

**PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE  
TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO  
INTRACANTONAL URBANO DEL  
DMQ**

**Marzo de 2017**



## • ANTECEDENTES:

“El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.”

**(Art. 47 LOTTTSV)**

### ACCIONES GOBIERNO NACIONAL

En el año 2012 suscribió el “**CONVENIO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE FORTALECIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL ECUADOR**”

**Objetivo:** Fortalecer el servicio de transporte con la entrega de recursos económicos a los gestores para mejorar la calidad de servicio y compensación de la tarifa preferencial.

**CLÁUSULA OCTAVA** del Convenio, dispuso a las Operadoras la **presentación y verificación únicamente** de:

Cédula de ciudadanía y papeleta de Votación de cada socio  
Copias certificadas de los nombramientos de los Representantes.  
Contrato de Operación de la Operadora (copia) y sus reformas.  
(RUC) vigente de la Operadora.  
Certificado Bancario actualizado de la Operadora.  
Matrículas de los vehículos habilitados.

# SITUACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO AL AÑO 2014



**DESCONFIANZA**

**MAL TRATO**

**INSEGURIDAD**

**IMPUNTUALIDAD**

**PARQUE  
AUTOMOTOR**

## • MARCO NORMATIVO:

- Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015 crea el Plan de Fortalecimiento de la calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del DMQ.

### Resolución No. SM-004-2015

- *“Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.”*

### REFORMAS:

- Resolución No. SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015.
- Resolución No. SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016.
- Resolución No. SM-017-2016 de 02 de septiembre de 2016.

# • MARCO NORMATIVO:

## **OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO:**

- ✓ *Instrumentalizar las disposiciones contenidas en la Resolución C057.*
- ✓ *Mejorar la calidad del servicio de transporte terrestre a través de inspecciones que llevan adelante la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito.*
- ✓ *Implementar una estructura organizacional y de gestión adecuada para las operadoras.*
- ✓ *Verificar la **aplicación progresiva de indicadores.***



La ejecución del Plan de Fortalecimiento se ha llevado a cabo sin perjuicio de las condiciones que las operadoras de transporte deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y las ordenanzas metropolitanas aplicables.

# Parámetros de evaluación del Índice de Calidad de Servicio



# VALORACIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD DE SERVICIO

No	Parámetros de Índice de Calidad (ICS)	“A” (COBRAN USD \$1.000)	“B” (COBRAN USD \$ 450)
		PORCENTAJES A CUMPLIR	PORCENTAJES A CUMPLIR
1	*Fortalecimiento de Caja Común (RESPONSABLE S. M.)	55%	7%
2	Buen trato a los usuarios del servicio de Transporte Público	21%	47%
3	Respeto de Límites de Velocidad	2%	5%
4	Índices Operacionales	5%	11%
5	Respeto a las paradas	3%	4%
6	Respeto de Usuarios de Movilidad Reducida	2%	5%
7	Adecuación de las unidades para usuarios con movilidad reducida*	2%	2%
8	Unidades Limpias	5%	14%
9	Sistema de Información al Usuario (SIU)	5%	5%
<b>TOTAL DE LA CALIFICACIÓN A OBTENER:</b>		<b><u>100%</u></b>	<b><u>100%</u></b>

# VALORACIÓN A OBTENER POR LOS BENEFICIARIOS

PERIODO	CAJA COMÚN	
	<u>"A"</u> (COBRAN USD \$1.000)	<u>"B"</u> (COBRAN USD \$ 450)
	VALORES MÍNIMOS ESTABLECIDOS PARA COBRAR	VALORES MÍNIMOS ESTABLECIDOS PARA COBRAR
Primer Semestre	65%	65%
Segundo Semestre	70%	70%
A partir del tercer Semestre	75%	75%

# FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CAJA COMÚN

Verifica que las Operadoras de Transporte Público y sus unidades operen bajo el sistema de caja común, evaluación que se realiza cada semestre, basados en:

- 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**
- 2. PLAN DE OPERACIONES.**
- 3. PLAN DE MANTENIMIENTO.**
- 4. SISTEMA DE RECAUDO.**
- 5. DISTRIBUCION DE INGRESOS.**

# CLASIFICACIÓN DE OPERADORAS EN CAJA COMÚN

SEMESTRE	OPERADORAS CON CALIFICACIÓN		TOTAL OPERADORAS
	"A"	"B"	
PRIMERO	26	21	47
SEGUNDO	42	5	47
TERCERO	45	2	47
CUARTO	45	2	47

# EQUIPO DE FISCALIZACIÓN

## PERSONAL OPERATIVO

- Se realiza 100 fiscalizaciones diarias promedio, de lunes a sábado, de 05h00 a 22h00, con un equipo conformado por 70 Fiscalizadores de Tránsito y 6 Supervisores (Cronograma Anexo 1).

