

Oficio N°: SG- 0221  
D M Quito, 19 ENE. 2018  
Ticket GDOC No: 2018-009706

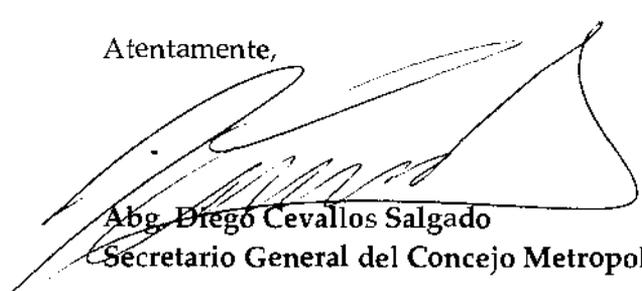
Señores  
Daniela Chacón Arias  
Sergio Garnica  
Eduardo del Pozo  
Patricio Ubidia  
Concejales Miembros de la Comisión de Movilidad  
Presente.-

*Asunto: Plan de Retribución – Calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el DMQ.*

De mi consideración:

Por medio del presente y por disposición del Concejal Eddy Sánchez, Presidente de la Comisión de Movilidad, remito para su conocimiento copia del oficio No. A 0077, de 19 de enero de 2018, suscrito por el señor Alcalde Metropolitano, Mauricio Rodas Espinel, mediante el cual remite el Proyecto de Resolución de Concejo para la implementación del Plan de Retribución a la Mejora en la Calidad en la Prestación del Servicio de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito; el mismo que será conocido en la sesión extraordinaria de la Comisión de Movilidad que se realizará el miércoles 23 de enero del año en curso.

Atentamente,



Abg. Diego Cevallos Salgado

Secretario General del Concejo Metropolitano de Quito

Elaboración:	MCaleño	CC	2018.01.19	
Revisión:	JMoran	PGC	2018.01.19	X

Adjunto: Documentación en 117 fojas.  
Ejemplar 1: Adjunto en antecedente  
Ejemplar 2: Secretaría General del Concejo  
Ejemplar 3: Concejales Miembros de la Comisión de Movilidad  
Copia:  
Concejal Eddy Sánchez, Presidente de la Comisión de Movilidad.

*Handwritten signature and date: 19/01/2018*

Quito, 19 ENE 2018

Oficio No. **A** 0077

2018-009706.

Señor  
Diego Cevallos Salgado  
SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO  
Presente

De mi consideración:

Me refiero al Oficio No. SM-0091-2017, de 18 de enero de 2018, por el que el Secretario de Movilidad, Ingeniero Fausto Miranda, remite el Proyecto de Resolución de Concejo para la implementación del Plan de Retribución a la Mejora en la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito.

Con este antecedente, agradeceré que el proyecto en referencia sea remitido a la Comisión pertinente para el trámite de ley que corresponda.

Atentamente,

*Handwritten signature of Dr. Mauricio Rodas Espinel*  
Dr. Mauricio Rodas Espinel  
ALCALDE METROPOLITANO DE QUITO  
PS/mep

**SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO**  
**RECEPCIÓN**  
Fecha: 19/01/2018 Hora: 14:00  
Nº. HOJAS: -117h/-1  
Recibido por: *[Signature]*

Adjunto: lo indicado

*Handwritten note: Maísa 15:22 19/01/2018*

SECRETARÍA CONCEJALIA  
RECIBIDO: *Mauricio Quijije*  
FECHA: 19/01/2018  
HORA: 15:58  
FIRMA: *[Signature]*  
EODY SÁNCHEZ CUSACA  
CONCEJAL

oficio 0091

impreso por Fausto Antonio Miranda Lara (fausto.miranda@quito.gob.ec), 19/01/2018 - 09:06:21

<b>Estado</b>	abierto	<b>Antigüedad</b>	0 m
<b>Prioridad</b>	3 normal	<b>Creado</b>	19/01/2018 - 09:06:12
<b>Cola</b>	ALCALDIA METROPOLITANA	<b>Creado por</b>	Miranda Lara Fausto Antonio
<b>Bloquear</b>	bloqueado	<b>Tiempo contabilizado</b>	0

**Identificador del cliente**

**Propietario** mpezantes (María Eugenia Pezantes de Jañon)

Artículo #1

**De:** "Fausto Miranda" <fausto.miranda@quito.gob.ec>  
**Para:** ALCALDIA METROPOLITANA  
**Asunto:** oficio 0091  
**Creado:** 19/01/2018 - 09:06:12 por cliente  
**Tipo:** teléfono  
**Adjunto (MAX 8MB):** Oficio\_No\_SM-0091.pdf (1.2 Mbytes)  
Plan de compensación



Nº TRÁMITE: .....

FECHA DE INGRESO: 19 ENE 2018

RECIBIDO POR Cecilia Carrillo

INF 3952300 EXT 12304 - 12320

9:15

Quito DM, 18 ENE. 2018

Oficio No.-SM- 0091 - 2017

Alcalde  
Mauricio Rodas Espinel  
Alcalde  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente.-

**ASUNTO:** Plan de Retribución a la mejora en la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito

De mis consideraciones:

La Secretaría de Movilidad en trabajo conjunto con la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), conscientes de la necesidad de promover y garantizar la mejora en la calidad del servicio de transporte público de pasajeros dentro del Distrito Metropolitano de Quito, ha ejecutado las fiscalizaciones dispuestas desde la creación del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público del DMQ, constante en la Resolución de Concejo No. C057 de 21 de febrero de 2015, de forma periódica e incluso posterior a su vigencia.

El resultado de las fiscalizaciones efectuadas por parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito determinó la necesidad de dar continuidad al control que se efectúan sobre las unidades de transporte público, generando la necesidad de entablar un nuevo proyecto de fortalecimiento que retribuya las mejoras que se implementen en la prestación del servicio de transporte de pasajeros por parte de los operadores en beneficio de la ciudadanía, avanzando en la modernización del mismo con indicadores medibles y susceptibles de ser fiscalizados por parte de la Autoridad, que viabilice su integración posterior al nuevo modelo de movilidad a ser implementado en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros.

Con lo señalado, esta Secretaría de Movilidad, en calidad de Administradora del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del DMQ, pone en su consideración el proyecto para la implementación del *Plan de Retribución a la mejora en la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito*, para lo cual se remite la siguiente documentación de soporte:

1. Oficio No. AMT-2017-496 de 19 de diciembre del 2017, suscrito por el Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito por el cual remite el Informe Final sobre el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, elaborado por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, que contiene la

1/18

evaluación de las acciones ejecutadas durante los años 2015, 2016 y hasta junio del 2017.

2. Oficio No. AMT-2017-492A de 15 de diciembre del 2017, suscrito por el Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito por el cual remite el Informe que contiene los Resultados de las Fiscalizaciones realizadas al Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2017, elaborado por la Dirección de Fiscalización de Tránsito y contenido en el Memorando No. AMT-DFT-2017-1314 de 14 de diciembre del 2017.
3. Informe Técnico No. SM-DMGM-558/2017 de fecha 20 de diciembre de 2017, por el cual, esta Secretaría de Movilidad recomienda, entre otros que:

*“Acorde al Modelo de Estructuración Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito de febrero de 2017, se debe:*

*a) implementar un Plan de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público en el Distrito Metropolitano de Quito; a fin de garantizar a sus usuarios, el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte terrestre público, tanto en el servicio intracantonal urbano como intracantonal rural y combinado del DMQ (...)*

*Determinar el procedimiento operativo y administrativo específico de verificación de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio, acorde a los parámetros que se establezcan para el efecto.*

4. Oficio DMF-DIR-1216-2017 de 13 de diciembre de 2017, suscrito por la Directora Metropolitana Financiera, encargada, del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el cual informa que: *“(...) dentro del presupuesto 2018 de la Agencia Metropolitana de Tránsito en el proyecto de Gestión y Operación se encuentra asignado el valor de USD 18'000.000,00 destinados para cubrir el Plan de Fortalecimiento de la calidad de Transporte Público.”*
5. Oficio No. SGP-2018-006 de 03 de enero del 2018, suscrito por el Secretario General de Planificación, en cual indica que *“(...) el proyecto “Fortalecimiento del Control de Tránsito” consta como proyecto de inversión a ser ejecutado desde la Agencia Metropolitana de Tránsito (...) aporta al cumplimiento del objetivo estratégico 5.2 via del DMQ, así como los eventos de robo y acoso sexual en el transporte público: Se disminuirá el número de víctimas fatales en accidentes de tránsito en sistema, planteado en el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2025 en el Eje 3: Quito Ciudad de Oportunidades, por lo cual se considera un proyecto prioritario de inversión.*
6. Memorando No. SM-AJ-362-2017, que contiene el Informe Jurídico suscrito por la Asesora Jurídica de esta Secretaría, respecto del “Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros”
7. Proyecto de Resolución.

En ejercicio de las atribuciones previstas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y con los antecedentes expuestos, solicito a usted, conforme las normas reglamentarias aplicables, de considerarlo pertinente, se sirva disponer el debido tratamiento ante el Concejo Metropolitano de Quito, del proyecto de Resolución por el cual se aprobaría y crearía el **PLAN DE RETRIBUCIÓN A LA**

**MEJORA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, para lo cual se adjuntan los respaldos que sustentan dicho texto.

Atentamente,

  
Ing. Fausto Miranda Lara  
Secretario de Movilidad  
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



Con Copia: Abogado  
Diego Cevallos  
Secretario General  
CONCEJO METROPOLITANO

Anexo: Oficio No. AMT-2017-496  
Oficio No. AMT-2017-492A  
Informe Técnico No. SM-DMGM-558/2017  
Oficio DMF-DIR-1216-2017  
Oficio No. SGP-2018-006  
Memorando No. SM-AJ-362-2017  
Proyecto de Resolución

Elaborado por:	AFlores.	2018/01/18	
----------------	----------	------------	---

## PROYECTO DE RESOLUCIÓN

### EL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

#### CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, en adelante la Constitución, en su numeral 2 establece que los gobiernos municipales tendrán, entre otras, las competencias exclusivas de *“Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón”*;
- Que,** el artículo 264 de la Constitución en su numeral 3 determina que los gobiernos municipales tendrán competencia exclusiva para *“Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana;”*
- Que,** el artículo de la Constitución ibídem señala además como competencia exclusiva de los gobiernos municipales, en el numeral 6, el *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal”*;
- Que,** el artículo 266 de la Constitución establece que *“Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias.*
- En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales. ”;*
- Que,** el artículo 394 de la Constitución señala: *“El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.”;*
- Que,** el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en adelante COOTAD, establece en su artículo 54, literal f) que el gobierno autónomo descentralizado municipal deberá *“prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad”*;

- Que,** el artículo 57 del COOTAD señala entre las atribuciones del Concejo Municipal, 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 COOTAD, confiere a los gobiernos de los Distritos Metropolitanos, la competencia exclusiva para planificar, regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de su territorio;
- Que,** la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en adelante LOTTTSV, establece en su artículo 2 y 3 que la finalidad de la referida ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad. 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,** La LOTTTSV en su artículo 30.4 señala que: *“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar;*

*Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantonales de tránsito y transporte.*

*Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias, tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar las redes urbanas y rurales de tránsito y transporte dentro de su jurisdicción”;*

- Que,** El artículo 30.5 ibídem establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán competencias entre otras la de:

*“a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;*

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;*

d) *Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón;*

**Que,** la Ordenanza Metropolitana 0194 de fecha 13 de marzo de 2012, establece en su artículo 1, que: *“El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros constituye 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, en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad dentro de su territorio(...);”*

**Que,** el numeral 2 del artículo 5 de la referida Ordenanza, señala que el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se organiza en cuatro subsistemas, el subsistema de transporte masivo de pasajeros denominado “Metro de Quito”, el subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos denominado “Metrobús-Q”; Subsistema de transporte colectivo en rutas y frecuencias, denominado “Transporte Convencional”; y, el Subsistema de transporte público de pasajeros por cable, denominado “Quito Cables”, éste último incorporado mediante Ordenanza Metropolitana No. 060 sancionada el 07 de mayo del 2015.”;

**Que,** la Ordenanza Metropolitana No. 194 ibídem, establece el régimen jurídico del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, en la cual se determina el Principio de atención prioritaria al usuario, cuyo numeral 1 del artículo 6 señala: *“El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros tiene como objetivo esencial la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario; en tal virtud, las actuaciones públicas o privadas deberán enfocarse hacia el cumplimiento de este objetivo, con preferencia a cualquier otro tipo de interés legítimo de los y las Participantes del Sistema”; en concordancia con el numeral 4 del artículo ibídem que determina: “(...) El Administrador del Sistema es competente para, a través de la adopción de instrumentos de planificación y técnicos y, en lo que fuera competencia del Distrito Metropolitano de Quito, introducir medidas económicas y técnicas, administrativas y operativas, que contribuyan a la atención prioritaria de grupos vulnerables, con ocasión de la prestación del servicio de transporte público de pasajeros;”*

**Que,** el artículo 4 numeral de la Ordenanza Metropolitana 194 citada, señala respecto al Principio de integración, que: *“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 artículo 11 numeral 1 de la Ordenanza Metropolitana 194 citada, señala que en el marco del ordenamiento jurídico nacional y metropolitano y en consulta con la máxima autoridad administrativa del Distrito Metropolitano de Quito, y los restantes Participantes del Sistema, 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 26 de abril de 2012 el Consejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, en la cual se ratifica que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión;

**Que,** La Disposición General Quinta de la citada Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que *“Los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos o municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión”;*

**Que,** el Consejo Nacional de Competencias mediante Resolución No. 003-CNC-2014 Aclaratoria de la Resolución No. 006-CNC-2012, de 22 de septiembre de 2014, dispone en el artículo 1, *“Se ratifica que la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro del territorio cantonal a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, fue transferida de manera obligatoria y definitiva, contemplando modelos de gestión diferenciados y cronogramas de implementación, ... por tanto, la competencia no puede ser devuelta ni rechazada por ningún gobierno autónomo descentralizado municipal.”;*

**Que,** la referida Resolución Aclaratoria No. 003-CNC-2014, en su artículo 3 señala que *“A los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales les*

*corresponde fijar la tarifa de transporte terrestre, para lo cual implementarán, en ejercicio de su autonomía, los mecanismos que consideren necesarios para el cumplimiento irrestricto de la Constitución y la ley”;*

**Que,** el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, en adelante COPFP, determina en el artículo 104 *“Prohíbese a las entidades y organismos del sector público realizar donaciones o asignaciones no reembolsables, por cualquier concepto, a personas naturales, organismos o personas jurídicas de derecho privado, con excepción de aquellas que correspondan a los casos regulados por el Presidente de la República, establecidos en el Reglamento de este Código, siempre que exista la partida presupuestaria”;*

**Que,** el Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece en su artículo 89: *“Las entidades del sector público podrán realizar donaciones o asignaciones no reembolsables a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, destinadas a investigación científica, educación, salud, inclusión social y donaciones para la ejecución de planes o proyectos prioritarios de inversión en beneficio directo de la colectividad, priorizados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el caso de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado o por la instancia correspondiente para el resto de entidades públicas.”;*

**Que,** el Concejo Metropolitano de Quito, mediante Resolución C0028 de 25 de enero de 2011, denominada *“Criterios y Orientaciones para la Realización de Transferencias Directas de Recursos Públicos a favor de Personas Naturales o Jurídicas de Derecho Privado”*, señala en su artículo 1 *“Para el cumplimiento de sus fines, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá realizar donaciones y asignaciones no reembolsables a personas naturales o jurídicas de derecho privado, para la ejecución de planes y proyectos de inversión en beneficio directo de la colectividad, en los casos siguientes: b) Cuando se trate de donaciones o asignaciones no reembolsables efectuadas en aplicación de ordenanzas metropolitanas o resoluciones adoptadas por el Concejo Metropolitano.”;*

**Que,** el artículo 3 de la referida Resolución de Concejo señala que: *“Para la transferencia de recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado se deberá contar con un proyecto específico en donde se defina el uso específico de los valores que se asignan.*

*El órgano rector sectorial de la Municipalidad que corresponda deberá emitir un informe técnico previo a la donación o asignación no reembolsable que justificará la conveniencia de la asignación de recursos en razón del beneficio reportado a la comunidad.*

*Para el caso de las donaciones o asignaciones no reembolsables que se contempla en los literales a) y b) del artículo 1 del presente instructivo no será necesario un*

*proyecto así como el informe técnico previo, bastando que la asignación económica se encuentre considerada en el presupuesto vigente en la Municipalidad”;*

**Que,** el artículo 5 de la Resolución No. C 0028 mencionada, establece que: *“En cada caso que se transfiera recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado, el Administrador General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, designará un órgano que se encargará de verificar que los recursos transferidos sean utilizados en el marco que se define en esta Resolución*

*En las donaciones y asignaciones no reembolsables previstas en los literales a) y b) del artículo 1 de esta Resolución, el control de uso de los recursos transferidos le corresponderá al órgano rector sectorial al cual se encuentra adscrito el beneficiario, debiendo el órgano rector informar al Administrador General a la liquidación del presupuesto anual, el uso dado a los recursos transferidos”;*

**Que,** el 22 de abril de 2013 mediante la Resolución A 0006 el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, expidió la resolución administrativa de creación de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial - AMT, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, que ejerce las potestades de controlar el transporte terrestre particular, comercial y por cuenta propia, así como el tránsito y la seguridad vial del Distrito;

**Que,** la Disposición General Primera de la Resolución A 0006 de 22 de abril de 2013, al tratar sobre la sucesión jurídica señala *“La Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito asumirá las competencias, atribuciones y facultades que hubiesen sido asignadas a la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas en materia de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, y que consten previstas en el ordenamiento jurídico metropolitano”;*

**Que,** mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo Metropolitano creó el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo artículo 5 de la Resolución ibídem establece que: *“El Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito metropolitano de Quito, tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2017”;*

**Que,** con oficio No. AMT-2017-496 de 19 de diciembre del 2017, el Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito remite el Informe Final sobre el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, de 13 de diciembre del 2017, elaborado por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, que contiene la evaluación de las acciones ejecutadas durante los años 2015, 2016 y hasta junio del 2017, dispuestas por la Resolución No. C057 de 21 de febrero del 2015, recomendando, entre otros, que: *“Que las autoridades competentes analicen*

*la posibilidad de generar un nuevo proyecto de Fortalecimiento para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público, incorporando nuevos aspectos, parámetros y porcentajes de valoración, que permita estimular e incentivar a los transportistas a seguir realizando esfuerzos para garantizar un servicio de calidad, en condiciones aceptables o de excelencia, sin que se incremente la tarifa del pasaje, de acuerdo a la nueva propuesta, en base a un nuevo procedimiento de valoración de la caja común; la implementación de procesos aleatorios de fiscalización, sin aviso previo, todos los días del año, por lo menos a un porcentaje de unidades y con fedatarios vestidos de civil; el establecimiento de mecanismos de capacitación para el personal administrativo y operativo; y, una nueva forma de asignación de recursos a las personas beneficiarias, en función del porcentaje de cumplimiento, entre otros temas (...).*

**Que,** con oficio No. AMT-2017-492A de 15 de diciembre del 2017, el Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito remite el Informe que contiene los Resultados de las Fiscalizaciones realizadas al Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2017, elaborado por la Dirección de Fiscalización de Tránsito y contenido en el Memorando No. AMT-DFT-2017-1314 de 14 de diciembre del 2017, que en su parte pertinente indica que: *“Con los resultados obtenidos de las diferentes fiscalizaciones, se mantuvieron mesas de trabajo, con el personal técnico de la Dirección de Fiscalización, estableciendo la necesidad de implementar y fortalecer los índices de la calidad de servicio, con la finalidad que el servicio que prestan las unidades de transporte del DMQ, sea eficiente y de calidad, por lo que, se elaboró un modelo de gestión para que sea implementado para la medición de los índices de la calidad de servicio.”*

**Que,** como resultado de las fiscalizaciones efectuadas por parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito determinó la necesidad de dar continuidad al control que se efectúan sobre las unidades de transporte público, debiendo fortalecer la calidad del servicio y retribuir las mejoras implementadas en beneficio de los usuarios, avanzando en la modernización del mismo con indicadores medibles y susceptibles de ser fiscalizados por parte de la Autoridad, durante la prestación del mismo;

**Que,** mediante Informe Técnico No. SM-DMGM-558/2017 de fecha 20 de diciembre de 2017, la Secretaría de Movilidad recomendó: *“Acorde al Modelo de Estructuración Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito de febrero de 2017, se debe:*

*“a) implementar un Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público en el Distrito Metropolitano de Quito; a fin de garantizar a sus usuarios, el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte terrestre público, tanto en el servicio intracantonal urbano como intracantonal combinado del DMQ (...)*

*Determinar el procedimiento operativo y administrativo específico de verificación*

de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio, acorde a los parámetros que se establezcan para el efecto.

*Garantizar los derechos a una movilidad incluyente al colectivo de personas de atención prioritaria y personas con discapacidad."*

**Que,** mediante Oficio DMF-DIR-1216-2017 de 13 de diciembre de 2017, la Directora Metropolitana Financiera, encargada, del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, informa que: "(...) dentro del presupuesto 2018 de la Agencia Metropolitana de Tránsito en el proyecto de Gestión y Operación se encuentra asignado el valor de USD 18'000.000,00 destinados para cubrir el Plan de Fortalecimiento de la calidad de Transporte Público."

**Que,** mediante oficio No. SGP-2018-006 de 03 de enero del 2018, suscrito por el Secretario General de Planificación, se indica que "(...) el proyecto "Fortalecimiento del Control de Tránsito" consta como proyecto de inversión a ser ejecutado desde la Agencia Metropolitana de Tránsito (...) aporta al cumplimiento del objetivo estratégico 5.2 vía del DMQ, así como los eventos de robo y acoso sexual en el transporte público: Se disminuirá el número de víctimas fatales en accidentes de tránsito en sistema, planteado en el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2025 en el Eje 3: Quito Ciudad de Oportunidades, por lo cual se considera un proyecto prioritario de inversión."

**Que,** es necesario potenciar la operación del Subsistema de Transporte Público de Pasajeros Convencional, de tal forma que presente una mejora sustancial en la prestación del servicio, que garantice su posterior integración dentro del Sistema Metropolitano de Transporte Público del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo afán es conseguir un nuevo modelo de movilidad y una ciudad más sostenible.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 87, literal a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización:

#### **RESUELVE:**

Crear el siguiente:

#### **Plan de Retribución a la mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito**

**Artículo 1.- Objeto:** Promover y garantizar la mejora en la calidad del servicio de transporte público de pasajeros dentro del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), mediante la asignación de recursos no reembolsables a favor de los Operadores del servicio (personas naturales), en los términos previstos en la presente Resolución y su Instructivo de aplicación.

**Artículo 2.- Alcance:** Se sujetarán a las disposiciones de la presente Resolución, los Operadores del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, en los ámbitos intracantonal urbano, intracantonal rural e intracantonal combinado,

debidamente autorizados a través de los títulos habilitantes otorgados con anterioridad a la emisión de la presente Resolución.

Darán observancia además a las disposiciones de la presente Resolución, la Secretaría de Movilidad, Agencia Metropolitana de Tránsito y demás funcionarios de las entidades ejecutoras de las políticas que en materia de movilidad se han emitido en el DMQ.

**Artículo 3.- Plazo:** El Plan de Retribución a la mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, tendrá vigencia hasta el mes de junio del 2019, contados a partir de la emisión de la presente Resolución.

**Artículo 4.- Excepciones:** La asignación de los recursos no reembolsables aquí dispuestos se efectuará únicamente a favor de las personas naturales titulares de las unidades vehiculares constantes en los títulos habilitantes de transporte público intracantonal, en los ámbitos urbano, rural y combinado, que hayan sido otorgados con anterioridad a la creación del presente Plan y en los términos previstos en el artículo 10 de esta Resolución.

Se excluye de la asignación de los recursos dispuestos en el presente Plan de Retribución a la mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, a los Operadores que se encuentren en las siguientes condiciones:

- a. A los titulares de las unidades de transporte que mantienen relación contractual con la Empresa Pública Metropolitana de Transporte Público de Pasajeros de Quito (EPMTPQ), para la prestación de servicios de transporte en los corredores o líneas alimentadoras correspondientes.
- b. Las unidades de transporte masivo de pasajeros de propiedad municipal; y,
- c. Los registros municipales que no cuentan con unidades vehiculares operativas.

**Artículo 5.- Fiscalizaciones:** Para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Resolución, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito, en el ámbito de sus competencias, ejecutarán los procesos de fiscalización y evaluación de los parámetros de calidad del servicio dispuestos en el artículo siguiente, que determinen una calificación mensual respecto del cumplimiento de los mismos. Dicha calificación dará lugar o no a la asignación de los recursos no reembolsables, cuyo desembolso, de ser el caso, se efectuará de manera trimestral.

Para las fiscalizaciones correspondientes, además de los requisitos que en el marco de la presente Resolución se establezcan en su Instructivo de ejecución, los Operadores del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, deberán contar con la matrícula de la unidad vehicular (especie única de matrícula vigente; y, documento de circulación anual vigente), el certificado de aprobación de la revisión técnica vehicular (RTV) actualizado (período establecido para su aprobación), y, encontrarse operando dentro del modelo de gestión por caja común.

**Artículo 6.- Indicadores de Calidad.-** Para la asignación de los recursos no reembolsables y sin perjuicio de los parámetros de calidad que los Operadores deben garantizar conforme lo dispone la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local vigente, para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, los Operadores, con sus conductores, conductoras y personal administrativo, aplicarán obligatoriamente los siguientes parámetros de calidad del servicio:

- 1. Estado físico de la unidad:** Las unidades vehiculares destinadas a la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el DMQ deberán encontrarse debidamente homologadas y/o certificadas conforme las disposiciones legales vigentes; tanto su carrocería y chasis deberán cumplir con las normas técnicas INEN que le son aplicables; se velará porque en los procesos de renovación de flota las Operadores habiliten unidades carrozadas en chasis homologados exclusivamente para el servicio de transporte público masivo de pasajeros. Para la medición de este parámetro, se verificará la condición física de las unidades vehiculares, el cumplimiento de un estándar mínimo y aceptable en la prestación del servicio de transporte público, que garantice el cumplimiento permanente de la Ley y la seguridad de los pasajeros, debiendo verificar cada uno de los siguientes aspectos que lo compone, a los cuales se les asignará una puntuación individual:

No. Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales	Porcentaje	
1	Estado físico de la unidad	Unidad en excelente estado	1	Carrocería y pintura	15%
			2	Ventanas y/o parabrisas	
			3	Asientos	
			4	Conjunto óptico (luces)	
			5	Brazos limpia parabrisas	
			6	Limpieza externa e interna de la unidad	
			7	Cintas retrorreflectivas	
			8	Identificación de la unidad	
			9	Llantas en buen estado (labrado mínimo 1,6 mm)	

- 2. Trato al usuario, garantizando la seguridad de los pasajeros y del personal a bordo en las unidades de transporte, con cordialidad, amabilidad, respeto, cortesía y conducción de la unidad observando normas de tránsito y señalización, velando por el comportamiento que brinda además el personal a bordo y verificando el cumplimiento de cada uno de los siguientes aspectos que lo compone, a los cuales se les asignará una puntuación individual:**

No.	Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales	Porcentaje
2	Trato y servicio al usuario	Excelente comportamiento del personal operativo	10	Excelente trato al usuario: cordialidad, amabilidad, respeto, atención personalizada, cortesía y conducción de la unidad observando normas de tránsito y señalización	40%
			11	Personal operativo no maltrata de obra o de palabra a ninguna persona	
			12	Personal operativo bien presentado uniformado e identificado	
		Seguridad al transportar pasajeros	13	Unidad circula con puertas cerradas	
			14	Conductor no hace uso de objetos que distraen su función mientras conduce	
		Control de capacidad	15	Respeto el límite de capacidad de pasajeros en la unidad y no desborda en estribos, pisaderas o colgados	
		Respeto a límites de velocidad	16	Respeto los límites de velocidad de conformidad con la ley	
			17	Marcador de velocidad funcionando	
		Respeto a usuarios con movilidad reducida	18	Espacio o área adecuada y sin obstáculos para personas con movilidad reducida	
19	Señalética clara y visible en el espacio o área adecuada para usuarios de movilidad reducida				

3. Estándares de operación, bajo el cumplimiento de los índices operacionales consignados en los respectivos Contratos de Operación suscritos con el Administrador del Sistema, por parte de las Operadoras autorizadas, beneficiarios de las habilitaciones operacionales, conductores y/o conductoras designados, verificando el cumplimiento de cada uno de los siguientes aspectos que lo compone, a los cuales se les asignará una puntuación individual:

4.

No. Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales	Porcentaje	
3	Estándares de operación	Eficiencia y cumplimiento de los índices operacionales	20	Horarios de inicio y cierre de operaciones	35%
			21	Flota autorizada	
			22	Ruta	
			23	Intervalo y frecuencias de operación	
			24	Eficiencia administrativa	
		Información al usuario	25	Origen y destino mediante carteleras y rótulos	
			26	Paneles de información sobre: rutas, horarios de operación, paradas y capacidad de la unidad	
			27	Sistema de información auditivo	
Respeto a paradas	28	Respeto a paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros			

5. Cumplimiento de estándares ambientales aplicables en el Distrito Metropolitano de Quito, bajo controles periódicos sobre los procedimientos de mantenimiento y el estado mecánico de los vehículos, a través de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo que obligatoriamente deben tener las operadoras de transporte público; adicionalmente se ejecutarán controles en vía y en los despachos a las unidades, verificando el cumplimiento de cada uno de los siguientes aspectos que lo compone, a los cuales se les asignará una puntuación individual:

No. Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales	Porcentaje	
4	Estándares ambientales	Control de opacidad	29	Límites permisibles de opacidad de conformidad con la normativa	10%
			30	Respeto la configuración del tubo de escape de conformidad con la normativa	

Es obligación y derecho de la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito, en el ámbito de sus competencias, velar por el cumplimiento de los parámetros de calidad aquí previstos, para lo cual se implementarán las herramientas tecnológicas necesarias y ejecutarán los mecanismos de control y evaluación correspondientes.

**Artículo 7.- De la Caja Común.-** El modelo de gestión por caja común para la administración de los recursos provenientes del cobro de la tarifa, así como los estándares mínimos en lo que respecta a la gestión administrativa, financiera y operativa de la Operadora autorizada, serán de cumplimiento obligatorio y un condicionante para que las personas naturales accedan a las fiscalizaciones, el mismo que será compuesto y fiscalizado según los parámetros establecidos en las reglas técnicas expedidas por la Secretaría de Movilidad en su calidad de Administradora del Sistema de Transporte Público del DMQ.

**Artículo 8.- Mecanismos específicos de fiscalización y evaluación:** En ejercicio de la facultad de fiscalización y evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad dispuestos en la presente Resolución, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito, en el ámbito de sus competencias, estarán facultadas, entre otras, a:

1. Acceder en cualquier momento a las instalaciones físicas, vehículos, bitácoras y/o a los documentos, sistemas tecnológicos e información que soportan la operación de los Operadores de Transporte Público de pasajeros en el DMQ, y que sea necesaria para la fiscalización.
2. Requerir al Operador de transporte presente la información o documentación completa que estime necesaria para el ejercicio de sus derechos de fiscalización y evaluación de los Indicadores de Calidad.
3. Verificar el cumplimiento por parte del Operador, de todos y cada uno de los Instrumentos de planificación y técnicos definidos por el Administrador del Sistema.
4. Realizar inspecciones técnicas en los vehículos, instalaciones de la Operadora y en el campo.
5. Las inspecciones se realizarán de forma aleatoria, periódica y permanente sobre las unidades e instalaciones de la Operadora autorizada; para el efecto, la Agencia Metropolitana de Tránsito contará con al menos cuatro equipos de fiscalización que estarán designados de la siguiente manera:
  - a. Control en el origen y despacho de las unidades de transporte público.
  - b. Control en el origen con equipos que verifiquen el cumplimiento de la Revisión Técnica Vehicular correspondiente.
  - c. Control en vía con equipos tecnológicos destinados a controlar el exceso de velocidad de las unidades de transporte público.
  - d. Control en vía y de forma aleatoria con el equipo de fedatarios debidamente designado.

**Artículo 9.- De la Calificación para la asignación:** La valoración de cada uno de los parámetros establecidos en los artículos precedentes se efectuará conforme la calificación individual de los parámetros, para lo cual y con el fin de fortalecer la prestación del servicio por parte de las Operadoras, se determinarán metas de cumplimiento progresivo y obligatorio que determinen la asignación o no de los recursos.

Adicionalmente y de forma trimestral se evaluará la base de la calificación obtenida por parte de los Operadores y se dispondrá la implementación progresiva de mejoras, de ser el caso, las mismas que serán de implementación obligatoria.

**Artículo 10.- De la asignación de recursos.-** Para la debida ejecución del Plan que se crea mediante esta Resolución, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito asignará recursos no reembolsables equivalentes a mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$ 1.000,00), a favor de aquellas personas naturales que sean titulares de las unidades vehiculares constantes en los títulos habilitantes otorgados a favor de las Operadoras de transporte terrestre que prestan el servicio de transporte público intracantonal urbano, rural y combinado en el Distrito Metropolitano de Quito, previo el cumplimiento de los parámetros de calidad en las condiciones dispuestas en la presente Resolución.

Se asignará un monto de hasta dos mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$ 2.000,00), a favor de las personas naturales que hayan habilitado en el Contrato de Operación suscrito con la Operadora autorizada, vehículos 100% eléctricos para la prestación del servicio de transporte público, previo el cumplimiento de los parámetros de calidad en las condiciones dispuestas en la presente Resolución.

En aquellos casos en los cuales la matrícula de la unidad estuviere a nombre de una persona jurídica, la asignación de los recursos no reembolsables se realizará a la o las personas naturales designadas por la Operadora, que en su calidad de socios o accionistas participen directamente en el Plan de Retribución a la mejora de la Calidad del Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.

**Artículo 11.- De la percepción de la calidad.-** Con el fin de medir la satisfacción del usuario durante la ejecución del Plan de Retribución a la mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito, llevarán adelante encuestas periódicas dirigidas a evaluar el desempeño y mejoras implementadas por los Operadores de manera trimestral, cuyos resultados serán publicados para conocimiento de la ciudadanía en general.

De manera obligatoria y de forma trimestral, la Secretaría de Movilidad pondrá en conocimiento de la Comisión de Movilidad los resultados de las evaluaciones y fiscalizaciones realizadas por efecto del presente Plan, los mismos que una vez conocidos serán puestos en conocimiento del Concejo Metropolitano para su tratamiento y resolución al respecto.

**Artículo 12.- Del incumplimiento.-** El cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en la presente Resolución serán la base y el condicionante para la asignación de recursos no reembolsables. Las personas naturales, beneficiarias de las asignaciones económicas podrán dejar de percibirlo en caso de comprobarse el incumplimiento de los parámetros de calidad que permitieron su asignación o la inobservancia de las disposiciones contenidas en el presente Plan; así mismo, será

causal para la no asignación de los recursos económicos, el cometimiento de infracciones administrativas que conlleve la revocatoria o terminación de la habilitación operacional correspondiente, conforme las causales previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y las Ordenanzas Metropolitanas vigentes. La facultad sancionatoria estará a cargo de la Secretaría de Movilidad o su delegado, bajo el procedimiento sancionador previsto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), sin perjuicio de las acciones que por cometimiento de infracciones de tránsito las autoridades judiciales sustancian al amparo del Código Orgánico Integral Penal (COIP).

En la imposición de sanciones por el cometimiento de infracciones administrativas, las Operadoras, en calidad de titulares del Contrato de Operación suscrito con el Administrador del Sistema, y el beneficiario del registro municipal respectivo, actuarán como responsables solidarios ante la Autoridad.

**Artículo 13.- Denuncias:** Para el debido control y fiscalización de los indicadores de calidad señalados en los artículos precedentes, el Municipio del DMQ pondrá a disposición de la ciudadanía, herramientas de atención prioritaria de requerimientos, quejas y denuncias a través de páginas web, aplicativos móviles y/o líneas telefónicas, relacionadas a la calidad de servicio de transporte público de pasajeros, las mismas que serán avaladas y contabilizadas según su incidencia, siendo la base para la evaluación de los indicadores de calidad, observando para el efecto las garantías constitucionales del debido proceso.

#### **DISPOSICIONES GENERALES:**

**Primera:** Las disposiciones de la presente resolución en ningún caso podrá afectar el cumplimiento de las normas del ordenamiento jurídico nacional y distrital para la prestación del servicio transporte terrestre intracantonal urbano, rural y combinado del Distrito Metropolitano de Quito.

**Segunda:** La Agencia Metropolitana de Tránsito instrumentará, autorizará, desembolsará y controlará las asignaciones de los recursos no reembolsables establecidos en la presente Resolución; de forma trimestral, informará a la Secretaría Movilidad, Administración General y al Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito, sobre el cumplimiento del Plan de Retribución a la mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, así como también, el uso de los recursos no reembolsables asignados.

