

**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)	<u>"A"</u> (COBRAN USD \$1.000)	<u>"B"</u> (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%
TOTAL DE LA CALIFICACIÓN A OBTENER:		<u>100%</u>	<u>100%</u>

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
TOTALES		48.888	42.654	6.233

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	
TOTAL PAGOS NO REALIZADOS		<u>6.233</u>		
1	NO PAGADAS	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).

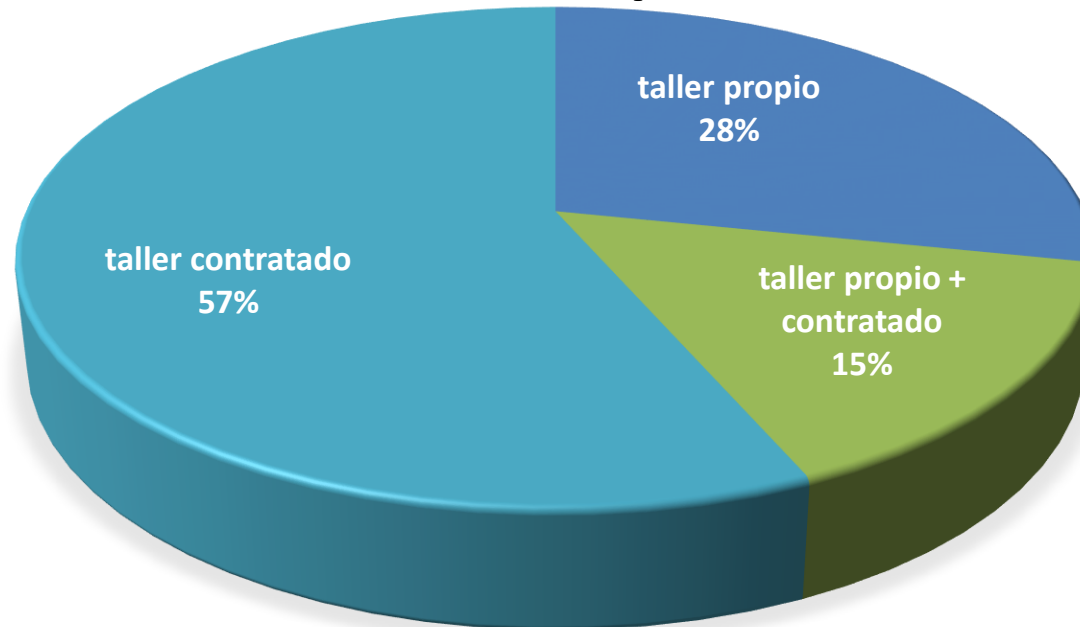
LOGROS POR IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

- 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

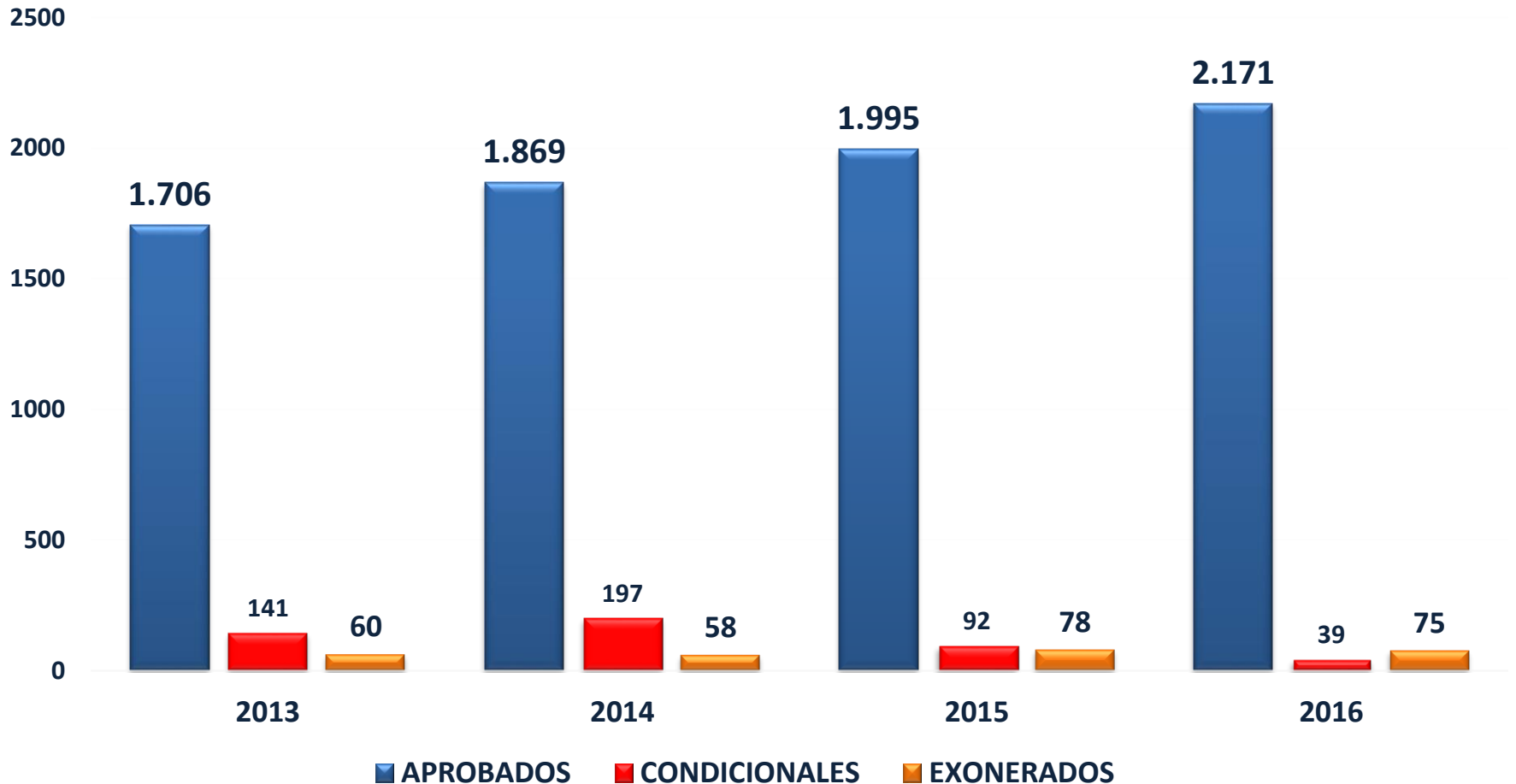
- Se cuenta con equipos de alta tecnología para la medición de velocidad al transporte público intracantonal urbano, mismos que serán implementados a mediados del mes de marzo.



