



**ACTA RESOLUTIVA DE LA SESIÓN NO. 057 – EXTRAORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE MOVILIDAD**

MIÉRCOLES 20 DE ENERO DE 2021

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 11h09 del 20 de enero de 2021, conforme a la convocatoria efectuada el 16 de enero de 2021, se lleva a cabo, de manera virtual, por medio de la plataforma “Microsoft Teams”, la sesión No. 057 Extraordinaria de la Comisión de Movilidad, presidida por el concejal Santiago Guarderas Izquierdo.

Por disposición del presidente de la Comisión, se procede a constatar el quórum reglamentario para la instalación de la sesión, mismo que se encuentra conformado por los siguientes concejales: Analía Ledesma García, Mónica Sandoval Campoverde, Omar Cevallos Patiño y Santiago Guarderas Izquierdo.

REGISTRO ASISTENCIA – INICIO DE SESIÓN		
INTEGRANTES COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1	
Omar Cevallos Patiño	1	
Mónica Sandoval Campoverde	1	
Analía Ledesma García	1	
Eduardo del Pozo Fierro		1
TOTAL	4	1

Además, se registra la presencia de los siguientes funcionarios: Guillermo Abad, Henry Vilatuña, Fernando Narváez, Andrés Sampedro y Jacqueline Arias de la Secretaría de Movilidad; Juan Manuel Aguirre y Andrés Borja de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Eduardo Regalado de la Procuraduría Metropolitana; Karina Escobar, Hidalgo Núñez y Juan Carlos Ponce de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito; Gustavo Hinostriza de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito; Jorge Heras, Samuel Byun y Manolo Ochoa de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito; Hernán Bedoya, asesor del concejal Omar Cevallos Patiño; Patricia Andrade Baroja, Daniela Hidalgo y Gabriela Mendieta, asesoras del concejal Santiago Guarderas Izquierdo; Susana Añasco, asesora del concejal Eduardo del Pozo Fierro; Fernando Alvarado, asesor de la concejala Mónica Sandoval Campoverde; y, Paulina Carvajal, asesora de la concejala Analía Ledesma García.



También se registra la presencia de los siguientes ciudadanos: Kerley Gómez de Campoduro S.A.; Ana Arcos de Fenacotrali; Mariana Velasco de la Unión Nacional de Periodistas; y, Rolando Campaña de Utracalmixp.

El abogado Nelson Clemente Calderón Ruiz, delegado de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito a la Comisión de Movilidad, por disposición del señor presidente procede a dar lectura del orden del día:

- 1.- Conocimiento de las actas de las sesiones Nos. 35 y 38 de 10, 15 y 29 de junio de 2020, y resolución al respecto.
- 2.- Comisión general para recibir a los representantes de las siguientes organizaciones:
 - 2.2.- Unión Nacional de Periodistas - UNP.
 - 2.3.- Unión de Transporte de Carga Liviana y Mixta de Pichincha – UTRACALMIXP.
 - 2.4.- Federación Nacional de Transporte Liviano, Mixto y Mediano del Ecuador - FENACOTRALI.
- 3.- Informe del Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, sobre el Cumplimiento de las disposiciones transitorias de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020 que establece la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros y el estado de su implementación.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Primer punto: Conocimiento de las actas de las sesiones Nos. 35 y 38 de 10, 15 y 29 de junio de 2020 y resolución al respecto.

Sin existir observaciones y por disposición del presidente de la Comisión, se procede a tomar votación del Acta Nro. 035, de 10 y 15 de junio de 2020, registrando los siguientes resultados:

REGISTRO DE VOTACIÓN					
INTEGRANTES COMISIÓN	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN	EN BLANCO	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1				
Omar Cevallos Patiño					1
Mónica Sandoval Campoverde	1				
Analía Ledesma García	1				
Eduardo del Pozo Fierro					1
TOTAL	3	0	0	0	2

Con tres votos a favor y por unanimidad de los miembros presentes de la Comisión de Movilidad, queda aprobada Acta Nro. 035, de 10 y 15 de junio de 2020.



Sin existir observaciones y por disposición del presidente de la Comisión, se procede a tomar votación del Acta Nro. 038, de 29 de junio de 2020, registrando los siguientes resultados:

REGISTRO DE VOTACIÓN					
INTEGRANTES COMISIÓN	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN	EN BLANCO	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1				
Omar Cevallos Patiño					1
Mónica Sandoval Campoverde	1				
Analía Ledesma García	1				
Eduardo del Pozo Fierro					1
TOTAL	3	0	0	0	2

Con tres votos a favor y por unanimidad de los miembros presentes de la Comisión de Movilidad, queda aprobada Acta Nro. 038, de 29 de junio de 2020.

Segundo punto: Comisión general para recibir a los representantes de las siguientes organizaciones:

2.2.- Unión Nacional de Periodistas - UNP.

La Mgs. Mariana Velasco, presidenta de la Unión Nacional de Periodistas, inicia su exposición indicando nuevamente la problemática que sufre el sector a causa del transporte informal en la zona. Señala que, hace 10 meses, fue recibida por primera vez en comisión general, por este mismo tema. Por lo que, consulta: ¿cuál fue la resolución que se tomó por parte de la Comisión de Movilidad?, ¿qué decisiones se han tomado en torno a esta problemática?

El concejal Santiago Guarderas Izquierdo, solicita que por Secretaría se dé lectura a la resolución que expidió la Comisión de Movilidad, en la sesión de 21 de marzo de 2020.

El Ab. Nelson Clemente Calderón Ruiz, delegado de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito a la Comisión de Movilidad, en cumplimiento del requerimiento de presidencia, da lectura de la Resolución Nro. 009-CMO-2020, de 21 de marzo de 2020.

(Se adjunta como anexo 1, la Resolución Nro. 009-CMO-2020, de fecha 21 de marzo de 2020).



El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, dispone que se traslade, para conocimiento de la presidenta de la Unión Nacional de Periodistas, los informes emitidos por las dependencias pertinentes, relacionados a esta problemática. Adicionalmente, dispone que todo documento que se genere sea notificado a la Unión Nacional de Periodistas, en la persona de su presidenta.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, manifiesta que se había organizado con diferentes instituciones la realización de operativos conjuntos, en diferentes sectores, para atacar el problema de la informalidad. Sin embargo, no tuvieron el éxito esperado por ser necesario involucrar a otros actores. Señala que por el tema de la pandemia se desarticuló el trabajo en conjunto, sin embargo, explica que se han retomado las conversaciones con las diferentes instituciones, para reactivar los operativos conjuntos.

Siendo las 11h27 ingresa a la sesión virtual el concejal Eduardo del Pozo Fierro.

El **Dr. Juan Manuel Aguirre, Director General de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**, aclara que sí se han realizado los operativos respectivos, sobretodo, en la vía a Calderón. Explica que se están realizando las inspecciones respectivas en todas las paradas de la ciudad, para que estas sean ocupadas por taxis formales. Finaliza señalando que se realizarán los operativos en los cuales se involucrará a otras instituciones como Policía Nacional, Consejo de la Judicatura.

El **concejal Omar Cevallos Patiño**, manifiesta que le sorprende la intervención de la presidenta de la Unión Nacional de Periodistas, puesto que, a su criterio, pensaba que comparecía para agradecer. Lamenta que aún no se haya brindado una solución oportuna. Explica que la pandemia ha complicado muchas cosas, sin embargo no es posible que este tipo de problemas sigan persistiendo. Finaliza sugiriendo se establezca un cronograma o hoja de ruta.

La **concejala Mónica Sandoval Campoverde**, manifiesta que la EPMMOP debería colocar la señalética de "Prohibido Parquear", porque esta acción podría limitar el transporte informal. También solicita a la Secretaría de Movilidad que realice una socialización respecto a que los taxi ruta no existen en la normativa, por lo tanto no existe ninguna posibilidad de ser regularizados más aún porque el proceso de regularización de la Ordenanza Metropolitana No. 177 ya finalizó.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, eleva a **moción**: Solicitar a la Secretaría de Movilidad, en coordinación con la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y



Obras Públicas que, en el término de ocho (8) días, remitan para conocimiento de esta Comisión una hoja de ruta que establecerá con claridad el cronograma y los responsables del cumplimiento de las acciones tendientes a brindar una solución a la problemática que se presenta en la zona en la que se ubica la Unión Nacional de Periodistas.

La solución propuesta deberá considerar la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público, la reestructuración de rutas y frecuencias y demás disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020, así como la colocación de señalética suficiente en la zona.

Apoyada la moción y por disposición del presidente de la Comisión, concejal Santiago Guarderas Izquierdo, se procede a tomar votación, registrando los siguientes resultados:

REGISTRO DE VOTACIÓN					
INTEGRANTES COMISIÓN	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN	EN BLANCO	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1				
Omar Cevallos Patiño	1				
Mónica Sandoval Campoverde	1				
Analía Ledesma García	1				
Eduardo del Pozo Fierro	1				
TOTAL	5	0	0	0	0

Con cinco votos a favor y por unanimidad, la Comisión de Movilidad, **resolvió:** Solicitar a la Secretaría de Movilidad, en coordinación con la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas que, en el término de ocho (8) días, remitan para conocimiento de esta Comisión una hoja de ruta que establecerá con claridad el cronograma y los responsables del cumplimiento de las acciones tendientes a brindar una solución a la problemática que se presenta en la zona en la que se ubica la Unión Nacional de Periodistas.

La solución propuesta deberá considerar la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público, la reestructuración de rutas y frecuencias y demás disposiciones contenidas en la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020, así como la colocación de señalética suficiente en la zona.

Siendo las 11h47 abandona la sesión virtual el concejal Santiago Guarderas Izquierdo.



Nota: El concejal Omar Cevallos Patiño, a partir de este momento, asume la presidencia de la Comisión de manera subrogante.

2.3.- Comisión General para recibir al representante de la Unión de Transporte de Carga Liviana y Mixta de Pichincha – UTRACALMIXP.

El Sr. **Rolando Campaña, presidente de la Unión de Transporte de Carga Liviana y Mixta de Pichincha**, agradece la oportunidad de ser recibidos en esta Comisión. Manifiesta que existen legalizadas 184 operadoras de transporte de carga liviana en el Distrito Metropolitano, aunque debe aclarar que no existe operadoras de carga mixta. Indica que se demoran mucho en dar atención en los procesos administrativos de la Agencia Metropolitana de Tránsito. Solicita que se permita, en función de las necesidades de la ciudad, la transformación del objeto social de carga liviana a carga mixta. Finaliza explicando que no quieren constituir nuevas compañías, al contrario, quieren transformar las existentes.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, indica que el servicio de carga liviana y el de carga mixta son muy similares y éstos últimos, están regulados por la Agencia Nacional de Tránsito. Manifiesta que el objetivo del señor Campaña es que se les permita cambiar la razón social, de carga liviana a carga mixta. Finaliza comentando que se ha enviado un informe jurídico indicando la factibilidad de cambiar dicho objeto social.

Siendo las 12h06 ingresa a la sesión virtual el concejal Santiago Guarderas Izquierdo.

Nota: El concejal Santiago Guarderas Izquierdo, a partir de este momento, vuelve a tomar la presidencia de la Comisión para continuar con el desarrollo de la sesión.

La **concejala Mónica Sandoval Campoverde**, explica que, la razón del cambio de objeto social, de carga liviana a carga mixta, se da, básicamente, por los pasajeros. Pregunta al Secretario de Movilidad: ¿Cuándo operativizarán estos temas?; ya que, la Comisión no puede dar Comisiones Generales, para que, recién ahí, se atiendan los requerimientos de los administrados.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a la pregunta de la concejala Mónica Sandoval, manifiesta que han oficiado a la Agencia Metropolitana de Tránsito con el criterio jurídico que les hacía falta para proceder con la emisión del informe técnico para determinar el porcentaje de camionetas que podrían migrar de carga liviana a carga mixta.



2.4.- Federación Nacional de Transporte Liviano, Mixto y Mediano del Ecuador - FENACOTRALI.

La Sra. Ana Arcos, Gerente General de la Federación Nacional de Transporte Liviano, Mixto y Mediano del Ecuador FENACOTRALI, agradece por la oportunidad de ser recibida en comisión general. Menciona que el sector al que representa le preocupa, sobre manera, la posible transformación que se quiere aprobar de carga liviana a mixta. Explica que Quito está saturado de Transporte Liviano, Mixto y Mediano. Por lo que, finaliza solicitando la realización de un censo dentro de las operadoras existentes en el Distrito Metropolitano para determinar, de manera transparente, por parte de las autoridades, la cantidad de cupos que existen y se podrían requerir.

El Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, reitera lo anteriormente señalado, la Secretaría ha emitido el informe jurídico que la Agencia Metropolitana de Tránsito necesitaba para darle viabilidad a estos temas. Aclara que, la migración o no, es de competencia exclusiva de la Agencia Nacional de Tránsito y la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito respectivamente.

El concejal Santiago Guarderas Izquierdo, pregunta: ¿Qué tiempo necesitan para proceder, conforme a la normativa legal vigente, en estas temáticas expuestas?

El Dr. Juan Manuel Aguirre, Director General de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, considera que, en el término de 15 días, se podría emitir el informe pertinente, respecto de la factibilidad o no, de la migración de objeto social.

3.- Informe del Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, sobre el Cumplimiento de las disposiciones transitorias de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020 que establece la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros y el estado de su implementación.

El Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, realiza la exposición del cronograma general de cumplimiento de la Ordenanza 017-2020. Explica que esta ordenanza fija términos y plazos para la ejecución de algunas disposiciones que la Secretaría de Movilidad debe cumplir para la correcta ejecución de la misma. Finaliza su intervención, exponiendo sobre las tareas cumplidas hasta este momento: Publicación de contratos de operación; Manual de indicadores de calidad del servicio; Elaboración, socialización y suscripción de Adendas; etc.



(Se adjunta como anexo 2, la presentación realizada por la Secretaría de Movilidad).

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, interrumpe la exposición y manifiesta que las cosas se las debe presentar de manera clara y transparente. Solicita una mayor explicación sobre los parámetros de calidad, por cuanto se indica de 8 parámetros que están en la ley, pero en la Resolución emitida por la Secretaría de Movilidad solo hay 5 parámetros.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, menciona que hay que tomar en consideración las fases y los tipos de transporte que se están implementando. Detalla que la ley establece los parámetros de accesibilidad, universalidad, continuidad, calidad, eficiencia o productividad, etc., los cuáles están incluidos dentro de la adenda, conforme lo dispuso la Ordenanza.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, nuevamente indica que necesita información concreta y puntual. Pregunta: ¿Cuál es el número de los parámetros de calidad que se tienen que cumplir?; 3, 4, 43, etc., requiere el número exacto.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a las observaciones del concejal Guarderas, manifestando que en la fase previa son 32 indicadores, de los cuales se tomará en consideración 8 parámetros.

El concejal **Omar Cevallos Patiño**, solicita a la Secretaría de Movilidad indique el modelo de la adenda que se hará firmar a fin de conocer su contenido y cuántos operadores de transportes han suscrito la misma.

El **Abg. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, realiza la explicación y exposición del modelo de la adenda utilizado. Manifiesta que la adenda es el vínculo adecuado para la organización correcta y coherente de ejecutar lo que se estableció con la sanción de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020, la cual estableció cuatro elementos: 1. los índices de calidad; 2. la evaluación del servicio que está en la cláusula Cuarta; 3. La condición de sujetarse al concurso de rutas y frecuencias y 4. La temporalidad de someterse a la suscripción de un nuevo contrato. Estas adendas fueron suscritas entre el 14 y 15 de enero del presente año, con lo cual se ha cumplido al 100%.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, solicita al señor Secretario de Movilidad, amplíe su explicación, respecto al tema de los parámetros de calidad. Y solicita al secretario de la Comisión de lectura a la cláusula cuarta de la adenda.