**Tercera:** La Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, realizará la transferencia de los recursos presupuestados a la Agencia Metropolitana de Tránsito, para la ejecución de la presente resolución y a partir de su aprobación en el Concejo Metropolitano.

**Cuarta:** Encárguese a la Secretaría de Movilidad para que en el plazo máximo de veinte (20) días, contados a partir de la emisión de la presente Resolución, emita el Instructivo para la ejecución de las fiscalizaciones, evaluaciones y calificación de los Operadores, de conformidad a los indicadores y parámetros que forman parte del Plan de Retribución a la mejora en la calidad del servicio de transporte público del Distrito Metropolitano de Quito, que garantice la implementación de mejoras, la confiabilidad, seguridad y calidad en el servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Secretaría de Movilidad deberá adoptar las medidas administrativas necesarias para la ejecución de lo aquí dispuesto y la sistematización de la información producto de las evaluaciones y fiscalizaciones realizadas.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su sanción sin perjuicio de su publicación.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano de Quito.

**ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.-** Distrito Metropolitano de Quito, al

### **EJECÚTESE**

Dr. Mauricio Rodas Espinel  
**ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**RAZON:** Siento por tal, que la resolución que antecede fue emitida y suscrita por el doctor Mauricio Rodas Espinel, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, el

**- LO CERTIFICO.-** Distrito Metropolitano de Quito,

# 006 03.01.2018 PROYECTO INVERSION FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE TRANSITO

Impreso por Carlos Andres Isch Perez (carlos.isch@quito.gov.ec), 03/01/2018 - 12:38:33

<b>Estado</b>	abierto	<b>Antigüedad</b>	0 m
<b>Prioridad</b>	3 normal	<b>Creado</b>	03/01/2018 - 12:38:28
<b>Cofa</b>	SECRETARIA DE MOVILIDAD	<b>Creado por</b>	Isch Perez Carlos Andres
<b>Bloquear</b>	bloqueado	<b>Tiempo contabilizado</b>	0
<b>Identificador del cliente</b>	SECRETARIA GENERAL DE PLANIFICACION	- <i>Azucena Lopez</i>	
<b>Propietario</b>	famiranda (Fausto Antonio Miranda Lara)	- <i>Winston Castellanos</i>	

*Azucena Lopez*  
*Winston Castellanos*  
*[Signature]*

**Nombre:** SECRETARIA GENERAL  
**Apellido:** DE PLANIFICACION  
**Identificador de usuario:** SECRETARIA GENERAL DE PLANIFICACION  
**Correo:** sgp@sincorreo.com

**De:** "SECRETARIA GENERAL DE PLANIFICACION" <sgp@sincorreo.com>  
**Para:** SECRETARIA DE MOVILIDAD  
**Asunto:** 006 03.01.2018 PROYECTO INVERSION FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE TRANSITO  
**Creado:** 03/01/2018 12:30:28 por cliente  
**Tipo:** teléfono  
**Adjunto (MAX OMB):** 006 03.01.2018 PROYECTO INVERSION FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE TRANSITO.PDF (7.8 Mbytes)

MEDIANTE OFICIO NRO. SGP-2018- 0066 DE 83 DE ENERO DE 2018 PROYECTO INVERSION FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE TRANSITO

**RECEPCION DE DOCUMENTOS** **QUITO**  
 SECRETARIA DE MOVILIDAD

**Fecha:** 03 ENE 2018 **Hora:** 15:37

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** *[Signature]*

**RECEPCION DE DOCUMENTOS**  
 TMM

**Fecha:** 03 ENE 2018 **Hora:** 12:45

**Nombre:** *CAJASAL*

**Firma:** *[Signature]*

Oficio N°: SGP-2018- 006  
DM Quito, 03 de enero del 2018

Ingeniero  
Fausto Miranda  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
Presente

**Asunto:** Proyecto de inversión-Fortalecimiento del Control de Tránsito

De acuerdo a Ordenanza No. 193 que aprueba el Presupuesto General de Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para el ejercicio económico 2018, sancionada el 14 de diciembre 2017, el proyecto "Fortalecimiento del Control de Tránsito" consta como proyecto de inversión a ser ejecutado desde la Agencia Metropolitana de Tránsito.

De conformidad con el COOPYFP en el Art. 61 que dispone que; *"El banco de proyectos es el compendio oficial que contiene los programas y proyectos de inversión presentados a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, a fin de que sean considerados como elegibles para recibir financiamiento público; y, proporciona la información pertinente y territorializada para el seguimiento y evaluación de la inversión pública. El registro de información en el banco de proyectos no implica la asignación a transferencia de recursos públicas. Ningún programa o proyecto podrá recibir financiamiento público si no ha sido debidamente registrado en el banco de proyectos. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo ejercerá la administración del banco de proyectos, que tendrá un carácter descentralizada y establecerá los requisitos y procedimientos para su funcionamiento. El banco de proyectos integrará la información de los programas y proyectos de los planes de inversión definidas en este código, de conformidad con los procedimientos que establezca el reglamento de este cuerpo legal. Las entidades que no forman parte del presupuesto general del Estado administrarán sus respectivos bancos de proyectos, de conformidad con los procedimientos que establezca su propia normativa."* Informó que en el módulo de Banco de Proyectos del "Sistema Mi Ciudad" de la Secretaría General de Planificación consta el proyecto en mención con su descripción en el perfil del proyecto.

Adicionalmente, el proyecto de inversión "Fortalecimiento del Control de Tránsito", aporta al cumplimiento del objetivo estratégico 5.2: Se disminuirá el número de víctimas fatales en accidentes de tránsito en sistema vial del DMQ, así como los eventos de robo y acoso sexual en el transporte público, planteado en el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2025 en el Eje 3: Quito Ciudad de Oportunidades, por lo cual se considera un proyecto prioritario de inversión.

Atentamente,

  
Abg. Andrés Isch  
**SECRETARÍA GENERAL DE PLANIFICACIÓN**



ORDENANZA No. 0193

EL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

CONSIDERANDO:

- Que**, el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador (en adelante "Constitución") establece que: *"Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana."*;
- Que**, el artículo 266 de la Constitución establece que: *"Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales."*;
- Que**, el literal g) del artículo 57 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (en adelante "COOTAD"), en concordancia con el artículo 87 del mismo cuerpo normativo, establece que al Concejo Municipal le corresponde: *"(...) g) Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado municipal, que deberá guardar concordancia con el plan cantonal de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. (...)"*;
- Que**, el artículo 245 del COOTAD señala que: *"El legislativo del gobierno autónomo descentralizado estudiará el proyecto de presupuesto, por programas y subprogramas y lo aprobará en dos sesiones hasta el 10 de diciembre de cada año, conjuntamente con el proyecto complementario de financiamiento, cuando corresponda (...)"*;
- Que**, el numeral 8 del artículo 8 de la Ley Orgánica del Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito establece que al Concejo Metropolitano de Quito le corresponde aprobar el Presupuesto General de cada ejercicio económico; y,
- Que**, mediante oficio No. A 0311, de 31 de octubre de 2017, el señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, Dr. Mauricio Rodas Espinel, remite el proyecto definitivo que contiene el Presupuesto General de la Municipalidad para el año 2018.

En ejercicio de las atribuciones establecidas en los artículos 266 de la Constitución de la República; 57 literal g), 87 literal f) y 245 del Código Orgánico de Organización Territorial,



## ORDENANZA No. 0193

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Conforme lo establece el Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su Capítulo VII del Título VI, respecto de los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados, corresponde al ejecutivo formular el presupuesto de la Municipalidad y ponerlo a consideración del órgano legislativo, para que a través de su comisión respectiva emita su informe antes del 20 de noviembre, y, el mismo sea aprobado hasta el 10 de diciembre de cada año.

En este sentido, la Administración General del Distrito Metropolitano de Quito ha elaborado el Presupuesto General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para el ejercicio económico 2018, en función de las normas contenidas en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización -COOTAD, respecto de la elaboración de los presupuestos para los gobiernos autónomos descentralizados.

El Presupuesto General, adjunto al oficio No. A 0311 de 31 de octubre de 2017, suscrito por el Dr. Mauricio Rodas Espinel, Alcalde Metropolitano, remitido al órgano legislativo en cumplimiento a lo previsto en el artículo 242 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, contiene los diversos ingresos y egresos de la Municipalidad, debidamente desagregados, conforme lo dispone el ordenamiento jurídico nacional; y, a su vez, las disposiciones generales que forman parte integrante del mismo, relativas a la sujeción al ordenamiento jurídico y normas técnicas: responsabilidad, consolidación presupuestaria; programación anual de caja; reformas al presupuesto; autorización de pago; y, recurso humano.



## ORDENANZA No. 0193

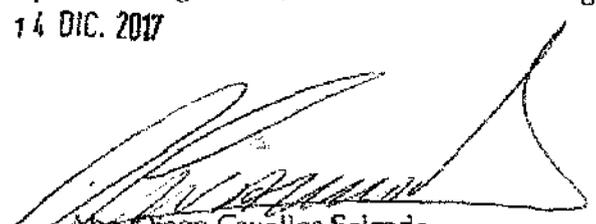
Administraciones Zonales. Este informe deberá remitirse dentro de los primeros quince días del mes siguiente al cumplimiento del periodo cuatrimestral señalado.

**Cuarta.-** La Administración General entregará a todos los miembros del Concejo Metropolitano, por intermedio de la Secretaría General, un informe cuatrimestral sobre la ejecución presupuestaria y el avance programático del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y de todas las empresas públicas metropolitanas. Este informe deberá remitirse dentro de los primeros quince días del mes siguiente al cumplimiento del periodo cuatrimestral señalado. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas públicas metropolitanas están en la obligación de entregar la información presupuestaria que los Concejales Metropolitanos requieran, dentro de los plazos establecidos en la Resolución del Concejo Metropolitano No. C 074.

**Disposición final.-** La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2018, sin perjuicio de su publicación en la Gaceta Oficial y en el dominio web de la Municipalidad.

### CERTIFICADO DE DISCUSIÓN Y VIGENCIA

El infrascrito Secretario General del Concejo Metropolitano de Quito, certifica que la presente Ordenanza fue discutida en dos debates, en sesiones de 30 de noviembre, y 4 de diciembre de 2017; y, 7 y 8 de diciembre de 2017. Una vez sometida a votación, contó con doce (12) votos en contra, y dos (2) votos a favor, no contando con la mayoría requerida en el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para su aprobación. En tal virtud, conforme el artículo 245 del mismo Código, al haber transcurrido el plazo detallado en el mismo, esto es el 10 de diciembre, sin contar con la aprobación del proyecto por parte del legislativo, el mismo entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2018. - Quito, 14 DIC. 2017

  
Abg. Diego Cevallos Salgado

**SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO**

POA 2018

SECTOR: MOVILIDAD

PROGRAMA	PROYECTO	DEPENDENCIA EJECUTORA	PRESUPUESTO 2018
METRO DE QUITO	PRIMERA LINEA DEL METRO DE QUITO	EPM METRO DE QUITO	5.000.000,00
	<b>SUBTOTAL</b>		5.000.000,00
MOVILIDAD SEGURA	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DEL TRAFICO	AGENCIA DE TRANSITO	2.000.000,00
	SEGURIDAD Y EDUCACION VIAL		1.000.000,00
MOVILIDAD NO MOTORIZADA	PROMOCION DE LOS MODOS DE TRANSPORTE NO MOTORIZADO, A PIE Y BICICLETA		7.000.000,00
	<b>SUBTOTAL INVERSION</b>		5.000.000,00
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	GASTOS ADMINISTRATIVOS		3.507.373,64
	GESTION Y OPERACION		34.697.515,06
	GASTOS DE PERSONAL		37.045.873,23
	<b>SUBTOTAL GASTOS CORRIENTES</b>		65.648.559,93
	<b>SUBTOTAL</b>		70.348.559,93
SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE MOVILIDAD		
	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DEL ESPALDO PUBLICO		
	REDES ALTERNATIVAS Y ACCESIBILIDAD		
	GESTION DEL TRAFICO		
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		
	<b>SUBTOTAL</b>		70.000.000,00
SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO	OPERACION DE LOS CORREDORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO		
	GESTION ADMINISTRATIVA		
	GESTION DEL TALENTO HUMANO		
	<b>SUBTOTAL</b>		45.000.000,00
SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO	MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO		
	GESTION DEL TRAFICO		
	MOVILIDAD NO MOTORIZADA		
	METRO DE QUITO		
	<b>SUBTOTAL INVERSION</b>		1.592.892,01
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	GASTOS ADMINISTRATIVOS		731.840,00
	RECOMPENSACION DEL PERSONAL		260.000,00
	<b>SUBTOTAL GASTO CORRIENTE</b>		894.543.334,89
	<b>SUBTOTAL</b>		897.467.226,90
	<b>SUBTOTAL GASTO CORRIENTE</b>		2.318.453,70
	<b>SUBTOTAL</b>		2.348.453,70
	<b>SUBTOTAL GASTO CORRIENTE</b>		899.815.680,60
	<b>TOTAL SECTOR</b>		3.091.656.059,84

**FICHA DE PROYECTO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>		FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DEL TRÁNSITO	
<b>TIPO PROYECTO:</b>		INVERSION	
<b>SECTOR:</b>	MOVILIDAD	<b>DEPENDENCIA:</b>	AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL
<b>EJE ESTRATEGICO:</b>	3. QUITO CIUDAD INTELIGENTE	<b>PROGRAMA:</b>	MOVILIDAD SEGURA
<b>TIEMPO PROYECTO:</b>	<b>FECHA INICIO:</b>	2018-01-01	<b>FECHA FIN:</b> 2018-12-28
<b>AMBITO GEOGRAFICO:</b>	DISTRICTAL		
<b>POBLACION OBJETIVO</b>	<b>NUMERO</b>		
1	NÚMERO DE PERSONAS		2644145.88
<b>RESUMEN DEL PROYECTO:</b>	EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y POR TANTO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEBERÁ SER EJECUTADO POR UN GRUPO DE PERSONAS CAPACITADAS EN LA FISCALIZACIÓN OPERACIONAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO, A CARGO DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO, LO QUE PERMITIRÁ GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE, CON EL FIN DE APOYAR EL TRABAJO DE LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO DEL DMQ, SE REQUIERE EQUIPAMIENTO NUEVO, QUE PERMITA MAYOR EFICIENCIA OPERATIVA DEL TRABAJO EN CAMPO, ASÍ COMO MATERIALES, INSUMOS Y TECNOLOGÍA QUE APOYE EL TRABAJO OPERATIVO. LA CAPACITACIÓN CONTINUA ES IMPORTANTE, POR ELLO SE CAPACITARÁ A UN GRUPO DE AGENTES CIVILES QUE SERÁN LOS INSTRUCTORES ENCARGADOS DE REPLICAR LOS CONOCIMIENTOS EN TODO EL GRUPO. ADICIONALMENTE SE TIENEN VARIAS CAPACITACIONES EN TEMAS JURÍDICOS, OPERATIVOS Y DE TRATO AL USUARIO, PARA COMPLEMENTAR SU FORMACIÓN.		
<b>ANTECEDENTES DEL PROYECTO:</b>	EL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SE EJECUTÓ FUNDAMENTADO EN LA RESOLUCIÓN NO. 0057, DE 21 DE FEBRERO DE 2015, MEDIANTE LA CUAL SE CREA EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, CUYO ARTÍCULO 5 DE LA RESOLUCIÓN ÍDEM ESTABLECE QUE: "EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, TENDRÁ VIGENCIA HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2017" LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO Y FISCALIZADORES, SE ENCARGAN DEL CONTROL OPERATIVO DEL TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y LA SEGURIDAD VIAL, CONSTITUYEN LA FUERZA OPERATIVA DE LA AMT, EN LOS CONTROLES Y OPERATIVOS PROGRAMADOS ASÍ COMO LA ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TRANSITO. DEBIDO A LA NATURALEZA DEL TRABAJO DE LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO, EL CONTROL OPERATIVO QUE SE REALIZA EN TORNO AL CONTROL DEL TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL, ES NETAMENTE DESCONCENTRADO Y DIVIDE LA FUERZA OPERATIVA DE ACUERDO A LA COMPLEJIDAD DEL TERRITORIO, ES POR ELLO QUE LA AGRUPACIÓN DEL TRABAJO OPERATIVO SE HA SUBDIVIDIDO EN JEFATURAS ZONALES.		
<b>DIAGNOSTICO DEL PROYECTO:</b>	EL SISTEMA CONVENCIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO, TANTO URBANO, COMBINADO Y RURAL, CUENTA CON UNA FLOTA QUE REQUIERE SER OPTIMIZADA EN SU USO, Y SU MANTENIMIENTO NO ES EL ADECUADO. ESTA SITUACIÓN GENERA DIFICULTADES EN LA OPERACIÓN DIARIA, INCIENDO EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS DE INCONFORMIDAD, POR CUMPLIMIENTO CON BAJOS ESTÁNDARES DE SERVICIO EN EL TRASLADO DE LOS PASAJEROS, AJUNADO A LO ANTERIOR, LOS TRANSPORTADORES HAN MANIFESTADO Desequilibrio económico producto del no incremento de las tarifas desde hace 14 años. EN CONSECUENCIA LAS CONDICIONES OPERACIONALES DESEADAS NO SE PRESENTAN, Y SE CAE EN UN CICLO DE DETRIMENTO DEL NIVEL Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ACTUALMENTE, LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO CUENTA CON 1.953 AGENTES CIVILES DE TRANSITO QUE SE ENCARGAN DE TRABAJO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTROL DEL TRÁNSITO EN EL DMQ, LOS AGENTES HAN RECIBIDO CAPACITACIONES EN VARIAS ÁREAS QUE FORTALECEN SU GESTIÓN OPERATIVA. SE CUENTA TAMBIÉN CON DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS DE CONTROL DE TRANSITO, 63 CÁMARAS DE POTO MULTAS Y 18 RADARES, DISTRIBUIDOS EN LOS PUNTOS MÁS CONFLICTIVOS DE TRANSITO Y DE MAYOR ACCIDENTABILIDAD EN EL DMQ. LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO, TIENE A SU CARGO LA COMPETENCIA DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE LOS VEHÍCULOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.		
<b>JUSTIFICACION DEL PROYECTO:</b>	EN GENERAL, LA COMPENSACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO PERMITIÓ CUBRIR PARCIALMENTE LOS GASTOS PERMANENTES GENERADOS, Y QUE AL MOMENTO SE ENCUENTRAN REFINANCIADOS DESDE EL MES DE JULIO LO QUE PODRÍA PROVOCAR RETROCESOS, TANTO EN EL RECAUDO DE CAJA COMÚN COMO EN LA OPERACIÓN Y EN EL MANTENIMIENTO QUE SE DA A LOS BUSES EN TALLERES. ESTA SITUACIÓN GENERA DIFICULTADES EN LA OPERACIÓN DIARIA, INCIENDO EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS DE INCONFORMIDAD, POR CUMPLIMIENTO CON BAJOS ESTÁNDARES DE SERVICIO EN EL TRASLADO DE LOS PASAJEROS, AJUNADO A LO ANTERIOR, LOS TRANSPORTADORES HAN MANIFESTADO Desequilibrio económico producto del no incremento de las tarifas desde hace 14 años. EN CONSECUENCIA LAS CONDICIONES OPERACIONALES DESEADAS NO SE PRESENTAN, Y SE CAE EN UN CICLO DE DETRIMENTO DEL NIVEL Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ACTUALMENTE, LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO CUENTA CON 1.953 AGENTES CIVILES DE TRANSITO QUE SE ENCARGAN DE TRABAJO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTROL DEL TRÁNSITO EN EL DMQ, LOS AGENTES HAN RECIBIDO CAPACITACIONES EN VARIAS ÁREAS QUE FORTALECEN SU GESTIÓN OPERATIVA. SE CUENTA TAMBIÉN CON DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS DE CONTROL DE TRANSITO, 63 CÁMARAS DE POTO MULTAS Y 18 RADARES, DISTRIBUIDOS EN LOS PUNTOS MÁS CONFLICTIVOS DE TRANSITO Y DE MAYOR ACCIDENTABILIDAD EN EL DMQ. LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO, TIENE A SU CARGO LA COMPETENCIA DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE LOS VEHÍCULOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.		
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	FORTALECER LA MEDIDA DE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DE LAS FISCALIZACIONES DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE, EL CONTROL DEL TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y ADMINISTRACIÓN VEHICULAR EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	- FISCALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO A LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL. - DOTAR A LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO DE TECNOLOGÍA Y EQUIPOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. - MANTENER UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE RÁDIOS PORTÁTILES DE COMUNICACIONES ENTRE LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO Y PERSONAL OPERATIVO ENCARGADO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO OPERATIVOS. - PROPORCIONAR A LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO DE TECNOLOGÍA, QUE LES PERMITA AYUDAR LOS PROCESOS DE SANCIÓN REALIZADOS, ASÍ COMO LA EFICIENCIA DE SU TRABAJO EN VÍA PÚBLICA. - PREVENIR POSIBLES AFECTACIONES A LA SALUD DE LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO, DEBIDO A LA NATURALEZA DE SU TRABAJO. - MEJORAR LA OPERATIVIDAD DE LOS AGENTES CIVILES DE TRANSITO EN EL TERRITORIO, CON ESPACIOS FÍSICOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PERMANENTE. - ADQUIRIR E IMPLEMENTAR TECNOLOGÍA DE PUNTO QUE FACILITE EL CONTROL DEL TRÁNSITO EN EL DMQ.		
<b>META DE PROYECTO</b>			<b>CANTIDAD</b>
1	DISMINUIR EN UN 1,5% LA ACCIDENTABILIDAD ANUAL EN EL DMQ, RESPECTO DEL AÑO 2017		213.00
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>F. INICIO</b>	<b>F. FIN</b>
1	FORTALECIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA AMT	2018-01-02	2018-12-29
2	OPERATIVOS DEL CONTROL DEL TRÁNSITO	2018-01-02	2018-12-29
3	PLAN DE FORMACION Y CAPACITACION IMPLEMENTADO PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL	2018-01-02	2018-12-29
4	PLAN DE FORMACION Y CAPACITACION IMPLEMENTADO	2018-01-02	2018-12-29
<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>			<b>2,800,808.88</b>
<b>FUENTE DE FINANCIACION</b>	<b>PRESUPUESTO</b>		
FONDOS MUNICIPALES	2,800,808.00		
<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>			<b>2,800,808.00</b>
<b>RIESGO</b>	<b>TIPO</b>	<b>CATEGORIA</b>	

1	FALTA DE RECURSOS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL PROYECTO	EXTERNO	ECONÓMICOS
<p>_____ DIRECTOR AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL</p>		<p>_____ RESPNSABLE PLANIFICACIÓN</p>	

Oficio-DMF-DIR-1216-2017  
Quito, 13 de diciembre del 2017

*13 de diciembre del 2017*

Ingeniero  
Fausto Miranda  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
Presente.-

**Asunto: Asignación Compensación Transporte**

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito comunicar a usted que dentro del presupuesto 2018 de la Agencia Metropolitana de Tránsito en el proyecto Gestión y Operación se encuentra asignado el valor de USD18'000.000,00 destinados para cubrir el Plan de Fortalecimiento de la calidad de Transporte Público.

Atentamente,

Ing. Rosa Chávez  
**DIRECTORA METROPOLITANA FINANCIERA ( E )**

Elaborado:	S. Salazar	DMF	
Revisado:	V. Eras	DMF	<i>[Signature]</i>

**Memorando No. SM-AJ-362-2017**

**De:** Andrea Flores Andino  
**Asesora Jurídica**

**Para:** Ing. Fausto Miranda Lara  
**Secretario de Movilidad**

**Asunto:** Informe Jurídico "Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros"

**Fecha:** 26 de diciembre de 2017

De mis consideraciones:

Como es de su conocimiento, mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo Metropolitano creó el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo artículo 5 de la Resolución ibídem establece que: *"El Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito metropolitano de Quito, tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2017"*.

Mediante Informe No. SM-DMGM-558/2017, la Dirección de Gestión de la Movilidad de esta Secretaría, señala entre otros, que *"... aunque la percepción pública de la operación del transporte público al parecer se ha mantenido igual, la organización interna de las operadoras de transporte y el fortalecimiento de la caja común se ha visto mejorada. Sin embargo, mantener el funcionamiento de la caja común implica gastos adicionales para las operadoras, sin que exista concordancia con mayores ingresos"*, recomendando *"...implementar un Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público en el Distrito Metropolitano de Quito; a fin de garantizar a sus usuarios, el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte terrestre público, tanto en el servicio intracantonal urbano como intracantonal combinado del DMQ..."*

**I. BASE LEGAL:**

El artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, en adelante la Constitución, en su numeral 2 establece que los gobiernos municipales tendrán, entre otras, las competencias exclusivas de *"Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón"*;

El artículo 264 de la Constitución en su numeral 3 determina que los gobiernos municipales tendrán competencia exclusiva para *"Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana,"*

El artículo de la Constitución ibídem señala además como competencia exclusiva de los gobiernos municipales, en el numeral 6, el *"Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal"*;

*nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar;*

*Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantonales de tránsito y transporte.*

*Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias, tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar las redes urbanas y rurales de tránsito y transporte dentro de su jurisdicción";*

El artículo 30.5 *ibidem* establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán competencias entre otras la de:

*"a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;*

*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;*

*d) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón;*

El 26 de abril de 2012 el Consejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012, en la cual se ratifica que los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales tendrán a su cargo la planificación, regulación y control de tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la referida resolución y de conformidad a los modelos de gestión;

La Disposición General Quinta de la citada Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece que *"Los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos o municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión";*

El Consejo Nacional de Competencias mediante Resolución No. 003-CNC-2014 Aclaratoria de la Resolución No. 006-CNC-2012, de 22 de septiembre de 2014, dispone en el artículo 1, *"Se ratifica que la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro del territorio cantonal a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, fue transferida de manera obligatoria y definitiva, contemplando modelos de gestión diferenciados y cronogramas de implementación, ... por tanto, la competencia no puede ser devuelta ni rechazada por ningún gobierno autónomo descentralizado municipal.";* adicionalmente, en su artículo 3 señala que: *"A los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales les corresponde fijar la tarifa de*

*"En cada caso que se transfiera recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado, el Administrador General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, designará un órgano que se encargará de verificar que los recursos transferidos sean utilizados en el marco que se define en esta Resolución*

*En las donaciones y asignaciones no reembolsables previstas en los literales a) y b) del artículo 1 de esta Resolución, el control de uso de los recursos transferidos le corresponderá al órgano rector sectorial al cual se encuentra adscrito el beneficiario, debiendo el órgano rector informar al Administrador General a la liquidación del presupuesto anual, el uso dado a los recursos transferidos";*

## II. ANÁLISIS:

Con la base legal expuesta se tiene como principal premisa que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Secretaría de Movilidad y sus entidades adscritas, tales como la Agencia Metropolitana de Tránsito, es competente para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio, lo que conlleva implementar planes o proyectos que garanticen la continuidad y la calidad en la prestación del servicio.

Tomando como antecedente la Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, por la cual el Concejo Metropolitano creó el *Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito*, se considera que el *"Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros"*, con sus objetivos y parámetros se encuentra enmarcado en la misma base legal, que ha sido citada además en el presente Informe, de la cual se desprende el siguiente análisis:

1. La competencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, radica en la Constitución, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, así como de las Resoluciones No. 006-CNC-2012 y No. 003-CNC-2014 emitidas por el Concejo Nacional de Competencias.
2. El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, el mismo que debe responder a condiciones de calidad, bajo el cumplimiento de los parámetros 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.
3. El Proyecto propuesto tiene como fin la asignación de recursos no reembolsables, que en este caso particular se efectuaría a favor de los operadores del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ (personas naturales), bajo los condicionamientos establecidos en la normativa antes expuesta, como un proyecto de inversión en beneficio directo de la colectividad, como lo son los usuarios del servicio de transporte público.

Informe No. SM-DMGM-558/2017

## PROYECTO DE RETRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO

FECHA: 20 de diciembre de 2017

### 1 ANTECEDENTES

El Distrito Metropolitano de Quito es uno de los principales centros urbanos y económicos del Ecuador, acorde a las proyecciones presentadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) cuenta con una población total de 2.3 millones de habitantes<sup>1</sup>, la ciudad de Quito en su área urbana consolidada tiene una población de 1.7 millones de habitantes aproximadamente.

El sistema de transporte público del Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra conformado por 2931 buses convencionales, que operan 144 rutas urbanas y 44 no urbanas y están agrupados en **46 operadoras de transporte intracantonal urbano y 13 operadoras de transporte intracantonal combinado**<sup>2</sup>, atendiendo un 73% del total de viajes en transporte público<sup>3</sup>; cuenta también con el Subsistema Integrado denominado MetroBusQ que agrupa a 5 corredores tipo BRT con carriles parcialmente segregados prestando servicios troncales, alimentadores, transversales y vecinales bajo una estructura tarifaria, de operación y de control integrada y conformada por 397 vehículos entre trolebuses, buses articulados, y buses biarticulados.<sup>4</sup>

El sistema convencional de transporte público, tanto urbano, combinado y rural, cuenta con una flota que requiere ser optimizada en su uso, y su mantenimiento no es el adecuado. Esta situación genera dificultades en la operación diaria, incidiendo en la percepción de la calidad por parte de los usuarios de inconformidad, por cumplimiento con bajos estándares de servicio en el traslado de los pasajeros. Aunado a lo anterior, los transportadores han manifestado desequilibrio económico producto del no incremento de las tarifas desde hace 14 años. En consecuencia las condiciones operacionales deseadas no se presentan, y se cae en un ciclo de detrimento del nivel y de la calidad del servicio.

Adicionalmente, es deber del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito velar por el cumplimiento de los derechos de los grupos vulnerables de la ciudad, garantizando que los mismos paguen una tarifa justa y reciban un trato preferencial en el servicio de transporte público intracantonal cumpliendo lo descrito en la Constitución de la República del Ecuador que en su Art. 394 cita textualmente: "El Estado garantizará la libertad de

<sup>1</sup> Proyección al 2014.

<sup>2</sup> Base de datos de la Secretaría de Movilidad.

<sup>3</sup> Estudios de MetroMadrid para el Metro de Quito.

<sup>4</sup> No se incluyen en estos números los buses y rutas en proceso de legalización en la Av. Simón Bolívar y Calderón.

transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, así como también lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial - LOTTTSV, en el artículo 48 que indica: "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 (...). 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. disposición que se complementa con lo descrito en el Reglamento emitido para la citada Ley en su Art. 37: "Gozarán de atención preferente las personas con capacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niños y adolescentes. Para el efecto, las unidades de transporte masivo dispondrán de áreas especiales y debidamente señalizadas, en concordancia con las normas técnicas INEN vigentes para este tipo de servicio".

#### **1.1 Resultados de la implementación del Plan de Fortalecimiento 2015 - 2017**

El proceso de mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito, se ejecutó fundamentado en la *Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, mediante la cual se crea el Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo artículo 5 de la Resolución ibídem establece que: "El Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Publico Intracantonal Urbano del Distrito metropolitano de Quito, tendrá vigencia hasta el 30 de junio de 2017";*

La implementación del Plan de Fortalecimiento permitió obtener información de rendimientos de los ítems más costosos (diesel, neumáticos) en los buses. Esta información será a futuro muy valiosa para optimizar sus flotas, ayudando a determinar qué unidades de la flota deben ser reemplazadas.

También forzó a todas las operadoras, a que los arreglos mecánicos a los buses se realicen en talleres, sean propios (43%) o mediante contratos con talleres mecánicos certificados (57%). Ya no ocurre como antes, que el propietario o conductor era a la vez mecánico del vehículo.

Los depósitos de recaudo se realizan en cuentas bancarias a nombre de las operadoras, y no a nombre de gerentes o de directivos como ocurría anteriormente.

Asimismo, las operadoras se han visto obligadas a mantener personal técnico, o al menos capacitado, que planifique previamente su operación, abandonando así la "operación de despacho" que era lo habitual, en la que el despachador consideraba si enviaba o no buses, según su estado de ánimo.

En resumen, se ha conseguido que las operadoras y el servicio que prestan sea más

organizado y por lo tanto mejor para los usuarios.

Estas inversiones y otras como: contratación de personal, mantenimiento de flota, adquisición de tecnología; sean o no permanentes fueron financiadas en parte con los valores recibidos del Plan de Fortalecimiento.

En general, la compensación permitió cubrir parcialmente los gastos permanentes generados, y que al momento se encuentran desfinanciados desde el mes de julio lo que podría provocar retrocesos, tanto en el recaudo de caja común como en la operación y en el mantenimiento que se da a los buses en talleres, para retornar al sistema anterior en que el propietario era quien, bien o mal, arreglaba los desperfectos del bus,

Este proceso de mejoramiento continuo se ha visto estancado y se corre el riesgo de que la calidad del servicio recibida por los usuarios del transporte público de Quito sufra una degradación significativa, impidiendo el cumplimiento de las expectativas.

El Plan de Fortalecimiento no cubrió al transporte intracantonal combinado, lo que ha producido que no se haya avanzado mucho en la implementación de Caja Común en dicho servicio.

