

PARÁMETRO	No.	INDICADOR	FÓRMULA	INDICADOR	RESPONSABILIDAD	MEDIDA DE MEJORA
CONFIABILIDAD	1	Tiempo de viaje hora pico	Reporte de sistema automático de control operacional, velocidad promedio mayor de la flota en horario de 6:00 a 8:00.	Parámetro establecido en el contrato de operación	OPERADOR - AUTORIDAD	
	2	Tiempo de viaje en hora valle	Reporte de sistema automático de control operacional, velocidad promedio mayor de la flota en horario de 9:00 a 12:00.	Parámetro establecido en el contrato de operación	OPERADOR - AUTORIDAD	
	3	Tiempo de espera en paradas hora pico	Reporte de sistema automático de control operacional, intervalo más alto entre unidades por tramos en horario de 6:00 a 8:00.	Parámetro establecido en el contrato de operación (frecuencia)	OPERADOR - AUTORIDAD	Generar carriles de circulación prioridad bus, operación en carril exclusivo en tramos conflictivos
	4	Tiempo de espera en paradas hora valle	Reporte de sistema automático de control operacional, intervalo más alto entre unidades por tramos en horario de 9:00 a 11:00.	Parámetro establecido en el contrato de operación (frecuencia hora valle)	OPERADOR - AUTORIDAD	
	5	Cumplimiento de horarios de operación L-V	Reporte de sistema automático de control operacional, horario de operación.	Parámetro establecido en el contrato de operación (HORARIO DE OPERACIÓN L-V, Y FINES DE SEMANA)	OPERADOR	
	6	Cumplimiento de horarios de operación S-D	Reporte de sistema automático de control operacional, horario de operación.	Parámetro establecido en el contrato de operación (HORARIO DE OPERACIÓN L-V, Y FINES DE SEMANA)	OPERADOR	
	7	Desvíos de ruta no autorizados	Reporte de sistema automático de control operacional, DESVÍOS DE RUTA	Cero	OPERADOR	
	8	Unidades por hora por ruta	Reporte de sistema automático de control operacional, intervalo más alto entre unidades	Parámetro establecido en el contrato de operación (FRECUENCIA HORA PICO Y HORA VALLE)	OPERADOR	
	9	Límites de velocidad (excesos de velocidad durante el recorrido)	Reporte de sistema automático de control operacional, EXCESOS DE VELOCIDAD	Cero	OPERADOR	
	10	Frenazos bruscos y maniobras riesgosas del conductor	Reporte de sistema automático de control operacional, FRENAZOS BRUSCOS Y MANIOBRAS RIESGOSAS	Cero	OPERADOR	
	11	Tasa de accidentes en un periodo de tiempo	Total de accidentes al mes de la flota	Cero	OPERADOR	
	12	Número de accidentes fatales por vehículo-km	Fallecidos al mes/ Km recorridos al mes	Cero	OPERADOR	
	13	Número total de accidentes por vehículo-km	Accidentes total mes/Km recorridos mes	Cero	OPERADOR	
	14	Número de accidentes fatales por pasajero	Fallecidos al mes en accidentes/total pasajeros transportados al mes	Cero	OPERADOR	
	15	Número total de accidentes por pasajero	Accidentes total mes/pasajeros transportados mes	Cero	OPERADOR	
	16	Número total de incidentes de todo tipo por pasajero	Incidentes dentro unidad total mes/pasajeros mes	Cero	OPERADOR	
SEGURIDAD						