## PERSONAL ADMINISTRATIVO

- 24 Digitadores
- 12 Asistentes administrativos (Expedientes)
- 2 Supervisores
- Horario de lunes a sábado de 06h30 a 21h30

**Total 104 funcionarios**

# FISCALIZACIÓN EN DESPACHO



**Levantamiento de información, revisión de documentos, inspección física visual.**



**Verificación de índices operacionales: Horario de inicio y fin de operaciones, Flota, Intervalos, Frecuencia.**

# FISCALIZACIÓN EN RUTA



**Índices de calidad de servicio (Respeto al usuario, cumplimiento de paradas, cobro de pasajes, exceso de pasajeros, puertas cerradas, personal uniformado).**



**Respeto a la Ley de Tránsito (Límites de velocidad, licencia, matrícula, entre otros).**

# UNIDADES PAGADAS POR TRIMESTRE (Anexo 2/3)

TRIMESTRE	MES Y AÑO	CANTIDAD DE UNIDADES		
		UNIVERSO.	PAGADAS	NO PAGADAS
PRIMERO	mar-15	2.287	1.937	350
	abr-15	2.288	1.943	345
	may-15	2.290	1.957	333
SEGUNDO	jun-15	2.292	2.013	279
	jul-15	2.293	1.942	351
	ago-15	2.292	1.976	316
TERCERO	sep-15	2.287	2.071	216
	oct-15	2.292	2.103	189
	nov-15	2.299	2.092	206
CUARTO	dic-15	2.312	2.072	240
	ene-16	2.315	2.061	254
	feb-16	2.439	2.099	340
QUINTO	mar-16	2.331	2.004	327
	abr-16	2.337	2.035	302
	may-16	2.332	2.047	285
SEXTO	jun-16	2.325	2.063	262
	jul-16	2.329	2.018	311
	ago-16	2.330	2.103	227
SEPTIMO	sep-16	2.331	2.055	276
	oct-16	2.444	2.035	409
	nov-16	2.443	2.028	415
<b>TOTALES</b>		<b>48.888</b>	<b>42.654</b>	<b>6.233</b>

# PAGOS REALIZADOS

SEMESTRE	<u>"A"</u>	<u>"B"</u>
	(COBRAN USD \$1.000)	(COBRAN USD \$ 450)
PRIMERO	7.950	3.821
SEGUNDO	11.795	703
TERCERO	12.037	233
CUARTO	6.024	91
TOTAL PAGOS POR CATEGORÍA	<u>37.806</u>	<u>4.848</u>
<u>TOTAL PAGOS</u>	42.654	

# PAGOS NO REALIZADOS

## CONSOLIDADO MARZO 2015 – NOVIEMBRE 2016

No.	MOTIVOS	UNIDADES	PORCENTAJES	
<b>TOTAL PAGOS NO REALIZADOS</b>		<b><u>6.233</u></b>		
1	<b>NO PAGADAS</b>	UNIDADES NO FISCALIZADAS (MECÁNICA, DAÑADAS, RETENIDAS, SIN UNIDAD, ACCIDENTES, ETC)	3.035	48,69%
2		INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (INFORMES NO VIABLES)	1.513	24,27%
3		NO PRESENTAN DOCUMENTACIÓN (SOLICITUD, RTV, CERTIFICADO BANCARIO, PODER, CEDULA, HABILITACIÓN OPERACIONAL, ETC.)	1.491	23,92%
4		OPERADORA NACIONAL NO SE PAGO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE (No presentar Certificado de Caja Común)	194	3,11%