A continuación se detallan los valores obtenidos por las operadoras de transporte público intracantonal urbano, en la aplicación del modelo de gestión por Caja Común:

Nombre operadora	periodo 1		periodo 2		periodo 3		periodo 4		periodo 5	
	01 mar 2015 / 31 ago 2015		01 sep 2015 / 29 feb 2016		01 mar 2016 / 31 ago 2016		01 sep 2016 / 28 feb 2017		01 mar 2017 / 30 jun 2017	
San Cristóbal S.A.	28.9 %	B	48.3 %	A	43.4 %	A	45.9 %	A	45.8 %	A
Jansalfa S.A.	36.4 %	A	47.6 %	A	52.6 %	A	51.4 %	A	51.4 %	A
Cóndor Mirador Transpacomi S.A.	37.8 %	A	47.0 %	A	36.2 %	A	40.6 %	A	43.8 %	A
Coop. Mariscal Sucre	32.0 %	B	41.9 %	A	39.4 %	A	44.3 %	A	49.5 %	A
Transmetrópoli S.A.	31.4 %	B	40.5 %	A	37.0 %	A	39.6 %	A	41.6 %	A
Lujoturissa S.A.	38.5 %	A	42.8 %	A	45.7 %	A	44.0 %	A	42.8 %	A
21 de Julio Cia. Ltda.	34.3 %	B	49.3 %	A	37.7 %	A	44.5 %	A	44.5 %	A
Transportes Latinos Translatinos S.A.	42.0 %	A	42.5 %	A	45.3 %	A	48.4 %	A	51.6 %	A
Zeta Transzeta C.A.	30.2 %	B	43.6 %	A	37.1 %	A	39.5 %	A	42.8 %	A

Seis de Diciembre S.A.	37.7 %	A	48.1 %	A	46.5 %	A	40.9 %	A	47.9 %	A
Carcelán Tarqui (Catar) C.A.	42.3 %	A	49.7 %	A	43.0 %	A	47.9 %	A	47.5 %	A
Latina Selectivo y Turismo Latitrantursa S.A.	43.2 %	A	47.5 %	A	42.8 %	A	51.1 %	A	50.0 %	A
Cia. Semgyllfor	29.9 %	B	45.7 %	A	51.5 %	A	50.8 %	A	49.6 %	A
Secuatrans C.A.	35.5 %	A	37.1 %	A	41.4 %	A	38.8 %	A	45.6 %	A
Rapitrans S.A.	37.8 %	A	39.2 %	A	51.0 %	A	46.7 %	A	47.2 %	A
Águila Dorada S.A.	33.4 %	B	42.5 %	A	38.3 %	A	45.6 %	A	49.3 %	A
Nacional de Transporte y Comercio S.A.	33.5 %	B	0.4%	B	4.9%	B	31.2 %	B	0.0%	)
Quiteño Libre S.A.	34.9 %	B	47.3 %	A	44.1 %	A	47.4 %	A	48.0 %	A
Transporsel Cia. Ltda.	25.9 %	B	0.1%	B	42.3 %	A	42.7 %	A	44.5 %	A
Reino de Quito S.A.	34.5 %	B	42.9 %	A	44.9 %	A	43.4 %	A	43.2 %	A
Alborada S.A.	40.6 %	A	47.8 %	A	48.7 %	A	52.1 %	A	47.5 %	A
Colectivos Urbanos Pichincha C.A.	36.5 %	A	47.2 %	A	39.5 %	A	49.5 %	A	50.3 %	A
Coop. Buses Urbanos Bellavista	38.9 %	A	46.6 %	A	41.3 %	A	38.1 %	A	49.9 %	A
Atahualpa C.A.	33.4 %	B	22.6 %	B	5.3%	B				
CATUV, Transportes Urbanos Victoria C.A.	42.0 %	A	45.3 %	A	45.3 %	A	50.5 %	A	50.2 %	)
Guadalajara S.A.	29.6 %	B	42.5 %	A	43.3 %	A	49.3 %	A	51.2 %	A
Vencedores de Pichincha S.A.	41.2 %	A	48.4 %	A	41.9 %	A	43.1 %	A	44.1 %	A
Coop. Transur Siete de Mayo	32.7 %	B	47.3 %	A	42.5 %	A	41.8 %	A	47.7 %	A
Quitumbe S.A.	33.5 %	B	47.5 %	A	44.1 %	A	50.1 %	A	51.1 %	A
Cia. Trans San Carlos	37.5 %	A	47.9 %	A	43.8 %	A	45.1 %	A	49.2 %	A
Coop. Turis Monserrat	32.1 %	B	41.1 %	A	39.5 %	A	48.3 %	A	47.0 %	A
15 de Agosto Serviagosto S.A.	36.6 %	A	37.3 %	A	48.5 %	A	46.1 %	A	48.4 %	A

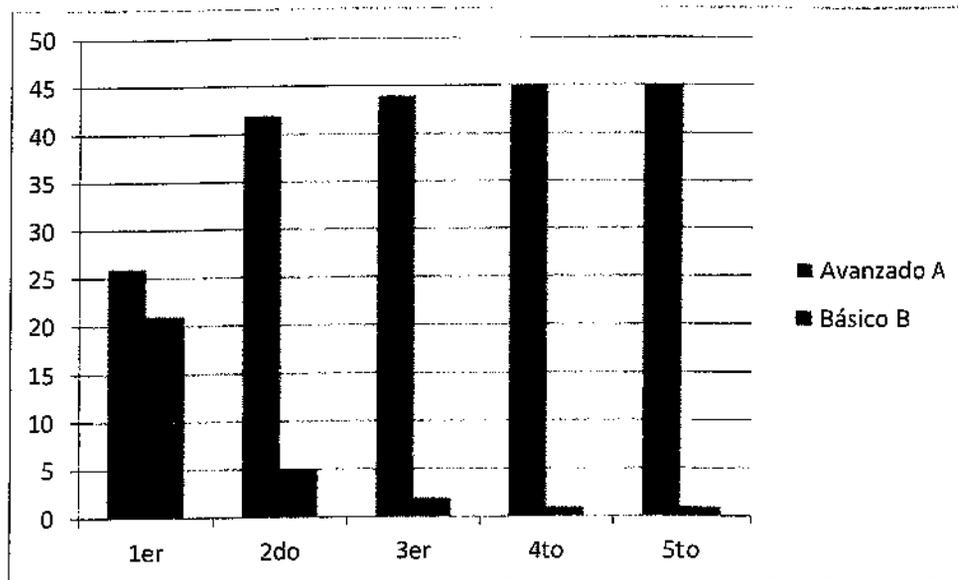
Transportes Planeta Transplaneta S.A.	39.7 %	A	49.9 %	A	39.9 %	A	46.5 %	A	49.9 %	A
San Francisco de Chillogallo S.A.	38.1 %	A	47.9 %	A	49.1 %	A	48.8 %	A	51.0 %	A
Coop. Colectivos Quito	30.7 %	B	38.7 %	A	40.4 %	A	45.6 %	A	46.8 %	A
Coop. Busetas Paquisha	39.7 %	A	45.2 %	A	45.5 %	A	39.4 %	A	49.1 %	A
Transportes Ecuatoriana Transheroica S.A.	42.3 %	A	49.0 %	A	43.1 %	A	45.2 %	A	44.3 %	A
Colectivos Quito C.A. (Colectrans)	33.5 %	B	46.2 %	A	46.0 %	A	49.0 %	A	46.5 %	A
Distrito del Sur Disutran S.A.	45.0 %	A	50.2 %	A	52.9 %	A	52.3 %	A	52.8 %	A
Op. Juan Pablo II	45.0 %	A	43.9 %	A	35.7 %	A	45.3 %	A	45.7 %	A
Consortio Empresarial del Transporte C.A. (Conetra)	14.9 %	B	42.6 %	A	40.4 %	A	51.3 %	A	51.0 %	A
Metrotrans	25.7 %	B	34.2 %	B			38.4 %	A	39.1 %	A
Mariscal Sucre S.A. (Setramas)	32.1 %	B	34.1 %	B	51.9 %	A	50.7 %	A	48.2 %	A
Transportes Hemisféricos Transhemisféricos S.A.	38.9 %	A	42.8 %	A	40.7 %	A	48.4 %	A	51.2 %	A
Coop. San Juan de Calderón	42.2 %	A	47.5 %	A	49.3 %	A	46.4 %	A	49.0 %	A
Coop. Llano Grande	36.3 %	A	48.2 %	A	44.9 %	A	43.2 %	A	48.7 %	A
Coop. Calderón	36.6 %	A	48.9 %	A	49.1 %	A	45.4 %	A	46.5 %	A
Calificación media:	35.64%		42.44%		42.12%		45.52%		46.59%	
Avanzado 'A'	26		42		44		45		45	
Básico 'B'	21		5		2		1		1	

Las calificaciones mostradas son sobre 55%

La disminución del promedio en la calificación entre los semestres 2do y 3ro (de 42.44% a 42.12%), se debió principalmente a que la Secretaría de Movilidad fue más exigente en el cumplimiento de los componentes de la evaluación de Caja Común desde el tercer período en adelante (en consenso con los operadores).

La siguiente gráfica muestra cómo mejoró el sistema de caja común en las operadoras, de 'Básico B' a 'Avanzado A':

*Handwritten signature and mark*



El aumento de la calificación a las operadoras de "B" a "A", entre los períodos 1ro y 2do se debió a que se hizo conciencia en los operadores para cumplir con los parámetros establecidos en el Plan de Fortalecimiento.

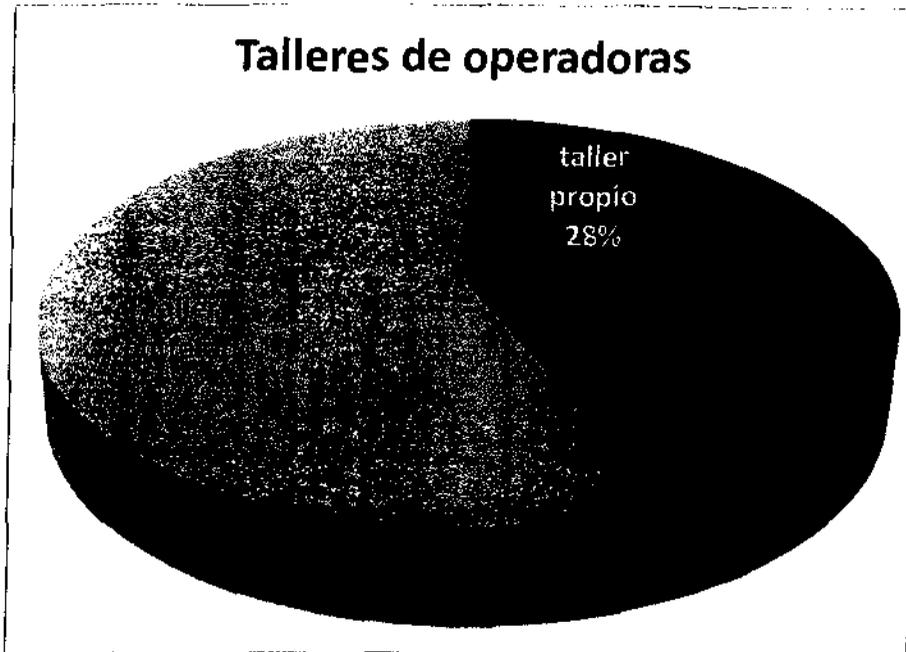
Durante el Plan de Fortalecimiento se calificaron cinco aspectos referidos a Caja Común:

- 1) La estructura orgánica de las operadoras,
- 2) el Plan Operativo (tablas de trabajo, conocimiento de los gerentes de los índices de operación, etc.),
- 3) Plan de mantenimiento (preventivo, rendimientos, etc.),
- 4) Recaudo centralizado, y,
- 5) Distribución de ingresos.

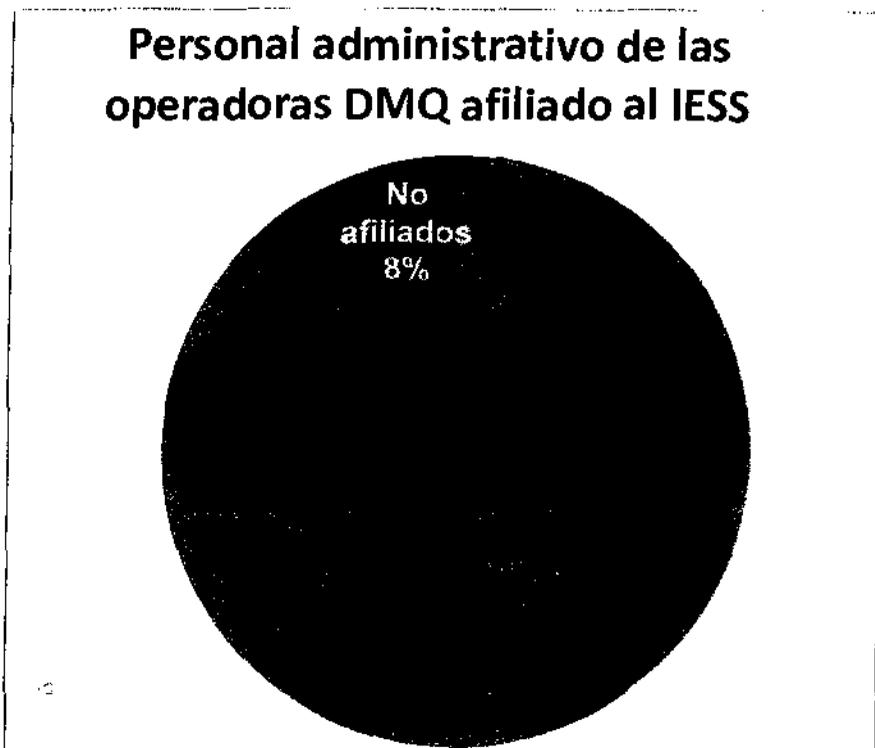
Con estas calificaciones, para cobrar el valor correspondiente, los operadores debieron sumar 65% de la calificación total en el primer período, debieron sumar 70% de la calificación total en el segundo período, y debieron sumar 75% de la calificación total desde el tercer período en adelante.

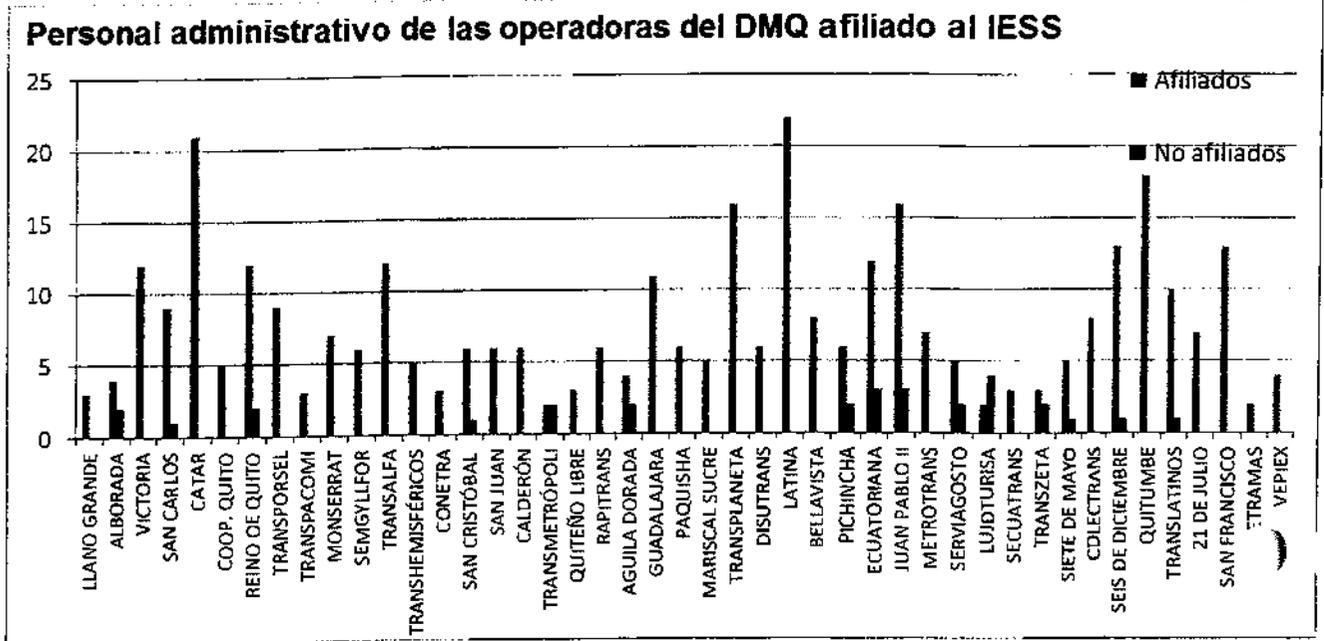
Por el Plan de Fortalecimiento de la Caja Común se consiguió que el mantenimiento de los vehículos en talleres se hiciera común a todas las operadoras según se aprecia en el siguiente gráfico:

*(Handwritten signature)*



Se ha conseguido que las operadoras de transporte, para calificar en "A", se obliguen a una mejor estructura organizacional, obteniendo, entre otros aspectos, que el personal que labora en ellas (100% del personal administrativo en el 67 % de las operadoras) se encuentre afiliado al IESS.



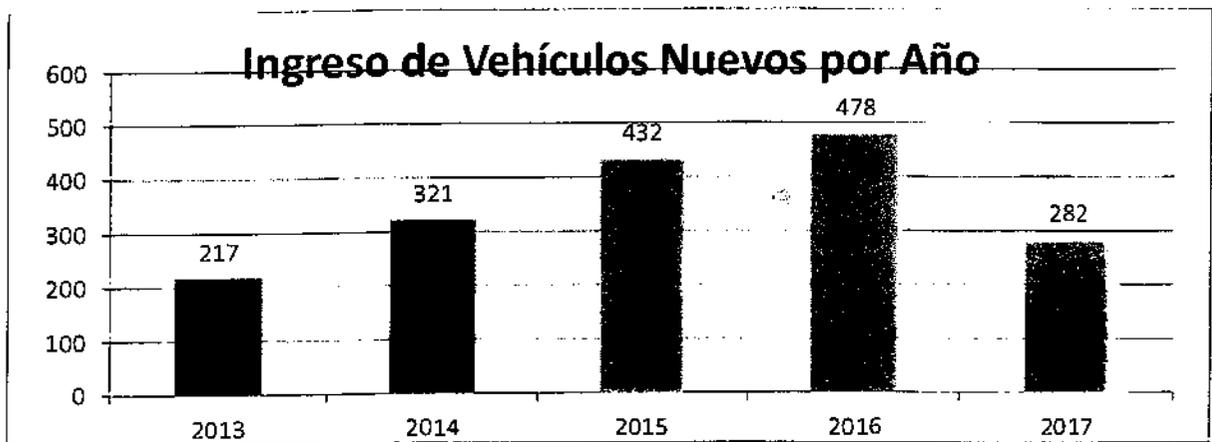


También se ha logrado que las operadoras empiecen a obtener información de rendimientos de los ítems más costosos (diesel, neumáticos) en sus buses.

En los últimos periodos se hizo hincapié en Recaudo Centralizado y Distribución de Ingresos. Ahora los depósitos de recaudo se realizan en cuentas bancarias a nombre de las operadoras, y no a nombre de los gerentes o de otros directivos como ocurría anteriormente.

A causa de exigir que las unidades circulen con las puertas cerradas, y a su cumplimiento por parte de las operadoras para obtener mejores calificaciones, desde el año 2016 se redujo a cero las muertes por caídas de pasajeros de buses de transporte público en movimiento. En comparación, por ese motivo en el año 2015 fallecieron tres personas.

Los cambios de unidades por año contabilizadas desde el 2013 al 2017, muestra como las operadoras ingresaron vehículos nuevos durante el período que operó el Plan de Fortalecimiento, lo que incide en mejorar la edad de la flota vehicular.



## 2 OBJETIVO Y ANÁLISIS

Al exigir a las operadoras que laboren en horarios mayores, y si se desea mantener los logros que se han conseguido por parte de las operadoras (recaudo centralizado, planificación de operación y mantenimiento mecánico en talleres calificados), e igualmente, para exigir otras mejoras en el servicio, las operadoras necesitan ingresos económicos que cubran sus gastos. Las dos alternativas más que se pueden aplicar son:

- a) Elevar los pasajes
- b) Entregar una nueva compensación.

De acuerdo con la Estructuración del Modelo Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito, las mejoras en el nivel de servicios y en las condiciones de operación de los subsistemas de transporte público hacen necesario aumentar los ingresos de los operadores. Por ello se debe definir un esquema de remuneración de los operadores de transporte público, que tenga en cuenta los incentivos que se desean generar en torno al cumplimiento del nivel de servicio y las características de la operación

Desde marzo de 2015 hasta junio de 2017 estuvo vigente el "Plan de fortalecimiento de la calidad del servicio de transporte público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito". Aunque la percepción pública de la operación del transporte público al parecer se ha mantenido igual, la organización interna de las operadoras de transporte y el fortalecimiento de la caja común se ha visto mejorada. Sin embargo, mantener el funcionamiento de la caja común implica gastos adicionales para las operadoras, sin que exista concordancia con mayores ingresos.

Sobre la base de estos problemas, se evidencia la necesidad de realizar inversiones para mejorar la calidad del servicio, avanzar hacia la implementación de un Sistema Integrado de Recaudo (SIR), Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), Sistema de Información al Usuario (SIU) y mantener una estructura organizacional y de gestión adecuada para las operadoras de transporte público, en beneficio de la colectividad.

La alternativa de subir los pasajes lo explica detalladamente el Modelo de Estructuración Tarifaria del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito, en diferentes escenarios.

A fin de permitir el desarrollo de las operadoras sin la alternativa de elevaciones del pasaje, se han considerado los indicadores identificados durante la implementación del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, que evidencian la necesidad de realizar gastos e inversiones por parte de las operadoras, tomando como referencia la siguiente estructura de costos:

1. Costo del vehículo, el objetivo de este componente es remunerar la inversión como el monto requerido para la recuperación del costo de inversión por unidad vehicular.

*Handwritten signature*

2. Combustible, costo energético que de acuerdo a la tipología del vehículo se estructura según tipo de combustible o fuente de energía empleada.
3. Personal directo, conductores y ayudantes asociados a la flota en operación.
4. Mantenimiento, considerando el costo de actividades de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, que toma las siguientes clasificaciones: carrocería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento mecánico, neumáticos, aceites y filtros.
5. Seguros e impuestos, seguros que se incluyen de forma periódica: SPPAT, revisión técnica vehicular y título habilitante. Para los impuestos de operación privada se consideran además el Impuesto al Valor Agregado (IVA), participación de empleados en utilidades e impuesto a la renta.
6. Personal indirecto, basado en una estructura de personal de administración para una organización con una flota de 50 vehículos del transporte convencional.
7. Gastos de administración, que considera el pago de servicios públicos, seguridad, arrendamiento de instalaciones, entre otros.
8. Rentabilidad del operador y costos de financiación.
9. Costos del Sistema inteligente de transporte público de Quito (SITP-Q), que incluye el sistema de recaudo (SIR), sistema de apoyo a la explotación (SAE), e información al usuario (SIU); y, la remuneración del operador del SITP-Q.

A detalle se puede apreciar en el siguiente cuadro, como se reflejan los costos antes mencionados:

ITEM	DETALLE	COSTO MENSUAL POR BUS
	<b>COSTO TOTAL:</b>	<b>1000,30</b>
<b>1</b>	<b>UNIDADES DE TRANSPORTE LIMPIAS</b>	<b>153,00</b>
<b>2</b>	<b>INFORMACION AL USUARIO</b>	<b>22,00</b>
<b>3</b>	<b>CAPACITACION INTEGRAL</b>	<b>67,20</b>
<b>4</b>	<b>ADECUACIONES AL VEHICULO</b>	<b>79,17</b>
<b>5</b>	<b>IMAGEN CORPORATIVA</b>	<b>35,13</b>
<b>6</b>	<b>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA CAJA COMÚN</b>	<b>643,81</b>
<b>6.1</b>	<b>Administrativos</b>	<b>167,93</b>
6.1.1	Luz	4,53
6.1.2	Agua	2,67
6.1.3	Teléfono	5,28
6.1.4	Internet	1,05

6.1.5	Limpieza oficina	3,23
6.1.6	Seguridad alarmas	8,40
6.1.7	Útiles de oficina	3,53
6.1.8	Medio de pago	138,65
6.1.9	Mantenimiento oficinas	0,60
<b>6.2</b>	<b>Operativos</b>	<b>114,26</b>
6.2.1	Comunicaciones por radio	3,00
6.2.2	Movilización auxilios (adquisición de vehículos)	57,66
6.2.3	Arriendo y mantenimiento patio operaciones	50,00
6.2.4	Transporte de valores	3,60
<b>6.3</b>	<b>Personal Administrativo</b>	<b>44,52</b>
6.3.1	Administrativo & Financiero	14,63
6.3.2	Responsable de RRHH (Asistente administrativo)	4,01
6.3.3	Recaudación General	25,88
<b>6.4</b>	<b>Personal Área Operativa</b>	<b>207,27</b>
6.4.1	Jefe de Operaciones	9,12
6.4.2	Fiscalizador de Ruta	116,48
6.4.3	Monitoreo & Control de gestión operativa	24,21
6.4.4	Responsable de Flota & Mantenimiento	10,71
6.4.5	Mecánico	16,40
6.4.6	Eléctrico	10,35
6.4.7	Vulcanizador	5,18
6.4.8	Carrocero	4,07
6.4.9	Ayudante de Mecánico	10,74
<b>6.5</b>	<b>Personal de Servicios Profesionales</b>	<b>109,83</b>
6.5.1	Auditoria externa	5,83
6.5.2	Servicio de Guardianía	100,00
6.5.3	Sistemas & Soporte	4,00

Por otra parte, considerando la preocupación del Municipio de Quito por el ambiente y salud de los ciudadanos, y en vista que se halla empeñado en la implantación en un futuro próximo de buses eléctricos, resulta conveniente que, como un incentivo para las operadoras que adquieran autobuses eléctricos, estas sean compensadas con un valor superior por cada bus eléctrico. Considerando que la operación de este tipo de material rodante traería los siguientes beneficios en la mejora de la calidad del servicio del transporte público:



- Mayor número de flota operativa al prolongarse los tiempos de mantenimiento.
- Al no poseer caja de cambios, no existen los arrancones ni piques y se puede mantener la velocidad constante.
- Menor vibración y cero ruido al interior de las unidades.
- Cero emisiones contaminantes.

Puesto que los valores de inversión en buses eléctricos son aproximadamente el doble de los de diesel, convendría que la compensación también sea del doble. Por supuesto, siempre que el trato dispensado a los usuarios en ese bus y los restantes índices fiscalizados que se explican más adelante, señalen que la operadora merece una compensación.

### 3 SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO.

El seguimiento del cumplimiento de los indicadores y por tanto del índice de calidad deberá ser ejecutado por una Unidad específica creada para este fin y conformada por un grupo de personas capacitadas en la fiscalización operacional del transporte público, a cargo de la Secretaría de Movilidad y de la Agencia Metropolitana de Tránsito; lo que permitirá garantizar a la ciudadanía la mejora continua en el servicio de transporte.

Cualquiera sea la alternativa elegida: a) elevación del pasaje o b) entrega de un valor por bus, las autoridades deben fiscalizar a las operadoras para forzar a que esos ingresos adicionales sean empleados por las operadoras en la mejora del servicio.

La autoridad encargada de fiscalizar a las operadoras para garantizar la mejora del servicio "visible", es decir las mejoras que percibe el público, es la AMT. El mantenimiento y perfeccionamiento de Caja Común, la planificación de la Operación, la planificación del mantenimiento preventivo mecánico a las unidades, etc. es labor de la Secretaría de Movilidad.

Esto significa que la AMT deberá fiscalizar como mínimo los siguientes parámetros:

1. Trato al usuario, garantizando la seguridad de los pasajeros y del personal a bordo en las unidades de transporte;
2. Estándares de operación, bajo el cumplimiento de los índices operacionales consignados en los respectivos Contratos de Operación suscritos con el Administrador del Sistema, por parte de las Operadoras autorizadas, beneficiarios de las habilitaciones operacionales, conductores y/o conductoras designados.
3. Información al Usuario de forma clara y oportuna.
4. Respeto a las paradas por parte de los conductores y/o conductoras designadas, para el embarque y desembarque de pasajeros.
5. Cumplimiento de estándares ambientales aplicables en el Distrito Metropolitano de Quito.

6. Cumplimiento de estándares de conducción y capacitación del personal operativo.

Desglosados en los indicadores que se detallan a continuación:

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Índice de Calidad del Servicio "ICS"

Fortalecimiento	No.	Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales	Total
1	Estado física de la unidad	Unidad en excelente estado	1	Carrocería y pintura	15	
			2	Ventanas y/o parabrisas		
			3	Asientos		
			4	Conjunto óptico		
			5	Brazos limpia parabrisas		
			6	Limpieza externa e interna de la unidad		
			7	Cintas retroreflectivas		
			8	Identificación de la unidad		
			9	Llantas en buen estado (labrado mínimo 1,6 mm)		
2	Trato y servicio al usuario	Excelente con portamiento del personal operativo	10	Excelente trato al usuario: cordialidad, amabilidad, respeto, atención personalizada, cortesía y conducción de la unidad observando normas de tránsito y señalización	40	
			11	Personal operativo no maltrata de obra o de palabra a ninguna persona		
			12	Personal operativo bien presentado uniformado e identificado		
		Seguridad al transportar pasajeros	13	Unidad circular con puertas cerradas		
			14	Conductor no hace uso de objetos que distraen su función mientras conduce		
		Control de capacidad	15	Respeto al límite de capacidad de pasajeros en la unidad y no desborda en estribos, pisaderas o colgados		
			Respeto a límites de velocidad	16		Respeto los límites de velocidad de conformidad con la ley
		17		Marcador de velocidad funcionando		
		Respeto a usuarios con movilidad reducida	18	Espacio o área adecuada y sin obstáculos para personas con movilidad reducida		
19	Señalética clara y visible en el espacio o área adecuada para usuarios de movilidad reducida					
3	Estándares de operación	Cumplimiento de los índices operacionales	20	Horarios de inicio y cierre de operaciones	35	
			21	Fleeta autorizada		
			22	Intervalos y frecuencias de operación		
			23	Ruta		
		Información al usuario	24	Eficiencia Administrativa		
			25	Origen y destino mediante carteleras y rótulos		
			26	Paneles de información sobre: rutas, horarios de operación, paradas y capacidad de la unidad		
			27	Sistema de información auditivo		
Respeto a paradas	28	Respeto a paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros				
	4	Estándares ambientales	Control de opacidad	29	Límites permisibles de opacidad de conformidad con la normativa	10
30				Respeto la configuración del tubo de escape de conformidad con la normativa		
TOTAL						100

Estos 30 Indicadores de la Calidad del servicio de transporte público serán medidos en el campo y posteriormente analizados en trabajo de oficina, utilizando los siguientes criterios técnicos de evaluación para cada uno de ellos, dependiendo de la fase operativa en la que se encuentre la medición:

### Revisión en campo

- 1 Carrocería y pintura: El objetivo perseguido con esta revisión técnica de los vehículos tiene por objeto comprobar si éstos cumplen al momento de la inspección con un estándar mínimo, consistente en la ausencia de rayones o raspones observables, y menos aún grietas. Tampoco deberá haber sitios con latas en estado de corrosión.
- 2 Ventanas y/o parabrisas: los vehículos fiscalizados deberán tener todos los cristales de sus ventanas y parabrisas sin quebraduras (trizaduras) ni picados. Por supuesto, los cristales deberán cumplir la normativa a NTE INEN 1669 para los vehículos.
- 3 Asientos: Además de cumplir con el espacio libre entre asientos (un asiento con el inmediato asiento frontal) de 68 cm (NTE INEN 2205), estos deberán estar limpios, sin roturas, salientes, filos ni daños que incomoden a los usuarios o que los ponga en riesgo. Los asientos para personas preferenciales (minusválidos, ancianos, embarazadas o con niños en brazos) deberán ser de otro color que el resto de asientos.
- 4 Conjunto óptico (luces): Todas las luces del vehículo, faros, direccionales y estacionamiento, luces guías, de frenado y de retro, así como las luces internas, deberán funcionar correctamente y tener la intensidad adecuada.
- 5 Brazos limpia parabrisas: Los limpiaparabrisas deberán estar funcionales y cubrir al menos el 80% de la superficie del parabrisas. Además, tienen que mantener una presión igual en toda la curva del parabrisas. En un barrido, deberán ser capaces de retirar el agua del parabrisas en toda el área de contacto sin dejar estrías y velo.
- 6 Limpieza externa e interna de la unidad: Los suelos están limpios, secos, sin basura ni obstáculos que afecten la circulación de las personas. Las señales y mensajes están en buen estado (identificación del bus, señalización de asientos prioritarios, etc.)
- 7 Cintas retroreflectivas: Se verificará que estas se hallen en buenas condiciones, visiblemente ubicadas y limpias.



- 8 Identificación de la unidad: la unidad deberá estar correctamente identificada mediante el número municipal, tanto por dentro y por fuera de la misma.
- 9 Llantas en buen estado: el labrado mínimo deberá tener una profundidad de 1,6 mm
- 10 Trato al usuario: cordialidad, amabilidad, respeto, cortesía y conducción de la unidad observando normas de tránsito y señalización. El personal operativo no deberá maltratar de obra o de palabra a ningún usuario. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 12 Presentación del personal operativo: deberá estar bien presentado, uniformado e identificado. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 13 Circulación con puertas cerradas: El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 14 Atención a la conducción: El conductor no deberá hacer uso de objetos que distraigan su función mientras conduce, como celulares. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 15 Cumplimiento del límite de capacidad de pasajeros en la unidad: Se deberá observar que no haya exceso de pasajeros en la unidad y mucho menos que desborde en estribos, pisaderas o colgados. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 16 Respeto a los límites de velocidad: se controlará las velocidades de conformidad con lo establecido. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 17 Marcador de velocidad: el velocímetro deberá funcionar correctamente.
- 18 Espacio o área adecuada y sin obstáculos para personas con movilidad reducida: Las unidades deberán tener el espacio indicado con las dimensiones establecidas (0.8 m x 1.2 m), el mismo que deberá mantenerse libre de objetos que impidan su utilización a las personas a las que está dirigido dicho espacio.
- 19 Señalética: deberá ser clara y visible, ubicada en un sitio o área adecuada para que informe también a los usuarios de movilidad reducida.
- 20 Horarios de inicio y cierre de operaciones: se deberá cumplir con lo establecido en los contratos de operación y sus anexos. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.

- 21 Flota autorizada: Deberá ser la establecida en los contratos de operación y sus anexos.
- 22 Ruta: Deberá ser la establecida en los contratos de operación y sus anexos. Se exceptuarán los casos de fuerza mayor en que la ruta deba alterarse por ser imposible seguir la establecida. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 23 Frecuencias e Intervalos de Operación: Deberán ser las establecidas en los contratos de operación y sus anexos. El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 24 Eficiencia Administrativa: Para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito, los Operadores adoptarán una organización administrativa idónea y adecuada, estableciendo mecanismos de control interno que garanticen la calidad de su gestión administrativa, así como de su información financiera y contable. El Administrador del Sistema velará por el cumplimiento de este parámetro, de tal forma que fortalezca la gestión empresarial de las Operadoras de transporte público de pasajeros.
- 25 Origen y destino: estará claramente indicado mediante carteleras y rótulos y deberán corresponder con la ruta en servicio.
- 26 Paneles de información: sobre rutas, horarios de operación, paradas y capacidad de la unidad.
- 27 Sistema de información auditivo: Los conductores y/o sus ayudantes informarán a los usuarios de la llegada a las diferentes paradas.
- 28 Respeto a paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros: El control de este aspecto se realizará mediante fiscalización oculta.
- 29 Límites permisibles de opacidad de conformidad con la normativa: se efectuarán controles aleatorios en las estaciones para medir que no se sobrepasen los límites de opacidad.
- 30 Respeto de la configuración del tubo de escape: de conformidad con la normativa.

Las denuncias de los usuarios serán consideradas para efectuar fiscalizaciones ocultas y así determinar si las irregularidades denunciadas son repetidas o usuales.

## Medición de índices:

### 3.1.1.1 *Índice de Gestión de la Operación*

Este índice está asociado a la gestión de desempeño de los operadores de transporte.

$$I_0 = (a * CO + b * REG + c * CH + d * PV + e * AM + f * TP) * \left( \frac{100}{\sum a + b + \dots + f} \right)$$

Las constantes a, b, ..., f corresponden a los pesos que se asignan a cada uno de los indicadores. Los códigos de dichos indicadores se muestran en las siguientes subsecciones. Cabe resaltar que algunos de estos indicadores no están incluidos en la fórmula de  $I_0$  debido a que, en estos casos, es la autoridad mas no el operador quien debe demostrar su respectivo cumplimiento.

#### 3.1.1.1.1 Cobertura operativa

Este indicador mide el porcentaje del cumplimiento del recorrido planificado y hace parte de los indicadores que componen el Índice de gestión de la operación.

##### Características

- Código de indicador: CO
- Etapa del viaje: origen-parada
- Principio: Accesibilidad
- Tipo de indicador: Desempeño

##### Medición

##### Fórmula

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$CO = \frac{\text{Recorridos cumplidos}}{\text{Recorridos planificados}}$$

##### Mecanismos de medición

- Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía-apoyo con tecnología para tener registro

##### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.1.1.2 Regularidad**

Este indicador mide el porcentaje del intervalo cumplido en vía y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

#### Características

- Código de indicador: REG
- Etapa del viaje: espera en parada origen
- Principio: Disponibilidad
- Tipo de indicador: Desempeño

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$REG = \sqrt{\frac{1}{N-1} \sum_{i=1}^N (\text{intervalo ejecutado}_i - \text{planificado})^2}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía/apoyo con tecnología para tener registro

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio de reestructuración de rutas convencionales en el marco del Sistema de Transporte Público.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad/Tercerizado

### **3.1.1.1.3 Cobertura horaria**

Este indicador se mide como el porcentaje de cumplimiento de los horarios de operación y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

#### Características

- Código de indicador: CH
- Etapa del viaje: espera en parada origen
- Principio: Disponibilidad
- Tipo de indicador: Desempeño

### Medición

#### *Fórmula*

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$CH = \frac{\text{Horarios ejecutados}}{\text{Horarios programados}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en vía/apoyo con tecnología para tener registro

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio de reestructuración de rutas convencionales en el marco del Sistema de Transporte Público.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad/Tercerizado

### **3.1.1.1.4 Presentación del vehículo**

Este indicador se mide como el porcentaje de vehículos que cumplen con la inspección visual en el inicio de la operación y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

#### Características

- Código de indicador: PV
- Etapa del viaje: en el vehículo
- Principio: Comodidad
- Tipo de indicador: Desempeño

### Medición

#### *Fórmula*

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$PV = \frac{\text{Número de vehículos evaluados que cumplen la inspección visual}}{\text{Número de vehículos evaluados}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos/apoyo con tecnología para tener registro

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)

- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.1.1.5 Cumplimiento de normas ambientales**

Este indicador mide el porcentaje de vehículos que incumplen la normativa local en las revisiones en vía y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

#### Características

- Código de indicador: AM
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Medio ambiente
- Tipo de indicador: Desempeño

#### Medición

#### *Fórmula*

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$AM = \frac{\text{Número de vehículos que cumplen la normativa}}{\text{Número de vehículos revisados}}$$

#### Estudios y definiciones previas

- Aplicación de Norma INEN relacionado a buses de transporte público - Participación de la Secretaría de Ambiente del DMQ.- Revisiones en vía AMT.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.1.1.6 Tiempo de Parada**

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento del tiempo de permanencia del bus en la parada y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

#### Características

- Código de indicador: TP
- Etapa del viaje: en el vehículo
- Principio: Continuidad
- Tipo de indicador: Desempeño

#### Medición

### Fórmula

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$TP = \frac{\text{Tiempo ejecutado}}{\text{Tiempo programado}}$$

### Mecanismos de medición

- Muestreo de la oferta para realizar el conteo manual en la parada. Este proceso debe estar apoyado con tecnología para recopilar los registros.

### Estudios y definiciones previas

- Estudio de reestructuración de rutas convencionales en el marco del Sistema de Transporte Público.

### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad/Tercerizado

### 3.1.1.1.7 Rapidez

Este indicador se calcula como el promedio de velocidad de operación de las rutas de transporte público y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la operación.