17	Puntos de licencias de conductores	Suma de puntos de licencias de conductores/Total de unidades/2.2	Mayor o igual a 16 puntos	OPERADOR	Superar los 20 puntos por unidad en promedio
18	Robos dentro de la unidad	Robos totales en la flota por mes/número de unidades		OPERADOR	
19	Pasajeros por metro cuadrado	Capacidad máxima de pasajeros en la unidad/ área útil de la unidad	Promedio de la flota en hora pico no debe superar el 6.25 pasajeros por metro cuadrado	OPERADOR	
20	Estado del vehículo	Evidencias de estado interno y externo de la flota con inspecciones mensuales	Informe de fiscalización	OPERADOR - AUTORIDAD	
21	Limpieza	Evidencias de al menos una limpieza profunda al mes con desinfección interna de cada unidad	Informe de fiscalización	OPERADOR - AUTORIDAD	
22	Contaminación ambiental	Número de unidades con tecnología EURO 3 o superior/total flota	Superior al 80%	OPERADOR	
23	Conducta del personal	Denuncias presentadas por operadora al mes	menor a 5	OPERADOR - AUTORIDAD	
24	Satisfacción del servicio (percepción ciudadana)	Encuesta semestral por ruta efectuada por una universidad o entidad educativa autorizada	Calificación por operadora superior a nivel de calidad B	OPERADOR - AUTORIDAD	
25	Uso de espacios reservados para personas con discapacidades	Verificación de uso de espacios reservados	Informe de fiscalización	OPERADOR - AUTORIDAD	
26	Infraestructura de paradas	Número de paradas con infraestructura/ N	Superior al 80%	AUTORIDAD	
27	Respeto de paradas	Reporte de sistema automático de control operacional, PARADAS REALIZADAS	Informe de fiscalización	OPERADOR	
28	Información del servicio	Señalización interna en adhesivos y señalización automática	Cumplimiento superior al 80%	OPERADOR	
29	Promedio de edad de la flota	Edad promedio de la flota en operación	Con edad máxima de seis años	OPERADOR	
30	Gastos totales promedio por vehículo - Km	Total gastos en mantenimiento mes / operados mes		OPERADOR	
31	Gastos totales promedio por vehículo - pasajero	Total gastos en mantenimiento mes / Pasajeros transportados mes		OPERADOR	
32	Número total de personal por vehículo	Número total de personal/ Flota		OPERADOR	
33	Pasajeros transportados por vehículo	Pasajeros transportados día por unidad		OPERADOR	
34	Capacidad utilizada por capacidad disponible	Flota operativa/ flota Total	Superior al 90%	OPERADOR	
35	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Tareas ejecutadas/ tareas programadas	Superior al 90%	OPERADOR	
36	Pasajeros transportados por día, mes y año	Pasajeros transportados por la flota y por ruta en un periodo de tiempo	Dentro de los promedios establecidos (900 pasajeros día)	OPERADOR	
37	Tareas de mantenimiento preventivo vs. Tareas totales	Total de tareas de mantenimiento preventivo/ total de tareas ejecutadas en mantenimiento	Superior al 90%	OPERADOR	
38	Costo de mantenimiento preventivo por km operado	Costo de mantenimiento preventivo mes / km operados mes	Mantener el costo durante todos los meses	OPERADOR	

COMODIDAD

ACCESIBILIDAD

PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA

39	Costo de mantenimiento correctivo por km operado	Costo de mantenimiento correctivo mes / km operados mes	Mantener o disminuir el costo durante los meses	OPERADOR	
40	Número de conductores por unidad	Nómina de conductores afiliados al IESS / Número total de unidades	Superior a 2,2	OPERADOR	
41	Número de personal administrativo por unidad	Número de unidades/ total de personal administrativo	Inferior a 5	OPERADOR	
42	Número de técnicos de mantenimiento por unidad	Número de unidades/ técnicos de mantenimiento	Superior a 3	OPERADOR	
43	Número de capacitaciones al año del personal operativo	Suma de puntos de licencias de conductores/Total de unidades/2.2	Mínimo dos por año	OPERADOR	
44	Tarifa equivalente	Ingresos totales/ pasajeros transportados	Superior a 0.22	OPERADOR	
45	Porcentaje de usuarios que cancelan tarifa normal	% usuarios que cancelan tarifa normal	Superior al 80%	OPERADOR	
46	Porcentaje de usuarios que cancelan tarifa reducida	% usuarios que cancelan tarifa reducida	Inferior al 20%	OPERADOR	

LOS REPORTES DEBERÁN SER EMITIDOS POR UN SISTEMA AUTOMÁTICO Y EN LÍNEA, ADEMÁS DEBERÁN SER PUBLICADOS DE MANERA PERIÓDICA EN LA PÁGINA WEB DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD

INDICADOR O FACTOR	PARAMETRO DE EVALUACION	PARAMETRO DE MEDICION			RESPONSABLE	OBSERVACION
		EXCELENTE	BUENO	MALO		
ACCESIBILIDAD	DISTANCIA DE CAMINATA EN INICIO O FIN DE VIAJE COBERTURA	<10	300-500	>500	AUTORIDAD	DEFINE RED DE SERVICIOS RUTAS Y PARADAS
FRECUENCIA	INTERVALO DE ATENCION	<10	10 - 15	>15	AUTORIDAD	DEFINE FRECUENCIA DE RED DE SERVICIOS
TIEMPO DE VIAJE	RELACION TIEMPO DE VIAJE EN TRANSPORTE PUBLICO VS AUTO PRIVADO	<1.5	1.5 - 2.5	>2.5	CONIUNTA	AUTORIDAD DEBE GARANTIZAR FLUIDEZ DE CIRCULACION OPERADOR CUMPLIR
VELOCIDAD OPERATIVA	VELOCIDAD DE OPERACION DEL SISTEMA TRONCAL	>25 km/h	21 - 25 km/h	<21 km/h	CONIUNTA	DEPENDE DE FLUIDEZ QUE GENERE AUTORIDAD OPERADOR CUMPLE
VELOCIDAD OPERATIVA	VELOCIDAD DE OPERACION DEL SISTEMA ALIMENTADOR	>20 km/h	20 - 17 km/h	<17 km/h	CONIUNTA	DEPENDE DE FLUIDEZ QUE GENERE AUTORIDAD OPERADOR CUMPLE
OCCUPACION	PASAJEROS POR METRO CUADRADO	<4	4 - 6	>6	AUTORIDAD	DEFINE NORMA INEN
COMODIDAD	REALCION ENTRE PASAJEROS DE PIE VS PASAJEROS SENTADOS	1:1 (50pax)	1.1.5 (87pax)	1.2 (110pax)	AUTORIDAD	DEFINE NORMA INEN
CONFIABILIDAD	%VIAJES NO REALIZADOS O VIAJES CON RETRAZO <3 MINUTOS	<5%	5% - 9%	>9%	OPERADOR	CUMPLIMIENTO DE VIJES PROGRAMADOS
SEGURIDAD	ACCIDENTES POR CADA 1000 KM	>1%	1% - 5%	>5%	OPERADOR	
	EDAD O ESTADO DE CONSERVACION EN AÑOS	<5	5 - 10	>10	CONIUNTA	AUTORIDAD DEBE GARANTIZAR EQUILIBRIO FINANCIERO QUE GARANTICE REINVERSION
CARACTERISTICAS DE BUSES	NUMERO DE PUERTAS	>3	3 - 2	<2	CONIUNTA	DEFINE NORMA INEN
	ALTURA DE GRADAS MEDIDA NORMA INEN	=INEN	<7% INEN	>7% INEN	AUTORIDAD	DEFINE NORMA INEN
	PINTURA	Completa	Con Manchas	Con choques	OPERADOR	
	SEÑALIZACION	En Todas	Falta <5%	Falta>5%	AUTORIDAD	RESPONSABLE DE INFRAESTRUCTURA
CARACTERISTICAS DE PARADAS	INFORMACION Y ROTULOS VOLANTES	En Todas	Falta <5%	Falta>5%	AUTORIDAD	RESPONSABLE DE INFRAESTRUCTURA
	BANCAS PARA SENTARSE	En Todas	Falta <5%	Falta>5%	AUTORIDAD	RESPONSABLE DE INFRAESTRUCTURA
	LIMPIEZA Y APARIENCIA	Completa	Con Manchas	Con rotura	AUTORIDAD	RESPONSABLE DE INFRAESTRUCTURA
	TRANSBORDOS %	<15%	15% - 30%	>30%	AUTORIDAD	DEFINE RED DE SERVICIOS E INTEGRACIONES
CONECTIVIDAD DEL SISTEMA	INTEGRACION FISICA	>50%	50%-25%	<25%	AUTORIDAD	DEFINE RED DE SERVICIOS E INTEGRACIONES
	INTEGRACION TARIFARIA	>50%	50% - 25%	<25%	AUTORIDAD	DEFINE RED DE SERVICIOS E INTEGRACIONES
	TIEMPO DE ESPERA EN TRANSBORDOS EN MINUTOS	<10	10-15	>15	OPERADOR	
	PARTICULAS POR MILLON DE EMISIONES DE VEHICULOS	<500	>500-<2000	>2000	CONIUNTA	AUTORIDAD DEBE DEFINIR TECNOLOGIA OPERADOR MANTENERLA EN OPTIMAS CONDICIONES
NIVELES DE CONTAMINACION	TECNOLOGIA DE MOTORES DE VEHICULOS	>EUROIV	EUROIV-EUROIII	<EURO III	AUTORIDAD	DEFINE Y HOMOLOGA TECNOLOGIA
	MANEJO DE RESIDUOS EN PORCENTAJE DE RECICLAJE	>70%	70% - 50%	<50%	OPERADOR	

