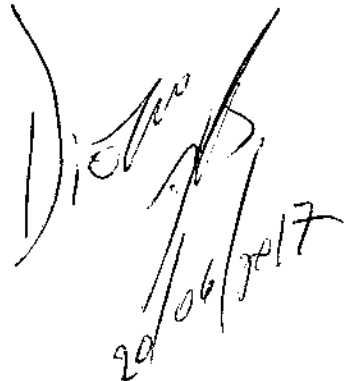


Quito DM, 20 de junio del 2017

Oficio No. SM- 876 / 2017

  
Abogado  
Diego Cevallos Salgado  
**Secretario General**  
**Concejo Metropolitano de Quito**  
Presente.-

**Asunto:** PROYECTO DE ORDENANZA QUE ESTABLECE LA  
POLÍTICA TARIFARIA APLICABLE EN EL SISTEMA METROPOLITANO DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

De mi consideración:

Como es de su conocimiento, en el marco del Convenio de Cooperación Técnica no reembolsable suscrito entre la CAF Banco de Desarrollo de América Latina y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se definió contratar la "Consultoría para la estructuración del modelo tarifario del sistema metropolitano de transporte público de pasajeros de Quito", a través de la Secretaría de Movilidad, en calidad de entidad rectora de las políticas que en materia de transporte terrestre rigen dentro del Distrito, que tuvo como objetivo establecer el marco conceptual de la política tarifaria, construir la estructura de los costos operacionales y calcular la tarifa técnica referencial para cada modalidad y grupo de servicios integrados del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros (SMTTPQ) en cada una de las etapas de su integración.

Con estos insumos y con el fin de evaluar además los resultados obtenidos desde la implementación del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público en el Distrito Metropolitano de Quito, creado mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, la Secretaría de Movilidad requirió establecer mecanismos de diálogo, involucrando los puntos de vista de los gestores del transporte público intracantonal urbano y rural, de la Municipalidad y principalmente de la ciudadanía, con la finalidad de definir líneas de acción para mejorar el servicio de transporte intracantonal urbano, intracantonal combinado y rural del DMQ.

Para el efecto se llevaron a cabo las mesas de trabajo con las siguientes temáticas:

1. Calidad de Servicio, cuyo insumo principal fue la definición de una matriz de Indicadores de Calidad de cumplimiento obligatorio para las operadoras y operadores de transporte público, con los procedimientos de fiscalización pertinentes que permitan verificar su cumplimiento. Dentro de la misma, se conformó una Subcomisión Ambiental que se encargó de establecer

- propuestas que permitan mejorar la calidad de aire en el DMQ, y disminuir las emisiones contaminantes del transporte público intracantonal.
2. Análisis Financiero, que aplicando el modelo de cálculo para la tarifa técnica por prestación del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ, ha definido los valores a ser cancelados por parte de los usuarios durante la prestación del servicio de transporte público de pasajeros dentro de los Subsistemas de Transporte Convencional, urbano, rural y combinado, y Metrobús-Q.
  3. Participación Ciudadana, cuyo trabajo fue realizado con actores del ámbito rural y urbano, entablando diálogos que se desarrollaron en el marco de una discusión técnico-política, con críticas, aportes, sugerencias y propuestas desarrolladas por cada uno de los actores que participaron de las actividades.

Las mesas se desarrollaron entre el 24 de mayo de 2017 y el 16 de junio de 2017, con la presencia de los delegados de la Cámara de Transporte de Pasajeros del DMQ, representantes de la Comisión de Movilidad del Concejo Metropolitano, Secretaría de Movilidad, Secretaría del Ambiente, Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito y la Comunidad, para la debida socialización de las decisiones a ser adoptadas.

Con el análisis de costos operativos de los Subsistemas de Transporte Público de Pasajeros que a la presente fecha se encuentran brindando el servicio y con la debida socialización efectuado en la Comunidad, la Secretaría de Movilidad ha levantado los informes técnicos correspondientes que permitan establecer la política tarifaria a ser aplicada en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del DMQ, con los principios, objetivos y estructura tarifaria que los órganos y entidades metropolitanas deberán observar dentro de cada Subsistema; además de los parámetros que garanticen un servicio de transporte público confiable, seguro y de calidad, para lo cual se remiten los siguientes informes técnicos de respaldo:

1. Informe Técnico No. SM-DMPPM-UNST-001/17 de 15 de junio del 2017, que contiene las recomendaciones de tarifas a ser aplicadas en los Subsistemas de Transporte Convencional y Metrobús-Q.
2. Informe Técnico No. SM-DMGM-No.527 de 15 de junio de 2017, que contiene las recomendaciones respecto a la calidad de servicio de transporte público de pasajeros.
3. Informe Final sobre las "Mesas de Diálogo sobre la Movilidad Urbana y Rural en el Distrito Metropolitano de Quito", realizado por el consultor Santiago González.
4. Informe técnico sobre la evaluación del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, que fue creado mediante Resolución No. C057 del Concejo Metropolitano de Quito.
5. Resumen ejecutivo de los productos entregados dentro de la Consultoría Internacional sobre el Modelo Tarifario del Sistema de Transporte Público del DMQ, Consultor GSD+

Con estos antecedentes y por disposición del señor Alcalde Metropolitano, en ejercicio de las competencias encomendadas a esta Secretaría de Movilidad, remito

el **PROYECTO DE ORDENANZA QUE ESTABLECE LA POLÍTICA TARIFARIA APLICABLE EN EL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, que corresponde a iniciativa del ejecutivo, para que en ejercicio de las atribuciones previstas en los literales d) de los artículos 60 y 90 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD, y previo el trámite e informes de Ley correspondientes, sea presentada ante el Concejo Metropolitano para su posterior debate y resolución.


Atentamente,

Rubén Darío Tapia Rivera  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Con copia: Doctor  
Mauricio Rodas Espinel  
**Alcalde Metropolitano**

**Anexos:**

1. Proyecto de Ordenanza
2. Informe Técnico No. SM-DMPPM-UNST-001/17 de 15 de junio del 2017.
3. Informe Técnico No. SM-DMGM-No.527 de 15 de junio de 2017.
4. Informe Final: "Mesas de Diálogo sobre la Movilidad Urbana y Rural en el Distrito Metropolitano de Quito", Consultor Santiago González.
5. Informe técnico del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio.
6. Resumen ejecutivo de los productos de la Consultoría Internacional sobre el Modelo Tarifario del Sistema de Transporte Público del DMQ, Consultor GSD+

Elaborado por: Andrea Flores A. 

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| SECRETARÍA DE MOVILIDAD | RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS |
| PROYECTO DE ORDENANZA   | 11100                   |
| FECHA DE RECEPCIÓN      | 20 JUN 2017             |
| REVISADO POR            | MH                      |
| REVISADO POR            | f                       |
| REVISADO POR            |                         |
| REVISADO POR            |                         |
| REVISADO POR            |                         |

## INFORME MESA : "ANÁLISIS FINANCIERO".

### PROPUESTA DE TARIFAS DEL SUBSISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: INTRACANTONAL URBANO E INTRACANTONAL COMBINADO Y RURAL, Y METROBÚS Q.

*Julio Arteaga  
Nicolay Castellanos  
19 / junio / 2017*

#### 1. SUBSISTEMA INTRACANTONAL URBANO.

##### 1.1 Antecedentes.

En el ámbito de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, transferida por el Gobierno Central, al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; éste crea el Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio del Transporte Terrestre Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual se establece una asignación no reembolsable de \$ 1.000 ó \$ 450 a los operadores del transporte público urbano, de acuerdo a las condiciones establecidas en la Resolución C 057 del 21 de febrero del 2015.

El período de vigencia del mencionado Plan y, por consecuencia la asignación para las operadoras de transporte termina el 31 de junio de 2017, luego del cual se vuelve necesario la fijación de una tarifa técnica para el transporte intracantonal que se determine en base a una metodología con parámetros técnicos.

Es necesario entonces, determinar el valor de la tarifa en términos técnicos, para lo cual el MDMQ a través del Convenio Interinstitucional firmado con la Corporación Andina de Fomento CAF, desarrolló una propuesta de "ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO TARIFARIO DEL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE QUITO" en la cual se establecen criterios técnicos que permiten determinar la tarifa técnica en diversos escenarios del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del Distrito.

##### 1.2 Objetivo: Analizar los componentes y ponderaciones del modelo tarifario propuesto para definir la tarifa técnica del transporte público de pasajeros.

Se establecieron varias mesas de trabajo para determinar el valor y las condiciones de aplicación de la nueva tarifa de transporte público de pasajeros, una de las cuales es la mesa de "Análisis Financiero" que fundamentará su trabajo en la aplicación del modelo tarifario mencionado anteriormente. Para ello, se desarrollaron dos reuniones entre funcionarios de la municipalidad y los operadores de Transporte Público Intracantonal del DMQ, en los cuales se realizó una evaluación técnica de los insumos ingresados al

modelo de cálculo de la tarifa técnica del subsistema convencional urbano desarrollado por la firma consultora GSD-PLUS,

| Fecha                                 | Asunto   | Participantes  |
|---------------------------------------|--|--|
| 25 de mayo de 2017<br>(14h00 – 16h00) | Revisión de costos de operación del subsistema de Transporte Público Urbano en el DMQ. | Técnicos de la Secretaría de Movilidad.<br>EPMTPQ.<br>Representantes de los Operadores de Transporte Público.                                |
| 08 de junio 2017                      | Análisis de datos ingresados al modelo   | Técnicos de la Secretaría de Movilidad.<br>EPMTPQ.<br>AMT.<br>Representantes y Asesores<br>Técnicos de los Operadores de Transporte Público. |
|                                       |  |  |

### 1.3 Consideraciones iniciales.

Los procesos de análisis y los correspondientes resultados dependen de la calidad de la información. De acuerdo a lo manifestado por la empresa que desarrolló el modelo, hay debilidades e inexistencias de información relevante relativa al transporte público, que son de particular importancia para definir la tarifa técnica, entre las cuales se puede mencionar: la demanda real, porcentaje de la evasión, el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de los operadores. Para suplir esta debilidad, se tomaron datos mediante entrevistas a las operadoras, lo cual puede introducir el factor discrecional que influiría en los resultados. La fuente primaria de estos datos fue mediante consultas y entrevistas a los dirigentes de 17 operadoras representativas, incluida la Empresa Metropolitana de Transporte de Pasajeros.

### 1.4 Ámbito del análisis.

Como se manifestó anteriormente, el modelo incluye varios escenarios, de los cuales, el pertinente a la fecha es el denominado escenario 1 que corresponde a la situación actual con las siguientes características:

- i. Condiciones actuales de vinculación de personal directo:
  - Jornada de 16 horas
  - 1,2 conductores por bus
  - Remuneración diaria de conductores \$ 35+5, ayudantes \$ 25 +5
  - 50% afiliación al IESS
- ii. Sin implementación del SIT-Q (sistemas inteligentes de transporte)
- iii. Sin pago de impuesto a la renta
- iv. Sin pago de utilidades.

**1.5 Componentes de la tarifa técnica.**

a. Km recorridos y demanda

Para el valor de demanda se utiliza como base la cantidad de 864 pasajeros día, valor acordado en las mesas de diálogo del 2014. A éste se aplica un factor de incremento de la demanda del 15%, considerando el incremento natural en la misma, producto del incremento de la población, que para el Cantón Quito está en el 1.018% anual, lo cual representa entre el año 2014 y el 2017 un total del 3.05%, y la experiencia de los propios operadores de haber conseguido un incremento en sus ingresos con la utilización de medios de control electrónicos o mecánicos. El valor considerado de la demanda es de 993 pasajeros por día.

b. Vehículo

| Vehículo | Precio de mercado de venta sin IVA (USD) | Valor a remunerar mes (USD) |
|----------|--|-----------------------------|
| Minibús  | 90.000                                   | 722                         |
| Bus tipo | 122.000                                  | 979                         |

c. Combustible

Se obtiene un costo de combustible mensual promedio de USD 695 para minibús para el servicio intracantonal rural, de USD 753 para bus tipo para el servicio intracantonal urbano, y de USD 1.234 para un bus tipo para el servicio intracantonal combinado, a lo largo de su vida útil.

d. Mantenimiento

El costo de mantenimiento mensual promedio de USD 1.585 para minibús, de USD 1.644 para bus intracantonal urbano, y de USD 3.197 para un bus intracantonal combinado.

e. Personal

| Esquemas de vinculación actuales | % | Conductor        |                           | Ayudante |
|----------------------------------|---|------------------|---------------------------|----------|
|                                  |   | Contrato por día | Contrato con prestaciones |          |
| Remuneración (mes)               |   | 779              | 779                       | 650      |
| Costo unitario total             |   | 909              | 1.043                     | 779      |
| Número de empleados              |   | 1,2              | 1,2                       | 1,2      |

f. Seguros+Impuestos

\$ 315

g. Gastos Administrativos

- Se han considerado los gastos de administración empleando como supuesto que estos corresponden a una empresa con una flota de 50 buses.
- La administración genera un impacto importante en los costos de operación en la medida en que se reduce el tamaño de las empresas.
- El valor mensual es de USD 9,4 mil.

h. Margen

La rentabilidad para la operación del transporte convencional se establece en 13%, de forma consistente con la rentabilidad fijada para otros subsistemas.

### 1.6 Observaciones presentadas por los representantes de los operadores.

En el desarrollo de la mesa de diálogo, los representantes de los operadores presentaron cuestionamientos a ciertas cifras aplicadas en el modelo tarifario propuesto, las cuales se detallan a continuación:

Estimación de evasión.- Consideran muy alta la estimación de evasión del 15%, sugieren que sea el 10%, ante lo cual la Secretaría correrá el modelo con ese valor estimado para apreciar las variaciones.

Impacto de la tarifa reducida.- Consideran que en el análisis de la tarifa se debe incluir el efecto financiero de la tarifa reducida, la misma que se estima en 20% según datos de la Empresa Metropolitana de Pasajeros.

Valor residual de las unidades.- Los operadores interpretaron que en el modelo presentado se asumía un valor residual del 40% a los 12 años.

### 1.7 Resultado.

En el primer escenario con los valores de los componentes mencionados en el numeral 5, el resultado de la tarifa técnica es \$ 0,28.

Se realizó una corrida del modelo, aplicando las condiciones actuales del servicio, es decir: 1,14 conductores por bus, personal directo sin prestaciones sociales, no hay pago por parte de los operadores del impuesto a la renta y no hay distribución de utilidades a los empleados; se considera, de acuerdo a las observaciones realizadas por los representantes de los operadores, un incremento a la demanda del 10%, y un valor residual de los vehículos del 20% a los 12 años, dando como resultado un valor de la tarifa técnica de \$ 0,274.

### 1.8 Otros análisis relacionados.

En el escenario actual, con tarifa de 0,25 y compensación máxima de \$ 1.000; asumiendo parámetros ideales en que todos los operadores recibirían esa cantidad y con la demanda acordada de 864 pasajeros día (22.824 mes), el resultado de la tarifa sería 0,29 que resulta de sumar los  $0,25 + (1000/22824)$ .

Es necesario también mencionar que en el ámbito del proceso de descentralización, de los municipios ubicados en la categoría "A" que son: Quito, Cuenca, Guayaquil, Ibarra, Loja, Ambato y Manta, 5 de los 7 tienen vigente una tarifa de 0,30. Ese valor de tarifa también se aplica en Esmeraldas, Latacunga, Santo Domingo y Riobamba.

### 1.9 Conclusiones.

Al aplicar los porcentajes aceptados por la EPMTPO, en relación a los pasajeros que pagan la tarifa completa y aquellos que pagan la media tarifa, de acuerdo a lo que dispone la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, y que son de 80% y 20% respectivamente, tendríamos el siguiente resultado para las tarifas que se podrían proponer al usuario, tomando en cuenta el **estado actual de la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en su modalidad Intracantonal Urbano:**

|                          | valor tarifa | % de usuarios | tarifa equivalente |
|--------------------------|--------------|---------------|--------------------|
| tarifa completa          | 0.305        | 80            | 0.24               |
| 50% de tarifa            | 0.15         | 20            | 0.03               |
| tarifa total equivalente |              |               | 0.274              |

### 1.10 Recomendación.

Es decir que las tarifas a aplicarse para el servicio de Transporte Público de Pasajeros en su modalidad Intracantonal Urbano, para la ciudad de Quito, serían de:

Tarifa completa: \$ 0,30  
 Tarifa reducida: \$ 0,15  
 Tarifa especial para personas discapacitadas: \$ 0,10

## 2. SUBSISTEMA INTRACANTONAL COMBINADO Y RURAL.

### 2.1 Antecedentes.

Los representantes de las operadoras de transporte intracantonal combinado (interparroquial), solicitaron la entrega de compensaciones económicas o incremento de tarifas, con el argumento de que las mismas no han sido modificadas en aproximadamente 14 años.

103



Sobre esta base, y como complemento a las mesas de diálogo desarrolladas entre los meses de junio y noviembre de 2015 con representantes del transporte intracantonal combinado (interparroquial) y la ciudadanía de las 33 parroquias rurales del DMQ, se planificó un estudio técnico adicional a la Consultoría contratada por la Secretaría de Movilidad, denominada: "Asesoría Técnica para acompañamiento Mesas de Negociación con Transporte Público Interparroquial del DMQ. – Definición del Modelo de Costos", que sirviera para conocer el valor de las tarifas reales pagadas por los usuarios de dichas operadoras y datos aproximados de la demanda en zonas representativas del área rural del Distrito.

El estudio de tarifas pagadas se efectuó en una muestra aleatoria de trece rutas representativas pertenecientes a cinco operadoras interparroquiales: Flota Pichincha, Reina del Quinche, Tumbaco, Termas Turis y Expreatisana, previamente escogidas y acordadas con los representantes de la transportación intracantonal combinada.

Los trabajos planificados para obtener la información requerida fueron los siguientes para cada ruta por separado: una encuesta de Origen y Destino, una observación de los Valores Pagados por los usuarios, y un Conteo de Despacho de unidades.

Por otra parte, se analizó información proporcionada por los propios operadores y considerada por el consultor, con lo cual se pudo determinar la tarifa de equilibrio de cada operadora analizada.

## 2.2 Análisis.

Existen tramos importantes de rutas que son compartidas entre las operadoras de transporte intracantonal combinado del DMQ, con operadoras de transporte intraprovincial, domiciliadas fuera del Distrito Metropolitano de Quito; pese a que la Ley define su ámbito de servicio, cuyas condiciones de prestación son distintas a las del transporte intracantonal, se ha generado competencia entre ambas modalidades.

Actualmente, los usuarios suelen elegir subir a las unidades del DMQ porque su pasaje es menor, pero una subida del pasaje en un porcentaje igual a la subida otorgada por la ANT (25% dispuesta por la Resolución 007-DIR-2012-ANT), posiblemente produciría en esas zonas una disminución del número de usuarios en las operadoras del DMQ.

En las mesas de diálogo, se llegó a un preacuerdo con los operadores para proponer un incremento del 20% al valor actual de las tarifas, con excepción de la tarifa en el sector de Píntag, cuyos operadores solicitaron un tratamiento especial (una tarifa superior) por las condiciones particulares del caso.

## 2.3 Conclusiones.

De las alternativas propuestas por la Secretaría de Movilidad, en informe No. SM-DMGM-UPTP-004/16, ante la Comisión de Movilidad, y de acuerdo al análisis realizado en la Secretaría de Movilidad se recomienda el incremento de la tarifa en un 20 %, por las siguientes razones:

- Existen tramos importantes de rutas que son compartidas entre las operadoras de transporte intracantonal combinado del DMQ, con operadoras de transporte intraprovincial, actualmente, los usuarios suelen elegir los usuarios suelen elegir

acceder a las unidades administradas por la Secretaría de Movilidad del DMQ, porque su pasaje es menor al autorizado por la ANT a sus organizaciones (incremento del 25%, según Resolución 007-DIR-2012-ANT)

- Una subida del pasaje en un porcentaje mayor al recomendado, posiblemente produciría en esas zonas compartidas, una disminución del número de usuarios en las operadoras del DMQ.

## 2.4 Recomendación.

En el caso de que se acepte la alternativa planteada por la Secretaría de Movilidad, el cuadro de tarifas que se aplicaría para las rutas de transporte intracantonal combinado y rural del DMQ sería el que se explica en el Anexo No. 1 del presente Informe.

## 3. SUBSISTEMA METROBUS Q.

### 3.1 Análisis.

El sistema integrado por sus propias características tiene involucrados otros costos que no existen en el servicio convencional, entre otros:

- Gastos complementarios: seguridad de estaciones y paradas.
- Costos de operación específicos de buses troncales.
- Horario de operación extendido, en comparación con el servicio convencional, al día en promedio se laboran por lo menos tres horas más.
- Afectación en el nivel de ingresos por integración física y tarifaria (la actual política tarifaria define integración sin costo para el usuario).

Tomando en cuenta estos factores, a continuación se presenta el detalle de costos considerados por la Consultoría de GSD PLUS, para poder llegar a un valor de tarifa de este subsistema, cuya fuente primaria de información fue la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros y los operadores privados del Corredor Central Norte, en las condiciones actuales de operación y flota:

#### a. Vehículos Troncales

Se cuenta con varios tipos de flota, en el cuadro siguiente se muestra la tipología:

| Corredor             | Trolebús | Articulado | Biarticulado | Bus tipo | Total |
|----------------------|----------|------------|--------------|----------|-------|
| C. Central-Trolebus  | 60       |            | 56           | 15       | 131   |
| C. Oriental          |          | 117        | 24           | 10       | 151   |
| C. Central Norte     |          | 73         |              |          | 73    |
| C. Suroccidental     |          |            |              | 302      | 302   |
| <b>Total general</b> | 60       | 190        | 80           | 327      | 657   |

Vehículos alimentadores

| Corredor             | Bus tipo   |
|----------------------|------------|
| C. Central- Trolebus | 131        |
| C. Oriental          | 207        |
| C. Central Norte     | 143        |
| <b>Total general</b> | <b>481</b> |

b. Costos de mantenimiento mensual

| Tipo de vehículo | Costo total años (USD) | 20 Costo mes (USD) | promedio |
|------------------|------------------------|--------------------|----------|
| Trolebús         | 554.333                | 2.310              |          |
| Articulado       | 474.429                | 1.977              |          |
| Biarticulado     | 502.319                | 2.093              |          |
| Bus              | 390.338                | 1.626              |          |

c. Combustible

| Tipología                  | Combustible | Tecnología | Km / (litro o kw) |
|----------------------------|-------------|------------|-------------------|
| Trolebuses año 1995        | Eléctrico   | Eléctrico  | 0.48              |
| Trolebuses año 2000        | Eléctrico   | Eléctrico  | 0.55              |
| Articulados 2002-2011-2015 | Diésel      | Euro III   | 5.43              |
| Biarticulado año 2016      | Diésel      | Euro III   | 4.00              |
| Bus año 2009               | Diésel      | Euro III   | 8.00              |

d. Personal

| Esquemas de vinculación actuales | % | Conductor Contrato por día | Conductor Contrato con prestaciones | Ayudante |
|----------------------------------|---|----------------------------|-------------------------------------|----------|
| Remuneración (mes)               |   | 779                        | 779                                 | 650      |
| Costo unitario total             |   | 909                        | 1.043                               | 779      |
| Número de                        |   | 2,2                        | 2,2                                 | 2,2      |

100

empleados

\*: Ayudantes solo para el caso de corredor suroccidental y buses alimentadores.

e. Seguros

| Póliza                             | Valor asegurado (USD) | Tasa  | Prima neta (USO) |
|------------------------------------|-----------------------|-------|------------------|
| Incendio y Líneas Aliadas          | 11.330.161            | 0,13% | 14.729           |
| Equipo y Maquinaria VH Articulados | 99.350.155            | 0,40% | 397.401          |
| Vehículos                          | 686.140               | 2,20% | 15.095           |
| Equipo Electrónico                 | 7.031.261             | 0,80% | 56.250           |
| Robo y/o Asalto/Hurto              | 686.706               | 1,20% | 8.234            |
| Responsabilidad Civil              | 150.000               | 1,00% | 1.500            |
| Fidelidad                          | 89.990                | 1,50% | 1.3              |
| Onero y Valores                    | 81.550                | 0,70% | 568              |
| Transporte Interno                 | 47.644                | 2,00% | 953              |
| <b>TOTAL:</b>                      | <b>119.453.606</b>    |       | <b>496.079</b>   |

f. Gastos Administrativos

- EPMTP: \$ 85.172 mensuales
- Operador privado: \$ 9.392 mensuales

g. Margen

La rentabilidad para la operación del privado se establece en 13%, de forma consistente con la rentabilidad fijada para otros subsistemas.

3.2 Conclusión.

En resumen, el valor resultante para la tarifa por corredor es el siguiente:

|                                    | C.Central-Trolebús | C.Oriental  | C.Suroccidental | C.Central Norte |
|------------------------------------|--------------------|-------------|-----------------|-----------------|
| Demanda Promedio por bus mes (pax) | 31.956             | 21.065      | 20.221          | 31.556          |
| Kilometraje Promedio por bus mes   | 5.238              | 5.878       | 5.212           | 6.046           |
| Costo mensual por bus mes          | 10.428             | 9.617       | 8.505           | 10.329          |
| <b>Tarifa por pasajero **</b>      | <b>0,33</b>        | <b>0,46</b> | <b>0,42</b>     | <b>0,33</b>     |
| <b>Tarifa por kilómetro</b>        | <b>1,99</b>        | <b>1,64</b> | <b>1,63</b>     | <b>1,71</b>     |

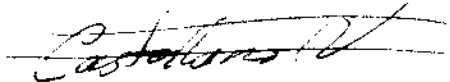
SECRETARÍA DE  
**MOVILIDAD**

ALCALDÍA

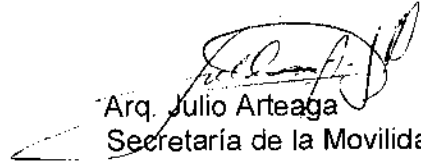
\*\* Estos valores corresponden al estado actual de operación e incluyen el costo estimado de la operación del Sistema Inteligente de Transporte (0.034 por pasajero).

Por la situación especial de operación de los Corredores Sur Oriental y Sur Occidental, los valores resultantes no pueden ser tomados en cuenta para un análisis de definición de la tarifa a aplicarse; se concluye entonces, que la tarifa para los corredores de transporte público, debería ser similar a la propuesta para el servicio urbano:

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Tarifa completa:</b>                              | <b>\$ 0,30</b> |
| <b>Tarifa reducida:</b>                              | <b>\$ 0,15</b> |
| <b>Tarifa especial para personas discapacitadas:</b> | <b>\$ 0,10</b> |



Sr. Nicolay Castellanos  
Secretaría de la Movilidad



Arq. Julio Arteaga  
Secretaría de la Movilidad

Memorando No. SM-DMGM-0245/17

Para: Abogado Rubén Darío Tapia Rivera.; Secretario de Movilidad  
Asunto: Informes Mesas de Diálogo  
Fecha: 16 de junio de 2017

En cumplimiento su disposición, adjunto remito los Informes referidos a las Mesas de Diálogos desarrolladas entre los meses de Mayo y Junio de 2017, con representantes de la Transportación Pública, Comunidad, Universitarios, Entidades Municipales y afines. Se anexan los siguientes documentos:

- 1.- Informe SM-DMGM- No.527 de fecha 15 de junio de 2017, relacionado con: "Informe de Actividades desarrolladas en las Mesas de Diálogo con representantes de la Transportación Pública del DMQ". Responsable: Ing. Roberto Noboa Caviedes
- 2.- "Informe de Actividades desarrolladas en las Mesas de Diálogo con representantes de la Transportación Pública del DMQ referente la Subcomisión de Medio Ambiente". Responsable: Ing. Antonio Chamorro

Atentamente,

Ing. Roberto Noboa C.  
**Director Metropolitano de Gestión de la Movilidad**  
**Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

Adjunto Lo Indicado

|                | NOMBRES              | SUMILLA |
|----------------|----------------------|---------|
| Elaborado por: | Ing. Roberto Noboa C |         |

**INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA MESAS DE DIALOGO CON REPRESENTANTES DE LA TRANSPORTACION PUBLICA DEL DMQ REFERENTE A LA SUBCDMISIÓN DE MEDIO AMBIENTE.**

Secretaría de Movilidad  
15 de junio de 2017

**Antecedentes.-**

En el mes de agosto de 2014, los señores transportistas convencionales a través de la Cámara de Transporte Masivo de Pichincha que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, solicitan al Señor Alcalde Mauricio Rodas una revisión de las tarifas que se encuentran vigentes para el transporte público a nivel local.

Con Oficio No. 316-VCMQ-14 de 25 de septiembre del 2014, la Srta. Vicealcaldesa remite al señor Alcalde el documento "Resumen Ejecutivo Revisión de Tarifas del Transporte Urbano" entregado por la Cámara de Transporte de Pichincha.

El día 21 de febrero de 2015, mediante Resolución No. C 057, el Concejo Metropolitano de Quito, resuelve el crear el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, declarándose al mismo como un proyecto prioritario y de inclusión social para el DMQ, con el fin de elevar, optimizar y avanzar a la modernización de este servicio, para lo cual los beneficiarios que hayan realizado un avance significativo en la implementación del modelo de gestión por caja común, podrán recibir una asignación mensual de hasta mil dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo al cumplimiento del Índice de Calidad de Servicio.

En el Artículo 3 de la precitada Resolución, define al Índice de Calidad de Servicio, como los parámetros, indicadores, metas y formas de medición que permitan ejercer el control y fiscalización mensual de la implementación del Plan de Fortalecimiento.

Con Resolución No. SM-012-2015 de la Secretaría de Movilidad, el Dr. Rubén Darío Tapia Rivera, resuelve oficializar con el carácter de obligatoria la "REGLA TÉCNICA DEL MODELO DE GESTIÓN POR CAJA COMÚN".

El citado Plan de Fortalecimiento, fenece **el día 30 de junio de 2017** según Artículo 5 de la Resolución No. C 057, por lo tanto la Secretaría de Movilidad realizó una presentación a la Comisión de Movilidad el "**ANÁLISIS DE LA TARIFA PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**".



### 1.- Conformación de las Mesas de Diálogo.-

Como parte del precitado análisis, se decidió conformar mesas de diálogo con la participación de los principales actores en el ámbito del Servicio de Transporte Público Intracantonal en el Distrito Metropolitano de Quito, y una de las subcomisiones que se implementó es la de "MEDIO AMBIENTE", con la finalidad de contar con criterios que nos permitan mejorar la calidad de aire en el DMQ, y disminuir las emisiones contaminantes del transporte público intracantonal.

#### 1.1.- Delegados de la Secretaría de Movilidad para la Subcomisión de "MEDIO AMBIENTE".-

Por disposición del Sr. Secretario de Movilidad, el delegado a conformar y liderar a esta Mesa de Diálogo en representación de la S.M. fue el Ing. Antonio Chamorro S.

#### 1.2.- Otros delegados participantes en las Mesas.-

- Vice alcaldía: Abg. Eduardo del Pozo y Abg. Susana Añasco.
- Agencia Metropolitana de Tránsito: Ing. Edgar Muñoz.
- Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros: Ing. Juan Carlos Villegas
- Secretaría de Ambiente: Ing. Daniel Bonilla, Ing. Mariela Perrone, Abg. Jorge Sempertegui, y la señora Secretaria de Medio Ambiente, la Dra. Verónica Arias.
- CCICEV: Msc. Ing. Luis Tipanluisa.
- Teojama Comercial: Carlos Tapia y Geovanni Proaño.
- Grupo Mavesa: Christian Gómez y Fernando Pico.
- Hino Motors: Martín García.

#### 1.3.- Delegados de los Operadores de Transporte Público.-

Los delegados de los operadores de transporte público fueron:

- Eco. José Santamaría.
- Sr. Héctor Guevara.
- Sr. Manuel Olaya.
- Sr. Luis Zapata.
- Sr. Luis Cevallos.
- Sr. Iván Montero.
- Sr. Luis Calvopiña.
- Sr. Oscar Vaca.
- Sr. Antonio Zapata.
- Sr. Edwin Cueva.
- Sr. Ramón Cuadros.
- Sr. Manuel Olaya.



**2.- Desarrollo de las Mesas de Diálogo.-****Metodología de Trabajo:**

**Reunión No.1.-** Realizada el 08 de junio de 2017, en la sala de reuniones de la Agencia Metropolitana de Tránsito, en donde se trataron los siguientes temas:

- **Homologación ANT:**

El sector del transporte, no se encuentra conforme con la Homologación que se lleva a cabo en la Agencia Nacional de Tránsito, por cuanto existen chasis nuevos que al momento de presentarse a la Revisión Técnica Vehicular, presentan niveles altos de opacidad de alrededor del 40%.

Se supo explicar por parte de la Secretaría de Movilidad, que el tema de Homologación lo realiza la Agencia Nacional de Tránsito, y que a partir de que se modificó el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 034, la verificación del cumplimiento del Reglamento se la hace únicamente de manera documental, es decir solo con la presentación del Test Report del chasis.

- **Calidad del combustible:**

Un tema crítico en la emisión de gases contaminantes, es la calidad del combustible que se expende en el Distrito Metropolitano, que según estadística que maneja la Secretaría de Ambiente, se encuentra con un promedio de 350 ppm de azufre.

Con esta calidad de combustible, se manifestó que tranquilamente pueden operar automotores cuya tecnología de emisiones Euro III, por cuanto para que se pueda operar con esta tecnología, se debe contar con un combustible de máximo 500 ppm de azufre.

Con estos antecedentes, es propuesta de la municipalidad, que se exija el ingreso para vehículos nuevos, que estos dispongan con la tecnología de emisiones Euro III.

- **Disminución de emisiones contaminantes:**

Por parte de la Secretaría de Ambiente, se propone la utilización en unidades que no sean nuevas, de sistemas de reducción de contaminación, tales como los filtros pos combustión denominados DOC, tomando en cuenta que, para el efecto ya se había contratado con el CCICEV una consultoría para determinar la factibilidad de implementar este tipo de sistema.

Adicionalmente, la Secretaría de Movilidad expuso que, se debería tomar en cuenta la implementación de más sistemas de disminución de emisiones, tal como son las Micro emulsiones, que no son más que emulsiones de agua que mezcladas con el diésel, dan como resultado un combustibles de mejor calidad, teniendo alrededor de un 60% menos en emisiones contaminantes.

- **Revisión Técnica Vehicular:**

El sector del transporte, tiene sus reparos en el método mediante el cual se verifica la opacidad, por cuanto, manifiestan, que es muy discrecional la medida, para lo cual la Agencia Metropolitana de Tránsito explicó cómo se hace la prueba, misma que sigue lo expuesto en la Normativa vigente para el efecto.

- **Pruebas dinámicas y de material particulado:**

Como un punto importante para mejorar la calidad del aire, es el que se cuente en los CRTV, con dinamómetros, para así poder efectuar pruebas dinámicas en los automotores.

Adicionalmente, se solicita se mida el material particulado 2.5, con la finalidad de que los vehículos no emitan contaminación nociva al ser humano.

- **Disminución de niveles permisibles de opacidad:**

La Secretaría de Ambiente, propone la disminución del porcentaje de opacidad, de acuerdo al siguiente cuadro:

| Vehículo<br>modelo           | año | % Opacidad |
|------------------------------|-----|------------|
| 2018 o 2019 y<br>posteriores |     | 30         |
| 2000 y posteriores           |     | 40         |
| 1999 y anteriores            |     | 50         |

Se debe tomar en cuenta que en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2207 vigente, se tienen como límites de opacidad para vehículos anteriores al año 2000 el 60%, y del 2001 en adelante del 50%.

- **Mantenimiento de los automotores:**

Por parte de la Secretaría de Movilidad, se expuso la necesidad de que se efectúen los mantenimientos, tanto preventivos como predictivos a tiempo, y no cuando ocurra la falla, porque esto incrementa los costos de operación y de la misma manera se tienen niveles de contaminación muy elevados.

Punto clave en este tema, es cumplir los planes de mantenimiento que exige la casa comercial.

**Reunión No.2.-** Realizada el 15 de junio de 2017, en la sala de reuniones de la Secretaría de Movilidad, en donde se trataron los siguientes temas:

- **Homologación ANT:**

Nuevamente se topó el tema referente a la calidad de las unidades que está adquiriendo el sector del transporte, por cuanto presentan niveles altos de opacidad.

Los representantes, tanto de Teojama como de Mavesa, explicaron que actualmente se encuentran en un proceso de calibración, con la finalidad de generar un software, que permita disminuir el porcentaje de opacidad de las unidades de máximo el 20%.

Una vez determinadas las variables, la empresa distribuidora de chasis, hará campañas para chasis desde el año 2011 de manera gratuita, para satisfacción del transportista, siempre y cuando el mismo no haya manipulado de manera alguna cualquier elemento del tren motriz de manera arbitraria.

