

## PROYECTO DE ORDENANZA

### ORDENANZA METROPOLITANA QUE ESTABLECE LA POLÍTICA TARIFARIA APLICABLE EN EL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Mediante Decreto Ejecutivo No. 3304, publicado en el Registro Oficial 840 de 12 de diciembre de 1995, referente al transporte terrestre en el Cantón Quito, se transfirió al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, entre otras, las siguientes atribuciones: organizar, reglamentar, planificar y fiscalizar las actividades, operaciones y servicios del transporte terrestre, público y privado; y, fijar, modificar las tarifas de los pasajes de transporte terrestre, previo investigación de costos.

Con Decreto Ejecutivo No. 51, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 17 de 6 de marzo de 1997, se ratificó al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito todas las atribuciones otorgadas mediante Decreto Ejecutivo 3304 promulgado en el Registro Oficial No. 840 de 12 de diciembre de 1995.

Con Resolución N° 001-DIR-2003-CNTTT de 22 de enero de 2003, el entonces Consejo Nacional de Tránsito fijó los valores de las tarifas de transporte público en sus diferentes modalidades, cuyo valor a pagar por la prestación del servicio de transporte urbano a nivel nacional fue establecido en veinticinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD. 0,25) por pasajero, disponiendo además el cumplimiento obligatorio de la media tarifa para pasajeros de la tercera edad, personas con discapacidad y estudiantes de niveles primario y secundario; rubro que se mantiene vigente hasta la presente fecha.

La Constitución de la República del Ecuador en el segundo inciso del artículo 314 establece que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; y, dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, debiendo establecer su control y regulación.

Bajo esta premisa, 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, 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 (SMTPPQ) en cada una de las etapas de su integración.

Tomando como fuente lo señalado por la Consultora en los informes presentados, la política tarifaria es el conjunto de principios, objetivos y restricciones que debería atender el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la definición de la estrategia tarifaria y la fijación de tarifas, así como los mecanismos y las políticas, normas y estándares de los procedimientos asociados al recaudo de la misma.

La definición de esta política debe partir de la identificación de los objetivos de los diferentes actores que intervienen en el sistema de transporte público. A continuación se presentan algunos de los objetivos para cada uno de los principales actores involucrados en la operación de transporte público:



SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO  
RECEPCIÓN

Fecha:

Hora

16:30

Nº HOJAS

Recibido por:

*Handwritten notes and signatures on the right margin:*  
Municipalidad de Quito  
2016-03-09

- Autoridades:
  - o Lograr una movilidad sostenible mediante la promoción y el fomento del uso del transporte público sobre el transporte privado.
  - o Garantizar la transparencia en la gestión del recaudo del sistema.
  - o Facilitar el uso del servicio de transporte público.
  - o Ofrecer un adecuado nivel de accesibilidad a los diferentes grupos de usuarios.
  - o Garantizar un buen nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios.
  
- Usuario:
  - o Contar con un esquema tarifario sencillo y comprensible que le permita conocer fácilmente el costo de su viaje.
  - o Minimizar el costo monetario de su viaje apoyado en un esquema tarifario para varios modos.
  - o Mejorar el nivel de servicio reduciendo los tiempos de recorrido.
  
- Operadores:
  - o Recibir los ingresos suficientes para cubrir a inversión, los costos de operación y su rentabilidad.
  - o Buscar que el precio del pasaje (tarifa) represente el costo de operación de cada uno de los subsistemas de transporte.
  - o Reducir la evasión del pago de la tarifa por parte de usuarios.
  - o Reducir los tiempos de abordaje del usuario, lo que lleva a la implementación de formas de pago diferentes al efectivo a bordo.

Definir además la política tarifaria del Distrito Metropolitano de Quito implica considerar al menos los siguientes componentes:

- a. 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);
- b. Opciones de pago;
- c. Las características de los usuarios y las tarifas preferenciales según los preceptos de orden constitucional; y,
- d. Monto o nivel de la tarifa que el usuario paga por la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.

De otra parte y en relación al sistema de recaudo que se emplee, es necesario también definir los medios de pago aceptados y los mecanismos de control de acceso al Sistema Metropolitano de Transporte Público.

Para la definición de esta política tarifaria se consideran las características de cada uno de los subsistemas de transporte público que en la actualidad prestan el servicio y se encuentran en operación, así como la construcción de su estructura de costos para determinar la tarifa técnica referencial, que corresponde a la relación entre el costo total para la prestación del servicio y el número total de usuarios transportados, que permita cubrir los costos de inversión, operación y el retorno sobre la inversión de los operadores y agentes del sistema de transporte público.

Para el análisis de esta estructura de costos, en cada uno de los Subsistemas que actualmente prestan el servicio a la ciudadanía, la Secretaría de Movilidad cuenta con un modelo de cálculo de tarifa técnica para la operación dentro del Distrito Metropolitano de Quito, que fue entregado como parte del estudio contratado 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, que ha sido aplicado para la definición de las tarifas a ser cobradas al usuario por la prestación del servicio y que permitirá a la Municipalidad la

M

actualización periódica de la estructura de costos y la obtención de tarifas técnicas referenciales de forma asistida.

Adicionalmente, para la construcción de la tarifa técnica por viaje y la tarifa de usuario integrada se deberá tener en cuenta en primera instancia el cronograma de inicio de operación de la primera línea de transporte por Cable y de la primera línea del Metro de Quito, además de la implementación progresiva del Sistema Inteligente de Transporte Público de Quito (SITP-Q) en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del DMQ.

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

1. Calidad de Servicio, cuyo insumo principal es 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 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, es indispensable que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito cumpla con la normativa vigente establecida en la Constitución de la República (Art. 264, numeral 6), en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Arts. 30.4 y 30.5), en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (Art. 84), en la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito (Art. 2, numeral 2) y en la Resolución No. 006 del Consejo Nacional de Competencias, referente a la regulación de tarifas de los servicios de transporte terrestre público intracantonal para su debida aplicación en el DMQ, así como el establecimiento de los mecanismos para garantizar y fortalecer la confiabilidad, seguridad y calidad del servicio público de transporte terrestre en beneficio de los usuarios del mismo.

Por tales consideraciones, le corresponde al Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, conocer y aprobar el siguiente proyecto de Ordenanza Metropolitana por la cual se establece la Política Tarifaria aplicable en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de

Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y los parámetros de calidad que se deben garantizar durante la prestación del servicio, de conformidad con las facultades que le atribuyen el artículo 8, numerales 1 y 6 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito; y. el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD.