El **Ab. Nelson Calderón Ruiz**, da lectura a lo solicitado por el Presidente de la Comisión.



El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a la petición del concejal Santiago Guarderas, detalla que los indicadores han sido basados en fórmulas tomadas de la ISO de Calidad del Transporte. Aclara que se trata de indicadores internacionales. Finaliza explicando que el primer indicador establecido es el de Confiabilidad.

El **concejal Omar Cevallos Patiño**, solicita al Secretario de Movilidad aclarar, ¿si para medir los indicadores se requieren de GPS?.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, efectivamente se requiere que cada unidad de transporte cuente con un GPS, tacómetro, contador de pasajeros.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, pregunta: ¿En 30 días las unidades tendrían que contar con el GPS y, al mismo tiempo, la Secretaría de Movilidad con la plataforma para hacer el control de este indicador?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, manifiesta que la Secretaría de Movilidad ya está implementando la plataforma que recibirá la señal que generarán las diferentes unidades de transporte, sobre el cumplimiento de cada indicador. Señala que, se incluyó dentro de la adenda, la delegación obligatoria por parte del propietario del bus, en favor del gerente de la operadora, para su uso y administración del bus.

(Se adjunta como anexo 3, la presentación realizada por la Secretaría de Movilidad).

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, explica que se ha realizado un análisis de la resolución y los anexos, en los cuales se ha identificado parámetros diferentes en cada instrumento. Ante lo cual, señala que la resolución no guarda concordancia con los anexos, por lo que solicita una justificación.

La **concejala Mónica Sandoval Campoverde**, manifiesta que la información presentada no está clara. Explica que la exposición ha dejado muchas dudas. Finaliza comentando la necesidad de conocer, de manera clara, cuáles son los parámetros y cuáles son los indicadores.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, explica que, respecto del manual, ha identificado que dicho instrumento habla de 8 parámetros, pero que, al momento de desarrollarlos, solo se considera cinco. Termina dejando clara su preocupación por la falta de claridad en todos estos temas.



El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, responde las inquietudes de los señores concejales, manifestando que se puede pensar que se están midiendo diferentes parámetros. Detalla que se tiene que considerar las normas utilizadas en cada caso. Finaliza aclarando que en la práctica la medición de los indicadores son exactamente lo mismo, sin embargo, para tranquilidad de los señores concejales podrían realizar las aclaraciones que se requieran.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, insiste en la pregunta inicial: ¿Cuántos parámetros y cuántos indicadores se han establecido y considerado?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a la pregunta del concejal Santiago Guarderas, manifiesta que son 8 parámetros y 32 indicadores.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, detalla que en la rueda de prensa que se lo invitó, se indicaron que son cerca de 43 parámetros y 101 indicadores, es decir, ¿esa información nunca fue real?

Siendo las 12h37 abandona la sesión virtual el concejal Eduardo del Pozo Fierro.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, responde la inquietud, manifestando que sí fue real pero que, producto de la planificación, los indicadores van a ir incrementando en la segunda etapa que es la de integración.

La **concejala Mónica Sandoval Campoverde**, interviene haciendo referencia al Art. 82 de la Constitución de la República que desarrolla el principio de Seguridad Jurídica. Explica que ese principio significa que las normas deben ser previas, claras y entendibles. Finaliza mencionado la necesidad de contar con parámetros e indicadores que estén claros.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, expresa su preocupación por la falta de claridad en estos temas. Especialmente porque esta etapa, es una de las partes fundamentales del sistema. Explica que los parámetros de calidad es lo que solicitaron los concejales y la ciudadanía. Finaliza solicitando que se publique en las páginas web pertinentes la información concerniente al 100% de las adendas firmadas.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, aclara que no se han bajado los indicadores, sino que, los mismos se incrementarán conforme se supere cada fase. Explica que en la actualidad existen indicadores que no se pueden medir por el simple hecho de que todavía no hay una integración. Finaliza explicando que, conforme se avanza en el tiempo y las fases, se irán incrementando los parámetros.



El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, explica a los concejales miembros de la Comisión que este es un tema fundamental, por lo que, es necesario contar claridad y profundidad en la explicación de estos temas. Menciona que suspenderá la sesión, a efecto de que la Secretaría de Movilidad, pueda responder estos temas. Finalmente, solicita también que, se presente un detalle que recoja el proceso completo de firmas de las adendas de las operadoras.

El presidente de la Comisión, concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, suspende la sesión siendo las 13h25 minutos con la presencia de los siguientes concejales.

REGISTRO ASISTENCIA – FINALIZACIÓN SESIÓN		
INTEGRANTES COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1	
Omar Cevallos Patiño		1
Mónica Sandoval Campoverde	1	
Analía Ledesma García	1	
Eduardo del Pozo Fierro		1
TOTAL	3	2

REINSTALACIÓN

LUNES, 25 DE ENERO DE 2021

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 15h09, del 25 de enero de 2021, conforme a la convocatoria efectuada el 22 de enero de 2021, se lleva a cabo, de manera virtual, por medio de la plataforma “Microsoft Teams”, la continuación de la sesión No. 057 extraordinaria de la Comisión de Movilidad, presidida por el concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**.

Por disposición del presidente de la Comisión, se procede a constatar el quórum reglamentario en la sesión virtual, mismo que se encuentra conformado por las siguientes concejalas y concejales: **Eduardo del Pozo Fierro**, **Analía Ledesma García**, **Omar Cevallos Patiño** y **Santiago Guarderas Izquierdo**.

REGISTRO ASISTENCIA – INICIO DE SESIÓN		
INTEGRANTES COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1	



Omar Cevallos Patiño	1	
Mónica Sandoval Campoverde		1
Analía Ledesma García	1	
Eduardo del Pozo Fierro	1	
TOTAL	4	1

Además, se registra la presencia de los siguientes funcionarios: Eduardo Regalado de la Procuraduría Metropolitana; Gustavo Hinojosa y Carlos Tayupanta de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito; Gabriela Paz, Hidalgo Núñez y Jonathan Bravo de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito; Juan Manuel Aguirre y Andrés Borja de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Guillermo Abad, Fernando Narváez, Jacqueline Arias y Henry Vilatuña de la Secretaría de Movilidad; Manolo Ochoa de la Secretaría General del Concejo Metropolitan de Quito; Susana Añasco, asesora del concejal Eduardo del Pozo Fierro; Paulina Carvajal, asesora de la concejala Analía Ledesma García; Hernán Bedoya, asesor del concejal Omar Cevallos Patiño; y, Patricia Andrade Baroja y Gabriela Mendieta, asesoras del concejal Santiago Guarderas Izquierdo.

El abogado Nelson Clemente Calderón Ruiz, delegado de la Secretaría General del Concejo Metropolitan de Quito a la Comisión de Movilidad, por disposición del señor presidente procede a dar lectura del orden del día suspendido:

3.- Informe del Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, sobre el Cumplimiento de las disposiciones transitorias de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020 que establece la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitan de Transporte Público de Pasajeros y el estado de su implementación.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Continuación del tercer punto: Informe del Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, sobre el Cumplimiento de las disposiciones transitorias de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020 que establece la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitan de Transporte Público de Pasajeros y el estado de su implementación.

El Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad, realiza la exposición indicando que el manual recoge los parámetros de la norma UNE EN 13816. Realiza la explicación de los parámetros requerida, explica los ámbitos de aplicación, así como también, los KPI de calidad del servicio de transporte público de pasajeros. Finaliza detallando la norma y los ámbitos en donde se recoge los parámetros contemplados.



(Se adjunta como anexo 4, la presentación de la Secretaría de Movilidad).

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, inicia su intervención comentando que no está satisfecho con la explicación. Explica que la exposición se basa en las normas que contemplan los indicadores y parámetros, pero no contempla donde están contenidos. Finaliza preguntando: ¿Cuántos parámetros son y dónde están contenidos?; y, ¿Cuál es la diferencia entre componente, ámbito, indicador y parámetro?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo las preguntas del concejal Santiago Guarderas, detalla que la diferencia radica en la conceptualización de cada norma. Detalla que la norma UNE EN 13816 establece los principios, condiciones y parámetros que están en la ley. Finaliza explicando que los ocho ámbitos de la norma fueron agrupados en cinco para que tengan coherencia y concordancia con la normativa nacional.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, vuelve a preguntar: ¿Se están recogiendo ocho condiciones en cinco ámbitos?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, responde a la inquietud del concejal Guarderas, manifiesta que sí. Explica que el Art. 40 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre detalla las condiciones, mientras que, en el Art. 3 de la Ley, se habla de principios. Finaliza explicando que el Art. 76 del mismo Reglamento habla de parámetros y niveles de calidad.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, manifiesta que en el manual se contemplan cinco, los mismos cinco que deberían estar en los anexos de las adendas realizadas a los contratos originales. Menciona que continúa existiendo falta de claridad.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, menciona que la aclaración hay que realizarla en la presentación y no en los manuales, puesto que, son 8 los componentes que están agrupando a los cinco parámetros de la norma UNE EN 13816.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, pregunta: ¿Por qué cuando se lo invitó a una rueda de prensa, situación que está recogida en las notas de prensa del 2 y 3 de diciembre del Comercio, se habló de 43 parámetros y 101 indicadores?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a la pregunta del concejal Santiago Guarderas, manifestando que se habló de 101 indicadores, puesto que, se referían a los del Metro, mientras que, respecto a los 43 parámetros, ese número corresponde a la totalidad con las del transporte público.



El concejal **Omar Cevallos Patiño**, inicia su intervención detallando que se están sobreponiendo y confundiendo varios temas. Sugiere que lo que se tiene que presentar es el avance de cumplimiento de la ordenanza, por ejemplo, cómo van las adendas, cuántas cooperativas y unidades ya han firmado, etc. Finaliza mencionando que el tema está muy confuso.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, pregunta al Secretario de Movilidad: ¿Las adendas suscritas qué debían contener?; ¿Cuántas operadoras y cuántas unidades de transporte han suscrito las adendas a los contratos originales?

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, respondiendo a las inquietudes de los concejales, menciona que el 100% de las operadoras ya han firmado las adendas. Explica que son 65 operadores y 3.082 buses que están agrupados en estas operadoras. Finaliza comentando que la adenda firmada recoge las cuatro exigencias de la Ordenanza Metropolitana 017-2020.

El **Abg. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, realiza la presentación y explicación de los modelos de las adendas suscritos. Finaliza mencionando que, conforme lo ha determinado la ordenanza, se ha cumplido con todo lo señalado.

(Se adjunta como anexo 5, el modelo de las adendas suscritas).

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, solicita a la Abg. Patricia Andrade Baroja la proyección de una de las adendas ya suscrita, para demostrar en la práctica, que no se ha cumplido con lo estipulado en la Ordenanza Metropolitana 017-2020.

La concejala **Mónica Sandoval Campoverde**, manifiesta su preocupación respecto a la presentación del modelo de adenda, puesto que, a su criterio, la cláusula quinta de la adenda destruye todo el espíritu de la Ordenanza en mención. Explica que dicha cláusula determina claramente que el plazo de duración del contrato es de diez años a partir de la fecha de suscripción, sumados a los 4 años anteriores les entregan 14 años. Finaliza comentando que le parece sumamente grave este tema.

El concejal **Santiago Guarderas Izquierdo**, indica que, de acuerdo a la explicación dada por el delegado de la Secretaría de Movilidad, se está corrigiendo un problema del contrato original, sin embargo, se lo hizo equivocadamente. Aclara además que la Ordenanza Metropolitana estipula que estas adendas las firmarían hasta la nueva reestructuración de rutas y frecuencias y eso no está.



El **concejal Omar Cevallos Patiño**, manifiesta que este tema es absolutamente grave en lo jurídico. Señala que se está incumpliendo lo contemplado en la Ordenanza. Menciona que, a su criterio, la inclusión de esa cláusula genera problemas sumamente serios.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, detalla que personalmente no tiene ninguna certeza respecto al tema de los parámetros, de los indicadores. Señala que desconocía la división de los 101 indicadores en función del Metro, la Empresa de Pasajeros y el resto del transporte. Adicionalmente, manifiesta que según el informe de la Empresa de Pasajeros, se evidencia que la Secretaría de Movilidad le solicita un informe para saber cuáles son los parámetros.

La **concejala Mónica Sandoval Campoverde**, menciona que ha conocido de algunas operadoras que ya firmaron las adendas, pero que, sin embargo, nunca se les entregó los anexos o estuvieron en blanco, puntualmente, se refiere a las operadoras que están al amparo de la Ordenanza 128. Finaliza mencionando que no se conocen los anexos para el Trole y el Metro, además, a su criterio, la parte jurídica en el tema de los tiempos es insalvable.

El **Lcdo. Guillermo Abad, Secretario de Movilidad**, responde a las inquietudes de los señores concejales, señalando que todos los anexos de las operadoras están publicados en la página web de la Secretaría. Menciona que lo que se solicitó a la Empresa de Pasajeros, se lo hizo en base al manual de la Secretaría, para evitar la sobre posición e indebida agrupación de parámetros.

El **Dr. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, indica que existe la obligación de que las operadoras se sometan a un concurso público, conforme lo establece la cláusula tercera de la adenda.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, solicita claridad en la exposición de este tema, puesto que, a su criterio, no se ha dado cumplimiento con lo dispuesto en la Ordenanza Metropolitana 017-2020. Finaliza preguntando: ¿En qué parte de las adendas se encuentra el régimen de sanciones por incumplimiento que habla la Ordenanza?

El **Dr. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, respondiendo a la inquietud del concejal Santiago Guarderas, manifiesta que el régimen de sanciones está establecido en el procedimiento del COA. Comenta que los incumplimientos se hacen a través de informes de fiscalización y se remiten a la Asesoría Jurídica para la apertura pertinente de los procesos administrativos.



El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, solicita una aclaración, pues explica que uno es el régimen que establece el COA y otro el régimen que se debe establecer de manera contractual.

El **Dr. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, responde que las sanciones están establecidas en el contrato.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, vuelve a preguntar: ¿Cuáles son y por qué no están establecidas en las adendas?

El **Dr. Andrés Sampedro, de la Secretaría de Movilidad**, responde a las inquietudes del concejal Guarderas, manifestando que la cláusula novena de los contratos originales vigentes establece las sanciones administrativas.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, solicita que la Procuraduría Metropolitana, en función de lo señalado en esta sesión, emita su criterio jurídico, fundamentalmente en el tema del plazo de vigencia de los contratos y del tema de las sanciones contractuales.

El **Dr. Eduardo Regalado, de la Procuraduría Metropolitana**, respondiendo a la solicitud planteada, detalla que por principio de integración la norma que está prevista en el artículo innumerado correspondiente de la Ordenanza, incorporado por integración al contrato principal, los diez años de plazo, en concordancia, con el Art. 75 del Reglamento a la Ley de Transporte. Finaliza mencionando que el régimen de infracciones contractuales es distinto al régimen previsto en el COA, en virtud de los procedimientos ordinarios que se sustancian ante las distintas administraciones públicas.

El **concejal Santiago Guarderas Izquierdo**, manifiesta que ha presentado estos elementos por la importancia que revisten al momento de verificar el cumplimiento o no, de la Ordenanza Metropolitana 017-2020. Explica que la Secretaría de Movilidad ha mencionado que se han firmados todas las adendas, sin embargo, es un tema que amerita, a su juicio, mayor análisis previo a la toma de cualquier decisión.

El **concejal Omar Cevallos Patiño**, manifiesta que hay dos temas complicados en el cumplimiento de la Ordenanza 017-2020. Explica que en ningún momento se habló del plazo de 10 años. Explica la necesidad de verificar el cumplimiento o no de la Ordenanza. Finaliza mencionando que le ha sorprendido grandemente que se presente un modelo de adenda y se firme otro.