Los señores transportistas, manifestaron adicionalmente que HINO no es la única marca que incumple, debiéndose exigir que el resto de marcas cumpla con la misma calibración.

El CCICEV por su parte, informó que actualmente está en etapa de construcción el primer taller a ser acreditado a la altura de 2800 msnm.

- **Calidad del combustible:**

La calidad de combustible, depende netamente del gobierno, motivo por el cual se mocionó se hagan los trámites necesarios con la finalidad de contar con una mejor calidad del mismo, así implique un alza en el precio.

Nuevamente se expuso que, con la calidad de combustible que se dispone actualmente, pueden operar automotores cuya tecnología de emisiones Euro III, siempre y cuando hagan los mantenimientos a tiempo.

Con estos antecedentes, es propuesta de la municipalidad, que se exija el ingreso para vehículos nuevos, que estos dispongan con la tecnología de emisiones Euro III.

- **Revisión Técnica Vehicular:**

Los señores transportistas, expresaron su inconformidad cuando un automotor sale rechazado por el defecto denominado HUMO AZUL, por cuanto salen rechazados por ese defecto, sin siquiera realizarse las pruebas en la RTV. Al respecto la AMT, indicó que la maquina utilizada para medir la opacidad, no permite hacer ningún tipo de prueba cuando existe humo azul, siendo este defecto únicamente catalogado por parte del Jefe o El Supervisor del CRTV. Se solicita se protocolice el método de medición para determinar si es humo azul.

De la misma manera, informó que las pruebas que se realizan en los Centros, son estáticas y acorde a la Normativa vigente para el efecto, y que, el único centro que dispone de un dinamómetro es el de Guamaní, sin embargo el mismo no se encuentra operativo.

Tomando en cuenta aquello, es propuesta que se dote por centro mixto, de un dinamómetro y de equipos para medir material particulado 2,5.

- **Disminución de niveles permisibles de opacidad:**

La Secretaría de Ambiente, insiste en la necesidad de modificar los niveles permisibles de opacidad, sin embargo para esto como se expresó en la reunión anterior, implica la implementación de sistemas reductores de emisiones, surgiendo el cuestionamiento por parte del sector del transporte, de quien asumiría el costo, sea cual fuere el método de reducción.

Así mismo, se les volvió a indicar las opciones existentes, de los filtros DOC, o las Micro emulsiones.

- **Mantenimiento de los automotores:**

Por parte de la Secretaría de Movilidad, se expuso la necesidad de que se efectúen los mantenimientos, tanto preventivos como predictivos a tiempo, y no cuando ocurra la falla, porque esto incrementa los costos de operación y de la misma manera se tienen niveles de contaminación muy elevados.

Es solicitud del precitado sector, que sea la municipalidad quien certifique los talleres autorizados para efectuar cualquier tipo de mantenimiento.

### **3.- Temas acordados.-**

3.1.- Vehículo nuevo que ingresa deberá ser Euro III.

3.2.- Incorporación de Sistemas para disminuir emisiones, incluyendo la entidad encargada de asumir los costos de implementación.

3.3.- Certificación de cumplimiento de Normas para vehículos nuevos, y solicitar se efectúe a nivel nacional la verificación no solamente de manera documental.

3.4.- Implementar pruebas dinámicas y de material particulado en la Revisión Técnica Vehicular.

3.5.- Presentar de manera anual, los planes de mantenimiento por parte de los señores transportistas.

**4.- Textos propuestos.-**

De conformidad a los acuerdos llegados, se recomienda de manera técnica, se tomen en consideración los siguientes textos para la formulación de la Ordenanza:

4.1.- Los vehículos nuevos de procedencia nacional o internacional que se comercialicen en el Distrito Metropolitano de Quito o ingresen a operar como parte del sistema de transporte público, deben cumplir con el proceso de verificación de cumplimiento de normas y ejecutado por la Entidad acreditada o designada para el efecto. Este procedimiento debe incluir pruebas físicas y asegurar el cumplimiento de las normas técnicas vigentes.

4.2.- Como requisito de aprobación del proceso de revisión técnica vehicular obligatoria, los vehículos deben someterse a pruebas estáticas y dinámicas para la medición de potencia y emisión de gases. Estas pruebas deben efectuarse de acuerdo a la metodología establecida por la entidad encargada de la Revisión Técnica Vehicular, con el fin de asegurar que los mismos cumplan con las especificaciones técnicas de potencia de acuerdo a las condiciones del Distrito Metropolitano de Quito y con lo establecido en las normas técnicas de emisiones vigentes.

Los Centros de Revisión y Control Vehicular deberán estar equipados con instrumentos que permitan la medición dinámica y estática de las emisiones vehiculares.

A partir del año 2018, será obligación de los Centros de Revisión Técnica Vehicular y del ente encargado de la verificación de cumplimiento de normas, realizar la medición del parámetro de material particulado 2.5 así como la medición de emisiones al aire tanto en vehículos a gasolina como a diésel.

Con la información obtenida, la Autoridad Ambiental Distrital en coordinación con el ente encargado de la verificación, generarán la propuesta de normativa para establecer los límites máximos permitidos del parámetro material particulado 2.5 en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.- Las operadoras de transporte público están obligadas a presentar anualmente a la Secretaría de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, el plan de mantenimiento preventivo de sus unidades.

La Secretaría de Movilidad será la entidad encargada de realizar el seguimiento periódico a estos planes, así como de establecer los procedimientos y requisitos mínimos para el efecto.

4.4.- Los vehículos que a partir del año 2018 ingresen al sistema de transporte público del DMQ, deberán cumplir con los estándares mecánicos establecidos por la Norma de tecnología de emisiones Euro III. Esta disposición no será aplicable para aquellos vehículos que a la fecha de promulgación de esta Ordenanza ya formen parte del sistema de transporte público del Distrito.

Elaborado por:

Ing. Antonio Chamorro Sanmiguel

Adjunto: Listado de Asistentes del 08/06/2017 y 15/06/2017.

LISTADO DE ASISTENTES

MESA DE CALIDAD DE SERVICIO - SUBCOMISIÓN DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE COMBUSTIBLE Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 08 de junio del 2017

Lugar: Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT)





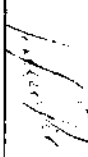

| Nombres                     | Institución   | Correo electrónico             | Teléfono     | Firma   |
|-----------------------------|---------------|--------------------------------|--------------|---------|
| José Santamaría<br>Delegado | AMT           | joseluis.santamaría@amt.gov.co | 310 250 1234 | [Firma] |
| Héctor Guevara<br>Delegado  | AMT           | hector.guevara@amt.gov.co      | 310 250 1234 | [Firma] |
| Hernán Zambrano<br>Delegado | AMT           | hernan.zambrano@amt.gov.co     | 310 250 1234 | [Firma] |
| Manuel Olaya<br>Delegado    | AMT           | manuel.olaya@amt.gov.co        | 310 250 1234 | [Firma] |
| Luis Zapata<br>Delegado     | AMT           | luis.zapata@amt.gov.co         | 310 250 1234 | [Firma] |
| Luis Cevallos<br>Delegado   | AMT           | luis.cevallos@amt.gov.co       | 310 250 1234 | [Firma] |
| Carlos Ortega<br>Delegado   | AMT           | carlos.ortega@amt.gov.co       | 310 250 1234 | [Firma] |
| Iván Montero<br>Delegado    | AMT           | ivan.montero@amt.gov.co        | 310 250 1234 | [Firma] |
| Luis Calvo<br>Delegado      | AMT           | luis.calvo@amt.gov.co          | 310 250 1234 | [Firma] |
| [Nombre]                    | [Institución] | [Correo electrónico]           | [Teléfono]   | [Firma] |
| [Nombre]                    | [Institución] | [Correo electrónico]           | [Teléfono]   | [Firma] |
| [Nombre]                    | [Institución] | [Correo electrónico]           | [Teléfono]   | [Firma] |

| Nombres      | Institución         | Correo electrónico | Teléfono      | Firma             |
|--------------|---------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |
| [Faint Name] | [Faint Institution] | [Faint Email]      | [Faint Phone] | [Faint Signature] |

REUNIÓN MESAS DE DIÁLOGO SOBRE MEDIO AMBIENTE 15-06-2017 10H00

| No. | ORGANIZACIÓN          | NOMBRE         | TELÉFONO DE REFERENCIA | CORREO ELECTRÓNICO       | FIRMA   |
|-----|-----------------------|----------------|------------------------|--------------------------|---------|
| 1   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 2   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 3   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 4   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 5   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 6   | HINO MOTORS           | MARTINO GARCIA | 4571 877 3372          | MAGARCIA@HINO.COM.CO     | [Firma] |
| 7   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 8   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 9   | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |
| 10  | Asociación de Vecinos | Roberto Gómez  | 310 250 1234           | rob.gomez@asociacion.com | [Firma] |

REUNIÓN MESAS DE DIÁLOGO SOBRE MEDIO AMBIENTE 15-06-2017 10H00

| No. | ORGANIZACIÓN           | NOMBRE         | TELÉFONO DE REFERENCIA | CORREO ELECTRÓNICO          | FIRMA  |
|-----|------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|--|
| 11  | Secretaría de Ambiente | Daniel Benilla | 09833195422            | daniel.benilla@quito.gob.ec |  |
| 12  |                        |                |                        |                             |  |
| 13  |                        |                |                        |                             |  |
| 14  |                        |                |                        |                             |  |
| 15  | Coop. Haro Grande      | Ramiro Bualos  | 0484339172             |                             |   |
| 16  | Escuela                | MARCELA BLANCA | 0986754305             | Marcelablanca@bolivia.com   |   |
| 17  | ESCOVA                 | OSCAR VACA     | 0985541542             | oscar.vaca@hotmail.com      |   |
| 18  | Movilidad              |                |                        |                             |   |
| 19  | Escuela                | Diana Andrea   | 0919294162             | dianaandrea@bolivia.com     |   |
| 20  |                        |                |                        |                             |  |



**INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS MESAS DE DIALOGO CON REPRESENTANTES DE LA TRANSPORTACION PUBLICA DEL DMQ.**

*Informe SM-DMGM-No.527  
DMGM-Secretaría de Movilidad  
15 de junio de 2017*

**Antecedentes.-**

Con fecha 21 de febrero de 2015, el Concejo Metropolitano de Quito, mediante Resolución No. C 057, crea el "Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito", que tenía como objeto el elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio de transporte público intracantonal urbano.

Para la implementación del referido Plan, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, signó recursos no reembolsables para aquellas personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre que prestan servicio público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito.

Los beneficiarios que han realizado un avance significativo en la implementación de, modelo de gestión por caja común, han recibido una asignación mensual de hasta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD. 1000,00); y, aquellos que han implementado un avance básico, han recibido una asignación mensual de hasta cuatrocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD.450,00), de acuerdo al cumplimiento del índice de calidad del servicio.

En el Artículo 5 de la citada Resolución No. C 057, se establece que el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, tendrá vigencia hasta el **30 de junio de 2017**, luego de lo cual, los operadores de transporte público urbano ya no recibirán esta compensación, y la situación del servicio de transporte regresa a la misma situación del 2014, en el sentido de que han manifestado que tienen un desequilibrio económico producto de la no revisión de las tarifas desde hace 14 años. Situación que originaría que las condiciones operacionales esperadas no se presentarían, acarreando un posible detrimento del nivel y de la calidad del servicio, en perjuicio directo de los usuarios de este servicio.

Con el fin de evaluar este Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público en el Distrito Metropolitano de Quito, la Secretaría de Movilidad requirió establecer mecanismos de diálogo, involucrando los puntos de vista de los gestores del transporte público intracantonal urbano y rural, de la Municipalidad y principalmente de la ciudadanía, con la finalidad de definir líneas de acción para mejorar el servicio de transporte intracantonal urbano y también el transporte intracantonal combinado y rural, el cual, no fue incluido en la Resolución No. 057 del Concejo Metropolitano de Quito, por ello es que se invitó a la comunidad y a los operadores de este ámbito.

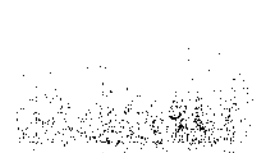
Adicionalmente, con oficio No. 199-DCHA-DMQ-17 de fecha 13 de junio de 2017, la Srta. Concejala del Distrito Metropolitano de Quito, Daniela Chacón Arias, pone en conocimiento de la Secretaría de Movilidad la propuesta. "HACIA UN TRANSPORTE PUBLICO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD" que contiene un diagnóstico de la situación actual del servicio de transporte público y una serie de propuestas con cronogramas de

cumplimientos y sanciones como insumo para una mejor toma de decisiones para la ciudad. Documento que ha sido tomado en cuenta y analizada por esta Secretaría. (El documento completo se lo puede apreciar en el Anexo 5 del presente informe)

**1.- Conformación de las Mesas de Diálogo.-**

Se conformaron las siguientes mesas:

**ACTORES**



**MESAS DE DIÁLOGO**

1



2



3

4

## RESPONSABILIDADES MESA DE COORDINACION GENERAL

• Secretaría de Tránsito

## RESPONSABILIDADES DE LA MESA DE CALIDAD DE SERVICIO

Mesa de satisfacción de los usuarios directos o indirectamente involucrados en el sistema: usuarios  
comunidad, gobierno, trabajadores de sector, empresarios del ramo de transporte.

CONCEJALIA  
• Secretaría de Tránsito  
• Agencia Local de Transporte  
• Consultoría Externa  
• Grupo de Operación  
• Usuarios

**RESPONSABILIDADES  
MESA DE ANÁLISIS FINANCIERO**



- Secretaría de Movilidad
- Concejalía Inter-Municipal

**RESPONSABILIDADES  
MESA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

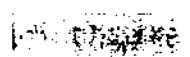


- Secretaría de Movilidad
- Concejalía Inter-Municipal
- Grupos de Ciudadanos
- Presidentes de los Regimientos Autónomos Descentralizados Rurales

**SUBCOMISIÓN DE ANÁLISIS DE LA CAUDAL DEL  
COMBUSTIBLE**



- Secretaría de Movilidad
- Concejalía Inter-Municipal
- Regimiento Inter-Municipal
- Regimiento de Policía



### 1.3.- Delegados de los Operadores de Transporte Público.-

Los delegados de los operadores de transporte público fueron:

Eco. José Santamaría  
Sr. Héctor Guevara  
Sr. Luis Galo Cevallos  
Sr. Luis Zapata  
Sr. Hernán Zambrano  
Dr. Manuel Olaya  
Sr. Juan Carlos Ortega  
Sr. Iván Montero  
Sr. Luis Calvopiña

### 2.- Desarrollo de las Mesas de Diálogo.-

Se definió la realización de cuatro mesas de diálogo:

Coordinación General  
Calidad de Servicio  
Análisis Financiero  
Participación Ciudadana.

Las reuniones se desarrollaron entre el 24 de mayo de 2017 y el 15 de junio de 2017, con la presencia de las participantes designados por la Cámara de Transporte de Pasajeros del DMQ, la Secretaría de Movilidad, la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, Concejales del DMQ y la Comunidad (Mesas de Participación Ciudadana)

#### 2.1.- Mesa de Diálogo de Calidad de Servicio

**Reunión No.1.-** Realizada el 24 de mayo de 2017; El listado de asistentes se presenta en los Anexos del presente informe.

En esta primera reunión se trataron los siguientes temas:

- Se presentaron los Indicadores de Calidad del Servicio de Transporte Público que fueron definidos en las conversaciones y mesas de diálogo que se desarrollaron en los últimos meses del año 2014, con los mismos actores que hoy están evaluando el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público del DMQ. Estos Indicadores eran alrededor de 30 que se los ubicó, en la matriz de indicadores, estableciéndose, conjuntamente, las metas, responsables y acciones a seguir.
- Se explicó por parte de la Autoridad Municipal, que algunos de estos 30 Indicadores no fueron posible aplicarlos y sobre todo, no pudieron ser medibles de una manera objetiva, circunstancia que obligó a que sean agrupados en 9 Indicadores Medibles.
- Esta matriz de 9 Indicadores de Calidad de Servicio fue puesta en consideración de los Señores Transportistas, Concejales Daniela Chacón y funcionarios municipales,

para que sean analizados y contar con los criterios y observaciones respectivas, previa su discusión con los grupos, colectivos y representantes de la comunidad.

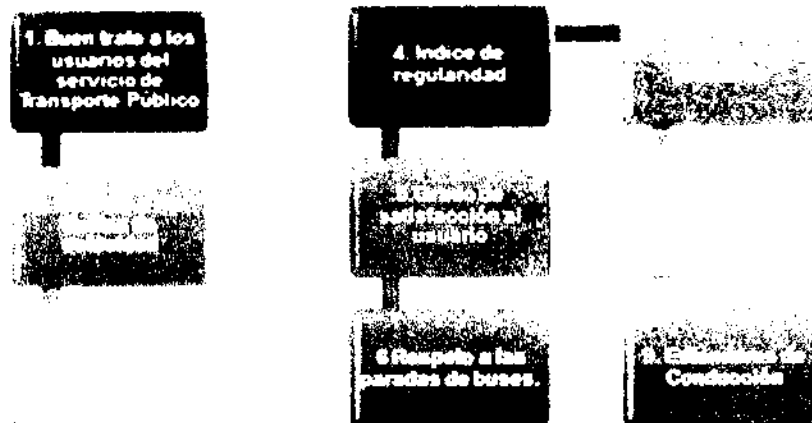
- Se incorporaron algunos criterios vertidos en ese momento y se solicitó por parte de los señores transportistas que en la próxima reunión se entregarán las observaciones definitivas. Adicionalmente, se aclaró que en esta ocasión, se consideró al servicio de transporte intracantonal combinado y rural, y existió el acuerdo unánime de que se tomen en cuenta los mismos Indicadores para las dos modalidades de transporte analizadas.

#### Reunión No. 2.- Realizada el 31 de mayo de 2017

#### Temas tratados:

- La matriz de 9 indicadores propuesta en la sesión No. 1 fue analizada y revisada uno por uno, llegándose a acordar su implementación dentro del Contrato de Operación de cada una de las compañías y cooperativas de transporte público del DMQ, tanto en su definición, responsables, forma de medición y fuentes para hacerlo. En este punto, la Secretaría de Movilidad analizó la propuesta "HACIA UN TRANSPORTE PUBLICO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD" presentada por la Concejala Daniela Chacón y específicamente el capítulo "Propuesta de índice de calidad, parámetros de medición y régimen sancionatorio al incumplimiento", en el cual se elaboran matrices con los problemas, las propuestas y los responsables, para alcanzar un servicio confiable, seguro y de calidad. Estos aspectos fueron cotejados con los presentados y acordados por la Secretaría de Movilidad con los delegados de los transportistas y la misma Concejal Daniela Chacón, que a continuación se los detalla, y su matriz se la puede apreciar en el Anexo No.2 del presente Informe.

### PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO.- MEDIBLES Y CUANTIFICABLES



- En vista de que uno de los Indicadores de la Calidad del Servicio que se definió, es el cumplimiento de los Índices Operacionales en las rutas de transporte público del DMQ, se solicitó por parte de los señores transportistas que se haga una presentación sobre la Consultoría que está desarrollando el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Agencia de Ecología Barcelona, sobre la Restructuración de Rutas y Frecuencias y la Nueva Red de Transporte Público del DMQ que se aplicará a propósito de la implementación de los 2 nuevos subsistemas de transporte público: Quito Cables y Metro de Quito

**Reunión No. 3.-** Realizada el 8 de junio de 2017

- Se contó con la participación del Ing. Salvador Rueda, representante de la Agencia de Ecología de Barcelona, España, quien hizo una explicación y presentó los avances que se tiene en la Consultoría sobre la Restructuración de Rutas y Frecuencias y la Nueva Red de Transporte Público del DMQ. Se analizaron las propuestas de rutas verticales, horizontales, alimentadores, rutas interparroquiales, entre otras.
- Los señores transportistas hicieron preguntas y observaciones que serán incorporadas en el producto final que la Consultora debe entregar el próximo mes de julio de 2017.

Municipio de Quito - Ecuador

**Reunión No. 1.-** Realizada el 25 de mayo de 2017

Se trataron los siguientes temas:

- La Secretaría de Movilidad hizo la presentación sobre los productos finales de la Consultoría Internacional, contratada por la CAF para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, sobre la "Estructura del Modelo Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte público de pasajeros del DMQ".
- La Consultora GSDPLUS analizó los costos operacionales y estableció el Modelo Tarifario para los 4 subsistemas de Transporte Público del DMQ: Convencional, Metrobús-Q, Quito Cables y Metro de Quito.
- Se explicaron los 8 componentes que tomó en cuenta la Consultora para la construcción del Modelo Tarifario del DMQ. Se hizo un análisis individual de cada uno de estos parámetros y se recibieron observaciones y criterios por parte de los señores transportistas.
- Se solicitó se haga la entrega de los productos de la Consultoría Internacional para que una Comisión de Asesores técnicos de los señores transportistas los analicen y emitan criterios para la próxima reunión, lo cual es aceptado y se procede con la entrega de lo requerido.

**Reunión No. 2.-** Realizada el 8 de junio de 2017 a las 9h00:

Se analizaron los siguientes temas:

- Los señores transportistas hicieron una presentación sobre las observaciones e inquietudes que surgieron por parte del gremio, sobre los productos de la Consultoría Internacional.
- El señor fiscalizador de la Consultoría, realizó las debidas explicaciones del caso a todas y cada una de las observaciones presentadas por los señores transportistas, quedando pendiente la definición de la demanda promedio de pasajeros y el porcentaje que representa la tarifa diferenciada en el global del servicio de transporte público. Para lo cual, la Autoridad Municipal se comprometió a realizar las consultas respectivas a GSDPLUS y presentarlas en la próxima reunión.

**Reunión No. 3.-** Realizada el 8 de junio de 2017 a las 17h00

Se trataron los siguientes temas:

- La Secretaría de Movilidad contestó las preguntas e inquietudes de los señores transportistas, luego de la conversación con la Consultora Internacional, y se aclararon los temas pendientes de la anterior reunión, llegándose a acuerdos sobre la estructura del Modelo Tarifario del Sistema de Transporte Público del DMQ.
- En el Anexo No. 3 se incorpora la presentación sobre los productos de la Consultoría Internacional GSDPLUS como soporte de esta mesa de Análisis Financiero.

Para el desarrollo de estas mesas de Participación Ciudadana, la Secretaría de Movilidad contrató al Consultor Independiente Santiago González, para que desarrolle, coordine y elabore el Informe sobre estas mesas, de acuerdo a la propuesta que consta en el Anexo No. 4 del presente Informe.

Como esto constituye parte de una Consultoría adicional, el Informe Final se lo presenta en el Anexo 4.

## **CONCLUSIONES**

Las mesas de diálogo cumplieron con los objetivos planteados y se desarrollaron con total responsabilidad; las funciones y tareas asignadas fueron ejecutadas de la manera planificada, sobre todo se recibieron criterios muy valiosos de todos los actores involucrados, que permitieron construir los Indicadores de la Calidad del Servicio de Transporte Público del DMQ.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la Matriz de Indicadores de la Calidad del Servicio de Transporte Público, acordada con los principales actores de la movilidad, y que se presenta en el Anexo # del presente Informe, sea incorporada en la Ordenanza Metropolitana pertinente, de manera que sea de cumplimiento obligatorio para las operadoras y operadores de transporte público que prestan servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, en el ámbito Intracantonal urbano, combinado y rural.
- Se recomienda al Administrador del Sistema de Transporte Público del DMQ, incluir en los Contratos de Operación suscritos con las Operadoras de Transporte Público del DMQ, la matriz de Indicadores de Calidad y, disponer a quien corresponda, se establecen los procedimientos de fiscalización pertinentes, para verificar su cumplimiento.

**Anexo 1: Listado de asistentes a las mesas**

**Anexo 2: Matriz de Indicadores Medibles de Calidad de Servicio**

079

**Anexo 3: Resumen ejecutivo de los productos de la Consultoría Internacional sobre el Modelo Tarifario del Sistema de Transporte Público del DMQ, Consultor GSD+**



Anexo 4: Informe Final: "Mesas de Diálogo sobre la Movilidad Urbana y Rural en el Distrito Metropolitano de Quito", Consultor Santiago González

Anexo 5: Documento "HACIA UN TRANSPORTE PUBLICO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD" presentado por la Concejala Daniela Chacón

Elaborado por:

ING. ROBERTO NOBOA CAVIEOES  
DIRECTOR DE GESTION DE LA MOVILIDAD  
SECRETARIA DE MOVILIDAD

# **ANEXO No. 1**

**LISTADO DE ASISTENTES  
MESAS DE DIALOGOS**

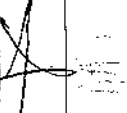
LISTADO DE ASISTENTES

MESA DE CALIDAD DE SERVICIO – SOCIALIZACIÓN PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE RUTAS DMO

Fecha: 08 de junio del 2017

Lugar: Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT)

| Nombres                     | Institución | Correo electrónico | Teléfono | Firma |
|-----------------------------|-------------|--------------------|----------|-------|
| José Santamaría<br>Delegado |             |                    |          |       |
| Héctor Guevara<br>Delegado  |             |                    |          |       |
| Hernán Zambrano<br>Delegado |             |                    |          |       |
| Manuel Olaya<br>Delegado    |             |                    |          |       |
| Luis Zapata<br>Delegado     |             |                    |          |       |
| Luis Cevallos<br>Delegado   |             |                    |          |       |
| Carlos Ortega<br>Delegado   |             |                    |          |       |
| Iván Montero<br>Delegado    |             |                    |          |       |
| Luis Calvopiña<br>Delegado  |             |                    |          |       |
| Andrés Alvarado<br>Delegado |             |                    |          |       |
| ...                         |             |                    |          |       |
| ...                         |             |                    |          |       |
| ...                         |             |                    |          |       |

| Nombres         | Institución  | Correo electrónico | Teléfono   | Firma   |
|-----------------|--------------|--------------------|------------|---|
| JOSE MARIA SAEZ | BCN-ETOLOGÍA | josemon@gmail.com  | 0996045512 |  |
| SALVADOR RUIZA  | BCN-ETOLOGÍA |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |
|                 |              |                    |            |   |





LISTADO DE ASISTENTES

MESA DE ANÁLISIS FINANCIERO – REVISIÓN DE TARIFA TRANSPORTE PÚBLICO DMQ

Fecha: 08 de junio del 2017

Lugar: Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT)

| Nombres                     | Institución | Correo electrónico | Teléfono | Firma |
|-----------------------------|-------------|--------------------|----------|-------|
| Jose Santamaria<br>Delegado |             |                    |          |       |
| Héctor Guevara<br>Delegado  |             |                    |          |       |
| Hernán Zambrano<br>Delegado |             |                    |          |       |
| Manuel Olaya<br>Delegado    |             |                    |          |       |
| Luis Zapata<br>Delegado     |             |                    |          |       |
| Luis Cevallos<br>Delegado   |             |                    |          |       |
| Carlos Ortega<br>Delegado   |             |                    |          |       |
| Iván Montero<br>Delegado    |             |                    |          |       |
| Luis Calvo Piña<br>Delegado |             |                    |          |       |
|                             |             |                    |          |       |
|                             |             |                    |          |       |
|                             |             |                    |          |       |

# REGISTRO DE ASISTENCIA REUNION



TRANSPORTE PUBLICO QUITO  
SECRETARIA DE MOVILIDAD

PROYECTO:  
LUGAR: EPIMAPS

FECHA: 13 DE JUNIO 2017

ASUNTO / TEMAS:

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS | INSTITUCION         | CORREO ELECTÓNICO                  | TÉLEFONO   | FIRMA              |
|----|---------------------|---------------------|------------------------------------|------------|--------------------|
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    | LOURDO PINTO        | CANAL DE TRANSPORTE | fran-01@INOCARTEL.COM              | 0994180374 | <i>[Signature]</i> |
|    | RODRIGO QUINTANA    | C.H.G.H. GENPROAS   | rodgon2012@whatsapp.com            | 09961402   | <i>[Signature]</i> |
|    | LUIS CEVALLOS       | CONSORCIO OPENNON   | lcevallos@nive.com                 | 0998606469 | <i>[Signature]</i> |
|    | LUIS RODRIGUEZ      | USFQ - AUCALUS      | lrodriguez@usfqaucal.usfqaucal.com | 09949403   | <i>[Signature]</i> |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |
|    |                     |                     |                                    |            |                    |

*[Handwritten notes in the right margin, including the name 'LOURDO PINTO']*











# **ANEXO No. 2**

**MATRIZ DE INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO  
DE TRANSPORTE PUBLICO DEL DMQ  
MEDIBLES Y CUANTIFICABLES**

| No. | INDICADOR                                 | RESPONSABLES  | DEFINICION  | FORMA DE CALCULO  | FUENTE  | PERIODICIDAD                    |
|-----|---|---|---|---|---|---------------------------------|
| 1   | BUEN TRATO AL USUARIO                     | OPERADOR, Y PERSONAL OPERATIVO DE LA UNIDAD                                       | Verifica el buen trato personal y nivel de atención a los usuarios  | Escala binaria: cumple / no cumple  | 1.- Denuncias recibidas en sistema, páginas web., aplicativos en los teléfonos móviles.<br>2.- Observaciones directas y entrevistas a usuarios por fiscalización oculta o visible   | Mensual                         |
| 2   | RESPECTO A LOS LIMITES DE VELOCIDAD       | CONDUCTOR   | Verifica el cumplimiento a los límites de velocidad establecidos  | Escala binaria: cumple / no cumple  | 1.-Medida de velocidad con radares específicos<br>2.- Observaciones por fiscalización<br>3.- Implementación de los Sistemas Inteligentes de Transporte Público SIR-SAE y SIU  | Mensual                         |
| 3   | CUMPLIMIENTO DE LOS INDICES OPERACIONALES | CONDUCTOR, DESPACHADOR Y GERENTE DE OPERACIONES / AUTORIDAD                       | Verifica el cumplimiento de los índices operacionales establecidos en el contrato de operación                                    | Binario cumplimiento de:<br>-Horario de inicio y fin de operación,<br>-intervalos,<br>-recorridos,<br>-flota          | 1.- Observaciones de fiscalización<br>2.- Verificación de denuncias recibidas por diversos medios<br>3.- Implementar la restructuración de rutas y frecuencias, cuya consultoría esta en proceso de terminación                           | Mensual                         |
| 4   | INDICE DE REGULARIDAD                     | CONDUCTOR, DESPACHADOR Y GERENTE DE OPERACIONES                                   | Mide la regularidad del servicio  | Relación entre servicios realizados y los servicios programados   | Implementación de un sistema de información al usuario en los buses   | Mensual                         |
| 5   | GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO         | OPERADORES  | Mide la satisfacción del usuario con el servicio brindado   | Niveles de satisfacción   | Encuestas a usuarios  | Trimestral                      |
| 6   | RESPECTO A PARADAS                        | CONDUCTOR /AUTORIDAD (instalación de módulos, Señalización horizontal y vertical) | Verifica el cumplimiento a las paradas señalizadas e históricas (naturales)   | Escala binaria: cumple / no cumple  | Observaciones de fiscalización, verificación de denuncias recibidas por diversos medios<br>Equipos tecnológicos instalados en ciertos buses que verifican la ubicación y detención en las paradas.<br>Velocidad y paradas                 | Mensual                         |
| 7   | LIMPIEZA                                  | OPERADORES / PROPIETARIOS   | Verifica el estado de limpieza interna y externa  | Escala binaria: cumple / no cumple  | 1.- Observaciones de fiscalización<br>2.- Presentación de un protocolo o manual de procedimientos por parte de la operadora que especifique las actividades para garantizar una correcta limpieza de sus unidades                         | Mensual                         |
| 8   | Revisión Técnica Vehicular (RTV)          | OPERADORES / PROPIETARIOS   | Verifica la aprobación de la RTV y su posterior cumplimiento, para lograr que los buses sean seguros, cómodos y no contaminantes. | Escala binaria: cumple / no cumple  | 1.- Denuncias recibidas, observaciones de fiscalización y equipo de brigadas móviles de AMT<br>2.- Determinación de los años de operación de la flota en la ciudad y solicitar al Gobierno Nacional la provisión de un mejor combustible. | Anual, y seguimiento trimestral |
| 9   | ESTANDARES DE CONDUCCION                  | CONDUCTOR / AUTORIDAD   | Cumplimiento de estándares de conducción definidos por la Ley y La Secretaría , - documentos habilitantes y nivel de alcoholemia  | Cumple o no cumple, Certificado conducción defensiva emitido por entidades autorizadas por la Secretaría de Movilidad | Denuncias recibidas en el sistema, Observaciones de fiscalización, Aprobación de curso  | Diario                          |

# **ANEXO No. 3**

**INFORME EJECUTIVO  
CONSULTORIA INTERNACIONAL  
MODELO TARIFARIO DEL SISTEMA DE  
TRANSPORTE PUBLICO DEL DMQ**



---

ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO TARIFARIO DEL SISTEMA  
METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE  
QUITO

---

RESUMEN EJECUTIVO



FEBRERO 2017



En el marco del Convenio de Cooperación Técnica no reembolsable suscrito entre la CAF Banco de Desarrollo de América Latina y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se definió contratar la "Consultoría para la estructuración del modelo tarifario del sistema metropolitano de transporte público de pasajeros de Quito". Esta Consultoría fue contratada por la Secretaria de Movilidad de Quito, como representante la Municipalidad, para cumplir los siguientes objetivos:

Construir la estructura de los costos operacionales y calcular la tarifa técnica referencial para cada modalidad y grupo de servicios integrados del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros (SMTPPQ) en cada una de las etapas de su integración.

Determinar la estrategia y procedimientos para la aplicación de un modelo de estructuración de tarifa técnica referencial, de conformidad con las consideraciones de orden social (tarifas reducidas) y económico (compensaciones) para cada nivel de servicio e integración establecido; evaluando al menos tres alternativas de estructuración tarifaria.

Para el desarrollo de esta consultoría se seleccionó a la empresa colombiana GSD Plus, quien desarrolló una metodología basada en cuatro etapas:

En una primera etapa se construyó la estructura de costos operacionales, financieros y de inversión asociados a la operación de los cuatro subsistemas de Transporte Público del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

A partir de la estructura de costos, en una segunda etapa se construyó el modelo de tarifa técnica referencial de los cuatro subsistemas de transporte.

En una tercera etapa, se realizó la evaluación de los esquemas de tarifas de usuarios que podrían implementarse en el DMQ y se realizó una recomendación de aquellos que podrían ser utilizados por subsistemas.

Finalmente, se construyó el modelo de tarifa integrada que tiene en cuenta el esquema de tarifa de usuario recomendado y los costos de operación de los subsistemas, calculados a partir de los modelos de tarifa técnica. El objetivo de este modelo es determinar los ingresos por recaudo, los costos de operación y los recursos adicionales requeridos para ofrecer el nivel de servicio deseado.

Para cada una de las anteriores etapas se desarrolló un informe técnico, que presenta de forma detallada la metodología utilizada y los resultados obtenidos. A continuación se presenta el resumen de los entregables de la Consultoría.

### Estructura de costos y tarifa técnica referencial

La primera etapa del estudio fue la revisión de las características de operación de cada uno de los subsistemas de transporte público y la construcción de su estructura de costos, que son presentadas en el Producto 1. A partir de esta información, se determinó la tarifa técnica referencial que corresponde al valor medio por viaje que es

requerido para cubrir los costos de inversión, operación y el retorno sobre la inversión (si aplica) de los operadores y agentes del sistema de transporte público.

El primer subsistema analizado es la **primera línea del Metro de Quito**, que corresponde a un eje longitudinal de 22 km que se extiende desde la parroquia de Quitumbe en el sur de la ciudad hasta la parroquia de La Concepción en la zona norte de la Ciudad. El subsistema iniciaría operación en el año 2019 y contaría con una demanda de 453 mil pasajeros en día laborable. La estructura de costos del sistema está conformada por los costos operacionales que incluyen:

El mantenimiento del material rodante, instalaciones y obras menores ejecutadas en estaciones e infraestructura que representa el 27,72% del costo anual de operación.

El consumo de energía eléctrica de tracción de los trenes; así como, el que demanden los equipos e iluminación en estaciones, el Centro de Control y Talleres. El costo de energía representa el 13,40% del costo anual de operación.

El personal de administración y operación del concesionario responsable de la operación que representa el 26,55% del costo de operación anual; así como, el personal de la EPMMQ requerido para realizar la supervisión del contrato de concesión. En ambos casos se incluyen las cargas prestacionales asociadas.

Los seguros sobre el material rodante y la infraestructura, tomando como referencia el programa de la EPMTQ, la participación de los seguros sería de un 10,12% de los costos de operación anuales.

Los impuestos que deberá cubrir el concesionario y que incluyen IVA, aranceles, impuesto a la renta y la distribución de utilidades a los empleados y que suman 9,19% de los costos de operación anuales.