# PROMEDIO DE FLOTA DE TRANSPORTE PUBLICO INTRACANTONAL POR AÑO

AÑO	FLOTA
2014	2300
2015	2293
2016	2360



# LOGROS POR IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

- El aumento de la calificación de operadoras de “B” a “A”, entre los semestres 1ro y 2do se debió a que se hizo conciencia en los operadores para cumplir con los parámetros establecidos en el Plan de Fortalecimiento, que debían realizar esfuerzos y mejoras importantes en su modo de manejar sus organizaciones.
- La disminución del promedio en la calificación, (de 42.44% a 41.78%), entre los semestres 2do y 3ro, se debe principalmente a que la Secretaría de Movilidad ha sido más exigente en el cumplimiento de los componentes de la evaluación de Caja Común (en consenso con operadores).

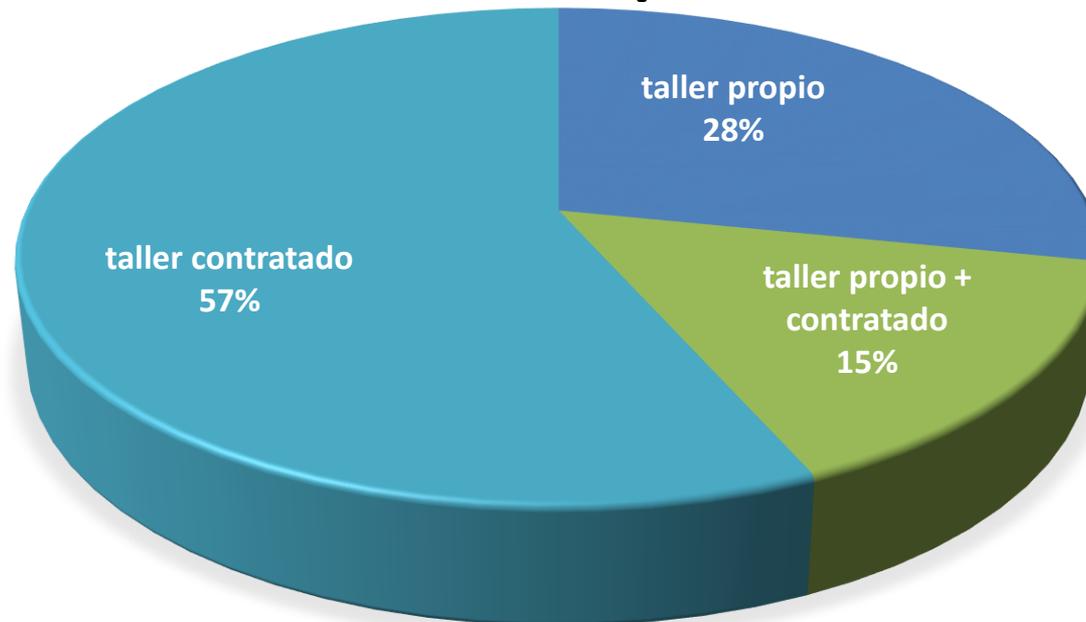
# LOGROS POR IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

- En cumplimiento al Plan de Fortalecimiento se ha conseguido una mejor estructura organizacional de las operadoras de transporte, obteniendo, entre otros, que el talento humano (100% del administrativo y el 65 % del operativo) que laboran en las operadoras se encuentren afiliados al IESS. Se espera incrementar estas afiliaciones a la totalidad de los conductores y ayudantes.
- Se ha conseguido que las operadoras empiecen a obtener información de rendimientos de los ítems más costosos (diesel, neumáticos) en los buses. Esta información será a futuro muy valiosa para optimizar sus flotas (determinar qué unidades deben ser retiradas del servicio o reemplazadas).

# LOGROS POR IMPLEMENTACION DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

- Todas las operadoras, o tienen talleres propios (43%) o tienen contratos con talleres mecánicos certificados (57%). Ya no ocurre como antes, que el propietario o conductor era a la vez mecánico del vehículo.