La concejala **Mónica Sandoval Campoverde**, insiste en su preocupación por el tema del plazo. Manifiesta que el tema no está claro. Solicita se convoque una vez para poder tener un panorama más claro. Finaliza indicando que es un tema delicado que necesita más análisis y discusión.

La concejala **Analía Ledesma García**, detalla que el tema del plazo es realmente grave. Comenta que, a su criterio, no se ha cumplido con las disposiciones de la Ordenanza. Coincide en la necesidad de volver a reunirse para continuar con la discusión de este tema y poder tomar, con conocimiento claro, una posición o decisión.

Siendo las 16h47 abandona la sesión virtual el concejal Omar Cevallos Patiño.

Siendo las 16h51, habiendo agotado el orden del día, el presidente de la Comisión de Movilidad declara clausurada la sesión.

REGISTRO ASISTENCIA – FINALIZACIÓN SESIÓN		
INTEGRANTES COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1	
Omar Cevallos Patiño		1
Mónica Sandoval Campoverde	1	
Analía Ledesma García	1	
Eduardo del Pozo Fierro	1	
TOTAL	4	1

Para constancia de lo actuado, firman el presidente de la Comisión de Movilidad y la Secretaria General del Concejo Metropolitano de Quito (E).

Dr. Santiago Guarderas Izquierdo
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
DE MOVILIDAD
DE QUITO (E)**

Abg. Damaris Ortiz Pasuy
**SECRETARIA GENERAL DEL
CONCEJO METROPOLITANO**



REGISTRO ASISTENCIA – RESUMEN DE SESIÓN		
INTEGRANTES COMISIÓN	PRESENTE	AUSENTE
Santiago Guarderas Izquierdo	1	
Omar Cevallos Patiño	1	
Mónica Sandoval Campoverde	1	
Analía Ledesma García	1	
Eduardo del Pozo Fierro	1	
TOTAL	5	0

Acción:	Responsable:	Unidad:	Fecha:	Sumilla:
Elaborado por:	Ximena Arma	SC	2021-03-01	
Corregido por:	Nelson Calderón	SCMO	2021-03-13	
Revisado por:	Samuel Byun	PSGC (S)	2021-03-13	

ANEXO 1



Oficio Nro. GADDMQ-SGCM-2020-1223-O

Quito, D.M., 23 de marzo de 2020

Señor Licenciado
Guillermo Eugenio Abad Zamora
Secretario de Movilidad
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Señor Doctor
Juan Manuel Aguirre Gomez
Director General Metropolitano de Tránsito Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Señor Ingeniero
Rommel Mauricio Rosales Estupiñán
Gerente General Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Magister
Mariana de Jesus Velasco Tapia
Presidenta
UNION NACIONAL DE PERIODISTAS DEL ECUADOR
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos esta Secretaría. Por medio del presente remito la Resolución No. 009-CMO-2020 de la Comisión de Movilidad, emitida en la sesión extraordinaria del sábado 21 de marzo de 2020, a fin de que se cumpla con lo dispuesto.

Sí, Usted tiene alguna consulta o respuesta relacionada al presente documento, solicitamos dirigir las a esta Secretaría, con copia a todos los miembros de la Comisión de Movilidad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Oficio Nro. GADDMQ-SGCM-2020-1223-O

Quito, D.M., 23 de marzo de 2020

Documento firmado electrónicamente

Abg. Damaris Priscila Ortiz Pasuy
SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO (E)

Anexos:

- Resolución No. 009-CMO-2020.pdf

Copia:

Señora Licenciada
Fanny Elizabeth Rodriguez Jaramillo
Servidora Municipal

Andrea Concepcion Medina Guano
Analista de Documentación de la Secretaría General del Concejo

Señor Abogado
Nelson Clemente Calderón Ruiz
Secretario de Comisión

Señor Doctor
Santiago Mauricio Guarderas Izquierdo
Concejal Metropolitano

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Nelson Clemente Calderón Ruiz	nc	SGCM	2020-03-23	
Revisado por: Damaris Priscila Ortiz Pasuy	DO	SGCM	2020-03-23	
Revisado por: Isaac Samuel Byun Olivo	ib	SGCM	2020-03-23	
Aprobado por: Damaris Priscila Ortiz Pasuy	DO	SGCM	2020-03-23	



Licenciado
Guillermo Abad
Secretario de Movilidad

Doctor
Juan Manuel Aguirre
**Director General de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre,
Tránsito y Seguridad Vial**

Ingeniero
Mauricio Rosales
Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas

Magíster
Mariana Velasco
Presidenta de la Unión Nacional de Periodistas del Ecuador

Presentes.-

De mi consideración:

La Comisión de Movilidad, en sesión No. 028 – extraordinaria, efectuada el día sábado 21 de marzo de 2020, luego de recibir en Comisión General, a la Mgs. Mariana Velasco, Presidenta de la Unión Nacional de Periodistas del Ecuador, **resolvió:**

1. Disponer a la Secretaría de Movilidad y a la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial remitan un informe de los operativos que se realizarán en la zona, dirigidos al transporte informal que se ubica en ésta.
2. Encargar a la Secretaría de Movilidad, conjuntamente con la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, la realización de una inspección a la zona objeto de análisis, con la presencia del representante que delegue la Unión Nacional de Periodistas del Ecuador, a efecto de que se presente un diagnóstico y una solución al problema expuesto en Comisión General por parte de la Mgs. Mariana Velasco, Presidenta del referido gremio.



Para la entrega de los informes solicitados en los numerales 1 y 2 se concede el término de 8 días, el que se contará a partir del día siguiente a la fecha en que se declare terminada la emergencia sanitaria vigente.

Atentamente,

**SANTIAGO
MAURICIO
GUARDERAS
IZQUIERDO**

Firmado digitalmente por SANTIAGO MAURICIO GUARDERAS
IZQUIERDO
DN: C=EC, O=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR,
OU=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION-ECIBCE, L=QUITO,
SERIALNUMBER=0000417103 + CN=SANTIAGO MAURICIO
GUARDERAS IZQUIERDO
Razón: Soy el autor de este documento
Ubicación: su firma se ubicará aquí
Fecha: 2020-03-23 14:10:37
Foxit Reader Versión: 9.5.0

Dr. Santiago Guarderas Izquierdo

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE MOVILIDAD

La infrascrita Secretaria General del Concejo Metropolitano de Quito (E), certifica que la presente resolución fue expedida por la Comisión de Movilidad, en sesión No. 028 - extraordinaria realizada el día sábado 21 de marzo de 2020.

**DAMARIS
PRISCILA
ORTIZ PASUY**

Firmado digitalmente por
DAMARIS PRISCILA
ORTIZ PASUY
Fecha: 2020-03-23 14:15:
37

Abg. Damaris Ortiz Pasuy

SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO (E)

Acción:	Responsable:	Unidad:	Fecha:	Sumilla:
Elaborado por:	Nelson Calderón	SCMO	2020-03-21	
Revisado por:	Samuel Byun	PSGC (S)	2020-03-21	

Ejemplar 1: Destinatario

Ejemplar 2: Secretario de la Comisión de Movilidad

Ejemplar 3: Archivo

C.C. Concejales Santiago Guarderas Izquierdo

ANEXO 2



CRONOGRAMA GENERAL CUMPLIMIENTO ORDENANZA 017 -2020



CRONOGRAMA GENERAL - DISPOSICIONES ORDENANZA SITP-Q

Nombre de tarea	Comienzo	Fin
Publicación de Contratos de Operación	mié 2/12/20	jue 10/12/20
Manual de Indicadores de Calidad del Servicio (Resolución SM-2021-003)	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Elaboración , Socialización Y Suscripción de Adendas /Autorizaciones	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Modelo de gestión para la implementación de integración, Implementación del Plan de Reestructuración de rutas	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Procedimiento Certificación UNE EN 13816	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Proposición al Consejo Metropolitano / Mecanismos para sustentar y dar continuidad a la integración	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Gestiones para inicio procedimiento proyecto Electromovilidad / Ordenanza	mié 2/12/20	jue 14/1/21
Presentación Proyecto Corredor Labrador Carapungo y Ramal Comité del Pueblo- La Bota	mié 2/12/20	dom 28/2/21
Concurso Público Asignación Rutas y Frecuencias	lun 4/1/21	mié 30/6/21
Fase 2 : Implementación Fideicomiso con Estructura seleccionada en la Fase 1	lun 11/1/21	jue 24/6/21
Informe sobre Cumplimiento Ordenanza 017-2020	mié 2/12/20	mié 30/6/21

CRONOGRAMA GENERAL - DISPOSICIONES ORDENANZA SITP-Q

Nombre de tarea	Comienzo	Fin
Fase 2 : Implementación Fideicomiso con Estructura seleccionada en la Fase 1 y OM 017-2020	lun 11/1/21	jue 24/6/21
Video Conferencia Consultor BID Fase 2 Fideicomiso: Administración General, Empresa de Pasajeros , Empresa Metro, Procuraduría Municipal, Secretaría de Planificación, Secretaría de Movilidad	lun 11/1/21	lun 11/1/21
Recepción Solicitud de Pasajeros y Metro de Quito de Asistencia Técnica para Implementación de sus Fideicomisos	vie 15/1/21	vie 15/1/21
Formaliza contratación consultor BID	lun 18/1/21	mar 2/2/21
Elaboración Fideicomiso Global	mar 2/2/21	vie 5/3/21
Elaboración Fideicomiso Individual EPMT PQ	mar 2/2/21	lun 22/3/21
Elaboración Fideicomiso Individual EPMMQ	mar 2/2/21	lun 22/3/21
Envío para Aprobación MEF Fideicomiso Global	vie 5/3/21	lun 5/4/21
Envío para Aprobación MEF Fideicomiso Individual EPMT PQ	lun 22/3/21	mié 21/4/21
Envío para Aprobación MEF Fideicomiso Individual EPMMQ	lun 22/3/21	mié 21/4/21
Concurso Público Selección Fiduciaria Global	mar 6/4/21	mié 21/4/21
Concurso Público Selección Fiduciaria Individual EPMT PQ	mié 21/4/21	jue 6/5/21
Concurso Público Selección Fiduciaria Individual EPMMQ	mié 21/4/21	jue 6/5/21
Instrumentación Fideicomiso Global mediante Escritura Pública	lun 5/4/21	mar 20/4/21
Instrumentación Fideicomiso Individual EPMT PQ mediante Escritura Pública	mié 21/4/21	jue 6/5/21
Instrumentación Fideicomiso Individual EPMMQ mediante Escritura Pública	mié 21/4/21	jue 6/5/21
Inicio de Actividades Fideicomiso Global	lun 5/4/21	mar 6/4/21
Inicio de Actividades Fideicomiso Individual EPMT PQ	mié 21/4/21	lun 3/5/21
Inicio de Actividades Fideicomiso Individual EPMMQ	mié 21/4/21	lun 3/5/21
Contratación Nivel 4 (SAG(SIR-SAE-SIU)) Por parte del Fideicomiso e Inicio de Operación	mar 6/4/21	mar 18/5/21
Integración Fideicomiso Global - Fideicomisos Individuales	mié 9/6/21	jue 24/6/21

Primera. – La Secretaría de Movilidad, dentro del término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, celebrará la adenda a los contratos de operación vigentes, en los términos previstos en el artículo que regula la prestación del servicio sin integración de la Sección I del Capítulo Innumerado De la Integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, y emitirá las nuevas autorizaciones. (**Oficio SM-2021-0098**)



Segunda. - La Secretaría de Movilidad, dentro del término de 10 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, **publicará en su página web** todos los contratos de operación vigentes, información que deberá ser actualizada de conformidad a la suscripción de las adendas correspondientes.
(SM-DMDTM-2020-0178 / IT-DDTM-71/2020)

Secretaría de **MOVILIDAD**
grande otra vez

SOLICITAR SALVOCONDUCTO
Turnos
Gestión
Movilidad

facebook
twitter

INICIO LA INSTITUCIÓN DIRECCIONES Prensa GALERÍA MOVILIZATE UIO RESOLUCIONES TRANSPARENCIA CONTACTO

ANTISOBORNO

1. PEATONES
2. CICLISTAS
3. TRANSPORTE PÚBLICO
4. TRANSPORTE DE CARGA
5. AUTOS Y MOTOS

100% DE OPERADORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO FIRMÓ ADENDAS A CONTRATOS DE OPERACIÓN

Comunicado Oficial Quito DM, 14 de enero de 2021

Operativos de Control de Tránsito Vehicular

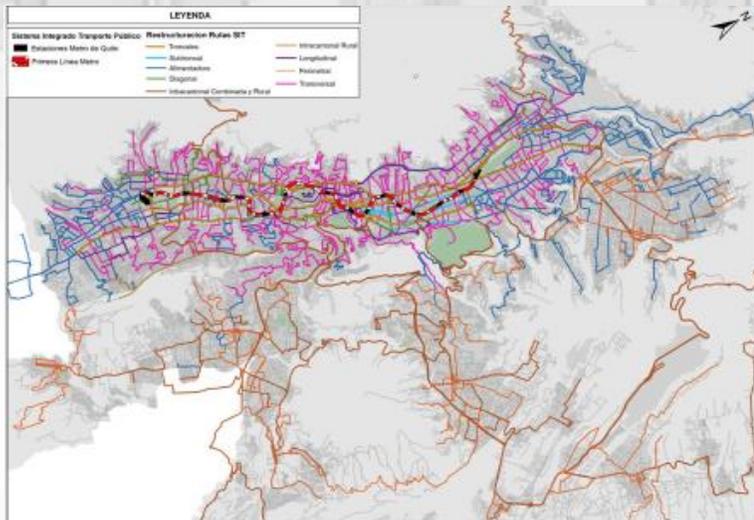
Miércoles, 20 Enero 2021

Buscar...

https://secretariademovilidad.quito.gob.ec

Más visitados ENEMDU - 2014 | Dremel - Big on detail ... CONTROL DE LOS MA... QGIS Cloud - PASANTI... TRANSPORTE PÚBLIC... ITP Software - Inicio - I... Coronavirus Covid-19...

Tercera. - La Secretaría de Movilidad, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, emitirá el **Modelo de Gestión para la integración operacional de los subsistemas**, que incluirá la implementación del **Plan de Reestructuración de Rutas** y considerará las disposiciones previstas en el Código Municipal. **(Resolución SM-2021-005)**



		Alternativa 1	Alternativa 2
		Pago por Km	Pago por distribución ingresos
1	Experiencia y desempeño valorado en transporte público	10.0	20.0
2	Infraestructura logística	10.0	20.0
3	Disponibilidad de personal y capacidad administrativa. Como mínimo deberá acreditar la participación del siguiente personal y experiencia requerida:	10.0	20.0
4	Año de fabricación y tecnología de vehículos	5.0	10.0
5	Porcentaje y cronograma de flota a incorporar con tecnología "cero emisiones" que no corresponda a servicios que obligatoriamente deben operar con este tipo de unidades: troncales de corredores, subtroncales, centro histórico, unidades que crucen el túnel Guayasamín	15.0	30.0
6	Costo por kilómetro del servicio por tipo de flota	50.0	N/A
		100.0	100.0

Cuarta. - La Secretaría de Movilidad, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, emitirá el **Manual de Indicadores de Calidad de servicio de transporte público de pasajeros** que formará parte, entre otras, de la adenda a celebrarse a los contratos de operación vigentes y de los nuevos contratos. En este Manual se establecerán con claridad los mecanismos que se emplearán para el control del cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en éste.
(Resolución SM-2021-2021-003)

- 1.3 Cumplimiento de intervalo en hora pico (IHP): Valores determinados en la adenda al contrato de operación vs el promedio de los que se registren en el sistema, a través de los dispositivos ubicados en cada unidad.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$IHP = \frac{\text{Intervalo medido (min)} - \text{Intervalo programado (min)}}{\text{Intervalo programado (min)}} \times 100\%$$

Bueno	Regular	Malo
< 25%	entre 25% y 50%	>50%

Intervalo programado: tiempo programado establecido en las adendas de los contratos de operación para cada ruta.