El costo del Sistema Integrado de Recaudo, simulado bajo dos escenarios. El primero donde la operación estaría a cargo de un concesionario privado del SITP-Q y el segundo donde el concesionario operador del Metro asumiría la operación del recaudo. En el escenario en que se implementa el SITP-Q su valor representaría el 11,17% del costo operacional anual.

Los gastos de administración, representan un 1,86% de los costos de operación del concesionario.

Rentabilidad del operador y costos de financiación.

La tarifa técnica del subsistema Metro de Quito sería USD 0,36 por pasajero, que cubre la remuneración del concesionario privado responsable de la operación del subsistema (USD 0,298), los costos de funcionamiento de la EPMMQ (USD 0,017) y la remuneración del concesionario de recaudo (USD 0,039). La demanda base utilizada para este caso es de 453.393 que es el valor en día laborable proyectado para el año 2019 en los estudios de Taryet (demanda diaria con inducción).

Tabla 1 – Tarifa técnica Metro para el primer año de operación

|   | 2019  | 2020  | 2021  |
|---|-------|-------|-------|
| <b>Tarifa por Km-Coche (USD)</b>                    | 0,756 | 0,732 | 0,748 |
| Para cubrir los costos de operación de la concesión | 0,298 | 0,288 | 0,308 |
| Provisión Pública de componentes                    | 0,017 | 0,017 | 0,017 |
| Recaudo   | 0,039 | 0,039 | 0,039 |
| Depreciación Material rodante adicional             | -     | -     | 0,002 |
| Amortización Infraestructura y trenes iniciales     | 0,401 | 0,387 | 0,381 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior incluye como referencia el costo asociado a la amortización de la infraestructura inicial del subsistema, que sería de USD 0,401 para el primer año de operación. Adicionalmente, se calculó la tarifa por kilómetro recorrido que se resume a continuación:

Tabla 2 – Costos por vagón-kilómetro Metro para el primer año de operación

|   | 2019         | 2020         | 2021         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Tarifa por Km-vagón (USD)</b>                    | <b>5,940</b> | <b>5,954</b> | <b>5,683</b> |
| Para cubrir los costos de operación de la concesión | 2,345        | 2,345        | 2,345        |
| Provisión Pública de componentes                    | 0,137        | 0,138        | 0,128        |
| Recaudo   | 0,308        | 0,320        | 0,300        |
| Depreciación Material rodante adicional             | -            | -            | 0,015        |
| Amortización Infraestructura y trenes iniciales     | 3,151        | 3,151        | 2,895        |

Fuente: Elaboración propia

#### Primer subsistema de BRT – Cables

El segundo subsistema corresponde a la **primera línea de Quito Cables**, con una extensión de 3,8 km desde la estación Jaime Roldós hasta la estación la Ofelia donde se podrá integrar con el servicio de BRT del Corredor Central Norte. El subsistema se complementará con 6 rutas de alimentación que trasladarán los pasajeros de barrios cercanos hasta las estaciones del Cable. La demanda estimada para el año de inicio de operación es de 28 mil pasajeros en día laborable de acuerdo a información suministrada por la EPMOP. La estructura de costos para el concesionario del Cable incluye los siguientes componentes:

Personal, que incluye personal administrativo y operacional provisto por el operador del subsistema, con una participación del 16% del costo operacional anual.

Energía, que considera el consumo de energía eléctrica que requiere el subsistema tanto para el sistema motriz como para las cuatro estaciones que componen la primera línea, se estima este costo representará el 11% de los costos de operación anuales.

Limpieza, que incluye el aseo de estaciones y cabinas, cuyo valor representa el 5% del costo de operación anual.

Alimentación, el subsistema requeriría más de un millón de kilómetros para aproximar demanda a las estaciones con minibuses, el costo de este servicio se estima en 45% de los costos de operación anuales.

Seguros e impuestos, valor calculado empleando para los seguros las tasas del programa de seguros de la EPMT. Para los impuestos se aplica: IVA, aranceles, impuesto a la renta y la distribución de utilidades a los empleados. Estos dos rubros representan el 13% de los costos de operación anuales.

Gastos de administración, se consideran servicios de agua, vigilancia, conectividad, telefonía y un rubro de gastos diversos que pesan el 10% de los costos de operación del subsistema.

A partir de estos resultados anuales, se calcula la tarifa técnica para el primer año de operación que sería de USD 0,717. Dentro de esta tarifa técnica, USD 0,349 se destinarían para remunerar al concesionario responsable de la operación.

Tabla 3 – Elementos de la Tarifa Técnica del Cable en el año 1 (USD).

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| <b>TARIFA TÉCNICA (USD)</b>      | <b>0,717</b> |
| Costo Operación Privada          | 0,349        |
| Provisión Pública de componentes | 0,144        |
| Recaudo                          | 0,045        |
| Depreciación cabinas             | 0,101        |
| Amortización infraestructura     | 0,077        |

Fuente: Elaboración Propia

La provisión pública de componentes operacionales representaría USD 0,144 por pasajero e incluye los costos asociados a mantenimiento, y el costo del SITP-Q representaría USD 0,045 por pasajero. Finalmente, se calcula un costo adicional de USD 0,178 por pasajero considerando la amortización de las inversiones en infraestructura y cabinas. Sin embargo, este valor es solo indicativo puesto que la Secretaria de Movilidad indicó que estos costos serán cubiertos con recursos públicos y no serían parte de la tarifa técnica.

#### Transporte convencional

El tercer subsistema es el **transporte convencional, conformado por los servicios intracantonal urbano, intracantonal combinado e intracantonal rural**. En este caso se crearon dos escenarios para calcular la tarifa técnica. El primer escenario es el modelo actual donde existe un conductor por vehículo que trabaja cerca de 16 horas diarias, y solo el 50% de los conductores cuenta con seguridad social, mientras los ayudantes no cuentan con ningún tipo de prestaciones. Adicionalmente, no existe un Sistema Inteligente de Transporte Público. El segundo escenario es la propuesta de contar con conductores trabajando las horas diarias contempladas en la normativa laboral, con prestaciones sociales y vinculación al IESS. De tal forma que se pasaría de un modelo

de 1,2 conductores por vehículo a uno de 2,2 conductores para una ruta en operación 16 horas diarias.

En ambos escenarios se estimaron los gastos fijos y variables de operación discriminados, teniendo en cuenta las cifras de demanda y kilometraje detalladas en la Tabla 4 – Demanda y kilometraje transporte convencional Tabla 4 .

Tabla 4 – Demanda y kilometraje transporte convencional por bus

| Variable    | Párametro/Servicio  | Intracantonal | Intracantonal | Intracantonal |
|-------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|
|             |                     | Rural         | Urbano        | Combinado     |
| Demanda     | Pasajeros diarios   | 972           | 994           | 972           |
|             | Pasajeros mensuales | 25.677        | 26.248        | 25.677        |
|             | Pasajeros Anuales   | 308.124       | 314.971       | 308.124       |
| Kilometraje | Km diarios          | 214           | 194           | 342           |
|             | Km mensuales        | 5.867         | 5.319         | 9.377         |
|             | Km Anuales          | 70.406        | 63.826        | 112.518       |

Los componentes incluidos en la estructura de costos para el transporte convencional son:

Costo del vehículo, el objetivo de este componente es remunerar la inversión como el monto requerido para la recuperación del costo de inversión por vehículo.

Combustible, costo energético que de acuerdo a la tipología del vehículo se estructura según tipo de combustible o fuente de energía empleada.

Personal directo, conductores y ayudantes asociados a la flota en operación.

Mantenimiento, considerando el costo de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, que toma las siguientes clasificaciones: carrocería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento mecánico, neumáticos, y aceites y filtros.

Seguros e impuestos, seguros que se incluyen de forma periódica: SPPAT, revisión semestral, permiso de operación, y una prima de seguros de 3% sobre el valor del vehículo. Para los impuestos de la operación privada se consideran IVA, participación de empleados en utilidades, e impuesto a la renta.

Personal indirecto, basado en una estructura de personal de administración para una organización con una flota de 50 vehículos del transporte convencional.

Gastos de administración, que considera el pago de servicios públicos, seguridad, arrendamiento de instalaciones, entre otros.

Rentabilidad del operador y costos de financiación.

Costos del SITP-Q, la remuneración del operador del SITP-Q, que existen solo en el escenario 2 propuesto.

Al considerar la totalidad de componentes de costos se obtiene el siguiente resultado de tarifa técnica para el transporte convencional en el escenario propuesto.

Tabla 5 – Cálculo de costo por pasajero por tipología escenario propuesto

| Tipología                                 | Intracantonal | Intracantonal | Intracantonal |
|---|---------------|---------------|---------------|
|   | Rural         | Urbano        | Combinado     |
| Tecnología                                | Euro III      | Euro III      | Euro III      |
| Combustible                               | Diésel        | Diésel        | Diésel        |
| Costo del vehículo                        | 722           | 979           | 979           |
| Personal Directo                          | 3.748         | 2.335         | 3.748         |
| Combustible                               | 695           | 753           | 1.234         |
| Costos mantenimiento                      | 1.585         | 1.644         | 3.197         |
| Seguros e Impuestos                       | 433           | 1.136         | 732           |
| Personal Indirecto                        | 796           | 760           | 796           |
| Gastos administración                     | 188           | 136           | 188           |
| Rentabilidad                              | 365           | 600           | 511           |
| <b>Subtotal costos operador Mes (USD)</b> | <b>8.532</b>  | <b>8.343</b>  | <b>11.385</b> |
| Costos del SITP-Q Mes                     | 0             | 542           | 0             |
| <b>Total costos del vehículo (USD)</b>    | <b>8.532</b>  | <b>8.885</b>  | <b>11.385</b> |
| Demanda corregida pax mes                 | 25.677        | 26.248        | 25.677        |
| <b>Costo por pasajero (USD)</b>           |               |               |               |
| Operadores                                | 0,33          | 0,32          | 0,44          |
| SITP-Q                                    | 0,00          | 0,02          | 0,00          |
| <b>Total (USD)</b>                        | <b>0,33</b>   | <b>0,34</b>   | <b>0,44</b>   |
| <b>Costo por KM (USD)</b>                 | <b>1,45</b>   | <b>1,57</b>   | <b>1,21</b>   |

Fuente: Elaboración Propia

La participación de cada tipo de costos dentro de los costos total se presenta en la siguiente tabla.

Figura 1 – Distribución de costos por tipología

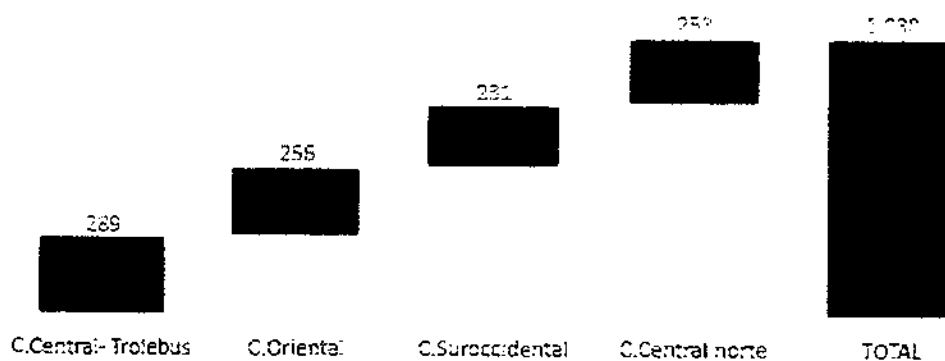
| Tipología                           | Intracantonal | Intracantonal | Intracantonal |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | Rural         | Urbano        | Combinado     |
| Tecnología                          | Euro III      | Euro III      | Euro III      |
| Combustible                         | 12 Años       | 12 Años       | 12 Años       |
| Costo del vehículo                  | 8%            | 11%           | 9%            |
| Personal Directo                    | 44%           | 26%           | 33%           |
| Combustible                         | 8%            | 8%            | 11%           |
| Costos mantenimiento                | 19%           | 18%           | 28%           |
| Seguros e Impuestos                 | 5%            | 13%           | 6%            |
| Personal Indirecto                  | 9%            | 9%            | 7%            |
| Gastos administración               | 2%            | 2%            | 2%            |
| Rentabilidad                        | 4%            | 7%            | 4%            |
| <b>Subtotal costos operador Mes</b> | <b>100%</b>   | <b>100%</b>   | <b>100%</b>   |
| Costos del SITP-Q Mes               | 0%            | 6%            | 0%            |
| Costos Ente Gestor Mes              | 0%            | 0%            | 0%            |
| <b>Total costos del vehículo</b>    | <b>100%</b>   | <b>100%</b>   | <b>100%</b>   |

#### Metodología

El cuarto subsistema analizado fue el de **Bus Rapid Transit-Metrobus-Q**, compuesto actualmente por cinco corredores, cuatro bajo la administración de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTQP): Central Trolebús, Nororiental-Ecovía, Suroriental y Suroccidental; y el corredor Central Norte concesionado a operadores privados. La estructura de costos se analizó para cada corredor en sus componentes troncal y de alimentación, y para escenarios futuros de reconfiguración de la flota.

Teniendo en cuenta el desempeño de la operación troncal, en donde se realizaron en 2016 cerca de 1 millón de viajes en día laborable. Se emplearon los siguientes supuestos de demanda en día laborable para el 2017:

Figura 2 – Demanda en día laborable 2017 (miles de pasajeros)



Fuente: Elaboración propia con base en información de la EPMTQP

De acuerdo a la Figura 2, los corredores Ecovía y Suroriental son combinados en un corredor denominado "Oriental", esto con el fin de producir indicadores acordes a una operación que comparte servicios y cuya información base de demanda y kilometraje se obtuvo de forma unificada.

Como se mencionó anteriormente, la demanda se estimó con base en los resultados de 2016, y adicionalmente se incorporó para escenarios futuros el impacto de la reconfiguración de flota troncal de este sub-sistema con base en información provista por la EPMTPO.

Tabla 6 – Reconfiguración de flota troncal para escenarios futuros

| Año          | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Trolebús     | 78         | 52         | 52         | 0          |
| Articulado   | 230        | 193        | 283        | 210        |
| Biarticulado | 28         | 80         | 80         | 80         |
| Bus tipo     | 321        | 321        | 201        | 157        |
| <b>Total</b> | <b>657</b> | <b>646</b> | <b>616</b> | <b>447</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en información de la EPMTPO

Considerando las modificaciones en la flota de este subsistema y características de su operación, se estableció su estructura de costos operacionales que incluye:

- Vehículo, considerando en cada caso la configuración de flota a aplicar se define una remuneración por tipología de vehículo (trolebús, articulado, biarticulado, y bus tipo) que depende de variables como la tecnología del vehículo (Eurorating), la antigüedad de la flota existente, los precios de reposición a nuevo, la vida útil, entre otros. Se estima que tiene una participación del 9,81% en el total del costo operacional.
- Combustible o energía, de acuerdo a las características de los vehículos y su kilometraje recorrido se establece el costo del consumo energético por tipología, es decir galones de diésel o kwh para el caso de los trolebuses. Se estima que tiene una participación del 9,76% en el total del costo operacional.
- Mantenimiento, considerando el costo de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para cada tipología de vehículo, que toma las siguientes clasificaciones: carrocería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento mecánico, neumáticos, y aceites y filtros. Esto para un total de cuarenta actividades de mantenimiento cuyo costo representa el 17,61% del costo operacional.
- Sistema inteligente de transporte público de Quito (SITP-Q), que incluye el sistema de recaudo (SIR), sistema de apoyo a la explotación (SAE), e información al usuario (SIU), cuyo valor representa el 10,53% del costo operacional.
- Personal directo e indirecto, que incluye para el personal directo el personal de conducción asociado a la flota, y para el personal indirecto el personal de administración y operación, considerando para ambos grupos las particularidades de la contratación de los sectores público y privado. Este costo representa el 35,49% del costo operacional.



Seguros e impuestos, los seguros fueron estimados con base en información del programa de seguros de la EPMTQ que incluye las siguientes pólizas: equipo y maquinaria, vehículos auxiliares, incendio y líneas aliadas, equipo electrónico, robo y/o asalto/hurto, responsabilidad civil, fidelidad, dinero y valores, y transporte interno de valores. Para los impuestos de la operación privada se consideran IVA, participación de empleados en utilidades, e impuesto a la renta. La participación de seguros e impuestos en el costo operacional es de 5,16%.

Gastos de administración, diferenciando los valores y rubros a incluir para la EPMTQ y los operadores privados, que pesan el 6,72% del costo operacional.

Rentabilidad del operador, una vez se estiman los costos del operador del subsistema se incorpora la rentabilidad del capital que representa el 4,94% del costo operacional.

De forma adicional se incluye el resultado de la alimentación

Tabla 7 – Tarifa técnica Metrobús-Q con SITP-Q

| TOTAL                          | C.Central-Trolebús | C.Oriental | C.Suroccidental | C.Central norte |
|--------------------------------|--------------------|------------|-----------------|-----------------|
| Flota                          | 239                | 321        | 302             | 212             |
| Demanda Mensual corredor (pax) | 7.637.507          | 6.761.769  | 6.106.841       | 6.689.901       |
| Kilometraje Mensual corredor   | 1.251.864          | 1.886.762  | 1.574.137       | 1.281.737       |
| Costo Mensual Corredor (USD)   | 2.492.277          | 3.087.103  | 2.568.464       | 2.189.826       |
| Tarifa por pasajero Operación  | 0,33               | 0,46       | 0,42            | 0,33            |
| Tarifa por kilómetro Operación | 1,99               | 1,64       | 1,63            | 1,71            |
| Tarifa por pasajero Ponderada  | 0,38               |            |                 |                 |
| Tarifa por kilómetro Ponderada | 1,72               |            |                 |                 |

Fuente: Elaboración propia

## Estructura de la tarifa técnica

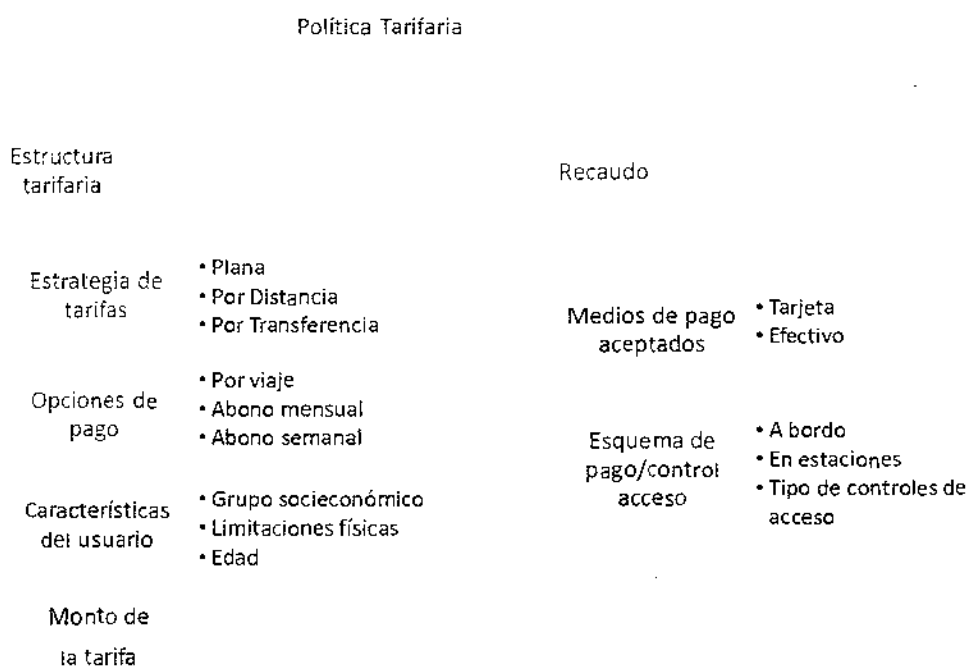
La metodología detallada de la estructura del modelo de cálculo de tarifa técnica para la operación de los subsistemas del DMQ se desarrolló en el producto 2.2 de la consultoría, en éste se incorpora una completa explicación de los modelos de cálculo empleados para cada sub-sistema, indicando la forma en que pueden ser actualizados. Adicionalmente, se incluye la ayuda de una aplicación de usuario disponible en cada modelo que permite la modificación de la estructura de costos y la obtención de tarifas técnicas referenciales de forma asistida.

## Política tarifaria

La política tarifaria es el conjunto de principios, objetivos y restricciones que atiende el ente regulador en la definición de la estrategia tarifaria y la fijación de tarifas; así como los mecanismos y procedimientos asociados al recaudo de la tarifa de usuario [1]. Definir la política tarifa de una ciudad implica considerar al menos los siguientes componentes: i) estrategia tarifaria que se refiere al esquema de tarifas a aplicar, es decir, según qué concepto se va a cobrar a los usuarios por el uso del servicio: por el

acceso (tarifa plana), por la distancia recorrida (tarifa por distancia o por zonas), o por las transferencias realizadas (tarifa por transferencias); ii) Opciones de pago, iii) las características de los usuarios y si existirán tarifas diferenciadas para grupos preferenciales; y iv) monto o nivel de la tarifa. De otra parte, en relación al sistema de recaudo, será necesario definir los medios de pago aceptados y los mecanismos de control de acceso. A continuación se presentan de forma gráfica los componentes de la política tarifaria.

Figura 3 – Componentes de Política Tarifaria



Fuente: Elaboración propia con base en MIT [8]

En el Producto 2.1 de esta Consultoría, se desarrolló un análisis de política tarifaria para el componente de estrategia de tarifas, con una comparación de los esquemas de tarifa plana, tarifa por distancia y tarifa con cobro por transferencia. La comparación se basó en una evaluación cualitativa multi-criterio y el uso de la metodología cuantitativa –ELECTRE. Como resultado se recomendó una tarifa con cobro por transferencia para los servicios urbanos y una tarifa por distancia recorrida para las rutas de las modalidades intracantonal combinado y las rutas de alimentación interparroquial de Metrobus-Q. La recomendación se sustenta en los siguientes argumentos presentados para cada uno de los criterios evaluados:

Como primer criterio se evaluó **equidad**, en términos del impacto de cada esquema tarifario para grupos de usuarios con diferentes niveles socio-económicos. En este aspecto, se concluyó que las tarifas plana o con cobro por transferencia son las que generan un mejor acceso de los grupos socio-económicos de menor ingreso, al transporte público. Al analizar la Encuesta Domiciliaria de Movilidad 2011 (EDM 11), en conjunto con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos y Rurales (ENIGHUR) y la Encuesta

sobre el Nivel Socioeconómico de 2011 (NSE 2011), se confirmó que en la periferia de la ciudad de Quito, especialmente en el extremo sur, residen las personas con menores ingresos.

En términos de movilidad, debido a la actual distribución de usos del suelo, la zona central de la ciudad concentra la mayoría de usos no residenciales, convirtiéndola en el mayor atractor de viajes. Es por esto que, precisamente las personas que residen en la periferia de la ciudad (y reportan los menores ingresos) son quienes tienen que viajar las mayores distancias, y de acuerdo con el esquema actual de pago en el transporte público, pagar más por un viaje realizado en diferentes subsistemas, o rutas como en el caso del transporte convencional que moviliza la mayoría de usuarios del transporte público en Quito. En las zonas con bajos ingresos analizadas alrededor del 70% de los viajes se realiza en transporte público. Según la EDM11 el 35% en transporte público de los viajes requieren realizar trasbordos.

En términos de **comprensión del sistema**, se evalúa la facilidad de uso que representa un esquema tarifario para los usuarios. Los esquemas de tarifa plana o con cobro por transferencia son de fácil comprensión, lo que disminuye la resistencia o dificultad que pueda presentar la ciudadanía (usuarios y no usuarios) en el momento de su adopción.

En el criterio de **Integración modal** se analiza la facilidad e incentivos que proporciona un esquema tarifario para realizar trasbordos. Los resultados de la EDM11 presentados ponen de manifiesto la necesidad de desarrollar la integración tarifaria entre los diferentes sub-sistemas de transporte de la ciudad. La matriz de trasbordos obtenida a partir de la EDM 11 muestra que el 32% de los viajes tienen un costo superior a la tarifa plana de USD 0,25 actual. Incluso el 26% de los usuarios que en la actualidad hacen uso del sistema de transporte público están pagando el doble o más de la tarifa plana.

Por tanto, se recomienda que el DMQ avance en la implementación del sistema de recaudo que permita la integración tarifaria entre los subsistemas. En este escenario, se recomienda utilizar esquemas de tarifas que incentivan el uso de transporte público y permiten que las segundas o terceras etapas de un viaje se realicen a costo nulo o costo marginal. Este el caso de los esquemas de tarifa plana y con cobro por transferencia.

En relación al **Sistema Integrado de Recaudo**, se evaluó el impacto sobre el diseño operacional y técnico del Sistema Inteligente de Transporte Público de Quito que se encuentra en proceso de contratación<sup>1</sup>. Adicionalmente, como los esquemas de tarifas se diferencian en costos de inversión y operación.

---

<sup>1</sup> El diseño, modelo financiero y documentos para la licitación fue desarrollado en la Consultoría del Sistema Inteligente de Transporte Público de Quito que finalizó en Junio de 2016.

El esquema de tarifa con cargo por transferencia permitiría a la ciudad utilizar el diseño actual Sistema Inteligente de Transporte Público, ya que solo se requeriría la instalación de puntos de control de acceso con validadores a la entrada del autobús o de la estación, mas no sería necesario colocar validadores a la salida como en el esquema de cobro por distancia. De allí que si bien la tarifa con cobro por transferencia requiere desarrollos más complejos a nivel del sistema de recaudo, estos no son significativos cuando se compara con el esquema de tarifa plana que funciona actualmente en la ciudad de Quito.

El **impacto en la operación** analiza cualitativamente el posible efecto del esquema tarifario en términos de tiempos de parada y tiempos de cola en estaciones como elemento crítico de la capacidad del sistema. Las tarifas por distancia y por zonas generan impactos en la operación. El principal impacto es el incremento en los tiempos de parada en el transporte convencional por el proceso de validación a la salida, que reducen la capacidad de operación. También se producen impactos en la operación del sub-sistema Metrobus-Q debido al incremento en los tiempos de cola para el acceso a estaciones, y teniendo en cuenta que las estaciones del BRT tienen área limitada para la instalación de puntos de acceso. El empleo de tarifas que no dependen de la distancia facilita el cobro de los servicios, y evita pérdidas de eficiencia operacional.

El criterio de **Relación tarifa - costo provisión del servicio**, tiene en cuenta qué tan bien refleja la tarifa al usuario los costos de producción del servicio. La tarifa con cobro por transferencia permite reconocer las diferencias de costos de operación entre los subsistemas que comprenden el SITM-Q, diferencias en tarifa técnica que se derivan de los niveles de servicio de cada subsistema. Este esquema permitirá cobrar un valor diferencial como transbordo para aquellas etapas que se realizan en los sub sistemas como el Metro.

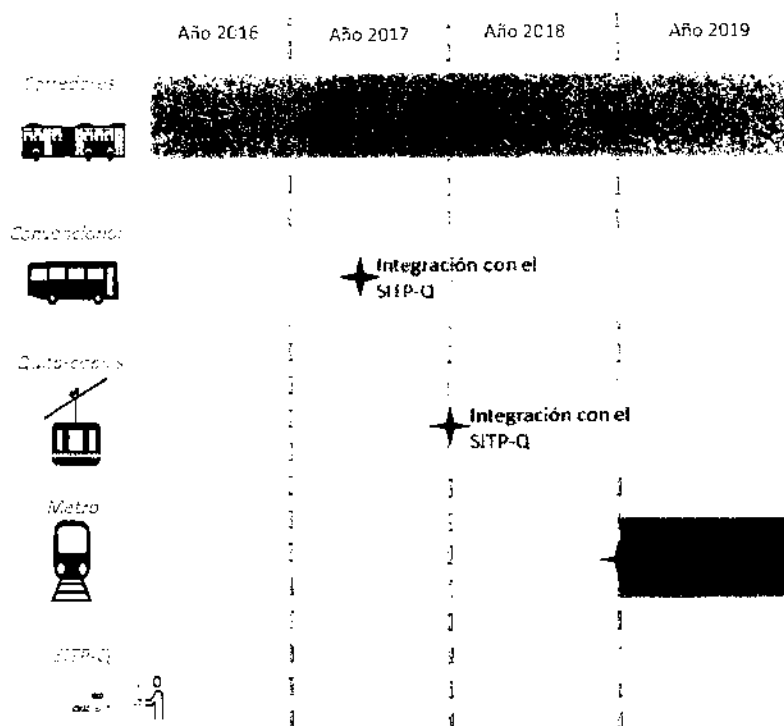
Así la tarifa con pago por transbordo tendrá una mejor relación con los costos de provisión del servicio que una tarifa plana, pero no los reflejará con la misma eficacia de la tarifa por distancia, por lo que es un intermedio razonable entre los esquemas tarifarios evaluados. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que una tarifa plana debería tener un nivel más alto para compensar el 35% de los viajes con transbordo que se realizan en Quito y que dejarían de cobrarse.

En términos de la **atracción de usuarios** se evalúan los incentivos que genera la estructura tarifaria para atraer viajes de otros modos motorizados como el vehículo o la motocicleta. En este sentido se recomendó evaluar el impacto de forma cuantitativa en el estudio de demanda de los cuatro subsistemas de transporte público que está desarrollando Taryet.

## Tarifa integrada

La construcción de la tarifa técnica por viaje y la tarifa de usuario integrada tiene en cuenta en primera instancia el cronograma de inicio de operación de la línea 1 del Cable Ofelia-Roldós en 2018 y la primera línea del Metro de Quito en 2019. De otra parte, se considera la implementación progresiva del Sistema Inteligente de Transporte Público de Quito (SITP-Q), iniciando con Metrobús-Q, en una segunda etapa se incorporarían los subsistemas de transporte intracantonal urbano y la línea 1 de Quito Cable, y en una tercera etapa la primera línea del Metro. Lo anterior, de acuerdo a lo propuesto en la consultoría para la estructuración financiera para el sistema de recaudo, el sistema de ayuda a la explotación, y el sistema de atención e información al usuario de Quito.

Figura 4 – Cronograma de inicio de operaciones



Fuente: elaboración propia

El análisis de tarifa integrada se desarrolló para cada uno de los siguientes escenarios:

El primer escenario se genera a partir del funcionamiento actual del subsistema Convencional y una operación del Metrobús-Q donde se encuentra implementado el SITP-Q. El nivel de tarifa de usuario calculado permite cubrir los costos de operación de privada y pública, quedando la amortización y reposición de la flota cubierta con subsidios.

En el segundo escenario, se realiza la implementación del SITP-Q el componente Intracantonal Urbano del subsistema Convencional e inicia la operación de la Línea 1 del subsistema Cable. De esta forma, se cuenta con

integración tarifaria entre los subsistemas Metrobus-Q, intracantonal urbano y la primera línea de Quito Cable.

La tarifa de usuario calculada en el escenario 2 permite cubrir los mismos costos de operación definidos para el Metrobus-Q en el escenario 1, los costos de operación y la inversión en adquisición de flota del subsistema convencional y los costos de operación mas no las inversiones en infraestructura del subsistema Quito Cable.

En el tercer escenario inicia la operación de la primera línea del subsistema Metro con un sistema integrado de recaudo. De esta forma, se completa la implementación del SITP-Q en los cuatro subsistemas de transporte público y existe una caja común centralizada.

La tarifa de usuario propuesta para el Metro cubre el costo de la operación (pago a privados) y de la gestión y supervisión del subsistema, así como, las inversiones para la adquisición del material rodante adicional. En este caso, la amortización de inversiones iniciales del mismo no sería cubierta por la tarifa de usuario.

El modelo de tarifa de usuario integrada se basa en información de entrada sobre la demanda de cada uno de los subsistemas, la Tabla 9 - Niveles tarifarios por escenario (USD) muestra la cadena modal para cada uno de los escenarios analizados, considerando el número de etapas en cada viaje, las posibles combinaciones entre subsistemas y las fechas de entrada en operación del Metro y del Cable. La evolución de la demanda muestra como el subsistema Metro gana participación dentro del total de viajes que antes eran realizados en Metrobús.

Tabla 8 – Etapas de viajes anuales por subsistema (Cifras en millones)

|   | 2017  | 2018  | 2019    | 2020    | 2021    |
|---|-------|-------|---------|---------|---------|
| <b>Metro (Demanda anual)</b>                    | -     | -     | 138,3   | 143,1   | 145,5   |
| <b>Cable (Demanda anual)</b>                    | -     | 8,1   | 8,2     | 8,3     | 8,4     |
| <b>Transporte Convencional (Demanda anual)</b>  | 632,1 | 641,9 | 651,7   | 661,8   | 671,8   |
| <b>Corredores de Transporte (Demanda anual)</b> | 326,4 | 331,2 | 274,6   | 278,7   | 282,9   |
| <b>Total</b>                                    | 958,5 | 981,2 | 1.072,7 | 1.091,9 | 1.108,7 |

Teniendo en cuenta las características de cada escenario, se calcularon los niveles de tarifa de usuario que se resumen en la Tabla 9 - Niveles tarifarios por escenario (USD). Estos niveles de tarifa dependen de parámetros de entrada del modelo de tarifa técnica, como son la distribución de responsabilidades entre la autoridad, los operadores públicos y los operadores privados. Adicionalmente, de la decisión de cuáles rubros deberá cubrir la tarifa usuario, teniendo en cuenta el balance entre los objetivos que desea alcanzar la ciudad en términos de equidad accesibilidad y los recursos disponibles para otorgar subsidios.

En el escenario 1, solo existe integración tarifaria entre los componentes de troncal y alimentación de Metrobús. Como resultado los esquemas de tarifa plana, con cobro por transferencia o del subsistema de mayor valor resultan en el mismo nivel de USD 0,39. En el escenario 2, existe integración tarifaria de tres subsistemas: intracantonal urbano, Cable y Metrobús. En este caso, la tarifa plana sería de USD 0,49 mientras para la tarifa con cobro por transbordo se pagarían USD 0,46 para la primera validación y USD 0,15 para la siguiente validación. Al comparar estos dos escenarios, se identifica un aumento en la tarifa de usuario debido a que la operación de la primera línea del Cable es más costosa que la de los subsistemas Corredores y Convencional y por el efecto de la inflación anual al ocurrir los escenarios en años diferentes. Como resultado, se genera un subsidio cruzado del Convencional y Corredores hacia el Cable, atendiendo que en este último existe una mayor proporción de usuarios de bajos ingresos.

Finalmente, en el escenario 3 existe integración tarifaria entre los cuatro subsistemas de transporte público de la ciudad. Con la entrada en funcionamiento Metro se elevan los costos de operación del transporte público y se genera un impacto directo sobre el número de trasbordos que se realizan, requiriéndose una tarifa plana de USD 0,54. Para el escenario 3 bajo un esquema de tarifa con pago por transbordo, se propone una tarifa de USD 0,53 en la primera validación que se realice en el Metro y de USD 0,48 si la primera validación se realiza en otro subsistema. En este caso, valor de transbordo es de USD 0,15 entre subsistemas, a excepción de los viajes donde la segunda validación se realiza en el metro donde la tarifa de transferencia sería de USD 0,2.

Tabla 9 - Niveles tarifarios por escenario (USD)

| Tarifa               | Escenario | Metro | Cable | Corredores | Convencional (urbano) |
|----------------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------------|
| Plana                | 1         | -     | -     | 0,39       | 0,39                  |
|                      | 2         | -     | 0,49  | 0,49       | 0,49                  |
|                      | 3         | 0,54  | 0,54  | 0,54       | 0,54                  |
| Modo con mayor valor | 1         | -     | -     | 0,39       | 0,40                  |
|                      | 2         | -     | 0,49  | 0,49       | 0,50                  |
|                      | 3         | 0,65  | 0,52  | 0,52       | 0,52                  |
| Transferencia        | 1 base    | -     | -     | 0,39       | 0,39                  |
|                      | 1 transf. | -     | -     | 0,15       | 0,15                  |
|                      | 2 base    | -     | 0,46  | 0,46       | 0,46                  |
|                      | 2 transf. | -     | 0,15  | 0,15       | 0,15                  |
|                      | 3 base    | 0,53  | 0,48  | 0,48       | 0,48                  |
|                      | 3 transf. | 0,20  | 0,15  | 0,15       | 0,15                  |

Fuente: Elaboración Propia

Debido a las diferencias en los costos de operación de los distintos subsistemas y a la resistencia al cambio que produce un aumento de la tarifa entre los usuarios, se recomienda implementar el nivel de tarifa con cobro por transferencia. Este esquema permitirá generar un balance entre incrementar el recaudo y mitigar el efecto del incremento de tarifa de usuario. A continuación se presenta la matriz con el resumen

de tarifas para viajes de dos etapas cuando se encuentran en operación los cuatro subsistemas.