AUTORIDAD	14	58%
OPERADOR	5	21%
CONIUNTA	5	21%
	24	

Indicadores de productividad y calidad para empresas de transporte colectivo urbano punto de vista del operador	Indicadores de productividad y calidad para empresas de transporte colectivo urbano punto de vista del usuario	OPERADOR AUTORIDAD AUTORIDAD AUTORIDAD
a.- Indicadores de costo unitario		
1 - gastos operacionales totales por vehículo-km	27 - costo total del viaje por distancia recorrida	
2 - gastos operacionales por pass-km	28 - gasto total de tiempo por distancia recorrida	
3 - gastos operacionales totales por pasajeros		
4 - costos operacionales directos por vehículo-km		
5 - costos operacionales directos por pass-km		
6 - costos operacionales totales por pasajeros		
7 - costos operacionales directos por \$ de gastos operacionales totales		
b.- Indicadores de desempeño de insumos de producción		
8 - total de recursos humanos por vehículo-km	29 - número de partidas por hora	OPERADOR
9 - total de recursos humanos por pass-km	30 - frecuencia real de partida sobre frecuencia deseada	AUTORIDAD
10 - total de recursos humanos por pasajero	31 - porcentaje de área urbana con tiempo de acceso menor o igual al límite ideal establecido	AUTORIDAD
11 - consumo energético total por vehículo-km	32 - total de área del vehículo por pasajero transportado	AUTORIDAD
12 - consumo energético total por pass-km	33 - número medio de asientos disponibles por número medio de pasajeros transportados	AUTORIDAD
13 - consumo energético total por pasajero-km		
c.- Indicadores de cantidades de servicio prestado		
14 - promedio de vehículo-km por vehículo	34 - número de llegadas puntuales por el total de viajes	OPERADOR
15 - número de pasajeros transportados por vehículo (por día por año)	35 - número de retrasos relevantes por total de viajes	OPERADOR
16 - vehículos-km por hombres-hora	36 - número de viajes no realizados por interrupciones por el número total de viajes	OPERADOR
17 - pasajeros por hombres-hora		
18 - total de pasajeros por hombres-hora		
19 - vehículos-km por pasajero		
20 - capacidad utilizada por capacidad disponible		
d.- Indicadores resultante de operación		
21 - recetas operacionales por vehículos-km	37 - número de accidentes fatales por vehículo-km	OPERADOR
22 - recetas operacionales por pass-km	38 - número total de accidentes por vehículo-km	
23 - recetas operacionales por pasajeros	39 - número de accidentes fatales por pasajero	
24 - recetas operacionales por hombres-hora	40 - número total de accidentes por pasajero	
25 - recetas operacionales por \$ de costos operacionales totales	41 - número total de incidentes de todo tipo por pasajero	
26 - recetas operacionales por vehículo		

Los gastos operacionales engloban los costos de funciones de soporte, mientras que los costos operacionales directos los excluyen

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL OPERADOR		CANTIDAD
INDICADORES DE:		
CONTROL DE GESTIÓN DE COSTOS Y GASTOS		7
UTILIZACIÓN EFICIENTES DE RECURSOS		6
PRODUCTIVIDAD DE CAPACIDAD INSTALADA		7
RESULTADOS DE GESTIÓN OPERATIVA		6
TOTAL		26

INDICADORES DE SERVICIO PARA EL USUARIO		RESPONSABLE
INDICADOR		
Costo de viaje		
1 - costo total del viaje por distancia recorrida		AUTORIDAD
2 - gasto total de tiempo por distancia recorrida		AUTORIDAD
Calidad de viaje		
3 - número de partidas por hora		OPERADOR
4 - frecuencia real de partida sobre frecuencia deseada		AUTORIDAD
5 - porcentaje de área urbana con tiempo de acceso menor o igual al límite ideal establecido		AUTORIDAD
6 - total de área del vehículo por pasajero transportado		AUTORIDAD
7 - número medio de asientos disponibles por número medio de pasajeros transportados		AUTORIDAD
Confiability del servicio		
8 - número de llegadas puntuales por el total de viajes		COMPARTIDO
9 - número de retrasos relevantes por total de viajes		COMPARTIDO
10 - número de viajes no realizados por interrupciones por el número total de viajes		COMPARTIDO
Indicadores de seguridad		
11 - número de accidentes fatales por vehículo-km		OPERADOR
12 - número total de accidentes por vehículo-km		OPERADOR
13 - número de accidentes fatales por pasajero		OPERADOR
14 - número total de accidentes por pasajero		OPERADOR