### Características

- Código de indicador: RP
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Continuidad
- Tipo de indicador: Desempeño

### Medición

#### Fórmula

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$RP = \frac{\sum \text{Distancia de todas las rutas}}{\sum \text{Tiempo de recorrido de todas las rutas}}$$

### Mecanismos de medición

- Muestreo de la oferta para realizar la toma de información. Se debe apoyar dicho muestreo con tecnología para obtener los respectivos registros.

### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad 

### 3.1.1.2 **Índice de Gestión de la Seguridad**

Este índice está asociado a la gestión de desempeño del servicio de transporte público. Su valor se calcula de la siguiente manera:

$$I_s = (a * SI + b * OP + c * RV) * \left( \frac{100}{\sum a + b + c} \right)$$

Las constantes a, b, c corresponden a los pesos que se asignan a cada uno de los indicadores. Los códigos de dichos indicadores se muestran en las siguientes subsecciones. Cabe resaltar que algunos de estos indicadores no están incluidos en la fórmula de  $I_s$  debido a que, en estos casos, es la autoridad y no el operador quien debe demostrar su respectivo cumplimiento.

#### 3.1.1.2.1 **Siniestralidad**

Este indicador se mide como el porcentaje de eventos ocurridos y se calcula por tipología y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la seguridad.

##### Características

- Código de indicador: SI
- Etapa del viaje: en el vehículo
- Principio: Seguridad
- Tipo de indicador: Desempeño

##### Medición

##### Fórmula

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$SI = \frac{\text{Número de siniestros según tipología}}{\text{Flota operativa}}$$

##### Mecanismos de medición

- Reportes de la autoridad en los que se encuentre involucrado un vehículo del transporte público formal

##### Estudios y definiciones previas

- Generar canales de comunicación directa con la autoridad pertinente para la transferencia periódica del registro de accidentalidad.

##### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.1.2.2 Operacional**

Este indicador se mide como el porcentaje de multas de tránsito y se calcula por tipología y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la seguridad.

#### Características

- Código de indicador: OP
- Etapa del viaje: en el vehículo
- Principio: Seguridad
- Tipo de indicador: Desempeño

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$OP = \frac{\text{Número de multas de tránsito}}{\text{Flota operativa}}$$

##### *Mecanismos de medición*

Reportes de autoridad con el número de multas realizadas a vehículos del transporte público

##### Estudios y definiciones previas

- Generar canales de comunicación directa con la autoridad pertinente para la transferencia periódica del registro de accidentalidad.

##### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.1.2.3 Revisión vehicular**

Este indicador se mide como el porcentaje de vehículos que tienen aprobación de la revisión vehicular y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la seguridad.

#### Características

- Código de indicador: RV
- Etapa del viaje: en el vehículo
- Principio: Seguridad
- Tipo de indicador: Desempeño

#### Medición

*(Handwritten marks)*

### Fórmula

La fórmula para calcular este indicador es la siguiente:

$$RV = \frac{\text{Número de buses con aprobación de la revisión vehicular}}{\text{Número de buses totales}}$$

### Mecanismos de medición

Bases de datos de revisión vehicular/ operativos de la autoridad en vía.

### Estudios y definiciones previas

- Generar canales de comunicación directa con la autoridad pertinente para la transferencia.

### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador(es)
- Medición del indicador: Autoridad

## 3.1.2 Índice de Gestión de la Satisfacción al Usuario

Este índice está asociado con la gestión de la calidad del servicio de transporte público. Su valor se calcula de la siguiente manera:

$$I_{SA} = (a * CF + b * IN_3 + c * AVE + d * AU) * \left( \frac{100}{\sum a + \dots + d} \right)$$

Las constantes a, b, ..., d corresponden a los pesos que se asignan a cada uno de los indicadores. Los códigos de dichos indicadores se muestran en las siguientes subsecciones. Cabe resaltar que algunos de estos indicadores no están incluidos en la fórmula de  $I_{SA}$  debido a que, en estos casos, es la autoridad mas no el operador quien debe demostrar su respectivo cumplimiento.

### 3.1.2.1 Cobertura territorial planificada

Este indicador mide el porcentaje de área con servicio de transporte público formal y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

### Características

- Código de indicador: CP
- Etapa del viaje: parada - destino
- Principio: Accesibilidad
- Tipo de indicador: Satisfacción

### Medición

### Fórmula

La fórmula que debe ser usada para calcular este indicador es la siguiente:

$$CP = \frac{\text{Área con servicio público formal}}{\text{Área total poblada}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Revisión en un GIS de cobertura de centros poblados considerando localización de paradas
- Encuesta de satisfacción del usuario. Gestión de quejas, reclamos o sugerencias.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio de reestructuración de rutas convencionales en el marco del Sistema Integrado de Transporte Público.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad
- Medición del indicador: Autoridad/Observatorio de movilidad/Veedores ciudadanos

### **3.1.2.2 Confort**

#### Descripción

Este indicador se mide como el número promedio de pasajeros por metro cuadrado por bus y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: CF
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Confort
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

#### *Fórmula*

La fórmula que se debe emplear para calcular este indicador se muestra a continuación:

$$CF = \frac{\text{Números de pasajeros aforados}}{\text{Área de bus}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Muestreo de la oferta para realizar la inspección de los vehículos. Se debe 

apoyar dicho muestreo con tecnología para obtener los respectivos registros.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.3 Paradas instaladas**

#### Descripción

Este indicador mide el porcentaje de paradas instaladas respecto a los requeridos y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código del indicador: PI
- Etapa del viaje: parada - destino
- Principio: Comodidad
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe ser usada para calcular este indicador es la siguiente:

$$PI = \frac{\text{Paradas instaladas}}{\text{Paradas totales definidas}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Informe de paradas instaladas según su tipo

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio que defina la tipología de paradas según las condiciones de movilidad, la red de paradas para mejorar cobertura y los lineamientos para su implementación segura.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Tercerizado
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.4 Acceso a personas con movilidad especial en la parada**

Este indicador se calcula como el porcentaje de paradas para el acceso de personas con movilidad especial y hace parte de los indicadores que componen el

índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: APE
- Etapa del viaje: Descenso en parada destino
- Principio: Accesibilidad
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe ser empleada para este indicador es la siguiente:

$$APE = \frac{\text{Paradas adaptadas para personas con movilidad reducida}}{\text{Paradas totales}}$$

##### *Mecanismos de medición*

- Revisión de vehículos acondicionados para el acceso de personas con movilidad especial.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio de caracterización de la población con movilidad reducida y sus deseos de viajes.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad/Tercerizado

### **3.1.2.5 Puntos seguros de paradas**

Este indicador mide el porcentaje de paradas consideradas como puntos seguros y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: PS
- Etapa del viaje: Espera en parada origen
- Principio: Seguridad
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe ser usada para calcular este indicador es la siguiente:

$$PS = \frac{\text{Paradas implementadas consideradas como puntos seguros}}{\text{Paradas totales}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Informe con el número de paradas implementadas consideradas como puntos seguros

#### Estudios y definiciones previas

- Definición de parada considerada como punto seguro

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Tercerizado
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.6 Acceso a la información al usuario para elegir el modo de transporte**

Este indicador se calcula como el porcentaje de rutas con información accesible en diferentes canales (Internet, volantes, entre otros) y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: INi
- Etapa del viaje: Decisión de viajar
- Principio: Universalidad-Información/atención al usuario
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe emplearse para calcular este indicador se muestra a continuación:

$$IN_1 = \frac{\text{Número de rutas con información accesible}}{\text{Total de rutas de transporte público formal}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Informe con el número de rutas con información de recorrido, horario, paradas, etc.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio/manual de señalética del sistema de transporte que brinde lineamientos para la implementación de un sistema de información al usuario

#### Responsables

*D*

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.7 Acceso a la información en paradas**

Este indicador evalúa el porcentaje de paradas con información al usuario y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: IN2
- Etapa del viaje: Espera en parada origen
- Principio: Información/atención al usuario
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe emplearse para calcular este indicador se muestra a continuación:

$$IN_2 = \frac{\text{Paradas implementadas con información al usuario}}{\text{Paradas totales}}$$

##### *Mecanismos de medición*

- Informe con el número de paradas con información de recorrido, horario, entre otros.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio/manual de señalética del sistema de transporte que brinde lineamientos para la implementación de un sistema de información al usuario.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad/Tercerizado
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.8 Acceso a la información en el vehículo**

Este indicador se calcula como el porcentaje de vehículos que cumplen con la información mínima para el usuario y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: IN3
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Universalidad - Información / atención al usuario
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe emplearse para calcular este indicador se muestra a continuación:

$$IN_3 = \frac{\text{Número de vehículos con información instalada}}{\text{Número de vehículos totales}}$$

##### *Mecanismos de medición*

- Informe con el número de vehículos con información de recorrido, horario, entre otros.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio/manual de señalética del sistema de transporte que brinde lineamientos para la implementación de un sistema de información al usuario.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.9 Social (Atención de Inconformidades)**

Este indicador mide el número de denuncias de los usuarios (según tipología) involucrando a todos los actores de la sociedad, que requieren de seguridad, buen trato en el servicio de transporte público, y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario;

#### Características

- Código: SO
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Seguridad
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

Tal como se menciona en la descripción, este indicador se define como se muestra a continuación:



*SO = Número de denuncias de los usuarios (según tipología)*

#### *Mecanismos de medición*

- 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.

#### Estudios y definiciones previas

- Generar canales de comunicación directa con la autoridad pertinente para la transferencia periódica del registro requerimientos.
- Quejas de los usuarios respecto a la seguridad.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad
- Medición del indicador: Autoridad

### **3.1.2.10 Acceso al vehículo a personas con discapacidad**

Este indicador se calcula como el porcentaje de vehículos adaptados, por ruta, para el acceso de personas con movilidad especial y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: AVE
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Accesibilidad
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

La fórmula que debe emplearse para calcular este indicador se muestra a continuación:

$$AVE = \frac{\text{Número de vehículos adaptados}}{\text{Número de vehículos totales}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Revisión de vehículos adaptados para el acceso de personas con movilidad especial.

#### Estudios y definiciones previas

- Estudio de caracterización de la población con movilidad reducida y sus deseos de viajes.

- Matriz de adaptaciones para las diferentes condiciones de movilidad.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

#### **3.1.2.11 Atención al usuario en el vehículo**

Este indicador es igual al número de denuncias mensuales de los usuarios (según tipología) y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: AU
- Etapa del viaje: En el vehículo
- Principio: Universalidad - Información / atención al usuario
- Tipo de indicador: Satisfacción

#### Medición

##### *Fórmula*

Tal como se menciona en la descripción, este indicador se define de la siguiente manera:

$$AU = \text{Número de denuncias de los usuarios (según tipología)}$$

#### *Mecanismos de medición*

- 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.

#### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Operador (es)
- Medición del indicador: Autoridad

#### **3.1.2.12 Índice de trasbordo**

Este indicador mide el número de trasbordos promedio realizados por los usuarios y hace parte de los indicadores que componen el índice de gestión de la satisfacción al usuario.

#### Características

- Código: IT
- Etapa del viaje: En el vehículo

- Principio: Continuidad
- Tipo de indicador: Satisfacción

### Medición

#### *Fórmula*

Tal como se menciona en la descripción, este indicador se define de la siguiente manera:

$$IT = \frac{\text{Número de trasbordos realizados}}{\text{Número de usuarios que utilizan el servicio de transporte público}}$$

#### *Mecanismos de medición*

- Encuesta de satisfacción del usuario
- Encuesta de satisfacción del usuario

### Estudios y definiciones previas

- Estudio (encuesta) para definir línea base de satisfacción.

### Responsables

- Cumplimiento del indicador: Autoridad
- Medición del indicador: Autoridad

Los mecanismos específicos de fiscalización y evaluación que utilizará la Agencia Metropolitana de Tránsito, para medir estos indicadores de Calidad del Servicio serán los siguientes:

#### **Inspección técnica:**

- (a) Sin perjuicio de las competencias que tiene atribuidas en el Régimen Jurídico Aplicable, la Agencia Metropolitana de Tránsito AMT, en ejercicio de los derechos y facultades que le corresponden en materia de fiscalización y evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Calidad, realizará inspecciones técnicas en los vehículos, instalaciones de la Operadora y en el campo
- (b) Las inspecciones se realizarán de forma aleatoria, periódica y permanente sobre las unidades e instalaciones de la Operadora, sin que sea necesario notificar previamente al Operador del servicio.
- (c) Los Informes de Fiscalización que se produzcan en relación con el cumplimiento de uno de los Indicadores de la Calidad constituirán prueba suficiente y pertinente sobre el hecho del incumplimiento y servirán de base para el inicio del expediente administrativo a la Operadora involucrada y/o al propietario de la unidad legalmente autorizada.



**Sistemas Tecnológicos de Fiscalización**

- (d) La Agencia Metropolitana de Tránsito, AMT, podrá implementar sistemas tecnológicos para el ejercicio de sus derechos y facultades en materia de fiscalización y evaluación, a los que se deberá sujetar la Operadora, facilitando su implementación.
- (e) La información y datos derivados de los Sistemas Tecnológicos de Fiscalización constituyen prueba suficiente y pertinente sobre los hechos a los que se refieren y, servirán de base para el inicio del expediente administrativo a la Operadora involucrada y/o al propietario de la unidad legalmente autorizada.

**Presentación de denuncias:**

- (f) Las denuncias y quejas que se presenten ante el Administrador del Sistema u organismos de tránsito competentes, a través de los distintos medios, deberán ser contrastadas acorde a la gravedad de la falta, la flagrancia y el interés público comprometido, de conformidad al procedimiento establecido en la Ley y garantizando las normas del debido proceso.

En tanto que la Secretaría de Movilidad deberá fiscalizar el mantenimiento de la aplicación de la Caja Común según el siguiente cuadro:

Estructura organizacional
Plan de Operación
Centralización del proceso de mantenimiento
Recaudo centralizado
Distribución de ingresos

Esta fiscalización será aleatoria y comprenderá el modelo de gestión por caja común para la administración de los recursos provenientes del cobro de la tarifa, así como los estándares mínimos en lo que respecta a la gestión administrativa, financiera y operativa de la Operadora autorizada, los cuales serán de cumplimiento obligatorio.

También se deberá medir la satisfacción del usuario por el servicio recibido, mediante encuestas periódicas dirigidas a evaluar el desempeño y/o mejoras implementadas por los Operadores, cuyos resultados serán publicados para conocimiento de la ciudadanía en general y notificados a las máximas autoridades del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Las denuncias públicas serán avaladas y contabilizadas, y según su incidencia, serán base para la evaluación de los indicadores de calidad o para realizar fiscalizaciones más detalladas a los denunciados.

Para fiscalizar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, la Secretaría de Movilidad deberá emitir un instructivo que indique qué parámetros se deberán fiscalizar y medir de cada punto mencionado en los cuadros anteriores, y cómo se deberá valorar su cumplimiento. Asimismo, se deberá explicar cuáles serán las consecuencias o sanciones de su incumplimiento. Las evaluaciones serán mensuales y de forma

trimestral se dispondrá la implementación progresiva de mejoras y mayores exigencias de ser necesario.

#### 4 PLAZO

Si se decide que los prestadores del servicio de transporte público de pasajeros del DMQ reciban una compensación económica a la calidad del servicio, se recomienda garantizar la asignación de estos recursos hasta el mes de junio del 2019, considerando que con la ejecución del Plan de Retribución a la Calidad del Servicio aquí propuesto, se potenciará durante este tiempo la operación del Subsistema de Transporte Convencional, integrando la racionalización de rutas y frecuencias, orientado a estructurar todo el Sistema Metropolitano de Transporte Público del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo afán es conseguir un nuevo modelo de movilidad y una ciudad más sostenible.

Además y conforme lo dispone la Ordenanza Metropolitana No. 194, que define al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano, respecto al Principio de Integración, que: *"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"*, se prevé que los Sistemas Inteligentes de transporte: Sistema Integrado de Recaudo (SIR), Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y Sistema de Información al Usuario (SIU), entren en funcionamiento en su primera fase en el Subsistema Integrado de Transporte Metrobús-Q en el segundo semestre del año 2019, para lo cual el Subsistema de Transporte Convencional, deberá presentar una mejora sustancial en la prestación del servicio, que garantice su posterior integración.

A continuación es necesario realizar las siguientes acciones:

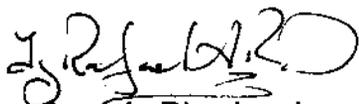
- 1.- Evaluar el presente Plan de Retribución a la Calidad del Servicio de Transporte Público, con el fin de determinar la factibilidad de continuar con el mismo; o,
- 2.- Efectuar una nueva evaluación de la tarifa del transporte público intracantonal urbano y combinado, de acuerdo a la política tarifaria vigente a esa fecha.

#### 5 RECOMENDACIONES

- Acorde al Modelo de Estructuración Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito de febrero de 2017, se debe:
  - o a) implementar un Proyecto de Retribución a la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público en el Distrito Metropolitano de Quito; a

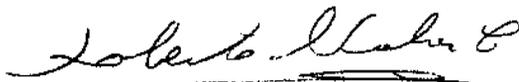
fin de garantizar a sus usuarios, el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte terrestre público, tanto en el servicio intracantonal urbano como intracantonal combinado del DMQ, o,

- b) Revisar para que la tarifa del transporte público intracantonal (urbano e combinado) sea suficiente para cubrir los costos de los operadores.
- Determinar el procedimiento operativo y administrativo específico de verificación de cumplimiento de los índices de calidad de servicio, acorde a los parámetros que se establezcan para el efecto.
- Garantizar los derechos a una movilidad incluyente al colectivo de personas de atención prioritaria y personas con discapacidad.



Elaborado por: Ing. Agustín Rivadeneira

**Técnico Dirección de Gestión de la Movilidad**



Revisado por: Ing. Roberto Noboa Caviedes

**Director de Gestión de la Movilidad**

Oficio No. AMT-2017- 492A  
DM Quito, 15 de diciembre de 2017

Ingeniero  
Fausto Miranda Lara  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
Presente.-

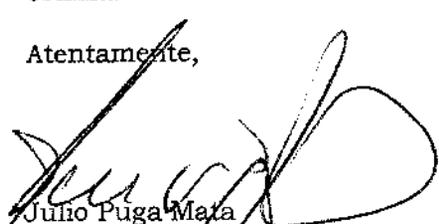
De mi consideración.-

**Asunto:** Informe de Resultados de Fiscalización al Transporte Público.

Por medio del presente, me permito poner en su conocimiento para su análisis y fines pertinentes, los **RESULTADOS DE LAS FISCALIZACIONES REALIZADAS AL TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del presente año, proporcionados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, mediante memorando No. AMT-DFT-2017-1314, de fecha 14 de diciembre de 2017, en el cual, consta, la propuesta para fortalecer y mejorar la calidad del servicio del transporte terrestre público en el Distrito Metropolitano de Quito, a través de la implementación de una nueva tabla de valoración para la medición del índice de calidad del servicio.

Aprovecho la oportunidad para reiterar a Usted, mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
Julio Puga Mata  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL**  
**DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

**Adjunto:**

- Copia de memorando No. AMT-DFT-2017-1314, de 14 de diciembre de 2017, que contiene el Informe Pos Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio del Transporte Público.

ACCIONES	RESPONSABLE	SISTEMA DE CONTROL	FECHA	
Elaboración:	E. Fraga	DFT	2017-12-15	
Revisión	H. Urgiles	DFT	2017-12-15	

Ejemplar 1: Secretaría de Movilidad  
Ejemplar 2: Dirección General, AMT

CC:

Ejemplar 3: Dirección de Fiscalización de Tránsito, AMT

MEMORANDO N°. AMT-DFT-2017-1314

**PARA:** Tcnl. E.M. (s.p) Julio Puga  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRANSITO**

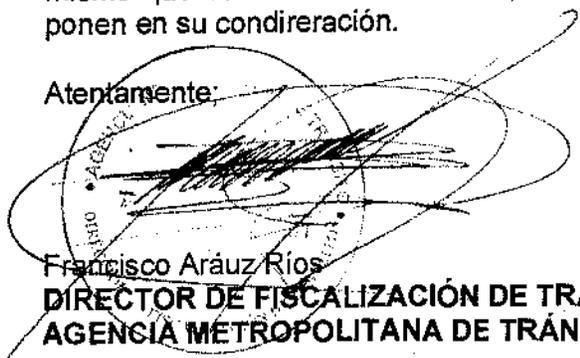
**DE:** Francisco Aráuz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRANSITO**

**ASUNTO:** Informe de resultados fiscalizaciones al transporte público

**FECHA:** DM Quito, 14 de diciembre de 2017

Luego de expresarle un cordial saludo, me dirijo a Usted, señor Director General Metropolitano de Tránsito, para poner en su conocimiento, el Informe No. DFT-2017-0018, de fecha 13 de diciembre del presente, mismo que contiene los **RESULTADOS DE LAS FISCALIZACIONES REALIZADAS AL TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del presente, mismo que contiene cierto análisis, además de varias recomendaciones, que se ponen en su consideración.

Atentamente:

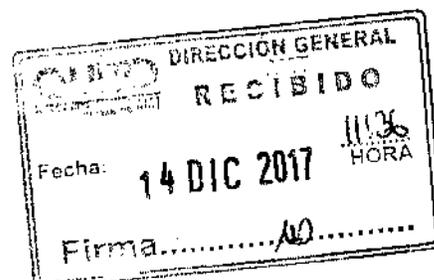
  
Francisco Aráuz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Anexo:**

Informe de Fiscalización de Transporte Público. 18 fojas

Elaborado por:	M Posligua	DFT	20171214	
----------------	------------	-----	----------	---

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana de Tránsito  
Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito



Quito, 13 de diciembre de 2017

## INFORME DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO N° DFT-2017-0018

### I Antecedentes:

El "Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito", se aplicó en cumplimiento a la Resolución No. C 057, estableciendo en su Artículo 5, su vigencia hasta el 30 de Junio de 2017.

La ejecución del Plan generó una importante mejora en la operación del subsistema convencional urbano y su repercusión en la atención al usuario. Entre los aspectos más relevantes y luego del análisis se establece lo siguiente:

El Plan de Fortalecimiento contó con información trimestral la cual permitió verificar, medir el cumplimiento inicial y final, evidenciando una tendencia de mejora en índices de calidad, lo cual se puede verificar en el siguiente cuadro:

No.	ÍNDICE DE CALIDAD	INICIO - PRIMER TRIMESTRE - MAR - ABR - MAY 2015	FINAL CUATRIMESTRE - MAR - ABR - MAY - JUN 2017
1	TRATO AL USUARIO	44,20%	↑ 93,66%
2	LIMITE DE VELOCIDAD	0%	↑ 72,50%
3	ÍNDICES OPERACIONALES	29,50%	↓ 0,00%
4	RESPECTO A PARADAS DE BUS	98,07%	↓ 96,52%
5	RESPECTO A USUARIOS CON MOVILIDAD REDUCIDA	47,05%	↑ 93,76%
6	LIMPIEZA DE UNIDADES	98,17%	↓ 96,00%
7	INFORMACIÓN AL USUARIO	98,62%	↓ 95,27%
8	ADAPTACIÓN DE ESPACIO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA	0%	↑ 93,85%

Así también la inclusión de la visión empresarial de cada operadora, ya que esto, permite medir los gastos frente a los ingresos, así como, en la mejora y modernización de la infraestructura operativa y administrativa de las empresas de transporte público, sin embargo; conscientes de que la mejora en los índices de calidad es un proceso continuo durante el cual se presentan, quejas y reclamos recibidos desde la comunidad, especialmente en aspectos como el irrespeto a los límites de velocidad, irrespeto a las paradas de bus, al cambio brusco de carril, correteos y mal trato que reciben los usuarios por parte de los conductores y ayudantes de las unidades de transporte, la AMT continuó con los controles y las fiscalizaciones a cada unidad de transporte público urbano que circula en el DMQ, con la finalidad de dar seguimiento y de diagnosticar los problemas que se generan en la prestación del servicio, y así poder tomar las acciones necesarias para buscar el mejoramiento del servicio que prestan a la comunidad.

Por lo expuesto; ante la realidad constante y en cumplimiento a la disposición de la máxima autoridad, en el periodo comprendido entre el 07 de septiembre y el 30 de noviembre del presente año, se realizaron fiscalizaciones con parámetros más palpables, medibles y que permitan evidenciar una realidad en el servicio brindado por parte de las operadoras, esto debido a que durante el proceso de fiscalización en el Plan de Fortalecimiento, se evidencio que, con la presencia de personal uniformado los conductores, ayudantes cumplían los Índices de Calidad de

Servicio, por lo que se tomó la decisión de ejecutar e implementar nuevas modalidades de control, las mismas que se aplicaron de manera inmediata.

## **II Objetivo:**

Medir los índices operacionales establecidos en el contrato otorgado por la Secretaría de Movilidad a cada operadora y a las 2.446 unidades urbanas que se encuentran autorizadas a prestar servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito., así también, los índices de calidad los cuales se establecieron en el plan de fortalecimiento de la calidad de servicio, y los parámetros que se han establecido tomando en consideración las quejas, reclamos y sugerencia realizadas por la ciudadanía a la autoridad competente.

## **III Cobertura:**

El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con 2'644.145 habitantes, con 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales; de los cuales aproximadamente el 70% que equivale a 1'850.902 son usuarios frecuentes del servicio de transporte público.

La red convencional urbana de Transporte de Quito, está conformada por 144 rutas de transporte público, operadas por 2.446 unidades distribuidas en 46 operadoras; encargadas de brindar transporte en la ciudad.

Luego del análisis correspondiente, se estableció que el control y la fiscalización, se lo debe realizar enfatizando los lugares de despacho; los cuales, son los orígenes de cada ruta de servicio de transporte público, para verificar el cumplimiento de los índices de operación y la normativa legal vigente en el tema de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

## **IV Parámetros de Medición:**

Una vez detectados los problemas, en base al diagnóstico realizado; se establecieron los parámetros de medición para el control y fiscalización en el fortalecimiento del servicio de transporte público, con mayor énfasis durante este periodo en los siguientes:

1. Respeto a los límites de velocidad;
2. Respeto a las paradas de bus debidamente señalizadas;
3. Cambio brusco de carril (correteo); y,
4. Trato al usuario.

## **V Etapas de trabajo:**

Preparación y organización de las actividades, procesos y procedimientos a realizar en cada actividad; crear un grupo de trabajo homogéneo integrado por Agentes Civiles y Fiscalizadores de Tránsito; establecer las herramientas tecnológicas y administrativas para el desarrollo de las actividades; las rutas de mayor demanda, analizando e identificando los lugares en los cuales se evidencian la mayor cantidad de infracciones cometidas por los conductores de transporte público, como son: irrespeto a los límites de velocidad, irrespeto a las paradas, cambios bruscos de carril; se estableció la fiscalización en ruta, la cual permite constatar y evidenciar los incumplimientos a las normas vigentes, por parte de los conductores.

Para desarrollar la metodología del levantamiento de información se prepararon, se estructuraron y se diseñaron formularios que permitan realizar el levantamiento y registro de información de una manera ordenada, cronológica, con el objeto de plasmar todas las novedades detectadas durante el proceso de fiscalización y control.

### V. 1.- Talento humano:

Para desarrollar el trabajo planificado y establecido dentro de los lineamientos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; se realizaron acciones directamente involucradas con el talento humano, capacitando continuamente al personal; dotando de la logística y los elementos tecnológicos necesarios; con el fin de desarrollar el trabajo de una manera eficiente, oportuna, honesta, responsable y veraz permitiendo obtener resultados claros que aporten en la toma de decisiones.

Para realizar las actividades de fiscalización y el control detalladas a continuación, se asignaron 63 funcionarios, quienes mantuvieron las funciones y actividades dispuestas.

Los funcionarios de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, fueron capacitados por el personal de la Unidad de Accidentología Vial Zona 9; perteneciente a la Policía Nacional del Ecuador, en temas relacionados a:

- 1) Inspección física visual de los vehículos
  - Revisión de los sistemas de los vehículos
  - Revisión de neumáticos
- 2) Niveles permitidos de la banda de rodadura para circular
  - Tolerancia de materiales
- 3) Medidas de seguridad
  - En los operativos de revisión de los sistemas de los vehículos

El personal contó con instrumentos tecnológicos y formularios diseñados para el efecto, que son utilizados para el control y fiscalización; como son: profundímetros, medidores de velocidad, opacímetros, Handheld, cámaras fotográficas, etc.

#### TALENTO HUMANO

FUNCIÓN / CARGO	FUNCIONARIOS
DIRECTOR	1
COORDINADOR	1
SUPERVISOR	4
FISCALIZADORES / AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO	50
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
CONDUCTORES	2
<b>TOTAL TALENTO HUMANO</b>	<b>63</b>

Para realizar esta evaluación la Dirección de Fiscalización de Tránsito, se vio en la necesidad de incrementar el personal operativo (63 fiscalizadores) que se encontraba asignado para la fiscalización en campo del transporte público urbano, inmerso en el plan de fortalecimiento de la calidad del servicio, con el propósito de cumplir a cabalidad esta importante actividad.

## VI Metodología:

Para la verificación y cumplimiento de los parámetros antes citados, la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, planificó y ejecutó actividades de control, en varias modalidades que permitieron verificar el trato que se brinda al usuario, de las infracciones e incumplimiento de las normativa vigente en temas de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, que cometen los conductores de las unidades de transporte público; dentro de estas modalidades se realizaron varias actividades, que me permito detallar a continuación:

### VI.1.- Fiscalización en despacho, origen y destino / Inspección física visual:

- Planificación de actividades de fiscalización y control a unidades de transporte público.
- Elaboración de cronograma de fiscalización a cada unidad, por operadora; tomando en consideración el listado emitido por la Secretaría de Movilidad.
- Cumplimiento estricto del cronograma.
- Asistencia a cada lugar de despacho de las rutas, para el levantamiento y registro de las observaciones y novedades detectadas en la fiscalización, en los formularios de campo, donde se registran el cumplimiento o no de los siguientes parámetros:

#### Índices operacionales:

- Horarios de operación (inicio y fin).
- Flota
- Frecuencia
- Intervalo
- Ruta

#### SIU:

- Verificación del sistema de información al usuario

#### Limpieza:

- Interna / externa

#### Respeto de paradas:

- Circula con puertas cerradas / recoge – deja pasajeros en paradas establecidas

#### Inspección física visual:

- Estado de neumáticos
- Estado de parabrisas y ventanas
- Conjunto óptico (luces)
- Limpia parabrisas

Los datos recolectados en campo, fueron organizados, procesados y sistematizados, de tal manera que permitieron obtener resultados que evidencian si la operadora cumple con el Contrato de Operación, suscrito con la Secretaría de Movilidad, así como también, verificar si el servicio que brindan las Operadoras cumple con las necesidades de la comunidad.

Los resultados obtenidos en los operativos de fiscalización en ruta a las unidades de transporte público, en el periodo del 07 de septiembre al 30 de noviembre 2017 fueron los siguientes:

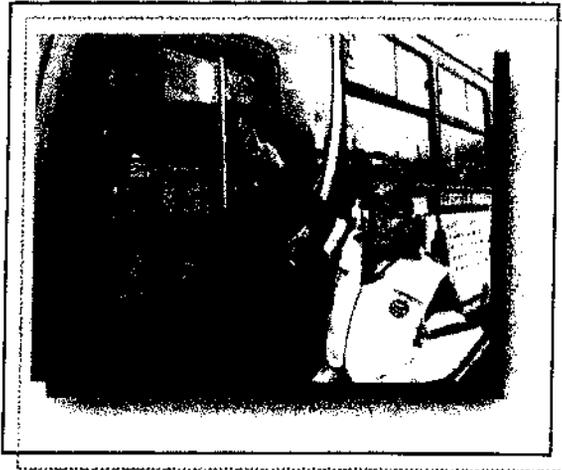
De la flota de 2.446 establecida por la Secretaria de Movilidad, se realizaron 2.370 fiscalizaciones en esta modalidad.

## RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

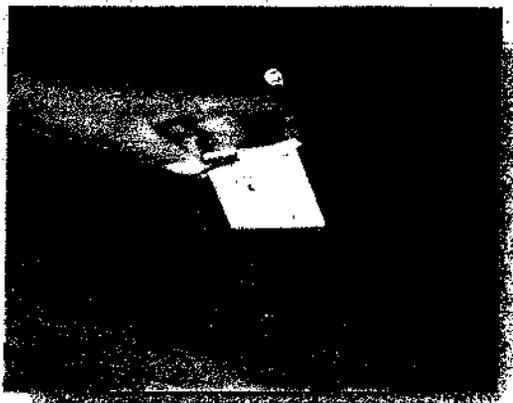
DETALLE	FISCALIZACIÓN DESPACHO-ORIGEN Y DESTINO/INSPECCIÓN FÍSICA VISUAL
TOTAL FISCALIZADAS	2.370
UNIDADES INSPECCIONADAS SIN NOVEDAD	2.262
CITACIONES / INFORMES DE INCUMPLIMIENTO POR BRIGADAS DE FISCALIZACIÓN	105
RETENIDOS	3
FUGADOS	0

## REGISTROS FOTOGRÁFICOS

### INSPECCIÓN FÍSICA



### VERIFICACIÓN DE NEUMÁTICOS



## FORMULARIOS DE CAMPO

FORMULARIO N°002		AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO	
Lugar de fiscalización:		Fecha:	Hora:
Operadora:		Ruta:	
Registro Municipal:		Placa:	
Conductor/a:		Cédula:	
Ayudante:		Cédula:	
Nombre Propietario:		Cédula:	
<b>Parámetro de verificación</b>		REGISTRO MUNICIPAL	N°
<b>1. Buen trato a los usuarios del servicio de transporte público</b>			
		SI	NO
	Personal operativo bien presentado (Uniformado)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Llantas buen estado (labrado > 1,6 mm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Transporta pasajeros respetando al límite de capacidad de la unidad (puertas cerradas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existe buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR hacia los usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existe buena predisposición o cordialidad del AYUDANTE hacia los usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Respate piso peatonal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Respeto de límites de velocidad</b>			
	Respeto los límites de velocidad (máx. 40 Km/h)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Note: Este parámetro se medirá mediante la utilización de radares</i>	
<b>3. Respeto a las paradas</b>			
	Respeto paradas, embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Respeto a usuarios de movilidad reducida</b>			
	Respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Adecuación de unidades de transporte público para usuarios de movilidad reducida</b>			
	Unidad adecuada para usuarios con movilidad reducida (Parámetro no fiscalizado)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Note: La Secretaría de Movilidad establecerá un plazo y el número de unidades que deberán ser adecuadas</i>	
<b>6. Limpieza</b>			
	Unidad limpia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Sistema de Información al usuario</b>			
	Cuenta con Sistema de Información al Usuario (SIU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La unidad de transporte es parte del fortalecimiento de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Note: Este parámetro es opcional y determinará si el vehículo está dentro de los 2305</i>	
RESPONSABLES DE LA FISCALIZACIÓN		RESPONSABLE DE LA UNIDAD	
Nombre Fiscalizador: _____	Firma: _____	Nombre Conductor: _____	Firma: _____
Nombre Supervisor: _____	Firma: _____	Nombre Ayudante: _____	Firma: _____
1). Novedades / observaciones de la Fiscalización:			

AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO  
DESPACHO DE UNIDADES

FORMULARIO N° 001



OPERADORA:

ROTA:

DIRECCIÓN:

FECHA:

Nº	HORA SALIDA	REG. MUN.	PASAJEROS	OBSERVACIONES	HORA LLEGADA	REG. MUN.	PASAJEROS	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								

Observación:

## REPORTE DE RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN REALIZADA ÍNDICES OPERACIONALES (ejemplo)

FORMULARIO N° 001		AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO			
		UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO			
		ÍNDICES OPERACIONALES			
		OPERADORA: TRANSMETROPOLI		RUTA: HOSPITAL EUGENIO ESPEJO-MONJAS ALTO	
		DIRECCIÓN: JOSE LOYOLA Y JUAN GUERRERO		FECHA:	
ÍNDICES CONTRATO DE OPERACIÓN			ÍNDICES FISCALIZACIÓN		
Flota:	8			0	
Hora Inicio Operaciones:	5:40			5:00	
Hora Fin Operaciones:	21:30			21:00	
	PICO	VALLE	PICO	VALLE	
Intervalo (hh:mm):	0:19	0:21	9:18	0:00	
Frecuencia (veh./hora):	4	4	4	3	
Tiempo de recorrido /vuelta:	1:00	1:00	1:56	1:59	

### VI. 2.- Fiscalización en ejes viales:

Con una tecnología recién adquirida por parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito; y, por la necesidad de controlar el problema de excesos de velocidad, rebasamientos, cambios bruscos de carril e infracciones de tránsito, que van en contra de los ciudadanos de Quito y la seguridad vial, se determinaron vías en las que se evidenciaron este tipo de infracciones, por lo cual, se implementaron operativos de control de velocidad, para sancionar a los conductores y unidades que irrespetan la normativa establecida para estos casos en el COIP.