## Talleres de las operadoras



# LOGROS POR IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

- 14 operadoras han empezado a elaborar páginas web propias (ya no sólo correo electrónico como sucedía inicialmente) y publican en estas páginas sus rutas e índices operacionales, a pesar que esa no era una exigencia en la calificación del Plan de Fortalecimiento de Caja Común, sino únicamente una recomendación.
- En el último semestre se hizo hincapié en Recaudo Centralizado y Distribución de Ingresos. Ahora los depósitos de recaudo se realizan en cuentas bancarias a nombre de las operadoras, y no a nombre de gerentes o de directivos como ocurría anteriormente.

# LOGROS POR IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

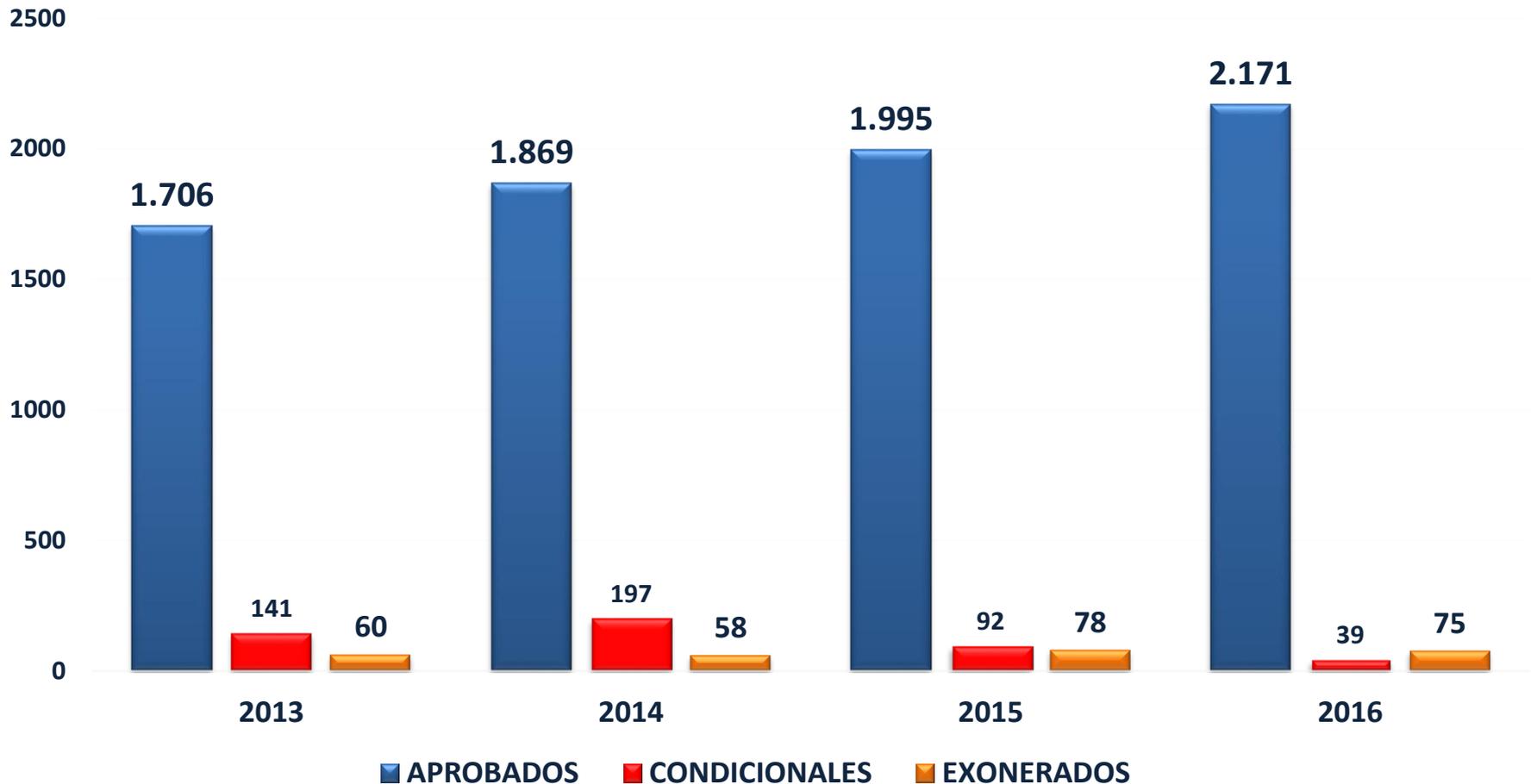
- Se cuenta con equipos de alta tecnología para la medición de velocidad al transporte público intracantonal urbano, mismos que serán implementados a mediados del mes de marzo.