15 - numero total de incidentes de todo tipo por pasajero OPERADOR

AUTORIDAD	6	40,00%
OPERADOR	6	40,00%
COMPARTIDO	3	20,00%
	15	



ETAPAS DEL VIAJE	PRINCIPIO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	MEDICIÓN	FÓRMULA	MECANISMO DE MEDICIÓN	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	RESPONSABLE	MEDICIÓN DEL INDICADOR	METAS	ACCIONES	CONCEPTOS	REQUERIMIENTOS ORGANIZACIONALES/ FINANCIEROS DEL OPERADOR PARA CUMPLIR NIVEL
1. Decisión de viajar	1.1. Universalidad- Información/ atención al usuario	Acceso a la información al usuario para elegir el modo de transporte	Satisfacción	% de rutas con información accesible en diferentes canales (Internet, volantes, folletos, etc.)	Número de rutas con información accesible / Total de rutas de transporte público	Verificación de que la información esté disponible y actualizada en diferentes canales (Internet, volantes, folletos, etc.) sobre la base al formato o contenido definido por la Autoridad	Autoridad	Autoridad	Autoridad/Usuarios	100% de la información accesible	Página Web (inmediato), folletos (1er trimestre 2015), volantes (1er trimestre 2015), información en paradas (1er semestre 2015), app para android e iOS (1er semestre 2015), 1.800 (inmediato)		
		Disposición de pago	Satisfacción	Valor promedio de disposición de pago para el transporte público	Suma de tarifas que están dispuestos a pagar / número de encuestados.	Encuesta de preferencia decidida	Autoridad	Autoridad	Autoridad	Ejecución de encuestas	Hasta el primer semestre 2015 Proceso de contratación y ejecución de las encuestas		
	2.1. Accesibilidad	Cobertura territorial Planificada	Satisfacción	% de área con servicio de transporte público	Área con servicio público / Área total poblada.	Revisión en un GIS de cobertura de centros poblados considerando localización de paradas con un mínimo de 300 metros de radio medido desde las paradas de la ruta	Autoridad	Autoridad	Autoridad/Centro de Información SM/Vendedores ciudadanos	80%	Iniciar Procesos de formalización de servicios de transporte (Hasta el 1er semestre 2015- Análisis de marco jurídico y ordenanzas metropolitanas), Procesos de ampliación de cobertura puntuales (Inmediato y permanente)		
		Cobertura Operativa (Itinerario)	Satisfacción	% Cumplimiento del recorrido planificado.	Recorridos cumplidos/recorridos planificados.	Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Operador (es)	Autoridad	100%	Aplicar Mecanismos de Medición- Consideración de eventos excepcionales que limiten el cumplimiento	Instalación de Sistema SAE que garantice el cumplimiento de la ruta asignada	
2. Origen-Parada	2.2. Comodidad	Paradas instaladas	Satisfacción	% de paradas instaladas respecto a lo requerido	Paradas instaladas/paradas totales definidas	Informe de paradas instaladas según su tipo	Autoridad/Alianza Público-Privada	Autoridad	Autoridad	429 módulos de paradas instalados, 702 a señalizar horizontal y verticalmente hasta el 31-12-14. Y en enero se define proceso 2015	Definición del 100% de puntos de paradas (Inmediato) por tipo de parada- Porcentajes de implementación por fases a partir de noviembre 2014, de acuerdo al Modelo de gestión de paradas.- Proceso de socialización y actualización del uso de paradas (Instructivo/Manual).		
		Regularidad (Puntualidad)	Desempeño	% intervalo cumplido en vía	Desviación de los intervalos ejecutados vs lo planificado.	Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Operador (es)	Autoridad/Tercerizado	0.2 de desviación (en más o en menos) y al menos 80% de cumplimiento	Continuar con la supervisión- Coordinación interna entre entidades municipales o estatales,	Instalación de Sistema SAE que facilite el control de la Regularidad de la flota	
	3.1. Disponibilidad	Cobertura Horaria	Desempeño	% de cumplimiento de horarios de operación	Horarios ejecutados / Horarios Programados	Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Operador (es)	Autoridad/Tercerizado	llegar al 95% de cumplimiento	Reorganización de rutas, revisión de índices operacionales	Horario de cierre de operaciones. Último bus operativo que sale del despacho de la ruta en el barrio/sector, considerando la demanda existente y Horario de inicio primer bus que sale del despacho de la ruta en el barrio/sector	Instalación de Sistema SAE que facilite la comprobación de que los horarios de operación inicio cierre