El trabajo se planificó y se ejecutó mediante un cronograma semanal, para verificar el cumplimiento o no de los límites de velocidad establecidos en la zona urbana, para las unidades de transporte público que es de 40 Km/H.

Los operativos se realizaron de lunes a viernes de 07h00 a 19h00, con radares detectores de movilidad portátil, homologados conforme la norma vigente, los cuales fueron instalados en los principales ejes viales.

En cumplimiento al cronograma, la brigada de control conformada por Agentes Civiles y Fiscalizadores de Tránsito, realizan un análisis in-situ para la ubicación de los dispositivos de medidores de velocidad, estos operativos se implementan con las medidas de seguridad establecidas en las capacitaciones recibidas, por parte del proveedor.

Este operativo tiene dos segmentos,

- El primero es el lugar en donde se instala el dispositivo electrónico, el cual es monitoreado por el personal quien está dotado con equipos de comunicación; y, ubicado en una posición estratégica para poder obtener la información de todos los vehículos fiscalizados;
- El segundo segmento se encuentra ubicado a unos 400 metros aproximadamente del dispositivo, y en el cual el personal equipado con radio comunicación y el PDA, reciben la información de los resultados que arroja el dispositivo electrónico, procede a identificar el vehículo infractor, utilizando las normas de seguridad, detiene la marcha del vehículo, lo ubica en un lugar que no obstaculice la circulación vehicular, inicia el proceso de información al conductor, solicitud de documentos habilitantes del vehículo y conductor, se hace la verificación de la infracción y se inicia uno de dos procesos;

- a) Si el vehículo está en infracción dentro del rango moderado se aplicará el Art 389, literal 6 del COIP, que establece la reducción de 6 puntos de la licencia de conducir y el 30 % de un salario básico.

El Agente Civil de Tránsito, al verificar el incumplimiento al límite de velocidad emite la citación correspondiente.

- b) Si el vehículo en infracción ha superado el rango moderado se procede de la siguiente manera, se aplicará el Art. 386 inciso 1, numeral 3, que establece la reducción de 10 puntos a la licencia de conducir, detención del conductor por 3 días y un salario básico.

El Agente Civil de Tránsito, al verificar el incumplimiento al límite de velocidad emite la citación correspondiente.

Los controles se ejecutaron en las siguientes vías:

### PRINCIPALES EJES VIALES

N°	VÍA PRINCIPAL	SECTOR	GEOREFERENCIA
			Latitud, Longitud
1	AV. 12 DE OCTUBRE E IGNACIO DE VEINTIMILLA	CENTRO	0°12'28.20"S
			78°29'24.16"O
2	AV. 12 DE OCTUBRE Y ALFREDD MENA CAAMAÑO	CENTRO	0°12'29.61"S
			78°29'25.53"O
3	AV. 6 DE DICIEMBRE Y FRESNOS	NORTE	0° 8'4.89"S
			78°28'26.12"O
4	AV. 6 DE DICIEMBRE Y MANUEL FRITZ	NORTE	0° 9'6.95"S
			78°28'34.87"O
5	AV. 6 DE DICIEMBRE Y PINOS	NORTE	0° 8'11.54"S
			78°28'25.18"O
6	AV. AMAZONAS E ISLA FLOREANA	NORTE	0°10'2.32"S
			78°29'2.47"O
7	AV. AMAZONAS Y AV. FRANCISCO DE ORELLANA	NDRTE	0°11'49.54"S
			78°29'22.92"O

N°	VÍA PRINCIPAL	SECTOR	GEOREFERENCIA	
			Latitud	Longitud
8	AV. AMAZONAS Y CARLOS ENDARA	NORTE	0° 9'10.61"S	78°29'17.98"O
9	AV. AMAZONAS Y JUAN PABLO SÁENZ	NORTE	0°10'49.39"S	78°29'11.34"O
10	GALO PLAZA LASSO Y AVELLANAS	NORTE	0° 6'54.03"S	78°28'45.34"O
11	GALO PLAZA LASSO Y ENRIQUE GUERRERO	NORTE	0° 6'19.89"S	78°28'32.26"O
12	GALO PLAZA LASSO Y SEBASTIÁN MORENO	NORTE	0° 6'22.32"S	78°28'35.06"O
13	GEOVANNY CALLES Y HUAORANI	NORTE	0° 6'6.84"S	78°26'57.46"O
14	MACHALA Y JUAN PAREJA	NORTE	0° 7'54.92"S	78°29'52.39"O
15	PRENSA Y CRISTÓBAL SANDOVAL	NORTE	0° 8'45.74"S	78°29'29.55"O
16	PRENSA Y MANUEL VALDIVIESO	NORTE	0° 8'49.50"S	78°29'28.37"O
17	RUMIHURCO Y N71H	SUR	0° 6'13.02"S	78°29'51.77"O
18	SHYRIS Y NACIONES UNIDAS	NORTE	0°10'37.66"S	78°28'51.70"O
19	SHYRIS Y PORTUGAL	NORTE	0°10'52.13"S	78°28'54.97"O
20	SHYRIS Y SENA	NORTE	0°10'2.94"S	78°28'45.47"O
21	AV. DE LOS SHYRIS Y SOTO	NORTE	0° 9'51.39"S	78°28'43.47"O
22	AV. MARISCAL SUCRE Y HUMBERTO ALBORNOZ	NORTE	0°11'21.13"S	78°30'42.49"O
23	AV. SIMÓN BOLÍVAR EN LA CASA DE LA SELECCIÓN	NORTE	0°10'15.34"S	78°27'3.01"O
24	AV. VELASCO IBARRA Y CRESPO TORAL	CENTRO	0°13'44.13"S	78°30'2.79"O
25	AV. VELASCO IBARRA Y SOLANO	CENTRO	0°13'4.85"S	78°29'29.85"O
26	RUMIURCO Y AV. MARISCAL SUCRE	SUR	0° 6'20.88"S	78°29'51.20"O
27	AV. DE LOS SHYRIS Y TOMAS DE BERLANGA	NORTE	0° 9'54.92"S	78°28'44.22"O
28	AV. DIEGO DE VÁSQUEZ E ISABEL DE SANTIAGO	NORTE	0° 6'4.88"S	78°29'0.32"O
29	AV. DIEGO DE VÁSQUEZ Y	NORTE	0° 5'58.76"S	

N°	VÍA PRINCIPAL	SECTOR	GEOREFERENCIA	
			Latitud	Longitud
	CALLE C		78°28'59.35"O	
30	AV. ELOY ALFARO Y DE LOS FRESNOS	NORTE	0° 8'0.48"S	
				78°28'14.86"O
31	AV. ELOY ALFARO Y DE LAS PALMERAS	NORTE	0° 9'11.02"S	
				78°27'53.46"O
32	ELOY ALFARO Y DE LOS PERALES	NORTE	0° 9'20.00"S	
				78°27'57.28"O
33	CORUÑA Y SAN IGNACIO	NORTE	0°12'6.53"S	
				78°28'58.52"O
34	AV. ALONSO DE ANGULO Y CRISTÓBAL TENORIO	SUR	0°14'48.24"S	
				78°31'23.06"O
35	AV. MALDONADO Y MORASPUNGO	SUR	0°15'18.53"S	
				78°31'20.80"O
36	AV. MALDONADO Y PUJILI	SUR	0°15'35.71"S	
				78°31'22.20"O
37	AV. MALDONADO Y TEODORO GÓMEZ	SUR	0°16'0.19"S	
				78°31'36.93"O
38	AV. MARISCAL SUCRE Y CÓNDROR ÑAN	SUR	0°17'32.40"S	
				78°33'30.43"O
39	AV. MARISCAL SUCRE Y MATILDE ÁLVAREZ	SUR	0°17'0.20"S	
				78°33'15.77"O
40	AV. MORAN VALVERDE Y ALBERTO SPENCER	SUR	0°16'55.43"S	
				78°32'42.40"O
41	AV. MORAN VALVERDE Y MALVAS	SUR	0°16'56.12"S	
				78°32'40.70"O
42	AV. NAPO Y 1 DE MAYO	SUR	0°14'42.61"S	
				78°30'55.06"O
43	AV. NAPO Y UPANO	SUR	0°14'19.77"S	
				78°30'37.03"O
44	AV. QUITUMBE ÑAN Y PACHACAMA	SUR	0°17'39.66"S	
				78°32'54.01"O
45	AV. RODRIGO DE CHÁVEZ Y PEDRO DORADO	SUR	0°14'25.70"S	
				78°31'19.90"O
46	MAGDALENA Y MORASPUNGO	SUR	0°15'26.35"S	
				78°31'28.51"O
47	AV. TNTE. HUGO ORTIZ Y CUSUBAMBA	SUR	0°16'38.08"S	
				78°32'32.63"O
48	MARISCAL SUCRE Y PILALO	SUR	0°15'44.16"S	
				78°32'52.95"O
49	MORAN VALVERDE Y OE3H	SUR	0°16'52.75"S	
				78°32'50.61"O

De la flota de 2.446 establecida por la Secretaria de Movilidad, se realizaron 3.012 fiscalizaciones en esta modalidad, esto debido a que varias unidades fueron controladas por más de una vez.

Es importante informar que las disposiciones para el cumplimiento de esta actividad se basaron en priorizar los sectores críticos de la ciudad considerando que, por la geografía y topografía del Distrito Metropolitano de Quito el 100% de las unidades de transporte público confluyen en los principales ejes longitudinales en donde se puede captar al 100% de las unidades de transporte inmersas en el plan de fortalecimiento de la calidad del servicio y de esta manera se fiscalizó a toda la flota vehicular.

Los resultados de estas fiscalizaciones se detallan en los cuadros siguientes:

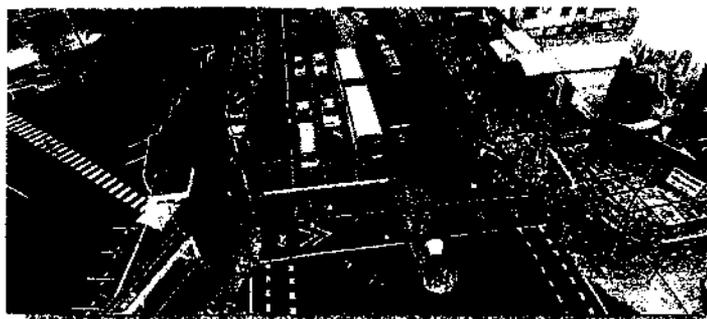
#### RESULTADOS DE LOS CONTROLES EN EJES VIALES

DETALLE	CONTROL EJES VIALES (VELOCIDADES)
TOTAL FISCALIZADAS	3.012
UNIDADES INSPECCIONADAS SIN NOVEDAD	2.747
CITACIONES / INFORMES DE INCUMPLIMIENTO POR BRIGADAS DE FISCALIZACIÓN	244
RETENIDOS	21
FUGADOS	0

#### CUADRO DE VEHÍCULOS, FISCALIZADOS, CITADOS Y RETENIDOS EN EJES VIALES DE ACUERDO AL SECTOR

SECTOR	FISCALIZADOS, CITADOS / RETENIDOS
NORTE	1.721
CENTRO	163
SUR	1.128
<b><u>TOTAL FISCALIZADAS</u></b>	<b><u>3.012</u></b>

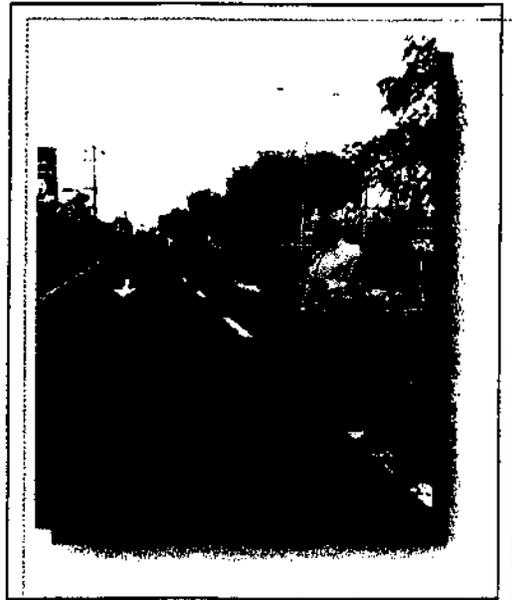
#### REGISTROS FOTOGRÁFICOS



**EQUIPO TECNOLÓGICO RADARES DE  
MOVILIDAD PORTÁTIL**



**IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS**



**VISUALIZACIÓN DE LA UNIDAD INFRACTOR POR MEDIO DEL EQUIPO TECNOLÓGICO**



**En Espera**



**MEDICIÓN DE VELOCIDAD EMITIDO POR EL EQUIPO TECNOLÓGICO**

**CITACIÓN**

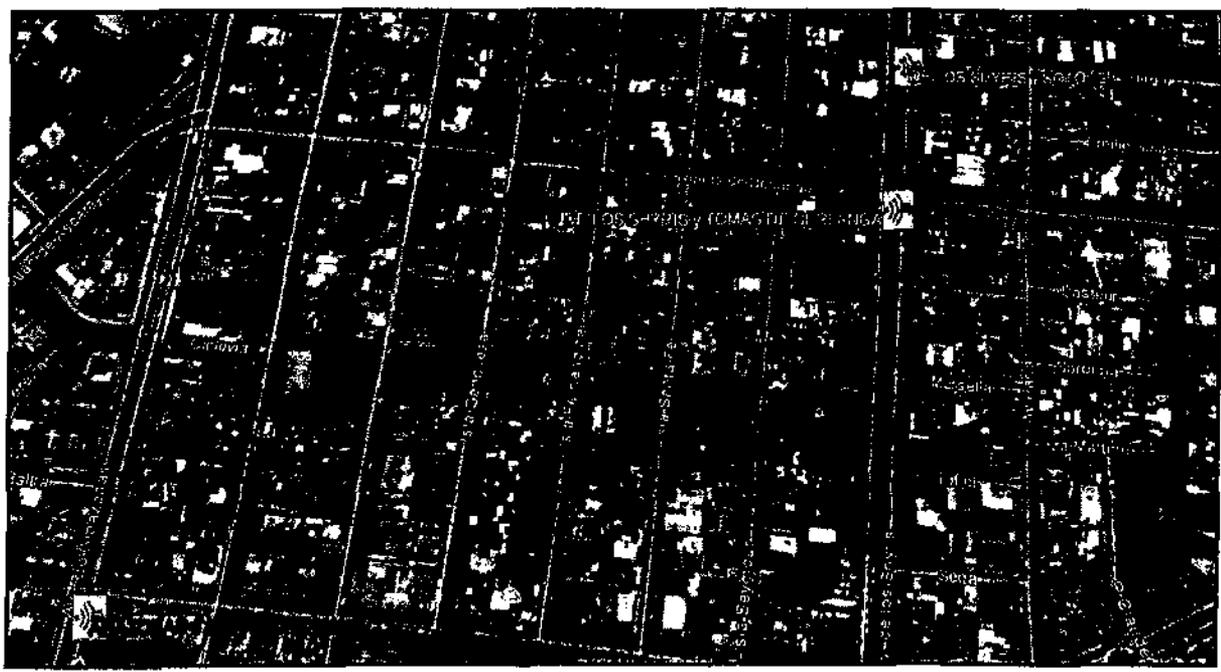
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO  
 DE QUITO C. E. 013  
 Agencia Metropolitana de Tránsito  
 Ordenanza Metropolitana No 215 Reglamento Oficial  
 de del 2015/2016  
**CONTROL DE LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR**  
 No: [00379031] 16-OCT-2017 [06 Salvo]  
**DATOS DEL VEHICULO:**  
 Placa: [EUGA986] Marca: [Hyundai]  
 Modelo: [i30] Año: [2012]  
 DNI-CPC: [000020013] Año: [2012] ESPECIAL: [ANOMALIA/REVISAR]  
**VEHICULO DE TRANSPORTE PUEBLLO.**  
**REVISIÓN TÉCNICA [01111]**  
 Operador: [RAT 001 Corp. Trans Ecuador y Turis  
 no unim ]  
**DATOS DEL LICENCIADO VEHICULAR**  
 Sexo: [FEMEA] Categoría: [AZ CONDUC ]  
 Estado: [ C.E.T.A.D.O. ]  
 Expedido: [170817077]  
 Emisor: [Comandante Coronel Hector Ruiz ]  
 Observaciones: [ ]  
 Observador: [RAT 001 Corp. Trans Ecuador y Turis]  
 Observador: [0111]  
**ESTE VEHICULO DEBE SOMETERSE A LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR ANTES DEL:**  
 [20 OCT 2017 ]  
 En caso de no someterse a revisión técnica vehicular en el tiempo establecido en los artículos de referencia antes de la fecha indicada se aplicaran los sancionatorios establecidos en la ordenanza Metropolitana No. 215  
 Para información:  
 1800-010200  
 1800-704200  
 www.distrimetro.gov.ec

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE CONTROLES**

**NORTE  
Ponciano**



**Plaza de Toros**



**La Carolina**

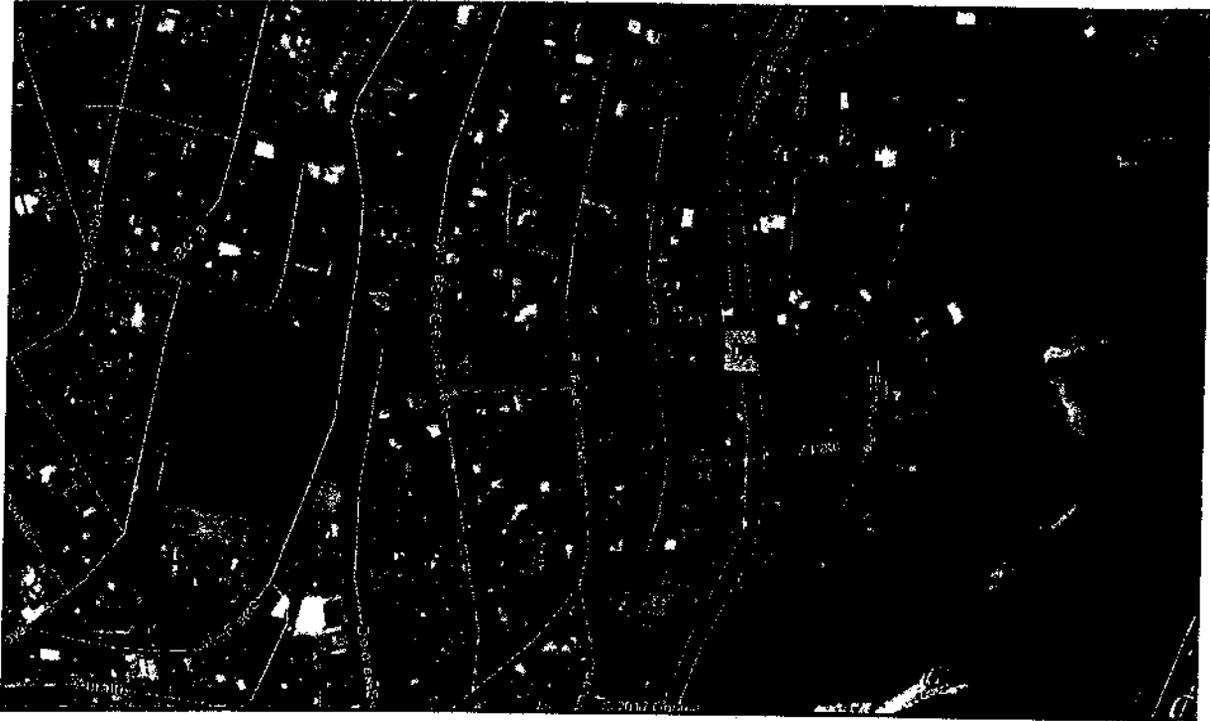


**CENTRO**

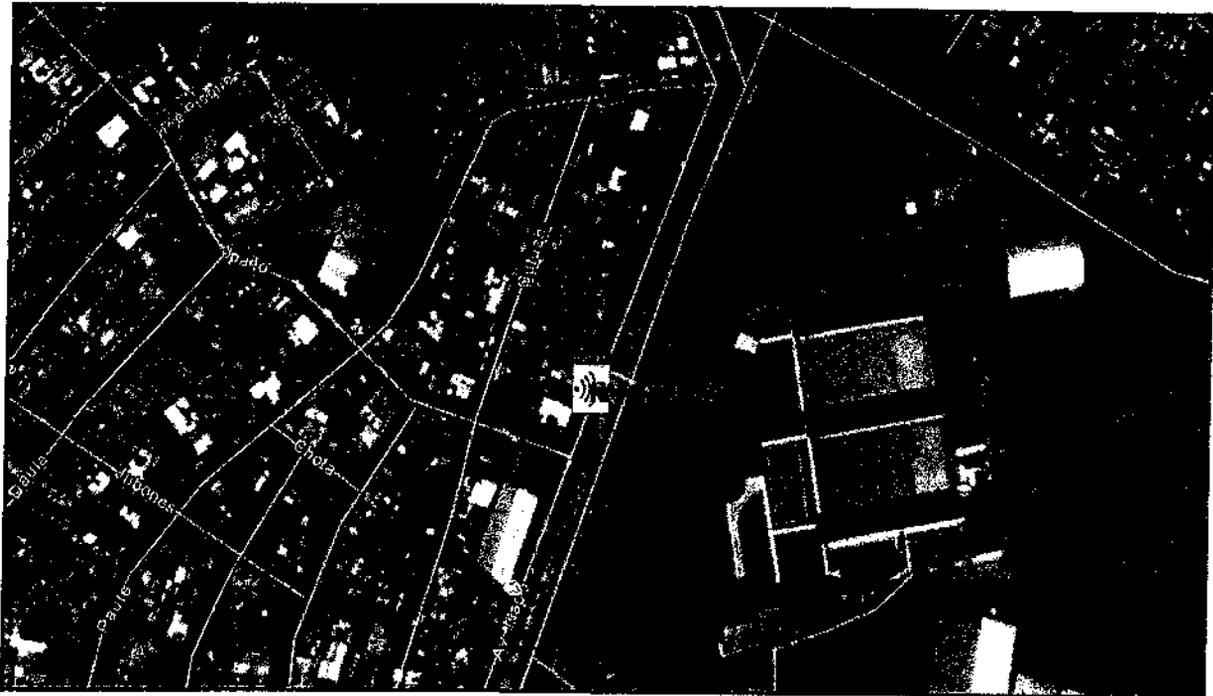
**Coliseo Rumiñahui**



**Tola Media**



**SUR  
Alpahuasi**





### VI 3.- Operativos de revisión técnica vehicular en vía:

Los controles de revisión técnica vehicular, se los realiza permanentemente de acuerdo a un cronograma establecido mensualmente, el cual tiene como efecto verificar el estado físico visual de las unidades de transporte público, como también el control de la opacidad (vehículos a diésel), la misma que se verifica mediante la tecnología del opacímetro.

El control de las emisiones de gases contaminantes o de opacidad tiene por objeto verificar que éstos no sobrepasen los límites máximos permisibles y que de esta manera se pongan en vigencia las garantías constituciones y legales relativas particularmente al derecho de las personas a vivir en un ambiente sano.

La Opacidad de vehículos a diésel se los realiza mediante la aceleración libre, la sonda conectada al opacímetro y el tubo de escape nos demuestra las mediciones de absorción durante ciclos de aceleración expresando la visualidad de opacidad en la cámara, dando resultados en porcentaje, el mismo que de acuerdo a la Ordenanza 213, su Reformatoria 159 y Norma INEN, que implanta los parámetros técnicos el mismo que establece que el 60% para vehículos hasta el año 2000 y el 50 % para vehículos desde el 2000 hacia el presente año.

De acuerdo a lo estipulado en las Ordenanzas Metropolitanas No. 213 y 159, los propietarios de las unidades citadas tienen un plazo máximo de ocho días para presentar el vehículo en los Centros de Revisión Técnica Vehicular, caso contrario, de ser revisados nuevamente se procederá con la **retención** por cinco días y se deberá cancelar una multa de 200 USD.

De la flota de 2.446 establecida por la Secretaria de Movilidad, se realizaron 5.519 fiscalizaciones en esta modalidad, esto debido a que varias unidades fueron controladas por más de una vez.

#### RESULTADOS DE OPERATIVOS DE RTV (OPACIDAD)

DETALLE	RTV (OPACIDAD)
<b>TOTAL FISCALIZADAS</b>	<b>5.519</b>
UNIDADES INSPECCIONADAS SIN NOVEDAD	4.610
CITACIONES / INFORMES DE INCUMPLIMIENTO POR BRIGADAS DE FISCALIZACIÓN	905
RETENIDOS	4
FUGADOS	0

**REGISTROS FOTOGRÁFICOS DE LOS OPERATIVOS DE CONTROL EN  
DESPACHOS CON OPACÍMETROS**

**MEDICIÓN DE OPACIDAD  
CON EQUIPO  
TECNOLÓGICO**



**MEDICIÓN DE OPACIDAD  
CON EQUIPO  
TECNOLÓGICO  
OPACÍMETRO**

**CITACIÓN A UNIDAD POR  
NO CUMPLIR CON LOS  
PARÁMETROS  
ESTABLECIDOS**



**VI. 4.- Fiscalización en ruta (Fedatarios):**

Con fecha 15 de septiembre de 2017 el Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito, emitió la Resolución No. 003-AMT-2017, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa metropolitana vigente y

en especial, las facultades que le confieren los artículos 1 y 2 de la Resolución No. A0006 de fecha de 22 de abril de 2013, ***“Crea el equipo de fedatarios de transporte de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a cargo de la Dirección de Fiscalización, personal responsable de verificar las acciones in situ de los prestadores del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito, y que estos den cabal cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y Ordenanzas Metropolitanas vigentes, y por las disposiciones emanadas por las entidades de control”***.

Durante el proceso de fiscalización se pudo determinar que al existir el control diario permanente con personal uniformado en los despachos y en ruta, los resultados siempre arrojaban un constante cumplimiento por parte de los conductores y unidades de transporte público, esto debido a la presencia del personal uniformado.

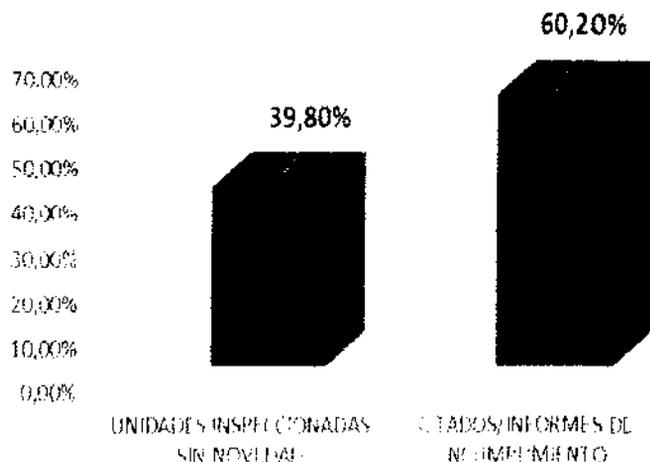
Por lo expuesto se determinó la necesidad de implementar nuevos sistemas de control y fiscalización; esta Dirección designó personal, quienes desempeñaron sus actividades vestidos de civil, embarcaron las unidades de transporte público y en un tramo establecido evidenciaron el trato al usuario por parte de los conductores y ayudantes, así como, el cumplimiento o incumplimiento de las normas y parámetros de medición establecidos para la mejora en la calidad del servicio.

Para esta actividad se planificó lugares de inicio de recorrido en un bus de transporte urbano, pagando el pasaje que corresponde, siendo un usuario más, inicia su fiscalización, observando, registrando y evidenciando el proceder del conductor en temas como conducción impericia, trato al usuario, una vez finalizado el tramo de inspección el fiscalizador se identifica ante el señor conductor con su credencial e informa de las novedades registradas durante la fiscalización, se le comunica que se emitirá el informe correspondiente y que debe corregir si es el caso su actividad, su conducción y su proceder, esta actividad se repite durante la jornada laboral en aproximadamente 10 unidades de transporte público, por cada fedatario de fiscalización.

De la flota de 2.446 establecida por la Secretaria de Movilidad, se realizaron 4.854 fiscalizaciones en esta modalidad, esto debido a que varias unidades fueron controladas por más de una vez.

Esta fiscalización permitió obtener resultados que indican que de 4.854 unidades que representan el 100% que fueron inspeccionadas en este tipo de fiscalización, 2.922 que corresponde al 60.20% incumplieron con lo establecido en el COIP y los parámetros de medición para el fortalecimiento de la calidad de servicio y que 1.932 unidades que representan el 39.80% dieron un buen servicio a los usuarios sin cometer infracciones de tránsito.

### FISCALIZACION FEDATARIA



### RESULTADOS DE INCUMPLIMIENTOS

DETALLE	INFORMES DE INCUMPLIMIENTO	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>TOTAL FISCALIZADAS</b>	<b>4.854</b>	<b>100%</b>
UNIDADES INSPECCIONADAS SIN NOVEDAD	1.932	39,80%
CITACIONES / INFORMES DE INCUMPLIMIENTO	2.922	60,20%
RETENIDOS	0	0,00%
FUGADOS	0	0,00%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTOS

NOVEDAD	TOTAL
CAMBIO BRUSCO DE CARRIL	478
CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	1.828
NO RESPETA PARADAS	616
SIN NOVEDAD	1.932
<b>TOTAL INCUMPLIMIENTOS</b>	<b>4.854</b>

Estos informes de incumplimientos se han enviado a la Secretaría de Movilidad, este reporte de novedades contienen la información del vehículo, registro municipal, placa, fecha de la infracción y observaciones generales, para las acciones correspondientes.

## INFORME DE RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN Y CONTROL



**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO  
FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO**

**INFORME No. AMT-DFT-CFTF-FZMTP-0833**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN Y CONTROL A MEDIDAS DE TRANSPORTE PÚBLICO, INTRACANTONAL URBANO DEL DMQ**

**Para:** Ing. Roberto Naranjo,  
Director Metropolitano de Gestión de Movilidad

**Periodo de Evaluación:** Septiembre-Octubre 2017

**Fecha del Informe:** Quito, 13 de octubre de 2017

**ANTECEDENTE**

La Agencia Metropolitana de Tránsito a través de la Dirección de Fiscalización, realiza el control y la fiscalización mediante un cronograma de actividades a las unidades que prestan su servicio en la modalidad intracantonal urbano en Distrito Metropolitano de Quito, como parte de la optimización del transporte público.

Los parámetros que se han establecido para la verificación y cumplimiento son los siguientes:

- Respeto a las paradas establecidas en los principales ejes viales en el DMQ
- Respeto a los límites de velocidad
- Cambio brusco o torcido de carril
- Circular con puertas abiertas
- Revisión Técnica Vehicular (Upacidad)

**OBSERVACION**

En el periodo comprendido entre los días jueves 07 de septiembre hasta el día viernes 06 de octubre, se obtuvieron como resultado del control y fiscalización a la Compañía Transportes C.A., las siguientes incumplimientos en el servicio de transporte público brindado a la comunidad.

**REPORTE DE NOVEDADES EN LOS OPERATIVOS AL TRANSPORTE PÚBLICO**

No.	IDU MVA	PLACA	CHASIS	TARIFA	TOTAL DE OPERACIONES E INTRACANTONALES	FECHAS DE LAS OPERACIONES COMETIDAS	INCUMPLIMIENTOS EN OPERATIVOS VIALES	OBSERVACIONES
1	199	PJ00985	99M3840732829179E	NO	1	05/10/2017	CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN.
2	199	PJ00985	99M3840732829179E	NO	1	17/09/2017	CAMBIO BRUSCO DE CARRIL Y CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN.
3	1303	PZ00612	99M38407248327714	NO	1	05/10/2017	CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN.
4	1303	PZ00612	99M38407248327714	5	1	12/09/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 389 N°6
5	1308	PA00031	99M384073784500E1	5	1	12/09/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 389 N°6
6	1211	FDL0072	99M384072884084C1	51	1	02/10/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 389 N°6

AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO  
FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nº	Nº DE VEH.	PLACA	CHASIS	CONDICIÓN	TOTAL DE CITACIONES E INFRACCIONES	FECHAS DE LAS INFRACCIONES CONCRETAS	INFRACCIONES EN OPERATIVOS VEHES	OBSERVACIONES
7	1211	PSC0072	JH040401730400404	NO	1	26/04/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	
8	1214	PAC0003	JH04040173012542	NO	1	26/10/2017	CAMBIO DRUSOD DE CARRIL	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
9	1214	PAC0003	JH04040173012542	S	1	06/09/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	ORDENANCA N° 213
10	1218	PAC1509	JH04040173011400	S	1	26/10/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 308 N°6
11	1218	PAC1509	JH04040173011400	S	1	26/08/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 308 N°6
12	1228	PAA0004	JH04040173013214	NO		27/04/2017	NO RESPETA PARADAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
13	1234	PAC0003	JH04040173012887	NO	1	26/10/2017	CAMBIO DRUSOD DE CARRIL Y CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
14	1235	PSC0072	000P020404001400	NO	2	26/10/2017	CAMBIO DRUSOD DE CARRIL Y NO RESPETA PARADAS (RECURRE EN LA MISMA INFRACCIÓN)	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
15	1241	PAC1408	JH04040173011388	NO	1	26/10/2017	NO RESPETA PARADAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
16	1242	PAC1874	JH04040173011188	NO	1	26/10/2017	CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
17	1242	PAC1874	JH04040173011188	S	1	22/10/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART 308 N°6
18	1243	PACT047	003070240100000000	NO	1	26/10/2017	CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
19	1247	PAC0204	0004040173010000	NO	1	24/10/2017	CAMBIO DRUSOD DE CARRIL	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
20	1251	PLO0006	0004040173010000	NO	1	26/08/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	
21	1288	PAC0001	0030702401000000	NO	1	27/10/2017	CIRCULA CON PUERTAS ABIERTAS Y NO RESPETA PARADAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD COMETIÓ LA INFRACCIÓN
22	1287	PLO0003	000P020404000000	S	1	26/08/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	ORDENANCA N° 213

**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁMITE  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO  
FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Nº.	BDD M.V.	PLACA	CHASIS	OTRAGA	TOTAL DE CITACIONES E INFRACCIONES	FECHA DE LAS INFRACCIONES CONCRETAS	INFRACCIONES EN OPERATIVOS VALS	OBSERVACIONES
23	129	PAC4547	953710N00R145885	NO	1	05/10/2017	CIRCULA CON LAS PUERTAS ABIERTAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN
24	129	PAC4547	953710N00R145885	SI	1	25/08/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN ORDENANZA N° 213
25	125		JH0AKLW510Q12085	NO	1	05/10/2017	CAMBIO BRUSCO DE CARRIL	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN
26	123	PUG0025	95N2640729A360825	NO	1	24/08/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	
27	124	P140110	JH0FG11PUB0114074	NO	1	24/08/2017	INCUMPLIMIENTO EN RTV	
28	128	P481757	922F2PANC220616	SI	1	02/10/2017	EXCESO DE VELOCIDAD	ART. 280 N°5
29	126	P481757	922F2PANC220616	NO	1	27/09/2017	NO RESPETA PARADAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN
30	124	P4C1589		NO	1	02/10/2017	CAMBIO BRUSCO DE CARRIL	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN
31	124	P4C1589		NO	1	27/09/2017	NO RESPETA PARADAS	REALIZADA LA FISCALIZACIÓN EL PERSONAL DETECTO QUE LA UNIDAD CONECTO LA INFRACCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el CIJEP, reglamento y a las ordenanzas metropolitanas establecidas para el control del tránsito y transporte terrestre los conductores (as) públicos, emisioneros las citaciones e infracciones, las mismas que fueron evidenciadas por el personal en campo.

Por lo expuesto se informa que las unidades de la Compañía Transportes C.A., han presentado las novedades arriba mencionadas, lo cual se ve reflejado en la prestación de servicio a los usuarios de esta operadora.

Particular que comunico con los fines pertinentes

Atentamente

Francisco Anáez  
Director de Fiscalización de Tránsito  
Agencia Metropolitana de Tránsito

Acción	Fecha	Responsable	Organismo	Fecha	Estado
Elaborado por:	05/10/2017	F. Anáez	AMT	2017-10-05	
Revisado por:	05/10/2017	E. Cárdenas	AMT	2017-10-05	

Cópias:  
Ejecutor: 1  
Ejecutor: 2  
Ejecutor: 3

Controlado:  
Francisco Anáez: Director de Fiscalización  
Archievo de Digitalización

### VII. Atención de denuncias quejas o sugerencias de la comunidad:

Una de nuestra responsabilidad es atender las denuncias, quejas o sugerencias que día a día los usuarios del transporte público y la ciudadanía en general, presentan sobre el servicio del transporte público.

Los canales de atención se han incrementado a 4 los cuales son:

- 1800AMTAMT (1800-268-268)
- APLICATIVO MOVILIZATE UIO
- SERVICIO CIUDADANOS
- TWITTER

Han ingresado 920 denuncias en el periodo comprendido entre el 7 de septiembre y el 30 de noviembre del presente año, de las cuales se atendieron 590 que representa el 64.13%, esto debido a que 210 fueron duplicadas y 120 son inconsistentes debido a que carecen de información y fundamentos por lo cual no pueden ser atendidas.