## EL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

### CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador en sus numerales 3 y 6, manifiesta que los gobiernos municipales tendrán, entre otras, las competencias exclusivas de *"Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana;"* y *"Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal"*;
- Que,** el artículo 266 de la Constitución establece que los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables, y en el ámbito de sus competencias y territorio y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales";
- Que,** la Constitución de la República establece en su artículo 47 que el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social, señalando en el numeral 3 ibidem que: *"Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: (...) 3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos."*
- Que,** la Constitución establece en su artículo 66 numeral 25 que se reconoce y garantiza a las personas: *"25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*
- Que,** el artículo 85 de la Constitución determina que:

*"La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:*

- 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.*
- 2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.*
- 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.*

*En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades."*

- Que,** el artículo 314 de la Constitución de la República determina que *"El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación;"*
- Que,** el artículo 326 numeral 15 de la Constitución señala que: *"El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: (...) 15. Se prohíbe la paralización de los servicios*

*públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios."*

**Que,** el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, en el literal b) de su artículo 54, prevé como función del gobierno descentralizado municipal el *"diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales"*. En el artículo 55 literales e) y f) de la norma ibídem establecen como competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizado municipal, *"crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;"* y, *"planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción"*; en concordancia con lo previsto en el literal a) del artículo 57, que como atribución del concejo municipal prevé *"El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones;"*

**Que,** el artículo 84 literal q) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, confiere a los Gobiernos de los Distritos Autónomos Metropolitanos, la competencia exclusiva para planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su circunscripción territorial;

**Que,** el artículo 130 del COOTAD referente al ejercicio de la competencia de tránsito y transporte señala en su inciso segundo que a los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal:

**Que,** el artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), determina 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;

**Que,** la LOTTTSV en el primer inciso de su artículo 30.4 señala que: *"Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, 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, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar"*;

**Que,** los literales a), c) y h) del artículo 30.5 de la LOTTTSV establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán como competencias, entre otras, las de: *"a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;"* *"c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, las servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector;"* y, *"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; "*

**Que,** de igual forma, la LOTTTSV establece en su artículo 48 que en el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley determina en su artículo 46 el procedimiento para la aplicación de tarifas;

**Que,** el artículo 65 de la LOTTTSV, señala que *"El servicio de transporte pública comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intraregional, intraprovincial e internacional"*; en armonía con lo dispuesto en el artículo 66 ibídem, que define al servicio de transporte público Intracantonal, como aquel que opera dentro de los límites cantonales y por ende le corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la celebración de los contratos de operación correspondientes;

**Que,** el numeral 9 del artículo 80 de la Ley ibídem, señala que: *"Constituyen infracciones de transporte de primera clase, y serán sancionadas con multa de curura (4) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, las siguientes: (...) 9. No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecida por la operadora (...)."*

**Que,** el artículo 201 de la mencionada Ley Orgánica determina que los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: *"a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente;" "e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultas mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y, f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos;"*

**Que,** la Disposición Décima Tercera de la citada Ley Orgánica, ordena: *"Las operadoras de transporte público que se constituyan jurídicamente a partir de la expedición de la presente Ley, deberán obligatoriamente hacerlo bajo el sistema de CAJA COMUN, previo a la obtención del documento habilitante que faculte la prestación del servicio en los diferentes tipos de transporte. Las operadoras de transporte público que en la actualidad se manejan con caja simple, tendrán el plazo máximo hasta el 31 de diciembre de 2013, para que adapten su sistema al de CAJA COMUN, por lo que dentro de este plazo no será aplicable para las mismas la sanción determinada en el numeral 4 del artículo 82."*

**Que,** por otro lado, la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) dispone que: *"Los municipios que actualmente ejerzan competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en virtud de procesos de descentralización, continuarán ejerciéndolas, sujetándose a las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización";*

**Que,** el numeral 1 del artículo 60 del Reglamento a la LOTTTSV determina que el servicio de transporte Intracantonal es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales);

- Que,** el 26 de abril de 2012 el Consejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, en la cual se ratifica que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión;
- Que,** el artículo 17 numeral 7 de la referida Resolución señala que en el marco de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, al amparo de la regulación nacional, emitir normativa técnica local para entre otras, *“Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre en sus diferentes modalidades de servicio de acuerdo a la política tarifaria nacional emitida por el ministerio rector”*;
- Que,** el Consejo Nacional de Competencias mediante Resolución No. 003-CNC-2014 Aclaratoria de la Resolución No. 006-CNC-2012, de 22 de septiembre de 2014, dispone en el artículo 1: *“Se ratifica que la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro del territorio cantonal a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, fue transferida de manera obligatoria y definitiva, contemplando modelos de gestión diferenciados y cronogramas de implementación, (...) por tanto, la competencia no puede ser devuelta ni rechazada por ningún gobierno autónomo descentralizado municipal.”*;
- Que,** la referida Resolución Aclaratoria, en su artículo 3 señala que: *“A los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales les corresponde fijar la tarifa de transporte terrestre, para lo cual implementarán, en ejercicio de su autonomía, los mecanismos que consideren necesarios para el cumplimiento irrestricto de la Constitución y la ley”*;
- Que,** la Ordenanza Metropolitana 0194 de fecha 13 de marzo de 2012, establece en su artículo 1, que: *“El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros constituye el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito metropolitano de Quito garantizar y promover a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros, en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad dentro de su territorio(...)”*;
- Que,** el numeral 2 del artículo 5 de la referida Ordenanza, señala que el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se organiza en cuatro subsistemas, el subsistema de transporte masivo de pasajeros denominado “Metro de Quito”, el subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos denominado “Metrobús-Q”; Subsistema de transporte colectivo en rutas y frecuencias, denominado “Transporte Convencional”; y, el Subsistema de transporte público de pasajeros por cable, denominado “Quito Cables”. éste último incorporado mediante Ordenanza Metropolitana No. 060 sancionada el 07 de mayo del 2015.”;
- Que,** la Ordenanza Metropolitana No. 194 ibídem, establece el régimen jurídico del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, en la cual se determina el Principio de atención prioritaria al usuario, cuyo numeral 1 del artículo 6 señala: *“El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros tiene como objetivo esencial la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario; en tal virtud, las actuaciones públicas o privadas deberán enfocarse hacia el cumplimiento de este objetivo, con preferencia a cualquier otro tipo de interés legítimo de los y las*

*Participantes del Sistema"; en concordancia con el numeral 4 del artículo ibídem que determina: "(...) El Administrador del Sistema es competente para, a través de la adopción de instrumentos de planificación y técnicos y, en lo que fuera competencia del Distrito Metropolitano de Quito, introducir medidas económicas y técnicas, administrativas y operativas, que contribuyan a la atención prioritaria de grupos vulnerables, con ocasión de la prestación del servicio de transporte público de pasajeros."*

**Que,** el artículo 11 numeral 1 de la Ordenanza Metropolitana 194 citada, señala que en el marco del ordenamiento jurídico nacional y metropolitano y en consulta con la máxima autoridad administrativa del Distrito Metropolitano de Quito, y los restantes Participantes del Sistema, le corresponde a la Secretaría responsable de la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito la determinación de las políticas aplicables al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros.

**Que,** el artículo 12 ibídem señala además que es competencia de la Secretaría responsable de la Movilidad la evaluación del cumplimiento de las políticas y normativa, que se hubieren fijado para el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, sin perjuicio de su función de supervisión programática de la gestión en materia de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito.