		Acceso a personas con movilidad especial en la parada	Satisfacción	% de paradas adaptadas para el acceso de personas con movilidad especial	Paradas implementadas adaptadas para personas con movilidad reducida / paradas totales	Informe de paradas acondicionadas para el acceso de personas con movilidad especial el (los) operador (es)	Autoridad	Autoridad	Autoridad/Tercerizado	A partir de enero 2015 se definirá el número de paradas adaptadas a personas con movilidad reducida.	Coordinación con la Empresa Privada para definir el modelo de gestión de construcción e instalación de mobiliario urbano, considerando el acondicionamiento del espacio físico del área del punto de parada.		
3. Espera en Parada origen	3.2. Accesibilidad	Puntos seguros de paradas	Satisfacción	% de paradas consideradas como puntos seguros	Paradas implementadas consideradas como puntos seguros/ paradas totales	Informe con el número de paradas implementadas consideradas como puntos seguros	Autoridad/Tercerizado	Autoridad	Autoridad	100% de la información accesible en paradas de buses, donde sea posible, de acuerdo a la tipología.	Coordinación con la Empresa Privada para definir el modelo de gestión de construcción e instalación de mobiliario urbano, considerando el sistema de información al usuario acorde a la tipología de la parada		
		Acceso a la información en paradas	Satisfacción	% de paradas con información al usuario	Paradas implementadas con información al usuario / Paradas totales.	Informe con el número de paradas con información de recorrido, horario, entre otros	Autoridad/Tercerizado	Autoridad	Autoridad	100% de la información accesible en paradas de buses, donde sea posible, de acuerdo a la tipología.	Coordinación con la Empresa Privada para definir el modelo de gestión de construcción e instalación de mobiliario urbano, considerando el sistema de información al usuario acorde a la tipología de la parada		
	3.3. Seguridad	Siniestralidad	Desempeño	# de eventos (según tipología)	(percarcas* a)-(incidentes b)+(accidentes * c)/km recorridos	Reportes de la autoridad en los que se encuentre involucrado un vehículo del transporte público	Operador (es)	Operador (es)	Autoridad	Levantar estadísticas de siniestros de operadores de TP hasta fin de año y desde enero/2015 reducir un % sobre esta base-	Campañas de concentración a transportistas y conductores	Siniestro: Todo tipo de evento que involucre daños a bienes/personas relacionado con las unidades de transporte público.	Estructuración operacional eficiente con normas claras, aplicación de manual de procesos y gestión del manual/ sanciones y gestión del manual/ Complementariamente o como apoyo procesos de adiestramiento y capacitación
		Operacional	Desempeño	# de multas de tránsito (según tipología)	Número de multas de tránsito / Km recorridos	Reportes de autoridad con el número de multas realizadas a vehículos del transporte público	Operador (es)	Operador (es)	Autoridad	0% de incumplimientos	Campañas de concientización a transportistas y conductores	Proceso de capacitación y adiestramiento en la LOTTTSV, su reglamento y mas normas relacionadas	
4.1. Seguridad	Social	Satisfacción	Número de denuncias de los usuarios (según tipología)	Número de denuncias mensuales de los usuarios (según tipología) por bus/operadora	Informe de la autoridad con el número de denuncias mensuales / Gestión de queja reclamos o sugerencias de los usuarios del transporte público respecto a la seguridad.	Autoridad	Autoridad	Autoridad	Máximo 10% del total de las denuncias de una operadora, que sean de seguridad	Prohibir ingreso de vendedores, delincuentes, etc. Campaña para incentivar a la población a presentar denuncias de problemas.	Acciones emergentes con todos los involucrados: Policía Nacional, Defensor del Pueblo, Ministerio del Interior, Ordenanzas Metropolitanas, verificación del marco jurídico, instituciones que tiene que ver con aspectos sociales		