- 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

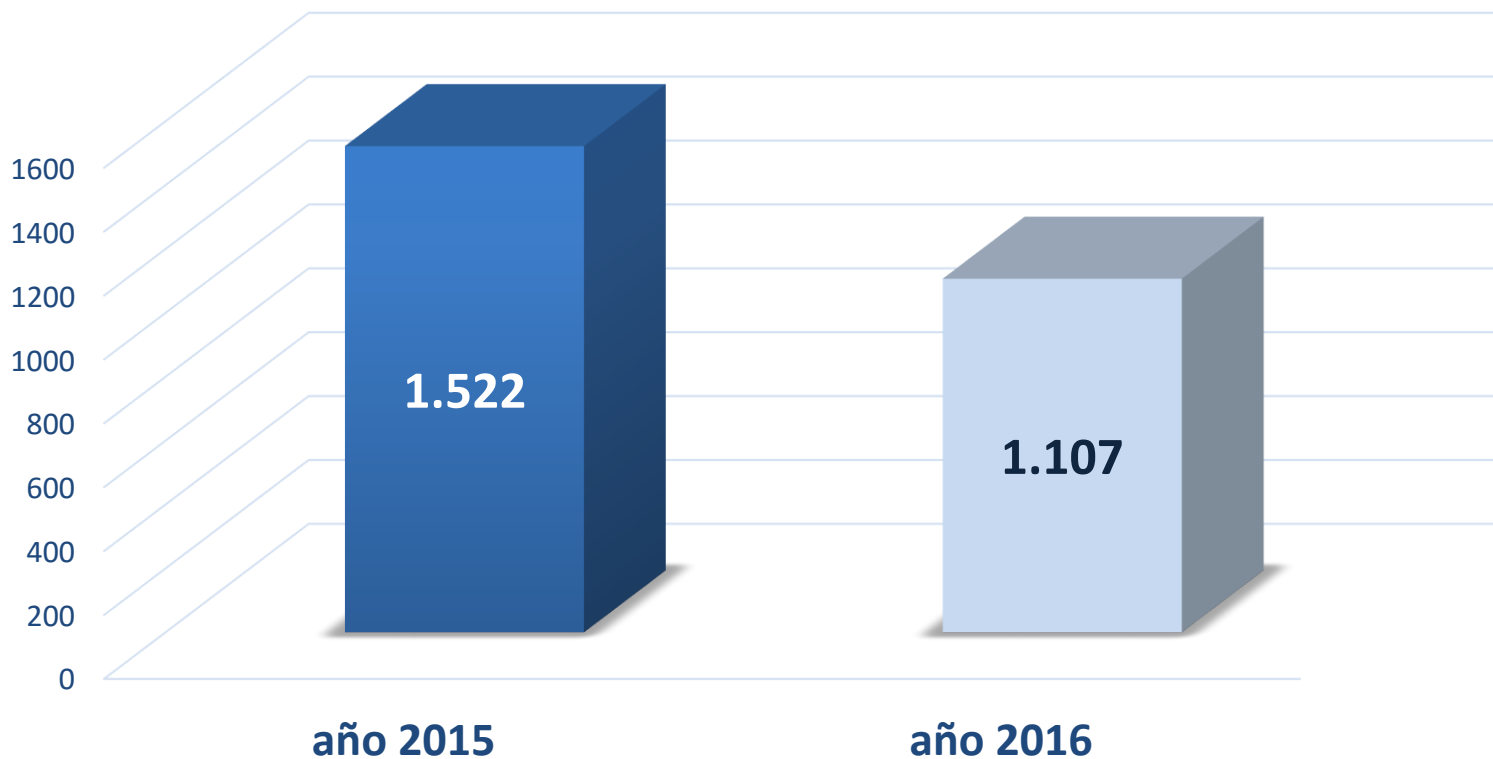


- De un total de 2.300 unidades fiscalizadas aproximadamente 2.171 unidades han aprobado