Tabla 10 – Niveles de tarifas (en USD) para combinación de subsistemas Escenario 3  
(en operación los cuatro subsistemas)

|                                 | <b>Metro</b> | <b>Cable</b> | <b>Troncal</b> | <b>Alimentación</b> | <b>Intracantonal<br/>Urbano</b> |
|---------------------------------|--------------|--------------|----------------|---------------------|---------------------------------|
| <b>Metro</b>                    | 0,53         | 0,68         | 0,68           | 0,68                | 0,68                            |
| <b>Cable</b>                    | 0,68         | 0,48         | 0,63           | 0,63                | 0,63                            |
| <b>Troncal</b>                  | 0,68         | 0,63         | 0,48           | 0,48                | 0,63                            |
| <b>Alimentación</b>             | 0,68         | 0,63         | 0,48           | 0,48                | 0,63                            |
| <b>Intracantonal<br/>Urbano</b> | 0,68         | 0,63         | 0,63           | 0,63                | 0,63                            |

Fuente: elaboración propia



# **ANEXO No. 4**

**INFORME FINAL  
MESAS DE DIALOGO SOBRE LA MOVILIDAD URBANA  
Y RURAL EN EL DMQ  
CONSULTOR: SANTIAGO GONZALEZ**

# **INFORME FINAL**

**MESAS DE DIÁLOGO CIUDADANO SOBRE LA MOVILIDAD URBANA Y RURAL  
EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**SECRETARIA DE MOVILIDAD  
Quito, Junio 2017**

**Santiago González Bermúdez  
Consultor Independiente**

## 1. Introducción

La presente sistematización es el resultado de las mesas de trabajo propuestas por la Secretaría de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, en el marco de la mejorade la calidad y las condiciones del servicio de transporte público en todo el Distrito, los resultados se incorporarán de manera técnica y objetiva a la normativa, prevista a desarrollar en los próximos meses y ser aprobada por el Concejo Metropolitano.

Los resultados presentados y ordenados a continuación dan cuenta del trabajo realizado con actores del ámbito rural y urbano respectivamente. Los diálogos se desarrollaron en el marco de una discusión técnico-política con críticas, aportes, sugerencias y propuestas desarrolladas por cada uno de los actores que participaron de la actividad.

Tanto en las actividades como la metodología a implementarse en dichas mesas se considero oportuno y eficiente dividir a los actores e instituciones desde ámbitos rurales y urbanos, al ser el Distrito un territorio amplio y basto en el cual se suscitan realidades y situaciones particulares, más aún cuando se tratan de situaciones de movilidad. Es así que el informe que se detalla a continuación cuenta con estos segmentos, importante para su comprensión integral del proceso desatado.

## 2. Instrumentos.

- 2.1. Proyecto Mesas de Diálogo (Anexo 1).
- 2.2. Matriz 1. Sistematización - Calidad de Servicio (Anexo 2).
- 2.3. Matriz 2. Sistematización - Aportes Ciudadanos (Anexo 3).
- 2.4. Listados de asistentes (Anexo 4).
- 2.4. Informe general.

## 3. Desarrollo

### 3.1. Primer Día: Martes 13 de Junio del 2017.

## ÁMBITO RURAL

Tema: Calidad de Servicio

### Actores proponentes.

GADS: Checa, Puembo, Pomasqui, Tababela, Alangasí, Cumbayá, Nayón, Llano Chico, Pifo, Pintag, Cámara de Transporte, SOTRANOR (Valle De Los Chillios), Agencia Metropolitana de Transporte, Secretaria de Movilidad - DMQ.

### Subtemas abordados.

- o Vía a la Mitad del Mundo (unaoperadora monopoliza servicio para el sector).
- o Tababela no dispone de servicio de transporte en los actuales momentos, la tarifa establecida es similar a la de la parroquia de Yaruquí.
- o Necesidades reales en temas de movilidad de las parroquias presentes.
- o Maltrato y no inclusión dela comunidad rural en la discusiones generales sobre la movilidad del Distrito.

- o La educación y el buen trato del conductor y ayudante a todos los usuarios.
- o Exceso de velocidad por parte de conductores en la Ecovía, cuando los desplazamientos son el sector de Nayón. También se presenta un incumplimiento en las paradas del mismo sector.
- o Vigilancia permanente a todo el sistema de transporte en el Distrito.
- o Incremento del transporte informal (taxis y camionetas).
- o Evidencia altas tarifas por el servicio de transporte en sectores de Llano Chico.
- o Pocas vías para un parque automotor en crecimiento permanente en el Distrito.
- o Dar importancia a la ruralidad, solicitud de subsidio de la tarifa
- o Número de unidades operando en los sectores rurales son mínimas.
- o Maltrato a todos los usuarios de transporte en la ruralidad, esto ha provocado que personas particulares incrementan ofertas de servicio informal.
- o Un estudio de número de pobladores en todo el Distrito Metropolitano de Quito, permitirá una actualización en varios ámbitos de movilidad como por ejemplo el servicio y la demanda del transporte informal.
- o Falta de atribución por parte de las autoridades de la imagen del servicio.
- o Solicitud y sanción en la aplicación de ordenanza.
- o Desarrollar una revisión al Transporte Interprovincial.

#### **Propuestas presentadas**

- o Secretaria de Movilidad presente el proyecto integral de movilidad en el DMQ.
- o Establecer tarifas para buses acordes a la realidad rural.
- o Abrir nueva ruta en el sector de la Mitad del Mundo.
- o Establecer ruta y tarifa para Tababela y diferenciarla del sector de Aeropuerto Mariscal Sucre.
- o Tomar en cuenta el nivel de cobertura en los indicadores presentados.
- o Establecer nuevas rutas que permitan establecer una conectividad adecuada al ámbito rural (Tababela).
- o Indicadores de calidad deben tener relación con el plan integral de movilidad en el Distrito.
- o Medir adecuadamente niveles de cobertura e integración, en el plan integral de movilidad para el Distrito.
- o Reubicación de las paradas en el sector de Alangasí (las 40 unidades de transporte que prestan servicio no abastecen a las necesidades de movilidad en los sectores de la comunidad).
- o Desarrollar pautas de responsabilidad y cumplimiento en cada uno de los pedidos que se han realizado desde la comunidad de Alangasí.
- o Desarrollar una ordenanza municipal, para mejorar pautas de respeto por parte del conductor y usuario en todos los sistemas de movilidad del Distrito.

- o Establecimiento de límites de velocidad en los sistemas de movilidad del Distrito, como también trabajar con el intervalo de tiempo que tiene la unidad de transporte público.
- o Estudio completo por parte de la Secretaría de Movilidad, sobre el servicio efectivo y la movilidad eficiente y de calidad, que se debe brindar a la comunidad.
- o Correctivos necesarios para mejorar todos los sistemas de movilidad en el Distrito.
- o Desarrollar mesas de trabajo en cada parroquia sobre temas de movilidad.
- o Considerar el servicio de busetas que prestan servicios a la comunidad y que aún no han sido cuantificadas ni regularizadas.
- o Planificación estratégica en la de ciudad, considerando el crecimiento de vehículos particulares.
- o Políticas de gestión en la movilidad que permita tener un sistema más afectivo de transporte, considerando cada uno de los actores y propuestas.
- o Establecer un nuevo modelo de tarifa para la parroquia de Pintag, puesto que por este sector se tienen relación directa con el transporte interprovincial.

#### **Tema: Aportes desde la ciudadanía**

##### **Actores proponentes**

GADS: Tababela, Pomasqui, Lloa, Cumbayá, Checa, Yaruquí, Nayón, Secretaría de Movilidad (DMQ), Agencia Metropolitana de Transporte.

##### **Subtemas abordados**

- o Fiscalización permanente a unidades de transporte en el DMQ.
- o Cronograma de fiscalización de manera pública a aproximadamente 2300 unidades al mes.
- o Equipo de fiscalizadores (verificación de índices de calidad del servicio).
- o Trabajo en campo de fiscalizadores y agentes de tránsito.
- o Unidades diarias fiscalizadas, promedio de 80 a 120.
- o Buen trato y grado de satisfacción del usuario.
- o Ausencia de servicio de transporte público en Tababela.
- o Control y respeto a la velocidad mantenida por las unidades de transporte.
- o Tarifas de buses interprovinciales como en transportistas ilegales.
- o Horario de llegada según los índices de calidad de servicio le obligan a la unidad de transporte a exceder los límites de velocidad
- o Mecanismos y criterios de control sobre la velocidad desarrollada por los transportistas en las grandes vías que son parte del territorio parroquial.
- o Especificación de índices de calidad del servicio en tema de velocidad y tiempo que tiene la unidad de inicio y fin: horario de inicio; recorrido, flota.
- o Índice de regularidad de servicio en las parroquias (control más efectivo)
- o Respeto a las paradas establecidas y cumplimiento por parte de los actores de la movilidad.



- Limpieza de las unidades como de los sectores por donde estas dan servicio.

#### **Propuestas presentadas**

- Incrementar sistemas de medición inmediata para todo el sistema de movilidad de transporte en el DMQ.
- Mejorar la calidad y el estado de las vías en el DMQ.
- Atender a las solicitudes por parte de las autoridades competentes.
- Presentar indicadores de calidad de servicio como las acciones a desarrollar en un plazo prudente de manera de contar con aportes y observaciones de la comunidad rural.
- Formar cooperativa de camionetas y/o busetas para poder prestar servicio de transporte en sectores parroquiales.
- Controlar y relacionar el tema de velocidad de las unidades con indicadores de accidentabilidad y siniestralidad en el DMQ.
- La AMT intervenga en temas de límites de velocidad en el DMQ.
- Mantener las mesas de diálogo de manera frecuente con actores e instituciones relacionados con la movilidad en el DMQ.
- Desarrollar un plan de gestión de la movilidad por lo menos para unos 10 años aproximadamente.
- Mejorar y mantener un constantemente canales de comunicación e información con todos y cada uno de los actores de la movilidad en el DMQ.
- Proponer que las operadoras intra-provinciales aborden temas de gestión en la movilidad del Distrito.
- Incluir horas pico de movilidad en el DMQ, como parte de la ingeniería de transporte.
- Desarrollar un plan de vinculación a los procesos comunitarios por parte de los conductores y sus operarios.
- Construir un terminal en el lugar de llegada de las unidades de transporte parroquial.
- Desarrollar medidas de seguridad personal al interior de las unidades de transporte público
- Controlar opacidad en las unidades de transporte, se presenta exceso de humo en paradas y recorridos de las unidades.

3.2. Segundo Día: Jueves 16 de Junio del 2017.

## **ÁMBITO URBANO**

**Tema: Calidad de Servicio**

#### **Actores proponentes**

CEMPROAS (Centro Histórico), CABILDO EL PLACER (Comisión de Movilidad), Barrio EL CARMEN (Mercado Mayorista), FEDERACIÓN BARRIOS DE QUITO (FBQ), ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (Pichincha), COMITÉ LA FLORESTA, DESPACHO CDNCEJALA DANIELA CHACÓN, FEDECOMIP, Sector GUAMANÍ, USFQ, Sector LA MERCED (Valle de los Chillos), Apoyo y Seguridad Poblacional (Sector Ponciano), CAMARA DE TRANSPORTISTAS (Corredor Sur y Sur Oriental), Sector Calderón.

## Subtemas abordados

- Cumplimiento a la Ordenanza Metropolitana 102.
- Atención y buen trato al Usuario.
- Coordinación y coherencia entre decisiones para cierre de vía y nuevas rutas de movilización en caso de accidentes o imprevistos en el DMQ.
- Alimentadores a sector de El Placer.
- Frecuencias y Horarios del transporte en el DMQ.
- Medio ambiente y contaminación auditiva.
- Rutas y frecuencias en el sistema de retro-alimentadores DMQ.
- Bici Q: análisis de rutas y estado de bicicletas (normales y eléctricas).
- Presupuesto del DMQ para el 2017.
- Subsidio para menores de 18 años.
- Educación a todos los vinculados con este tema.
- Aranceles que subsidia el gobierno a los transportista en el DMQ.
- Desarrollar y proponer investigaciones como experiencias en el servicio de transporte público en el DMQ.
- Infraestructura en todo el sistema de movilidad para el DMQ.
- Desarrollar cronogramas y calendarios para el cumplimiento de acciones con todos los actores de la movilidad.
- Controles e índices de operaciones deficientes.
- Controles a las unidades de transportación.
- Tiempo en las frecuencias de las unidades que prestan servicio de transportación municipal.
- Unidades de transporte no cumplen con el permiso de operación.
- Insuficientes número de unidades y ausencia de control en el sector de Guamaní.
- Incumplimiento de índices operacionales para el funcionamiento del sistema de movilidad.
- Respeto entre transportistas y usuarios del transporte público en la ciudad.
- Incumplimiento e irrespeto a las señalización de tránsito en el DMQ.
- Señalética en redondeles (Plaza Artigas – La Floresta).
- Incumplimiento de paradas (El Placer y Cotocollao).
- Regular y controlar la entrega y portabilidad de licencias de conducir.
- Arborización en la ciudad (árboles cubren paradas y semáforos).
- Tiempos de frecuencia (reducirlas y evaluar número de unidades por sector).



- Aumento de pasajes y afectación en el costo de la vida.
- Vigencia y efectividad de normas para las horas pico.
- Verificación de señalética actualizada (Av. Diego de Vásquez).
- Sistema de Trolebus (desorganización y ausencia de control).
- Capacitación permanente y periódica a transportistas y usuarios.
- Campañas de información sistemáticas y masivas, mediante no solamente medios de comunicación municipales, sino planes de comunicación a nivel de todos los medios masivos.
- Actualización y creación de nueva señalética en la ciudad.
- Actitudes y nuevas predisposiciones ante la problemática por parte de todos los actores de la movilidad.
- Colaboración de actores ante todas las propuestas sobre movilidad en el Distrito.
- Calibración y regularización de semáforos en la ciudad.
- Seguridad e inseguridad en el sistema de transportación pública.
- Índices de calidad de servicio (parametrización).

#### **Propuestas presentadas**

- Proyecto para mejorar la actitud y aptitud en la Policía Metropolitana, como para todos los actores que conforman la movilidad en el DMQ.
- Controlar el transporte informal (documentos y estado legal para la conducción).
- Mejorar y controlar sistemas de movilidad y semaforicos en los redondeles del sur de la ciudad.
- Plan para la reubicación de paradas y sentidos de vías (sur de la ciudad).
- Propuesta para reciclar y reutilizar recursos descartados en otros sectores a ser implementados en sectores que carecen de paradas y señalética.
- Implementar un proyecto sobre sistemas de información a usuarios de la transportación pública.
- Desarrollar plan de mejoramiento de combustible y la reducción de costos mecánicos para el sector de la transportación.
- Mejorar y cualificar la relación entre fiscalizadores y transportistas.
- Creación de sistemas de incentivos y reconocimientos a transportistas y usuarios del transporte.
- Desarrollar nuevos enfoques para la reducción del acoso sexual en la unidades, vinculados al control de la calidad de las unidades como de las frecuencias y rutas.
- Generar nuevas rutas para cubrir demandas en nuevos sectores de la ciudad.
- Plan de capacitaciones frecuentes y sistemáticas relacionadas con temas de cultura y buen trato del usuario.
- Proyectos relacionados al incremento de cupos, creación de nuevas rutas y mejoramiento de la viabilidad en toda la ciudad.
- Mantener los diálogos e información permanente a los actores de la movilidad en la ciudad.

- o Controles permanentes y periódicos a transportistas *in-situ*.

#### **Tema: Aportes desde la ciudadanía**

##### **Actores proponentes**

Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), Unidad Popular (Pichincha), CEMPROAS, USFQ, UCE, Secretaría de Movilidad (DMQ), ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (Pichincha), COMITÉ LA FLORESTA, CABILDO EL PLACER (Comisión de Movilidad), Sector Calderón,

##### **Subtemas abordados**

- o Sociedad quiteña y sus valores por el "suelo".
- o Incentivos nuevos frente al uso y control de tickets entregados por las unidades.
- o Utilización de la tecnología para un nuevo sistema de recaudo en el sistema de transportación de la ciudad.
- o Seguridad en el interior de las unidades de transporte (permisibilidad de conductores con las ventas ambulantes y un sinnúmero de actores que suben a las unidades).
- o Canalizar e informar por parte del municipio, sobre los indicadores de calidad del servicio.
- o Utilización de radares para medir la velocidad.
- o Inconformidad con la medición y la fórmula de cálculo de los indicadores.
- o Limpieza de unidades de transporte.
- o Uso del OPACÍMETRO en las fases de control, como observar elementos que contempla RTV.
- o Unidades de control para el exceso de humo y la contaminación auditiva.

##### **Propuestas presentadas**

- o Explicación detallada de sobre el buen trato (conceptos y significados).
- o Campañas de educación y concienciación a usuarios sobre temas de movilidad parte importante para descongestionar áreas y tiempos en las etapas de movilidad.
- o Establecer paradas en unidades de transporte que no están dentro de los corredores.
- o Generar mecanismos institucionales de coordinación técnica y operativa sobre todos los temas vinculados a la movilidad que sean pertinentes.
- o Estudio y viabilidad sobre el incremento del valor agregado en el transporte para masificar el uso del transporte público, alcanzar niveles sustentables y sostenibles en los mecanismos.
- o Proponer un nuevo modelo de fiscalización, considerando las nuevas condiciones presentadas en la ciudad y sus instituciones.
- o Transparentar todos los modelos de fiscalización existentes para llegar a nuevas fases y etapas en el control hacia todos los actores vinculados al transporte público.
- o Incorporar un sistema de calificación del servicio relacionado con la velocidad de las unidades de transporte (velocímetro en la unidades).
- o Evaluar indicadores poblacionales, en la perspectiva de obtener datos actuales por sectores en la perspectiva de incrementar sistemas de valoración eficaces para desarrollar nuevas propuestas.
- o Eliminar ventas ambulantes en las unidades de transporte público.



#### **4. Actores participantes en general.**

GADS:Checa, Puenbo, Pomasqui, Tababela, Alangasí, Cumbayá, Nayón, Llano Chico, Pifo, Pintag.

Mancomunidad del Nor Oriente del DMQ.

CEMPROAS (Centro Histórico), CABILDO EL PLACER (Comisión de Movilidad), Barrio EL CARMEN (Mercado Mayorista), FEDERACIÓN BARRIOS DE QUITO (FBQ), ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (Pichincha), COMITÉ LA FLORESTA, FEDECOMIP, Sector GUAMANÍ, USFQ, Sector LA MERCED (Valle de los Chillos), Sector Ponciano (Apoyo y Seguridad Poblacional), Sector Calderón.

SOTRANOR (Valle De Los Chillos),CAMARA DE TRANSPORTISTAS (Corredor Sur y Sur Oriental),

DESPACHO CONCEJALA DANIELA CHACÓN.

Secretaria de Movilidad (DMQ), Agencia Metropolitana de Transporte (AMT).

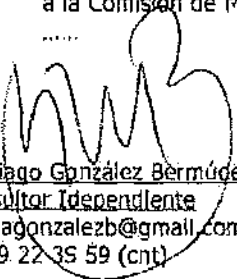
#### **5. Observaciones generales**

- o Compartir información obtenida sobre los índices de Calidad con los actores parroquiales.
- o Las convocatorias deben realizarse con mayor tiempo de antelación y en coordinación con todas las instancias municipales vinculadas.
- o La información e explicación por parte de funcionarios de la SM y AMT permiten conocer cada uno de los componentes del plan de movilidad DMQ por lo tanto desarrollar mecanismo efectivos para evaluar y dar seguimiento sobre cada uno de los temas generados en los diálogos.
- o Cambio de nombre en el plan por el de: Mejoramiento de calidad del servicio en el transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.
- o Implementar un mecanismo (llaveros con dispositivos electrónicos) para suprimir los tickets en las unidades de transporte.
- o Considerar un cambio en el esquema operativo de rutas y frecuencias en el DMQ.
- o Desarrollar indicadores de oferta y demanda en tema de embarque y desembarque de pasajeros, este tema no solo depende de incremento de la flota vehicular, sino de elementos particulares.
- o Norma INEN NTE 2205/2010-12 (indicadores luminosos de velocidad).

#### **6. Recomendaciones Generales**

- o Compartir y entregar de manera efectiva toda la información pertinente sobre este procesos a cada uno de los actores e instituciones participantes de las mesas de trabajo.
- o Desarrollar mecanismos de seguimiento e inclusión efectiva de actores e instituciones en las tomas de decisión sobre temas de movilidad en el DMQ.
- o Incorporar cada una de las propuestas desarrolladas por los actores para vincular las necesidades a las ofertas sobre el mejoramiento de la transportación en la ciudad.
- o La existencia de problemas es en el área urbana en comparación con la rural, son mayores, en esa perspectiva desarrollar mecanismos particulares para resolver dicha problemática desde lo local considerando lo territorial en el DMQ.

- Recoger los puntos y observaciones y entrega de propuestas para que la SM resuelva y suba a la Comisión de Movilidad y esta al Concejo Metropolitano para que se finiquite estos temas



Santiago González Bermúdez  
Consultor Independiente  
santiagonzalez@gmail.com  
09 99 22 35 59 (cnt)

# **ANEXO No. 5**

**DOCUMENTO**

**"HACIA UN TRANSPORTE PUBLICO CONFIABLE  
SEGURO Y DE CALIDAD"**

**AUTORA: CONCEJALA DANIELA CHACON ARIAS**



**Daniela Chacón Arias**  
CONCEJAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Quito, 12 de junio del 2017  
Oficio No.199-DCHA-DMQ-17

Señor Doctor  
Darío Tapia  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente

De mi consideración:

A propósito de la discusión sobre la política tarifaria de transporte público presentada por la Secretaría de Movilidad ante la Comisión de Movilidad, considero fundamental que en dicha discusión se incluyan parámetros técnicos con plazos de cumplimiento y sanciones a fin de que la ciudad establezca clara y objetivamente los parámetros y tiempos para mejorar la calidad del servicio de transporte público.

En tal sentido, adjunto la propuesta *"HACIA UN TRANSPORTE PÚBLICO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD: Una propuesta construida desde las experiencias e ideas de las quiteñas"*, que contiene un diagnóstico de la situación actual del servicio de transporte público y una serie de propuestas con un cronograma de cumplimiento y sanciones como insumo para una mejor toma de decisiones para la ciudad.

Atentamente,

Daniela Chacón Arias  
**CONCEJALA DEL DISTRITO**  
**METROPOLITANO DE QUITO**

DCHA/dve/sav

# HACIA UN TRANSPORTE PÚBLICO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD

## Una propuesta construida desde las experiencias e ideas de los quiteños

|  |    |
|--|----|
| Introducción   | 2  |
| Falencias en la evaluación de los parámetros de calidad  | 2  |
| 1. Implementación de la caja común, cumplimiento índices operacionales, respeto a los límites de velocidad y las paradas             | 3  |
| 2. Buen trato al usuario, limpieza y estado de las unidades  | 5  |
| 3. Sistema de información al usuario   | 10 |
| 4. Respeto a las personas con discapacidad, a niños, adolescentes y ancianos y adaptación de unidades para personas con discapacidad | 12 |
| Conclusión   | 16 |
| PROPUESTA: HACIA UN SERVICIO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD  | 17 |
| Servicio Confiable   | 17 |
| Servicio Seguro  | 17 |
| Servicio de Calidad  | 18 |
| Propuesta de índice de calidad, parámetros de medición y régimen sancionatorio al incumplimiento                                     | 18 |
| 1. Seguridad de pasajeros y personal   | 18 |
| 2. Aglomeración  | 19 |
| 3. Confiabilidad   | 19 |
| 4. Información   | 19 |
| 5. Ambiente y estado mecánico del bus  | 19 |
| 6. Limpieza  | 19 |
| 7. Suavidad de viaje / Pericia del conductor   | 19 |
| 8. Comportamiento del personal   | 19 |
| Propuesta de sanciones por incumplimiento de parámetros de calidad de servicio:  | 20 |
| Cronograma de implementación   | 21 |
| ANEXOS   | 22 |
| Anexo 1  | 22 |
| Anexo 2  | 23 |



## DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

### Introducción

En febrero de 2015, el Concejo Metropolitano aprobó la resolución para la creación del Plan de Fortalecimiento de Calidad del Servicio de Transporte Público<sup>1</sup>, con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación del servicio de transporte<sup>2</sup>, por medio del cumplimiento de unos parámetros de calidad por parte de las operadoras, como condición para la entrega de una compensación económica por parte de la Alcaldía<sup>3</sup>. Este plan, además, incluía la implementación de un sistema integrado de recaudo que elimine "la guerra del centavo" por la que los operadores se encuentran en competencia por captar más pasajeros; un sistema de GPS para controlar las flotas, a fin de que cumplan con las frecuencias y horarios; y, un sistema de información al usuario que permita a los ciudadanos conocer con exactitud las horas de operación de los buses<sup>4</sup>.

El plan contenía el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad<sup>5</sup>:

- Dar un buen trato al usuario.
- Reactivar y/o fortalecer el proceso de implementación de la caja común.
- Respetar los límites de velocidad permitidos para la circulación de las unidades de transporte público logrando de esta manera evitar las competencias entre unidades.
- Cumplir con los índices operacionales según lo determinado en los respectivos contratos de operación.
- Respetar las paradas que están señalizadas y las que se vayan incorporando.
- Respetar el acceso a los usuarios se benefician de la tarifa preferencial.
- Mantener las unidades limpias.
- Implementar un sistema de información al usuario.
- Adecuar las unidades para el acceso a personas con discapacidad.

### Falencias en la evaluación de los parámetros de calidad

En los dos años de implementación del Plan de Fortalecimiento se han generado estudios y

<sup>1</sup> Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, Resolución No. C-057-2015 de 21 de febrero de 2015.

<sup>2</sup> El art. 264.6 de Constitución de la República faculta a los GADs a "planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio..." y tales competencias fueron transferidas progresivamente desde el Gobierno Central conforme la Resolución No. 006-CNC-2012 del Consejo Nacional de Competencias.

<sup>3</sup> Resolución No. C-057-2015, Art. 2.

<sup>4</sup> Ibid, Art. 1.

<sup>5</sup> Cfr. ibid. El considerando trigésimo cuarto sintetiza los requerimientos de las mesas de participación ciudadana que fueron incorporados como parámetros del índice de calidad.

veedurías que se centran en las percepciones de mejora de la calidad del servicio<sup>6</sup>. En las mismas, existe una referencia constante a falencias para la medición y control de las parámetros de calidad por parte del Municipio; lo que se percibe como una de las causas por las que no se ha logrado una mejora material del servicio, restándole así fundamenta al pago de la compensación o las transportistas, a pesar de que el servicio de transporte público requiere ser subsidiado para que esté al alcance de las familias quiteñas.

**Voces ciudadanas<sup>7</sup>:**

- "Contaminante, inefectivo, ineficiente, no lleva bicicletas, no lleva discapacitados y todo eso, encima, se les premia con el subsidio." (José R.)

**1. Implementación de la caja común, cumplimiento índices operacionales, respeto a los límites de velocidad y las paradas**

Uno de los parámetros para incidir en la mejora de la calidad del servicio era la implementación de la caja común por parte de las operadoras de transporte. La misma consiste en un sistema de recaudo único del pasaje, que permite la medición y repartición de los ingresos de forma eficiente y equitativa, lo que a su vez influye en la reducción de las competencias entre operadores, el respeto a la infraestructura de paradas, el cumplimiento de los índices operacionales y el respeto a los límites de velocidad<sup>8</sup>. Esto acompañado de una pendiente reestructuración de rutas por parte de la Alcaldía para acabar finalmente con la "guerra del centavo".

Sobre esto también es importante resaltar es cómo la caja común puede mejorar la situación laboral de los conductores y controladores; lo que a su vez aportaría en el cumplimiento del índice de calidad. De la información levantada en reuniones con transportistas, usuarios, expertos y la literatura existente sobre este aspecto, se conoce que la carga laboral promedio de los choferes y cobradores bordea las 16 horas diarias; que son remuneradas solamente con un sueldo fijo, que no incluye las horas extras, y donde el 50% de los trabajadores no estaría afiliado al seguro social<sup>9</sup>. La implementación de la caja común y de un sistema integrado de recaudo, permitiría a las operadoras mejorar la situación laboral de sus trabajadores.

<sup>6</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1); y Ficha veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito (...)" (ANEXO 2)

<sup>7</sup> Cfr. Preguntas vivenciales de CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1).

<sup>8</sup> Cfr. EGUIGUREN, Francisco ¿Caminando a la movilidad sostenible? Desafíos de la implementación de políticas en la ciudad de Quito, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2015. pp: 71, 72. Bus Ecuador, "La Caja Común" <https://www.busecuador.com/la-caja-comun/> último acceso, 08 de junio de 2017, 12:00.

<sup>9</sup> Cfr. CHAUVÍN, Juan Pablo "Conflicto y Gobierno Local. El caso del transporte urbano en Quito" Abya-Yala, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. 2007 p. 24.

Lamentablemente, los parámetros contemplados en el Plan de Fortalecimiento fueron flexibilizándose o través de varias reformas o lo inicialmente contemplada, para que más operadores, que no habían implementado la caja común, reciban la compensación de todas maneras<sup>10</sup>. Es decir que del 55% de operadoras que han implementado sustantivamente la caja común, se pasó en tan solo seis meses al 90% de operadoras que estaban en cumplimiento de la caja común. Un incremento sin fundamento, como se muestra en el siguiente cuadro:

| Semestre            | Operadoras con Caja Común A (avanzada) | Operadoras con Caja Común B (básica) | Total Operadoras |
|---------------------|--|--------------------------------------|------------------|
| Primero (Mar 2015)  | 26                                     | 21                                   | 47               |
| Segundo (Sept 2015) | 42                                     | 5                                    | 47               |
| Tercero (Mar 2016)  | 45                                     | 2                                    | 47               |

Fuente: AMT

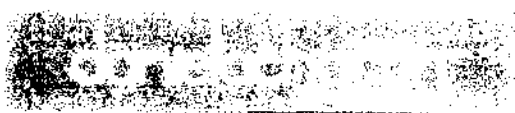
La veeduría ciudadana autorizada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, también estableció que existió un bajo nivel de rigurosidad en la evaluación del cumplimiento del parámetro de implementación de la caja común: en promedio el 30% de las operadoras no recibió la compensación<sup>11</sup>. Es decir que el 70% se encontraba cumpliendo los parámetros de calidad.

#### Voces ciudadanas:

- "No existe la correcta regulación por parte de las autoridades municipales en tratar de fiscalizar que, por ejemplo, se respete el acuerdo de la caja común, que el chofer pare en las respectivas paradas o no rebase los límites de velocidad." (Danny G.)

<sup>10</sup> a) Resolución No. SM-004-2015, 9 de marzo de 2015. "Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito". b) Resolución SM-012-2015-2015, 11 de mayo de 2015. "Regla técnica del Modelo de Gestión por Caja Común". c) Resolución No. SM-039-2015, 28 de septiembre de 2015. Reforma al Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito. d) Resolución No. SM-009-2016, 21 de marzo de 2016. "Sustitúyase el formulario No. 004 del ANEXO I, y el ANEXO II de la Resolución SM-004-2015, de 9 de marzo de 2015, por el "Formulario No. 004" y el "ANEXO II" que forman parte integrante de la presente Resolución."

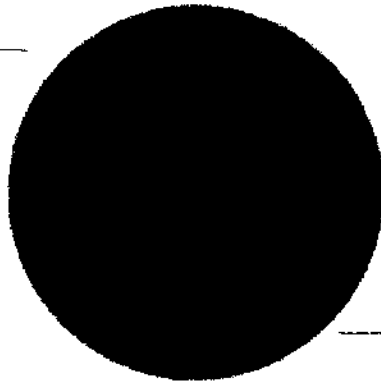
<sup>11</sup> Cfr. Ficha veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito (...)" (ANEXO 2)



**Veeduría ciudadana y encuesta realizada por Daniela Chacón:<sup>12</sup>**

**¿El bus compite con otros buses?**

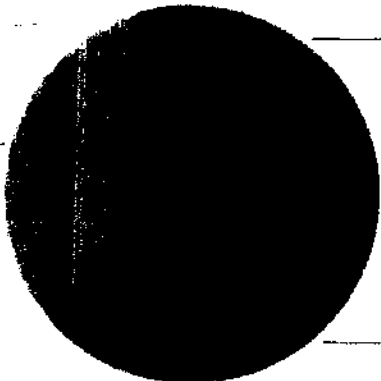
No \_\_\_\_\_



Si \_\_\_\_\_

**¿El bus respeta los límites de velocidad?**

Nunca \_\_\_\_\_



Siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**Diagnóstico:**

La flexibilización en la implementación de la caja común provoca el irrespeto a los límites de velocidad, irrespeto a las paradas, correteo en las calles y la guerra del centavo; a la vez que fomenta un ambiente de irrespeto a los derechos laborales de los transportistas. A la par, esto propicia el riesgo de accidentes, atropellos a peatones y ciclistas que son actores de la movilidad que se ven desprotegidos dichos desacatos a la norma.

**2. Buen trato al usuario, limpieza y estado de las unidades**

Otro de los parámetros importantes para una mejora en la calidad, tenía que ver con el buen trato que recibe el usuario, lo que abarca un sinnúmero de prácticas y conductas por parte de los

<sup>12</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXD 1)

operadores que van desde la pericia del conductor hasta la limpieza o estado mecánico de las unidades. Sin embargo, en la resolución del Concejo Metropolitano que aprobó el Plan de Fortalecimiento, no se especificaron parámetros concretos y claros para determinar aquello que se consideraría como buen trato en el servicio, desde la perspectiva de las usuarias, dejándolo a discreción de la Secretaría de Movilidad como autoridad competente de la implementación.

Esto hizo imposible medir objetivamente si se estaba cumpliendo o no el buen trato a los usuarios, pues se desconocía si los parámetros de evaluación estaban realmente sintonizados con las experiencias de los usuarios, o si estos criterios también se flexibilizarían. Tampoco se acompañó a esto una política por parte de la Alcaldía de implementar controles ciudadanos e institucionales, por ejemplo, no se implementó un sistema de denuncias efectivo para que la ciudadanía pueda controlar la calidad del servicio y las inspecciones realizadas por la AMT eran programadas con previo aviso a los transportistas<sup>13</sup>.

En el mismo sentido, la veeduría ciudadana autorizada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social muestra que existen percepciones desfavorables por parte de los usuarios respecto de asuntos relacionados directamente con el buen trato, como son la comodidad, buena convivencia, condiciones del vehículo, facilidad de uso del servicio, entre otros<sup>14</sup>.

**Veeduría ciudadana y encuesta realizada por Daniela Chacón:**<sup>15</sup>

¿El bus se detiene completamente en cada parada?



<sup>13</sup> Cfr. Comparecencia del Director de la AMT, Sesión de la Comisión de Movilidad del Concejo Metropolitano de Quito, de 14 de noviembre de 2016.

<sup>14</sup> Cfr. Ficha veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito (...)" (ANEXO 2)

<sup>15</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1)



¿El bus espera que suban todos los pasajeros antes de arrancar?

A veces \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿El bus espera hasta llenarse para salir?

A veces \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿El personal del bus apoya a pasajeros en condición vulnerable?  
(discapacitados, tercera edad, embarazadas, niños...)

A veces \_\_\_\_\_

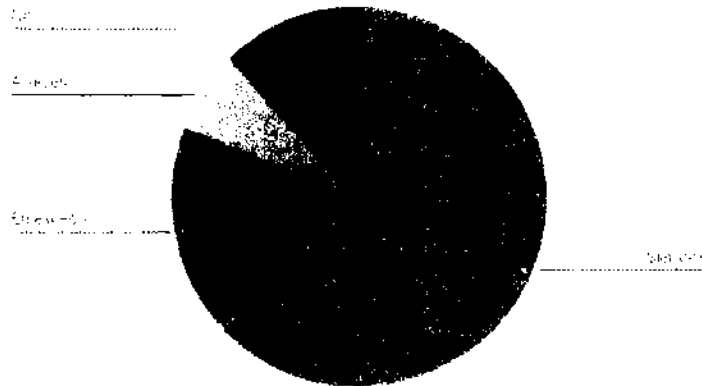
Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

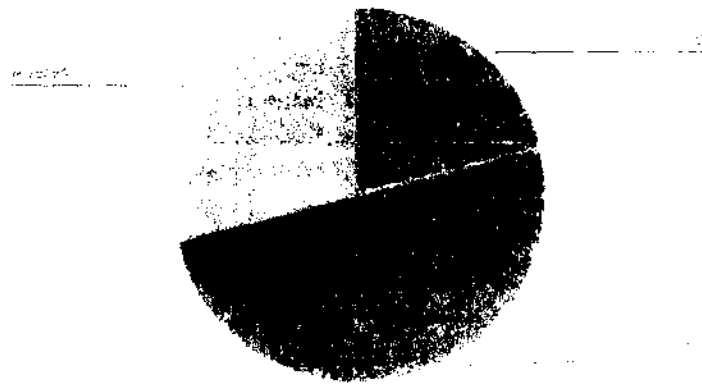
¿El personal del bus anuncia las paradas y desvíos?