**Que,** mediante Ordenanza Metropolitana No. 054 sancionada el 02 de abril de 2015, se fija la tarifa preferencial para Personas con Discapacidad en el Transporte Público de Pasajeros en el Ámbito Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.

**Que,** mediante Oficio No. SM-876/2017 de 20 de junio de 2017, la Secretaria de Movilidad recomienda 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.

**Que,** es necesario que en uso de las atribuciones legales y reglamentarias otorgadas al Distrito Metropolitano de Quito, en materia de transporte terrestre, se establezca la política tarifaria aplicable en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, además de los indicadores para el fortalecimiento de la calidad del servicio, a ser fiscalizados por parte de la Autoridad, durante la prestación del mismo; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 8, numeral 1 y 6 de la Ley de Régimen del Distrito Metropolitano de Quito; y, artículos 322, 57, literal a) artículos 87, literal a) del Código Orgánico de Organización, Autonomía y Descentralización.

#### **EXPIDE:**

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

#### **TÍTULO I GENERALIDADES**

**Artículo 1.- Objeto:** Establecer la política tarifaria aplicable en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y los mecanismos para

garantizar y fortalecer la confiabilidad, seguridad y calidad del servicio público de transporte terrestre del DMQ, en beneficio de los usuarios del mismo.

**Artículo 2.- Ámbito:** Las disposiciones contenidas en la presente Ordenanza son de cumplimiento obligatorio por parte de los órganos y entidades metropolitanas que forman parte del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros y de cada Subsistema que lo conforma, en el ámbito de sus competencias. Se sujetarán también a las disposiciones de la presente Ordenanza los usuarios del servicio de transporte público y los Operadores autorizados, con sus Conductores o Conductoras, a la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, en los ámbitos intracantonal urbano, intracantonal rural e intracantonal combinado del Distrito Metropolitano de Quito.

**Artículo 3.- Definiciones:** Para efectos de aplicación de la presente Ordenanza, se observarán las siguientes definiciones:

- a) **Índices operacionales.-** Parámetros del servicio de transporte que determinan las rutas, frecuencias, intervalos, apertura y cierre de operación, así como flota vehicular.
- b) **Operador/Operadora.-** Persona jurídica, que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en la Ley, Reglamentos y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre público de pasajeros.
- c) **Pasajero/Usuario.-** Persona que utiliza un medio de transporte público para movilizarse de un lugar a otro, sin ser el conductor.
- d) **Política tarifaria.-** Conjunto de principios, objetivos y restricciones que atiende el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la definición de la estructura tarifaria y la fijación de tarifas; así como los mecanismos, normas y estándares de los procedimientos asociados al recaudo de la tarifa al usuario.
- e) **Estrategia tarifaria.-** Esquema de tarifas a aplicar según el acceso, la distancia o las transferencias realizadas por el usuario, entre otras variables que el Administrador del Sistema pudiese considerar.
- f) **Rutas.-** Recorrido legalmente autorizado a la transportación pública, considerando origen y destino.
- g) **Servicio de Transporte Intracantonal.-** Es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales), en las condiciones técnicas y operativas que la normativa establece.
- h) **Tarifa.-** Rubro o precio que por el servicio de transporte público de pasajeros paga el usuario.
- i) **Tarifa técnica.-** Rubro o precio producto de la relación entre el costo total para la prestación del servicio y el número total de usuarios transportados, que permite cubrir los costos de inversión, operación y el retorno sobre la inversión de los operadores y agentes del sistema de transporte público.
- j) **Tarifa plana o única:** Rubro o precio fijo por viaje realizado. Su empleo puede limitarse a una ruta, un Subsistema o a una red completa de transporte público.
- k) **Tarifa variable por distancia de recorrido:** Rubro o precio diferencial de acuerdo al uso que se haga del servicio de transporte, determinada por la cantidad de kilómetros recorridos desde que se realiza la validación de acceso a uno de los Subsistemas de transporte público hasta el momento en que se produce la salida del mismo.
- l) **Tarifa variable por etapas o transferencias:** Rubro o precio diferenciado en función del número de intercambios o transbordos que el usuario realice en cada viaje entre los Subsistemas de transporte público, durante un periodo de tiempo autorizado. Esta tarifa implica la integración tarifaria de los diferentes Subsistemas.
- m) **Tarifa por zona.-** Rubro o precio basado en el cobro por zonas, dividiendo la ciudad en zonas y realizando el cobro de acuerdo al número de zonas transitadas por el viajero.

**Artículo 4.- Competencia:** Es competencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el ejercicio de su autonomía, establecer la estructura tarifaria a ser aplicada en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y establecer los mecanismos que considere necesarios para el cumplimiento de las normas del ordenamiento jurídico nacional y local vigente.

## **TÍTULO II DE LA POLÍTICA TARIFARIA**

### **CAPÍTULO I ESTRUCTURA TARIFARIA**

**Artículo 5.- De la Estructura Tarifaria:** Por la prestación del servicio dentro del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, los usuarios deberán cancelar la tarifa previamente fijada bajo el esquema correspondiente, la misma que deberá propender la integración entre Subsistemas.

**Artículo 6.- Principios:** En la fijación de tarifas que la por prestación del servicio de transporte público los usuarios deberán cancelar en el DMQ, el Municipio, a través de sus entidades metropolitanas competentes, garantizará que su revisión y análisis previo se ajuste a los principios de:

1. Responsabilidad, generando políticas, regulaciones y controles para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al servicio.
2. Universalidad, garantizado el acceso al servicio que debe ofrecerse sin distinciones de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución y leyes aplicables.
3. Accesibilidad a tarifas socialmente justas, garantizando el derecho que tienen todos los ciudadanos a su movilización.
4. Equidad, garantizando la prestación del servicio a los grupos de atención prioritaria de la misma forma y en las mismas condiciones que para el resto de pasajeros.
5. Comodidad, como parte del nivel de servicio que los operadores de transporte deben cumplir y acreditar de acuerdo con el marco jurídico vigente.
6. Continuidad del servicio, conforme las condiciones establecidas en los contratos de operación, permisos y autorizaciones concedidas a las operadoras de transporte.
7. Seguridad, garantizando la movilidad eficiente, mediante infraestructura vial y de equipos adecuados, que permita asegurar la integridad física de los usuarios.
8. Calidad, exigiendo el cumplimiento de los parámetros de niveles de servicio establecidos en el DMQ.
9. Estandarización, garantizando que los vehículos cumplan con las normas y reglamentos técnicos vigentes.
10. Medio Ambiente, promoviendo la aplicación de nuevas tecnologías que disminuyan la emisión de gases contaminantes; y,
11. Sostenibilidad, garantizando el debido balance entre el recaudo de tarifa al usuario y las compensaciones que puedan otorgarse al transporte público.