Cabe aclarar que se ha determinado que como existen varios canales de recepción, varias denuncias son duplicadas, ya que ingresan por distintas vías y en diferentes fechas.

Para la ejecución de este proceso, se generaron tres grupos motorizados que diariamente con la ayuda de sistemas tecnológicos, atienden los requerimientos de la ciudadanía en un tiempo estimado de aproximadamente 8 horas.

El proceso sancionatorio en estos casos se lo debe entender de que el Agente o Fiscalizador, que atiende la denuncia debe constatar como lo establece la Ley la infracción en acto flagrante, debido a que la denuncia fue en un tiempo y momento anterior se realiza un seguimiento a la unidad para poder determinar si reincide en la misma infracción o recae en otras, por cualquiera de estos motivos el agente realiza o solicita la marcha del vehículo y se le emite la sanción de la infracción que ha sido evidenciada caso contrario, se le llama la atención y se le insita a que mejore la calidad de servicio, ya que existe una denuncia puntual a su actuación. Cabe indicar que existe una reserva de la información personal del denunciante.

### ATENCIÓN DE DENUNCIAS REALIZADAS POR LA COMUNIDAD:

Nº	OPERADORAS	1800AMT	MEMORANDO (AMT-SC- 2017-0907)	MOVILIZATE UIO	TWITTER	TOTAL POR OPERADORAS
1	6 DE DICIEMBRE	3	3	5	7	15
2	ÁGUILA DORADA	6	3	5	8	22
3	ALBORADA	2	3	4	10	19
4	BELLAVISTA	6	4	1	3	14
5	CALDERÓN	4	1	2	3	6
6	CATAR	4	8	11	9	32
7	COLECTRANS	3	5	4	2	11
8	CDNETRA	5	2	5	3	15
9	DISUTRANS	10	1	2	8	21

N°	OPERADORAS	1800AMT	MEMORANDO (AMT-SC- 2017-0907)	MOVILIZATE UIO	TWITTER	TOTAL POR OPERADORAS
10	GUADALAJARA	4		2	6	8
11	LATINA	2	7	1	12	20
12	MARISCAL SUCRE	1	6	1	4	12
13	METROTRANS	3	5	1	7	13
14	MONSERRAT	4	1	1	8	10
15	PAQUISHA	6	2	4	6	18
16	PICHINCHA	1		1	5	6
17	QUITEÑO LIBRE	7	6	2	5	20
18	QUITO	5	3	6	3	12
19	QUITUMBE	3		2	6	11
20	REINO DE QUITO	1	2	1	5	8
21	SAN CARLOS	4	4	4	6	18
22	SAN CRISTÓBAL	3		1	4	8
23	SAN FRANCISCO	7	4	3	6	20
24	SEMGYLLFOR	3		2	8	10
25	TRANS ALFA	6	3	2	8	13
26	TRANSHemisferi COS	3	2	2	9	16
27	TRANSHERDICA	8	4	4	7	23
28	TRANSLATINOS	7	2	1	5	15
29	TRANSPLANETA	4		1	8	9
30	TRANSPORSEL	10	5	3	6	24
31	TRANSZETA	5	6	1	7	14
32	VEPIEX	9	3	1	5	18
33	VICTORIA	1	5	6	7	18
34	TRANSPACOMI		1		2	3
35	LUJOTURISA				6	6
36	SECUATRANS				4	4
37	RAPITRANS			2		2
38	SERVIAGOSTO				6	6
39	JUAN PABLO II			2	1	3
40	SAN JUAN				1	1
41	LLANO GRANDE				4	4
42	TRANSMETROPOLI			1	4	5
43	21 DE JULIO	1			2	3
44	NACIONAL				12	12
45	7 DE MAYO			1	8	9
46	SETRAMAS				8	6
47	EPMTPQ	1			10	11
48	CORREDOR			1	15	16
49	DUPLICADAS	3		126	81	210
50	INCONSISTENTES			75	45	120

N°	OPERADORAS	1800AMT	MEMORANDO (AMT-SC 2017-0907)	MOVILIZATE UIO	TWITTER	TOTAL POR OPERADORAS
TOTAL POR CANAL DE RECEPCIÓN		106	101	300	413	920
TOTAL ATENDIDAS			590			

### VIII Resultados Obtenidos de los 4 Tipos de Operativos de Control Ejecutados:

Una vez organizada, digitalizada, sistematizada y procesada la información se obtuvo como resultados lo siguiente:

Se ejecutaron un total de **15.755** fiscalizaciones de las cuales se emitieron **4.176** citaciones por incumplir con los parámetros establecidos que corresponde al **26%** de incumplimientos; **28** unidades fueron retenidas por varias causas, tal como se demuestra en el cuadro adjunto.

Cabe recalcar que existe mayor número de citaciones que supera el número de unidades, esto debido a que varias unidades fueron citadas por más de una vez y por varias causas en los distintos operativos establecidos para el control y la fiscalización.

### RESULTADOS DE CITACIONES Y VEHÍCULOS RETENIDOS

DETALLE	FISCALIZADAS	FISCALIZACIÓN DESPACHO-ORIGEN Y DESTINO / INSPECCIÓN FÍSICA VISUAL	CONTROL EJES VIALES (VELOCIDADES)	IRRESPECTO A PARADAS, PUERTAS ABIERTAS Y CORRETEOS	OPERATIVOS RTV (OPACIDAD)	TOTAL POR PARAMETROS DE MEDICIÓN
UNIDADES FISCALIZADAS	2.446					
CITACIONES / INFORMES DE INCUMPLIMIENTO POR BRIGADAS DE FISCALIZACIÓN		105	244	2.922	905	4.176
RETENIDOS		3	21	0	4	28
FUGADOS		0	0	0	0	0
<b>TOTAL FISCALIZADAS POR OPERATIVO</b>		<b>108</b>	<b>265</b>	<b>2.922</b>	<b>909</b>	<b>4.204</b>

A continuación se detalla un comparativo de las citaciones emitidas por los funcionarios de la Agencia Metropolitana de Tránsito a los conductores de las unidades en relación con la flota asignada en los contratos de operación de cada operadora:

**CUADRO COMPARATIVO DE UNIDADES RETENIDAS Y CITADAS EN  
OPERATIVOS DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL  
DESDE 07 SEPTIEMBRE 2017 HASTA 30 DE NOVIEMBRE 2017**

N°	OPERADORA	FLOTA	CITADAS / RETENIDAS	%
1	COLECTRANS	23	94	409%
2	GUADALAJARA	25	102	408%
3	TRANSPACOMI	8	29	363%
4	ALBORADA	47	159	338%
5	MONSERRAT	27	86	319%
6	AGUILA DORADA	52	155	298%
7	SEMGYLLFDR	24	69	288%
8	BELLAVISTA	30	84	280%
9	METRDTRANS	43	119	277%
10	TRANSALFA	50	135	270%
11	TRANSPORSEL	49	131	267%
12	MARISCAL SUCRE	38	100	263%
13	LUJOTURISSA	24	62	258%
14	QUITEÑO LIBRE	50	123	246%
15	RAPITRANS	23	53	230%
16	TRANSZETA	33	73	221%
17	SAN CRISTÓBAL	61	131	215%
18	QUITO	40	81	203%
19	7 DE MAYO	33	66	200%
20	LLANO GRANDE	23	45	196%
21	ECUATORIANA	59	114	193%
22	CATAR	138	265	192%
23	PAQUISHA	73	138	189%
24	VICTORIA	65	118	182%
25	NACIONAL	43	78	181%
26	REINO DE QUITO	57	103	181%
27	6 DE DICIEMBRE	48	84	175%
28	21 DE JULIO	26	45	173%
29	QUITUMBE	72	122	169%
30	VEPIEX	102	170	167%
31	TRANSMETROPOLI	20	33	165%
32	SAN JUAN DE CALDERÓN	25	41	164%
33	LATINA	87	117	134%
34	TRANSEMIÉFERICOS	89	115	129%
35	JUAN PABLO II	87	101	116%
36	TRANSPLANETA	145	165	114%

N°	OPERADORA	FLOTA	CITADAS / RETENIDAS	%
37	SETRAMAS	43	48	112%
38	SAN CARLOS	74	79	107%
39	DISUTRAN	80	74	93%
40	SAN FRANCISCO	80	67	84%
41	TRANSLATINOS	115	96	83%
42	SERVIAGOSTO	27	22	81%
43	CALDERON	91	61	67%
44	PICHINCHA	38	24	63%
45	CONETRA	46	22	48%
46	SECUATRANS	18	5	28%
<b>SUBTOTAL CITADOS</b>			<b>4.176</b>	
<b>SUBTOTAL RETENIDOS</b>			<b>28</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>4.204</b>	

## IX PROPUESTA DE NUEVOS INDICADORES:

Con los resultados obtenidos de las diferentes fiscalizaciones, se mantuvieron mesas de trabajo, con el personal técnico de la Dirección de Fiscalización, estableciendo la necesidad de implementar y fortalecer los Índices de la calidad de servicio, con la finalidad que el servicio que prestan las unidades de transporte del DMQ, sea eficiente y de calidad, por lo que, se elaboró un modelo de gestión para que sea implementado para la medición de los índices de la calidad de servicio.

Cabe mencionar que se tomó como referencia además el texto propuesto en el TITULO II "DE LA CONFIABILIDAD, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO", y su respectivo anexo, del proyecto de Ordenanza Metropolitana para el establecimiento de la Política Tarifaria en el Distrito Metropolitano de Quito, que fue tratado en primer debate por el Concejo Metropolitano de Quito.

Me permito poner en su consideración los siguientes parámetros de fiscalización los cuales coinciden con el Plan de Fortalecimiento, otros que han variado en su contexto, así como, otros que se han incrementado, esto debido a la experiencia que se obtuvo en el proceso anterior y debido a los resultados obtenidos ya que si bien reflejan el trabajo realizado se contrastan con una percepción de la realidad urbana, principalmente a los procedimientos que se efectuaron los cuales cumplían con las disposiciones emitidas en el instructivo diseñado para el efecto, esta propuesta tiene como objetivo obtener resultados que permitan un diagnóstico, que conlleve a mejorar el servicio de transporte público.

### 1. DOCUMENTACIÓN HABILITANTE PARA BRINDAR EL SERVICIO

#### 1.1 Parámetros de medición:

1.1.1 Verificar que el conductor de la unidad de transporte público presente original de los siguientes documentos:

- a) Licencia de conducir vigente, habilitada y con puntos, exigible de acuerdo al tipo del servicio;

- b) Matrícula original del vehículo (Bus) vigente: *especie única de matrícula vigente; y, documento de circulación anual vigente (Revisión e identificación vehicular); y,*
- c) Habilitación operacional original de la unidad de transporte público.

### 1.2 Medios de verificación:

- 1.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de documentos habilitantes para la prestación del servicio, con utilización de equipos tecnológicos.

## **2. ESTADO FÍSICO INTERNO Y EXTERNO DE LA UNIDAD EN ÓPTIMAS CONDICIONES**

### 2.1 Parámetros de medición:

- 2.1.1 Verificar que la unidad se encuentre en buen estado, adecuada para el servicio de transporte público de pasajeros: *carrocería o estructura, pintura, ventanas, parabrisas delanteros y posteriores, asientos, conjunto óptico, brazos limpia parabrisas, franja retroreflectiva, limpieza externa, limpieza interna e identificación de la unidad; y,*
- 2.1.2 Verificar que la unidad cuente con llantas en buen estado (mínimo del labrado 1,6 mm).

### 2.2 Medios de verificación:

- 2.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos.

## **3. TRATO Y SERVICIO AL USUARIO**

### **3.1 Comportamiento del personal operativo de la unidad**

#### 3.1.1 Parámetros de medición:

- 3.1.1.1 Verificar el comportamiento del personal operativo de la unidad con el usuario: *servicio cordial, adecuado, con amabilidad, respeto, atención personalizada, cortesía, buena voluntad observando normas de tránsito y señalización;*
- 3.1.1.2 Verificar que el conductor de la unidad no lleve en sus brazos o en sitios no adecuados a personas, animales u objetos que distraigan su función de conductor, como: *periódico, revista, comida, equipos de video, TV, celulares u otros, o que haga uso permanente de audífonos durante la prestación del servicio;*
- 3.1.1.3 Verificar que el conductor de la unidad no detenga la marcha del vehículo de forma innecesaria e injustificadamente, durante la prestación del servicio: *diálogos entre conductores, reguladores de frecuencia, etc.*
- 3.1.1.4 Verificar que el personal operativo de la unidad se encuentre bien presentado: *uniformado e identificado para conocimiento de los usuarios y buena imagen del servicio; y,*
- 3.1.1.5 Verificar que conductores y ayudantes de unidades de transporte público no maltraten de obra y/o de palabra: *al usuario, peatón, conductor, autoridad o a cualquier persona.*

#### 3.1.2 Medios de verificación:

- 3.1.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con la utilización de equipos tecnológicos y/o con fedatarios con vestimenta de civil.

### 3.2 Seguridad al transportar pasajeros

#### 3.2.1 Parámetros de medición:

- 3.2.1.1 Verificar que la unidad de transporte de pasajeros circule con puertas cerradas;
- 3.2.1.2 Verificar que el conductor de la unidad de transporte de pasajeros no abra las puertas mientras no llegue a la parada establecida y se detenga completamente, para el descenso y ascenso de pasajeros;
- 3.2.1.3 Verificar que la unidad de transporte de pasajeros no esté en movimiento para el embarque y desembarque de pasajeros;
- 3.2.1.4 Verificar que el conductor no detenga la unidad de transporte de pasajeros en sitios no permitidos (Ejemplo: embarcar y/o desembarcar pasajeros en media vía);
- 3.2.1.5 Verificar que el conductor de la unidad no utilice el teléfono celular mientras conduce sin hacer uso del dispositivo homologado de manos libres; y,
- 3.2.1.6 Verificar que las unidades de transporte público NO circulen con personas y/o pasajeros en los estribos o pisaderas o colgados de las carrocerías de los vehículos.

#### 3.2.2 Medios de verificación:

- 3.2.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con la utilización de equipos tecnológicos y/o con fedatarios con vestimenta de civil.

### 3.3 Límite de la capacidad de la unidad para el traslado de pasajeros

#### 3.3.1 Parámetros de medición:

- 3.3.1.1 Verificar que las unidades de transporte público NO circulen con exceso de pasajeros, que desborde hacia los estribos, pisaderas o colgados de las carrocerías de los vehículos.

#### 3.3.2 Medios de verificación:

- 3.3.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento del aspecto del ICS, con utilización de equipos tecnológicos y/o con fedatarios con vestimenta de civil.

### 3.4 Límites de velocidad de la unidad

#### 3.4.1 Parámetros de medición:

- 3.4.1.1 Controlar los límites de velocidad a unidades que brindan el servicio del transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con la ley; y,
- 3.4.1.2 Verificar el funcionamiento del velocímetro.

#### 3.4.2 Medios de verificación:

- 3.4.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS;
- 3.4.2.2 Planificar, organizar y ejecutar operativos de control en los principales ejes viales del DMQ, para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos móviles y homologados; y,
- 3.4.2.3 Boletas de citaciones emitidas por exceder el límite de velocidad.

### 3.5 Respeto a usuarios con movilidad reducida

#### 3.5.1 Parámetros de medición:

- 3.5.1.1 Verificar que cada unidad de transporte público cuente con el espacio o área adecuada y sin obstáculos para personas de movilidad reducida;
- 3.5.1.2 Verificar que cada unidad de transporte público cuente con la señalética clara y visible respectiva, en el espacio o área adecuada para personas de movilidad reducida, de acuerdo a la normativa vigente; y,
- 3.5.1.3 Verificar que no exista obstáculos para el acceso de personas con movilidad reducida a la unidad de transporte público.

#### 3.5.2 Medios de verificación:

- 3.5.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos.

## 4. ESTÁNDARES DE OPERACIÓN

**4.1 Cumplimiento de los índices operacionales.** Aspectos técnicos de gran importancia para garantizar la calidad del servicio del transporte público, consignado en los respectivos Contratos de Operación, a los que deben someterse las operadoras y propietario de unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio.

#### 4.1.1 Parámetros de medición:

- 4.1.1.1 Verificar el cumplimiento del horario de inicio y cierre de operaciones: *registro de todas las unidades desde la primera que inicia operaciones y la última unidad que cierra operaciones al final de la jornada;*
- 4.1.1.2 Verificar el cumplimiento de la flota autorizada: *número de unidades que laboran en cada ruta asignada a la operadora para la prestación del servicio de transporte público, para el cumplimiento de intervalos y la frecuencia;*
- 4.1.1.3 Verificar el cumplimiento de intervalos: *registro de la hora de salida de cada unidad de transporte, desde su inicio de operación hasta el final de la jornada, en cada ruta autorizada, para determinar el intervalo de tiempo entre una unidad y otra, en hora pico y en hora valle, que sale a brindar el servicio;*
- 4.1.1.4 Ruta: *registro de calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte público realizan el recorrido desde el origen de la ruta (Punto "A") hasta el punto ("B") de retorno, para terminar la ruta en su punto de origen ("A")*
- 4.1.1.5 Verificar el cumplimiento de frecuencias de operación: *constatar y registrar el número de vueltas completas realizadas por cada unidad de transporte. Una frecuencia se determina por el recorrido completo que realiza cada unidad desde el punto "A" al punto "B" y su retorno al punto "A".*

#### 4.1.2 Medios de verificación:

- 4.1.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos, previa planificación interna y cronograma.

### 4.2 Sistema de Información al Usuario (SIU)

#### 4.2.1 Parámetros de medición:

- 4.2.1.1 Verificar que cada unidad de transporte público cuente con información al usuario: *origen y destinos, mediante rótulos que identifiquen claramente la ruta, siempre que no obstaculice la visibilidad del conductor;*
- 4.2.1.2 Verificar que cada unidad de transporte cuente con paneles de información al usuario de acuerdo a las características técnicas que emita la autoridad competente, sobre: *rutasy horarios de operación, paradas y capacidad de la unidad; y,*
- 4.2.1.3 Verificar que cada unidad de transporte cuente con el sistema de información al usuario auditivo de acuerdo a las especificaciones técnicas que emita la autoridad competente.

4.2.2 Medios de verificación:

- 4.2.2.1 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos

**4.3 Respeto a paradas establecidas**

4.1 Parámetros de medición:

- 4.1.1 Verificar el cumplimiento de las paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros, durante la prestación del servicio.

4.3.1 Medios de verificación:

- 4.3.2 Efectuar operativos de fiscalización para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos y/o con fedatarios con vestimenta de civil.

**5. ESTÁNDARES AMBIENTALES**

**5.1 Control de la emanación de gases contaminantes**

5.1.1 Parámetros de medición:

- 5.1.1.1 Verificar visualmente la cañería que conforma el tubo de escape, el cual debe estar en óptimas condiciones; y,
- 5.1.1.2 Verificar los límites permisibles de opacidad de conformidad con la normativa.

5.1.2 Medios de verificación:

- 5.1.2.1 Efectuar operativos de fiscalización en despachos y en vía, para la verificación del cumplimiento de los aspectos del ICS, con utilización de equipos tecnológicos;
- 5.1.2.2 Reporte de incumplimiento al requerimiento realizado mediante boleta de citación, generada para que el vehículo sancionado acuda a los centros de revisión técnica vehicular para el respectivo proceso.

Una vez planteado estos índices se elaboró una tabla de valoración para la medición de los índices de calidad de servicio, los cuales me permito poner a consideración para su análisis y aprobación:

ANEXO ... SOBRE EL ÍNDICE DE CALIDAD DE COMPETENCIA DE LA AMT (DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO)

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

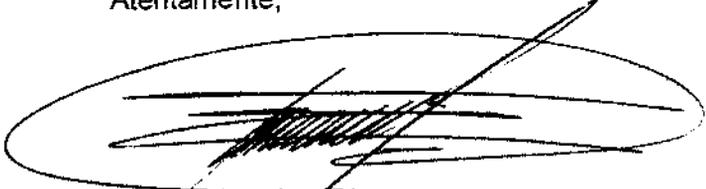
Fortalecimiento	No.	Parámetros	Aspectos Generales	No.	Aspectos Individuales
Índice de Calidad del Servicio "ICS"	1	Estado físico de la unidad	Unidad en excelente estado	1	Carrocería y pintura
				2	Ventanas y/o parabrisas
				3	Asientos
				4	Conjunto óptico
				5	Brazos limpia parabrisas
				6	Limpieza externa e interna de la unidad
				7	Cintas retroreflectivas
				8	Identificación de la unidad
				9	Llantas en buen estado (labrado mínimo 1,6 mm)
	2	Trato y servicio al usuario	Excelente comportamiento del personal operativo	10	Excelente trato al usuario: cordialidad, amabilidad, respeto, atención personalizada, cortesía y conducción de la unidad observando normas de tránsito y señalización
				11	Personal operativo no maltrata de obra o de palabra a ninguna persona
				12	Personal operativo bien presentado uniformado e identificado
			Seguridad al transportar pasajeros	13	Unidad circula con puertas cerradas
				14	Conductor no hace uso de objetos que distraen su función mientras conduce
			Control de capacidad	15	Respeto el límite de capacidad de pasajeros en la unidad y no desborda en estribos, pisaderas o colgados
			Respeto a límites de velocidad	16	Respeto los límites de velocidad de conformidad con la ley
				17	Marcador de velocidad funcionando
			Respeto a usuarios con movilidad reducida	18	Espacio o área adecuada y sin obstáculos para personas con movilidad reducida
	19	Señalética clara y visible en el espacio o área adecuada para usuarios de movilidad reducida			
	3	Estándares de operación	Cumplimiento de los índices operacionales	20	Horarios de inicio y cierre de operaciones
				21	Flota autorizada
				22	Intervalos
				23	Ruta
			Información al usuario	24	Frecuencias de operación
				25	Origen y destino mediante carteleras y rótulos
				26	Paneles de información sobre: rutas, horarios de operación, paradas y capacidad de la unidad
				27	Sistema de información auditivo
				28	Respeto a paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros
	4	Estándares ambientales	Control de opacidad	29	Límites permisibles de opacidad de conformidad con la normativa
				30	Respeto la configuración del tubo de escape de conformidad con la normativa

**IX. Conclusiones y Recomendaciones:**

1. Poner en conocimiento de la máxima autoridad los resultados obtenidos durante las actividades de control y fiscalización del transporte público urbano, ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 07 de septiembre al 30 de noviembre del presente año.
2. Socializar con las Operadoras los resultados obtenidos con la finalidad de adoptar medidas tendientes a la mejora en la calidad del servicio brindado a los usuarios.
3. Mantener la fiscalización de manera aleatoria y permanente a las operadoras de transporte público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito, con mayor énfasis en los parámetros citados en el presente Informe.
4. Fortalecer los operativos de fiscalización y control con los fedatarios fiscalizadores.
5. Las fiscalizaciones en despachos origen / destino se realizaran de manera aleatoria.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Francisco Araúz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Oficio No 496 / Informe Plan de Fortalecimiento**

impreso por Henry Julio Puga Mata (henry.puga@quito.gov.ec), 20/12/2017 - 03:53:42

<b>Estado</b>	abierto	<b>Antigüedad</b>	0 m
<b>Prioridad</b>	3 normal	<b>Creado</b>	20/12/2017 - 03:53:31
<b>Coia</b>	SECRETARIA OE MOVILIDAD	<b>Creado por</b>	Puga Mata Henry Julio
<b>Bloquear</b>	bloqueado	<b>Tiempo contabilizado</b>	0
<b>Identificador del cliente</b>	AMT		
<b>Propietario</b>	famiranda (Fausto Antonio Miranda Lara)		

*Asesorio Legal*  
*[Signature]*

Información del cliente

**Nombre:** AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO  
**Apellido:** AMT  
**Identificador de usuario:** agencia.mt@hotmail.sc  
**Correo:** agencia.mt@hotmail.sc

Artículo #1

**De:** "AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO AMT" <agencia.mt@hotmail.sc>  
**Para:** SECRETARIA OE MOVILIDAD  
**Asunto:** Oficio No 496 / Informe Plan de Fortalecimiento  
**Creado:** 20/12/2017 - 03:53:31 por cliente  
**Tipo:** teléfono  
**Adjunto (MAX 8MB):** OFICID\_NO\_496-AMT-2017.pdr (5.2 MBytes)

se remite a usted el informe final preliminar Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Público

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
TNM		
Fecha	20 DIC 2017	Hora: 15:50
Nombre:	CAMASAL	
Firma:	<i>[Signature]</i>	

RECEPCION DE DOCUMENTOS **QUITO**  
SECRETARIA DE MOVILIDAD

Fecha: 20 DIC 2017 Hora: 15:12  
 Nombre: .....  
 Firma: *[Signature]*

Oficio No. AMT-2017-496  
 DM Quito, 19 de diciembre de 2017

Ingeniero  
 Fausto Miranda Lara  
**SECRETARIO DE MOVILIDAD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**  
 Presente.-

De mi consideración.-

**Asunto:** Informe Final Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público.

Por medio del presente me permito poner en su conocimiento el **INFORME FINAL SOBRE EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, de 13 de diciembre de 2017, remitido por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, mediante memorando No. AMT-DFT-2017-1292, de 14 de diciembre de 2017.

Aprovecho la oportunidad para reiterar a usted, mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Julio Puga Mata

**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL**  
**DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		<b>QUITO</b>	
		SECRETARÍA DE MOVILIDAD	
Fecha:	19 DIC	Hora:	16:20
Nombre:			
Apellido:			

ACCIÓN	RESPONSABLE	SIGLA UNIDAD	FECHA	UMBIELA
Elaboración:	E. Fraga	DFT	2017-12-19	
Revisión:	H Urgiles	DFT	2017-12-19	

**C/c:** Henry Urgilés García  
**Director de Fiscalización de Tránsito (S)**

**Adjunto:**

- Copia de memorando No. AMT-DFT-2017-1292, de 14 de diciembre de 2017, que contiene el Informe Final sobre el Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio.

Ejemplar 1: Secretaría de Movilidad  
 Ejemplar 2: Dirección General AMT  
 Ejemplar 3: Dirección Fiscalización de Tránsito AMT

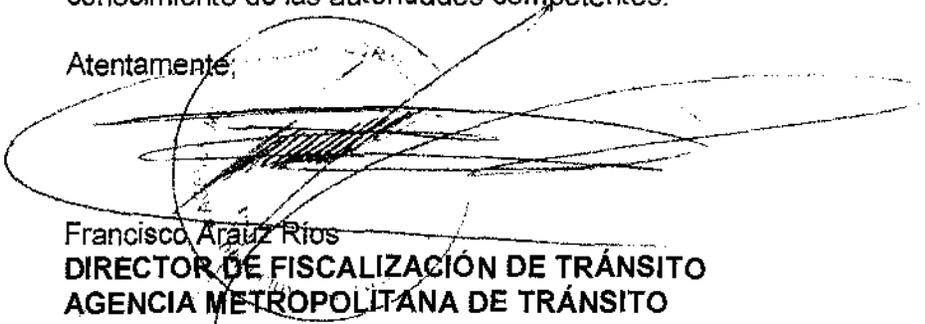
MEMORANDO N°. AMT-DFT-2017-1292

*Fiscalización  
 f/p REPORTE  
 PROYECTO  
 OFICIO PAEP  
 SECRETARÍA  
 DE MOVILIDAD*

**PARA:** Julio Puga Mata  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRANSITO**  
**DE:** Francisco Aráuz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRANSITO**  
**ASUNTO:** Informe final Plan de Fortalecimiento de la Calidad  
 del Servicio del Transporte Público.  
**FECHA:** DM Quito, 14 de diciembre de 2017

Luego de expresarle un cordial saludo, me dirijo a Usted, para poner en su conocimiento, el **INFORME FINAL SOBRE EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, de fecha 13 de diciembre de 2017, con la finalidad de que sea puesto en conocimiento de las autoridades competentes.

Atentamente;



Francisco Aráuz Ríos  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Anexo:**  
 Informe Final Plan de Fortalecimiento. 51 fojas  
 1 CD

	Stolas Responsable	Stolas Unidades	Fecha	Señal
Elaborado por:	M Posigua	DFT	20171214	

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana de Tránsito  
 Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito

**QUITO** DIRECCIÓN GENERAL  
 RECIBIDO

Fecha: 14 DIC 2017 15:00 HORAS

Firma..... *AD* .....

## **INFORME FINAL SOBRE EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

### **I DATOS DEL CONVENIO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO**

- Entidad Ejecutora:** Agencia Metropolitana de Tránsito
- Organización:** Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito
- Objeto:** Coordinar Acciones entre la Cámara y sus Operadoras que la integran y la AMT, para la ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.
- Plazo:** Desde su suscripción hasta el 30 de junio de 2017
- Supervisión:** De manera conjunta entre la Cámara de Transporte y Supervisión Metropolitana de la AMT
- Administrador:** Edgar Ramiro Fraga Revelo, desde el 24 de marzo de 2016 hasta el 30 de junio de 2017.
- Normativa Básica:** Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito;
- Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, suscrita por el Secretario de Movilidad del DMQ, reformada mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015; Resolución SM – 009-2016 de 21 de marzo de 2016; y, Resolución SM – 017-2016 de 02 de septiembre de 2016;
- Resolución No. 041-AMT-2015, de 30 de marzo de 2015, suscrita por el señor Supervisor Metropolitano de la AMT; y,
- Reglamento de Procedimiento para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público.
- Período ejecución:** marzo de 2015 a 30 de junio de 2017
- Fecha del Informe:** Quito, 13 de diciembre de 2017

### **II ANTECEDENTES**

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que 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.

El artículo 227 de la Constitución de la República establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

El numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República dispone que los gobiernos municipales tendrán, entre otras competencias, la de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

El literal q) del artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece que es función del gobierno del distrito autónomo metropolitano: **"Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio"**; y, el artículo 85 del mismo cuerpo legal dispone 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.

El artículo 125 del COOTAD dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

El artículo 130 del COOTAD, dispone: *"El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: 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"*.

El artículo 338 del COOTAD determina que cada gobierno metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada.

El artículo 2 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) establece principios generales tales como: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

El artículo 3 de la LOTTTSV prescribe 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.

El literal c) del artículo 13 de la LOTTTSV establece como órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.

El artículo 30.2 de la LOTTTSV dispone que el control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos; y, que las citadas Unidades estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

Los artículos 30.3 y 30.4 de la LOTTTSV establecen que los GADs Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y que tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción.

El artículo 30.5 de la LOTTTSV determina las competencias que tienen de los GADs metropolitanos, entre las cuales consta: 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.

El artículo 89 del Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece que: *"Las entidades del sector público podrán realizar donaciones o asignaciones no reembolsables a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, destinadas a investigación científica, educación, salud, inclusión social y donaciones para la ejecución de planes o proyectos prioritarios de inversión en beneficio directo de la colectividad, priorizados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el caso de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado o por la instancia correspondiente para el resto de entidades públicas."*

Mediante Resolución C0028 de 25 de enero de 2011, el Concejo Metropolitano de Quito, estableció los Criterios y Orientaciones para la Realización de Transferencias Directas de Recursos Públicos a favor de Personas Naturales o Jurídicas de Derecho Privado. La citada Resolución dispone: artículo 1 *"Para el cumplimiento de sus fines, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá realizar donaciones y asignaciones no reembolsables a personas naturales o jurídicas de derecho privado, para la ejecución de planes y proyectos de inversión en beneficio directo de la colectividad, en los casos siguientes: b) Cuando se trate de donaciones o asignaciones no reembolsables efectuadas en aplicación de ordenanzas metropolitanas o resoluciones adoptadas por el Concejo Metropolitano."* artículo 3 *"Para la transferencia de recursos públicos a personas naturales o jurídicas de derecho privado se deberá contar con un proyecto específico en donde se defina el uso específico de los valores que se asignan."*

*"Para el caso de las donaciones o asignaciones no reembolsables que se contempla en los literales a) y b) del artículo 1 del presente instructivo no será necesario un proyecto, así como el informe técnico previo, bastando que la asignación económica se encuentre considerada en el presupuesto vigente en la Municipalidad"*

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

La Disposición General Quinta de la Resolución No. 006-CNC-2012 en mención, establece: *"Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos o Municipales, destinarán los recursos recibidos en virtud de la presente resolución, para financiar el ejercicio de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de acuerdo con sus respectivos modelos de gestión"*

Mediante Resolución No. A0006 de abril 22 de 2013 el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, creó la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Distrito Metropolitano de Quito, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrita a la Secretaría de Movilidad, con potestad de controlar el transporte terrestre particular, comercial y por cuenta propia, el tránsito y la seguridad vial, asignadas al Municipio por la Constitución de la República, el CDOTAD y la LOTTTSV, de acuerdo con la planificación y gestión institucionales definidas por la Secretaría de Movilidad y aprobadas por el Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano de Quito.

El artículo 3 de la citada Resolución No. A0006, prescribe que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito estará dirigida y representada por el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, responsable del direccionamiento estratégico de la Agencia, del establecimiento de parámetros de diseño organizacional para su funcionamiento, de la aprobación y control de la planificación institucional; así como de la conducción administrativa, financiera, técnica y funcional de la Agencia.

La disposición general primera de la Resolución No. A0006 dispone que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito asumirá las competencias, atribuciones y facultades que hubiesen sido asignadas a la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas en materia de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, y que consten previstas en el ordenamiento jurídico metropolitano.

Mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, creó el Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito y delegó a la Agencia Metropolitana de Tránsito la fiscalización del transporte terrestre público, la ejecución, control y fiscalización del citado Plan.

El artículo 2 de la citada Resolución No. C057 dispone que para la implementación del plan, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito asignará recursos no reembolsables para aquellas personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre que prestan servicio público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito; que la asignación de recursos no reembolsables se realizará trimestralmente y estará sujeta al cumplimiento mensual de los componentes del índice de calidad del servicio de cada operadora de transporte terrestre, público intracantonal urbano a la que pertenecen los beneficiarios señalados en el primer inciso del presente artículo; y, que los beneficiarios que han realizado un avance significativo en la implementación del modelo de gestión por caja común, podrán recibir una asignación mensual de hasta mil dólares de los Estados Unidos de América

(USD 1.000,00) y aquellos que han implementado un avance básico podrán recibir una asignación mensual de hasta cuatrocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 450,00), de acuerdo al cumplimiento del índice de calidad de servicio.

Mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, el Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, emitió el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reformado mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015 y Resolución SM - 009-2016 de 21 de marzo de 2016 y Resolución SM-017-2016 de 2 de septiembre de 2016.

El artículo 4 del citado Instructivo establece que para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano y sin perjuicio de los parámetros de calidad que las operadoras de transporte deben garantizar conforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la normativa local, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), en el ámbito de sus competencias, verificarán sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la aplicación progresiva de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio (ICS).

El artículo 8 del mismo cuerpo normativo dispone que para la verificación del cumplimiento de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio, la Dirección de Fiscalización de la AMT designará a los servidores o servidoras públicos responsables para llevar a cabo las inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control y seguimiento detalladas en los siguientes artículos, en las fechas constantes en el *cronograma* que para el efecto la Dirección de Fiscalización ponga en conocimiento de la CTDMQ.

El artículo 10 del referido Instructivo dispone que la valoración de cada uno de los indicadores o parámetros que conforman el Índice de calidad del servicio, se efectuará conforme la calificación porcentual contenida en el ANEXO II, determinando un porcentaje mínimo de cumplimiento progresivo que, para el primer semestre de ejecución del Plan fue de 65%; para el segundo semestre 70%; y, a partir del tercer semestre de fiscalización del 75%.

El artículo 11 del mismo Instructivo establece que la Dirección Metropolitana de Fiscalización, a través de la unidad competente, por cada unidad fiscalizada, elaborará mensualmente los respectivos informes y los remitirá trimestralmente por operadora a la Coordinación Administrativa Financiera de la Agencia Metropolitana de Tránsito, adjuntando los respaldos documentales que sirvieron de base para cada informe mensual, de acuerdo a los parámetros y montos señalados; esto es, USD 450,00 dólares mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común básica y cumplan con las metas dispuestas en el Instructivo; y, USD 1.000,00 mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común avanzada y cumpla además, con las metas dispuestas en el Instructivo.

El inciso tercero de la disposición transitoria primera de la Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, emitida por el señor Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ dispuso: *"Conforme lo dispuesto en la Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, del Concejo Metropolitano del Distrito Metropolitano de Quito, el periodo trimestral será considerado desde el 01 de marzo de 2015. Las asignaciones de recursos no reembolsable para el mes de marzo de 2015, a favor de las personas naturales, socios/ accionistas de las unidades de transporte, se efectuarán en base a los resultados que se obtengan en la fiscalización que realice la Dirección de Fiscalización durante el mes de abril de 2015. El desembolso de recursos se efectuará únicamente a favor de los beneficiarios que cumplan con la presentación de documentos y requerimientos dispuestos en este Instructivo"*.