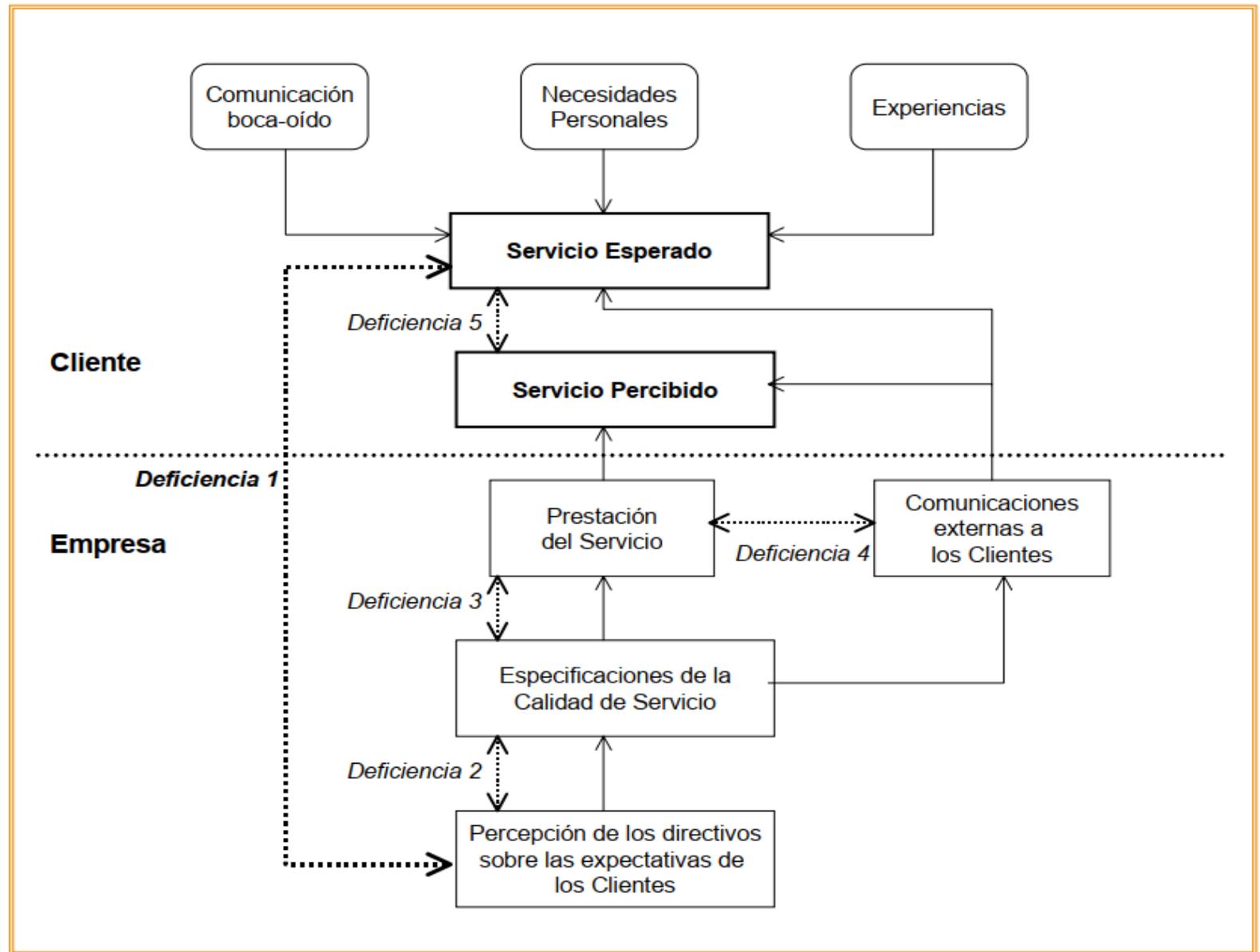
Intervalo estimado: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para la unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad.

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice IHP



Centro monitoreo SM

Séptima. - La Secretaría de Movilidad, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, emitirá el **procedimiento para la certificación UNE EN 13816** de calidad de servicio de transporte público de pasajeros. **(Resolución SM-2021-007)**



Décima. - El Administrador del Sistema, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, propondrá al Concejo Metropolitano los **mecanismos tendientes a garantizar la sustentabilidad y continuidad** de la integración de los subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros

Oficio SM-2021-0093 / PROPUESTA DE MECANISMOS TENDIENTES A GARANTIZAR LA SUSTENTABILIDAD Y CONTINUIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS / SM-2021-0012

Barrido de ordenanzas, resoluciones y cuerpos legales del DMQ, que contienen mecanismos para el cobro o recuperación de recursos económicos asociados a movilidad

- **Publicidad**
- **Unidades**
- **Infraestructura**
- **Peajes**
- **RTV**
- **Concesiones onerosas**
- **DOT**
- **Impactos de tráfico**
- **Multas asociadas al tráfico**
- **Impuestos por contaminación**
- **Cambio climático, en el componente movilidad**
- **Combustibles**

Décima Segunda. - La Secretaría de Movilidad cumplirá todas las gestiones tendientes a que, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, **se inicie el procedimiento** parlamentario correspondiente al proyecto normativo tendiente **a regular la electromovilidad** en el Distrito Metropolitano de Quito. (SM-2021-0092 / PROYECTO DE ORDENANZA DE ELECTROMOVILIDAD / INFORME PROYECTO DE ORDENANZA)



ANEXO 3

Resolución No. SM-2021-003

EL SECRETARIO DE MOVILIDAD
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República, establece: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República, determina: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”;
- Que,** el numeral 3 del artículo 47 en concordancia con el numeral 4 del artículo 37 de la Constitución de la República («Constitución»), reconoce a las personas con discapacidad y adultas mayores, rebajas en los servicios públicos y en los servicios privados de transporte y espectáculos;
- Que,** de acuerdo con el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución, se reconoce y garantiza a las personas, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad;
- Que,** el artículo 240 de la Constitución señala que “Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. (...)”;
- Que,** el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución, en concordancia con el artículo 266 ibidem, establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales tienen la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio;
- Que,** el artículo 313 de la Constitución dispone: “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores

estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”;

Que, el segundo inciso del artículo 314 de la Constitución 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. Además de ello, el mismo artículo indica que, el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación;

Que, el literal e) del artículo 55 del del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización («COOTAD») dispone: “Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: (...) e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras(...)”;

Que, los literales b) y q) del artículo 84 del COOTAD, prevén como funciones del gobierno descentralizado municipal: “... b) diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; (...) q) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio...”;

Que, el artículo 85 del COOTAD manifiesta que los gobiernos autónomos descentralizados de los distritos metropolitanos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que puedan ser asumidas de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que se les asigne;

Que, el literal a) del artículo 87 del COOTAD señala que al Concejo Metropolitano le corresponde: “a) Ejercer la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado metropolitano, mediante la expedición de ordenanzas metropolitanas, acuerdos y resoluciones (...)”;

Que, el segundo inciso del 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, los literales c), h) y k) del artículo 30.5 de la LOTTTSV establecen que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán entre sus competencias: “(...) c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los 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; (...) 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; (...) k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales.”;

Que, el artículo 47 de la LOTTTSV determina que: “El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.”;

Que, el artículo 48 de la LOTTTSV establece 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 determinará el procedimiento para la aplicación de tarifas.”;

Que, los literales a), b), c), d), del artículo 54 de la LOTTTSV, determinan que: “(...) la prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos: a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos

mayores adolescentes, niñas y niños; b) La eficiencia en la prestación del servicio; c) La protección ambiental; y, d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.”;

Que, el artículo 55 de la LOTTTSV determina que: “El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.”;

Que, el artículo 65 de la LOTTTSV señala que “El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intrarregional, 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 literal a) del artículo 75 de la LOTTTSV señala que: “Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda: a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal...”;

Que, el primer inciso del artículo 76 de la LOTTTSV, señala que “El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento.”;

Que, la LOTTTSV en el artículo innumerado, incorporado luego del artículo 87 sobre la contratación de servicios de transporte terrestre dispone: “La contratación de un servicio de transporte terrestre es exclusivo de las operadoras debidamente autorizadas por el organismo de tránsito competente, al amparo de lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General de aplicación y sus reglamentos específicos. Queda prohibida la contratación de servicios de transporte terrestre a

personas naturales, así como, la contratación de quienes oferten el servicio sin el título habilitante respectivo.”;

Que, el artículo 201 literales a), e) y f) de la LOTTTSV, 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, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y, f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.”;

Que, el numeral 1 del artículo 60 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial («RLOTTTSV») 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 artículo 66 del RLOTTTSV determina que: “Contrato de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales y acorde al proyecto elaborado, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre público de personas en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento”; en armonía con lo dispuesto en el artículo 76 del reglamento ibídem que establece los requisitos mínimos que deben contener los contratos de operación;

Que, el artículo IV.2.1 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito («Código Municipal») establece al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros como 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, el que de conformidad con el art. IV.2.3 ibídem se organiza en cuatro subsistemas: (i) el subsistema de transporte masivo de pasajeros denominado “Metro de Quito”; (ii) el subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos denominado “Metrobús-Q”; (iii) el subsistema de transporte colectivo en rutas y frecuencias, denominado “Transporte Convencional”; y, (iv) el subsistema de transporte público de pasajeros por cable, denominado “Quito Cables”;

Que, los numerales 1, 2 y 3 del artículo IV.2.6 del Código Municipal señala: “1. Es deber y obligación de las y los Participantes del Sistema arbitrar todas

las medidas que corresponden a su función específica para conseguir que los servicios y los elementos físicos, operativos y financieros del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se integren; 2. El Administrador o Administradora del Sistema es responsable de determinar el calendario, horario y mecanismos de integración de los distintos componentes y/o elementos del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros con carácter mandatorio para todos los Participantes del Sistema. 3. El Administrador o Administradora del Sistema expedirá los instrumentos de planificación y técnicos que, entre otros aspectos, permitan la incorporación de herramientas tecnológicas de control y evaluación, recaudación y, en general, cualquier otra que permita la mejora de los procesos vinculados con la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.”;

Que, el numeral 1 del artículo IV.2.8 del Código Municipal señala como objetivo del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario;

Que, de acuerdo con el numeral 1 del artículo IV.2.13 del Código Municipal, 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 IV.2.316 del Código Municipal dispone: “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.”;

Que, el artículo IV.2.320 del Código Municipal dispone que la estructura o régimen tarifado al que se sujetarán los usuarios por la prestación del servicio de transporte público de pasajeros dentro del Distrito Metropolitano de Quito será el determinado por el Concejo Metropolitano, en ejercicio de sus facultades, el mismo que dispondrá el valor por concepto de tarifa, forma de cobro, mecanismos de integración y distribución de los ingresos producto del recaudo, cuya aplicación será obligatoria por parte de los operadores que conforman el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros;

Que, el artículo IV.2.323 del Código Municipal establece los tipos de tarifa que podrán ser aplicados dentro del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito; y, Que, el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en su segunda

parte: Il Quito Ciudad Inteligente –La Movilidad, factor de articulación, dentro de la política M1, Objetivo 1.1 determina: “Se utilizará el Transporte Público -TP como medio preferente de desplazamiento, mediante un sistema integrado masivo de transporte con altos niveles de calidad y eficiencia, donde el Metro será el eje estructurador, siendo sus mayores atributos la disminución del tiempo de viaje, conectividad y cobertura. En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 240 de la Constitución de la República del Ecuador, artículos 8, numeral 1, y 6 de la Ley de Régimen del Distrito Metropolitano de Quito; y, artículos 87 literal a) y 322 del Código Orgánico de Organización, Autonomía y Descentralización;

Que, la Disposición Transitoria Cuarta de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020 de 27 de noviembre de 2020, establece: La Secretaría de Movilidad, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, emitirá el Manual de Indicadores de Calidad de servicio de transporte público de pasajeros que formará parte, entre otras, de la agenda a celebrarse a los contratos de operación vigentes y de los nuevos contratos. En este Manual se establecerán con claridad los mecanismos que se emplearán para el control del cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en éste;

Que, con Memorando Nro. SM-DMPPM-2021-0024 de fecha 11 de enero de 2021, el Director de Políticas y Planeamiento de la Movilidad Mgs. Henry Hannibal Vilatuña Guaraca, remite a la Asesoría Jurídica de la Secretaría de Movilidad, el “**MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DMQ**”, a fin de que se proceda a la elaboración de la Resolución correspondiente;

En ejercicio de las facultades establecidas en los artículos 226 y 227 de la («Constitución») y el artículo IV.2.6 del («Código Metropolitano»):

RESUELVE

Artículo Único. - Expedir el Manual para la Implementación de Indicadores de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, conforme se detalla a continuación:

(«MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DMQ

ENERO 2021

PRESENTACIÓN

El Concejo Metropolitano con fecha 01 de diciembre de 2020, aprobó la Ordenanza Metropolitano 017-2020, la cual integra los Subsistema de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, que incluye dentro de sus transitorias la implementación de parámetros de calidad del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ.

Dentro de la adenda al contrato de operación se establece adicionalmente la creación de un manual que permite implementación de los mencionados parámetros.

En ese marco, se pone a disposición el “Manual para la Implementación de la Calidad de Servicio en el Transporte Público de Pasajeros”, en el cual se presentan los aspectos generales de la mencionada Calidad de Servicio, que conforma de ocho componentes de manera estructurada a fin de orientar a las operadoras a concretar el cumplimiento de la calidad del servicio, los medios que impactan en su satisfacción y, finalmente, las etapas de implementación del modelo para la calidad de servicio.

Secretaría de Movilidad

Gobierno Autónomo Descentralizada del
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Contenido

OBJETIVO	10
RESPONSABILIDADES	10
MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	11
CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	11

OBJETIVO

Establecer disposiciones técnicas a los operadores de transporte público para la implementación de los parámetros de calidad del servicio; así, como también los referentes para que el Administrador del Sistema de transporte público (Secretaría de Movilidad), realicen la verificación y cumplimiento de los indicadores de calidad, conforme lo establecido en la disposición transitoria cuarta de la ordenanza 017-2020, sancionada el 01 de diciembre de 2020.

RESPONSABILIDADES

Serán responsables de la aplicación del presente manual, las operadoras de transporte público de pasajeros debidamente autorizadas, y que mantienen los contratos vigentes de operación con la Secretaría de Movilidad, y la autoridad municipal por medio de la Secretaría de Movilidad del GAD del MDMQ y sus organismos adscritos que ejercerán el control.

MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son los siguientes:

1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas
2. Identificar el valor del servicio
3. Fortalecer el servicio
4. Medir y analizar la calidad de servicio
5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
6. Cultura de calidad de servicio

CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Los conductores son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Los conductores que orientan la propuesta contenida en este documento son universales y aplicables a los diferentes tipos de bienes y servicios provistos por las entidades públicas, y han sido identificados a partir de la medición y comprensión de la satisfacción de las personas.

Complementariamente, una entidad pública puede incorporar conductores adicionales, que se presentan a continuación, y que respondan a su propia realidad y necesidades, teniendo en cuenta que dichos conductores deberán ser medibles e impactar de manera directa en la satisfacción de su público objetivo.

Asimismo, estos conductores deben ser considerados en el desarrollo de los componentes del modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio, así como durante la implementación de la norma técnica.

