESTRATEGIA	2016	2017	2018	2019	PRESUPUESTO TOTAL POR LÍNEA ESTRATÉGICA
Línea estratégica administrativa	512.772.591	499.890.815	499.890.815	499.890.815	2.012.445.036
Línea estratégica de sostenibilidad financiera	1.538.317.773	1.499.672.445	1.499.672.445	1.499.672.445	6.037.335.108
Línea estratégica Operacional	769.158.886	749.836.222	749.836.222	749.836.222	3.018.667.552
Línea estratégica satisfacción del cliente	1.025.545.182	999.781.630	999.781.630	999.781.630	4.024.890.072
Trasversal a todos los procesos	1.281.931.478	1.249.727.037	1.249.727.037	1.249.727.037	5.031.112.589
TOTAL	5.127.725.910	4.998.908.149	4.998.908.149	4.998.908.149	20.124.450.357

TOTAL PLAN DE ESTRATEGICO = \$ 20,124,450,357