	Revisión vehicular	Desempeño	% de vehículos que tienen aprobación de la revisión vehicular	Número de buses con aprobación de la revisión vehicular / Número de buses totales	Bases de datos de revisión vehicular / operadores de la autoridad en despachos de la ruta y/o puntos de circunvalación-	Operador (es)	Autoridad	100% de unidades aprobadas.	Verificación del instructivo de medición de las revisiones	Reunión operativa específica entre AMT, SM, Operadores y Administración de los Centros de Revisión Vehicular, para revisar parámetros, familias de defectos, categorización etc. Día Viernes 31.10.14 a las 12:00	Profesionalización de mano de obra del servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo / encadenamiento horizontal del servicio o tercerización
4.2. Comodidad	Presentación del vehículo (mantenimiento no mecánico) (distribución de asientos)	Desempeño	% de vehículos que cumplen con inspección visual en el inicio de la operación en los despachos de las rutas.	Número de vehículos evaluados que cumplen con la inspección visual / Número de vehículos evaluados	Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Autoridad	100% de los buses con adecuada presentación todo el día.	Revisión de formularios con los que se realiza las inspecciones.	Implementación de equipos de alistadores de flota que mantengan en óptimas condiciones las unidades	
4.3. Confort	Pasajeros promedio por metro cuadrado	Satisfacción	Número promedio de pasajeros por bus	Número de pasajeros contados (de pie) / Área de bus	Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/apoyo con tecnología para tener registro (fiscalizar los accesos a las unidades, libres gradas y puertas, ubicación solo en pasillos)	Operador (es)	Autoridad	6 pasajeros/metro cuadrado	Reorganización de rutas, revisión de flota e índices operacionales. Verificación in situ, prueba de carga en buses tipo para definir capacidad con porcentaje de confort. Campaña de socialización a los usuarios		
4.4. Medio ambiente	Cumplimiento de normas ambientales	Desempeño	% de vehículos que incumplen la normativa local en las revisiones en vía (En los puntos de despacho)	Número de vehículos que cumplen la normativa / Número de vehículos revisados	Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/número de vehículos verificados	Operador (es)	Autoridad	100% de las unidades que cumplen con la normativa.	Aplicación de Norma INEN relacionado a buses TP, definición de tolerancias, intervalos, márgenes de error. Participación de la Secretaría de Ambiente del DMQ. Revisiones en los despachos de las rutas, AMT	Mayor inversión en Equipo Rodante Euro 4 o 5 con la disminución de intervalos de mantenimiento Preventivo y correctivo por la cantidad de partículas de azufre del combustible	
4.5. Accesibilidad	Acceso al vehículo a personas con discapacidad	Satisfacción	% de vehículos adaptados por ruta para el acceso de personas con movilidad especial	Número de vehículos adaptados / Número de vehículos totales	Revisión de vehículos adaptados para el acceso de personas con movilidad especial	Operador (es)	Autoridad	META SUJETA A ACCIONES	Verificación y análisis de incorporación de estas especificaciones en la Norma INEN. Discusión en Comité Técnico. Coordinación y solicitud con CONADIS para definir demanda por tipo de discapacidad	Inversión en tipología de buses con estos requerimientos técnicos	
4.6. Accesibilidad	Tiempo de parada	Satisfacción	Promedio de tiempo de parada	Desviación de los tiempos en paradas vs. tiempos definidos.	Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Autoridad	0,1 de desviación (en más o en menos) y al menos 90% de cumplimiento dentro de la banda del intervalo	Definir la carga de pasajeros por parada, con el fin de establecer el tiempo de aborrido (puede ser 3 segundos por pasajero, con un mínimo de 15 segundos por parada). Socializar con los conductores para cumplir con el ascenso por la puerta delantera y el descenso por las otras puertas (medio y/o posterior) y con los usuarios para el respeto de la forma de operar. Disposición a los Agentes Civiles de Tránsito de control de este indicador.	Implementación del SAE, estructuración operacional y capacitación a personal operativo de a bordo del bus	
4.6. Universalidad- información/ atención al usuario	Tiempo de espera innecesario en la parada (detención del bus)	Satisfacción	Promedio de tiempo en la parada sin ascensos ni descensos.	Desviación de los tiempos en paradas vs. tiempos definidos.	Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/apoyo con tecnología para tener registro	Operador (es)	Autoridad	0,1 de desviación (en más o en menos) y al menos 90% de cumplimiento dentro de la banda del intervalo	Definir el tiempo máximo de espera en la parada, sin ascensos ni descensos. Socializar con los conductores para cumplir con los tiempos máximos.	Implementación del SAE, estructuración operacional y capacitación a personal operativo de a bordo del bus	
4.7. Universalidad- información/ atención al usuario	Acceso a la información en el vehículo	Satisfacción	% de vehículos que cumplen con la información mínima para el usuario	Número de vehículos con información instalada / Número de vehículos totales	Informe con el número de vehículos con información de recorrido, horario, entre otros	Operador (es)	Autoridad	100% de los buses con información al usuario	Establecer un Manual de señalética de información al usuario. Rotulos, socialización con usuarios.	Aplicación de Manual de señalética en flota	
4.7. Universalidad- información/ atención al usuario	Atención al usuario en el vehículo	Satisfacción	Número de denuncias de los usuarios (según tipología)	Número de denuncias mensuales de los usuarios (según tipología) por bus/operadora	Informe de la autoridad con el número de denuncias mensuales / Gestión de queja reclamos o sugerencias de los usuarios del transporte público respecto a atención.	Operador (es)	Autoridad	reducir en un % definido con el histórico	se requiere histórico denuncias. Definir facilidades para recepción de denuncias (web, buró de quejas, 1-800 y otros) Incentivar a que la ciudadanía presente denuncias	Capacitación al personal operativo de a bordo de la flota	
4.8. Continuidad	Rapidez	Desempeño	Velocidad promedio de operación/tiempo promedio de viaje	Promedio de velocidad de operación de las rutas de transporte público	Muestreo de la oferta para realizar la toma de información/apoyo con tecnología para tener registro	Autoridad/Operador (es)	Autoridad	Aumentar periódicamente (mensualmente, trimestralmente, semestralmente) la velocidad en 0,5 o 1 Km por hora partiendo de la velocidad promedio inicial	Contar con la velocidad promedio inicial para adoptar las acciones necesarias para mejorar la velocidad promedio	INSTALACION DE SISTEMA SAE PARA FACILITAR LA MEDICION DE LA VELOCIDAD OPERATIVA	
4.8. Continuidad	Índice de trabordo	Satisfacción	Número de trabordos promedio realizados por los usuarios	Promedio de trabordos realizados por los usuarios	Encuesta de Satisfacción del usuario	Autoridad	Autoridad	Disminuir el número de trabordos dependiente del Sistema de TP a implementar	Reorganización de rutas, revisión de flota e índices operacionales		
5.1. Accesibilidad	Acceso a personas con movilidad especial en la parada	Satisfacción	% de paradas adaptadas para el acceso de personas con movilidad especial	Paradas implementadas adaptadas para personas con movilidad reducida / paradas totales	Informe de paradas acondicionadas para el acceso de personas con movilidad especial el (los) operador (es)	Autoridad	Autoridad/Tercerizado	A partir de enero 2015 se definirá el número de paradas adaptadas a personas con movilidad reducida	Coordinación con la Empresa Privada para definir el modelo de gestión de construcción e instalación de mobiliario urbano, considerando el acondicionamiento del espacio físico del área del punto de parada.		
5.2. Seguridad	Puntos seguros de paradas	Satisfacción	% de paradas consideradas como puntos seguros	Paradas implementadas consideradas como puntos seguros/ paradas totales	Informe con el número de paradas implementadas consideradas como puntos seguros	Autoridad/Tercerizado	Autoridad	A partir de enero 2015 se definirá el número de paradas consideradas como puntos seguros.	Coordinación con la Empresa Privada para definir el modelo de gestión de construcción e instalación de mobiliario urbano, considerando el acondicionamiento del espacio físico del área del punto de parada.		