Con fecha 10 de marzo de 2015, entre la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito, se suscribió el Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual, entre otros aspectos, se establecen las obligaciones que asumen las partes intervinientes.

Mediante Resolución No. 041-AMT-2015, de 30 de marzo de 2015, el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, delegó atribuciones de la AMT del Distrito Metropolitano de Quito, al Director de Fiscalización de Tránsito y al Coordinador de Fiscalización del Transporte Público y dispuso que el Director de Fiscalización de Tránsito podrá emitir resoluciones,

instructivos y manuales de conformidad con la LOTTTSV y el ordenamiento jurídico metropolitano, que sean necesarios para el cumplimiento de las atribuciones de la Dirección y de sus coordinaciones.

La referida Resolución en su artículo 1 delegó al Director de Fiscalización de Tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito y a la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, los deberes y atribuciones que se describen a continuación:

**1. Al Director de Fiscalización de Tránsito le Corresponde:**

- a) Planificar, organizar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que correspondan a las coordinaciones de la Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT;
- b) Planificar y dirigir el control y fiscalización del transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito;
- f) Planificar y dirigir la fiscalización de índices de calidad del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito, que se efectuará a través de la unidad competente y los funcionarios responsables de la fiscalización; y,
- q) Las demás atribuciones que le asignen las ordenanzas municipales, las resoluciones del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito y el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de acuerdo a la capacidad operativa de las unidades que forman parte de la Dirección.

**2. Al Coordinador de Fiscalización del Transporte Público le Corresponde:**

- a) Planificar, coordinar y ejecutar operativos diarios de control del Transporte Público en el Distrito Metropolitano de Quito, de acuerdo a lo previsto en el ordenamiento jurídico metropolitano;
- b) Planificar, coordinar y ejecutar la fiscalización de índices de calidad del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito con los fiscalizadores y el personal asignado para el efecto, de conformidad con la Resolución No. C057 de 21 de febrero de 2015, emitida por el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito y el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, emitido mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, suscrita por el Secretario de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito;
- c) Elaborar el cronograma de inspecciones y verificaciones, formatos, fichas de medición y demás instrumentos o mecanismos necesarios para la fiscalización, medición y calificación de la calidad del servicio del transporte terrestre público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito;
- d) Responsabilizarse de la sistematización de la información recopilada de cada unidad, en base a la fiscalización y los parámetros establecidos para la medición de la calidad del servicio del transporte terrestre público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito;
- e) Elaborar y suscribir informes técnicos mensuales de evaluación y calificación de la calidad del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano, con las recomendaciones de viabilidad o inviabilidad de asignación de recursos a cada unidad de transporte terrestre público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito, de acuerdo a los indicadores establecidos en el respectivo Instructivo y demás normativa aplicable, previa verificación de la documentación y cumplimiento de requisitos;

Mediante Resolución No. DFT-001-AMT-2015 de fecha 31 de marzo de 2015, sustituida por la Resolución No. DFT-001-AMT-2017 de 05 de mayo de 2017, el señor Director de Fiscalización de Tránsito, emitió el Reglamento de Procedimientos para la Fiscalización de la Calidad del Servicio del Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual se establecen procedimientos básicos para ejercer la fiscalización, control y evaluación del índice de calidad del servicio, de conformidad con la Resolución No. C057, emitida por el Concejo Metropolitano de Quito y la Resolución No. SM-004-

2015, de 09 de marzo de 2015, suscrita por el señor Secretario de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito y sus reformas.

En el numeral 11 del artículo 2 de la Resolución No. 022-AMT-2015 de 05 de junio de 2015, el señor Fausto Miranda Lara, Supervisor Metropolitano de la AMT, resolvió delegar al Coordinador Administrativo Financiero de la AMT, la facultad de autorizar el gasto hasta el monto que represente el 0,000002 del Presupuesto Inicial del Estado.

En el numeral 10 del artículo 4 de la Resolución No. 073-AMT-2015 de 20 de octubre de 2015, el señor Fausto Miranda Lara, Supervisor Metropolitano de la AMT, delegó y asignó atribuciones y facultades a la Coordinación Administrativa Financiera para autorizar el gasto de la Agencia Metropolitana de Tránsito, hasta el monto del 0,000002 del presupuesto inicial del Estado.

### **III OBJETO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO**

Fiscalizar mensualmente en ruta y en despachos a unidades y operadoras de transporte público, evaluar el cumplimiento o incumplimiento de los parámetros que conforman el índice de calidad del servicio a cada unidad y operadora de transporte público autorizada y asignar recursos no reembolsables a las personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre público, que cumplan con los requisitos y el porcentaje mínimo establecido en el Instructivo, por elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio del transporte público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito, con inclusión social, en beneficio directo de la colectividad, en los términos establecidos en el Instructivo, para avanzar a la modernización del mismo y no incrementar la tarifa del pasaje.

### **IV PARÁMETROS QUE COMPRENDIERON EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICS)**

#### **1.- Buen trato a usuarios**

- a) Personal operativo bien presentado (uniformado);
- b) Llantas en buen estado (labrado 1,6 mm);
- c) Transporta pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad (Puertas cerradas);
- d) Existe buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR hacia los usuarios;
- e) Existe buena predisposición o cordialidad del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
- f) Respeto paso peatonal

#### **2.- Respeto a los límites de velocidad (máximo 40km/h);**

#### **3.- Respeto a paradas (embarca y desembarca pasajeros en lugares establecidos);**

#### **4.- Respeto a usuarios de movilidad reducida (Apoyo por parte del personal operativo, espacio físico con señalética y reservado);**

#### **5.- Adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida;**

#### **6.- Limpieza de la unidad;**

#### **7.- Sistema de información al usuario (SIU);**

#### **8.- Índices operacionales**

- a. Rutas definidas en el título habilitante;
- b. Horarios de inicio y fin de operaciones;
- c. Intervalos de operación;
- d. Flota vehicular; y,
- e. Frecuencias diarias de operación.

#### **9.- Caja Común**

- a. Estructura Organizacional;

- b. Plan de Operaciones;
- c. Sistema Centralizado de Mantenimiento;
- d. Sistema de Recaudo; y,
- e. Métodos de Distribución de los ingresos.

## **V PROCESO DE FISCALIZACIÓN, EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ACREDITACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

La fiscalización, control y evaluación de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio y la asignación de recursos no reembolsables, se realizó bajo los siguientes subprocesos generales: fiscalización del índice de calidad del servicio a unidades y operadoras de transporte público; evaluación y elaboración de informes; escaneado y remisión de expedientes a la CAF; acreditación de la asignación de recursos a beneficiarios; elaboración de informes preliminares trimestrales y subsanación de lo que corresponda; acreditación a beneficiarios lo relacionado al proceso de subsanaciones; archivo; y, subproceso de entrega – recepción y liquidación trimestral por operadora de transporte.

### **5.1 SUBPROCESO DE FISCALIZACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO**

El numeral 1 del artículo 3 del Instructivo, sustituido mediante Resolución No. SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015, establece que la Secretaría de Movilidad es la entidad Administradora del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, responsable de la fiscalización del modelo de gestión de caja común conforme los parámetros establecidos en el presente instructivo y que la Agencia Metropolitana de Tránsito, es la entidad responsable de la ejecución, control y fiscalización del cumplimiento del presente Instructivo.

En consecuencia, el proceso de fiscalización, control y evaluación de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio, es de competencia de la Agencia Metropolitana de Tránsito, *a excepción del parámetro caja común que, a partir del segundo semestre de ejecución del Plan, se fiscalizó y evaluó a través de la Secretaría de Movilidad.*

#### **5.1.1 Inicio del proceso y listado de habilitaciones operacionales de transporte público de las operadoras autorizadas**

Una vez que el Presidente de la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito (CTDMQ), presentó la solicitud, dirigida a la máxima autoridad institucional de la AMT, acompañada de los requisitos establecidos en el Instructivo y una vez autorizado el inicio del proceso por la máxima autoridad de la AMT, para la verificación, fiscalización y evaluación de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio y demás trámite correspondiente, la Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT, recibió mensualmente de la Secretaría de Movilidad, el listado de habilitaciones operacionales o de unidades de transporte público de las operadoras autorizadas para prestar el servicio, para la respectiva fiscalización mensual.

Adicionalmente, la Dirección de Fiscalización de Tránsito a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, recibió trimestralmente o al momento de subsanación, documentación correspondiente a los casos de cambio de socio/ accionista y/o unidad, a través de la CTDMQ y verificó el cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, de cada operadora y unidad de transporte, trabajo que se realizó al inicio del proceso y se continuó efectuándose hasta la finalización de la ejecución del Plan de Fortalecimiento.

#### **5.1.2 Elaboración de cronograma mensual para proceso de fiscalización**

La Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, de conformidad con lo que dispone el Instructivo, dentro de los diez (10) últimos días de cada mes, elaboró el cronograma mensual para el proceso de fiscalización e inspección de las unidades y remitió a la CTDMQ., con copia a los representantes legales de cada operadora de transporte público y a los señores Supervisores de Fiscalización para su ejecución.

### 5.1.3 Procedimiento ordinario de fiscalización en despachos y en rutas

Los servidores públicos designados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizaron las respectivas verificaciones, mediante inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control, en ruta en el interior de las unidades de transporte público y en los despachos de las operadoras, de conformidad con el cronograma, observando disposiciones normativas.

#### Principales aspectos de control

En lo principal, el equipo de fiscalización a través de las respectivas inspecciones físicas y visuales, en despachos y en ruta, controló mensualmente de forma detallada y pormenorizada en cada unidad habilitada de transporte público, los siguientes aspectos:

- a) La veracidad de la información contenida en la documentación habilitante; esto es, del conductor y de la unidad de transporte;
- b) Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado; y,
- c) La comprobación del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio y demás aspectos que contempla el ordenamiento jurídico.

#### 5.1.3.1 Control en despachos

En cada unidad de transporte se verificó y controló:

- *Documentación:* Que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite conducir la unidad del servicio de transporte público, esto es: *licencia de conducir vigente, verificando que no se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente y que la persona que conduce cuente con puntos en su licencia de conducir; así como, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional;*
- *Estado de la unidad:* Que cada unidad de transporte público se encuentre en buen estado físico, tanto en la parte íntima como externa del bus. Ejemplo: se verificó que las ventanas y parabrisas se encuentren en buen estado y que no existan desperfectos que puedan causar malestar o inseguridad a los usuarios;
- *Buen trato a usuarios:* Que el servicio sea cordial, adecuado, con amabilidad, respeto y mejora permanente, por parte del personal operativo y administrativo de la operadora, respetando las normas de tránsito y la señalización;
  - ✓ Que el personal operativo esté bien presentado (uniformado), para cuidar la imagen corporativa de cada operadora de transporte; y,
  - ✓ Que al momento de salir a prestar el servicio, las unidades cuenten con llantas en buen estado (labrado 1,6 mm), cuya medición la efectúa el personal técnico con un instrumento llamado profundímetro, para garantizar la seguridad de usuarios, peatones y demás involucrados.
- Que haya *respeto a usuarios de movilidad reducida*, fundamentalmente, se verificó que haya señalética, que no se haga mal uso del área y que se garantice adecuada atención, apoyo y colaboración a este segmento de usuarios;
- Que exista *adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida* (Espacio o área adecuada y sin obstáculos para el acceso);
- *Limpieza:* Se verificó que el interior y exterior de cada unidad de transporte público se encuentre limpia, así como los puntos de despacho;
- Que exista un *sistema de información al usuario*, con origen y destinos establecidos, mediante carteleras y rótulos que identifiquen claramente la ruta;
- *Índices Operacionales:* Se controló y registró el cumplimiento o incumplimiento de índices operacionales, esto es, la ejecución de anexos técnicos que son de gran importancia para garantizar la calidad del servicio de transporte público, establecidos por la Secretaría de Movilidad en los contratos de operación, sobre: ruta, frecuencias, horarios de inicio y fin de operaciones y flota vehicular, a los que deben someterse las operadoras y unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio.

### 5.1.3.2 Control en rutas

En cada unidad de transporte se verificó y controló:

- *Buen trato a usuarios:* Adicionalmente a lo expuesto anteriormente en este parámetro se verificó:
  - ✓ Que los conductores manejen de manera adecuada, respetando las normas de tránsito y la señalización de la vía;
  - ✓ Que se transporte pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas;
  - ✓ Que exista buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR y del AYUDANTE hacia los usuarios; y,
  - ✓ Que se respete el paso peatonal.
- Que exista *respeto a las paradas*, esto es, que se embarque y desembarque pasajeros en lugares establecidos; y,
- *Ruta:* Se registraron las calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte público realizaron el recorrido, con el objeto de que sea comparada o contrastada con la ruta establecida en el contrato de operaciones.

### 5.1.3.3 Registro de novedades, observaciones, inconformidades e inconsistencias y verificación documental

Las inconformidades e inconsistencias o cualquier novedad dentro del proceso de fiscalización y las observaciones correspondientes, fueron registradas en los formularios respectivos (cinco formularios), dejando constancia del hecho mediante registros fotográficos, documento de sustento o describiendo con claridad y precisión cada inconformidad, inconsistencia, incumplimiento o novedad, a fin de sustentar documentadamente cualquier reclamo posterior.

Cumplido el proceso de fiscalización en despacho y en ruta, la información de campo obtenida fue entregada por el responsable de cada grupo o equipo de fiscalización, al servidor público responsable de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, en donde se verificó que cada formulario se encuentre debidamente llenado y consten las firmas de los servidores públicos responsables de la fiscalización y del supervisor, con los documentos de respaldo generados en el proceso de fiscalización de cada unidad de transporte, especialmente, los registros fotográficos correspondientes a cada parámetro verificado. (Mínimo doce registros fotográficos).

### 5.1.4 Procedimiento extraordinario para fiscalización en despachos y en rutas

Por los casos que son expuestos en el artículo 8 del Instructivo o por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificado, si en un mes determinado no hubiere sido posible la fiscalización de una o más unidades, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, hasta el 27 de cada mes, sobre la base del listado de unidades no fiscalizadas en ese mes, que remitieron mensualmente los representantes de las operadoras de transporte público, elaboró un nuevo cronograma de inspecciones y verificaciones aplicable al mismo mes, el cual a su vez, fue puesto en conocimiento de los representantes de las operadoras y de la CTDMQ para su efectivo cumplimiento.

En el caso de que una unidad no se hubiere presentado a ninguna de las fiscalizaciones programadas dentro del mes respectivo y no hubiere sido fiscalizada, el propietario de la unidad no tuvo derecho a la asignación de recursos del Municipio del DMQ.

La ejecución de este procedimiento extraordinario, abarca además, todas las actividades detalladas en el presente documento, para el procedimiento ordinario de fiscalización en despachos y en rutas.

## 5.2 SUBPROCESO DE EVALUACIÓN DE PARÁMETROS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

**5.2.1 Verificación de Información Generada, Registro y Elaboración de Informes de Unidades Fiscalizadas y no Fiscalizadas.** Recibida la documentación respectiva del proceso de fiscalización generada en despachos y en rutas, los servidores públicos designados, verificaron que la información se encuentre completa y en orden, lo cual se registró en la hoja electrónica diseñada para el

efecto, por operadora de transporte, en base de lo cual, se elaboraron los Informes de Unidades Fiscalizadas y no Fiscalizadas durante cada mes, todo lo cual se remitió a la Unidad de Digitación y Sistematización de la Información, con los documentos justificativos de respaldo (Registros fotográficos, formularios y más documentos generados).

**5.2.2 Verificación de Información, Sistematización (evaluación del ICS) y Elaboración de Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio.** Los servidores públicos responsables de la Unidad de Digitación y los digitadores verificaron que la documentación e información de campo se encuentre correcta y la sistematizaron, controlando que no haya inconsistencias; receptaron boletas o reportes de citación emitidas por los señores Agentes de Tránsito asignados a la Dirección de Fiscalización de Tránsito, quienes realizaron operativos de control en los principales ejes viales como seguimiento a los casos de denuncias. Toda esta información fue procesada y sistematizada como corresponda en cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio, en base a los porcentajes establecidos en el ANEXO II del Instructivo.

Con los resultados obtenidos en los procesos de fiscalización; esto es, el porcentaje de valoración del Sistema de Fortalecimiento Caja Común, el primer semestre evaluado por la AMT; y, posteriormente, por la Secretaría de Movilidad, así como, con los porcentajes de evaluación obtenidos por cada unidad de transporte público, en cada uno de los parámetros que correspondió controlar y evaluar a la Agencia Metropolitana de Tránsito, **mensualmente y por cada unidad de transporte, se elaboró un Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio**, en los que se incorporaron las observaciones pertinentes, adjuntando los documentos justificativos de soporte, cuidando que en los mismos se reflejen los porcentajes que hubiere obtenido cada unidad de transporte en los citados procesos de fiscalización y evaluación, de acuerdo al puntaje establecido en el Anexo II de la Resolución No. SM-004-2015 y sus reformas, para cada uno de los parámetros que comprenden el Índice de Calidad del Servicio. Cabe aclarar que, el porcentaje obtenido por cada operadora de transporte en la valoración del Sistema Caja Común, fue aplicado en beneficio de sus integrantes.

**5.2.3 Control de Informes Técnicos, Suscripción, Revisión de Documentación previa Remisión a la CAF y Armado de Expedientes Trimestrales.** A través de los servidores públicos asignados se revisó y controló que los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **VIABLES**, cumplan con los requisitos legales y respaldos documentales correspondientes, en base de lo cual, las personas responsables del proceso suscriben cada Informe, verificando que se cumpla con todos los requisitos establecidos en el Instructivo y demás normativa.

Los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **NO VIABLES**, también son revisados y suscritos por las personas responsables del proceso, de forma que cuenten con todos los respaldos documentales que justifiquen su no viabilidad.

Los referidos Informes fueron suscritos por el digitador que elaboró cada Informe, el responsable del proceso de sistematización de la información, el Jefe de la Unidad de Transporte Público que revisó y por el Coordinador de Fiscalización del Transporte Público que los aprobó.

Finalmente, previo a la remisión de los Informes Viables a la Coordinación Administrativa Financiera para el respectivo proceso de pago, cada Informe fue revisado y controlada la documentación e información, con lo cual se armaron los respectivos expedientes trimestrales, por unidad y operadora de transporte, revisando además, que cumplan con los requisitos legales y respaldos documentales.

Los documentos justificativos de cada Informe Técnico de Valoración de Calidad del Servicio son:

- Los requisitos establecidos en el Instructivo;
- Los formularios y formatos generados en el proceso de fiscalización;
- Los reportes de fiscalización del sistema caja común emitidos semestralmente por el órgano competente;
- Registros fotográficos generados en el proceso de fiscalización (Mínimo doce);
- El contrato o adenda al contrato de operación de cada operadora de transporte; y,
- Los demás documentos que correspondan según el caso: Oficio, citación por infracciones de tránsito relacionadas con los parámetros que comprenden el ICS, foto multa, poder, certificación de la Secretaría de Movilidad, etc.

### **5.3 SUBPROCESO DE ESCANEADO Y REMISIÓN DE EXPEDIENTES A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA (CAF)**

Verificada la documentación, suscritos los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **VIABLES** y armados los expedientes trimestrales por cada unidad de transporte, fueron escaneados y archivados integralmente en formato digital, de manera organizada y segura, de forma trimestral, por operadora de transporte y propietario, garantizando que los archivos tengan los respaldos documentales completos.

Una vez escaneados los expedientes con los Informes **VIABLES**, se elaboraron los listados correspondientes por operadora de transporte, lo cual fue revisado por el Jefe de la Unidad de Transporte Público, aprobado por el Coordinador de Fiscalización del Transporte Público y remitidos a la Coordinación Administrativa Financiera por el Director de Fiscalización de Tránsito, conjuntamente con los documentos de respaldo en cada expediente, para que se continúe con el proceso de acreditación de recursos no reembolsables, de conformidad con la normativa aplicable.

### **5.4 SUBPROCESO DE CONTROL PREVIO, ACREDITACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS Y ARCHIVO**

La Coordinación Administrativa Financiera a través de la Unidad de Control Previo, verificó y analizó cada uno de los expedientes para la acreditación respectiva y asignó recursos a cada persona beneficiaria, propietaria de la unidad de transporte habilitada para prestar el servicio, de acuerdo al listado de expedientes remitidos por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, verificando que cada Informe Técnico de Calidad del Servicio, cumpla con los requisitos legales y respaldos documentales.

Una vez acreditados los pagos a cada beneficiario, la documentación de soporte fue escaneada y archivada integralmente en formato digital y físicamente, de manera organizada y segura, de forma trimestral, por operadora de transporte y propietario, garantizando que los archivos tengan los respaldos documentales completos.

### **5.5 SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DE INFORMES PRELIMINARES TRIMESTRALES, NOTIFICACIÓN DE OBSERVACIONES, SUBSANACIÓN, REMISIÓN DE INFORMES TÉCNICOS SUBSANADOS A LA CAF Y ACREDITACIÓN A BENEFICIARIOS.**

Sobre la base de resultados obtenidos en los procesos anteriores, se elaboró un Informe Trimestral Preliminar por operadora de transporte, con los resultados obtenidos durante cada período trimestral, con las inconformidades e inconsistencias detectadas en cada unidad habilitada de transporte, así como, las observaciones detectadas sobre requisitos y más documentos habilitantes, cuyos resultados, fueron notificados oportunamente a los propietarios socios/ accionistas, a través de la CTDMQ y de los representantes legales de cada operadora de transporte público.

Una vez entregados los respectivos Informes Preliminares Trimestrales, se elaboraron los cronogramas correspondientes de reuniones para subsanaciones, lo cual fue remitido trimestralmente a la CTDMQ, con copia a cada representante legal de las operadoras autorizadas para brindar el servicio de transporte público, con el objeto de que se subsane en lo que corresponda, cualquier tipo de inconformidades, observaciones e inconsistencias detectadas en cada unidad de transporte, así como, sobre la falta de requisitos y más documentos habilitantes, dentro del término de quince (15) días contados a partir de la notificación con el respectivo Informe Preliminar Trimestral.

En la reunión de subsanación trimestral que se realizó trimestralmente, por cada operadora de transporte, se elaboraron las respectivas actas, suscritas por las partes intervinientes, en la que se insertó, las observaciones puntuales detectadas en cada caso; y, de ser el caso, el registro de la documentación presentada para subsanar el tema observado, en lo que hubiere correspondido.

Cumplido el término legal para presentar documentación para subsanaciones, se revisó, analizó y subsanó, lo pertinente, observando lo expuesto en el acta respectiva de subsanaciones y las disposiciones legales, incorporando en cada expediente los documentos habilitantes presentados dentro del término legal, controlando que en cada caso se cumpla con la normativa aplicable.

Cumplido este proceso, se procedió a revisar que los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio Subsanados, cuenten con toda la documentación respectiva, se armó los expedientes, se escaneó y se remitió a la Coordinación Administrativa Financiera para la acreditación respectiva, de conformidad con lo expuesto anteriormente para el proceso ordinario.

## **5.6 ARCHIVO DE INFORMES NO VIABLES**

Al final de cada proceso trimestral, una vez revisados todos los expedientes de cada persona beneficiaria, por operadora de transporte, se escaneó y archivó en formato digital y en físico, de forma organizada y segura, los expedientes con Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio **NO VIABLES**, con los respaldos documentales que sustenten la no viabilidad.

## **VI TRÁMITE DE DENUNCIAS**

Las denuncias ciudadanas se aceptan a través de los siguientes medios y cuentas: CALL CENTER 1800-268-268; TWITTER @AMTQuito; [denuncias.amt@quito.gob.ec](mailto:denuncias.amt@quito.gob.ec); y, físicamente en la matriz de la Agencia Metropolitana de Tránsito, ubicada en la Avenida Amazonas No. 33-229 e Inglaterra y en la Dirección de Fiscalización de Tránsito, situada en el Parque Bicentenario de la ciudad de Quito (Antiguo Aeropuerto).

Con el objeto de atender las denuncias y con la finalidad de comprobar si existe o no una mala calidad del servicio, se dispone un proceso de investigación, a través de los señores Agentes y Fiscalizadores de Tránsito, quienes ubican a la unidad de transporte, especialmente, en los principales ejes viales para hacer los controles necesarios y la indagación respectiva, lo cual concluye con el Informe pertinente que contiene las conclusiones y recomendaciones del caso.

Los resultados de la investigación son puestos en conocimiento del denunciante, dentro de los ocho días subsiguientes contados a partir de la presentación de la denuncia; y, en el caso de detectar asuntos relacionados con la mala calidad del servicio, el Agente de Tránsito, emite la citación respectiva, lo cual además, es procesada como corresponda en la valoración de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio.

## **VII PROCESO DE ENTREGA – RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN TRIMESTRAL PDR OPERADORA DE TRANSPORTE**

Una vez efectuado el proceso mensual de control, fiscalización, evaluación del índice de calidad del servicio y la acreditación respectiva a cada una de las personas beneficiarias, tanto del proceso ordinario como del proceso de subsanaciones, la Coordinación Administrativa Financiera emitió *Informes Consolidados Trimestrales, por Operadora de Transporte*, en los que consta el análisis cuantificable de cumplimiento del Plan de Fortalecimiento y adjuntó el cuadro de detalle de valores acreditados trimestralmente a favor de las personas beneficiarias.

El reporte de valores acreditados fue puesto en conocimiento de los socios/accionistas de cada operadora de transporte pública autorizada para brindar el servicio, con el objeto de que revisen, verifiquen y se coordine la suscripción del reporte respectivo, lo cual evidenció y confirmó que cada beneficiario recibió los recursos a conformidad, de acuerdo al reporte de acreditaciones trimestrales emitido por la Coordinación Administrativa Financiera de AMT, con la finalidad de liquidar en forma trimestral, por operadora de transporte, el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público.

Por otro lado, la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público y la Dirección de Fiscalización de Tránsito, emitieron los *Informes Técnicos Consolidados Trimestrales, por Operadora de Transporte*, en los que consta el análisis cuantificado y cualificado del cumplimiento del Plan de Fortalecimiento y el cuadro de detalle de informes técnicos de calidad del servicio por cada unidad de transporte público que fueron remitidos a la CAF como **VIABLES**, que cumplieron con los requisitos y porcentajes mínimos, así como de los informes técnicos de calidad del servicio **NO VIABLES**, que no fueron remitidos a la CAF, por cuanto no cumplieron con requisitos y/o porcentaje mínimo de conformidad con el Instructivo.

Los informes y reportes citados, sirvieron de base para la elaboración de las actas de entrega – recepción y liquidación de los procesos trimestrales del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público, por Operadora de Transporte, mediante las cuales, se realizará la liquidación

*CAF*

técnica y económica de lo procesado cada trimestre, actas que deben ser suscritas por los representantes de la AMT, de la CTDMQ y de cada Operadora de Transporte, una por trimestre y por cada operadora de transporte público, anexando los siguientes documentos:

1. Informe Técnico Consolidado Trimestral, por operadora de transporte público;
2. Informe Económico Consolidado Trimestral, por operadora de transporte público; y,
3. Firmas individuales de personas beneficiarias sobre la entrega – recepción a satisfacción de lo acreditado en cada trimestre, por operadora de transporte público.

## VIII EVALUACIÓN Y ANÁLISIS SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### 8.1. ELEMENTOS SUSTANCIALES PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

De lo expuesto en antecedentes y lo desarrollado en los demás puntos que preceden, quedó evidenciado que el Plan de Fortalecimiento, fue creado por el Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, como un proyecto prioritario de inclusión social, con la finalidad de elevar, optimizar y mejorar la calidad del servicio del transporte público intracantonal urbano en el Distrito Metropolitano de Quito, avanzar a la modernización del mismo y no incrementar la tarifa del pasaje.

El artículo 2 de la Resolución No. C057 dispuso que se asignará trimestralmente recursos no reembolsables a aquellas personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre que prestan servicio público en el Distrito Metropolitano de Quito, sujeta al cumplimiento mensual de los componentes del índice de calidad del servicio de cada operadora de transporte terrestre a la que pertenecen los beneficiarios, de acuerdo a un avance básico (Caja común Básica "B") o significativo (Caja común Avanzada "A" - ) en la implementación del modelo de gestión por caja común, por lo que, se delegó a la Agencia Metropolitana de Tránsito, a fin de que fiscalice el transporte terrestre público y ejecute el citado Plan de Fortalecimiento.

Con el objeto establecer los procesos, condiciones y disposiciones que permitan ejecutar la citada Resolución No. C057 del Concejo Metropolitano de Quito, mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, el señor Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, emitió el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reformado mediante Resolución SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015 y Resolución SM – 009-2016 de 21 de marzo de 2016 y Resolución SM-017-2016 de 2 de septiembre de 2016. En adelante, para efectos del presente Informe se lo considerará como el Instructivo.

El artículo 4 del Instructivo dispuso que para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público intracantonal urbano, la Secretaría de Movilidad y la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), en el ámbito de sus competencias, verificarán sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la *aplicación progresiva* de los parámetros que conforman el Índice de Calidad del Servicio (ICS), cuyos parámetros fueron descritos en el punto IV del presente Informe. Cabe aclarar que, el proceso de fiscalización, control y evaluación de los parámetros en referencia, fue ejecutado por la Agencia Metropolitana de Tránsito, a excepción del parámetro caja común que, a partir del segundo semestre de ejecución del Plan, se fiscalizó y evaluó a través de la Secretaría de Movilidad.

El artículo 8 del Instructivo dispuso que para la verificación del cumplimiento de los parámetros que conforman el ICS, se designará a servidores públicos responsables para llevar a cabo las inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control y seguimiento, *en las fechas constantes en el cronograma* que para el efecto la Dirección de Fiscalización ponga en conocimiento de la CTDMQ.

El artículo 10 del referido Instructivo estableció que la valoración de cada uno de los indicadores o parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, se efectuará conforme la calificación porcentual contenida en el ANEXO II, determinando un porcentaje mínimo de cumplimiento progresivo que, para el primer semestre de ejecución del Plan fue de 65%; para el segundo semestre 70%; y, a partir del tercer semestre de fiscalización del 75%.

El artículo 11 del Instructivo determinó que, la Dirección Metropolitana de Fiscalización, a través de la unidad competente, por cada unidad fiscalizada, elaborará mensualmente los respectivos informes y los remitirá trimestralmente por operadora a la Coordinación Administrativa Financiera de la Agencia Metropolitana de Tránsito, adjuntando los respaldos documentales que sirvieron de base para cada

informe mensual, de acuerdo a los parámetros y montos señalados; esto es, **USD 450,00** dólares mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común básica y cumplan con las metas dispuestas en el Instructivo; y, **USD 1.000,00** mensual a favor de cada unidad de transporte, cuando las operadoras cuenten con un sistema de caja común avanzada y cumpla además, con las metas dispuestas en el Instructivo.

Con estos antecedentes, dando cumplimiento a lo dispuesto por el Concejo Metropolitano, lo estatuido en el Instructivo y en el Convenio suscrito entre la AMT y la CTDMQ para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, ejecutó el citado Plan de Fortalecimiento con absoluta transparencia, responsabilidad y eficiencia, conforme consta en el proceso de fiscalización, evaluación del índice de calidad del servicio y acreditación de la asignación de recursos a personas beneficiarias y sus respectivos subprocesos (Ver punto V del presente Informe), todo lo cual consistió básicamente en lo siguiente:

1. Controlar el cumplimiento de los documentos habilitantes para la prestación del servicio del transporte público: *licencia de conducir vigente y con puntos, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional*;
2. Llevar a efecto el control y fiscalización mensual de todos los aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, en rutas y/o en despachos, a cada una de las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, con personal civil especializado, de forma planificada, organizada, responsable y eficiente; lo cual fue ampliamente explicado y detallado en el numeral 5.1.3 y siguientes del punto V del presente Informe;
3. Evaluar el cumplimiento del índice de calidad del servicio de cada unidad y operadora de transporte público autorizada para brindar el servicio, lo cual fue explicado y detallado en el numeral 5.2 del punto V del presente Informe;
4. Asignar recursos no reembolsables, trimestralmente, a las personas naturales constantes en los títulos habilitantes de las operadoras de transporte terrestre público, que cumplan con el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público en los términos dispuestos en el Instructivo, en beneficio directo de la colectividad o personas que utilizan este tipo de servicio en el DMQ, lo cual fue explicado y detallado en el numeral 5.4 y 5.5 del punto V del presente Informe;
5. Concientizar a dirigentes del transporte público, sobre la importancia de mejorar la calidad del servicio de transporte público, con el propósito de que exista mayor compromiso de parte de los señores dirigentes y personal operativo y administrativo de la transportación; y,
6. Controlar el cumplimiento del proceso de revisión técnica vehicular.

## **8.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS Y PARÁMETROS DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Con el objeto de medir la calidad del servicio de transporte público y evaluar la gestión de la ejecución del Plan de Fortalecimiento, la AMT, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, elaboró estadísticas que contienen los indicadores de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros que conforman el Índice de calidad del servicio, por el período de ejecución del Plan, comprendido entre el mes de marzo de 2015 y el mes de junio de 2017, lo cual consta como anexo y forma parte integrante del presente Informe, por lo que, en adelante se entenderá como: *indicador de cumplimiento*.

### **8.2.1 Análisis y evaluación del parámetro buen trato a usuarios**

El parámetro buen trato a los usuarios comprendió los aspectos que se evalúan y analizan a continuación:

#### **a) Personal operativo bien presentado (uniformado)**

**Análisis y evaluación:** Con el objeto de verificar su cumplimiento, en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento del Transporte Público, sobre el aspecto: **"personal operativo bien presentado (uniformado)"**, se solicitó a las operadoras de transporte público autorizadas para brindar el servicio, que remitan registros fotográficos de cada uniforme asignado al personal operativo (conductores y



ayudantes), con las especificaciones diarias sobre el uso adecuado de uniformes, por lo que, una vez recopilada la referida información y verificado el porcentaje de acatamiento de este aspecto, a la presente fecha, se puede evidenciar un alto cumplimiento de este aspecto, lo que significa que ha mejorado notablemente en relación al inicio del proceso, lo cual demuestra que se está dando una mejor imagen corporativa del servicio.

La referida información fue puesta en conocimiento de los señores Supervisores de cada equipo de fiscalización, con el objeto de que se efectúe el control del citado parámetro, logrando como resultado una notable mejora con respecto a este aspecto.

#### **b) Llantas en buen estado (labrado 1,6 mm)**

**Análisis y evaluación:** En el proceso de fiscalización se evidenció una notable mejora en el cumplimiento de este aspecto; sin embargo, un porcentaje mínimo de propietarios de unidades no toman conciencia sobre la importancia y obligación de operar con llantas en buen estado, debido al costo que les representa y porque conocen que de conformidad con el artículo 8 del Instructivo, tenían una *segunda oportunidad de fiscalización* dentro del mismo mes.

Como medida para mejorar el control sobre este aspecto, especialmente, por las unidades no fiscalizadas en la primera oportunidad por causa de llantas lisas o en mal estado, permanentemente se insistió a la CTDMQ y a los señores Gerentes de las empresas de transporte, para que exista mayor control desde las propias operadoras, para garantizar la seguridad y buen servicio en beneficio de los usuarios.

Por otra parte, en la segunda oportunidad de control mensual, se solicitó que los señores conductores de unidades, previo a la fiscalización respectiva, presenten copia de la factura del almacén o del documento original de egreso de bodega de la operadora, con el que justifiquen la adquisición de la o las llantas nuevas, cuyo documento debía tener fecha de vigencia máxima de treinta (30) días, de lo contrario se dispuso que no se fiscalice la unidad, y en consecuencia, el propietario no recibió la asignación de recursos correspondiente al mes de incumplimiento.

Cabe aclarar que, en la segunda oportunidad de fiscalización, las unidades se presentaron con llantas en buen estado, logrando un mejor grado de cumplimiento.

Finalmente, en acatamiento de la Ordenanza Metropolitana 213, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizó operativos de controles en la vía pública de forma aleatoria y sin aviso previo. Dicho control comprende la verificación del cumplimiento íntegro de la revisión técnica vehicular respectiva, que incluye control de llantas, conforme se realiza en los Centros de Revisión y Control Vehicular legalmente autorizados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **c) Transporta pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas**

**Análisis y evaluación:** Dentro del proceso de fiscalización se evidenció una notable mejora en el cumplimiento de este aspecto; sin embargo, en los días en los que no se realizó fiscalizaciones, en horas pico, tanto usuarios como conductores irrespetan el límite de capacidad de la unidad, por lo que, en casos de denuncia, se realizó la investigación respectiva y en caso de haber encontrado irrespeto al límite de capacidad de la unidad o que la misma se encuentre brindando el servicio con puertas abiertas, se procedió a descontar el porcentaje en la evaluación en el parámetro correspondiente.