- Se han ubicado y señalizado (horizontal y verticalmente) 671 nuevos puntos de parada de bus, para garantizar la seguridad vial en el ascenso y descenso de pasajeros.



# REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO INTRACANTONAL

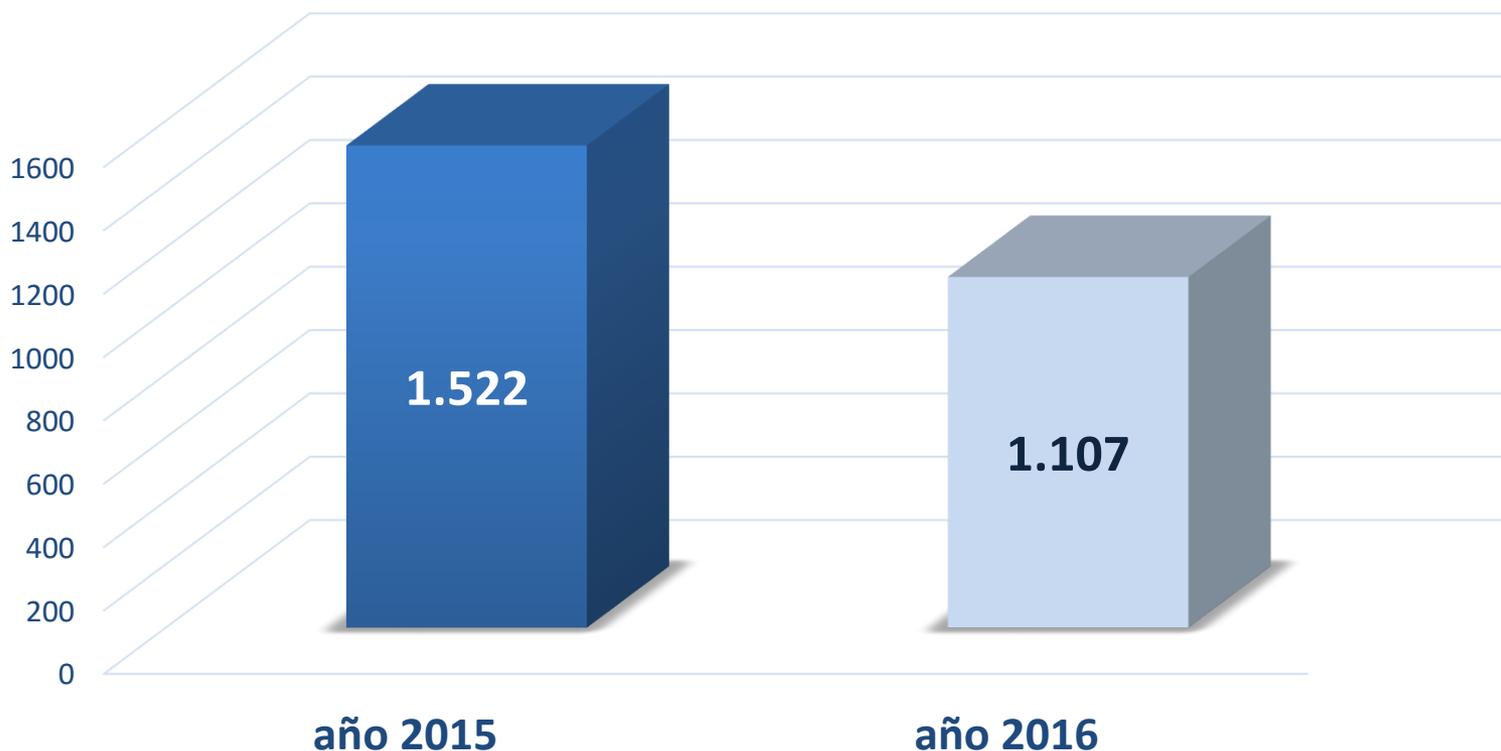


- De un total de 2.300 unidades fiscalizadas aproximadamente 2.171 unidades han aprobado la Revisión Técnica Vehicular en el año 2016.