**Artículo 7.- Objetivos:** En la determinación de las tarifas para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito, se deberá dar cumplimiento con los siguientes objetivos:

- a. Para el Administrador del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del DMQ y autoridades metropolitanas competentes:



1. Garantizar un buen nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios.
2. Facilitar el uso del servicio de transporte público.
3. Lograr una movilidad sostenible mediante la promoción y el fomento del uso del transporte público sobre el transporte privado.
4. Garantizar la transparencia en la gestión del recaudo del sistema.
5. Ofrecer un adecuado nivel de accesibilidad a los diferentes grupos de usuarios.
6. Reducir la evasión del pago de la tarifa por parte de usuarios.

b. Para los Usuarios del servicio:

1. Contar con un esquema de tarifas sencillo y comprensible que le permita conocer fácilmente el costo de su viaje.
2. Minimizar el costo monetario de su viaje apoyado en un esquema tarifario para varios modos.
3. Mejorar el nivel de servicio.

c. Para los Operadores y/u Operadoras autorizadas a la prestación del servicio:

1. Garantizar un buen nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios.
2. Recibir los ingresos suficientes para cubrir la inversión, costos de operación y rentabilidad.
3. Reducir la evasión del pago de la tarifa por parte de usuarios.
4. Reducir los tiempos de embarque de los usuarios, implementando las distintas opciones de pago existentes, en efectivo o pre-pagadas.

El Administrador del Sistema implementará las políticas, normas y estándares de los mecanismos de control y fiscalización que sean necesarios con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí dispuestos, que conlleve la prestación de un servicio de transporte seguro, confiable y de calidad en beneficio de los usuarios.

**Artículo 8.- Esquema de tarifas.-** Los tipos de tarifa que podrán ser aplicadas dentro del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del DMQ responderán a las características operacionales de cada uno de los Subsistemas que lo componen y a los principios de equidad, accesibilidad, sostenibilidad y bienestar social, brindando facilidad de uso a los usuarios.

Para cada uno de los Subsistemas de Transporte Público de Pasajeros, se especificará el tipo de tarifa conforme el siguiente esquema:

- a. Tarifa plana o única
- b. Tarifa variable por distancia de recorrido
- c. Tarifa variable por etapas o transferencias
- d. Tarifa por zona

El Administrador del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros implementará herramientas técnicas que promuevan la integración modal y tarifaria en el Distrito Metropolitano de Quito, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio para los actores y entidades que forman parte de cada uno de los Subsistemas de Transporte, en el ámbito de sus competencias.

**Artículo 9.- Opciones de pago:** Para el cobro de la tarifa por la prestación del servicio en el DMQ, el Administrador del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, los Operadores y las entidades que forman parte de cada Subsistema, en el ámbito de sus competencias, podrán implementar para disposición del usuario las siguientes formas de pago:

- a. En efectivo
- b. Medios electrónicos, ya sea, mediante tarjetas sin contacto, boletos de viaje o abonos diarios, semanales o mensuales que permiten cierto número de viajes o viajes ilimitados en una ruta, zona o en todo el Sistema.

**Artículo 10.- Tarifa técnica.-** Previa la fijación de las tarifas que el usuario deberá pagar por la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, por parte del Concejo Metropolitano, el Administrador del Sistema, acorde a la política tarifaria definida, ejecutará los procesos de actualización y revisión de la estructura de costos que permita calcular la tarifa técnica referencial en cada Subsistema y que cubra los costos de inversión, operación y el retorno sobre la inversión de los operadores del sistema de transporte público, bajo los principios establecidos en el artículo 5 de la presente ordenanza.

La estructura de costos para el cálculo de la tarifa técnica, deberá ser actualizada periódicamente con la información suministrada por los operadores, órganos y entidades metropolitanas, en función de las características del servicio y los objetivos de cada Subsistema de transporte.

**Artículo 11.- Ajuste de costos:** Con el fin de garantizar el nivel de calidad de servicio ofertado al usuario, el Administrador del Sistema, de forma permanente, actualizará la información relativa a los costos de los componentes que conforman el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, conforme los lineamientos de la política tarifaria, para lo cual y previamente, evaluará las condiciones del servicio, el cumplimiento de los indicadores de calidad correspondientes y sujeción a la normativa legal aplicable.

Del análisis efectuado y en caso de existir variaciones representativas en la estructura de costos, se pondrá en conocimiento del Concejo Metropolitano a través del informe respectivo, para su resolución al amparo de las disposiciones legales aplicables.

**Artículo 12.- Equilibrio económico financiero:** En la fijación de tarifas dentro del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, el Municipio velará por garantizar el equilibrio económico financiero de la operación y el acceso a tarifas socialmente justas para los usuarios del servicio.

**Artículo 13.- Tarifa Preferencial:** En la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ, conforme las disposiciones de orden constitucional y legal, tendrán derecho a tarifas preferenciales:

1. Personas con discapacidad;
2. Estudiantes de nivel básico y bachillerato, en los términos que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento de aplicación;
3. Niñas, niños y adolescentes, en los términos que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento de aplicación; y,
4. Personas mayores de 65 años.

Para efectos de control y acceso a la tarifa preferencial establecida para cada Subsistema, los usuarios deberán presentar obligatoriamente los documentos que justifiquen o acrediten su condición ante los operadores de transporte.

1

**Artículo 14.- Del Recaudo:** Las tarifas fijadas en el Sistema de Transporte Público de Pasajeros serán aplicables de lunes a domingo los 365 días del año, en los términos que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento de aplicación, para lo cual los Operadores otorgarán información clara, veraz y oportuna a los usuarios del servicio sobre la fijación y el cobro de las tarifas dispuestas.

El Administrador del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, conforme las disposiciones legales vigentes, implementará un sistema único de recaudo con procesos de alta confiabilidad y seguridad en la recaudación y gestión de los recursos provenientes del cobro de la tarifa en cada uno de los Subsistemas de transporte.

**Artículo 15.- Control en el cobro.-** Es responsabilidad del Administrador del Sistema y de las Operadoras autorizadas a la prestación del servicio, velar por el cumplimiento en el correcto cobro de las tarifas fijadas, para lo cual se publicará de manera clara, visible y completa los precios que por la prestación del servicio de transporte, el usuario deberá cancelar dentro del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del DMQ. La evasión en el pago de la tarifa conlleva, desde la imposición de sanciones pecuniarias hasta la expulsión del Sistema de Transporte al usuario infractor, para lo cual se implementarán los debidos mecanismos de control dentro de cada Subsistema.

### **TÍTULO III DE LA CONFIABILIDAD, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DEL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO**

**Artículo 16.- Del servicio de transporte público:** El servicio de transporte terrestre es un servicio público, esencial y estratégico que responde a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, estandarización y sostenibilidad ambiental.

**Artículo 17.- De la planificación del servicio:** La planificación del servicio de transporte público de pasajeros en el DMQ deberá atender a los criterios de accesibilidad, máxima cobertura en el territorio, calidad en la prestación del servicio, disponibilidad y tipología de flota, información de rutas y frecuencias, capacitación a operadores, innovación tecnológica, mejoramiento en los mecanismos de recaudo y atención efectiva a la denuncias, quejas y peticiones de los usuarios, garantizando un servicio confiable, seguro y de calidad de transporte público.