1. DEFINICIONES

- 1.1 **Autobús.**- Vehículo que cumple normas INEN para prestar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito
- 1.2 **Demanda.** - Carga de usuarios por un período de tiempo que utiliza un servicio.
- 1.3 **Composición de la demanda.** - División de la demanda por tipo de tarifa o de usuario que accede al sistema de transporte público.
- 1.4 **Plan de Operación.** - Instrumento técnico – operativo que permite la planificación, ejecución, control y evaluación del servicio de transporte de pasajeros.
- 1.5 **Personal de Despacho.** - Talento Humano que realiza las funciones de despacho de los autobuses, registrando en los medios físicos y/o digitales la hora de inicio y fin de cada servicio, nombre del conductor que realiza el servicio, y otras informaciones que se presentan en el cumplimiento de la programación operacional diaria definida para cada servicio de transporte.
- 1.6 **Operadora de Transporte.** - Es la organización, legalmente reconocida, que tiene suscrito una adenda al Contrato de Operación para la prestación de servicios de transporte público de pasajeros el Distrito Metropolitano de Quito.
- 1.7 **Tarifa equivalente.** - Ponderación entre las tarifas vigentes y la proporción de demanda que cancela cada una de ellas. El valor resultante es la tarifa única en el servicio de transporte público.
- 1.8 **Usuario.** - Ciudadano (a) que hace uso del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito.

2. ABREVIATURAS

- 2.1 DMQ.- Distrito Metropolitano de Quito
- 2.2 INEN.- Instituto Ecuatoriano de Normalización
- 2.3 PHD.- Pasajeros Hora Dirección
- 2.4 SM Secretaría de Movilidad

3. PRINCIPIOS

El Plan de Operación elaborado por la Operadora de Transporte deberá desarrollarse con base a los siguientes lineamientos y principios:

- 3.1 Deberá desarrollarse con sentido estratégico, alineado a los principios del Plan de Movilidad de la Municipalidad y con base a los parámetros técnicos y operativos definidos en el Contrato de Operación.
- 3.2 Deberá tomar como principal objetivo el mejoramiento de la calidad de servicio hacia el Usuario, con características de confiabilidad, No Complejidad, puntualidad, seguridad y comodidad en la prestación del servicio, con especial atención y prioridad a los Usuarios niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas de movilidad reducida y de aquellos que poseen algún tipo de discapacidad.
- 3.3 Deberá incluir como actor operacional estratégico al talento humano de la organización, propiciando las mejores condiciones de trabajo y ambiente laboral, cumpliendo la normativa vigente en este ámbito.
- 3.4 Deberá ser el resultado operativo del plan estratégico desarrollado por la Operadora de Transporte, plenamente integrado y vinculado al plan financiero (estructura de costos y plan de renovación de flota vehicular) de la Operadora de Transporte.
- 3.5 Deberá diseñarse con una proyección de operación a corto y mediano plazo, utilizando conceptos y herramientas de la investigación operativa ([modelos matemáticos](#), [estadística](#) y [algoritmos](#)) que permita la toma de decisiones (optimización de recursos) para maximizar los beneficios en la prestación del servicio y para la Operadora de Transporte.
- 3.6 Deberá ser el resultado de la ejecución de un proceso plenamente definido, con una estructura metodológica basada en la literatura científica y en la experiencia.
- 3.7 Deberá ser el resultado del equilibrio entre la oferta y demanda actual de los servicios de transporte que están bajo su responsabilidad.
- 3.8 Deberá otorgar equidad y proporcionalidad en la producción de viajes entre toda la flota vehicular que forma parte de los servicios de transporte, considerando las capacidades y características de la flota vehicular disponible para cada uno de los servicios de transporte.
- 3.9 Deberá poseer un monitoreo, control y evaluación permanente, ajustándose a la variabilidad de las condiciones de movilidad en las zonas de cobertura de los servicios de transporte, en concordancia con el Contrato de Operación suscrito con la Municipalidad.

- 3.10 Deberá contener programaciones operativas cuya ejecución garantice un total cumplimiento, en puntualidad, No Complejidad y seguridad del servicio de transporte de pasajeros, acorde al nivel de servicio establecido en la adenda del Contrato de Operación.
- 3.11 Deberá contener un conjunto de índices de desempeño e indicadores operacionales para medir su efectividad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.
- 3.12 Deberá integrarse y vincularse plenamente con el Plan de Mantenimiento de la flota vehicular, y por consiguiente de la disponibilidad de flota de la Operadora de Transporte.

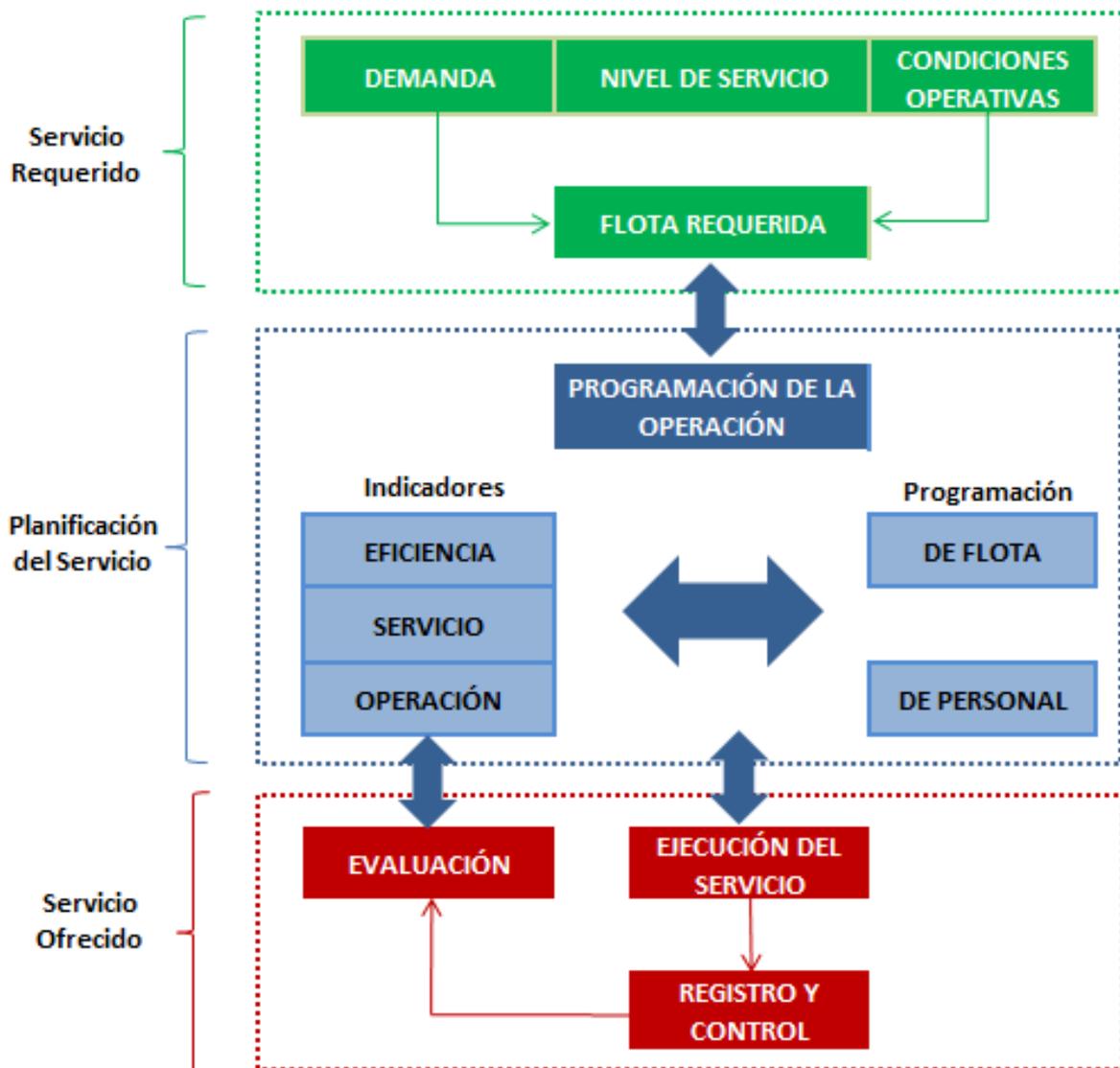
4. PLAN DE OPERACIÓN

El Plan de Operación de la Operadora de transporte es el resultado de:

- La ejecución de un conjunto de procesos establecidos e integrados entre sí; y,
- Del control y evaluación permanente entre el servicio programado y el que se ha ejecutado.

El Plan de Operación es elaborado por el Responsable de la Coordinación de Operaciones de la Operadora de Transporte. En la siguiente figura se presenta, de forma resumida, los procesos que intervienen en la elaboración del Plan de Operación en un servicio de transporte.

Figura No 1. *Procesos inherentes al Plan de Operación*



Fuente: Secretaria de Movilidad

4.1 Procesos

4.2 Servicio requerido

Este proceso comprende la identificación del servicio, la definición de su nivel de calidad y el levantamiento de las condiciones operativas en las cuales se planifica ofrecer el servicio al Usuario.

- **Demanda.-** Corresponde a la identificación de una población con necesidad del servicio de transporte de pasajeros (Usuarios del servicio). La demanda es el resultado de estudios de transporte que realiza la Municipalidad, por tanto, es un parámetro inicial que es conocido por la Operadora de Transporte. Se expresa en pasajeros hora dirección (PHD) o pasajeros totales por día.

Durante la prestación del servicio, la demanda será medida a través del mecanismo de recaudo, control en el cobro de la tarifa implementado por la Operadora de Transporte u otro mecanismo tecnológico que permita la determinación de dicho parámetro, por lo que la Operadora de Transporte deberá considerar su variabilidad de forma permanente en el proceso de ajuste del Plan de Operación.

- **Nivel de servicio.** - Corresponde a las características del servicio que se planifica ofrecer al Usuario. Estas características o parámetros operacionales son los que constan en el Contrato de Operación y su adenda, suscrito por la Operadora de Transporte. Entre los parámetros que definen el nivel de servicio están:
 - Horario de servicio, por cada día.
 - Intervalo de servicio en hora pico y hora no pico
 - Frecuencia de servicio en hora pico y hora no pico
 - Índice de confort en hora pico y hora no pico

- **Condiciones Operativas.** - Son las características de movilidad de cada recorrido (ruta). Entre estas características están:
 - Condiciones viales de la ruta que conforma el servicio
 - Distancia de la ruta
 - Condiciones de tráfico
 - Número de paradas establecidas y debidamente señalizadas
 - Itinerarios
 - Velocidad operacional
 - Velocidad comercial
 - Tiempo de recorrido

Las condiciones operativas son levantadas por la Secretaria de Movilidad y verificadas por la Operadora de Transporte.

- **Flota requerida.** - Son los autobuses requeridos, en número, características y capacidades, que permiten satisfacer la necesidad de movilización de los Usuarios cumpliendo el nivel de servicio establecido. El número de autobuses (efectivos y de reserva), para cada servicio, es definido por la Municipalidad.

Con la implementación del modelo de gestión, la Operadora de Transporte deberá identificar y evaluar la totalidad de la flota vehicular disponible, a fin de cumplir con los requisitos mínimos

establecidos en los instrumentos técnicos y normas emitidas por la Secretaría de Movilidad.

4.3 Planificación del servicio

Consiste en la elaboración de la programación operativa (tablas operacionales), a la asignación del talento humano (conductores) y flota vehicular acorde a la programación definida, y a la generación de indicadores que reflejan la planificación del servicio acorde al nivel de servicio establecido en el Contrato de Operación y su adenda.

- **Tablas Operacionales.** - Corresponde a la elaboración de los horarios de inicio y fin de viaje de cada servicio que se planifica ofertar al Usuario, en función del nivel de servicio (intervalo, frecuencia, horarios) definido en el Contrato de Operación y su adenda.

Cada Operadora de Transporte deberá contar con tablas operacionales para cada ruta y día de operación. Las tablas operacionales, entre otras informaciones, deberán contener:

- Número de viaje
 - Tipo de viaje (Planificado, Inyectado)
 - Hora de inicio de viaje (hora de salida)
 - Hora de fin de viaje (hora de llegada)
 - Intervalo por cada viaje
 - Tiempo de espera en el lugar de inicio de viaje (despacho)
 - Tiempo de recorrido parcial (tiempo de medio ciclo - medio viaje)
 - Tiempo recorrido total (tiempo de ciclo – viaje completo)
 - Promedio del número de viajes por autobús
 - Promedio de los kilómetros a recorrer por autobús
- **Asignación de flota.** - Corresponde a la distribución de los autobuses a cada horario de servicio (cada viaje) definido en las tablas operacionales, en cada una de las rutas de la Operadora de Transporte.

La asignación de los autobuses en las tablas operacionales se elaborará a través de los principios de la investigación operativa (ley de mínimos y máximos, conceptos de optimización y equilibrio) que, en otros, son los siguientes:

- Equilibrio de producción de viajes entre la totalidad de flota vehicular (kilómetros planificados a recorrer) en un

periodo de tiempo (periodo de equilibrio). En el periodo de equilibrio (mensual, trimestral o semestral) la diferencia de kilómetros recorridos entre autobuses deberá ser la menor posible (una o dos desviaciones estándar). La distribución de viajes deberá realizarse en función de los parámetros definidos dentro de cada Operadora de Transporte (por % participación, de forma equitativa, etc.).

- Distribución de la flota vehicular entre todas las rutas (rotación de flota), por zonas, o por zonas y rutas, a fin de buscar el equilibrio de kilómetros recorridos. Los periodos de rotación (semanal, quincenal, mensual) se definen en función de la variabilidad de la distancia recorrida por cada ruta de transporte.
- Asignación de la flota en función de la disponibilidad de flota vehicular, en concordancia con el Plan de Mantenimiento (preventivo y correctivo).
- Minimizar los kilómetros recorridos fuera de operación o no útiles.

La aplicación de estos principios tiene como objeto, por un lado, garantizar que los consumos (costos) sean similares entre toda la flota vehicular (de las mismas características); y por otro, que el desgaste (mantenimiento) de la flota vehicular sea uniforme en toda la flota, para que ésta opere en condiciones aceptables durante su periodo de vida útil.

- **Asignación de personal.** - Corresponde a la distribución de conductores a cada horario de servicio (cada viaje) definido en las tablas operacionales, en todas las rutas de la Operadora de Transporte, acorde al número de conductores y ayudantes definidos en la ordenanza 017-2020, de 01 de diciembre de 2020

La asignación de los conductores en las tablas operacionales se elaborará de manera óptima con el número de conductores por autobús que cumplan con las leyes y normativas vigentes. Para lograr este objetivo, la asignación de conductores deberá seguir los siguientes principios:

- Agrupación de conductores en función de la modalidad de trabajo acorde a la normativa vigente (Ordenanza 017-2020 de 01 de diciembre de 2020)
- Generar el mayor número posible de recorridos continuos matutinos y vespertinos como sea posible.

En este proceso es fundamental que el personal asignado sea el idóneo. La Coordinación de Operaciones y Coordinación de Mantenimiento es la responsable de controlar que los conductores cumplan con las mejores prácticas de conducción, de lo contrario se introducirán distorsiones en los rendimientos y consumos de los insumos de mantenimiento, provocando un impacto en los costos y la disminución del periodo de vida útil del autobús.

- **Indicadores.** - Representan una medida cuantitativa de la efectividad, desempeño y nivel de servicio ofrecido al Usuario durante la ejecución del Plan de Operación.

En el Anexo A se presenta varios indicadores que se consideran debe ser cumplidos para la firma de la adenda.

4.4 Servicio Ofrecido

Este último proceso comprende la ejecución propiamente del Plan de Operación. Las actividades son ejecutadas por el Personal de Operación.

- **Ejecución del servicio.** - Es la actividad de despacho de los autobuses acorde a las tablas operacionales. Los autobuses para despachar deben cumplir con determinados requisitos establecidos en los procedimientos operacionales de la Operadora de Transporte (revisión de matrícula, limpieza del autobús, señalética, información del conductor, licencia vigente del conductor, etc.).