¿El bus va lleno?



¿El bus está limpio?



¿Cuál es el estado del bus?

Nuevo

Usado

Algo usado

Usado

¿El bus arranca y frena fuertemente?

Nunca

Si

Si

#### Diagnóstico:

La falta de determinación de parámetros claros para evaluar el buen trato al usuario, así como de un sistema de control ciudadano e institucional idóneos, fomentó la subjetividad y arbitrariedad en su medición y control, por lo que la consecución del buen trato en el transporte ha sido incipiente. Los ciudadanos continúan sujetos a un servicio donde prima el mal trato.

#### Voces ciudadanas:

- "El pésimo servicio que incluye maltrato a pasajeros, irrespeto de paradas. Falta de trato respetuoso por parte de conductor y controlador." (Felipe C.)
- "Hay muchos reclamos de usuarios porque los conductores no miran hacia atrás por el espejo, cuando las personas se están bajando y dan marcha el bus cuando los pasajeros



están descendiendo, muchas veces son de la tercera edad, mujeres, niños, les cierran las puertas en los brazos. (...) Debería existir en cada Bus un email o un whatsapp para poder denunciarles en ese momento con el # de Unidad, fecha, hora, Ruta; porque no hay tiempo de ir a dejar el Reclamo, los choferes abusan y es la causa para que no mejoren el servicio de transporte." (Belén M.)

### 3. Sistema de información al usuario

El servicio de transporte aún no cuenta con un sistema de información al usuario que permita a los ciudadanos identificar claramente las rutas, saber a qué hora inicia y termina el recorrido del bus, si realiza desvíos o si va a pasar por una parada. Al respecto, la Alcaldía evaluó este parámetro simplemente verificando si las aperadaras tenían esa información en sus páginas web, en las que la información brindada es irrelevante y no tiene incidencia en la confiabilidad de las usuarias en el servicio de transporte<sup>16</sup>.

Esta forma de medición del indicador resulta incorrecta e incipiente, pues omite una de las demandas históricas de los usuarios de acceder a información clara, útil, entendible y correcta en el principal medio para ello, como son los mismos buses y paradas<sup>17</sup>; a la vez que no ofrece la posibilidad de contrastar la información abstracta de frecuencias y rutas con la experiencia de los usuarios, quienes deben valorar la forma y contenido de la información puesta a su disposición.

Ni en el bus ni en las paradas hay información de las rutas y frecuencias. Los fines de semana y las noches el problema se incrementa. Hay mucha discrecionalidad por parte de los transportistas para decidir hasta qué hora operan y cada cuánto tiempo despachan unidades para las diferentes rutas. Muchas veces deciden no cumplir la ruta y van por otra vía dejando a muchos ciudadanos sin servicio y sobretodo sin saber si va a pasar el bus o no.

En esta línea, la veeduría ciudadana autorizada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social apunta a la existencia de percepciones negativas de los usuarios respecto de la confiabilidad del servicio.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Esta información fue expuesta el 24 de mayo de 2017 por parte de la Secretaria de Movilidad en el marco de la mesa técnica de transporte público convocada por dicha entidad de la Alcaldía.

<sup>17</sup> Asociación de Peatones de Quito, et. al. Cartilla para el Fortalecimiento del Transporte Público en Quito, 2008, último acceso, 08 de junio de 2017, 12:00.

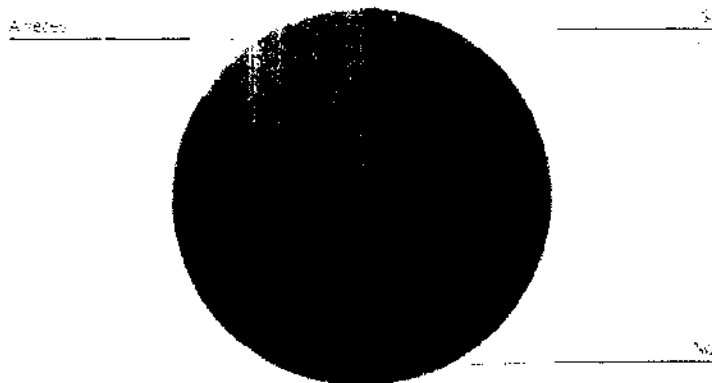
<sup>18</sup> Cfr. Ficha veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito (...)" (ANEXO 2)

**Veeduría ciudadana y encuesta realizada por Daniela Chacón:<sup>19</sup>**

**¿Cuánto tiempo espera para que llegue el bus? (minutos)**



**¿En el bus hay información sobre rutas, paradas y frecuencias?**



**Diagnóstico:**

La forma de medición y control del indicador de información al usuario no tiene sintonía con las demandas de la ciudadanía, ni puede incidir en una mejora real del acceso a información; por lo que el servicio de transporte público en Quito no es confiable, impide saber con certeza los horarios de rutas y frecuencias de los buses o si existen retrasos, lo cual afecta la planificación de los viajes de los ciudadanos, obligándoles muchas veces a tomar formas alternativas de transporte para llegar a sus destinos.

**Voces ciudadanas:**

- "Los tiempos de espera de los alimentadores y la falta de información de horarios dificultan

<sup>19</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1)

la planificación de nuestro día a día.” (Boris SM.).

- “Falta de información, de socialización y campañas, de reorganización de rutas y frecuencias, de capacitaciones a personal, de mejores buses que NO contaminen.” (Wendy T.)

#### **4. Respeto a las personas con discapacidad, a niños, adolescentes y ancianos y adaptación de unidades para personas con discapacidad**

Varias cooperativas han identificado a través de adhesivos, cuál es el espacio dentro de los buses para personas con discapacidad; sin embargo, el principal problema es que para las personas con discapacidad subirse a un bus es prácticamente imposible. La infraestructura de la ciudad, aceras, paradas e ingreso a los buses, dificulta garantizar la accesibilidad. Por ejemplo, la altura de las gradas dificulta la subida y la entrada al bus es estrecha, por encontrarse el motor en la parte de adelante. Además de que se obliga a salir a los usuarios mientras el bus está en movimiento, no cuando está parado.

En el mismo sentido, la información existente sobre la materia muestra que los personas con discapacidad, casi no acceden al servicio de transporte pública debida a atras complicaciones para su uso, que van más allá de la identificación de espacios exclusivos a el cobra del pasaje; siendo algo particularmente acuciante en el casa de personas con discapacidad física y visual<sup>20</sup>.

Igualmente, se ha evidenciado que no existe un trato diferenciado para niños que viajan solos, estudiantes sin uniforme y personas de la tercera edad; que asegure, por un lado, una protección y atención prioritaria conforme su nivel de vulnerabilidad; y, por otro, el cabal cumplimiento en el cobro del pasaje diferenciado. Sobre esto, especialmente, se evidencia que se mantiene el desconocimiento de parte de algunos operadores, aunque los usuarios contactados indican que a ello se suma la indiferencia hacia las personas en condición vulnerable y la omisión de la ley, ya que muchas veces los conductores no recogen ni dan servicio a quienes pagan medio pasaje<sup>21</sup>.

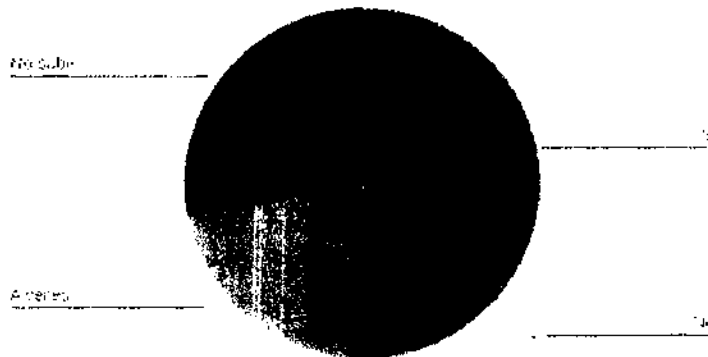
---

<sup>20</sup> Cfr. MORENO, Arturo “La formulación de políticas públicas de accesibilidad al transporte para personas con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito” Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2011.

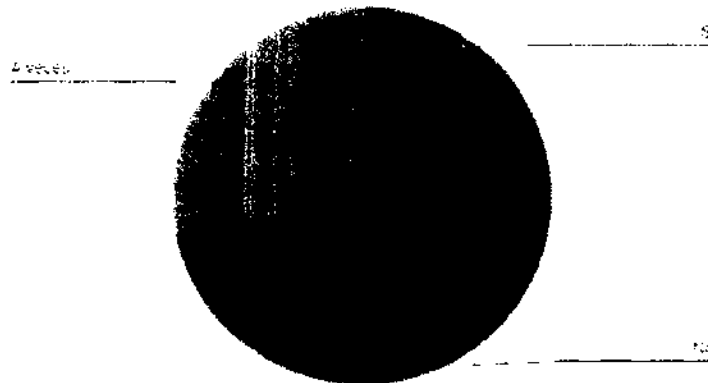
<sup>21</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela “Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público” (ANEXO 1)

**Veeduría ciudadana y encuesta realizada por Daniela Chacón:<sup>22</sup>**

**¿Se respeta el pasaje diferenciado? (discapacitados, tercera edad, estudiantes...)**



**¿El bus tiene infraestructura para pasajeros en condición vulnerable?**



**Diagnóstico:**

Existen falencias importantes en infraestructura en paradas y buses que garanticen un pleno acceso al servicio de transporte público por parte de las personas con discapacidad, que en su mayoría se ven obligadas a usar otras formas de transporte más costosas o simplemente no movilizarse. Las personas más vulnerables de nuestra sociedad, a quienes debemos cuidado y respeto, son continuamente violentadas en el sistema de transporte público. Somos una ciudad que no cuida a sus niños, ancianos o discapacitados.

**Voces ciudadanas:**

- "No sé cómo una persona con discapacidad o de tercera edad pueden utilizar el servicio."

<sup>22</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1)

(Diego F.)

- "Demasiados pasajeros en los buses, maltrato a los pasajeros, peligro para niños y ancianos, acceso complicado para discapacitados..." (Fernando P.)
- "...no siempre cobran el pasaje diferenciado a los adolescentes. A mi hija cuando está sin uniforme le cobran tarifa normal..." (Daniel B.)

Nubes de palabras de preguntas abiertas y vivenciales sobre deficiencias, factores negativos y experiencias en el transporte público de la veeduría ciudadana y encuesta realizada por Daniela Chacón.<sup>23</sup>

¿Cuáles considera que son las principales deficiencias del sistema de transporte?

control  
maltrato  
rutas

<sup>23</sup> Cfr. CHACÓN, Daniela "Resultados Encuesta de experiencia en el transporte público" (ANEXO 1)



**Relate una experiencia negativa de su trayecto en el bus**

Rápido  
Buen servicio  
Organizado  
Educativo  
Eficiente  
Ninguna  
Rápido

**Acoso sexual**

BUSES

**Relate una experiencia positiva de su trayecto en el bus**

**Ayudar Ceder el puesto**

Buen servicio  
Organizado  
Educativo  
Eficiente  
Ninguna  
Rápido

WiFi

¿Qué factores negativos considera que influyen en la situación actual del transporte público?

WOLFF  
POLITICA  
JUNTA  
CORPORACION  
Poco control. **Mal servicio**  
**Alcalde**

**Conclusión del diagnóstico del Plan de Fortalecimiento de Calidad del Servicio de Transporte Público**

La Alcaldía convirtió la compensación para mejorar la calidad del servicio de transporte en un subsidio que no cumplió su propósito. Los quiteños lo saben, la Alcaldía lo sabe. No se pueden ocultar las cifras, menos aún las vivencias de todos los días de los ciudadanos. Debemos transparentar la información de en qué se usa el dinero de los quiteños, cuánto cuesta operar el sistema de transporte, cuánto cuesta el subsidio y cómo focalizar ese subsidio para que sea utilizado adecuadamente y se invierta en mejorar la calidad del servicio.

Sin embargo, la responsabilidad de que el sistema de transporte cambie no recae sólo en los transportistas, sino en la Alcaldía, el Concejo Metropolitano y los ciudadanos. Es por ello que, habiendo analizado y vivido en carne propia las falencias actuales del sistema es esta propuesta fue creada y se presentará en el Concejo Metropolitano para que sea adoptada y de obligatorio cumplimiento para que finalmente la ciudad se embarque seriamente y con parámetros claros para brindar un buen servicio de transporte público a todos.

**PROPUESTA: HACIA UN SERVICIO CONFIABLE, SEGURO Y DE CALIDAD**

**Servicio Confiable**

| <b>Problema</b>   | <b>Propuesta</b>  | <b>Responsable</b>     |
|---|---|------------------------|
| Que podamos confiar en que el bus va a pasar a la hora prevista   | Implementar un sistema de información al usuario en los buses que sea estándar, sencillo y claro. | Transportistas         |
|   | Implementar un sistema de información estandarizado en las paradas.                               | Alcaldía Metropolitana |
| Que podamos tener servicio regular en las noches, fines de semana y en los barrios periféricos y parroquias rurales | Implementar la reorganización de rutas y frecuencias.   | Alcaldía Metropolitana |
| Que los buses y los usuarios respeten las paradas señalizadas   | Implementar un sistema efectivo de denuncias ciudadanas en línea, vía telefónica y presencial.    | Alcaldía Metropolitana |

**Servicio Seguro**

| <b>Problema</b>  | <b>Propuesta</b>   | <b>Responsable</b>                      |
|--|--|---|
| Que los conductores no compitan en las calles por pasajeros, que respeten los límites de velocidad | Implementar un sistema integrado de recaudo, un sistema electrónico de control de flota, de velocidad, de frecuencias y horarios. Implementar la caja común sectorizada. | Alcaldía Metropolitana y transportistas |
| Que los buses sean seguros, cómodos y no contaminantes   | Determinar los años de operación de la flota en la ciudad y un plan de implementación de flota con combustibles más limpios.   | Alcaldía Metropolitana                  |



|  |   |   |
|--|---|---|
| Que las personas con discapacidad tengan acceso al servicio de transporte público. | Implementar servicios especializados de transporte público. | Alcaldía Metropolitana y transportistas |
|--|---|---|

**Servicio de Calidad**

| Problema  | Propuesta   | Responsable            |
|---|---|------------------------|
| Que los ciudadanos podamos controlar cómo se está prestando el servicio de transporte y exista un sistema efectivo, oportuno y eficaz para sancionar a los choferes u operadores que no cumplan con el índice de calidad del servicio | Implementar mecanismos de denuncia ciudadana de fácil acceso, ya sea por vía telefónica, a través de páginas web o en las administraciones zonales con el objetivo de conocer las demandas y quejas ciudadanas dentro de la prestación del servicio de transporte público | Alcaldía Metropolitana |
| Que los parámetros de calidad sean objetivos y de cumplimiento obligatorio  | Implementar un índice detallado de calidad que se evalúe anualmente a fin de medir su impacto e implementar los correctivos necesarios.<br><br>Crear un mecanismo de incentivos para operadoras que sobrepasan las evaluaciones anuales de calidad.                       | Alcaldía Metropolitana |

**Propuesta de índice de calidad, parámetros de medición y régimen sancionatorio al incumplimiento**

Satisfacción del Usuario → Medida sobre 100 puntos

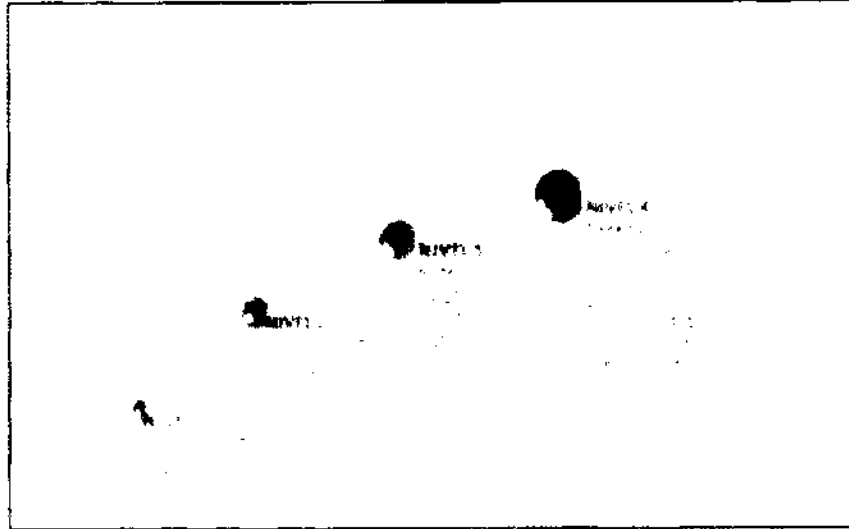
**1. Seguridad de pasajeros y personal**

- Evaluación de la capacidad de un operador para proporcionar un servicio seguro.
- La seguridad no se mide con respecto a la experiencia de los pasajeros de primera línea, sino de una visión de los estándares del operador.
- Medición por visitas a las instalaciones operativas y entrevistas con el personal operativo, sumado a controles sobre políticas, procedimientos y evaluaciones de riesgos. Los operadores proporcionan datos sobre todos los accidentes e incidentes que ocurren mientras un autobús está en servicio. Las visitas son seguidas por un informe en el que se destacan las áreas de preocupación y un plan de acción.



- El plan de acción se revisa y forma la base de la siguiente inspección.
- 2. Aglomeración**
  - Definir pasajeros por metro cuadrado y medir con inspecciones en campo.
- 3. Confiabilidad**
  - Capacidad del operador para programar, controlar y ajustar el servicio.
  - *Medido por el tiempo EXTRA de espera.* Vigilar a los vehículos sobre: puntualidad vehículos, número de pasajeros, detención en las paradas, horas de salida y llegada en tiempo real.
- 4. Información**
  - Información disponible para los usuarios en los buses y en las páginas web de los transportistas.
- 5. Ambiente y estado mecánico del bus**
  - Reducción de la edad de la flota de autobuses y establecimiento de estándares de calidad en los contratos operativos.
  - Controles periódicos sobre los procedimientos de mantenimiento y el estado mecánico de los vehículos utilizados. Revisión Técnica Vehicular.
- 6. Limpieza**
  - Limpieza de las unidades a la salida de las mismas para iniciar una ruta y para realizar la ruta de regreso.
  - La empresa operadora deberá desarrollar un protocolo o manual de procedimiento en el que se especifiquen todas las actividades desarrolladas para garantizar una correcta limpieza y conservación del material móvil, así como la frecuencia de realización de cada una de estas actividades, identificando en cada caso el responsable de su realización y los registros de verificación que garanticen su ejecución tal.
- 7. Suavidad de viaje / Pericia del conductor**
  - Se trata de una evaluación anual encubierta para evaluar las habilidades de conducción. Se centra tanto en la capacidad técnica del conductor, como en el uso de espejos, el uso del carril adecuado y la consideración hacia los pasajeros. Para cada evaluación, un conductor recibe una puntuación graduada para una serie de medidas tales como velocidad, posición en la carretera, arranque y frenado.
  - Se implementa un programa de monitoreo de la calidad del conductor AA combinado con encuestas de satisfacción de los usuarios para evaluar continuamente la efectividad de la capacitación de conductores de buses.
- 8. Comportamiento del personal**
  - Empatía, amabilidad, atención, cortesía, buena voluntad, consideración del personal en contacto con el usuario.
  - Atención personalizada, inmediata y eficaz.
  - Habilidades en comunicación con el usuario (información completa y real en lenguaje comprensible sumado a la capacidad de escuchar).
  - Habilidades en comprensión (esfuerzo por conocer y entender las necesidades del usuario).

## 9. Denuncias ciudadanas recibidas mediante el sistema de denuncias



### Propuesta de sanciones por incumplimiento de parámetros de calidad de servicio:

- Sanción por parte de la Alcaldía a través de la Agencia Metropolitana de Tránsito por el incumplimiento de los índices de calidad en la prestación del servicio.
- La terminación del contrato de operación por incumplimiento reiterado de los planes de acción y mejora anuales que se entrega a los transportistas. Esta posibilidad se puede dar a los 5 años (en un contrato de operación de 10 años)
- En el caso que las quejas, denuncias sean retiradas y los resultados anuales de evaluación no mejoren que la ruta puede ser otorgada a otra operadora de transporte que cumpla con el índice de calidad.
- La prohibición de circulación del vehículo que no cumpla con los componentes del índice de calidad del servicio de transporte, hasta que subsane sus incumplimientos.
- La quejas y demanda ciudadanas deben ser consideradas como un mecanismo para evaluar la prestación del servicio de transporte, y en el caso de ser necesario, planificar la implementación o creación de nuevas rutas y frecuencias en lugares que se encuentren desprovistos del servicio.

### Cronograma de implementación

| <b>Hasta un año</b>  |   |
|--|---|
| <b>Alcaldía</b>  | <b>Transportistas</b>   |
| Sistema de denuncias ciudadanas  | Sistema de información al usuario en las unidades                                       |
| Sistema de evaluación de la calidad del transporte público               | Caja común por operadora  |
| Sistema de incentivos a operadoras que sobrepasan índice de calidad      |   |
| Plan de evolución a combustibles más limpios                             |   |
| <b>Hasta dos años</b>  |   |
| Reorganización de rutas y frecuencias del Distrito Metropolitano         | Sistema electrónico de control de flota, de velocidad, de rutas, horarios y frecuencias |
| Determinación de servicios especializados para personas con discapacidad | Implementación de servicios especializados para personas con discapacidad               |
| <b>Hasta 3 años</b>  |   |
| Terminación del plan de implementación de caja común sectorizada         | Sistema Integrado de Recaudo  |
| Sistema de información al usuario en paradas y señalización de paradas   | Caja común sectorizada  |

Daniela Chacón Arias  
CONCEJAL DE QUITO

ANEXOS

Anexo 1

| FICHA TÉCNICA  |                       |                        |                        |
|--|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Veedurías ciudadanas y encuesta de experiencia en el transporte público en base al índice de calidad |                       |                        |                        |
| Aspectos generales   |                       |                        |                        |
| Participantes:   | 257                   |                        |                        |
| Realización de las veedurías y encuesta:   | 11-01-17 a 09-05-17   |                        |                        |
| Razón del recorrido:   | 65% por trabajo       | 32% por estudios       | 3% otros               |
| Duración recorrido:  | 40% de 1 a 3 horas    | 35% hasta 1 hora       | 19% hasta 30 minutos   |
| Trasbordos:  | 57% entre 1 y 2 tras. | 35% no hace tras.      |                        |
| Distancia hasta parada cercana:  | 42% más de 10 min.    | 37% entre 1 y 5 min.   | 21% entre 6 y 10 min.  |
| Conocimiento del subsidio:   | 59% no conoce         | 41% sí conoce          |                        |
| Cree que ha mejorado el transporte:  | 86% no lo cree        | 14% sí cree            |                        |
| Cree que pasajes se invierten en mejoras:  | 91% no                | 9% sí                  |                        |
| Buen trato y limpieza  |                       |                        |                        |
| Espera que se suban los pasajeros:   | 43% a veces           | 36% no                 |                        |
| Bus espera a llenarse para salir:  | 41% sí                | 32% a veces            |                        |
| Apoyo a pasajeros vulnerables:   | 46% no                | 42% a veces            |                        |
| El bus va lleno:   | 63% siempre           | 18% sobre los límites  |                        |
| Anuncio de paradas y desvíos:  | 60% no pasa           | 28% a veces            |                        |
| Permisión de venta de mercadería:  | 75% sí                | 19% a veces            |                        |
| Ambiente libre de percances y altercados:  | 71% no                | 17% sí                 |                        |
| Mantenerse en los carriles específicos:  | 41% a veces           | 40% no                 |                        |
| Arranques y frenazos   | 72% sí                | 19% a veces            |                        |
| Estado del bus:  | 44% usado             | 36% algo usado         | 17% viejo              |
| Limpieza del bus:  | 50% no                | 29% a veces            |                        |
| Información  |                       |                        |                        |
| Señalización de paradas:   | 40% sí lo están       | 36% a veces            | 24% no lo está         |
| Rutas y horarios en paradas:   | 72% no existe         | 17% a veces            |                        |
| Rutas y horarios en el bus:  | 79% no existe         | 16% a veces            |                        |
| Índices operacionales:   |                       |                        |                        |
| Tiempo de espera al bus:   | 44% entre 1 y 10 min. | 28% entre 15 y 45 min. | 28% entre 10 y 15 min. |
| Respeto a las paradas:   |                       |                        |                        |
| Bus se detiene en las paradas:   | 42% a veces           | 34% no                 |                        |
| Accesibilidad y pasaje diferenciado  |                       |                        |                        |
| Infraestructura para discapacitados:   | 53% no                | 28% a veces            |                        |
| Respeto del pasaje diferenciado:   | 43% sí                | 20% a veces            |                        |
| Límites de velocidad y caja común  |                       |                        |                        |
| Respeto límites de velocidad:  | 47% no                | 32% a veces            |                        |
| Competencia entre buses:   | 79% sí                | 21% no                 |                        |
| Otros indicadores  |                       |                        |                        |
| Comodidad y seguridad en paradas:  | 60% no lo son         | 30% a veces            |                        |
| Emanaciones de humo:   | 60% mucho             | 26% algo               |                        |

**Anexo 2**

**FICHA TÉCNICA**

**Conclusiones y recomendaciones de la veeduría ciudadana para "Verificar el cumplimiento de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Quito"**

| <b>Aspectos Generales</b>                          |   |
|--|---|
| <b>Participantes:</b>                              | 3 veedores  |
| <b>Realización de la veeduría</b>                  | 22-11-15 a 12-01-17   |
| <b>Conclusiones de los veedores</b>                |   |
| <b>Caja común:</b>                                 | Faltan disposiciones que aseguren el cumplimiento de la caja común y no existe base legal para que Secretaría de Movilidad haya puesto un cumplimiento mínimo del 35% y un avance progresivo hasta su total implementación.             |
|  | Compensaciones a los operadores debería ser también parcial o progresiva según su nivel de implementación de la caja común.   |
|  | Cambio de plazo de verificación de implementación y ejecución de la caja por la Secretaría de Movilidad contraviene la Resolución del Concejo Metropolitano.  |
| <b>Criterios de evaluación:</b>                    | Permision y poca rigurosidad en la evaluación de cumplimiento del índice de calidad, previo al pago de la compensación.   |
| <b>Cruce de información:</b>                       | Ausencia de cruces de información generan que entidades municipales admitan que operadores sancionados por ellas mismas, reciban la compensación.   |
| <b>Percepciones favorables:</b>                    | Personas entrevistadas responden de forma favorable a preguntas sobre existencia de servicio de transporte en su barrio, espacios para discapacitados, entrega de ticket por compra de pasaje y existencia de pasamanos y otros apoyos. |
| <b>Percepciones desfavorables:</b>                 | Personas entrevistadas responden de forma desfavorable a preguntas sobre comodidad, condiciones del vehículo, facilidad de uso, confiabilidad, conveniencia y mejoras en general.   |
| <b>Justificativos del plan de fortalecimiento:</b> | Para la adopción del plan de fortalecimiento de la calidad no se presentaron justificativos como un análisis de costo beneficio y herramientas de medición periódica de la aplicación progresiva del índice.                            |
| <b>Temas jurídicos:</b>                            | Adecuar figura de "Inversión pública" con competencias de planificación, regulación y control del transporte que están previstas en la Constitución.  |
| <b>Acceso a la información:</b>                    | Mecanismos claros y sencillos para acceder a la información (especialmente sobre unidades fiscalizadas por mes) y lograr un mejor control social.   |
| <b>Fijación de la compensación:</b>                | Contar con una metodología y fundamentación técnica y jurídica para el establecimiento de los montos de compensación.   |

### OFICIO AMT-2017-230

Impreso por Fausto Antonio Miranda Lara (fausto.miranda@quito.gov.ec), 19/06/2017 - 17:59:58

|                                  |                                     |                             |                             |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Estado</b>                    | abierto                             | <b>Antigüedad</b>           | 0 m                         |
| <b>Prioridad</b>                 | 3 normal                            | <b>Creado</b>               | 19/06/2017 - 17:59:52       |
| <b>Cola</b>                      | SECRETARIA DE MOVILIDAD             | <b>Creado por</b>           | Miranda Lara Fausto Antonio |
| <b>Bloquear</b>                  | bloqueado                           | <b>Tiempo contabilizado</b> | 0                           |
| <b>Identificador del cliente</b> | agenciametrop.transito@quito.gov.ec |                             |                             |
| <b>Propietario</b>               | rdtapia (Ruben Dario Tapia Rivera)  |                             |                             |

Información del cliente

**Nombre:** AGENCIA  
**Apellido:** METROPOLITANA DE TRANSITO  
**Identificador de usuario:** agenciametrop.transito@quito.gov.ec  
**Correo:** agenciametrop.transito@quito.gov.ec

Contenido

**De:** "AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO" <agenciametrop.transito@quito.gov.ec>  
**Para:** SECRETARIA DE MOVILIDAD  
**Asunto:** OFICIO AMT-2017-230  
**Creado:** 19/06/2017 - 17:59:52 por cliente  
**Tipo:** teléfono  
**Adjunto:** OFICIO\_AMT-2017-230.pdf (358.6 KBytes)

Mediante la presente adjunto Oficio AMT-2017-230

03/06  
SECRETARIA DE MOVILIDAD (RUBEN DARIO TAPIA RIVERA)  
*[Firma manuscrita]*

Oficio No. AMT-2017-230  
DM Quito, 15 de junio de 2017  
Ticket No.

Abogado  
Rubén Darío Tapia Rivera  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente. -

**Asunto:** Remisión de Informe Técnico Plan de Fortaleciendo Calidad del Servicio

De mi consideración:

Luego de un atento saludo, me permito comunicar a usted, que la Agencia Metropolitana de Tránsito, ha sido invitada por la Secretaría a su cargo, a participar en mesas de trabajo para tratar los índices de calidad del "Plan de Fortalecimiento y Calidad de Servicio del Transporte Público". En dichas reuniones se solicitó el envío del Informe Técnico de dicho Plan; por lo que, con el fin de atender su requerimiento, adjunto al presente se servirá encontrar el Informe Técnico No. AMT-DFT-2017-007, elaborado por la Dirección de Fiscalización - AMT, relacionado al Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Público, a partir del mes de marzo de 2015 hasta febrero de 2017.

Aprovecho la oportunidad para reiterar a usted, mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
Ing. Fausto Miranda Lara  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRANSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DE**  
**TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

| ACCIÓN      | RESPONSABLE | SIGLA<br>UNIDAD | FECHA      | SUMILLA |
|-------------|-------------|-----------------|------------|---------|
| Elaboración | M Posigua   | DFT             | 2017-06-15 |         |
| Revisión    | F Araúz     | DFT             | 2017-06-15 |         |

**Adjunto:**  
Informe Técnico No. AMT-DFT-2017-007

**Ejemplar 1:** Secretaría de Movilidad  
**Ejemplar 2:** AMT, Dirección General Metropolitana de Tránsito  
**Digital** Archivo DGMT



## MEMORANDO N°. AMT-DFT-2017-0632

**PARA:** Ing. Fausto Miranda  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRANSITO**

**DE:** Francisco Aráuz  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRANSITO**

**ASUNTO:** Informe Técnico sobre Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio

**FECHA:** DM Quito, 15 de junio de 2017

Al tiempo de expresarle un cordial saludo, el motivo del presente, tiene por objeto remitir a Usted, el Informe Técnico No. AMT-DFT-2017-007, de fecha 15 de junio de 2017, relacionado al Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Público, desde su inicio, hasta la presente fecha.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente;



Francisco Aráuz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Anexo:  
Informe Técnico No. AMT-DFT-2017-007

| Acción         | Siglas Responsable | Siglas Unidades | Fecha    | Sumilla |
|----------------|--------------------|-----------------|----------|---------|
| Elaborado por: | M Posigua          | DFT             | 20170615 |         |

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana de Tránsito  
Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito

## INFORME No. AMT-DFT-2017-007

### INFORME TÉCNICO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

DM, 15 de junio de 2017

#### I ANTECEDENTES

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

El artículo 227 de la Constitución de la República establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

El numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que los gobiernos municipales tendrán, entre otras competencias, la de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

El literal q) del artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece que es función del gobierno del distrito autónomo metropolitano: "**Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio**"; y, el artículo 85 del mismo cuerpo legal dispone que los gobiernos autónomos descentralizados de los distritos metropolitanos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que puedan ser asumidas de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que se les asigne.

El artículo 125 del COOTAD dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

El artículo 338 del CDDTAD determina que cada gobierno metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada.

El artículo 2 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) establece principios generales tales como: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

El artículo 3 de la LOTTTSV prescribe que el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

El literal c) del artículo 13 de la LOTTTSV establece como órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.

El artículo 30.2 de la LOTTTSV dispone que el control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos; y, que las citadas Unidades estarán

conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

Los artículos 30.3 y 30.4 de la LDTTTSV establecen que los GADs Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y que tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción.

El artículo 30.5 de la LDTTTSV determina las competencias que tienen de los GADs metropolitanos, entre las cuales consta: h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector.

El artículo 89 del Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece que: *"Las entidades del sector público podrán realizar donaciones o asignaciones no reembolsables a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, destinadas a investigación científica, educación, salud, inclusión social y donaciones para la ejecución de planes o proyectos prioritarios de inversión en beneficio directo de la colectividad, priorizados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el caso de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado o por la instancia correspondiente para el resto de entidades públicas."*

Mediante Resolución C0028 de 25 de enero de 2011, el Concejo Metropolitano de Quito, estableció los Criterios y Orientaciones para la Realización de Transferencias Directas de Recursos Públicos a favor de Personas Naturales o Jurídicas de Derecho Privado. La citada Resolución dispone: **artículo 1** *"Para el cumplimiento de sus fines, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá realizar donaciones y asignaciones no reembolsables a personas naturales o jurídicas de derecho privado, para la ejecución de planes y proyectos de inversión en beneficio directo de la colectividad, en los casos siguientes: b) Cuando se trate de donaciones o asignaciones no reembolsables efectuadas en aplicación de ordenanzas metropolitanas o resoluciones adoptadas por el Concejo Metropolitano."* **artículo 3** *"Para la transferencia de recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado se deberá contar con un proyecto específico en donde se defina el uso específico de los valores que se asignan."*

*"Para el caso de las donaciones o asignaciones no reembolsables que se contempla en los literales a) y b) del artículo 1 del presente instructivo no será necesario un proyecto, así como el informe técnico previo, bastando que la asignación económica se encuentre considerada en el presupuesto vigente en la Municipalidad"*

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

La Disposición General Quinta de la Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que *"Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos o Municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión"*

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

La Disposición General Quinta de la Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que *"Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos o Municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión"*

Mediante Resolución No. A0006 de abril 22 de 2013 el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, creó la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Distrito Metropolitano de Quito, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrita a la

COOTAD y la LOTTTSV, de acuerdo con la planificación y gestión institucionales definidas por la Secretaría de Movilidad y aprobadas por el Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano de Quito.

El artículo 3 de la citada Resolución No. A0006, prescribe que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito estará dirigida y representada por el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, responsable del direccionamiento estratégico de la Agencia, del establecimiento de parámetros de diseño organizacional para su funcionamiento, de la aprobación y control de la planificación institucional; así como de la conducción administrativa, financiera, técnica y funcional de la Agencia.

Mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, creó el Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito y delegó a la Agencia Metropolitana de Tránsito la fiscalización del transporte terrestre público, la ejecución, control y fiscalización del citado Plan.

Mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, el Secretario de Movilidad del DMQ, emitió el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reformado mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015 y Resolución SM - 009-2016 de 21 de marzo de 2016 y Resolución SM-017-2016 de 2 de septiembre de 2016.

El artículo 4 del citado Instructivo establece que *para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano y sin perjuicio de los parámetros de calidad que las operadoras de transporte deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), en el ámbito de sus competencias, verificarán sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la aplicación progresiva de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio (ICS).*

El artículo 10 del referido Instructivo dispone que la valoración de cada uno de los indicadores o parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, **se efectuará conforme la calificación porcentual contenida en el ANEXO II, determinando un porcentaje mínimo de cumplimiento progresivo que, para el primer semestre de ejecución del Plan fue de 65%; para el segundo semestre 70%; y, a partir del tercer semestre de fiscalización del 75%.**

El artículo 11 del mismo Instructivo dispone que la Dirección Metropolitana de Fiscalización, a través de la unidad competente, por cada unidad fiscalizada, elaborará mensualmente los respectivos informes y los remitirá trimestralmente por operadora a la Coordinación Administrativa Financiera de la Agencia Metropolitana de Tránsito, adjuntando los respaldos documentales que sirvieron de base para cada informe mensual, de acuerdo a los parámetros y montos señalados; esto es, **USD 450,00** dólares mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común básica y cumplan con las metas dispuestas en el Instructivo; y, **USD 1.000,00** mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común avanzada y cumpla además, con las metas dispuestas en el Instructivo.