Constituye facultad del Administrador del Sistema el establecimiento y/o modificación de rutas de transporte que garantice el acceso al servicio de transporte público en todo el Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual expedirá los instrumentos de planificación correspondientes que serán socializados con los Operadores para su posterior cumplimiento obligatorio. Así mismo, es potestad del Administrador del Sistema efectuar el debido análisis técnico para el dimensionamiento de la flota vehicular de las Operadoras y su tipología, que permita optimizar el servicio de transporte público, en los casos que así corresponda.

**Artículo 18.- Del uso de carriles exclusivos:** Para garantizar los niveles calidad del servicio de transporte público de pasajeros, de conformidad al ordenamiento legal vigente, la Autoridad deberá planificar y promover la implementación de carriles para el uso exclusivo del transporte público, cuyos espacios son reservados para la circulación de unidades autorizadas a la

prestación del servicio dentro del Sistema Metropolitano de Transporte Público de pasajeros del DMQ y vehículos de emergencia, en los términos previstos en la Ley.

La Agencia Metropolitana de Tránsito no podrá autorizar el uso de carriles exclusivos a los vehículos no previstos en el presente artículo, salvo casos excepcionales.

La o el conductor que invada con su vehículo los carriles exclusivos de transporte público de pasajeros, se sujetará a la sanción prevista en el Código Orgánico Integral Penal, para lo cual la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, en el ejercicio de sus competencias, ejercerá el debido control operativo.

**Artículo 19.- De la atención preferente a pasajeros:** Gozarán de atención preferente en el servicio de transporte público las personas con discapacidad, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. Los Subsistemas de Transporte Público de Pasajeros del DMQ, en todas sus etapas, dispondrán de áreas y accesos especiales, debidamente señalizados en concordancia con las normas y reglamentos técnicos vigentes, para lo cual, la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, realizará un control efectivo en las terminales, paradas y estaciones respectivas.

El Administrador del Sistema determinará el porcentaje de unidades en cada una de las rutas de transporte público que deberán ser adecuadas exclusivamente para garantizar el debido ascenso, traslado y descenso de usuarios con movilidad reducida.

**Artículo 20.- Publicidad de la información:** Las Operadoras autorizadas a la prestación del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito y las entidades metropolitanas responsables de la operación de cada Subsistema, deberán publicar de manera clara, visible y completa toda la información relativa a las rutas y frecuencias dentro de todas las unidades autorizadas, terminales y estaciones, según corresponda, y cualquier otro medio adicional de comunicación para garantizar el acceso a la información de su operación por parte de los usuarios, en el formato establecido por el Administrador del Sistema.

**Artículo 21.- De las paradas:** Constituye obligación de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ, exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, debiendo solicitarla con la anticipación correspondiente. La Municipalidad proveerá en la ciudad de módulos de paradas y/o la debida señalización horizontal y vertical en los puntos que correspondan a lo largo de la red vial.

**Artículo 22.- De la flota vehicular:** Las unidades vehiculares destinadas a la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el DMQ, de forma previa a su habilitación, deberán encontrarse debidamente homologadas y/o certificadas conforme las disposiciones legales vigentes; tanto su carrocería y chasis deberán cumplir con las normas técnicas INEN que le son aplicables y corresponder a una tecnología de emisiones de al menos Euro III; el Administrador del Sistema velará porque en los procesos de renovación de flota las Operadores habiliten unidades carrozadas en chasis homologados exclusivamente para el servicio de transporte público masivo de pasajeros.

**Artículo 23.- De los Sistemas Integrados de Recaudo:** Los Operadores de transporte público de pasajeros del DMQ contarán con Sistemas Integrados de Recaudo (SIR) como una herramienta tecnológica que les permita implementar procedimientos de alta confiabilidad y seguridad en la recaudación y gestión de los recursos, provenientes del cobro de la tarifa durante la prestación de servicio. La implementación del SIR en los Subsistemas de Transporte Público del DMQ se efectuará con base a las normas, lineamientos, políticas y criterios de homologación definidos por la Municipalidad a través del Administrador del Sistema.

**Artículo 24.- Caja Común.-** El modelo de gestión por caja común para la administración de los recursos provenientes del cobro de la tarifa es de cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores que conforman el Sistema Metropolitano de Transporte Público del DMQ.

1

entendiéndose a éste como el sistema de gestión centralizada, único para la administración y operación de una flota de buses que prestan el servicio de transporte público de pasajeros en un determinado sector del Distrito Metropolitano de Quito, compuesto y fiscalizado según los parámetros establecidos en las reglas técnicas expedidas por el Administrador del Sistema.

**Artículo 25.- De la gestión administrativa de los Operadores:** Para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito, los Operadores adoptarán una organización administrativa idónea y adecuada, estableciendo mecanismos de control interno que garanticen la calidad de su gestión administrativa, así como de su información financiera y contable.

Los Operadores deberán cumplir con los siguientes estándares mínimos en lo que respecta a su gestión administrativa, financiera y operativa, que deberán ser incluidos en los Contratos de Operación respectivos, conforme las herramientas técnicas emanadas desde el Administrador del Sistema:

- a. Ajustar su actividad empresarial, en todo momento y en toda materia, al Régimen Jurídico Aplicable.
- b. Introducir en su gestión administrativa, financiera y operativa mecanismos que le permitan estandarizar procesos, especialmente en lo que respecta a la calidad del servicio, al control interno y la adopción de mecanismos de cobertura y la mitigación de riesgos.
- c. Implementar las prácticas y medidas de seguridad necesarias para el adecuado desarrollo de la operación, debiendo establecer controles internos para verificar su cumplimiento.
- d. Proveer al Administrador del Sistema de toda la información que se relacione con la operación y que le sea solicitada de forma oportuna.
- e. Propender que los conductores, personal de mantenimiento y operativo asignado a la operación, participen de manera permanente y continua, en los programas de entrenamiento y capacitación dispuestos por el Administrador del Sistema.
- f. En general cumplir con el modelo de gestión de caja común establecido por el Administrador del Sistema de Transporte Público del DMQ, específicamente en la estructura organizacional mínima que debe tener, basándose entre otros, en los siguientes aspectos:
  - i. Administración de los recursos de la Operadora.
  - ii. Planificación y gestión operacional a cargo de la Operadora, responsable de administrar la flota habilitada para cumplir los índices operacionales dispuestos por el Administrador del Sistema.
  - iii. Mantenimiento de la flota de vehículos, preventivo y correctivo.
  - iv. Administración de la recaudación en el cobro de la tarifa.
  - v. Seguimiento y control operacional.
  - vi. Distribución de ingresos.

Constituye obligación del Administrador del Sistema velar por el cumplimiento de los estándares aquí dispuestos, de tal forma que fortalezca la gestión empresarial de los Operadores de transporte público de pasajeros. Su inobservancia, al constituirse como indicador de calidad, será causal para la apertura del expediente administrativo de sanción correspondiente.

**Artículo 26.- Promoción ambiental:** El Administrador del Sistema establecerá un plan de incentivos que prevea, entre otros, la circulación en sitios de tratamiento especial y con alta demanda, a los operadores del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros que adquieran vehículos que utilicen energía alternativa amigable con el medio ambiente.