El Plan de Operación deberá contener un plan de continuidad de servicio o contingencia, garantizando iguales o similares niveles de servicio al Usuario.

- **Registro y Control.** - Comprende la aplicación del mecanismo de registro y control implementado por la Operadora de Transporte, que permite la generación de información operacional e indicadores que se definen en el Plan de Operación.

La Operadora de Transporte deberá transmitir al centro de Gestión de la Movilidad de la Secretaría de Movilidad, lo que permitirá ejercer el control y la fiscalización de todos los servicios ofertados.

- **Evaluación.** - Corresponde a las actividades de monitoreo del desempeño y control de la operación (gestión del transporte público). Es la forma de garantizar la provisión adecuada del transporte y la calidad de este. Para este control se utilizan los

indicadores de desempeño que identificarán los parámetros operacionales que pueden ser corregidas, además de dotar de información para el gerenciamiento del transporte y sus operaciones.

En este proceso se compara los indicadores del servicio programado con aquellos del servicio ejecutado, a partir del cual se generarán ajustes al Plan de Operación.

Los tres procesos descritos deberán estar presentes en el Plan de Operación de la Operadora de Transporte.

5. REQUISITOS

5.1 La Operadora de Transporte elaborará y presentará a la Secretaría de Movilidad su Plan de Operación, el mismo que contendrá como mínimo:

- Descripción de los servicios de transporte que están bajo su responsabilidad
- Formulario No 1: Inventario de autobuses
- Formulario No 2: Programación Operativa
- Formulario No 3: Tabla Operacional
- Formulario No 4: Indicadores

5.2 Los formularios descritos en el numeral anterior deberán ser registrados en el portal web que la Secretaría de Movilidad habilite, adicional al envío/acceso mediante web service a los datos del sistema de gestión de flotas que para este propósito la Secretaría de Movilidad tendrá habilitado. Este registro deberá realizarse con la siguiente periodicidad:

- Formulario No 1: Periodicidad semestral
- Formulario No 2: Periodicidad semestral
- Formulario No 3: Periodicidad mensual
- Formulario No 4: Periodicidad semestral

Estos registros deberán realizarse hasta cinco (5) días después de terminado el periodo señalado.

5.3 Contar con un sistema informático de gestión de flotas que permita el registro, procesamiento, visualización y almacenamiento de todos los parámetros operativos, que son el resultado de la ejecución del Plan Operacional.

5.4 El sistema informático de gestión de flotas deberá generar la información operacional acorde al numeral 8.1.

6. INSPECCIÓN Y VALIDACIÓN

La Operadora o grupo de Operadoras de Transporte deberá:

- 6.1 Remitir a la secretaría de Movilidad dos (2) copias impresas y en formato digital del Plan de Operación que será registrado en la página web de la Secretaría de Movilidad, acorde a lo requerido en el numeral 8.
- 6.2 Recibir en sus instalaciones a funcionarios de la Secretaría de Movilidad y proveer todas las facilidades que permitan la verificación del proceso seguido para la elaboración y ejecución del Plan de Operación.
- 6.3 La Secretaría de Movilidad, en un término máximo de 30 días, informará a la Operadora de Transporte sobre el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos mínimos establecidos respecto del Plan de Operación elaborado por cada Operadora de Transporte.

7. REGISTROS

- Formulario No 1: Inventario de autobuses
- Formulario No 2: Programación Operativa
- Formulario No 3: Tablas Operacionales
- Formulario No 4: Indicadores

8. ANEXOS

- Anexo A: Descripción de Indicadores

ANEXO A: Descripción de Indicadores

1. Indicadores de Confiabilidad (IDC)

Hacer seguimiento a los parámetros operacionales establecidos en los contratos de operación y adendas.

- **1.1 Tiempo de viaje hora pico (TVHP):** Corresponde al tiempo promedio que los autobuses realizan entre el despacho origen y destino de una misma ruta, y viceversa medidos en las horas pico de la mañana y la tarde, los cuales se encuentran definidos en el contrato de operación.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$TVHP = \frac{\text{Tiempo ejecutado (min)} - \text{Tiempo programado (min)}}{\text{Tiempo programado (min)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Tiempo programado: tiempo especificado en las respectivas adendas del contrato de operación. Formato: ##,## minutos

Tiempo ejecutado: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad. Formato: ##,## minutos

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice TVHP

- **1.2 Tiempo de viaje hora valle y colateral (TVHV):** Corresponde al tiempo promedio que los autobuses realizan entre el despacho origen y destino de una misma ruta, y viceversa medidos en las horas valle, los cuales se encuentran definidos en el contrato de operación. La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$TVHV = \frac{\text{Tiempo ejecutado (min)} - \text{Tiempo programado (min)}}{\text{Tiempo programado (min)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Tiempo programado: tiempo especificado en las respectivas adendas del contrato de operación. Formato: ##,## minutos

Tiempo ejecutado: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad. Formato: ##,## minutos

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice TVHV

- **1.3 Cumplimiento de intervalo en hora pico (IHP):** Valores determinados en la adenda al contrato de operación vs el promedio de los que se registren en el sistema, a través de los dispositivos ubicados en cada unidad.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$IHP = \frac{\text{Intervalo ejecutado (min)} - \text{Intervalo programado (min)}}{\text{Intervalo programado (min)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Intervalo programado: tiempo programado establecido en las adendas de los contratos de operación para cada ruta.

Intervalo ejecutado: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad.

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice IHP

- **1.4 Cumplimiento de intervalo en hora valle (IHV):** Valores determinado en el contrato de operación y adenda.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$IHP = \frac{\text{Intervalo ejecutado (min)} - \text{Intervalo programado (min)}}{\text{Intervalo programado (min)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Intervalo programado: tiempo programado y establecido en los contratos de operación y adenda por ruta en hora valle, formato #,## minutos

Intervalo ejecutado: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad. Formato: ##,## minutos

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice IHV

- 1.5 Cumplimiento de horarios de inicio de operación (HIO):**
 Corresponde a la hora de inicio de operación que autobús asignado ejecuta desde el despacho de origen, conforme lo establece el contrato de operación y adenda.
 El indicador se define como la relación de la hora de inicio programada vs la hora inicio ejecutada.

$$HIO = \frac{\text{Hora inicio ejecutada} - \text{Hora Inicio programada}}{\text{Hora Inicio Programada}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Hora Inicio programada: establecida en el contrato de operación y adenda, formato hh:mm

Hora inicio ejecutada: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaria de Movilidad.

En el mes, el 100% de los días cumple el operador con el índice del horario de inicio de operación

- 1.6 Cumplimiento de horarios de cierre de operación (HCO):**
 Corresponde a la hora de llegada a su punto de origen del último autobús programado, conforme a lo establecido en el contrato de operación y adenda.
 El indicador se define como la relación de la hora de cierre ejecutada vs la hora de cierre programada.

$$HCO = \frac{\text{Hora de cierre ejecutada} - \text{Hora Cierre programada}}{\text{Hora Cierre programada}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Hora Cierre programada: establecida en el contrato de operación y adenda, formato hh:mm

Hora cierres ejecutada: obtenidos a través, de reportes enviados por el operador en los formatos que generen los dispositivos (GPS) para cada unidad de transporte y serán verificados por la Secretaría de Movilidad.

En el mes, el 100% de los días la operadora cumple con el índice del horario de cierre de operación

- **1.7 Operación en ruta autorizada (desvío de ruta) (ORA):** corresponde a la comparación de la ruta programada definida en el contrato de operación y adenda vs la ruta ejecutada y transmitida en tiempo real.

$$ORA = \frac{\text{Número de incidentes}}{\text{Número de salidas ejecutadas}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
<= 10%	> 10%

Número de salidas ejecutadas: número de autobuses despachados desde el punto de origen de forma mensual

Número de incidentes: número de reportes de autobuses que operan fuera de ruta.

El 100% de la flota operativa cumple con el índice de ejecución de la operación en las rutas establecidas en el contrato de operación y la adenda.

Dar cumplimiento a los parámetros de confiabilidad del sistema de transporte público de pasajeros del DMQ.

- **1.8 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora pico (paradas señalizadas) (TAP):** tiempo máximo permitido que los autobuses permanecen parados en las paradas de transporte público señalizadas. Se define como la relación entre tiempo de permanencia del autobús al interior de una geocerca correspondiente a paradas señalizadas y que no será mayor a 40 segundos.

$$TAP = \frac{\text{tiempo en parada} - 40 \text{ segundos}}{40 \text{ segundos}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
<= 25%	> 25%

Tiempo en parada: registro de tiempo y coordenadas geográficas (WGS-84) transmitidas en tiempo real con una precisión de +/- 5 metros, que permanezcan al interior de la geocerca correspondiente a una parada señalizada en una ruta.

El 100% de la flota operativa debería cumplir con el índice de cumplimiento de tiempo máximo permitido en las paradas señalizadas en la ruta en hora pico.

- **1.9 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora valle (paradas señalizadas) (TAV):** tiempo máximo permitido que los autobuses permanezcan parados (aguantando) en las paradas de transporte público señalizadas, en horas valle.
Se define como la relación entre tiempo de permanencia del autobús al interior de una geocerca correspondiente a paradas señalizadas y que no será mayor a 40 segundos.

$$TAV = \frac{\text{tiempo en parada} - 40 \text{ segundos}}{40 \text{ segundos}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
<= 25%	> 25%

Tiempo en parada: registro de tiempo y coordenadas geográficas (WGS-84) transmitidas en tiempo real con una precisión de +/- 5 metros, que permanezcan al interior de la geocerca correspondiente a una parada señalizada en una ruta.

El 100% de la flota operativa debería cumplir con el índice de cumplimiento de tiempo máximo permitido en las paradas señalizadas en la ruta en horas valle.

2. Indicadores de Nivel de Seguridad (INS)

Hacer Seguimiento a los parámetros de seguridad vial durante la conducción en el cumplimiento del servicio

- **2.1 Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora pico (IVP):** promedio durante la ruta de la relación de la velocidad planificada vs la velocidad operacional en la hora pico de la mañana y la tarde.

$$IVP = Promedio \frac{\text{Velocidad promedio (km/h)} - \text{Velocidad programado (km/h)}}{\text{Velocidad programado (km/h)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
<= 25%	> 25%

Velocidad programada: mediciones promedio de tiempo en kilómetros por hora de los dispositivos de georreferenciación de los autobuses realizadas por ruta en los últimos 6 meses en condiciones normales de operación en horas pico que no sobrepase lo establecido en la ley, formato #,## km/h

Velocidad promedio: obtenidos del promedio de los datos de velocidad en kilómetros por hora enviados en tiempo real por los dispositivos de georreferenciación de los autobuses por ruta en horas pico. Formato #,## km/h

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice de velocidad en ruta en hora pico

- **2.2 Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora valle y colateral (IVV).**- promedio durante la ruta de la relación de la velocidad planificada vs la velocidad operacional en horas valle.

$$IVV = \text{Promedio} \frac{\text{Velocidad promedio (km/h)} - \text{Velocidad programado (km/h)}}{\text{Velocidad programado (km/h)}} * 100\%$$

Cumple	No Cumple
< = 25%	> 25%

Velocidad programada: mediciones promedio de tiempo en kilómetros por hora de los dispositivos de georreferenciación de los autobuses realizadas por ruta en los últimos 6 meses en condiciones normales de operación en horas valle que no sobrepase lo determinado en la ley, formato #,## km/h

Velocidad promedio: obtenidos del promedio de los datos de velocidad en kilómetros por hora enviados en tiempo real por los dispositivos de georreferenciación de los autobuses por ruta en horas valle. Formato #,## km/h

Al menos el 80% de la flota operativa debería cumplir con el índice de velocidad en ruta en hora valle y colaterales

- **2.3 Tasa de siniestralidad mensual (TSM).**- número de incidentes en vía que han sido reportados y procesados por autobús por medio de la plataforma "Movilizate UIO" u otros medios versus los kilómetros totales programados del autobús de forma mensual.

$$TSM = \frac{\text{Número de siniestros}}{\text{Kilómetros programados (km)}} * 100$$

Cumple	No Cumple
< 0.08	> 0.08

Número de siniestros: registro mensual de los siniestros totales que han sido reportados y procesados por autobús, mediante plataformas digitales y otros medios. Formato ##

Kilómetros programados: obtenidos de los datos de kilómetros programados de los autobuses. Formato #,## km.

Más del 90% de la flota operativa, no registra incidentes asociados a siniestros en la vía.

- **2.4 Índice de mortalidad (Número de siniestros fatales por vehículo) (Ima).** - Este índice permite evidenciar el número de fallecimientos a causa de los siniestros de tránsito con sentencia ejecutoriada por cada 100.000 personas transportados, en un periodo determinado de tiempo trimestral.

$$Ima = \frac{\text{Número de muertos por siniestro de tránsito} * 100.000}{\text{Número de pasajeros transportados}}$$

El 100% de la flota operativa, durante la operación no registra siniestros fatales, de forma trimestral

Evaluar el compromiso de los operadores en el cumplimiento de idoneidad de personal clave en la operación

- **2.5 Habilitación de conductores para la operación de las unidades.** - permite determinar que los conductores estén habilitados para ejercer la conducción de autobuses de transporte de pasajeros, de acuerdo a la normativa legal vigente en Ecuador. Profesional Tipo "D/E" vigente (convencional) Profesional Especial vigente (trolebuses, metro, articulado, y biarticulado).

La operadora remitirá a la Secretaría de Movilidad, el registro de conductores por operadora, tipo de licencia, número de puntos y fecha de caducidad, de forma mensual.

100% de conductores de la flota tienen la licencia vigente y acorde a la categoría establecida en la ley

Evaluar compromiso del personal clave de operación en la seguridad de los usuarios del sistema

- **2.6 Robos dentro de la unidad.** - los autobuses dispondrán de medios disuasivos que permitan disminuir el número de incidentes asociados al hurto y robo, al interior de los autobuses.

3. Hacer seguimiento a los parámetros de confort de los usuarios en las unidades e infraestructura del sistema

- **3.1 Aforo máximo permitido en equipo rodante.** - número de usuarios transportados de pie por metro cuadrado, de acuerdo con el aforo permitido.
Se realizará fiscalización por parte de la Secretaría de Movilidad en la vía de forma mensual, comprobando el aforo permitido. Óptimo 6 personas por metro cuadrado.

Al menos el 95% de la flota operativa, debería cumplir con el indicador de aforo permitido

- **3.2 Limpieza interna de la unidad.** – registro diario por autobús de la limpieza antes del inicio de operación. Las operadoras llevarán por autobús un registro o bitácora de las limpiezas de los autobuses antes de inicio de operaciones por ruta, con firma de responsabilidad.

Al menos el 80% de la flota operativa, luego de las inspecciones mensuales, cumplen con el indicador de limpieza interna al inicio de la operación.

Hacer seguimiento a los parámetros ambientales

- **3.3 Contaminación ambiental.** - durante los controles de fiscalización en los despachos, los autobuses no se permitirán adaptaciones especiales que no sean las de fábrica (cornetas, luces, escapes, otros), se exceptúan los equipos tecnológicos para control y gestión de operación y recaudo.

el 100% de la flota operativa, debería cumplir con el indicador de cumplimiento de los parámetros de fiscalización en vía de control de ruido, luces, escape

Dar cumplimiento a la calidad y trato del personal clave hacia los usuarios del sistema

- **3.4 Conducta del personal de atención al usuario.** - por medio de la plataforma tecnológica MovilizzateUIO y otros medios, se registran los incidentes asociados a maltrato a los usuarios. Las denuncias deberán ser procesadas y comprobadas. El registro se realizará de forma mensual.