Con fecha 10 de marzo de 2015, entre la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito, se suscribió el Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual, entre otros aspectos, se establecen las obligaciones que asumen las partes intervinientes.

Mediante Resolución No. 041-AMT-2015, de 30 de marzo de 2015, el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, delegó atribuciones de la AMT del Distrito Metropolitano de Quito, al Director de Fiscalización de Tránsito y al Coordinador de Fiscalización del Transporte Público y dispuso que el Director de Fiscalización de Tránsito podrá emitir resoluciones, instructivos y manuales de conformidad con la LOTTTSV y el ordenamiento jurídico metropolitano, que sean necesarios para el cumplimiento de las atribuciones de la Dirección y de sus coordinaciones.

## II OBJETO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

El Plan de Fortalecimiento, fue creado mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, por el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, como un proyecto prioritario y de inclusión social, con la finalidad de elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio del transporte público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito, avanzar a la modernización del mismo y no incrementar la tarifa del pasaje.

Para viabilizar la ejecución del Plan de Fortalecimiento, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Agencia Metropolitana de Tránsito, entidad responsable de su cumplimiento, trimestralmente, asigna recursos no reembolsables a las personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre, por el mejoramiento de la calidad del servicio, *en beneficio directo de la colectividad*, previo proceso mensual de control y fiscalización en ruta y/o en despachos y evaluación a cada unidad y operadora autorizada, sobre los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio (ICS), siempre que cumplan con los requisitos y el porcentaje mínimo establecido en el ANEXO II del Instructivo.

## III PARÁMETROS QUE COMPRENEN EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICS)

### 1.- Buen trato a usuarios

- a) Personal operativo bien presentado (uniformado);
- b) Llantas en buen estado (labrado 1,6 mm);
- c) Transporta pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad (Puertas cerradas);
- d) Existe buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR hacia los usuarios;
- e) Existe buena predisposición o cordialidad del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
- f) Respeto paso peatonal

### 2.- Respeto a los límites de velocidad (máximo 40km/h);

### 3.- Respeto a paradas (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados);

### 4.- Respeto a usuarios de movilidad reducida (Apoyo por parte del personal operativo, espacio físico señalizado y reservado);

### 5.- Adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida;

### 6.- Limpieza de la unidad;

### 7.- Sistema de información al usuario (SIU);

### 8.- Índices operacionales

- a. Rutas definidas en el título habilitante;
- b. Horarios de inicio y fin de operaciones;
- c. Intervalos de operación;
- d. Flota vehicular; y,
- e. Frecuencias diarias de operación.

### 9.- Caja Común

- a. Estructura Organizacional;
- b. Plan de Operaciones;
- c. Sistema Centralizado de Mantenimiento;
- d. Sistema de Recaudo; y,
- e. Métodos de Distribución de los ingresos.

#### **IV PROCESO DE FISCALIZACIÓN, EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ACREDITACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

La fiscalización, control y evaluación de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio y la asignación de recursos no reembolsables, se realiza bajo los siguientes subprocesos generales: fiscalizar unidades de transporte público según el ámbito de competencia; evaluar y elaborar informes; acreditar la asignación de recursos a beneficiarios; elaborar informes preliminares trimestrales y subsanar lo que corresponda; acreditar a beneficiarios lo relacionado al proceso de subsanaciones; y, verificar y consolidar información y liquidar por trimestre y por operadora de transporte.

##### **4.1 ANTECEDENTES DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN**

El artículo 3 del Instructivo establece que la Secretaría de Movilidad es la entidad Administradora del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, responsable de la fiscalización del modelo de gestión de caja común conforme los parámetros establecidos en el presente instructivo y que la Agencia Metropolitana de Tránsito, es la entidad responsable de la ejecución, control y fiscalización del cumplimiento del presente Instructivo.

El artículo 4 del Instructivo dispone que para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano y sin perjuicio de los parámetros de calidad que las operadoras de transporte deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), en el ámbito de sus competencias, verificarán sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la aplicación progresiva de los citados parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio (ICS).

En consecuencia, el proceso de fiscalización, control y evaluación de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio, es de competencia de la Agencia Metropolitana de Tránsito, *a excepción del parámetro caja común que, a partir del segundo semestre de ejecución del Plan, se canaliza a través de la Secretaría de Movilidad.*

##### **4.2 PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE PARÁMETROS DE COMPETENCIA DE LA AMT**

###### **4.2.1 Inicio de proceso y listado de habilitaciones operacionales de transporte público de las operadoras autorizadas**

Una vez que el Presidente de la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito (CTDMQ), presentó la solicitud, dirigida a la máxima autoridad institucional de la AMT, acompañada de los requisitos establecidos en el Instructivo y una vez autorizado el inicio del proceso por la máxima autoridad de la AMT, para la verificación, fiscalización y evaluación de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio y demás trámite correspondiente, la Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT, recibió mensualmente de la Secretaría de Movilidad, el listado de habilitaciones operacionales o de unidades de transporte público de las operadoras autorizadas para prestar el servicio, para la respectiva fiscalización mensual.

Posteriormente, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, recibió la documentación correspondiente a través de la CTDMQ y verificó el cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, de cada operadora y unidad de transporte, trabajo que se realizó al inicio del proceso y se continúa efectuándose para los casos de cambio de socio y/o unidad.

###### **4.2.2 Elaboración de cronograma mensual para proceso de fiscalización**

La Dirección de Fiscalización de Tránsito a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de conformidad con lo que dispone el Instructivo, dentro de los diez (10) últimos días de cada mes, elaboró el cronograma mensual para el proceso de fiscalización e inspección de las unidades y remitió a la CTDMQ, con copia a los representantes legales de cada operadora de transporte público y a los señores Supervisores de Fiscalización para su ejecución.

###### **4.2.3 Procedimiento ordinario para la fiscalización en despachos y en rutas**

Los servidores públicos designados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizan las respectivas verificaciones, mediante inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control, en ruta en

el interior de las unidades de transporte público y en los despachos de las operadoras, de conformidad con el cronograma, observando disposiciones normativas.

#### 4.2.3.1 Principales aspectos de control

En lo principal, el equipo de fiscalización a través de las respectivas inspecciones físicas y visuales, en despachos y en ruta, controla de forma detallada y pormenorizada los siguientes aspectos:

- a) La veracidad de la información contenida en la documentación habilitantes del conductor y de la unidad;
- b) Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado; y,
- c) La comprobación del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio y demás aspectos que contempla el ordenamiento jurídico.

#### 4.2.3.2 Control en despachos

En cada unidad de transporte se verifica y controla:

- *Documentación:* Que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite para la prestación del servicio de transporte público, esto es: *licencia de conducir, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional;*
- *Estado de la unidad:* Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado físico, tanto en la parte interna como externa del bus. Ejemplo: se verifica que las ventanas y parabrisas se encuentren en buen estado y que no existan desperfectos que puedan causar malestar o inseguridad a los usuarios;
- *Buen trato a usuarios:* Que el servicio sea cordial, adecuado, con amabilidad, respeto y mejora permanente, respetando las normas de tránsito, señalización y estado de la unidad;
  - ✓ Que el personal operativo esté bien presentado (uniformado), para cuidar la imagen corporativa de cada operadora de transporte; y,
  - ✓ Que al momento de salir a prestar el servicio, las unidades cuenten con llantas en buen estado (mínimo de labrado 1,6 mm), cuya medición la efectúa el personal técnico con un instrumento denominado profundímetro, para garantizar la seguridad de los usuarios;
- Que haya *respeto a usuarios de movilidad reducida*, fundamentalmente, se verifica que haya señalización, que no se haga mal uso del área y que se garantice adecuada atención, apoyo y colaboración a este segmento de usuarios;
- Que exista *adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida* (Espacio o área adecuada y sin obstáculos para el acceso);
- *Limpieza:* Que el interior y exterior de cada unidad se encuentre limpia, así como los puntos de despacho;
- Que exista un *sistema de información al usuario*, con origen y destinos establecidos, mediante carteleras y rótulos que identifiquen claramente la ruta;
- *Índices Operacionales:* Se verifica y registra el cumplimiento o incumplimiento de índices operacionales, esto es, la ejecución de anexos técnicos que son de gran importancia para garantizar la calidad del servicio de transporte público, establecidos por la Secretaría de Movilidad en los contratos de operación, sobre: ruta, frecuencias, horarios de inicio y fin de operaciones y flota vehicular, a los que deben someterse las operadoras y unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio.

#### 4.2.3.3 Control en rutas

En cada unidad de transporte se verifica y controla:

- *Buen trato a usuarios:* Adicionalmente a lo expuesto anteriormente en este parámetro se verifica:
  - ✓ Que se transporte pasajeros respetando el límite de capacidad y con puertas cerradas;
  - ✓ Que exista buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR y del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
  - ✓ Que se respete el paso peatonal.
- Que exista *respeto a las paradas*; esto es, que se embarque y desembarque pasajeros en lugares autorizados; y,



- *Ruta:* Se registran las calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte realizan el recorrido, con el objeto de que sea comparada o contrastada con la ruta establecida en el contrato de operaciones.

Adicionalmente, con un equipo técnico especializado, en ruta, en los principales ejes viales de la ciudad, se controla y verifica que se respeten los *límites de velocidad* (máximo 40km/h).

#### **4.2.3.4 Registro de novedades, observaciones, inconformidades e inconsistencias y verificación documental**

En el caso de encontrar inconformidades e inconsistencias o cualquier novedad dentro del proceso de fiscalización, las observaciones correspondientes, son registradas en los formularios respectivos (cinco formularios), dejando constancia del hecho mediante registros fotográficos, documento de sustento o describiendo con claridad y precisión cada inconformidad, inconsistencia, incumplimiento o novedad, a fin de sustentar documentadamente cualquier reclamo posterior.

Cumplido el proceso de fiscalización en despacho y en ruta, la información de campo obtenida es entregada por el responsable de cada grupo o equipo de fiscalización, al servidor público responsable de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, en donde se verifica que en cada documento consten las firmas de los servidores públicos responsables de la fiscalización y del supervisor, con los documentos de respaldo generados en el proceso de fiscalización de cada unidad de transporte, especialmente, los registros fotográficos correspondientes a cada parámetro verificado.

#### **4.2.4 Procedimiento extraordinario para fiscalización en despachos y en rutas**

Por los casos que son expuestos en el artículo 8 del Instructivo o por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificado, si en un mes determinado no fuere posible la fiscalización de una o más unidades, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, hasta el 27 de cada mes, sobre la base del listado de unidades no fiscalizadas en ese mes, que remiten mensualmente los representantes de las operadoras de transporte público, elabora un nuevo cronograma de inspecciones y verificaciones aplicable al mismo mes, el cual a su vez, es puesto en conocimiento de los representantes de las operadoras y de la CTDMQ para su efectivo cumplimiento.

En el caso de que una unidad no se presentare a ninguna de las fiscalizaciones programadas dentro del mes respectivo y no fuere fiscalizada, el propietario de la unidad no tiene derecho a la asignación de recursos del Municipio del DMQ.

La ejecución de este procedimiento extraordinario, abarca además, todas las actividades detalladas en el ítem 5.2.3 del presente documento.

### **4.3 PROCESO DE EVALUACIÓN DE PARÁMETROS QUE SON DE COMPETENCIA DE LA AMT Y ELABORACIÓN DE INFORMES**

**4.3.1** Recibida la documentación respectiva del proceso de fiscalización generada en despachos y en rutas, los servidores públicos designados, verifican que la información se encuentre completa y en orden, lo cual se registra en la hoja electrónica diseñada para el efecto, por operadora de transporte, en base de lo cual, se elabora un Informe de Unidades Fiscalizadas y no Fiscalizadas durante el mes, todo lo cual se remite a la Unidad de Digitación y Sistematización de la Información, con los documentos justificativos de respaldo (Registros fotográficos, formularios y más documentos justificativos).

**4.3.2** Los servidores públicos responsables de la Unidad de Digitación y los digitadores verifican que la documentación e información de campo se encuentre correcta y la sistematizan; controlan que no haya inconsistencias; reciben boletas de citación emitidas por los señores Agentes Civiles de Tránsito asignados a la Dirección de Fiscalización, quienes realizan operativos de control en los principales ejes viales como seguimiento a los casos de denuncias y procesan la valoración como corresponda en cada uno de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio, en base a los porcentajes establecidos en el ANEXO II del Instructivo.

Con los resultados obtenidos en los procesos de fiscalización; esto es, el porcentaje de valoración del Sistema de Fortalecimiento Caja Común, realizado semestralmente por la Secretaría de Movilidad y los porcentajes de cada uno de los parámetros que le corresponde controlar y evaluar a la Agencia Metropolitana de Tránsito a través de la Dirección de Fiscalización, mensualmente y por cada unidad de



transporte, se elaborará un Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio, en el que se incorpora las observaciones pertinentes, adjuntando los documentos justificativos de soporte, cuidando que en los mismos se reflejen los porcentajes que hubiere obtenido cada unidad de transporte en los citados procesos de fiscalización, de acuerdo al puntaje establecido en el Anexo II de la Resolución No. SM-004-2015 y sus reformas, para cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio. Cabe aclarar que, el porcentaje obtenido por cada operadora de transporte en la valoración del Sistema Caja Común, beneficia a todos sus asociados.

**4.3.3** A través de los servidores públicos asignados se revisa y controla que los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **VIABLES**, cumplan con los requisitos legales y respaldos documentales correspondientes, en base de lo cual, las personas responsables del proceso suscriben cada Informe, verificando que se cumpla con todos los requisitos establecidos en el Instructivo y demás normativa.

Los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **NO VIABLES**, también son revisados y suscritos por las personas responsables del proceso, de forma que cuenten con todos los respaldos documentales que justifiquen su no viabilidad.

Los referidos Informes son suscritos por el digitador que elabora el informe, el responsable del proceso de sistematización de la información, el Jefe de la Unidad de Transporte Público que revisa y por el Coordinador de Fiscalización del Transporte Público que los aprueba.

Finalmente, previo a la remisión de los Informes Viables a la Coordinación Administrativa Financiera para el respectivo proceso de pago, cada Informe es revisado y controlada la documentación e información, con lo cual se arman los respectivos expedientes trimestrales, por unidad y operadora de transporte, revisando además, que cumplan con los requisitos legales y respaldos documentales.

Los documentos justificativos de cada Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio son:

- Los requisitos establecidos en el Instructivo;
- Los formularios y formatos generados en el proceso de fiscalización;
- Los reportes de fiscalización del sistema caja común que debe emitir semestralmente la Secretaría de Movilidad;
- Documentos que justifiquen infracciones de tránsito relacionadas con los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio;
- Los registros fotográficos generados en el proceso de fiscalización; y,
- El contrato o adenda al contrato de operación de cada operadora de transporte.

#### **4.4 PROCESO DE ESCANEADO Y REMISIÓN DE EXPEDIENTES A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Verificada la documentación, suscritos los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **VIABLES** y armados los expedientes trimestrales por cada unidad de transporte, son escaneados y archivados integralmente en formato digital, de manera organizada y segura, de forma trimestral, por operadora de transporte y propietario, garantizando que los archivos tengan los respaldos documentales completos.

Una vez escaneados los expedientes con los Informes **VIABLES**, se elaboran los listados correspondientes por operadora de transporte, lo cual es revisado por el Jefe de la Unidad de Transporte Público, aprobado por el Coordinador de Fiscalización del Transporte Público y remitido a la Coordinación Administrativa Financiera por el Director de Fiscalización de Tránsito, conjuntamente con los documentos de respaldo en cada expediente, para que se continúe con el proceso de acreditación de recursos no reembolsables.

#### **4.5 PROCESO DE CONTROL PREVIO, ACREDITACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS Y ARCHIVO**

La Coordinación Administrativa Financiera, luego del proceso de verificación y análisis correspondiente de la Unidad de Control Previo para la acreditación respectiva, transfiere el pago a cada persona beneficiaria, propietaria de la unidad de transporte habilitada para prestar el servicio, de acuerdo al listado de expedientes remitidos por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, verificando que cada expediente cumpla con los requisitos legales y respaldos documentales.

Una vez acreditados los pagos a cada beneficiario, la documentación de soporte es escaneada y archivada integralmente en formato digital y físicamente, de manera organizada y segura, de forma trimestral, por operadora de transporte y propietario, garantizando que los archivos tengan los respaldos documentales completos.

#### **4.6 PROCESO DE SUBSANACIONES**

Sobre la base de resultados obtenidos en los procesos anteriores, se elabora un Informe Trimestral Preliminar por operadora de transporte, con los resultados obtenidos durante el período trimestral y las inconformidades e inconsistencias detectadas en cada unidad habilitada de transporte, así como, observaciones sobre requisitos y más documentos habilitantes, cuyos resultados, son notificados a los propietarios socios/ accionistas, a través de la CTDMQ y de los representantes legales de cada operadora de transporte público.

Entregado el Informe Preliminar Trimestral, se elabora un cronograma de reuniones para subsanaciones, que es remitido a la CTDMQ, con copia a cada representante legal de las operadoras autorizadas para brindar el servicio, con el objeto de que se subsane en lo que corresponda, cualquier tipo de inconformidades, observaciones e inconsistencias detectadas en cada unidad de transporte, así como, sobre la falta de requisitos y más documentos habilitantes, dentro del término de quince (15) días contados a partir de la notificación con el Informe Trimestral Preliminar, respectivo.

En la reunión de subsanación trimestral que se realiza por cada operadora de transporte, se elabora el acta respectiva, suscrita por las partes intervinientes, en la que se inserta, las observaciones puntuales detectadas en cada caso y el registro de la documentación que fuere presentada para subsanar el tema observado, en lo que corresponda.

Cumplido el término legal para presentar documentación para subsanaciones, se revisa, analiza y subsana, lo que corresponda, observando lo expuesto en el acta respectiva de subsanaciones y las disposiciones legales, incorporando en cada expediente los documentos habilitantes presentados dentro del término legal, controlando que en cada caso se cumpla con la normativa aplicable.

Cumplido este proceso, se procede a revisar que los Informes cuenten con toda la documentación, armar expedientes, escanearlos y remitirlos a la Coordinación Administrativa Financiera para la acreditación respectiva, de conformidad con lo expuesto anteriormente.

#### **4.7 ARCHIVO DE INFDRMES NO VIABLES**

Al final de cada proceso trimestral, una vez revisados todos los expedientes de cada persona beneficiaria, por operadora de transporte, se escanea y archiva en formato digital y en físico, de forma organizada y segura, los expedientes con Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio NO VIABLES, con los respaldos documentales que sustenten la no viabilidad.

### **V TRÁMITE DE DENUNCIAS**

Las denuncias ciudadanas se receptan a través de los siguientes medios y cuentas: CALL CENTER 1800-268-268; TWITTER @AMTQuito; [denuncias.amt@quito.gob.ec](mailto:denuncias.amt@quito.gob.ec); y, físicamente en la matriz de la Agencia Metropolitana de Tránsito, ubicada en la Avenida Amazonas No. 33-229 e Inglaterra y en la Dirección de Fiscalización de Tránsito, situada en el Parque Bicentenario de la ciudad de Quito (Antiguo Aeropuerto).

Con el objeto de atender las denuncias y con la finalidad de comprobar si existe o no una mala calidad del servicio, se dispone un proceso de investigación, a través de los señores Agentes y Fiscalizadores de Tránsito, quienes ubican a la unidad de transporte, especialmente, en los principales ejes viales para hacer los controles necesarios y la indagación respectiva, lo cual concluye con el Informe pertinente que contiene las conclusiones y recomendaciones del caso.

Los resultados de la investigación son puestos en conocimiento del denunciante, dentro de los ocho días subsiguientes contados a partir de la presentación de la denuncia; y, en el caso de detectar asuntos relacionados con la mala calidad del servicio, el Agente de Tránsito, emite la citación respectiva.

Las denuncias son remitidas a los representantes legales de las operadoras, para que se realicen las acciones correspondientes, basándose en los reglamentos internos de cada operadora.

## VI ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PARÁMETROS QUE CDNFORMAN EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO

Con el objeto de medir el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público y evaluar la gestión de la ejecución del Plan de Fortalecimiento, la AMT, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizó dos encuestas:

1. Realizada a 2402 usuarios del servicio de transporte público; y,
2. Realizada a dirigentes de operadoras del transporte público, autorizadas para brindar el servicio.

Con estos antecedentes, las referidas encuestas se anexan y forman parte del presente Informe, en consecuencia, los datos contenidos en ellas, se usarán para la evaluación de los aspectos y parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio, por lo que, en adelante, se entenderá: en el primer caso, *encuesta a la ciudadanía*; y en el segundo caso, *encuesta a los dirigentes del transporte*.

Finalmente, dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, elaboró los indicadores de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio, por el período comprendido entre el mes de abril de 2015 y el mes de noviembre de 2016, lo cual consta como anexo y forma parte integrante del presente Informe, en consecuencia, también se usará para la evaluación de cada uno de los parámetros del ICS, por lo que, en adelante se entenderá como: *indicador de cumplimiento*.

### 6.1 Parámetro buen trato a usuarios

#### a) Personal operativo bien presentado (uniformado)

**Análisis y evaluación:** Con el objeto de verificar su cumplimiento, en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento del Transporte Público, sobre el aspecto: ***"personal operativo bien presentado (uniformado)"***, se solicitó a las operadoras de transporte público autorizadas para brindar el servicio, que remitan registros fotográficos de cada uniforme asignado al personal operativo (conductores y ayudantes), con las especificaciones diarias sobre el uso adecuado de uniformes, por lo que, una vez recopilada la referida información y verificado el porcentaje de acatamiento de este aspecto, a la presente fecha, se puede evidenciar un cumplimiento del 100%, lo que significa que ha mejorado notablemente este aspecto en relación al inicio del proceso que no contaban con uniformes, lo cual demuestra que se está dando una nueva imagen corporativa del servicio.

La referida información fue puesta en conocimiento de los señores Supervisores de cada equipo de fiscalización, con el objeto de que se efectúe el control del citado parámetro, logrando como resultado una notable mejora con respecto a este aspecto.

*En la encuesta a la ciudadanía, con respecto a la mejora de la buena presencia de conductores y ayudantes, durante el horario de trabajo (Uniforme), un 84,14% de usuarios manifestaron que ha mejorado, calificándola como buena, muy buena y excelente; un 10,74% consideró que la mejora es regular, un 4,25% expresó que es mala; y, un 0,71% indicó que es deficiente.*

Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte, ***un 65,22% de encuestados manifestaron que ha mejorado la presencia de conductores y ayudantes, calificándola como excelente; un 30,43% consideró que la mejora es muy buena; y, un 4,35% expresó que es buena.***

#### b) Llantas en buen estado (labrado 1,6 mm)

**Análisis y evaluación:** En el proceso de fiscalización se evidencia una notable mejora en el cumplimiento de este aspecto; sin embargo, un porcentaje mínimo de propietarios de unidades y directivos no toman conciencia sobre la importancia de tener su unidad con llantas en buen estado por el costo que representa y porque conocen que de conformidad con el artículo 8 del Instructivo, tienen una *segunda oportunidad de fiscalización* dentro del mismo mes, por lo que, permanentemente se insiste a la CTDMQ y a los señores Gerentes de las empresas de transporte, que exista mayor control desde las propias operadoras, para garantizar la seguridad y buen servicio en beneficio de los usuarios.

Como medida para superar el inconveniente señalado, esto es, sobre un porcentaje mínimo de unidades no fiscalizadas en la primera oportunidad por causa de llantas en mal estado (lisas), al respecto, en la segunda oportunidad, se está solicitando que los señores conductores de unidades presenten las unidades con neumáticos en buen estado, de lo contrario no procede la fiscalización, y en consecuencia, el propietario de la unidad no podrá recibir la respectiva asignación de recursos.

Cabe aclarar que, en la segunda oportunidad de fiscalización, las unidades se presentan con llantas en buen estado, por tanto, existe un alto grado de cumplimiento.

Por otra parte, en acatamiento de la Ordenanza Metropolitana 213, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realiza operativos de controles en la vía pública de forma aleatoria y sin aviso previo. Dicho control comprende la verificación del cumplimiento íntegro de la revisión técnica vehicular respectiva, que incluye control de llantas, conforme se realiza en los Centros de Revisión y Control Vehicular legalmente establecidos en el Distrito Metropolitano de Quito.

*El aspecto de llantas lisas o en mal estado no fue motivo de la encuesta a los usuarios, por ser un asunto de carácter técnico (labrado 1,6 mm), lo cual es desconocido por la ciudadanía.*

### **c) Transporta pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas**

**Análisis y evaluación:** Se evidencia una notable mejora en el cumplimiento de este aspecto; sin embargo, en los días en los que no se realiza fiscalizaciones, en horas pico, tanto usuarios como conductores irrespetan el límite de capacidad de la unidad, por lo que, en casos de denuncia, se realiza la investigación respectiva para que, en el caso de encontrar responsabilidad, se proceda a descontar en el parámetro que corresponda.

Cabe aclarar que, en horas pico, el problema se presenta en la mayoría de casos, por la exigencia de usuarios en insistir que se abra las puertas, sin importarles que la unidad esté llena, lo que evidencia la falta de cultura de movilidad y de respeto a las paradas establecidas, lo cual se ha ido superando paulatinamente.

*La encuesta a la ciudadanía, concluyó que un 73,94% de usuarios encuestados indicaron que el respeto a la capacidad de pasajeros en la unidad ha mejorado, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 14,61% calificó a la mejora como regular; un 7,08% indicó que es mala; y, un 4,20% opinó que es deficiente.*

Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, **el 82,61% de encuestados consideraron que mejoró el respeto a usuarios sobre el límite de capacidad de la unidad, calificándola como muy buena y excelente; un 13,04% expresó que es buena; y, un 2,17% indicó que es mala.**

### **Recomendaciones:**

- De conformidad con lo que dispone el numeral 3 del artículo 291 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), se debe exigir y verificar que las unidades cuenten con el dispositivo visible, que alerte a los pasajeros el momento en que la capacidad haya llegado a su límite, a fin de ir generando conciencia en los usuarios y en los transportistas.

### **d) Buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR y AYUDANTE hacia los usuarios**

**Análisis y evaluación:** En la actualidad se evidencia un mejor trato de los señores conductores y ayudantes hacia los usuarios en los días de la fiscalización; sin embargo, todavía puede haber casos excepcionales de mal comportamiento, cuando no está el fiscalizador; a la vez, los señores transportistas también se quejan sobre el maltrato de usuarios hacia los señores conductores y ayudantes, especialmente, cuando el usuario agradece al conductor y al ayudante por querer subir o bajar donde no corresponde e insulta cuando no le dejan donde él solicita, todo lo cual se debe a una falta de cultura de movilidad de parte de los señores usuarios.

Con estos antecedentes, la Dirección de Fiscalización realizó un taller de capacitación con los representantes legales de las operadoras, cuyo objetivo fue, el socializar los índices de calidad de servicio, qué y cómo se fiscaliza, para su estricto cumplimiento.

En varias oportunidades se recomendó a la CTDMQ y a los señores representantes legales de las operadoras de transporte que se sirvan adoptar los correctivos necesarios para fortalecer y mejorar la calidad del servicio de transporte público, de manera especial, en la adopción de procesos de capacitación para el personal administrativo y operativo de las unidades y operadoras del transporte público, con énfasis especial, para que se brinde un buen trato a los usuarios.

Al respecto, de la información remitida por las operadoras de transporte se evidencia que se ha impartido capacitación a conductores y ayudantes; sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, falta impartir más conocimientos al referido personal operativo y campañas de difusión e información masiva al usuario para mejorar el trato desde los usuarios y los conductores y ayudantes.

*La encuesta a la ciudadanía, concluyó que un 79,06% consideran que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 15,20% dijo que la mejora es regular; el 4,50% calificó como mala; y, únicamente el 1,12% consideró que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, el 95,65% de encuestados consideraron que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios, calificándola como buena, muy buena y excelente y un 2,17% expresó que es regular.*

#### **e) Respeto al paso peatonal**

**Análisis y evaluación:** Al momento de realizar las fiscalizaciones no se ha detectado el incumplimiento de este parámetro; sin embargo, es necesario considerar que, en varias situaciones, los buses quedan detenidos sobre el paso peatonal (paso cebra) siendo una de las más comunes las colas de congestión vehicular.

Al respecto, el artículo 389 del COIP establece como contravención de tránsito de cuarta clase el hecho que el conductor no respete **semáforos, pare, ceda el paso, cruce o preferencia de vías**, lo cual puede ser impugnado dentro del término legal; lo que evidencia que, el presunto infractor, tiene derecho a la presunción de inocencia mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada; por lo que, no siendo un hecho flagrante verificado por el Fiscalizador y al no estar establecido el respectivo procedimiento en el Instructivo, se consideró que no se puede bajar los puntos por un hecho que podría ser impugnado y absuelto, por la autoridad competente.

*Con respecto a este aspecto, en la encuesta a la ciudadanía, se consultó a los usuarios si los conductores respetan las señales de tránsito, la misma que concluyó: un 81,27% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores; esto es, bueno muy bueno y excelente; un 12,36% indicó que la mejora es regular; un 4,95% opinó que es mala; y, el 1,29% consideró que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, el 23,91% de encuestados indicaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores, calificándola como excelente; un 60,87% consideró como muy buena; y, un 15,22% expresó que es buena.*

#### **Análisis y evaluación general sobre el parámetro buen trato a usuarios**

De lo expuesto y haciendo un análisis comparativo entre el primer mes y el último mes de ejecución del Plan, se evidencia que éste parámetro ha ido mejorando progresivamente; esto es, las unidades se encuentran en mejor estado y condición física ya que, la verificación de los aspectos que abarca éste parámetro realizada en despachos y en ruta, sirvieron para que los señores conductores y ayudantes mejoren el trato a los usuarios, los transportistas se esfuercen por realizar controles preventivos y correctivos para presentar cada mes una unidad limpia y en buen estado para un servicio de mejor calidad y eficiente en favor de la colectividad; los conductores y ayudantes, actualmente, ya cuentan con uniformes durante todos los días de trabajo; y, los conductores conducen las unidades de manera adecuada respetando las normas de tránsito con mejor amabilidad y respeto al usuario, mejorando la

imagen corporativa; sin embargo, es necesario reformar el Instructivo para viabilizar un programa de difusión sobre el Plan de Fortalecimiento, efectuar una capacitación masiva dirigida a conductores, ayudantes y a usuarios.

*El mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público sobre este parámetro se encuentra reflejado en el pronunciamiento de los usuarios a través de la encuesta ciudadana y en la encuesta de los dirigentes del transporte, detalladas en cada uno de los aspectos que comprende este parámetro.*

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro buen trato a los usuarios, fue el siguiente:

| Trimestre      | % Cumplimiento | % Incumplimiento |
|----------------|----------------|------------------|
| <b>Primero</b> | 44,20          | 55,80            |
| <b>Segundo</b> | 45,03          | 54,97            |
| <b>Tercero</b> | 70,82          | 29,18            |
| <b>Cuarto</b>  | 80,33          | 19,67            |
| <b>Quinto</b>  | 87,70          | 12,30            |
| <b>Sexto</b>   | 92,82          | 7,18             |
| <b>Séptimo</b> | 96,20          | 3,80             |

Finalmente, los datos contenidos en el cuadro que antecede evidencian un mejoramiento progresivo en la calidad del servicio, comparando que al inicio de la ejecución del Plan el porcentaje alcanzado fue de 44,20% y en el séptimo trimestre fue del 92,20% de cumplimiento.

## 7.2 Parámetro respeto a los límites de velocidad (máximo 40km/h)

**Análisis y evaluación:** Con el propósito de viabilizar la fiscalización de este parámetro y tomando en cuenta que no contábamos con los equipos foto radares necesarios para realizar la medición y valoración respectiva, la Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT, solicitó a la Secretaría de Movilidad, que emita mensualmente información que arroja cada GPS, instalado en las unidades de transporte público, relacionados con el tema de límites de velocidad, cumplimiento de paradas y rutas.

Al verificar la documentación remitida por la Secretaría de Movilidad, luego del proceso respectivo, se concluyó que una vez analizada la base de datos remitida, la información relacionada con las velocidades mayores a 65 Km/h, registradas por los dispositivos GPS, instalados en las unidades de transporte público, era incompleta, ya que el sistema de control no abarca a todas las unidades y operadoras de transporte terrestre público, sino a un mínimo de ellas, por lo que, sobre la base de la información proporcionada, no se podría descontar el porcentaje en el parámetro respeto a los límites de velocidad.

Con estos antecedentes, luego de las gestiones necesarias y el proceso correspondiente, la AMT realizó la adquisición de dos radares móviles o dispositivos necesarios para la verificación del parámetro límites de velocidad, lo cual entró a un proceso de capacitación al personal y de pruebas, desde el mes de marzo de 2017, para la respectiva implementación dentro del Plan de Fortalecimiento, razón por la cual, éste parámetro no fue fiscalizado ni evaluado desde el inicio del Plan hasta el mes de marzo de 2017 en que se da inicio al control de los límites de velocidad en los principales ejes viales de la ciudad.

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio con respecto a este parámetro, así como la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se conminó a los señores dirigentes de las operadoras de transporte, para que se dé estricto cumplimiento a los límites de velocidad de conformidad con la ley, logrando un importante cumplimiento de este parámetro, reflejado en la disminución de accidentes de tránsito.

Por otra parte, es necesario analizar el tema de los llamados informantes en la vía, que son personas que comunican sobre el tiempo transcurrido entre una y otra unidad, incluso de otras operadoras de transporte, lo cual provoca que los señores conductores, en determinados momentos, según la información recibida, detengan sus unidades y congestionen el tránsito o a su vez, excedan los límites de velocidad porque están retrasados o incurran en correteos para ganar pasajeros.

*Con respecto a este tema, la encuesta a la ciudadanía concluyó: un 78,14% de usuarios encuestados expresaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los*

**conductores; esto es, bueno, muy bueno y excelente; un 13,82% consideró que la mejora es regular; el 5,75% opinó que es mala; y, el 2,08% indicó que es deficiente.**

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, un 60,87% de encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los conductores, calificándola como muy buena y excelente; un 34,78% indicó que es buena; y, el 4,35% dijo que desconoce.*

Finalmente, se aclara que el resultado general del indicador de cumplimiento de este parámetro no fue realizado por cuanto hasta el cierre del octavo trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento, no se contaba con los equipos tecnológicos necesarios para el respectivo control; sin embargo, al momento de realizar las fiscalizaciones en ruta, los fiscalizadores indicaron que la velocidad es moderada y que no representó problemas al respecto; sin embargo, cuando no está el Fiscalizador en la unidad, podrían haber casos de exceso de velocidad, lo cual, como se indicó anteriormente, ya se está controlando en las principales calles y avenidas de la ciudad.

#### **Recomendaciones:**

- Regular o prohibir la contratación de informantes en la vía, por parte de las operadoras de transporte, para evitar correteos o frenados innecesarios y en su lugar adoptar otras medidas de control tales como reportes de registros electrónicos.

### **6.3 Parámetro respeto a paradas**

**Análisis y evaluación:** Al momento de realizar las fiscalizaciones en la vía se evidencia que existe cumplimiento de éste parámetro; sin embargo, en los días en los que no se realiza fiscalizaciones en una determinada operadora, se ha podido conocer casos de irrespeto a las paradas, por lo que, en aquellos casos, se realiza la investigación respectiva para que, en caso de encontrar responsabilidad, se proceda a descontar en el parámetro que corresponda, de acuerdo con el trámite establecido para este tipo de denuncias; sin embargo, los transportistas manifestaron que existe falta de concientización a los usuarios con respecto a éste parámetro, por cuanto, el usuario no entiende que debe respetar las paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros, ni hacen fila al momento del ingreso, por lo que, en algunas ocasiones, es el usuario el que agrede al conductor y al ayudante por querer subir y bajar donde no corresponde e insulta cuando no le deja donde solicita.

Otro problema que debe ser analizado por las autoridades competentes, es el tema de la información e infraestructura que debe tener cada parada, puesto que, también es importante contar con paradas bien identificadas y adecuadas en su estructura, especialmente, en los principales ejes viales. Por ejemplo, la ciudad no cuenta con paradas que reúnan características técnicas para usuarios con movilidad reducida.