6. Parada - Destino	6.1. Accesibilidad	Cobertura Territorial Planificada	Satisfacción	% de área con servicio de transporte público formal	Área con servicio público formal/Área total poblada	Revisión en un GIS de cobertura de centros poblados considerando localización de paradas Encuesta de Satisfacción del usuario. Gestión de quejas, reclamos o sugerencias.	Autoridad	Autoridad/Observatorio de movilidad/Veederos ciudadanos	80%	Iniciar Procesos de formalización de servicios de transporte (hasta el 1er semestre 2015. Análisis de marco jurídico y ordenanzas metropolitanas), Procesos de ampliación de cobertura puntual (Inmediato y permanente)	
	6.2. Conectividad	Cobertura Operativa (Itinerario)	Satisfacción	% Cumplimiento del recorrido planificado.	Recorridos cumplidos/recorridos planificados.	Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vivo apoyo con tecnología para a tener registro	Operador (es)	Autoridad	100%	Aplicar Mecanismos de Medición- Consideración de eventos excepcionales que limiten el cumplimiento	Instalación de Sistema SAT que facilite la comprobación del cumplimiento de la programación operativa
		Paradas instaladas	Satisfacción	% de paradas instaladas respecto a los requeridos	Paradas instaladas/paradas totales definidas	Informe de paradas instaladas según su tipo	Autoridad/Tercerizado	Autoridad	429 módulos de paradas instalados, 702 a señalizar horizontal y verticalmente hasta el 31-12-14. Y en enero se define proceso 2015	Definición del 100% de puntos de paradas - Señalización horizontal y vertical (Inmediata) por tipo de parada - Porcentaje de implementación por fases a partir de noviembre 2014, de acuerdo al Modelo de gestión de paradas - Proceso de socialización y culturalización del uso de paradas (Instructivo/Mañual)	

RESUMEN DE RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE SERVICIO	
TIPO DE NIVEL	Satisfacción 21 72,41%
	Desempeño 8 27,59%
RESPONSABLE	Autoridad 8 27,59%
	Autoridad/Tercerizado 4 13,79%
	Autoridad/Alianza Público Privada 1 3,45%
	Autoridad/Operador (es) 1 3,45%
	Operador (es) 15 51,72%
TOTAL INDICADORES	29 100%