<=10% de denuncias debidamente procesadas por la autoridad hacia conductores, ayudantes que laboran en la operadora por número de usuarios transportados (mensual)

4. Dar cumplimiento a los parámetros de confort y atención a grupos vulnerables y con discapacidad

- **4.1 Espacios reservados para personas con discapacidades.**- los autobuses cumplen con la normativa INEN referente a los espacios y señalética en los sitios y espacios destinados a personas con movilidad reducida y discapacidad.

El 100% de la flota operativa, cumple con los sitios y señalética para personas con discapacidad y movilidad reducida.

- **4.2 Incorporación de señalización visual y auditiva al interior de las unidades para alerta de paradas.** – los autobuses incorporan y habilitan la señalización visual y auditiva para las personas con discapacidad, de acuerdo con la normativa legal vigente que hace referencia a dicha señalización.

100% de las unidades cuentan con la señalización conforme a la norma INEN vigente

5. Dar cumplimiento a los parámetros de mantenimiento de las unidades que aseguran la idoneidad del servicio

- **5.1 Reporte mensual de mantenimiento preventivo.**- mediante la plataforma web de la Secretaría de Movilidad, las operadoras remitirán los registros o bitácoras de mantenimiento preventivo de los autobuses de forma mensual de la flota operativa.

El 90% de la flota operativa, debería cumplir con el indicador de cumplimiento de mantenimiento de la flota operativa

Dar cumplimiento a los parámetros logísticos de los operadores para la correcta y óptima operación del sistema

- **5.2 Número de conductores por equipo rodante.** - se dispondrá del número de conductores acorde a la flota operativa efectiva, horario de operación establecido en el contrato de operación, su adenda; y, a lo establecido en el marco legal vigente. Para transporte urbano 2,3 conductores y para transporte rural 2,2 conductores. Los decimales 0.3 y 0.2 respectivamente, corresponden al equivalente en número de horas suplementarias y extraordinarias.

*100% cumplimiento por flota operativa
Conductor: 2,3 urbano y 2,2 rural*

- **5.3 Número de ayudantes o tecnología de conteo de pasajeros por equipo rodante.-** permite garantizar el número mínimo de talento humano para la operación de los autobuses durante una jornada de trabajo. El personal podrá ser reemplazo por tecnología que garantice la calidad del servicio a los usuarios. En el caso de la implementación de tecnología, deberá realizar el reporte semanal de los indicadores de número de pasajeros o su equivalente transportados, al centro de gestión de la movilidad de la Secretaría de Movilidad, por medio de la página web de la Secretaría de Movilidad. En caso de no implementar tecnología se dispondrá del número de ayudantes acorde a la flota operativa efectiva, horario de operación establecido en el contrato de operación, su adenda; y, a lo establecido en el marco legal vigente. 2,3 ayudantes para transporte urbano y 2,2 ayudantes para transporte rural.

*100% cumplimiento por flota operativa
Ayudante: 2,3 urbano y 2,2 rural
o verificación de implementación y funcionamiento de tecnología
de conteo de pasajeros (información transmitida a la SM)*

- **5.4 Número de personal administrativo por equipo rodante por flota.-** se dispondrá del talento humano mínimo requerido para el funcionamiento de la operadora, el personal podrá formar parte del pool de colaboradores que presente la operadora.

*100% cumplimiento por flota operativa
de acuerdo con listado identificado en el modelo a) personal
directivo b) personal administrativo e) personal externo*

a) Personal directivo

Presidente
Gerente general

b) Personal administrativo

Administrativo & Financiero
Contador General
Asistente de Contabilidad
Responsable de RRHH
Secretaría
Recaudación General
Mensajería

c) Personal de operación

Jefe de Operaciones
Despachador de Ruta

- Fiscalizador de Ruta
- Monitoreo & Control de gestión operativa
- d) Personal de mantenimiento
 - Responsable de Flota & Mantenimiento
 - Mecánico
 - Eléctrico
 - Vulcanizador
 - Carrocero
 - Ayudante de Mecánico
- e) Personal externo
 - Auditoría externa
 - Capacitación Talento Humano
 - Asesor Legal
 - Servicio de Guardianía
 - Comisario
 - Directorio (Se hace provisión para dietas)
 - Limpieza de flota
 - Sistemas & Soporte

- **5.5 Número de capacitaciones al año del personal operativo.**- garantizar el trato a los usuarios y la calidad del servicio durante la operación, con talleres y capacitaciones al personal operativo y administrativo de las operadoras.

Al menos 1 capacitación anual en temas relacionados con calidad de servicio, género, seguridad vial, accesibilidad universal

100% de personal operativo anualmente se capacitará en la plataforma CONADIS en sensibilización en discapacidades

- **5.6 Número de técnicos de mantenimiento por equipo rodante.** - se dispondrá del talento humano mínimo requerido para el mantenimiento de los autobuses de la operadora, el personal podrá formar parte del pool de colaboradores que presente la operadora, y deberá ser el personal que firme las bitácoras que garanticen el mantenimiento y operación del material rodante.

100% cumplimiento por flota operativa de acuerdo con listado identificado en el modelo c) personal de operación d) personal de mantenimiento»)

Disposición Final. - La Secretaría de Movilidad notificará el contenido íntegro de la presente Resolución Administrativa a las Autoridades de Control y a las Operadoras de Transporte.

La presente Resolución entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación.

Dada y firmada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 11 de enero de 2021.



Firmado electrónicamente por:
**GUILLELMO
EUGENIO ABAD
ZAMORA**

Lcdo. Guillermo Abad Zamora
SECRETARIO DE MOVILIDAD
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

ANEXOS

FORMULARIO

No 2

PROGRAMACIÓN OPERATIVA

Operadora:

Fecha:

(mes)

Parámetros Operativos

Flota de Autobuses

Flota disponible:

Día Típico:	Flota (Buses)	Ciclo (min)	Distancia (km)	Velocidad (km/h)	Intervalo Hora Pico (min)	Intervalo Hora Valle (min)	# Vueltas Por autobús	Kilómetros Por autobús
Ruta 1:								
Ruta 2:								
Ruta 3:								
Ruta 4:								
Día Sábado:	Flota (Buses)	Ciclo (min)	Distancia (km)	Velocidad (km/h)	Intervalo Hora Pico (min)	Intervalo Hora Valle (min)	# Vueltas Por autobús	Kilómetros Por autobús
Ruta 1:								
Ruta 2:								
Ruta 3:								
Ruta 4:								
Día Domingo:	Flota (Buses)	Ciclo (min)	Distancia (km)	Velocidad (km/h)	Intervalo Hora Pico (min)	Intervalo Hora Valle (min)	# Vueltas Por autobús	Kilómetros Por autobús
Ruta 1:								
Ruta 2:								
Ruta 3:								
Ruta 4:								

Asignación Operativa

Programación de días de trabajo

Típico:

Sábado:

Domingo y feriado:

Periodo de Equilibrio de Producción

Periodo (meses):

Días a trabajar por Autobús

Máximo:

Mínimo:

Rango:

Cuenta:

Mediana:

Moda:

Promedio:

Desviación Estándar:

Kilómetros útiles por Autobús

Máximo:

Mínimo:

Rango:

Cuenta:

Mediana:

Moda:

Promedio:

Desviación Estándar:

Kilómetros no útiles por Autobús

Máximo:

Mínimo:

Rango:

Cuenta:

Mediana:

Moda:

Promedio:

Desviación Estándar:

NIVEL	AMBITO	ACTIVIDAD CLAVE	INDICADOR	TEMPORABILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN		
Estratégico	1. CONFIABILIDAD	Hacer seguimiento a los Parámetros operacionales establecidos en los contratos de operación	1.1	Tiempo de viaje hora pico	a la firma de la adenda	
			1.2	Tiempo de viaje en hora valle y colateral	a la firma de la adenda	
			1.3	Cumplimiento de intervalo en hora pico	a la firma de la adenda	
			1.4	Cumplimiento de intervalo en hora valle	a la firma de la adenda	
			1.5	Cumplimiento de horarios de inicio de operación Lunes a Domingo	a la firma de la adenda	
			1.6	Cumplimiento de horarios de cierre de operación L-D	a la firma de la adenda	
			1.7	Operación en ruta no autorizados (desvio de ruta)	a la firma de la adenda	
		Dar cumplimiento a los parámetros de cumplimiento de confiabilidad del sistema	1.8	Tiempo de acoderamiento/permanencia del bus en paradas en hora pico	a la firma de la adenda	
			1.9	Tiempo de acoderamiento/permanencia del bus en segundos en paradas en hora valle	a la firma de la adenda	
Táctico	2. SEGURIDAD	Hacer Seguimiento a los parámetros de seguridad vial durante la conducción en el cumplimiento del servicio	2.1	Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora pico	a la firma de la adenda	
			2.2	Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora valle y colateral	a la firma de la adenda	
			2.3	Tasa de siniestralidad mensual	a la firma de la adenda	
			2.4	Índice de mortalidad (Número de siniestros fatales por vehículo)	a la firma de la adenda	
		Evaluar el compromiso de los operadores en el cumplimiento de idoneidad de personal clave en la operación	2.5	Habilitación de conductores para la operación de las unidades	a la firma de la adenda	
			2.6	Robos dentro de la unidad	a la firma de la adenda	
	3. COMODIDAD	Hacer seguimiento a los parámetros de confort de los usuarios en las unidades e infraestructura del sistema	3.1	Aforo máximo permitido en equipo rodante	a la firma de la adenda	
			3.2	Limpieza interna y externa de la unidad	a la firma de la adenda	
		Hacer seguimiento a los parámetros ambientales	3.3	Contaminación ambiental	a la firma de la adenda	
			3.4	Dar cumplimiento a la calidad y trato del personal clave hacia los usuarios del sistema	a la firma de la adenda	
	4. ACCESIBILIDAD	Dar cumplimiento a los parámetros de confort y atención a grupos vulnerables y con discapacidad	4.1	Espacios reservados para personas con discapacidades	a la firma de la adenda	
			4.2	Incorporación de señalización visual y auditiva al interior y exterior de las unidades para alerta de paradas	a la firma de la adenda	
	Operativo/ Logístico	5. PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA	Dar cumplimiento a los parámetros de mantenimiento de las unidades que aseguran la idoneidad del servicio	5.1	Reporte mensual de mantenimiento preventivo	a la firma de la adenda
				5.2	Número de conductores por equipo rodante	a la firma de la adenda
Dar cumplimiento a los parámetros logísticos de los operadores para la correcta y óptima operación del sistema			5.3	Número de ayudantes o tecnología de conteo de pasajeros por equipo rodante	a la firma de la adenda	
			5.4	Número de personal administrativo por equipo rodante por flota	mediano plazo	
			5.5	Número de capacitaciones al año del personal operativo	mediano plazo	
			5.6	Número de técnicos de mantenimiento por equipo rodante	mediano plazo	

ANEXO 4



CUMPLIMIENTO ORDENANZA 017 -2020



Cuarta. - La Secretaría de Movilidad, en el término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, emitirá el **Manual de Indicadores de Calidad de servicio de transporte público de pasajeros** que formará parte, entre otras, de la adenda a celebrarse a los contratos de operación vigentes y de los nuevos contratos. En este Manual se establecerán con claridad los mecanismos que se emplearán para el control del cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en éste.
(Resolución SM-2021-2021-003)



Centro monitoreo SM

Porque 5 (SM) no 8 (UNE EN 13816) u 101 (KPI Metro) en ámbitos de Calidad de Servicio?

Art. 40.- El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

RESPONSABILIDAD.- Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

UNIVERSALIDAD.- El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.

ACCESIBILIDAD.- Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

COMODIDAD.- Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

CONTINUIDAD.- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.

SEGURIDAD.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

CALIDAD.- Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

ESTANDARIZACION.- A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

MEDIO AMBIENTE.- El estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nueva tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.



AMBITO UNE EN 13816

1. SERVICIO OFERTADO

2. ACCESIBILIDAD

3. INFORMACIÓN

4. TIEMPO

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

6. SEGURIDAD

7. CONFORT

8. IMPACTO AMBIENTAL

Parámetros/ámbitos/KPI Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros

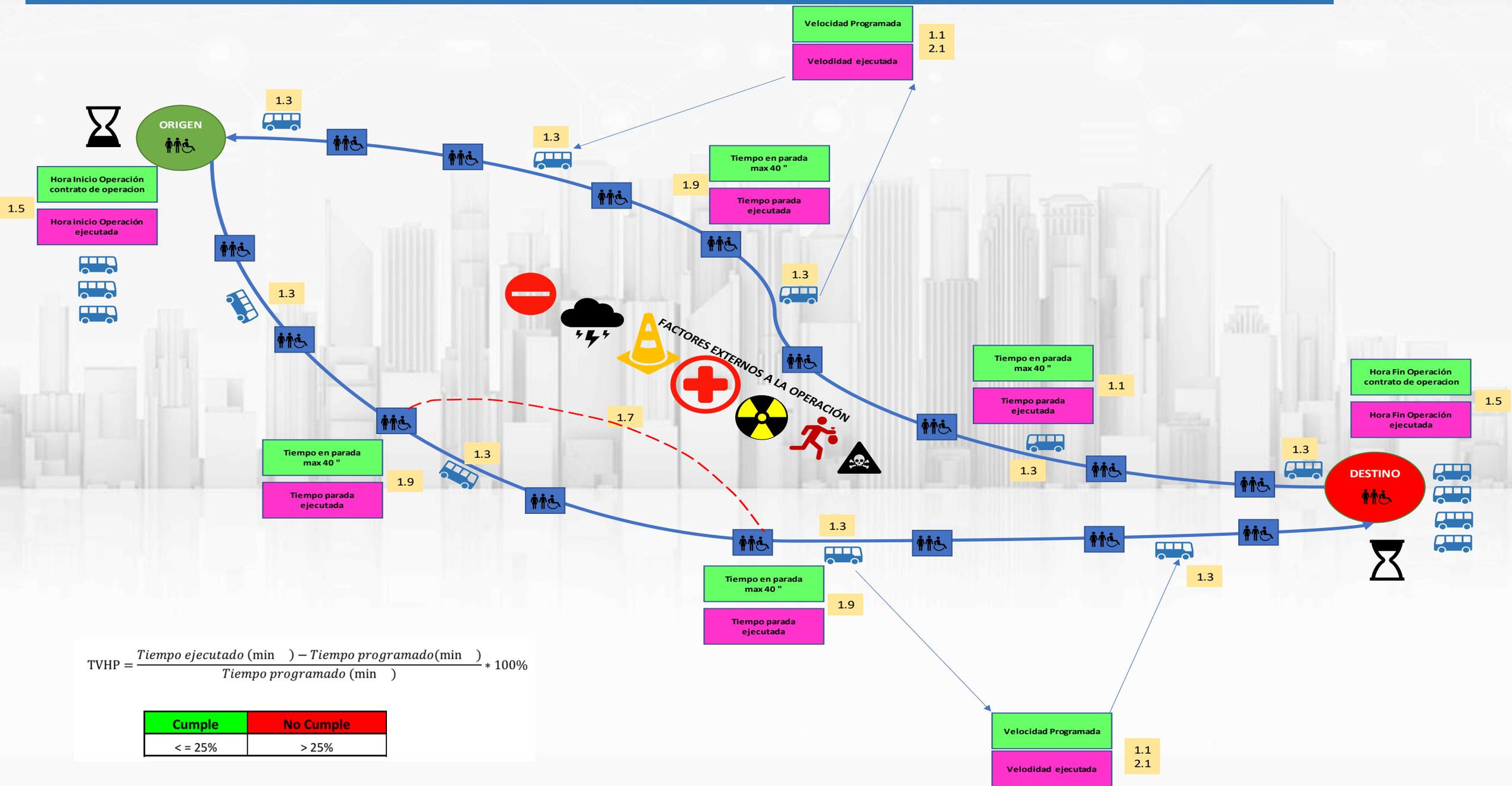
REG. LOTTTSV	ÁMBITO UNE EN 13816	ÁMBITO RESOLUCIÓN	KPI (Metro)
1. RESPONSABILIDAD			
2. UNIVERSALIDAD	2. ACCESIBILIDAD	1. CONFIABILIDAD	1. DISPONIBILIDAD DE FLOTA
3. ACCESIBILIDAD		4. ACCESIBILIDAD	
4. COMODIDAD	7. CONFORT	3. COMODIDAD	4. DEMANDA
			10. LIMPIEZA
			9. EQUIPO RODANTE, TELECOMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA
	3. INFORMACIÓN	4. ACCESIBILIDAD	6. INCIDENCIA OPERACIÓN Y SEGURIDAD. RESULTADO
5. CONTINUIDAD	1. SERVICIO OFERTADO	1. CONFIABILIDAD	1. DISPONIBILIDAD DE FLOTA
		5. EFICIENCIA	9. EQUIPO RODANTE, TELECOMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA
	4. TIEMPO	1. CONFIABILIDAD	1. DISPONIBILIDAD DE FLOTA
			3. DISPONIBILIDAD OPERACIÓN
6. SEGURIDAD	6. SEGURIDAD	2. SEGURIDAD	7. SEGURIDAD USUARIOS
			8. SEGURIDAD INFRAESTRUCTURA
			6. INCIDENCIA OPERACIÓN Y SEGURIDAD. RESULTADO
			11. POS OPERACIÓN
7. CALIDAD	5. ATENCIÓN AL CLIENTE	5. EFICIENCIA	3. DISPONIBILIDAD OPERACIÓN
		3. COMODIDAD	
8. ESTANDARIZACION			
9. MEDIO AMBIENTE	8. IMPACTO AMBIENTAL	3. COMODIDAD	5. EFICIENCIA ENERGÉTICA

Porque 28, 101 y no 32 indicadores?