*Con respecto a este parámetro, la encuesta a la ciudadanía concluyó que, el 77,89% de usuarios encuestados opinaron que ha mejorado el respeto a las paradas, calificando como buena, muy buena y excelente; el 12,70% estimó que la mejora fue regular; el 6,66% consideró que es mala; y, el 2,54% dijo que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, un 84,78% de encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las paradas en lugares autorizados, calificándola como muy buena y excelente; y, un 15,22% señaló que es buena.*

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro respeto a las paradas, fue el siguiente:

| <b>Trimestre</b> | <b>% Cumplimiento</b> | <b>% Incumplimiento</b> |
|------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Primero</b>   | 98,07                 | 1,93                    |
| <b>Segundo</b>   | 97,10                 | 2,90                    |
| <b>Tercero</b>   | 98,82                 | 1,18                    |
| <b>Cuarto</b>    | 99,03                 | 0,97                    |
| <b>Quinto</b>    | 99,33                 | 0,67                    |
| <b>Sexto</b>     | 99,50                 | 0,50                    |
| <b>Séptimo</b>   | 97,51                 | 2,49                    |



Finalmente, los datos contenidos en el cuadro que antecede evidencian un alto grado de cumplimiento del parámetro respecto a las paradas; esto es, entre el 97,10% y el 99,50% de cumplimiento, lo que refleja buena calidad del servicio; sin embargo, cabe aclarar que, el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento, es obtenido como resultado de la fiscalización en ruta.

#### **Recomendaciones:**

- Que la autoridad competente verifique y determine paradas de acuerdo a las necesidades de los usuarios, las cuales deben contar con la señalización complementaria, informativament vertical como horizontal.
- Que la autoridad competente analice y adopte las medidas correspondientes para contar con paradas adecuadas con la infraestructura necesaria para todos los usuarios, especialmente, para personas con movilidad reducida; y,
- Que exista una campaña de concientización al usuario y a conductores para seguir mejorando el nivel cultural sobre este y otros parámetros.

#### **6.4 Parámetro respeto a usuarios de movilidad reducida**

**Análisis y evaluación:** El control de este parámetro fue encaminado al respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida y a verificar que el espacio físico se encuentre señalizado y reservado, lo cual, al inicio del proceso (Primer trimestre de ejecución del Plan), era **incumplido en un 52,95%**; sin embargo, a medida que avanzó la ejecución del Plan, fue mejorando progresivamente en todos los aspectos, excepto en un mínimo número de unidades especiales (buses rojos), que no cuentan con el espacio físico adecuado. En la actualidad, las unidades han mejorado el tema de señalización del espacio físico y el personal operativo de la unidad, respeta y colabora con los referidos usuarios; sin embargo, en lo que corresponde a que permanezca reservado el espacio para las personas con movilidad reducida, existe inconvenientes en hora pico, debido a la excesiva demanda y al nivel cultural de los usuarios, pues, resulta complicado hacer cumplir la referida disposición tanto para el personal operativo de cada unidad de transporte, así como para los señores fiscalizadores, ya que ello incomoda a los usuarios.

Un tema que merece el análisis de las autoridades, es lo relacionado con el respeto y colaboración que debe existir a este segmento de usuarios, lo cual ya se encuentra establecido y regulado en el parámetro buen trato al usuario, por cuanto se entiende que, toda persona que utiliza el servicio es usuaria; en consecuencia, no se debería repetir este tema de evaluación.

Al respecto, a través de la CTDMQ y de los señores representantes de cada operadora de transporte se solicitó a los propietarios de unidades y a los señores fiscalizadores que se debe tomar en cuenta y orientar para que el personal operativo de las unidades de transporte público, brinden un buen trato a las personas con capacidades especiales de conformidad con lo que dispone la normativa, especialmente, sobre lo siguiente:

- a) Que se debe garantizar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones;
- b) Que se adoptarán las medidas técnicas necesarias que aseguren la adaptación de todas las unidades de los medios de transporte público, libres de barreras y obstáculos;
- c) Que las personas con discapacidad pagarán una tarifa preferencial del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa regular en los servicios de transporte terrestre público urbano;
- d) Que no podrá negarse el servicio ni ayuda personal a quien lo requiera por razón de su discapacidad;
- e) Que en el transporte terrestre público, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes;
- f) Que es necesario educar para salvaguardar la integridad física y precautelar los derechos de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y demás grupos vulnerables y promover el respeto a los derechos humanos, eliminando toda forma de discriminación, y generar un trato inclusivo de niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores de 65 años de edad y con discapacidad, y demás usuarios de las vías; y,
- g) Que debe haber un trato preferente para los usuarios referidos, a fin de precautelar su integridad, su seguridad y buen trato.



Con respecto a este parámetro, la encuesta a la ciudadanía concluyó que, **el 78,77% de encuestados consideró que ha mejorado el apoyo y colaboración por parte de conductores y ayudantes a usuarios con movilidad reducida; calificando la mejora como buena, muy buena y excelente;** el 13,24% opinó que la mejora fue regular; un 5% expresó que es mala; y, el 1,96% señaló que es deficiente.

Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, **el 95,65% de encuestados consideraron que ha mejorado el respeto, apoyo y colaboración de conductores y ayudantes para los usuarios de movilidad reducida, calificándola como muy buena y excelente; y, un 2,17% dijo que es buena.**

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro respeto a usuarios de movilidad reducida, fue el siguiente:

| Trimestre | % Cumplimiento | % Incumplimiento |
|-----------|----------------|------------------|
| Primero   | 47,05          | 52,95            |
| Segundo   | 69,56          | 30,44            |
| Tercero   | 77,83          | 22,17            |
| Cuarto    | 77,79          | 22,21            |
| Quinto    | 76,00          | 24,00            |
| Sexto     | 81,60          | 18,40            |
| Séptimo   | 90,61          | 9,39             |

Cabe aclarar que, sobre este parámetro, desde el inicio de ejecución del Plan se venía controlando el espacio físico al interior de unidades; señalización; y, respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida; sin embargo, en **septiembre de 2016**, la Secretaría de Movilidad dispuso que, *en el parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida, se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad, sin considerar el tema de la rampa, por lo que, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, no se afectará el porcentaje correspondiente, a quienes cumplan ésta disposición*, por lo que, a partir de dicha disposición, se modificó el control del espacio físico al interior de unidades, ya que ello pasó a formar parte de la valoración dentro del parámetro adecuación de unidades para personas con movilidad reducida, esto a su vez, incidió en los porcentajes de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros en referencia.

Finalmente, cabe tomar en cuenta que un alto porcentaje de incumplimiento en este parámetro se debe a que los propietarios de las unidades, inicialmente, no colocaban la señalización respectiva en el espacio adecuado para usuarios con movilidad reducida.

#### Recomendaciones:

- Empezar una campaña de concientización de respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida, por parte de todos los involucrados en el sistema de la movilidad para mejorar la cultura ciudadana.

#### 6.5 Parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida

Sobre el parámetro adecuación de unidades de transporte público para usuarios de movilidad reducida, el Instructivo dispone que *la Secretaría de Movilidad establecerá un plazo para que un porcentaje de los buses de transporte público del Distrito Metropolitano de Quito, sean adecuados físicamente para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad, para lo cual darán observancia a las disposiciones estructurales, dimensionales y rampas de acceso previstas en las normas y reglamentos técnicos que le sean aplicables*; se definirán además las demandas y rutas que podrían contar con este tipo de servicio adicional.

El Administrador del Sistema de Transporte Público *dispondrá la flota y rutas en las cuales se implementarán este tipo de unidades* en coordinación con la Secretaría Técnica de Discapacidades, indicador que será aplicado de forma progresiva conforme las disposiciones y plazos emanados desde la Autoridad, que deberá ser complementado con la infraestructura adecuada para la implementación de este tipo de unidades y rutas.

Al respecto, hasta el cuarto trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento; esto es, **desde el mes de marzo de 2015 hasta de febrero de 2016**, todas las unidades de buses de las operadoras de transporte tuvieron valoración de **CERO cumplimiento**, fundamentalmente, porque la Secretaría de Movilidad no se pronunció sobre el porcentaje de buses que debían ser adecuados físicamente para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad y porque en el trabajo de campo realizado por los señores fiscalizadores, se evidenciaba que las unidades de buses fiscalizadas, entre otros aspectos, **NO POSEEN RAMPAS**, excepto aquellos que trabajan en corredores, los cuales únicamente tienen rampas adecuadas para las paradas fijas diseñadas para el referido servicio, con estos antecedentes, se solicitó a la Secretaría de Movilidad, emita el pronunciamiento respectivo sobre cómo proceder al respecto.

Mediante oficios No. SM-1243/2016 y No. SM-1477/2016 de 29 de julio de 2016 y 07 de septiembre de 2016, respectivamente, dirigidos al señor Director General Metropolitano de la AMT, el señor Secretario de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, remitió el memorando No. SM-DMGM-0362/016, por el cual la Dirección de Gestión de Movilidad informó sobre *"la imposibilidad de definir un porcentaje de buses a ser modificados y las rutas en las que operaría, por cuanto la normativa vigente, ya exige que en su totalidad, los buses dispongan áreas para personas con movilidad reducida"*, por lo que, indica que en la valoración del parámetro "adecuación de las unidades para usuarios con discapacidad", se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad.

Mediante oficio No. SM-1549/2016 de 16 de septiembre de 2016, dirigido al señor Director General Metropolitano, el señor Secretario de Movilidad, como alcance a los oficios No. SM-1243/2016 y No. SM-1477/2016 de 29 de julio de 2016 y 07 de septiembre de 2016, respectivamente, *acclaró* que en la valoración del parámetro "adecuación de las unidades para usuarios con discapacidad", contenido en el numeral 9.6 del artículo 9 del Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, **se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad, sin considerar el tema de la rampa, por lo que, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, no se afectará el porcentaje correspondiente, a quienes cumplan ésta disposición.**

En acatamiento a las citadas disposiciones, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan se procedió a dar cumplimiento a lo establecido por el señor Secretario de Movilidad, por lo que, se tuvo que reformular los informes técnicos respectivos, para no afectar el porcentaje a quienes cuenten con el área para usuarios con discapacidad.

Antes de la ejecución del Plan de Fortalecimiento, muchas unidades no contaban con el área adecuada para usuarios con movilidad reducida, por lo que, tuvieron que adaptarlas a las normas técnicas, e inclusive. Un claro ejemplo de ello fue, lo relacionado con el tema del basurero que se encontraba situado en dicha área, en muchas ocasiones lleno de basura; sin embargo, con la medida adoptada, los basureros fueron reubicados de lugar en sitios más adecuados, de forma que se respete y no se afecte a los usuarios con discapacidad.

*Con respecto a este parámetro, la encuesta a la ciudadanía concluyó que, el 83,35% de encuestados consideraron que existe mejora en las unidades para usuarios de movilidad reducida; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,95% dijo que la mejora es regular; el 3,96% estimó que es mala; y, el 1,54% expresó que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, el 93,48% de encuestados indicó que la adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida ha mejorado, calificándola como muy buena y excelente; un 4,35% expresó que es buena; y, un 2,17% calificó como regular.*

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida, fue el siguiente:

| Trimestre | % Cumplimiento | % Incumplimiento |
|-----------|----------------|------------------|
| Primero   | 0,00           | 100              |
| Segundo   | 0,00           | 100              |
| Tercero   | 0,00           | 100              |

|                |       |       |
|----------------|-------|-------|
| <b>Cuarto</b>  | 0,00  | 100   |
| <b>Quinto</b>  | 5,42  | 94,58 |
| <b>Sexto</b>   | 8,40  | 91,60 |
| <b>Séptimo</b> | 94,15 | 5,85  |

En el cuadro que antecede, consta que en los cuatro trimestres iniciales del proceso, el porcentaje de cumplimiento fue 0,00%, por cuanto la Secretaría de Movilidad no estableció el plazo ni determinó el porcentaje de buses a ser adecuados.

El porcentaje de cumplimiento e incumplimiento varió en la medida en que se fue ejecutando la disposición emitida por el señor Secretario de Movilidad, por lo que, *a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, se empieza a reflejar en el porcentaje de cumplimiento (5,42%) e incumplimiento (94,58), lo cual se produjo por las siguientes razones:*

- a) Los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **VIABLES**, correspondiente a los meses de **marzo, abril y mayo de 2016, quinto trimestre de ejecución del Plan**, con sus respectivos documentos de respaldo, al haber sido elaborados con anterioridad a la disposición de la Secretaría de Movilidad y remitidos a la Coordinación General Administrativa Financiera para el proceso de pago correspondiente, no fue posible subir el porcentaje concerniente al cumplimiento de adecuación del área para usuarios con movilidad reducida, ya que cumplieron con los requisitos y el porcentaje igual o superior al 75% establecido en el Instructivo para el referido trimestre; por tanto, no se refleja el incremento del porcentaje en el indicador de cumplimiento.
- b) Los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **NO VIABLES**, correspondiente a los meses de **marzo, abril y mayo de 2016**, elaborados en meses anteriores, que no cumplieron con el porcentaje mínimo del 75% establecido en el Instructivo, fueron reformulados sus informes tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, en base de lo cual se generó el porcentaje de cumplimiento constante en el quinto trimestre de ejecución del Plan.
- c) En cuanto a los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **VIABLES**, correspondiente a los meses de **junio, julio y agosto de 2016, sexto trimestre de ejecución del Plan**, con sus respectivos documentos de respaldo, al haber sido elaborados con anterioridad a la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, que cumplieron con los requisitos y el porcentaje igual o superior al 75% establecido en el Instructivo, los cuales se encontraban listos para remisión a la Coordinación Administrativa Financiera para el trámite respectivo, no fueron reformulados para subir los dos puntos, en razón de que, se consideró que no se podía retardar y duplicar el trabajo ni incumplir el tiempo previsto para la entrega, por lo que, considerando que no afectaba derechos de los beneficiarios; por economía de recursos a favor de la Institución; y, porque significaría más esfuerzos innecesarios, los Informes Viables no fueron reformulados en el porcentaje; por tanto, no se refleja el incremento del porcentaje en el indicador de cumplimiento.
- d) Para el caso de los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio (**NO VIABLES**), correspondiente a los meses de **junio, julio y agosto de 2016, sexto trimestre de ejecución del Plan**, ya elaborados, que no cumplieron con el porcentaje del 75% establecido en el Instructivo, fueron reformulados sus informes tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, en base de lo cual se generó el porcentaje de cumplimiento constante en el sexto trimestre de ejecución del Plan (8,40%).
- e) Finalmente, para el mes de septiembre de 2016 y meses subsiguientes se elaboraron los respectivos informes de conformidad con la disposición dada por el señor Secretario de Movilidad, sobre la base de la fiscalización efectuada por los señores fiscalizadores en ruta y en despachos, en consecuencia, a partir del séptimo trimestre de ejecución del Plan consta la valoración del cumplimiento e incumplimiento de este parámetro, tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad.

En este sentido, a partir de la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, el espacio o área para usuarios con discapacidad fue fiscalizado y evaluado dentro del parámetro "adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida", aclarando que, anteriormente, se venía controlando y evaluando dentro del parámetro respecto a usuarios con movilidad reducida.

## 6.6 Parámetro limpieza de la unidad

**Análisis y evaluación:** Con respecto a este parámetro se evidencia que las unidades se encuentran más limpias en su interior y exterior, especialmente, al momento de salir a brindar el servicio. El problema ocurre cuando, en el trayecto de la ruta, los usuarios ensucian las unidades; esto es, no existe una cultura de higiene y aseo por parte del pasajero para mantener limpia la unidad todo el día, por lo que, en reuniones realizadas con los señores representantes de las operadoras de transporte, se conminó permanentemente para que la limpieza sea constante durante todo el día de la prestación del servicio.

Otro de los problemas presentados sobre este parámetro es lo relacionado con ciertas vías que aún no están adoquinadas o asfaltadas, por lo que, las unidades presentan dificultades de cumplimiento.

*Con respecto a este parámetro, la encuesta a la ciudadanía concluyó que, el 86,05% de usuarios encuestados consideraron que ha mejorado la limpieza en las unidades; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,70% dijo que la mejora es regular; el 3,29% indicó que es mala; y, el 0,87% expresó que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, el 97,83% de encuestados calificó como excelente y muy buena la mejora en la limpieza de las unidades; y, un 2,17% expresó que es buena.*

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro limpieza de unidades, fue el siguiente:

| Trimestre | % Cumplimiento | % Incumplimiento |
|-----------|----------------|------------------|
| Primero   | 98,17          | 1,83             |
| Segundo   | 97,61          | 2,39             |
| Tercero   | 97,93          | 2,37             |
| Cuarto    | 97,06          | 2,94             |
| Quinto    | 97,96          | 2,04             |
| Sexto     | 98,14          | 1,86             |
| Séptimo   | 96,89          | 3,11             |

## 6.7 Parámetro sistema de información al usuario

**Análisis y Evaluación:** Existe un alto grado de cumplimiento de este parámetro con respecto a los rótulos de identificación de las rutas; esto es, sobre la información colocada en el parabrisas de las unidades de transporte, de manera que el usuario conozca e identifique el origen y destino de las mismas, así como, el buen estado de los adhesivos de identificación municipal, de conformidad con lo que dispone el numeral 9.8. del Instructivo; sin embargo, se presentó problemas de cumplimiento en el siguiente detalle:

| CALIDAD DE SERVICIO | PARÁMETRO | CALIFICACION                                 |  | MEDIO DE VERIFICACION    |
|---------------------|-----------|--|--|--------------------------|
|                     |           | BUENO  | MALO O REGULAR   |                          |
| SIU                 | VISUAL    | Paneles de información al usuario            | No proporciona información al usuario respecto a las paradas y la capacidad de la unidad | Fotografía               |
|                     | AUDITIVO  | Sistema de audio para información al usuario | No proporciona información al usuario respecto a las paradas e información general       | Fiscalización formulario |

Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se solicitó al señor Presidente de la CTDMQ, la socialización de los temas descritos en el cuadro que antecede con los señores representantes de las diversas operadoras de transporte público, sobre la obligación que tienen los propietarios y conductores de las unidades, de dar cumplimiento a la normativa, esto es, que cada unidad de transporte, a más de identificar el origen y destino de las mismas, así como, el buen estado de los adhesivos de identificación municipal en las unidades, **implementen paneles de información al usuario** de acuerdo a las características técnicas, de forma que el usuario conozca sobre el respecto a las paradas y la capacidad de la unidad, lo cual no fue posible exigir su implementación por cuanto la CTDMQ indicó que no existen paneles para toda la flota y no está normalizado.

Finalmente, el Instructivo señala que el sistema de información al usuario **auditivo** será considerado para el mejoramiento progresivo de calidad por parte de la Operadora conforme el plazo que establezca la Secretaría de Movilidad, de lo cual no conocemos el plazo de su implementación, por lo que, se deberá considerar a partir de que se establezca el plazo para su ejecución.

*Con respecto a este parámetro, la encuesta a la ciudadanía concluyó que, el 91,42% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible y que la mejora fue buena, muy buena y excelente; el 6,24% estimó que la mejora fue regular; el 1,96% dijo que es mala; y, el 0,33% opinó que es deficiente.*

*Por otro lado, en la encuesta a los dirigentes del transporte concluyó que, el 97,83% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible y que la mejora es muy buena y excelente; y, el 2,17% consideró que es buena.*

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro sistema de información al usuario, fue el siguiente:

| Trimestre | % Cumplimiento | % Incumplimiento |
|-----------|----------------|------------------|
| Primero   | 98,62          | 1,38             |
| Segundo   | 97,87          | 2,13             |
| Tercero   | 99,07          | 0,93             |
| Cuarto    | 99,16          | 0,84             |
| Quinto    | 99,23          | 0,77             |
| Sexto     | 99,41          | 0,59             |
| Séptimo   | 97,16          | 2,84             |

## 6.8 Parámetro índices operacionales

### Análisis y evaluación

Los índices operacionales son aspectos técnicos de gran importancia para garantizar la calidad del servicio de transporte público, definidos por la Secretaría de Movilidad en los contratos de operación, a los que deben someterse las operadoras y unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio de transporte público, en el proceso de fiscalización, lo cual comprende:

- 1. Ruta.-** Por cada unidad fiscalizada en vía, en el Formulario N0. 003, se registran las calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte realizan el recorrido; esto es, desde el origen de la ruta (Punto "A") hasta el punto ("B") de retorno, para terminar la ruta en su punto de origen ("A"), con el objeto de que sea comparado o contrastado con la ruta establecida en el contrato de operaciones.
- 2. Horario de inicio y fin de operaciones.-** Consiste en registrar en el Formulario N0. 001, todas las unidades desde la primera que inicia operaciones hasta la última unidad que cierra operaciones al final de la jornada.
- 3. Intervalo de operación.-** Consiste en registrar en el Formulario N0. 001, la hora de salida de cada unidad de transporte, desde su inicio de operación hasta el final de la jornada, en cada ruta autorizada, para determinar el intervalo de tiempo entre una unidad y otra, en hora pico y en hora valle, que sale a prestar el servicio.
- 4. Frecuencias diarias de operación.-** Consiste en verificar y registrar en el Formulario N0. 001, el número de vueltas completas realizadas por cada unidad de transporte; esto es, una frecuencia se determina por el recorrido completo que realiza cada unidad desde el punto "A" al punto "B" y su retorno al punto "A", lo cual es registrado y contabilizado para determinar si cumple o no con el número de frecuencias determinado en el contrato de operación.
- 5. Flota vehicular.-** Este aspecto, es verificado tomando en cuenta el número de unidades que laboran en cada ruta asignada a la operadora durante la jornada de trabajo, para el cumplimiento de intervalos y la frecuencia.

De conformidad con el Instructivo, luego del proceso de fiscalización correspondiente, la información de campo obtenida, es contrastada con los anexos técnicos a los contratos de operación, en los que se determina la forma cómo deben operar en días ordinarios, fines de semana, en hora pico y en hora valle.

El porcentaje de valoración se asigna por el cumplimiento de todos los aspectos, es decir, si una unidad u operadora no cumplen uno de estos ítems, la calificación es 0.00% aunque cumpla los demás aspectos.

Con estos antecedentes, dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, luego del proceso de fiscalización en **ruta**; esto es, en las calles y avenidas por donde circulan las unidades, se evidenció un alto grado de incumplimiento por parte de las unidades de transporte público, la causa más común es por trabajos en las vías; por la realización de eventos; por cuanto no se encuentran actualizados los anexos técnicos a los contratos de operación; y, por incumplimiento de la ruta por parte de las unidades de transporte.

Con respecto a los demás aspectos que comprenden los índices operacionales (**frecuencias, horarios de inicio y fin de operaciones, intervalos y flota vehicular**), se detectó un alto grado de incumplimiento por parte de las unidades y operadoras de transporte público, en donde se evidenció los siguientes inconvenientes:

- a) La verificación de estos aspectos se realiza en despachos, en donde se presentó la dificultad de fiscalizar en todas las rutas, por cuanto, según reportes de los procesos de fiscalización, **existen 208 rutas, de las cuales, 143 serían autorizadas y 65 se encuentran en estudio de la S. M.**, pese a esto se ha realizado la fiscalización en todas las rutas y a todas las unidades presentes.
- b) El porcentaje correspondiente para la valoración de los índices operacionales es: **categoría "A" cinco puntos o cero; y, categoría "B" once puntos o cero**, lo cual representó un problema al momento de la evaluación, puesto que, de conformidad con el anexo II del Instructivo, **no asigna un porcentaje específico para cada uno de los cinco aspectos que comprende éste parámetro**, por consiguiente, si una determinada unidad u operadora incumple cualquier aspecto, tiene cero en la valoración, por lo que, se solicitó se reforme el Instructivo con la finalidad de regular la forma de calificación del parámetro índices operacionales, de manera que se permita valorar de forma individual y asignar porcentajes a cada uno de los cinco aspectos; y,
- c) La Fiscalización se la realizo en base a los anexos de los Contratos de Operación entregados por la secretaria de Movilidad a la Agencia Metropolitana de Tránsito.

Con respecto a este parámetro, la **encuesta a la ciudadanía** indicó que:

- a) Un 82,85% consideró que las unidades han mejorado el horario de servicio; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 11,62% estimó que la mejora en el horario de servicio es regular; el 3,87% señaló que es malo; y, el 1,29% dijo que es deficiente.
- b) El 2,04% dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75 % en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más.
- c) El 89,63% señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que las unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

Por otro lado, la **encuesta a los dirigentes del transporte** concluyó que:

Un 50% consideró que la unidades se encuentran en excelente estado de funcionamiento y un 50%

- a) Un 50% consideró que la unidades se encuentran en excelente estado de funcionamiento y un 50% manifestó que las unidades se encuentran en muy buen estado;
- b) Un 65,22% consideró que el horario de servicio que prestan las unidades respecto al contrato de operación es excelente, mientras que un 32,61% señaló que es muy bueno.
- c) El 8,70% dijeron que los usuarios esperan el bus menos de 5 minutos; un 34,78% indicó que esperan cinco minutos; un 52,17% dijo que los usuarios se embarcan en el bus en 10 minutos; y, un 4,35% opinó que lo hace en 15 minutos; lo que evidencia que, un 56.52% espera entre 10 y 15 minutos y un 43,48% espera cinco minutos o menos.
- d) Un 76,09% de encuestados expresó que las unidades han sufrido averías durante el trayecto; mientras que un 23,91% opinó que las unidades no han sufrido averías.

Cuando se consultó a los dirigentes de las operadoras de transporte si de acuerdo al contrato de operación y a la planificación operativa que realizan, califican el cumplimiento de los aspectos que comprenden los índices operacionales señalaron:

**a) Rutas definidas en el título habilitante**

Un 95,65% de encuestados calificaron como muy eficiente y muy bueno el cumplimiento de las rutas definidas en el título habilitante; y, un 4,35% manifestaron que es regular.

**b) Intervalos de operación**

Un 36,96% de encuestados manifestaron que cumplen con los intervalos de acuerdo a lo establecido en los contratos de operación, calificando como muy eficiente; mientras que un 63,05% lo calificó como bueno y muy bueno.

**c) Flota vehicular**

El 56,52% de encuestados consideran que cumplen con la flota vehicular de acuerdo a lo establecido en los contratos de operación, calificándola como muy eficiente; un 32,61% expresó que es muy bueno; y, un 10,87% indicó que es bueno.

**d) Frecuencias diarias de operación**

Un 52,17% de encuestados manifestaron que cumplen con las frecuencias diarias de operación calificándolo como muy eficiente; un 45,65% lo calificó como buena y muy buena; y, un 2,17% dijo que es regular.

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro índices operacionales, fue el siguiente:

| <b>Trimestre</b> | <b>% Cumplimiento</b> | <b>% Incumplimiento</b> |
|------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Primero</b>   | 29,50                 | 70,50                   |
| <b>Segundo</b>   | 20,31                 | 79,69                   |
| <b>Tercero</b>   | 21,58                 | 78,42                   |
| <b>Cuarto</b>    | 20,99                 | 79,02                   |
| <b>Quinto</b>    | 0,00                  | 100                     |
| <b>Sexto</b>     | 0,00                  | 100                     |
| <b>Séptimo</b>   | 0,00                  | 100                     |

En el cuadro que antecede se observa que, dentro de los cuatro primeros trimestres consta un porcentaje de cumplimiento que va entre el 20,99% hasta el 29,50%, lo cual se obtuvo de la valoración del aspecto denominado "ruta"; sin embargo, los demás ítems de los índices operacionales, no fueron considerados para la elaboración del referido indicador.

Con estos antecedentes y los descritos en el análisis del parámetro, consta que en el Anexo II del Instructivo, no se asigna un porcentaje específico para la valoración de cada uno de los cinco aspectos que comprenden los índices operacionales, en consecuencia, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, la calificación obtenida en este parámetro es cero, por cuanto el porcentaje de valoración debe asignarse por el cumplimiento de todos los aspectos, es decir, de conformidad con el Instructivo, se asigna puntos de cumplimiento, únicamente cuando la unidad y Operadora cumpla con los cinco aspectos que comprenden los índices operacionales.

**Recomendaciones:**

1. Que la Secretaría de Movilidad emita información actualizada de los anexos técnicos a los contratos de operación, en base a la realidad actual.



## VII ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y MÁS DOCUMENTOS HABILITANTES

### 7.1 Análisis y evaluación sobre el cumplimiento de requisitos documentales

La Resolución SM-004-2015 que creó el Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, en el artículo 6 estableció los requisitos documentales a cumplir previo a la asignación de recursos no reembolsables, por lo que, una vez que se presentaron los requisitos por parte de la CTDMQ, las Operadoras de Transporte y las personas beneficiarias, la documentación respectiva, fue analizada y revisado el contenido de cada uno de los documentos de forma pormenorizada y minuciosa.

En este sentido, luego de la revisión y análisis documental se realizó los informes correspondientes de observaciones e inconsistencias presentadas, elaborado sobre el contenido de cada documento presentado, por citar un ejemplo: en la **solicitud**, se verificó que, la misma sea original y se encuentre debidamente firmada conforme consta en la cédula de ciudadanía; que los nombres del beneficiario sean los mismos que constan en los demás documentos habilitantes y en el registro de la Secretaría de Movilidad; que la fecha de la solicitud se encuentre dentro del proceso de ejecución del Plan; que el solicitante sea beneficiario del Plan para lo cual se contrasta con el registro entregado por la Secretaría de Movilidad; que el número de cédula de ciudadanía del solicitante constante en la solicitud sea igual al del registro de la Secretaría de Movilidad y al de la cédula de ciudadanía; que el número de habilitación operacional y de la placa de la unidad constante en la solicitud sea igual al del registro de la Secretaría de Movilidad y al de la habilitación operacional entregada por el beneficiario; que la solicitud sea para el objeto del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio; que el número de habilitación operacional y el número de placa constantes en la solicitud sean iguales a los que constan en la habilitación operacional y en el certificado de revisión técnica vehicular, etc. Al respecto, cabe señalar que han existido cantidad de inconsistencias y observaciones encontradas, por ejemplo: que la solicitud es una copia; que la solicitud firma la cónyuge sobreviviente sobre el nombre del cónyuge ya fallecido; que firma la solicitud una persona que no consta en el registro de la Secretaría de Movilidad; que firma la solicitud una persona fallecida; que firma una persona apoderada sobre el nombre del propietario de la unidad; que no coincide los números de cédula, de placa o de habilitación operacional de la solicitud con el de la habilitación operacional o con otro documento, que no presenta solicitud, etc.

En igual forma, por cada beneficiario y unidad, se procedió a controlar y revisar cada uno de los demás documentos habilitantes, como la cédula de ciudadanía, certificado de votación, habilitación operacional, certificado de revisión técnica vehicular, formularios para fiscalización en ruta o calle, anexos, certificados de cuenta bancaria e informes de valoración de calidad del servicio, de forma que permita detectar todo tipo de errores o inconsistencias; sin embargo, cabe aclarar, que es muchísima información la que se debe revisar, controlar y verificar.

Adicionalmente, se realizó una revisión pormenorizada de otros documentos, tales como: poderes generales, poderes especiales, posesiones efectivas, contratos operacionales, contratos para la transferencia de dominio del bien, actas de junta de las operadoras de transporte, etc., al respecto cabe señalar que cada uno de los citados instrumentos, tiene sus propias solemnidades y particularidades que deben ser observadas para determinar si cumple con los requisitos o en caso de incumplimiento realizar las observaciones correspondientes, así por ejemplo: para los poderes generales y especiales se observó y tomó en cuenta como requisitos básicos lo siguiente: **a) que el poder debe ser original actualizado o copia certificada actualizada** por la Notaría donde se otorgó el poder. Un poder tiene plena validez si consta la razón de que no ha sido revocado; **b) que debe constar la facultad para realizar el trámite para lo que va a aplicar** en la Agencia Metropolitana de Tránsito y para administrar la unidad con el detalle de las características del bus; y, **c) que en el presente caso, para la validez de un poder o copia certificada actualizada, debía tener fecha 1 de marzo de 2015 en adelante, considerando que, según el Instructivo, dispuso que el periodo trimestral será considerado desde el 01 de marzo de 2015.**

Con respecto a los requisitos, al inicio del proceso de ejecución del Plan, se presentaron múltiples inconvenientes en la revisión y control de la documentación e información entregada por cada propietario de unidad, debido al desconocimiento y a la falta de organización de las operadoras de transporte ya que sus representantes no manejaban adecuadamente la documentación e información de las unidades de transporte que representaban, lo cual fue superado paulatinamente una vez que los dirigentes iban tomando conciencia de la organización documental, e inclusive, se tuvo que elaborar formatos de solicitudes y de cambios de socio y/o unidad, entre otros, dependiendo de los casos presentados.



Finalmente, toda inconsistencia, observación o novedad presentada, fue registrada y remitida a la CTDMQ mediante informe pertinente, para subsanación correspondiente dentro del término legal.

## **7.2 Análisis y evaluación sobre listados de buses emitidos por la Secretaría de Movilidad**

Para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, la Secretaría de Movilidad emite mensualmente los listados de buses, en los cuales, al inicio del proceso, evidenciaron estar desactualizados y con inconsistencias, generando problemas en el desarrollo del proceso de ejecución del Plan, por lo que, se generó un listado de observaciones e inconsistencias que fue remitido a la Secretaría de Movilidad. Sobre este tema, se evidenció además, que la CTDMQ, tenía listados de la flota vehicular debidamente certificados por la Secretaría de Movilidad distintos a los remitidos a la Dirección de Fiscalización de Tránsito para el proceso de ejecución del Plan, generando problemas, algunos de los cuales, fueron subsanados a finales del ejercicio fiscal 2016, para citar ejemplos: la CTDMQ, para justificar que una persona tenía derecho a la asignación de recursos, presentó copia del listado que tenía en su poder o copia de la habilitación operacional de una determinada unidad que tenía fecha de vigencia desde el año 2012; sin embargo, en el registro entregado por la Secretaría de Movilidad, constaba otro nombre de beneficiario o simplemente no constaba ese registro.

Por otro lado, en los listados mensuales emitidos por la Secretaría de Movilidad, no constan detalladas las actualizaciones, modificaciones y novedades de las habilitaciones operacionales existentes; esto es, los cambios de socios y/o unidades realizados dentro de un mes determinado, conforme dispone el Instructivo, lo cual generó inconvenientes al momento de generar los informes para el proceso de pago, por lo que, en cada proceso de subsanación se requirió al beneficiario que presente el certificado de la Secretaría de Movilidad, en el que se evidencie que se encuentra habilitado y que por tanto, se encuentra dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento.

## **VIII ANÁLISIS Y EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE CAMPO**

La Resolución SM-004-2015 que creó el Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, no estableció la obligatoriedad de controlar el cumplimiento de matrícula del vehículo vigente, licencia de conducir y habilitación operacional, por lo que, considerando que era necesario verificar el cumplimiento de los referidos documentos y otra información relacionada al proceso de fiscalización, que contribuya a mejorar la calidad del servicio; especialmente, para que las unidades y conductores operen con la documentación en regla, desde la AMT, se impulsó la reforma al Instructivo, por lo que, mediante Resolución SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, se estableció, entre otros aspectos, que no se debía realizar la fiscalización en ruta, en los casos siguientes:

- a) Cuando no se presente la unidad el día previsto en el cronograma. En caso de presentarse otra unidad que no se encuentre habilitada se efectuará la fiscalización pero se dejará constancia de la observación para verificación, análisis y fines pertinentes;
- b) Cuando por algún daño mecánico la unidad se ausentare el día de la fiscalización;
- c) Cuando el vehículo se encuentre con llantas en mal estado, al margen de lo que permite la Ley;
- d) Cuando el vehículo se encuentre con parabrisas delantero o posterior o una o más ventanas rotas o en mal estado;
- e) Cuando el conductor de la unidad no presente la matrícula del vehículo o la misma se encuentre caducada;
- f) Cuando el conductor de la unidad no presente la habilitación operacional original; y,
- g) Cuando el conductor del vehículo no presente su licencia de conducir o cuando la misma se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente o la persona que conduce cuente con cero puntos o menos en su licencia de conducir.

La referida reforma estableció además que, por los casos expuestos o por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificado, si en un mes determinado no fuere posible la fiscalización de una o más unidades, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, elaborará un nuevo cronograma de inspecciones y verificaciones aplicable al mismo mes, que será puesto en conocimiento de los representantes de las Operadoras y de la CTDMQ para su efectivo cumplimiento.

Con estos antecedentes, durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, a través de los equipos de fiscalización, se verificó entre otros aspectos, la veracidad de la información; esto es, que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite para la prestación del servicio de transporte público, esto es: *licencia de conducir, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional*, así como el cumplimiento de los demás aspectos del Instructivo, evidenciando los siguientes inconvenientes:

### 8.1 Análisis y evaluación sobre el control de la matrícula del vehículo vigente

El literal e) del artículo 8 del Instructivo, incorporado por la Resolución No. SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, entre otros aspectos, dispuso que los servidores públicos designados para el proceso de ejecución del Plan, *no realizarán la fiscalización en ruta a las unidades habilitadas para prestar el servicio de transporte público cuando el conductor de la unidad no presente la matrícula del vehículo o la misma se encuentre caducada.*

Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa legal vigente y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, se socializó este tema con los involucrados, se emitieron las orientaciones para el control respectivo y se solicitó al Presidente de la CTDMQ y a los señores Representantes de cada Operadora, que a su vez, socialicen el tema, con los propietarios y conductores de las unidades de transporte, sobre la obligación que tienen de cumplir con la normativa, por lo que, se dispuso que **a partir del mes de julio de 2016**, los señores fiscalizadores no deberán realizar la fiscalización en ruta a las unidades que se encuentren dentro de los casos de no fiscalización que indica la norma en referencia.