En el Subsistema de Transporte Metrobús Q, para las unidades de capacidad intermedia que operan en las rutas troncales, se dará prioridad a la adquisición de vehículos que utilicen energía alternativa amigable con el medio ambiente.

## CAPÍTULO II

### DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

**Artículo 27.- Indicadores de calidad:** Sin perjuicio de los parámetros de calidad que las Operadoras deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local vigente, para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, las Operadoras, con sus conductores, conductoras y personal administrativo, de los Subsistemas de transporte público de pasajeros, aplicarán obligatoriamente los siguientes indicadores de calidad del servicio:

1. Trato al usuario, garantizando la seguridad de los pasajeros y del personal a bordo en las unidades de transporte;
2. Comodidad del usuario buscando alcanzar y mantener un estándar de confort en un máximo de número pasajeros por metro cuadrado.
3. Estándares de operación, bajo el cumplimiento de los índices operacionales consignados en los respectivos Contratos de Operación suscritos con el Administrador del Sistema, por parte de las Operadoras autorizadas, beneficiarios de las habilitaciones operacionales, conductores y/o conductoras designados.
4. Información al Usuario de forma clara y oportuna.
5. Respeto a las paradas por parte de los conductores y/o conductoras designadas, para el embarque y desembarque de pasajeros.
6. Cumplimiento de estándares ambientales aplicables en el Distrito Metropolitano de Quito.
7. Cumplimiento de estándares de conducción y capacitación del personal operativo y administrativo, de manera obligatoria, permanente y continua.
8. Embarque, traslado y desembarque seguro de las personas con movilidad reducida, los mismos que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores.
9. Las demás que así disponga el Administrador del Sistema.

Es obligación y derecho del Administrador del Sistema, a través de su delegado, velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad aquí previstos, para lo cual implementará las herramientas tecnológicas necesarias y ejecutará los mecanismos de control y evaluación, en los términos definidos en el Anexo que forma parte integrante de la presente Ordenanza Metropolitana.

El incumplimiento de uno de los indicadores de calidad dispuestos en el presente artículo serán la base para la determinación de sanciones; por su parte, el cumplimiento de aquellos será la base para la implementación de incentivos por parte del Administrador del Sistema; éste último será el responsable de determinar la calificación mínima que deberán obtener las Operadoras para prestar el servicio de transporte público, debiendo evaluar anualmente la base de la calificación de tal forma que garantice la implementación progresiva de mejoras.

**Artículo 28.- De la percepción de la calidad.-** Con el fin de medir la satisfacción del usuario durante la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, el Administrador del Sistema llevará adelante encuestas sistemáticas dirigidas a evaluar el desempeño y mejoras implementadas por los Operadores de los Subsistemas de Transporte Público, cuyos resultados serán publicados para conocimiento de la ciudadanía en general y serán notificados para conocimiento de la máximas autoridades del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

**Artículo 29.- Denuncias:** El Administrador del Sistema pondrá a disposición de la ciudadanía, herramientas de atención prioritaria de requerimientos, quejas y denuncias a través de páginas web, aplicativos móviles y/o líneas telefónicas, relacionadas a la calidad de servicio de transporte público de pasajeros, las mismas que serán avaladas y contabilizadas según su incidencia, siendo la base para la evaluación de los indicadores de calidad y el inicio de procedimientos de sanción administrativa, de ser el caso, observando para el efecto las garantías constitucionales del debido proceso.

**Artículo 30.- De los incentivos:** El Operador se hará acreedor a incentivos por desempeño cuando la ponderación entre los indicadores de calidad, califique su nivel de operación dentro del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, con los puntajes que conforme al Instructivo de aplicación, den lugar a los incentivos correspondientes.

Dicha calificación evaluará el desempeño del Operador respecto de los índices de calidad establecidos en la presente Ordenanza, y comparativamente respecto del desempeño de los demás operadores del Sistema; la calificación se asignará al desempeño evaluado anualmente durante todo el plazo del Contrato de Operación suscrito con el Administrador del Sistema.

**Artículo 31.- Régimen sancionatorio:** La suspensión, revocatoria o terminación de la habilitación operacional y/o Contrato de Operación, como medidas de sanción administrativa, se sujetará a las causales previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y las Ordenanzas Metropolitanas vigentes, facultad sancionatoria que estará a cargo del Administrador del Sistema o su delegado, bajo el procedimiento sancionador previsto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), sin perjuicio de las acciones que por cometimiento de infracciones de tránsito las autoridades judiciales sustancian al amparo del Código Orgánico Integral Penal (COIP).

Sin embargo de aquello y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el incumplimiento de uno de los indicadores de calidad dispuestos en la presente Ordenanza constituye infracción administrativa de primera clase y serán sancionadas por el Administrador del Sistema, con suspensión del Contrato de Operación correspondiente y multa de cuatro (4) remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general a la Operadora, bajo el procedimiento sancionador previsto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). La reincidencia en el incumplimiento de uno de los indicadores de calidad o la no implementación de las mejoras dispuestas por el Administrador del Sistema por parte de la Operadora, conlleva la terminación del Contrato de Operación y la imposición de la sanción pecuniaria prevista en el artículo 81 de la misma Ley.

En la imposición de sanciones por el cometimiento de infracciones administrativas, las Operadoras, en calidad de titulares del Contrato de Operación suscrito con el Administrador del Sistema, y el beneficiario del registro municipal respectivo, actuarán como responsables solidarios ante la Autoridad.

## DISPOSICIONES GENERALES

**Primera:** La Secretaría de Movilidad deberá publicar para conocimiento de la ciudadanía en general y de forma semestral, las evaluaciones efectuadas en los procesos de control y fiscalización a las Operadoras autorizadas a la prestación del servicio de transporte público, información que se pondrá en conocimiento además de la Comisión de Movilidad para conocimiento posterior del Concejo Metropolitano.

Los principios, parámetros, lineamientos y estándares de calidad previstos en el Título III de la presente Ordenanza, así como el Anexo técnico que forma parte de la misma, serán parte integrante de los Contratos de Operación celebrados entre el Administrador del Sistema y las

Operadoras de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual, la Secretaría de Movilidad dispondrá, de ser el caso, la suscripción de las respectivas adendas que así lo incorporen.

**Tercera:** Para la ejecución de la presente Ordenanza, encárguese a la Secretaría de Movilidad y sus entidades adscritas, el control y fiscalización del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera:** Las tarifas que por la prestación del servicio de transporte público los usuarios deberán pagar dentro de los Subsistemas de Transporte Público Metro de Quito y Subsistema de transporte por cable, funiculares y medios similares, Quito Cables, serán fijadas por el Concejo Metropolitano de forma previa a su entrada en operación, conforme la política tarifaria establecida en la presente Ordenanza Metropolitana.