# SINIESTROS DE TRÁNSITO DE BUSES

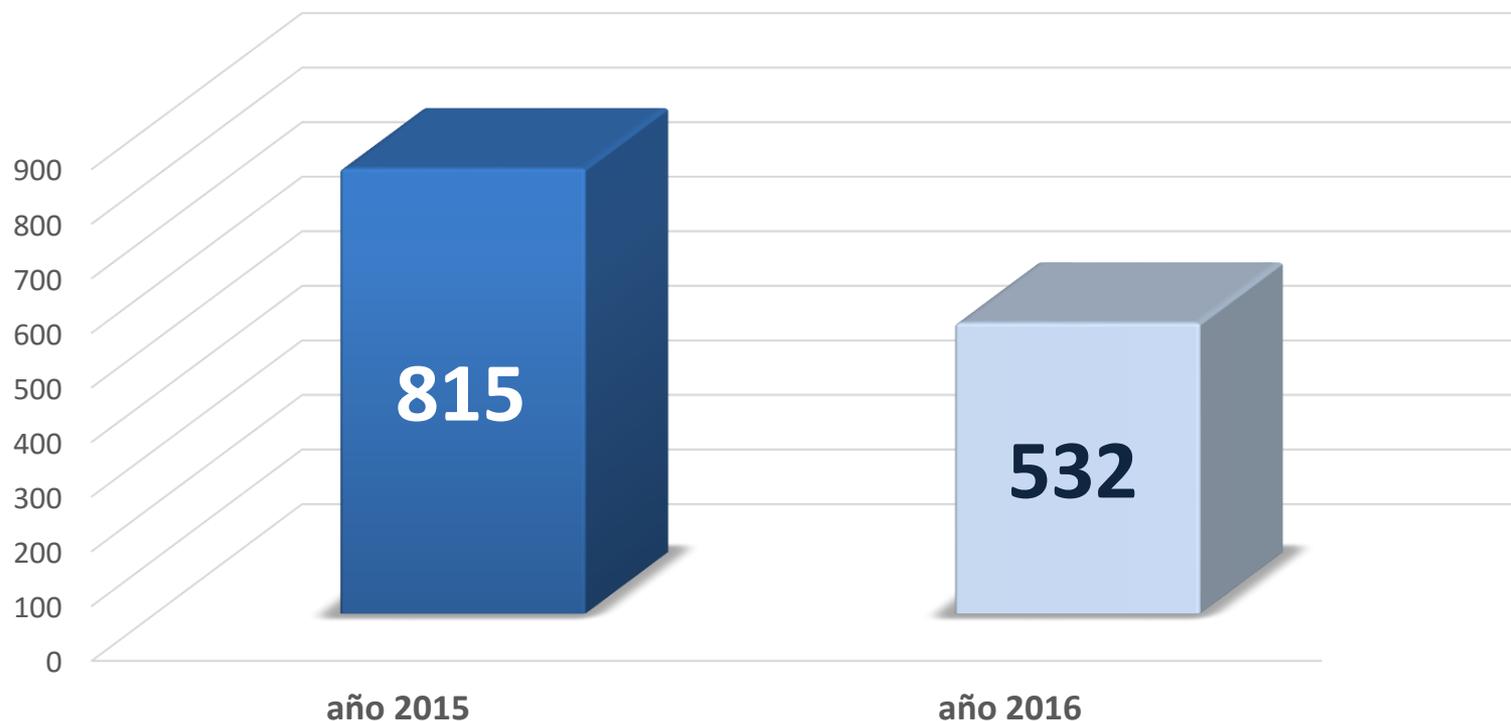
## 2015 - 2016

### Siniestros de transporte público



- En el año 2016, se ha reducido en un 27% los siniestros de tránsito, en comparación con el año 2015.

# PERSONAS HERIDAS EN SINIESTROS DE TRÁNSITO DE BUSES AÑOS 2015 Y 2016



- En el año 2016, se ha reducido en un 35% el número de personas heridas en siniestros de tránsito, en comparación con el año 2015.
- En el año 2016 se logra reducir a **CERO** las muertes por caídas de pasajeros del transporte público, en comparación con 3 personas que fallecieron por eso motivo en el año 2015.