la Revisión Técnica Vehicular en el año 2016.

SINIESTROS DE TRÁNSITO DE BUSES

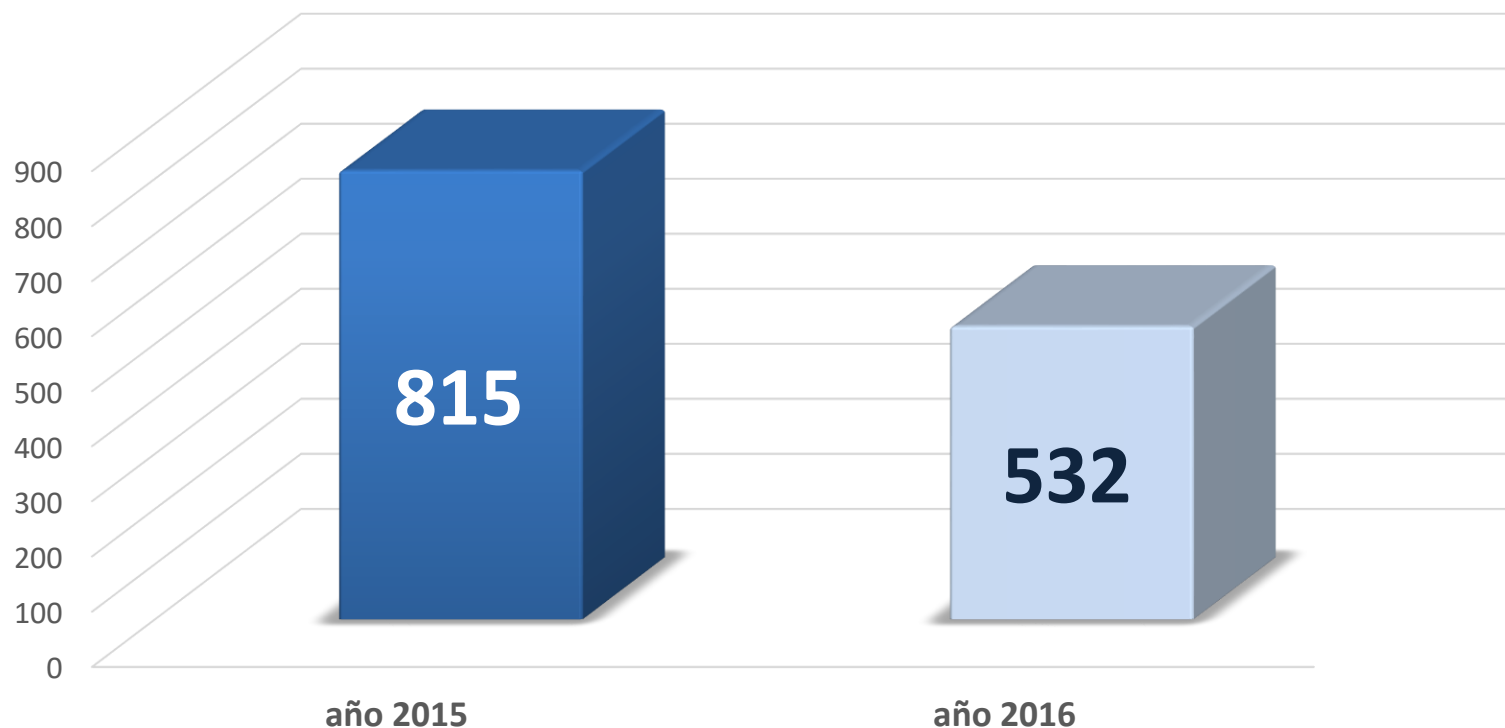
2015 - 2016

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.