**Segunda:** En el plazo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la sanción de la presente ordenanza, la Secretaría de Movilidad, en coordinación con la entidad gubernamental competente, levantará la información inherente a la demanda de usuarios con discapacidad en el Sistema de Transporte Público de Pasajeros, para la implementación posterior de planes operacionales y adecuación de unidades que garanticen el embarque, traslado y desembarque seguro de las personas con movilidad reducida, los mismos que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores.

**Tercera:** Dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza, la Secretaría de Movilidad, con la información proporcionada por las entidades metropolitanas que forman parte del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, pondrá a consideración de la Comisión de Movilidad la estructura tarifaria a ser aplicada en el DMQ, que incluya la forma de integración, cobro y distribución de ingresos, así como el cronograma de implementación. En la definición de esta estructura, se priorizará la aplicación de una tarifa plana para todos los Subsistemas de Transporte Público intracantonal urbano, para una fácil comprensión, aceptación y adopción del nuevo sistema de transporte público por parte los usuarios.

**Cuarta:** En el plazo máximo de noventa (90) días, contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza, la Secretaría de Movilidad informará a los Operadores de Transporte Público de Pasajeros del Subsistema de Transporte Convencional, las entidades autorizadas a brindar la capacitación a los conductores y/o conductoras para la obtención del certificado de capacitación, que garantice el mejoramiento de los estándares de conducción en el DMQ.

Para el efecto, se establecerán plazos y cronogramas para dar inicio a la capacitación de todos los conductores y conductoras contratados por las Operadoras autorizadas a la prestación del servicio, en un plazo no menor de ciento ochenta días (180), contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza, como un requisito administrativo previo a su habilitación como conductor de transporte de pasajeros en el Distrito.

La Secretaría de Movilidad, en calidad de Administradora del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, será además la entidad responsable de validar los programas de capacitación dirigidos al personal administrativo y operativo de las Operadoras autorizadas a la prestación del servicio y verificará el cumplimiento de los planes de capacitación propuestos, los mismos que se llevarán a cabo de manera obligatoria, permanente y continua, en los términos previstos en el Anexo Técnico que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Quinta:** Encárguese a la Secretaría de Movilidad emitir mediante Resolución Administrativa, el Instructivo para la ejecución de las fiscalizaciones, evaluaciones y calificación de las

Operadoras, de conformidad a los indicadores y parámetros previstos en el Anexo que forma parte integrante de la presente Ordenanza, así como el plan de incentivos a los que los Operadores podrán acceder conforme la calificación obtenida, que garantice la implementación de mejoras, confiabilidad, seguridad y calidad en el servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito., el mismo que entrará en ejecución siempre que no exista la disposición del Concejo Metropolitano de llevar adelante fiscalizaciones específicas al transporte público, con objetivos y metas particulares.

La Secretaría de Movilidad deberá adoptar las medidas administrativas necesarias para la ejecución de lo aquí dispuesto y la sistematización de la información producto de las evaluaciones y fiscalizaciones realizadas.

**Sexta:** En el plazo máximo de noventa (90) días contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza Metropolitana, la Secretaría de Movilidad presentará el Plan para la implementación de la reorganización de rutas y frecuencias del servicio de transporte público, que será de cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores y entidades metropolitanas que forman parte de los Subsistemas correspondientes.

**Séptima:** La Secretaría de Movilidad, basada en la implementación del modelo actual de gestión centralizada, en el plazo máximo de hasta trescientos sesenta y cinco (365) días contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza Metropolitana, en concordancia con el plan de implementación para la reorganización de rutas y frecuencias del servicio de transporte público, presentará la propuesta para la aplicación del modelo de gestión en caja común por zonas de operación, para lo cual deberá analizar los componentes técnicos, administrativos, legales y financieros que permitan, hasta que se cuenten con los Sistemas Inteligentes de Transporte Público y de una manera progresiva, alcanzar los objetivos de mejora de las condiciones de operación.

Las herramientas de planificación que expida el Administrador del Sistema para este fin, serán de cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores de transporte.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA:**

**ÚNICA:** Deróguese y déjese sin efecto la Ordenanza Metropolitana No. 054 sancionada el 02 de abril de 2015, mediante la cual se fija la Tarifa Preferencial para Personas con Discapacidad en el Transporte Público de Pasajeros en el Ámbito Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, así como cualquier ordenanza, resolución o acto administrativo por el cual se hayan fijado valores para el cobro de la tarifa por la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su sanción sin perjuicio de su publicación.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano de Quito.



## ANEXO TÉCNICO

### PARÁMETROS PARA LA CALIFICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD APLICABLES AL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DMQ

- I. En ejercicio de la facultad de fiscalización y evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad dispuestos en la presente Ordenanza Metropolitana, el Administrador del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del DMQ, estará facultado, entre otras, a:
  - a. Acceder en cualquier momento a las instalaciones físicas, vehículos, bitácoras y/o a los documentos e información que soportan la operación de los Operadores de Transporte Público de pasajeros en el DMQ, y que sea necesaria para la fiscalización.
  - b. Requerir al Operador de transporte presente la información o documentación completa que estime necesaria para el ejercicio de sus derechos de fiscalización y evaluación de los Indicadores de Calidad.
  - c. Verificar el cumplimiento por parte del Operador, de todos y cada uno de los Instrumentos de planificación y técnicos definidos por el Administrador del Sistema.
- II. De conformidad a lo señalado en la Ordenanza Metropolitana, el Administrador del Sistema observará los siguientes parámetros para la calificación de los indicadores de calidad dispuestos:

#### 1. TRATO AL USUARIO:

##### 1.1 Seguridad de pasajeros y personal a bordo de la unidad:

###### 1.1.1 Parámetros de medición:

- 1.1.1.1 Capacidad de un operador para proporcionar un servicio seguro.
- 1.1.1.2 Estándares de seguridad adoptados por el operador durante la prestación del servicio.
- 1.1.1.3 Visitas a las instalaciones operativas y entrevistas con el personal operativo, sumado a controles sobre políticas, procedimientos y evaluaciones de riesgos.
- 1.1.1.4 Los operadores proporcionarán datos sobre todos los accidentes e incidentes de tránsito que han ocurrido mientras la unidad autorizada se encontraba prestando el servicio.
- 1.1.1.5 Las visitas deberán ser respaldadas por un informe en el que se destaquen las áreas de preocupación y un plan de acción para la implementación de mejoras.
- 1.1.1.6 Seguimiento y evaluación de las recomendaciones previas.

##### 1.2 Exceso de pasajeros:

###### 1.2.1 Parámetros de medición:

- 1.2.1.1 Definir el número de pasajeros por metro cuadrado que ocupan las unidades destinadas a la prestación del servicio de transporte público.
- 1.2.1.2 Efectuar visitas en campo para la verificación y cumplimiento.