La medida adoptada generó problemas al momento de la fiscalización, por lo que, luego del diálogo mantenido con el Presidente de la CTDMQ se estableció lo siguiente:

- Que de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo y conforme establecen los artículos 160 y 166 del Reglamento General para la Aplicación de la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los conductores de las unidades de transporte público (Buses) están obligados a portar su licencia, permiso o documento equivalente **y la matrícula vehicular vigente, y a presentarlos a los señores fiscalizadores en el momento en que les fueren requeridos**, por lo que, para el caso en que el conductor del bus no presente la matrícula vehicular vigente, la unidad no debe ser fiscalizada y por tanto, no tendrá derecho a la asignación de recursos en ese mes;
- Que los señores fiscalizadores deben fiscalizar a las unidades de transporte público que presenten la matrícula del vehículo vigente, según la calendarización correspondiente;
- Finalmente, se acordó que por excepción, para el caso en que se justifique que el proceso de matriculación se encuentra en trámite en el SRI o en otra entidad del Estado, se procederá a verificar la unidad, **dejando constancia de la observación respectiva**, con la finalidad de realizar el análisis jurídico pertinente y de ser el caso, consultar a la Secretaría de Movilidad, sobre el trámite que se deberá dar a éste tipo de casos.

Por otra parte, dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, en la etapa de subsanaciones, del **SEXTO TRIMESTRE**, comprendido entre el 1 de junio al 31 de agosto de 2016, se convocó a reuniones de trabajo con los representantes de las operadoras y de la CTDMQ, que se efectuaron desde el 25 de octubre al 17 de noviembre de 2016, con el objeto de solucionar en lo que corresponda, sobre observaciones, inconsistencias e inconformidades presentadas en el proceso trimestral, en dónde luego del análisis respectivo, los representantes de la CTDMQ y de cada Operadora, solicitaron asignación de recursos de aquellas unidades que al momento de ser fiscalizadas no presentaron matrícula vehicular vigente, por cuanto indicaron que sí brindaron el servicio.

En atención a lo solicitado en las respectivas reuniones de subsanación, mediante varios oficios individualizados por operadora de transporte, se notificó a los *propietarios, socios/accionistas* que estaban en esta situación, a través del representante legal de cada Operadora y de la CTDMQ, en el sentido de que **no procede la asignación de recursos, por cuanto al momento de la fiscalización, en el mes que se indica, no presentaron la matrícula del vehículo vigente de conformidad con lo que dispone el artículo 8 del Instructivo.**

Con el objeto de mejorar el proceso de fiscalización de tránsito y adoptar las medidas necesarias para el control de la matrícula vehicular vigente a las unidades de buses de transporte terrestre público intracantonal urbano del DMQ, se realizó un taller dirigido al personal operativo de la Dirección de

Fiscalización de Tránsito, involucrado en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, en cuyo taller, el delegado de la Dirección de Registro y Administración Vehicular de la AMT, expuso ampliamente sobre el tema en referencia.

Por otro lado, con la finalidad de realizar el control adecuado de la matrícula de acuerdo a la normativa, se solicitó a la Dirección de Registro y Administración Vehicular emita las orientaciones y recomendaciones que se deben tomar en cuenta para el control de la matrícula vigente, en este sentido, indicó que se debe verificar lo siguiente:

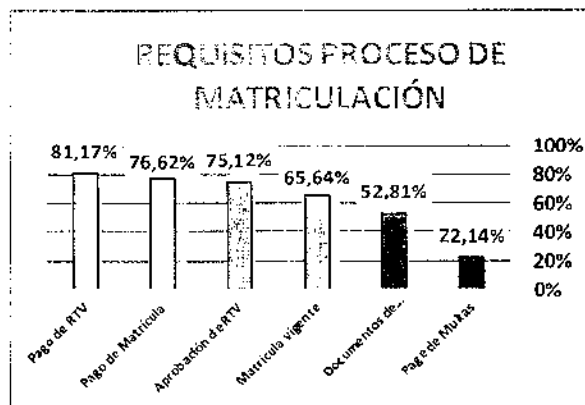
1. Adhesivo aprobado de Revisión Técnica Vehicular de acuerdo a la calendarización;
2. Matrícula Vehicular (Especie única de matrícula vigente); y,
3. Documento de Circulación Anual (Documento de revisión e identificación vehicular).

Con estos antecedentes, con el objeto de precautar el interés público, se dispuso que los expedientes que contengan Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **VIABLES**, que tengan inconsistencias en la matrícula, no deberán remitirse a la CAF, hasta tener un pronunciamiento del departamento de Asesoría Jurídica de la AMT o de la Secretaría de Movilidad, en la que se oriente la forma como se debe proceder en esos casos; es decir, se remitieron al pago únicamente los casos de unidades fiscalizadas que cumplieron con los requisitos y el porcentaje mínimo y que presentaron la matrícula del vehículo vigente.

Cabe indicar que, para los meses subsiguientes, el control de la matrícula vehicular vigente representó un problema, que debe ser analizado por las autoridades competentes, ya que los señores transportistas indicaron que no podían matricular sus buses por cuanto tenían problemas en la Secretaría de Movilidad, especialmente, con la suscripción de los contratos operacionales; y, en el SRI., por lo que, se espera el pronunciamiento de la Secretaría de Movilidad, una vez que se realizó la respectiva consulta.

Sobre este tema, a la pregunta de cuántas unidades habilitadas de la Operadora cumplen con los requisitos para el proceso de matriculación vehicular, el resultado de la **encuesta a los dirigentes del transporte** concluyó que, de un total de 2.331 unidades habilitadas, se evidenció lo siguiente:

|   |                |
|---|----------------|
| a) Pago de RTV                            | 1.892 ; 81,17% |
| b) Pago de Matrícula                      | 1.786 ; 76,62% |
| c) Aprobación RTV según calendarización   | 1.751 ; 75,12% |
| d) Pago de multas                         | 516 ; 22,14%   |
| e) Especie de matrícula vehicular vigente | 1.530 ; 65,64% |
| f) Documento de Circulación Anual         | 1.231 ; 52,81% |



Finalmente, cabe señalar que este tema se ha ido superando paulatinamente, a medida que se ha ido concientizando a los señores transportistas, sobre la obligación que tienen de cumplir con este requisito.

## 8.2 Análisis y evaluación sobre el control de la licencia de conducir

El literal g) del artículo 8 del Instructivo, incorporado por la Resolución No. SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, entre otros aspectos, dispuso que los fiscalizadores *no realizarán la fiscalización en ruta a las unidades habilitadas para prestar el servicio de transporte público cuando el conductor del vehículo no presente su licencia de conducir o cuando la misma se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente o la persona que conduce cuente con cero puntos o menos en su licencia de conducir.*

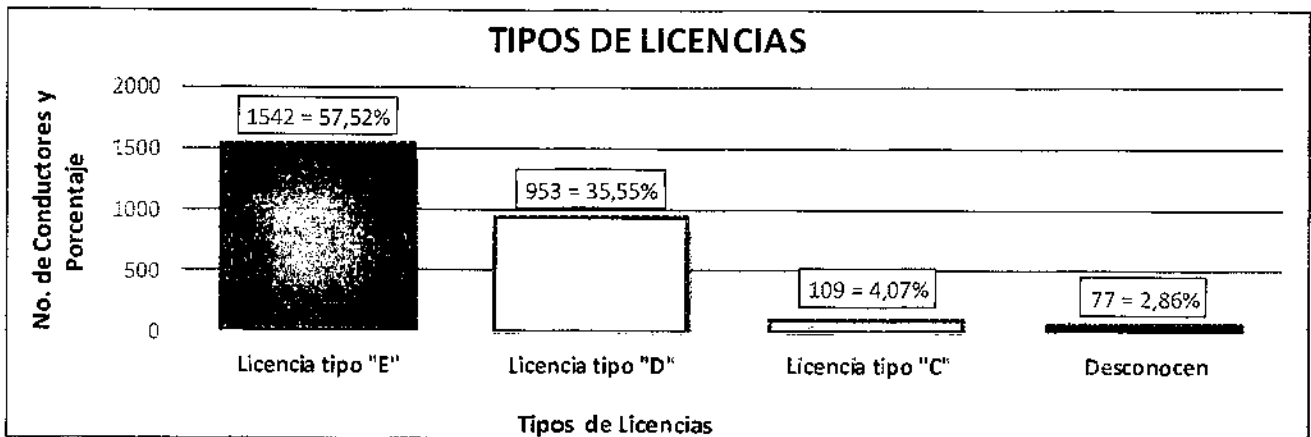
Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa legal vigente y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se socializó este tema con los involucrados y se emitieron las orientaciones para el control respectivo; por lo que, se solicitó al Presidente de la CTDMQ y a los señores Representantes de cada Operadora, que a su vez, socialicen el tema, con los propietarios y conductores de las unidades de transporte sobre la obligación de cumplir con la normativa nacional y metropolitana, por lo que, se dispuso que **a partir del mes de julio de 2016**, los señores fiscalizadores no deberán realizar la fiscalización en

ruta a las unidades que se encuentren dentro de los casos de no fiscalización que indica la norma en referencia.

Sobre este tema, se evidenció que un alto porcentaje de conductores no contaba con la licencia de Tipo "D", adecuada para conducir los buses de transporte público. Al respecto, los señores transportistas informaron que no existen suficientes conductores con este tipo de licencia, por lo que, se ven obligados a contratar conductores que cuenten con licencia de los tipos que se refieren en el siguiente cuadro.

A la pregunta de con cuántos conductores cuentan las operadora de transporte, cuántos contratados y de qué tipo, el resultado de la **encuesta a los dirigentes del transporte** concluyó que, de un total de 2331 unidades habilitadas, se evidenció lo siguiente:

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Total de conductores de las operadoras</b>          | <b>2.681</b> |
| <b>¿Cuántos de ellos están legalmente contratados?</b> | <b>1.596</b> |
| <b>Número de conductores con licencia tipo "C"</b>     | <b>109</b>   |
| <b>Número de conductores con licencia tipo "D"</b>     | <b>953</b>   |
| <b>Número de conductores con licencia tipo "E"</b>     | <b>1.542</b> |
| <b>Número de operadoras que desconocen</b>             | <b>2</b>     |



La gráfica evidenció que un 35,55% de conductores tienen licencia tipo "D"; esto es, de conformidad con la Ley, de los cuales, solamente una operadora cuenta con todos sus conductores con este tipo de licencia; un 4,07% de conductores tiene tipo "C"; y, un 57,52% posee licencia tipo "E"; y, un 2,86% indicó que desconoce el tipo de licencia que poseen sus conductores.

Finalmente, a pesar de esta realidad en la operatividad, los señores fiscalizadores verifican minuciosamente, que al menos cuenten con licencia de conducir, que no se encuentre caducada ni suspendida, y que la persona que conduce cuente con puntos en su licencia de conducir, sin que se haya generado problemas al respecto.

**8.3 Análisis y evaluación sobre el control de la habilitación operacional**

Durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento se evidenció que un alto porcentaje de las habilitaciones operacionales presentadas tanto en el proceso de fiscalización así como para el proceso de pago, tienen fecha de vigencia caducada, lo cual debe ser tomado en cuenta por las autoridades competentes, con la finalidad de que se adopten los correctivos del caso.

**IX ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Como responsable de desarrollar actividades relacionadas con la administración del Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, se promovió e impulsó acciones con gran responsabilidad y eficiencia, tendientes a garantizar el mejoramiento de la calidad del servicio y la correcta ejecución del citado Plan de Fortalecimiento, así como, para brindar una mejor atención a la ciudadanía.

Al respecto, me permito detallar las actividades más relevantes desarrolladas dentro del proceso de Ejecución del Plan de Fortalecimiento.

### 9.1 Actividades relevantes

| No. | Actividades realizadas en el periodo comprendido entre marzo de 2015 y junio de 2017 - (28 meses - 9 trimestres)  | Cantidad          | Total     |
|-----|---|-------------------|-----------|
| 1   | Oficios mensuales dirigidos al Presidente de la CTDMQ, con copia a representantes de las operadoras sobre notificación de cronogramas <b>para fiscalizaciones</b>   | 1                 | 28        |
| 2   | Cronogramas mensuales para fiscalizar unidades  | 1                 | 28        |
| 3   | Correos electrónicos mensuales remitiendo oficios y cronogramas para fiscalizaciones  | 1                 | 28        |
| 4   | Oficios mensuales dirigidos al Presidente de la CTDMQ, con copia a representantes de las operadoras sobre notificación de cronogramas para fiscalización a unidades en segunda oportunidad                                    | 1                 | 27        |
| 5   | Cronogramas mensuales para fiscalización de unidades en segunda oportunidad   | 1                 | 27        |
| 6   | Correos electrónicos mensuales remitiendo oficios y cronogramas, para fiscalizaciones segunda oportunidad   | 1                 | 27        |
| 7   | Reporte diario de unidades fiscalizadas (6 grupos).   | 360 por trimestre | 3240      |
| 8   | Formularios llenos en el proceso de fiscalización de campo  | 128.196           | 128.196   |
| 9   | Formulario lleno de fiscalización sobre aspectos de índices operacionales   | 1.648             | 16.48     |
| 10  | Registros fotográficos generados en el proceso de fiscalización de campo  | 1,587.776         | 1,587.776 |
| 11  | Informe consolidado de unidades fiscalizadas y no fiscalizadas  | 1                 | 27        |
| 12  | Informes Trimestrales Preliminares de resultados obtenidos en el proceso de fiscalización trimestral, con novedades, observaciones e inconsistencias;   | 47                | 376       |
| 13  | Notificaciones de Informes Trimestrales Preliminares al Presidente de la CTDMQ y a representantes legales de cada operadora   | 47                | 376       |
| 14  | Oficios dirigidos al Presidente de la CTDMQ, con copia a representantes de las operadoras sobre notificación con cronograma para subsanar lo que corresponda al trimestre   | 1                 | 8         |
| 15  | Cronogramas para subsanaciones trimestrales   | 1                 | 8         |
| 16  | Correos electrónicos remitiendo oficios y cronogramas para subsanaciones trimestrales   | 1                 | 8         |
| 17  | Asistencia a reuniones trimestrales para tratar subsanaciones y demás asuntos relacionados a la ejecución del Plan de Fortalecimiento   | 47                | 376       |
| 18  | Registros de asistentes a las reuniones en la Dirección de Fiscalización, para tratar temas de subsanación  | 47                | 376       |
| 19  | Actas de subsanaciones firmadas por las partes intervinientes con observaciones puntuales en cada caso  | 47                | 376       |
| 20  | Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio Viables   | 46.334            | 46.334    |
| 21  | Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio NO Viables  | 2.729             | 2.729     |
| 22  | Informes Técnicos Subsanados  | 1.905             | 1.905     |
| 23  | Aspectos y parámetros evaluados   | 866.626           | 866.626   |
| 24  | Oficios de la gestión administrativa del Convenio AMT-CTDMQ, sobre peticiones, orientaciones, comunicaciones a usuarios o beneficiarios, representantes legales de las operadoras, CTDMQ, órganos del Municipio del DMQ.      | 152               | 152       |
| 25  | Memorandos de la gestión administrativa al personal operativo y administrativo, involucrado en el Plan de Fortalecimiento, sobre orientaciones, recomendaciones, disposiciones, con el objeto de ir mejorando el citado Plan. | 135               | 135       |
| 26  | Atender requerimientos de información formulados por los señores Concejales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; por la   | 10                | 10        |

|   |   |      |      |
|---|---|------|------|
|   | Secretaría de Movilidad del DMQ; por la Veeduría Ciudadana para la Verificación del Cumplimiento del Indicador de la Calidad del Servicio de Transporte Público, sobre la ejecución del Plan de Fortalecimiento, a través del señor Supervisor Metropolitano de la AMT;   |      |      |
| 27  | Informes Técnicos sobre otros temas por la gestión del Plan de Fortalecimiento: Ejemplo: peticiones de la ciudadanía, de la CTDMQ y de los representantes y/o socios/accionistas de las operadoras de transporte; consultas al jurídico y a la Secretaría de Movilidad, por gestión de la ejecución del Plan de Fortalecimiento, encuestas, etc.  | 70   | 70   |
| 28  | Talleres de Capacitación, dirigidos al personal operativo y administrativo de la Dirección de Fiscalización, involucrado en el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, sobre temas de: fiscalización a las unidades de transporte público, honestidad, valores, principios, transparencia, anticorrupción, trato con los usuarios y operadores del transporte público.  | 10   | 10   |
| 29  | Reuniones con el personal de Fiscalización de transporte público, para Orientar y asesorar la gestión del proceso de fiscalización para mejorar la ejecución del Plan de Fortalecimiento, para precautelar el interés público, garantizar transparencia y ética pública, así como, para que se observe y cuide que los procesos y actividades, se realicen con estricta responsabilidad, observancia y acatamiento de las disposiciones normativas; cuidando que cada proceso cuente con las justificaciones, comprobantes y documentos auténticos según corresponda a cada caso, adjuntando la documentación de sustento; y, que en el caso de conocer cualquier irregularidad se me haga conocer de inmediato, con la finalidad de realizar las acciones que correspondan y disponer los correctivos necesarios de forma inmediata y tratar temas sobre el cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio. | 54   | 54   |
| 30  | Desarrollo del proceso de fiscalización y evaluación del sistema <b>caja común primer semestre</b> de ejecución del Plan de Fortalecimiento   | 1    | 1    |
| 31  | Atención a usuarios y beneficiarios del Plan de Fortalecimiento, sobre orientaciones, asesoramiento y peticiones relacionadas con el Plan   | 1620 | 1620 |
| 32  | Encuesta realizada a los usuarios sobre el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público y desarrollo de todo el proceso de la encuesta.  | 1    | 1    |
| 33  | Encuesta realizada a los representantes legales de las operadoras de transporte público habilitadas en el DMQ, sobre el mejoramiento del servicio de transporte y desarrollo de todo el proceso de la encuesta.   | 1    | 1    |
| 34  | Recopilación de firmas de entrega-recepción a conformidad por trimestre y por operadora   | 47   | 188  |
| <b>Formatos elaborados para la ejecución del Plan</b> |   |      |      |
| 35  | Para registrar unidades fiscalizadas y no fiscalizadas.   | 1    | 1    |
| 36  | Informe Trimestral Preliminar del Proceso de Ejecución del Plan, con inconsistencias y observaciones.   | 1    | 1    |
| 37  | Actas, para las reuniones mantenidas entre los representantes de la operadoras, CTDMQ y AMT.  | 1    | 1    |
| 38  | Cronograma de reuniones con representantes de las operadoras, CTDMQ y AMT.  | 1    | 1    |
| 39  | Encuesta a usuarios   | 1    | 1    |
| 40  | Encuesta a dirigentes del transporte público urbano   | 1    | 1    |
| 41  | Acta entrega-recepción de encuestas.  | 2    | 2    |
| 42  | Registros de asistencia a reuniones   | 5    | 5    |
| 43  | Denuncias-Accidentes-Varios   | 1    | 1    |
| 44  | Para cambios de socio/accionista y/o unidad legalizados en la Secretaría de Movilidad.  | 1    | 1    |
| 45  | Solicitud individual expresando el interés de participar en la Ejecución del Plan, para cada socio/accionista.  | 3    | 3    |
| 46  | Reportes de valores acreditados por la AMT, a beneficiarios, por trimestre y por operadora de transporte  | 47   | 188  |
| 47  | Actas de entrega-recepción y liquidación parcial del convenio   | 1    | 1    |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| 48 | Reformulación Formulario No. 002 Evaluación del Índice de Calidad de Servicio   | 1 | 1 |
| 49 | Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Intracantonal Urbano, Viable y no Viable.   | 8 | 8 |
| 50 | Certificado o ticket para registro de unidades fiscalizadas.  | 1 | 1 |
| 51 | Formularios para proceso de Caja Común, correspondiente al primer trimestre de ejecución del Plan.  | 5 | 5 |
| 52 | Solicitud individual como: apoderado, con acreditación a persona designada para el cobro de la asignación de recursos.  | 1 | 1 |
| 53 | Reportes de novedades u observaciones realizadas a las operadoras de transporte público habilitadas.  | 1 | 1 |
| 54 | Solicitudes para casos de unidades no fiscalizadas (correspondiente al primero y segundo trimestre de ejecución del Plan).  | 1 | 1 |
| 55 | Informes para casos especiales (autorización de la junta general de socios/accionistas, poder general o especial, posesión efectiva, declaración juramentada, herederos con posesión efectiva). | 5 | 5 |
| 56 | Informe Técnico para unidades no fiscalizadas.  | 1 | 1 |
| 57 | Informe Técnico según disposición de la Secretaría de Movilidad, caso adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida  | 1 | 1 |
| 58 | Informe Técnico de unidades convencionales no fiscalizadas  | 1 | 1 |
| 59 | Informe Técnico de unidades de corredores no fiscalizadas   | 1 | 1 |
| 60 | Informe económico consolidado trimestral  | 1 | 1 |
| 61 | Memorando remitiendo Informes Técnicos a la CAF.  | 1 | 1 |
| 62 | Memorando remitiendo Informes Técnicos de subsanaciones a la CAF.   | 1 | 1 |
| 63 | Oficio para el presidente de la CTDMQ, remitiendo cronograma para fiscalizaciones.  | 1 | 1 |
| 64 | Oficio para el presidente de la CTDMQ, remitiendo cronograma para fiscalizaciones en segunda oportunidad.   | 1 | 1 |
| 65 | Oficio para el presidente de la CTDMQ, para subsanaciones.  | 1 | 1 |
| 66 | Memorando para Asesoría Legal de la AMT, sobre denuncias presentadas por usuarios.  | 1 | 1 |
| 67 | Informes Técnicos no Viables  | 1 | 1 |
| 68 | Para entrega de resultados de Índices Operacionales.  | 1 | 1 |
| 69 | Oficio sobre inconsistencias detectadas en la recolección de firmas   | 1 | 1 |
| 70 | Informe Económico Consolidado Trimestral (CAF)  | 1 | 1 |

## 9.2 Problemas presentados en la ejecución del Plan de Fortalecimiento

1. Falta de concientización de parte de los usuarios del transporte público sobre aspectos de la movilidad;
2. Falta de compromiso y colaboración de parte de los señores transportistas para cumplir obligaciones adquiridas dentro del Plan de Fortalecimiento;
3. Retardo en la emisión de la calificación del Sistema Caja Común, que a partir del segundo semestre de ejecución del Plan, estuvo a cargo de la Secretaría de Movilidad, lo cual generó inconvenientes, por cuanto, al no contar con la referida calificación a tiempo, retarda el proceso de elaboración de informes técnicos de valoración de calidad del servicio de cada unidad de transporte y consecuentemente, no se puede enviar a la Coordinación Administrativa Financiera para el trámite correspondiente;
4. Los aspectos o parámetros que evidenciaron mayor problema dentro del proceso de fiscalización de campo fueron: el tema de llantas en mal estado; adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida, en relación al tema de rampas; índices operacionales; el SIU con respecto a paneles de información al usuario y el sistema de audio para información al usuario (El detalle de los problemas detectados se encuentra explicado ampliamente en cada parámetro evaluado);
5. Al momento de verificar los documentos respectivos para procesar los informes para el pago, se observó que, en cualquier fecha del mes se producen cambios de socio o accionistas, cuyo nuevo propietario no consta en el listado emitido por la Secretaría de Movilidad; sin embargo, exige o reclama que se le debe acreditar al nuevo propietario de la unidad; y, en otros casos, el anterior propietario, al haber brindado el servicio la mayor cantidad de días dentro del mes y por constar en el registro de la Secretaría de Movilidad, también reclama que se le acredite el pago del



- mismo mes, por tanto, aquellos casos que de conformidad con el Instructivo, no justifican un mínimo de veinte días de trabajo, no se viabiliza el pago, generando el reclamo respectivo;
6. Un tema que debe ser analizado es lo concerniente a la capacitación o mallas curriculares que deberá ser definido por la Secretaría de Movilidad, para su ejecución;
  7. Inconsistencias en la información remitida por la EPMTPO, con respecto a requerimientos realizados para conocer si una unidad que opera en los corredores, laboró normalmente al menos veinte días de trabajo, a fin de determinar si procede o no la asignación de recursos de conformidad con el Instructivo.

### **9.3 Logros alcanzados**

1. Mejora de la calidad del servicio de transporte público urbano del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la ejecución del Plan de Fortalecimiento que, en términos generales comprende: la fiscalización del cumplimiento de parámetros del ICS, la respectiva evaluación y asignación de recursos no reembolsables a personas beneficiarias que cumplieron con requisitos y porcentajes mínimos para elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio a los usuarios, sin incrementar la tarifa. Al respecto, la encuesta a la ciudadanía determinó que, actualmente, el 73,11% de usuarios determinó que el servicio de transporte público es bueno, muy bueno y excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular y únicamente, el 2,62% indicó que el servicio es malo. Por otra parte, el 56,52% de dirigentes de los transportistas encuestados dijo que el servicio del transporte público es muy bueno; el 41,30% consideró que es bueno; y, un 2,17% lo calificó como excelente;
2. Mejora del servicio del transporte terrestre público, reflejado en el progresivo cumplimiento de los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio y otros aspectos contemplados en la normativa legal; mejor organización administrativa y operativa de las operadoras del transporte público; fortalecimiento del sistema caja común; cumplimiento de requisitos habilitantes para operar tales como: revisión técnica vehicular, matrícula del vehículo vigente, habilitación operacional, licencia de conducir vigente y con puntos; mejor presentación y adecuación de unidades para personas con movilidad reducida; y, concientización de transportistas, autoridades y servidores públicos involucrados en el proceso, sobre la necesidad de mejorar el nivel cultural, el control y la calidad del servicio de transporte, con inclusión y no discriminación de las personas con movilidad reducida;
3. Mejor actitud del personal administrativo y operativo, más capacitado y preparado para cumplir sus actividades, evidenciado en la mejora del buen trato a usuarios;
4. Mejor concientización empresarial para la administración del transporte público;
5. Mejor cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del personal operativo y administrativo, tanto de la AMT, como de las operadoras de transporte, generando una gestión de control responsable para garantizar un servicio seguro, digno y más eficiente en beneficio de la colectividad;
6. Mejoramiento del estado de la flota vehicular haciéndolas más operativas, evidenciando esfuerzo, por renovar, mejorar y modernizar el parque automotor de las operadoras y realizar un mantenimiento preventivo y correctivo para evitar accidentes y brindar un mejor servicio a la colectividad;
7. Mejor cumplimiento de los índices operacionales, especialmente, itinerarios, rutas, horarios, intervalos de tiempo, conforme a la necesidad, evitando correteos por pasajeros entre operadoras de transporte;
8. Mejor colaboración y apoyo de parte de conductores, ayudantes y del personal operativo de la AMT, para usuarios de movilidad reducida;
9. Mejor organización, planificación operativa y control del servicio de transporte.
10. Cumplimiento de las tablas de operaciones, respetando tiempos y turnos, generando estabilidad y control de la operación;
11. Mejor control y mejor servicio, sobre rutas, paradas establecidas, llantas, limpieza, uniforme y demás aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, generando mejor imagen corporativa;
12. Cumplimiento de las leyes de tránsito y demás normativa por parte de conductores;
13. Se cuenta con información estadística para la toma de decisiones y mejora del servicio, especialmente, con la información contenida en la valoración de cumplimiento de los parámetros que comprenden el ICS y fundamentalmente, con la información obtenida como resultado de la encuesta a la ciudadanía y a representantes o directivos del transporte público urbano;
14. Mejora general del servicio del transporte público en favor de la colectividad;



15. Reducción de costos de operación mediante capacitaciones continuas al personal, lo cual se ve reflejado en la disminución de contravenciones, multas y accidentes, lo cual va en beneficio del usuario y de la operadora;
16. Reforma al Instructivo para mejor ejecución del Plan de Fortalecimiento;
17. Cumplir con la ejecución del Plan de Fortalecimiento, conforme a lo planificado, observando disposiciones normativas aplicables;
18. Elaboración y aprobación del REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO, para su estricto cumplimiento por parte de las y los servidores públicos responsables de la ejecución del Plan de Fortalecimiento; y,
19. Gestión, seguimiento y control del proceso para la correcta ejecución del Plan de Fortalecimiento tanto en el área administrativa como en el área de campo y demás procesos internos.

#### **9.4 Fuentes de Información para la Elaboración del Informe**

- Reportes de acreditaciones de la CAF, los mismos que están siendo revisados, cuyas acreditaciones deberán contrastarse con la información que debe remitir la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público; esto es, entre lo remitido al pago y lo efectivamente acreditado;
- Documentación e información de la Administración del Convenio;
- Reporte de la Unidad de Digitación de la DFT, sobre sistematización de la información, evaluación de parámetros y elaboración de Informes;
- Reporte del servidor responsable de los archivos fotográficos;
- Reporte del servidor responsable sobre datos estadísticos sobre el cumplimiento e incumplimiento del índice de calidad del servicio de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público;
- Reporte de la Dirección de Registro y Administración Vehicular de la AMT, sobre la aprobación de RTV;
- Encuesta realizada por la Administración del Convenio AMT-CTDMQ a la ciudadanía; y,
- Encuesta realizada por la Administración del Convenio AMT-CTDMQ a dirigentes de las operadoras del transporte público;

De igual manera, se deja constancia que, hasta la presente fecha, la CTDMQ, no emitió el Informe solicitado sobre la ejecución del Plan de Fortalecimiento (Logros alcanzados, cumplimiento de obligaciones, problemas presentados, posibles soluciones y recomendaciones), requerido mediante oficio No. AMT-DFT-ACEPFCS-0146/17, de 02 de mayo de 2017, con la finalidad de analizar y evaluar el cumplimiento del citado Plan, adoptar los correctivos necesarios y poner en conocimiento de las autoridades competentes, para los fines pertinentes.

#### **X CONCLUSIONES**

De lo expuesto se concluye que, existe mejora en la calidad del servicio de transporte público urbano del Distrito Metropolitano de Quito, evidenciada en el desarrollo del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento que, en el progresivo cumplimiento de los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio y otros aspectos contemplados en la normativa legal; mejor organización administrativa y operativa de las operadoras del transporte público; fortalecimiento del sistema caja común; cumplimiento de requisitos habilitantes para operar tales como: revisión técnica vehicular, matrícula vigente, habilitación operacional y licencia de conducir adecuadas y con puntos; mejor presentación y adecuación de unidades para personas con movilidad reducida; y, concientización de transportistas, autoridades y servidores públicos involucrados en el proceso, sobre la necesidad de mejorar el nivel cultural, el control y la calidad del servicio, con inclusión y no discriminación de las personas con movilidad reducida, todo lo cual ha servido para elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio, sin incrementar la tarifa, conforme se evidencia en las siguientes conclusiones:

1. Que la ejecución del Plan de Fortalecimiento, se desarrolló con honestidad, transparencia, responsabilidad, eficiencia y eficacia, bajo un proceso debidamente organizado, planificado y ejecutado cumpliendo la normativa vigente, salvaguardando el interés público, cuya ejecución comprende: proceso de fiscalización, evaluación del ICS y acreditación de recursos a las personas beneficiarias que cumplieron con requisitos y porcentajes mínimos para contribuir a elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio, sin incrementar la tarifa, conforme se evidencia en los reportes que se anexan, cuyo resumen es el siguiente:

| Total flota según listados Secretaría de Movilidad | Unidades Acreditadas | Unidades que no recibieron compensación (Diferencia entre listados SM y acreditaciones) | Total valores acreditados |
|--|----------------------|---|---------------------------|
| 55.746   | 48.777               | 6.969   | 46.091.200,00             |

La información detallada corresponde a ocho trimestres de ejecución del Plan de Fortalecimiento. El valor de acreditaciones no incluye subsanaciones del octavo trimestre (Ver en Anexo: Resumen de Unidades Acreditadas y no Acreditadas por Trimestre dentro del Plan de Fortalecimiento; y, Resumen de Unidades y Valores Acreditados por Operadora).

2. Que se evidencia mejoramiento en el cumplimiento de cada uno de los aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio conforme consta en los siguientes documentos:
  - a) Indicadores de cumplimiento e incumplimiento de parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, cuyos resultados se obtuvieron en base a la información generada en el proceso de fiscalización de campo, en donde se evidencia un mejoramiento progresivo del servicio (Ver Anexo: Reporte General Plan de Fortalecimiento, así como, en el análisis y evaluación de cada parámetro realizado en el presente Informe).
  - b) Informe de Resultados de la Encuesta Realizada a Usuarios, para evaluar el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público, que contiene la encuesta a la ciudadanía con el pronunciamiento directo de los usuarios, quienes manifestaron que existe un notable mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público urbano en el DMQ (Ver Anexo: Encuesta a la Ciudadanía);
  - c) Informe de Resultados de la Encuesta Realizada a Dirigentes del Transporte, para evaluar el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público en el DMQ, que contiene la encuesta a los dirigentes del transporte, quienes dieron testimonio propio sobre importantes avances implementados por sus operadoras y detectaron falencias, problemas y acciones que se deberían implementar para continuar trabajando para el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público urbano en el DMQ (Ver Anexo: Encuesta a Dirigentes del Transporte);
  - d) El resultado de las estadísticas de la revisión técnica vehicular que evidencia mejor cumplimiento en la aprobación de la RTV, con menos condicionales y más exonerados como muestra de la mejora con respecto a las condiciones de la flota vehicular (Ver Anexo: Estadísticas de la Revisión Técnica Vehicular); y,
  - e) Registros fotográficos que contienen un muestreo de las diferencias encontradas entre lo que era el servicio del transporte público en el DMQ, hace dos años y lo que es actualmente con la ejecución del Plan de Fortalecimiento (Ver Anexo: Registros Fotográficos de la Mejora de la Calidad del Servicio).
3. Que existe un mejoramiento en los resultados del control documental y en el proceso de fiscalización del transporte público; esto es, considerando que al inicio del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, los conductores no contaban con la matrícula del vehículo vigente ni con la licencia de conducir adecuada, documentos habilitantes para operar; sin embargo, actualmente, estos inconvenientes están siendo superados (Ver Anexo: Encuesta a Dirigentes del Transporte, en la parte pertinente).

## XI RECOMENDACIONES

1. Tomar en cuenta las recomendaciones y consideraciones formuladas en el contenido del presente Informe en cada uno de los parámetros y demás temas analizados y evaluados, así como, los resultados de las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los señores dirigentes del transporte;
- 2.
3. Que la Secretaría de Movilidad revise, analice y reformule los contratos de operación y sus adendas, considerando situaciones actuales del transporte, ya que en los mismos, no se refleja la realidad operativa de la flota vehicular, lo cual servirá además, para mejorar el control de los índices operacionales, asignando el personal necesario para cubrir todas las rutas, para garantizar una mejor calidad del servicio al usuario;

4. Implementar un sistema de información y de capacitación sobre el Plan de Fortalecimiento y el mejoramiento de calidad del servicio del transporte público, así como sobre virtudes y valores, en medios de difusión colectiva, tales como: radio, televisión, redes sociales, buses, etc., para concientizar a los involucrados, mejorar el nivel cultural de la movilidad en todos los aspectos y ámbitos que comprenden la calidad del servicio del transporte público y garantizar un servicio más seguro, digno y de calidad.

Atentamente,

  
Francisco Aráuz Ríos  
**Director de Fiscalización de Tránsito**

**ANEXOS:**

|                        |                                      |  |
|------------------------|--------------------------------------|--|
| <b>Elaborado por :</b> | <b>Edgar Fraga y Francisco Aráuz</b> |  |
| <b>Revisado por:</b>   | <b>Francisco Aráuz</b>               |  |

- Reportes Generales del Plan de Fortalecimiento;
- Estadísticas de la Revisión Técnica Vehicular;
- Reportes de cumplimiento e incumplimiento del índice de calidad del servicio del primero al séptimo trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento;
- Registros Fotográficos de la Mejora de la Calidad del Servicio;
- Encuesta a la Ciudadanía;
- Encuesta a Dirigentes del Transporte Primera y Segunda Parte y Recopilación de Información;
- Reportes de Informes Viables, No viables, Subsanaos; Informes relacionados con Índices Operacionales y otros;
- Datos sobre registros fotográficos generados en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento;
- Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio;
- Registros fotográficos sobre la Ejecución del Plan de Fortalecimiento
- Reportes de acreditaciones trimestrales del primero al octavo trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento en PDF, en CD.; y,
- Normativa básica relacionada con el Plan de Fortalecimiento, en PDF, en CD.