

**RESOLUCIÓN No. SM-2021-007**

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD  
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**CONSIDERANDO:**

- Que, el artículo 314 de la Constitución de la República determina que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Además de ello, el mismo art. indica que, el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación;
- Que, de acuerdo con el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República, se reconoce y garantiza a las personas, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad;
- Que, el numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República, 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 numeral 3 del artículo 47 de la Constitución de la República, reconoce a las personas con discapacidad rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos;
- Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD, en el literal b) de su artículo 54, prevé como función del gobierno descentralizado municipal el *“diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales”*. En el artículo 55 literales e) y f) de la norma ibídem establecen como competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizado municipal, *“crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;”* y, *“planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción”*; en concordancia con lo previsto en el literal a) del artículo 57, que como atribución del concejo municipal prevé *“El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones”*;
- Que, el artículo 84 literal q) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, confiere a los Gobiernos de los Distritos Autónomos Metropolitanos, la competencia exclusiva para planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su circunscripción territorial;

- Que, el artículo 130 del COOTAD referente al ejercicio de la competencia de tránsito y transporte señala en su inciso segundo que, a los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal;
- Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial –LOTTTSV, determina que *“el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas”*;
- Que, 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 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial –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, de igual forma la LOTTTSV establece en su artículo 48 que *“En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley 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, interprovincial 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, en 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, el artículo 201 literales a), e) y f) de la mencionada Ley Orgánica, determina que los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: *“a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente; (...) e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, 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 LOTTTSV determina que el servicio de transporte Intracantonal es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales);

Que, en el artículo 66, del capítulo VIII, Títulos habilitantes de Transporte Terrestre, del reglamento a la LOTTTSV, 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 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, el artículo IV.2.6 *ibídem* señala en su numeral 1 que 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; así mismo y en armonía con lo expuesto, en los numerales 2 y 3 del mismo artículo se dispone: *“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, de conformidad con el artículo IV.2.320 del Código Municipal, 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;

- 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;
- Que, la Disposición derogatoria del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito dispone: “Deróguense todas las Ordenanzas que se detallan en el cuadro adjunto (Anexo Derogatorias), con excepción de sus disposiciones de carácter transitorio hasta la verificación del efectivo cumplimiento de las mismas; y, sin perjuicio de la continuación de los procedimientos iniciados al amparo de las normas descritas en el anexo derogatorias, hasta su culminación conforme la norma vigente al momento de su inicio.”
- Que, el modelo tarifario considerado en este Proyecto de Ordenanza elaborado en el año 2016 calcula, tarifas de manera individual para cada uno de los Subsistema de Transporte Público (Convencional Urbano, Metrobús Q, Metro y Cables), así como también de manera integrada para el conjunto de estos. La Secretaría de Movilidad para efecto de la presente Ordenanza, ha actualizado los módulos individuales de cálculo, estando en proceso la actualización correspondiente a los diferentes escenarios de integración previstos.
- Que, la Secretaría de Movilidad, remitió el Informe Técnico No. IT-SM-DMPPM-085A-2019, que trata acerca de la propuesta de estructura tarifaria para el transporte público del Subsistema Convencional Intracantonal Urbano, Combinado y Rural del Distrito Metropolitano de Quito en la Fase Previa a la integración tarifaria, a la cual deberán acogerse los servicios del Subsistema Metrobús-Q (corredores tronco-alimentados, tipo BRT); y el Informe Técnico No. IT-SM-DMPPM-089-2019, referente a la propuesta de estructura tarifaria para la Fase de Integración tarifaria entre los subsistemas Metro, Metrobús-Q y Convencional Intracantonal Urbano.
- Que, el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en su segunda parte: II 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”.
- Que, mediante Ordenanza Metropolitana reformativa del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito No. 017 del 01 de diciembre de 2020, se establece la integración de los Subsistemas del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros.
- Que, el numeral 4, del artículo (...) Modelo de Gestión, de la Sección II, de la Ordenanza Metropolitana citada dispone: “Las operadoras públicas y privadas que fueren seleccionadas para operar los grupos o paquetes de rutas deberán obtener y mantener, como base, la certificación UNE EN 13816 específica a la calidad del servicio en el transporte público de pasajeros, en los plazos y condiciones establecidos en las autorizaciones y contratos de operación,

*respectivamente. Además, deberán obtener posteriormente las ISO que determine el Administrador del Sistema, en la forma señalada anteriormente, para garantizar la calidad en la administración, mantenimiento y operación.”*

- Que, la Disposición Transitoria Séptima de la Ordenanza Metropolitana citada dispone *“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”;*
- Que, el Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, en el artículo 29 prevé que *“(…) los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán las competencias en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial señaladas en la Ley, una vez que las asuman de conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y demás normas aplicables.”;*
- Que, la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es un ente público municipal creado mediante Resolución No. A0002, de fecha 06 de agosto de 2009, que forma parte de la estructura del orgánico funcional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ratificado mediante Resolución No. A0010 de 31 de marzo de 2011;
- Que, mediante Acción de Personal No. 0000010298 de 16 de mayo de 2019, el Licenciado Guillermo Abad Zamora es nombrado Secretario de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito;
- Que, la Secretaría de Movilidad para dar cumplimiento a la Disposición Transitoria Séptima de la Ordenanza Metropolitana No. 017-2020, sancionada el 01 de diciembre de 2020, a través de sus dependencias técnicas ha trabajado en el texto de la presente Resolución;

En ejercicio de las atribuciones y responsabilidades legalmente conferidas.

#### **RESUELVE:**

#### **EXPEDIR EL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN UNE EN 13816 DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS”**

**Artículo 1.- Objeto.** - El presente Reglamento tiene como objetivo, establecer el procedimiento para la Certificación UNE EN 13816 de calidad de servicio de transporte público de pasajeros.

**Artículo 2.- Ámbito.** - La presente Resolución es de observancia general y obligatoria para las operadoras de transporte público de pasajeros públicas y privadas que fueren seleccionadas para operar los grupos o paquetes de rutas del Distrito Metropolitano de Quito.

**Artículo 3.- Manual de procedimiento.** – La presente Resolución tiene como Anexo el **“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN UNE EN 13816 DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS”**, el cual contiene la estructura y el formato de referido documento.

**DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA.** - El control del cumplimiento de las disposiciones de la presente Resolución serán ejercidas por la dependencia metropolitana responsable de controlar el cumplimiento de la Normativa Metropolitana referente al servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.

**DISPOSICIÓN FINAL.** - Las disposiciones de la presente Resolución son de inmediata ejecución y entrarán en vigencia a partir de su suscripción.

Notifíquese con el contenido de la presente Resolución a las entidades metropolitanas competentes adscritas a la Secretaría de Movilidad y operadores del servicio de transporte público.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano el 14 de enero de 2021.

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