##### 1.3 Respeto a los límites de velocidad durante la conducción, en los términos previstos en la Ley y su reglamento de aplicación:

###### 1.3.1 Parámetros de medición:

- 1.3.1.1 El Administrador del Sistema de Transporte Público, a través de los organismos o entidades metropolitanas competentes, implementará sistemas tecnológicos que permitan y faciliten la evaluación del cumplimiento de este indicador, conforme las políticas, normas y estándares establecidos.
- 1.3.1.2 Verificación de tacógrafos y/o limitadores de velocidad, en los términos previstos en la reglamentación técnica INEN.
- 1.3.1.3 Verificación de las boletas emitidas por cometimiento de infracciones de tránsito.

#### **1.4 Comportamiento del personal operativo de la unidad:**

##### **1.4.1 Parámetros de medición:**

- 1.4.1.1 Verificar el comportamiento del personal operativo a bordo de la unidad para con el usuario: Amabilidad, atención personalizada, cortesía, buena voluntad.
- 1.1.1.1 Verificar que el personal operativo a bordo de la unidad, se encuentre debidamente uniformado e identificado para conocimiento de los usuarios.
- 1.1.1.2 Constatación de los certificados de capacitación realizados por parte del personal operativo.
- 1.1.1.3 Efectuar visitas en campo para la verificación y cumplimiento del indicador.

### **2. ESTÁNDARES DE OPERACIÓN:**

#### **2.1 Cumplimiento de los índices operacionales consignados en los respectivos Contratos de Operación suscritos con el Administrador del Sistema, por parte de los Operadores:**

##### **2.1.1 Parámetros de medición:**

- 2.1.1.1 Horario de Inicio y cierre de las operaciones
- 2.1.1.2 Flota autorizada
- 2.1.1.3 Intervalos
- 2.1.1.4 Recorrido

#### **2.2 Limpieza:**

##### **2.2.1 Parámetros de medición:**

- 2.2.1.1 Las Operadoras y propietarios deberán presentar ante el Administrador del Sistema un protocolo o manual de procedimientos que especifique las actividades para garantizar una correcta limpieza de sus unidades.

### **3. Información al Usuario:**

#### **3.1 Parámetros de medición:**

- 3.1.1 Publicación de las rutas y horarios de operación autorizados dentro de las unidades de transporte.
- 3.1.2 Verificación de la información proporcionada por parte de los conductores, conductoras y personal administrativo a bordo.
- 3.1.3 Para su control y evaluación, los Operadores deberán implementar sistemas de información al usuario en los buses destinados a la prestación del servicio, autorizados previamente por el Administrador del Sistema.

### **4. Respeto a las paradas por parte de los conductores y/o conductoras designadas, para el embarque y desembarque de pasajeros:**

#### **4.1 Parámetros de medición:**

- 4.1.1 Verificación en campo del ascenso y descenso de pasajeros en los puntos debidamente señalizados a lo largo del recorrido autorizado a la unidad.

### **5. Estándares ambientales:**

#### **5.1 Estado Mecánico de la unidad:**

##### **5.1.1 Parámetro de medición:**

- 5.1.1.1 Controles periódicos sobre los procedimientos de mantenimiento y el estado mecánico de los vehículos, a través de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo que obligatoriamente deben tener las operadoras de transporte público.
- 5.1.1.2 Adicionalmente se ejecutarán controles en los despachos a las unidades, verificando la presentación del certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular y que cualquier desperfecto en sus características físicas o mecánicas no afecten las condiciones de seguridad, comodidad y calidad del servicio al Usuario.

5.1.1.3 Controles aleatorios en vía.

## **5.2 Planes de mantenimiento preventivo y correctivo:**

### **5.2.1 Parámetro de medición:**

5.2.1.1 Las Operadoras están obligadas a presentar al Administrador del Sistema, bajo los lineamientos y requisitos previamente establecidos, sus planes anuales de mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares autorizadas a la prestación del servicio.

## **6. Estándares de conducción y capacitación del personal operativo:**

### **6.1 Conducción a la defensiva:**

#### **6.1.1 Parámetro de medición:**

6.1.1.1 Adicionalmente a lo establecido en la LOTTTSV, para la habilitación de conductores y/o conductoras, la Operadora presentará el certificado de capacitación emitido por las entidades debidamente autorizadas por el Administrador del Sistema, como requisito administrativo previo a su habilitación.

### **6.2 Capacitación a personal administrativo y operativo de la operadora:**

#### **6.2.1 Parámetro de medición:**

6.2.1.1 Verificación de los planes de capacitación periódica del personal administrativo y operativo.

6.2.1.2 Constatación de los certificados de capacitación para los conductores y/o conductoras designadas.

6.2.1.3 Las Operadoras deberán presentar ante el Administrador del Sistema certificados de aprobación de cursos de capacitación del personal operativo en temas como:

6.2.1.3.1 Relaciones humanas

6.2.1.3.2 Atención al cliente

6.2.1.3.3 Atención preferente de usuarios con movilidad reducida

6.2.1.3.4 Manejo del stress

6.2.1.3.5 Control de la ira

6.2.1.3.6 Seguridad Vial

6.2.1.3.7 Violencia de género

6.2.1.3.8 Respeto a los usuarios de movilidad sostenible

6.2.1.3.9 Primeros auxilios

6.2.1.4 Constatar los certificados de capacitación que deberán ser emitidos por parte de organismos o entidades debidamente calificadas.

## **III. MECANISMOS ESPECÍFICOS DE FISCALIZACIÓN Y EVALUACIÓN:**

### **1.2. Inspección técnica:**

a. Sin perjuicio de las competencias que tiene atribuidas en el Régimen Jurídico Aplicable el Administrador del Sistema y en ejercicio de los derechos y facultades que le corresponden en materia de fiscalización y evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Calidad de la presente Ordenanza, podrá realizar inspecciones técnicas en los vehículos, instalaciones de la Operadora y en el campo

b. Las inspecciones se realizarán de forma aleatoria, periódica y permanente sobre las unidades e instalaciones de la Operadora, sin que sea necesario notificar previamente al Operador del servicio.

c. Los Informes de Fiscalización que se produzcan en relación con el cumplimiento de uno de los Indicadores de la Calidad constituirán prueba suficiente y pertinente sobre el hecho

1

del incumplimiento y servirán de base para el inicio del expediente administrativo a la Operadora involucrada y/o al propietario de la unidad legalmente autorizada.

**1.3. Sistemas Tecnológicos de Fiscalización**

- a. El Administrador del Sistema podrá implementar sistemas tecnológicos para el ejercicio de sus derechos y facultades en materia de fiscalización y evaluación, a los que se deberá sujetar la Operadora, facilitando su implementación.
- b. La información y datos derivados de los Sistemas Tecnológicos de Fiscalización constituyen prueba suficiente y pertinente sobre los hechos a los que se refieren y, servirán de base para el inicio del expediente administrativo a la Operadora involucrada y/o al propietario de la unidad legalmente autorizada.

**1.4. Presentación de denuncias:**

- a. Las denuncias y quejas que se presenten ante el Administrador del Sistema u organismos de tránsito competentes, a través de los distintos medios, deberán ser contrastadas acorde a la gravedad de la falta, la flagrancia y el interés público comprometido, de conformidad al procedimiento establecido en la Ley y garantizando las normas del debido proceso.
- 