- Los indicadores están basados en tres pilares: Autoridad, Operador y Usuario
- El manual fue desarrollado para el cumplimiento de los Operadores
 - 28 de cumplimiento por los operadores,
 - 4 autoridad
 - Indicadores derivados
 - Implementación de tecnología SIR, SAE, SIU
- Indicadores asociados y con responsabilidad compartida: Autoridad, Operador, Usuario

AMBITO UNE EN 13816	AMBITO SM Quito	Indicadores SM
1. SERVICIO OFERTADO	1. CONFIABILIDAD	1.5 Cumplimiento de horarios de inicio de operación (HIO)
	1. CONFIABILIDAD	1.6 Cumplimiento de horarios de cierre de operación (HCO)
	1. CONFIABILIDAD	1.7 Operación en ruta autorizada (desvío de ruta) (ORA)
	5. EFICIENCIA	5.4 Número de personal administrativo por equipo rodante por flota
	5. EFICIENCIA	5.6 Número de técnicos de mantenimiento por equipo rodante
	5. EFICIENCIA	5.2 Número de conductores por equipo rodante
	5. EFICIENCIA	5.3 Número de ayudantes o tecnología de conteo de pasajeros por equipo rodante
2. ACCESIBILIDAD	1. CONFIABILIDAD	1.8 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora pico (paradas señalizadas) (TAP)
	1. CONFIABILIDAD	1.9 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora valle (paradas señalizadas) (TAV)
	4. ACCESIBILIDAD	4.1 Espacios reservados para personas con discapacidades
3. INFORMACIÓN	4. ACCESIBILIDAD	4.2 Incorporación de señalización visual y auditiva al interior de las unidades para alerta de paradas
4. TIEMPO	1. CONFIABILIDAD	1.1 Tiempo de viaje hora pico (TVHP)
	1. CONFIABILIDAD	1.2 Tiempo de viaje hora valle y colateral (TVHV)
	1. CONFIABILIDAD	1.3 Cumplimiento de intervalo en hora pico (IHP)
	1. CONFIABILIDAD	1.4 Cumplimiento de intervalo en hora valle (IHV)
5. ATENCIÓN AL CLIENTE	5. EFICIENCIA	5.5 Número de capacitaciones al año del personal operativo
	3. COMODIDAD	3.4 Conducta del personal de atención al usuario
6. SEGURIDAD	2. SEGURIDAD	2.4 Índice de mortalidad (Número de siniestros fatales por vehículo)(Ima)
	2. SEGURIDAD	2.3 Tasa de siniestralidad mensual (TSM)
	2. SEGURIDAD	2.6 Robos dentro de la unidad
	2. SEGURIDAD	2.1 Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora pico (IVP)
	2. SEGURIDAD	2.2 Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora valle y colateral (IVV)
7. CONFORT	3. COMODIDAD	3.1 Aforo máximo permitido en equipo rodante
	3. COMODIDAD	3.2 Limpieza interna de la unidad
8. IMPACTO AMBIENTAL	3. COMODIDAD	3.3 Contaminación ambiental

Son los indicadores permisibles?



Indicador	indicador manual SM			flota operativa	tiempo programado	tiempo ejecutado		11Tiempo de viaje hora pico (TVHP)	intervalo programado	intervalo ejecutado		13 Cumplimiento de intervalo en hora pico (IHP)
1,1	11Tiempo de viaje hora pico (TVHP)	80%	88,9%	1	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	4,25	0,75	15,0%
1,2	12 Tiempo de viaje hora valle y colateral (TVHV)		3,9%	2	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,3	13 Cumplimiento de intervalo en hora pico (IHP)	80%	77,8%	3	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,4	14 Cumplimiento de intervalo en hora valle (IHV)		0,5%	4	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,5	15 Cumplimiento de horarios de inicio de operación (HIO)	100%	100,0%	5	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,6	16 Cumplimiento de horarios de cierre de operación (HCO)		3,8%	6	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,7	17 Operación en ruta autorizada (desvío de ruta) (ORA)		3,8%	7	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	6,25	1,25	25,0%
1,8	18 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora pico (paradas señalizadas) (TAP)		3,8%	8	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
1,9	19 Tiempo de permanencia del autobús en paradas en hora valle (paradas señalizadas) (TAV)		27,0%	9	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,1	2.1Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora pico (IVP)		27,0%	10	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,2	2.2 Índice Velocidad planificada vs Operacional en hora valle y colateral (IVV)		3,8%	11	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,3	2.3 Tasa de siniestralidad mensual (TSM)		3,8%	12	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,4	2.4 Índice de mortalidad (Número de siniestros fatales por vehículo) (Ima)2.4 Índice de mortalidad (Número de siniestros fatales por vehículo) (Ima)		3,8%	13	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,5	2.5 Habilitación de conductores para la operación de las unidades		3,8%	14	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
2,6	2.6 Robos dentro de la unidad		3,8%	15	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
3,1	3.1Aforo máximo permitido en equipo rodante		3,8%	16	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
3,2	3.2 Limpieza interna de la unidad		3,8%	17	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	5,00	0,00	0,0%
3,3	3.3 Contaminación ambiental		3,8%	18	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	7,00	2,00	40,0%
3,4	3.4 Conducta del personal de atención al usuario		3,8%	19	45,00	50,00	5,00	11,1%	5,00	7,00	2,00	40,0%
4,1	4.1Espacios reservados para personas con discapacidades		3,8%	20	45,00	56,25	11,25	25,0%	5,00	1,00	4,00	80,0%
4,2	4.2 Incorporación de señalización visual y auditiva al interior de las unidades para alerta de paradas		26,0%	21	45,00	56,25	11,25	25,0%	5,00	1,00	4,00	80,0%
5,1	5.1Reporte mensual de mantenimiento preventivo		3,8%	22	45,00	60,00	15,00	33,3%	5,00	1,00	4,00	80,0%
5,2	5.2 Número de conductores por equipo rodante		3,8%					13,4%				16,4%
5,3	5.3 Número de ayudantes o tecnología de conteo de pasajeros por equipo rodante		3,8%					89%				78%
5,4	5.4 Número de personal administrativo por equipo rodante por flota		3,8%					CUMPLE				NO CUMPLE
5,5	5.5 Número de capacitaciones al año del personal operativo		3,8%									
5,6	5.6 Número de técnicos de mantenimiento por equipo rodante		3,8%									

78%
NO CUMPLE

ANEXO 5

ADENDA AL CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO INTRACANTONAL DE PASAJEROS

No. XXX-MDMQ-SM-2020-XXX

Comparecen a la celebración de la presente adenda al Contrato de Operación No. XXXXX-XXXXX, suscrito el XXXX de XXXXX de 20XXX, por una parte, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la **SECRETARÍA DE MOVILIDAD**, debidamente representada por el licenciado Guillermo Eugenio Abad Zamora, conforme lo acredita el nombramiento que se acompaña, que en lo posterior se lo denominará **MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “MDMQ”, “MUNICIPIO”** o **“AUTORIDAD METROPOLITANA COMPETENTE”**; y por otra, la **COMPAÑÍA DE TRANSPORTE XXXXXXXX**, legalmente representada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de Gerente General, conforme lo acredita el nombramiento que se acompaña, en lo posterior se lo denominará como **“LA OPERADORA”**; quienes libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente instrumento, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.-

1. El Artículo 55 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, determina que el transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.
2. Con fecha XXXX de XXXX de 20XXX, se suscribió el Contrato de Operación No. XXXXX-SM-XXXXXX, para la Prestación del Servicio de Transporte Público de Personas del Distrito Metropolitano de Quito, entre la Secretaría de Movilidad y la Compañía de Transporte “XXXXXXX”
3. La Cláusula Décima xxxxxxxx del contrato suscrito, permite la modificación del mismo, de mutuo acuerdo, por iniciativa de la Autoridad o a petición de la Operadora, siempre que se ajusten a las estipulaciones y condiciones establecidas en la ley, ordenanzas, reglamentos, o resoluciones que dicte la Autoridad Metropolitana Competente.
4. Con fecha 1 de diciembre de 2020, el Dr. Jorge Yunda Machado, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito sancionó la *“Ordenanza Metropolitana Reformatoria al Libro IV.2 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito que Establece la Integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros”*.
5. La Disposición Transitoria Primera de la *“Ordenanza Metropolitana Reformatoria al Libro IV.2 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito que Establece la Integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros”*, determina que: *“La Secretaría de Movilidad, dentro del término de 30 días, contado a partir de la sanción de la presente ordenanza, celebrará la adenda a los contratos de operación vigentes, en los términos previstos en el artículo que regula la prestación del servicio sin integración de la*

Sección 1 del Capítulo Innumerado De la Integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros y emitirá las nuevas autorizaciones”.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO.-

El objeto de la presente adenda al Contrato de Operación No. xxxxxx, de xxx de xxxx de 20xx, es reformar las siguientes cláusulas del contrato original:

CUARTA: CALIDAD DEL SERVICIO

4.01. La operación del transporte público se desarrollará aplicando los índices de calidad determinados en la normativa legal vigente, los mismos que permitan como tal garantizar la seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, confiabilidad, accesibilidad, continuidad y calidad del servicio, dispuestos en la normativa legal vigente.

4.02. Durante la vigencia del presente Contrato la Operadora deberá mantener en la prestación del servicio los parámetros e indicadores que permitan la evaluación permanente de las condiciones del servicio otorgado a los usuarios del transporte por parte de la operadora.

4.03. Los parámetros de calidad de servicio que deberá cumplir la Operadora, son los que se detallan en el Anexo 1 del presente instrumento.

4.04. Además de los parámetros de calidad de servicio que se encuentran detallados en el Anexo 1 de la presente Adenda, las operadoras deberán cumplir con lo siguiente:

a) Afiliación de los conductores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

b) Convenio de delegación a favor de la operadora a través de su representante legal, conferida por el socio/accionista, con el fin de entregar la administración de los ingresos tarifarios; y, la administración operativa de la unidad que presta el servicio de transporte público de pasajeros, en concordancia a la Resolución Administrativa que deberá emitir la Secretaría de Movilidad, la cual contendrá, entre otros lineamientos, los requisitos mínimos que deberá contener la delegación.

QUINTA: PLAZO.-

5.01. El plazo de duración del presente contrato es de DIEZ AÑOS a partir de la fecha de su suscripción.

SEXTA: TARIFA.-

6.01. Una vez que se hayan suscrito las adendas a los contratos de operación y nuevas autorizaciones y cumplidos los indicadores de calidad de servicio de transporte público de pasajeros, se aplicarán las siguientes tarifas: La tarifa plana o única para el subsistema de transporte público convencional intracantonal urbano y el Subsistema Metrobús-Q del Distrito Metropolitano de Quito, será de \$ 0,35 USD (Treinta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América).

Para el caso del servicio de transporte público prestado a través de buses eléctricos u otra tecnología de baja emisión, calificada previamente por la Secretaría de Movilidad mediante informe técnico, la tarifa será de \$ 0.45 USD (Cuarenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América).

La tarifa variable por distancia de recorrido para el subsistema de transporte público convencional intracantonal combinado y rural, será de 0,35 USD (Treinta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América) y su valor incremental se calculará de acuerdo con las distancias de recorrido fijadas en tramos, conforme se detalla en el Anexo 02 de esta Sección.

A los valores de las tarifas plana o única y variable por distancia de recorrido, se aplicará la tarifa preferencial prevista en el régimen jurídico aplicable, en especial, el Reglamento de Aplicación a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la Ley Orgánica de Discapacidades y, el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE OPERACIÓN. -

11.01. Además de lo previsto en la normativa legal vigente, la Autoridad Metropolitana Competente, podrá dar por terminado el presente contrato, cuando:

- a) La Operadora acumule más de tres sanciones, dentro del mismo año fiscal;
- b) Se inscriba la resolución de cancelación de la inscripción de la compañía;
- c) El administrador de justicia, por sentencia ejecutoriada declare la quiebra de la Compañía;
- d) La flota completa de la operadora deje de prestar su servicio, por más de tres días consecutivos en cualquiera de las rutas y frecuencias asignadas;
- e) La Operadora utilice su contrato de operación con otros fines, lo cual debe ser debidamente comprobado y establecido mediante el respectivo procedimiento administrativo;
- f) La Operadora incumpla las disposiciones contenidas en resoluciones o actos normativos, expedidos por la Autoridad Metropolitana Competente, luego de que se sustancie el procedimiento administrativo que corresponda.

11.02. La terminación unilateral del contrato de operación, implica de igual manera, la terminación de las correspondientes habilitaciones operacionales.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIÓN. –

La operadora se obliga a participar en el concurso público de asignación de rutas y frecuencias, previsto en la “Ordenanza Metropolitana Reformatoria al Libro IV.2 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito que Establece la Integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros.”

CLÁUSULA CUARTA: RATIFICACIÓN. -

Las partes ratifican y reafirman todas y cada una de las condiciones y términos estipulados en las demás cláusulas del Contrato No. xxxxxx, suscrito el xx de xx de xxx, las cuales se mantienen vigentes y no forman parte de la presente adenda.

CLÁUSULA QUINTA: DECLARACIÓN. -

Las partes intervinientes, declaran que en el presente acto jurídico no existen causales de nulidad, anulabilidad, error, fuerza, por lo que, todo lo convenido en el presente instrumento, tiene plena eficacia y validez.

CLÁUSULA SEXTA: ACEPTACIÓN DE LAS PARTES. -

Libre y voluntariamente, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley, las partes declaran expresamente su aceptación a todo lo convenido en la presente adenda contractual, a cuyas estipulaciones se someten y suscriben en cuatro ejemplares de igual contenido y valor.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los xxx días del mes de xxx del año 20xxx.

Lcdo. Guillermo Eugenio Abad Zamora
Secretario de Movilidad

Sr. xxxxxxxxxxxx
Gerente General xxxxxx