#### **d) Buena predisposición o cordialidad del CONDUCTOR y AYUDANTE hacia los usuarios**

**Análisis y evaluación:** Dentro del proceso de fiscalización se evidenció un mejor trato de los señores conductores y ayudantes hacia los usuarios; sin embargo, todavía existen casos de mal comportamiento, especialmente, en los días en que el fiscalizador no puede estar presente en cada unidad de transporte. Al respecto, los señores transportistas se quejan sobre el maltrato de parte de los usuarios hacia los señores conductores y ayudantes, especialmente, cuando el usuario agrede al conductor y al ayudante por querer subir o bajar en lugares no establecidos e insulta cuando no le dejan donde quiere, todo lo cual se debe a una falta de cultura de movilidad de las dos partes.

Con estos antecedentes, en varias oportunidades se recomendó a la CTDMQ y a los señores representantes legales de las operadoras de transporte, que se sirvan adoptar los correctivos necesarios para fortalecer y mejorar la calidad del servicio de transporte público, de manera especial, en la adopción

de procesos de capacitación para el personal administrativo y operativo de las unidades y operadoras del transporte público, con énfasis especial, para que se brinde un buen trato a los usuarios.

Al respecto, de la información remitida por la CTDMQ se evidenció que las operadoras de transporte han impartido capacitación a conductores y ayudantes; sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, se evidenció que falta impartir más conocimientos al referido personal operativo y campañas de difusión e información masiva al usuario para mejorar el trato entre los usuarios, conductores y ayudantes.

**e) Respeto al paso peatonal**

**Análisis y evaluación:** Al momento de realizar las fiscalizaciones no se evidenció irrespeto al paso peatonal; sin embargo, es necesario considerar que, en ciertos casos, los buses paran en el paso peatonal (paso cebra) debido a la congestión vehicular y por situaciones de irresponsabilidad del conductor.

Con la finalidad de evaluar este tema, la Dirección de Fiscalización de Tránsito solicitó al Centro de Gestión de la Movilidad de la AMT, información de buses de transporte público que tengan infracciones detectadas a través de foto multas, mediante medios electrónicos, que nos permitan evidenciar el irrespeto al paso peatonal; sin embargo, luego del análisis respectivo, una vez verificada la información, se observó que el mayor problema está en el irrespeto a la luz roja del semáforo y no necesariamente al paso peatonal.

Al respecto, el artículo 389 del COIP establece como contravención de tránsito de cuarta clase el hecho que el conductor no respete **semáforos, pare, ceda el paso, cruce o preferencia de vías**, lo cual puede ser impugnado dentro del término legal; lo que evidencia que, el presunto infractor, tiene derecho a la presunción de inocencia mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada; por lo que, no siendo un hecho flagrante verificado por el Fiscalizador y al no estar establecido el respectivo procedimiento en el Instructivo, se consideró que no se puede bajar los puntos por un hecho que podría ser impugnado y absuelto, por la autoridad competente.

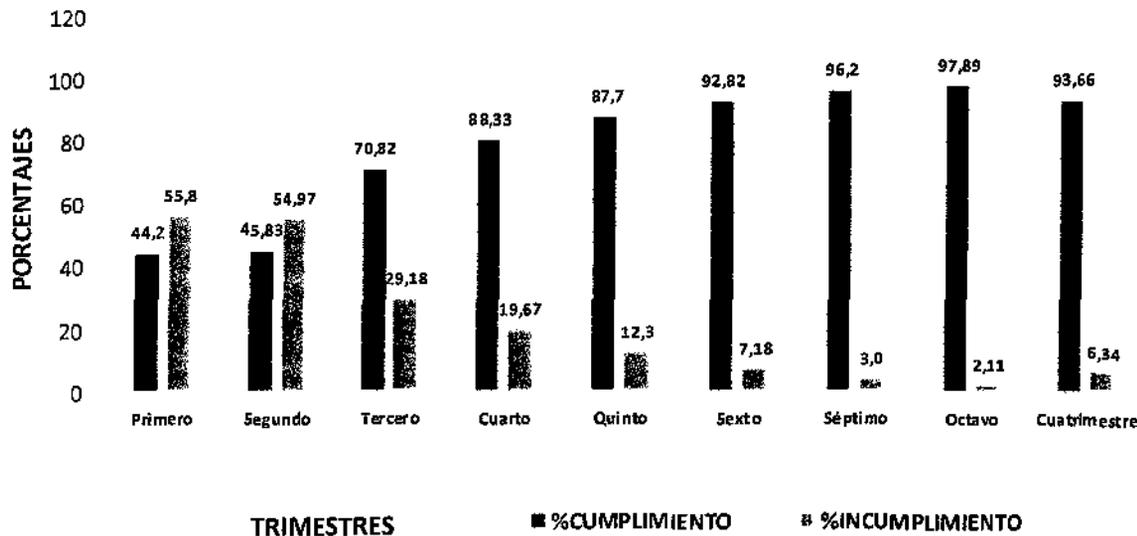
**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GENERAL SOBRE EL PARÁMETRO BUEN TRATO A USUARIOS**

De lo expuesto y haciendo un análisis comparativo entre el primer mes y el último mes de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se evidenció que éste parámetro ha ido mejorando progresivamente; esto es, las unidades se encuentran en mejor estado y condición física ya que, la verificación de los aspectos que abarca éste parámetro realizada en despachos y en ruta, sirvieron para que los señores conductores y ayudantes mejoren el trato a los usuarios, los transportistas se esfuercen por realizar controles preventivos y correctivos para presentar cada mes una unidad limpia y en buen estado para un servicio de mejor calidad y eficiente en favor de la colectividad; los conductores y ayudantes, actualmente, ya cuentan con uniformes durante todos los días de trabajo; y, los conductores conducen los buses de forma más adecuada respetando las normas de tránsito con mejor amabilidad y respeto al usuario, mejorando la imagen corporativa.

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro buen trato a los usuarios, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Primero	Marzo a mayo 2015	44,20	55,80
Segundo	Junio a agosto 2015	45,03	54,97
Tercero	Septiembre a noviembre 2015	70,82	29,18
Cuarto	Diciembre 2015 a febrero 2016	80,33	19,67
Quinto	Marzo a mayo 2016	87,70	12,30
Sexto	Junio a agosto 2016	92,82	7,18
Séptimo	Septiembre a noviembre 2016	96,20	3,80
Octavo	Diciembre 2016 a febrero 2017	97,89	2,11
<b>Cuatrimstre</b>	Marzo a junio de 2017	93,66	6,34

## BUEN TRATO AL USUARIO



Los datos contenidos en el cuadro que antecede evidencian un mejoramiento progresivo en la calidad del servicio, en relación al parámetro buen trato a usuarios, esto es, comparando que al inicio de la ejecución del Plan el porcentaje de cumplimiento fue de apenas 44,20%, en el octavo trimestre fue de 97,96%; sin embargo, en el último cuatrimestre de ejecución del Plan, hubo un incumplimiento del 8,06%.

### Recomendaciones:

1. Continuar controlando el cumplimiento de cada uno de los aspectos que comprenden el parámetro buen trato al usuario;
2. Establecer fiscalizaciones aleatorias sin previo aviso e inclusive ocultas con fedatarios vestidos de civil, en despachos y en ruta, durante todos los días del año para fiscalizar todos los aspectos que comprenden el parámetro buen trato al usuario, así como, para el cumplimiento íntegro de la Revisión Técnica Vehicular (RTV), lo cual incluye, revisión de llantas, luces, medición de opacidad, gases, etc., con el propósito de mejorar la calidad del aire, velar por la seguridad de los usuarios, reducir el porcentaje de accidentabilidad, conservar el ambiente del DMQ y lograr mejores resultados durante todos los días del año;
3. Para el caso de llantas lisas o en mal estado, adoptar medidas de conformidad con lo que dispone el artículo 383 del COIP con la colaboración de los señores Agentes Civiles de Tránsito. (10 a 30 días de prisión, 10 puntos menos a la licencia y retención de vehículo hasta superar la causa);
4. Dentro de los procesos de fiscalización, en el caso de un nuevo Plan de Fortalecimiento, no se debería dar una nueva oportunidad de fiscalización a aquellas unidades que se encuentren con llantas lisas o en mal estado;
5. De conformidad con lo que dispone el numeral 3 del artículo 291 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), se debe exigir y verificar que las unidades cuenten con el dispositivo visible, que alerte a los pasajeros el momento en que la capacidad haya llegado a su límite, a fin de ir generando conciencia en los usuarios y en los transportistas;
6. Que como parte del proceso de mejoramiento permanente de la calidad del servicio se pueda realizar un programa de difusión sobre el Plan de Fortalecimiento y efectuar una capacitación masiva de concientización dirigida a conductores, ayudantes y a usuarios a través de medios de difusión colectiva, tales como: radio, televisión, redes sociales, buses, etc., para el mejoramiento

de virtudes y valores con respecto al sistema del transporte público y el buen trato entre todos los involucrados, que permita mejorar el nivel cultural de la movilidad; y,

7. Regular el procedimiento sobre la aplicación de infracciones detectadas mediante medios electrónicos e incorporar como un aspecto adicional de la fiscalización, el tema del irrespeto a la luz roja del semáforo.

### 8.2.2 Análisis y evaluación del parámetro respeto a límites de velocidad (máximo 40km/h)

**Análisis y evaluación:** Con el propósito de viabilizar la fiscalización de este parámetro y tomando en cuenta que no se contaba con los equipos foto radares necesarios para realizar la medición y valoración respectiva, la Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT, solicitó a la Secretaría de Movilidad, que emita mensualmente información que arroja cada GPS, instalado en las unidades de transporte público, relacionados con el tema de límites de velocidad, cumplimiento de paradas y rutas.

Al verificar la documentación remitida por la Secretaría de Movilidad, luego del proceso respectivo, se concluyó que una vez analizada la citada base de datos, la información relacionada con las velocidades mayores a 40 Km/h, registradas por los dispositivos GPS, instalados en las unidades de transporte público, era incompleta, ya que el sistema de control no abarca a todas las unidades y operadoras de transporte terrestre público, sino a un mínimo de ellas, por lo que, sobre la base de la información proporcionada, no se podría descontar el porcentaje en el parámetro respeto a los límites de velocidad.

Con estos antecedentes, luego de las gestiones necesarias y el proceso correspondiente, la AMT realizó la adquisición de dos radares móviles o dispositivos necesarios para la verificación del parámetro límites de velocidad, lo cual entró a un proceso de capacitación al personal y de pruebas, desde el mes de marzo de 2017, para la respectiva implementación dentro del Plan de Fortalecimiento, razón por la cual, éste parámetro fue fiscalizado mediante revisión visual en ruta, durante todo el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento.

Desde el mes de marzo hasta el mes de junio de 2017, se realizó la capacitación e inducción sobre el manejo de los equipos foto radares, al personal operativo de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, con quienes se realizaron pruebas de los equipos, calibraciones y la implementación del dispositivo en la vía.

Una vez efectuada la capacitación al personal operativo, en los meses de mayo y junio de 2017, en distintos lugares de la ciudad, en los principales ejes viales, se realizaron controles sobre el parámetro respeto a los límites de velocidad a unidades de transporte público, con el equipo tecnológico adquirido por la AMT (Foto radares), por lo que, el Jefe de Fiscalización del Transporte Público, informó que, en los meses de mayo y junio de 2017, se evidenció la siguiente información:

Mes	Unidades Fiscalizadas (Muestra)	Unidades que respetaron límite velocidad	Irrespetaron límite de velocidad	% de Cumplimiento	% de Incumplimiento	Prom. Cumpi.	Prom. Incumpi.
Mayo	60 (Sesenta)	40 (Cuarenta)	20 (Veinte)	66,67%	33,33%		
Junio	60 (Sesenta)	47 (Cuarenta y siete)	13 (Trece)	78,33	21,67%	72,50%	27,50%

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio con respecto a este parámetro, así como la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se conminó a los señores dirigentes de las operadoras de transporte, para que se dé estricto cumplimiento a los límites de velocidad de conformidad con la ley, logrando un importante cumplimiento de este parámetro, reflejado en la disminución de accidentes de tránsito.

Por otra parte, es necesario analizar el tema de los llamados informantes en la vía o reguladores de frecuencia, que son personas que comunican sobre el tiempo transcurrido entre una y otra unidad, incluso de otras operadoras de transporte, lo cual provoca que los señores conductores, en determinados momentos, según la información recibida, detengan sus unidades y congestionen el tránsito o a su vez, excedan los límites de velocidad porque están retrasados o incurran en correteos para ganar pasajeros.

Se aclara que, al momento de realizar las fiscalizaciones en ruta, los fiscalizadores indicaron que la velocidad es moderada y que no representó problemas al respecto; sin embargo, cuando no está el fiscalizador en la unidad, podría haber casos de exceso de velocidad, lo cual, como se indicó anteriormente, ya se está controlando en las principales calles y avenidas de la ciudad.

**Recomendaciones:**

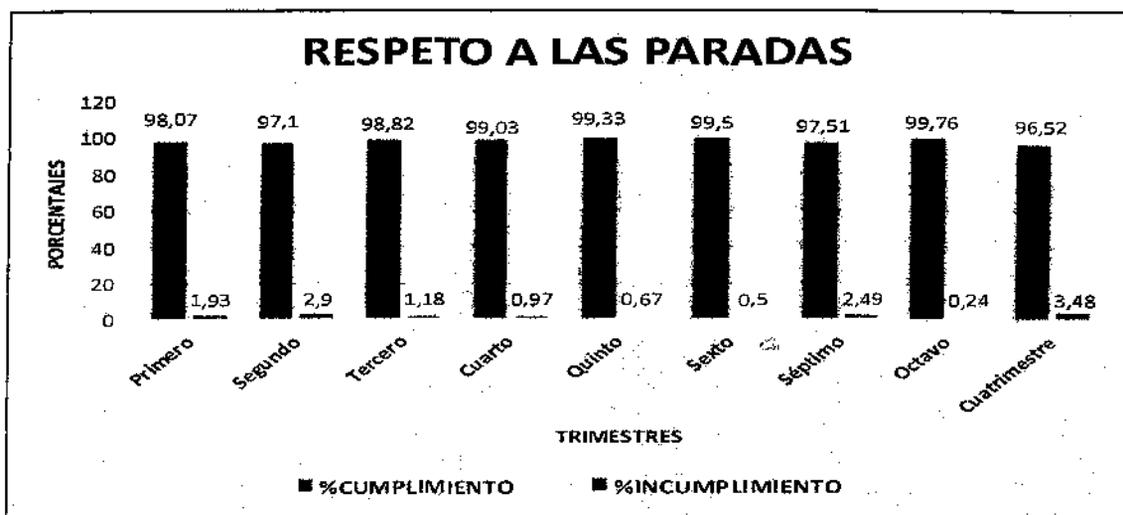
1. Continuar controlando y evaluando este parámetro con los equipos foto radares; y,
2. Regular o prohibir la contratación de informantes en la vía o reguladores de frecuencia, por parte de las operadoras de transporte, para evitar correteos o frenados innecesarios y en su lugar adoptar otras medidas de control tales como reportes de registros electrónicos.

**8.2.3 Análisis y evaluación del parámetro respeto a paradas**

**Análisis y evaluación:** Al momento de realizar las fiscalizaciones en la vía se evidenció que existe cumplimiento de éste parámetro; sin embargo, en los días en los que no se realizó fiscalizaciones en una determinada operadora, se pudo conocer casos de irrespeto a las paradas, por lo que, se realizó la investigación respectiva para que, en caso de encontrar responsabilidad, se proceda a descontar en el parámetro que corresponda, de acuerdo con el trámite establecido para este tipo de denuncias; sin embargo, los transportistas manifestaron que existe falta de concientización a los usuarios con respecto a éste parámetro, por cuanto, el usuario no entiende que debe respetar las paradas establecidas para el embarque y desembarque de pasajeros, ni hacen fila al momento del ingreso, por lo que, en algunas ocasiones, es el usuario el que agrede al conductor y al ayudante por querer subir y bajar en lugares no establecidos e insulta cuando no le deja donde solicita.

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro respeto a las paradas, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Primero	Marzo a mayo 2015	98,07	1,93
Segundo	Junio a agosto 2015	97,10	2,90
Tercero	Septiembre a noviembre 2015	98,82	1,18
Cuarto	Diciembre 2015 a febrero 2016	99,03	0,97
Quinto	Marzo a mayo 2016	99,33	0,67
Sexto	Junio a agosto 2016	99,50	0,50
Séptimo	Septiembre a noviembre 2016	97,51	2,49
Octavo	Diciembre 2016 a febrero 2017	99,76	0,24
Cuatrimestre	Marzo a junio de 2017	96,52	3,48



Finalmente, los datos contenidos en el cuadro que antecede evidencian un alto grado de cumplimiento del parámetro respeto a las paradas; esto es, entre el 94,71% que representa al último cuatrimestre de ejecución del Plan, y el 99,84% de cumplimiento que obtuvieron en el octavo trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento, lo que refleja buena calidad del servicio del transporte público; sin embargo, cabe

aclarar que, el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento, fue obtenido como resultado de la fiscalización en ruta, con el fiscalizador en la respectiva unidad de transporte.

**Recomendaciones:**

1. Establecer fiscalizaciones aleatorias sin aviso previo y ocultas con fedatarios vestidos de civil, por lo menos a un porcentaje de unidades por operadora de transporte, cada mes, con la finalidad de controlar el respeto a las paradas todos los días del año;
2. Que exista una campaña de concientización al usuario y a conductores para seguir mejorando el nivel cultural sobre este y otros parámetros.

**8.2.4 Análisis y evaluación del parámetro respeto a usuarios de movilidad reducida**

**Análisis y evaluación:** El control de este parámetro fue encaminado al respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida y a verificar que el espacio físico se encuentre con señalética y reservado, lo cual, al inicio del proceso (Primer trimestre de ejecución del Plan), era **incumplido en un 52,95%**; sin embargo, a medida que avanzó la ejecución del Plan, fue mejorando progresivamente en todos los aspectos, excepto en un mínimo número de unidades especiales (buses rojos), que no cuentan con el espacio físico adecuado. En la actualidad, las unidades han mejorado el tema de señalética del espacio físico y el personal operativo de la unidad respeta y colabora con los referidos usuarios; sin embargo, en lo que corresponde a que permanezca reservado el espacio para las personas con movilidad reducida, existe inconvenientes en hora pico, debido a la excesiva demanda y al nivel cultural de los usuarios, pues, resulta complicado hacer cumplir la referida disposición tanto para el personal operativo de cada unidad de transporte, así como para los señores fiscalizadores, ya que ello incomoda a los usuarios.

Un tema que merece el análisis de las autoridades, es lo relacionado con el respeto y colaboración que debe existir a este segmento de usuarios, lo cual, también se encuentra regulado en el parámetro buen trato al usuario, por cuanto se entiende que, toda persona que utiliza el servicio es usuaria; en consecuencia, no se debió repetir este tema de evaluación en este parámetro.

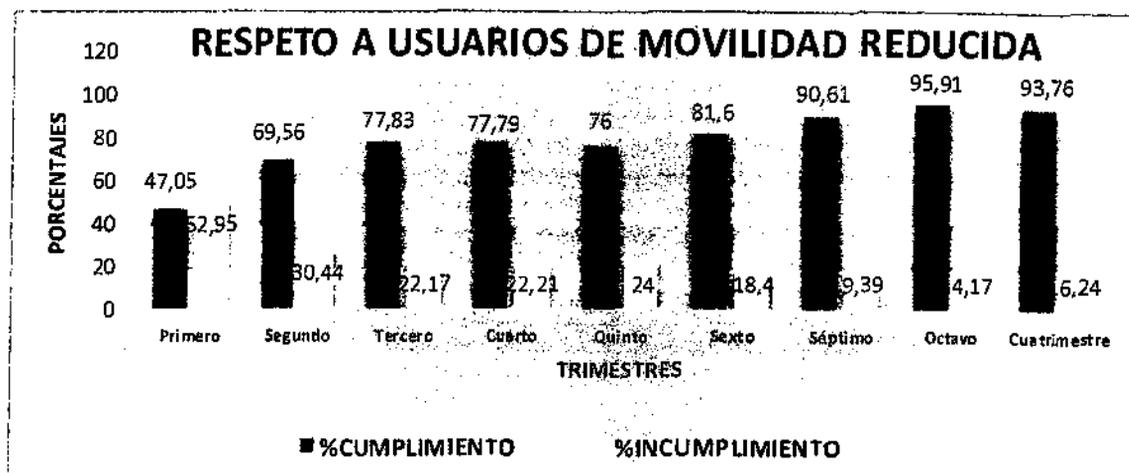
Al respecto, a través de la CTDMQ y de los señores representantes de cada operadora de transporte se solicitó a los propietarios de unidades y a los señores fiscalizadores que se debe tomar en cuenta y orientar para que el personal operativo de las unidades de transporte público, brinden un buen trato a las personas con capacidades especiales de conformidad con lo que dispone la normativa, especialmente, sobre lo siguiente:

- a) Que se debe garantizar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones;
- b) Que se adoptarán las medidas técnicas necesarias que aseguren la adaptación de todas las unidades de los medios de transporte público, libres de barreras y obstáculos;
- c) Que las personas con discapacidad pagarán una tarifa preferencial del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa regular en los servicios de transporte terrestre público urbano;
- d) Que no podrá negarse el servicio ni ayuda personal a quien lo requiera por razón de su discapacidad;
- e) Que en el transporte terrestre público, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes;
- f) Que es necesario educar para salvaguardar la integridad física y precautelar los derechos de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y demás grupos vulnerables y promover el respeto a los derechos humanos, eliminando toda forma de discriminación, y generar un trato inclusivo de niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores de 65 años de edad y con discapacidad, y demás usuarios de las vías; y,
- g) Que debe haber un trato preferente para los usuarios referidos, a fin de precautelar su integridad, su seguridad y buen trato.

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento de éste parámetro, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Primero	Marzo a mayo 2015	47,05	52,95
Segundo	Junio a agosto 2015	69,56	30,44
Tercero	Septiembre a noviembre 2015	77,83	22,17

<b>Cuarto</b>	Diciembre 2015 a febrero 2016	77,79	22,21
<b>Quinto</b>	Marzo a mayo 2016	76,00	24,00
<b>Sexto</b>	Junio a agosto 2016	81,60	18,40
<b>Séptimo</b>	Septiembre a noviembre 2016	90,61	9,39
<b>Octavo</b>	Diciembre 2016 a febrero 2017	95,83	4,17
<b>Cuatrimestre</b>	Marzo a junio de 2017	93,76	6,24



Cabe aclarar que, sobre este parámetro, desde el inicio de ejecución del Plan se venía controlando el espacio físico al interior de unidades; señalización; y, respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida; sin embargo, en **septiembre de 2016**, la Secretaría de Movilidad dispuso que, en el parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida, se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad.

Finalmente, cabe tomar en cuenta que un alto porcentaje de incumplimiento en este parámetro se debe a que los propietarios de las unidades, inicialmente, no colocaban la señalética respectiva en el espacio adecuado para usuarios con movilidad reducida.

#### Recomendaciones:

1. Empezar una campaña de concientización de respeto y colaboración a usuarios con movilidad reducida, por parte de todos los involucrados en el sistema de la movilidad para mejorar la cultura ciudadana.

#### 8.2.5 Análisis y evaluación del parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida

Sobre el parámetro adecuación de unidades de transporte público para usuarios de movilidad reducida, el Instructivo dispone que la Secretaría de Movilidad establecerá un plazo para que un porcentaje de los buses de transporte público del Distrito Metropolitano de Quito, sean adecuados físicamente para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad, para lo cual darán observancia a las disposiciones estructurales, dimensionales y rampas de acceso previstas en las normas y reglamentos técnicos que le sean aplicables; se definirán además las demandas y rutas que podrían contar con este tipo de servicio adicional.

El Administrador del Sistema de Transporte Público *dispondrá la flota y rutas en las cuales se implementarán este tipo de unidades* en coordinación con la Secretaría Técnica de Discapacidades, Indicador que será aplicado de forma progresiva conforme las disposiciones y plazos emanados desde la Autoridad, que deberá ser complementado con la infraestructura adecuada para la implementación de este tipo de unidades y rutas.

Mediante oficios No. SM-1243/2016 y No. SM-1477/2016 de 29 de julio de 2016 y 07 de septiembre de 2016, respectivamente, dirigidos al señor Director General Metropolitano de la AMT, el señor Secretario de

Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, remitió el memorando No. SM-DMGM-0362/016, por el cual la Dirección de Gestión de Movilidad informó sobre *"la imposibilidad de definir un porcentaje de buses a ser modificados y las rutas en las que operaría, por cuanto la normativa vigente, ya exige que en su totalidad, los buses dispongan áreas para personas con movilidad reducida"*, por lo que, indica que en la valoración del parámetro "adecuación de las unidades para usuarios con discapacidad", se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad.

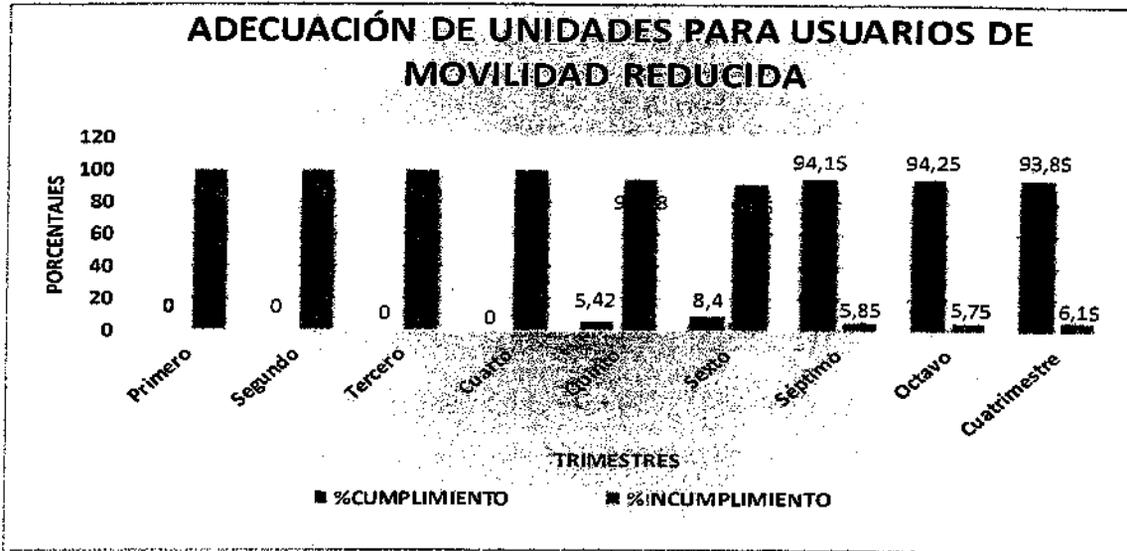
Mediante oficio No. SM-1549/2016 de 16 de septiembre de 2016, dirigido al señor Director General Metropolitano, el señor Secretario de Movilidad, como alcance a los oficios No. SM-1243/2016 y No. SM-1477/2016 de 29 de julio de 2016 y 07 de septiembre de 2016, respectivamente, *aclaró* que en la valoración del parámetro "adecuación de las unidades para usuarios con discapacidad", contenido en el numeral 9.6 del artículo 9 del Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, ***se deberá verificar que las unidades cuenten con el área para prestar el servicio de transporte a favor de usuarios con discapacidad, sin considerar el tema de la rampa, por lo que, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, no se afectará el porcentaje correspondiente, a quienes cumplan ésta disposición.***

En acatamiento a las citadas disposiciones, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan se procedió a dar cumplimiento a lo establecido por el señor Secretario de Movilidad.

Antes de la ejecución del Plan de Fortalecimiento, muchas unidades no contaban con el área adecuada para usuarios con movilidad reducida, por lo que, tuvieron que adaptarlas a las normas técnicas, e inclusive. Un claro ejemplo de ello fue, lo relacionado con el tema del basurero que se encontraba situado en dicha área, en muchas ocasiones lleno de basura; sin embargo, con la medida adoptada, los basureros fueron reubicados de lugar en sitios más adecuados, de forma que se respete y no se afecte a los usuarios con discapacidad.

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
<b>Primero</b>	Marzo a mayo 2015	0,00	100
<b>Segundo</b>	Junio a agosto 2015	0,00	100
<b>Tercero</b>	Septiembre a noviembre 2015	0,00	100
<b>Cuarto</b>	Diciembre 2015 a febrero 2016	0,00	100
<b>Quinto</b>	Marzo a mayo 2016	5,42	94,58
<b>Sexto</b>	Junio a agosto 2016	8,40	91,60
<b>Séptimo</b>	Septiembre a noviembre 2016	94,15	5,85
<b>Octavo</b>	Diciembre 2016 a febrero 2017	94,25	5,75
<b>Cuatrimestre</b>	Marzo a junio de 2017	93,85	6,15



En el cuadro que antecede, consta que en los cuatro trimestres iniciales del proceso, el porcentaje de cumplimiento fue 0,00%, por cuanto la Secretaría de Movilidad no estableció el plazo ni determinó el porcentaje de buses a ser adecuados.

El porcentaje de cumplimiento e incumplimiento varió en la medida en que se fue ejecutando la disposición emitida por el señor Secretario de Movilidad, por lo que, *a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, se empieza a reflejar en el porcentaje de cumplimiento (5,42%) e incumplimiento (94,58), lo cual se produjo por las siguientes razones:*

- a) Los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **VIABLES**, correspondiente a los meses de **marzo, abril y mayo de 2016, quinto trimestre de ejecución del Plan**, con sus respectivos documentos de respaldo, al haber sido elaborados *con anterioridad a la disposición de la Secretaría de Movilidad* y remitidos a la Coordinación Administrativa Financiera para el proceso de pago correspondiente, no fue posible subir el porcentaje concerniente al cumplimiento de adecuación del área para usuarios con movilidad reducida, ya que cumplieron con los requisitos y el porcentaje igual o superior al 75% establecido en el Instructivo para el referido trimestre; por tanto, no se refleja el incremento del porcentaje en el indicador de cumplimiento.
- b) Los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **NO VIABLES**, correspondiente a los meses de **marzo, abril y mayo de 2016**, elaborados en meses anteriores, que no cumplieron con el porcentaje mínimo del 75% establecido en el Instructivo, fueron reformulados sus informes tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, en base de lo cual se generó el porcentaje de cumplimiento constante en el quinto trimestre de ejecución del Plan.
- c) En cuanto a los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio **VIABLES**, correspondiente a los meses de **junio, julio y agosto de 2016, sexto trimestre de ejecución del Plan**, con sus respectivos documentos de respaldo, *al haber sido elaborados con anterioridad a la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad*, que cumplieron con los requisitos y el porcentaje igual o superior al 75% establecido en el Instructivo, los cuales se encontraban listos para remisión a la Coordinación Administrativa Financiera para el trámite respectivo, no fueron reformulados para subir los dos puntos, en razón de que, se consideró que no se podía retardar y duplicar el trabajo ni incumplir el tiempo previsto para la entrega, por lo que, considerando que no afectaba derechos de los beneficiarios; por economía de recursos a favor de la Institución; y, porque significaría más esfuerzos innecesarios, los Informes Viables no fueron reformulados en el porcentaje; por tanto, no se refleja el incremento del porcentaje en el indicador de cumplimiento.

- d) Para el caso de los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio (**NO VIABLES**), correspondiente a los meses de **junio, julio y agosto de 2016, sexto trimestre de ejecución del Plan**, ya elaborados, que no cumplieron con el porcentaje del 75% establecido en el Instructivo, fueron reformulados sus informes tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, en base de lo cual se generó el porcentaje de cumplimiento constante en el sexto trimestre de ejecución del Plan (8,40%).
- e) Finalmente, para el mes de septiembre de 2016 y meses subsiguientes se elaboraron los respectivos informes de conformidad con la disposición dada por el señor Secretario de Movilidad, sobre la base de la fiscalización efectuada por los señores fiscalizadores en ruta y en despachos, en consecuencia, a partir del séptimo trimestre de ejecución del Plan consta la valoración del cumplimiento e incumplimiento de este parámetro, tomando en cuenta la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad.

En este sentido, a partir de la disposición emitida por la Secretaría de Movilidad, el espacio o área para usuarios con discapacidad fue fiscalizado y evaluado dentro del parámetro "adecuación de unidades para usuarios de movilidad reducida", aclarando que, anteriormente, se venía controlando y evaluando dentro del parámetro respecto a usuarios con movilidad reducida.

#### Recomendaciones:

1. Regular la evaluación de este parámetro, especialmente, sobre tema rampas, basureros, mal uso del área por parte de usuarios y señalética;
2. Construir paradas adecuadas para usuarios con movilidad reducida; y,
3. Una vez que se construyan las paradas adecuadas, los propietarios de las unidades de buses deberán adecuarlas con rampas especiales para este segmento de usuarios.

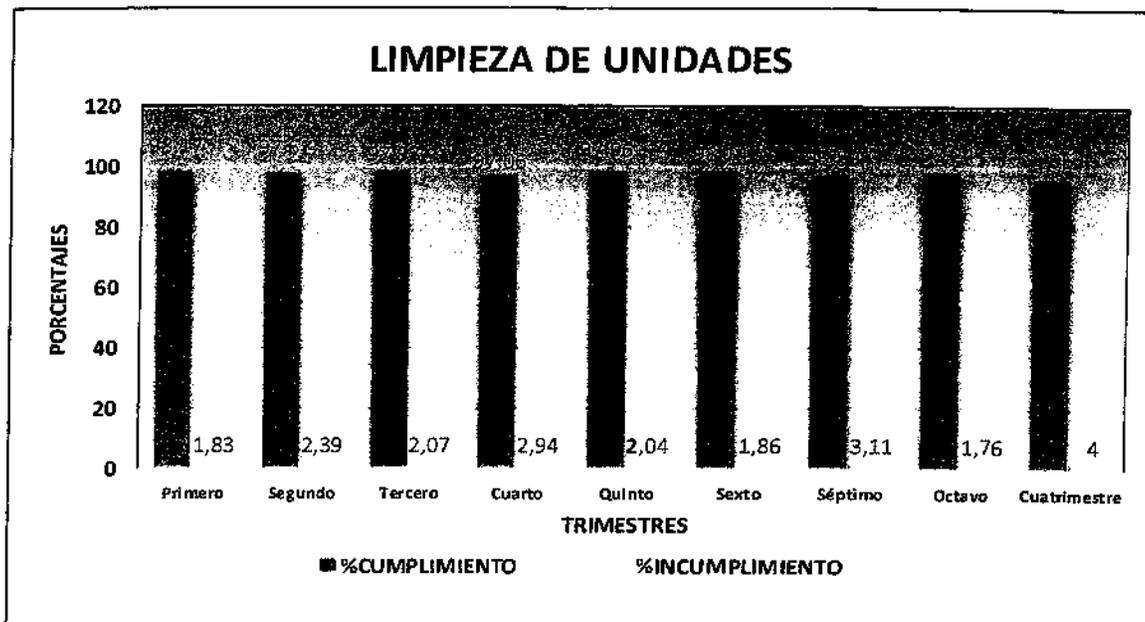
#### 8.2.6 Análisis y evaluación del parámetro limpieza de la unidad

**Análisis y evaluación:** Con respecto a este parámetro se evidenció que al momento de las fiscalizaciones las unidades se encontraban más limpias en su interior y exterior, especialmente, al momento de salir a brindar el servicio. El problema ocurre cuando, en el trayecto de la ruta, los usuarios ensucian las unidades; esto es, no existe una cultura de higiene y aseo por parte del pasajero para mantener limpia la unidad todo el día, por lo que, en reuniones realizadas con los señores representantes de las operadoras de transporte, se conminó permanentemente para que la limpieza sea constante durante todo el día de la prestación del servicio; sin embargo, el Instructivo no estableció la posibilidad de realizar fiscalizaciones aleatorias para poder controlar todos los días.

Otro de los problemas presentados sobre este parámetro es lo relacionado con ciertas vías que aún no están adoquinadas o asfaltadas, por lo que, las unidades presentan dificultades de cumplimiento.

Finalmente, el resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro limpieza de unidades, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
<b>Primero</b>	Marzo a mayo 2015	98,17	1,83
<b>Segundo</b>	Junio a agosto 2015	97,61	2,39
<b>Tercero</b>	Septiembre a noviembre 2015	97,93	2,07
<b>Cuarto</b>	Diciembre 2015 a febrero 2016	97,06	2,94
<b>Quinto</b>	Marzo a mayo 2016	97,96	2,04
<b>Sexto</b>	Junio a agosto 2016	98,14	1,86
<b>Séptimo</b>	Septiembre a noviembre 2016	96,89	3,11
<b>Octavo</b>	Diciembre 2016 a febrero 2017	98,24	1,76
<b>Cuatrimstre</b>	Marzo a junio de 2017	96,00	4,00



**Recomendaciones:**

1. Continuar controlando el parámetro de forma aleatoria y con fedatarios vestidos de civil para garantizar limpieza de las unidades todos los días del año y mejora permanente de la imagen corporativa del transporte.

**8.2.7 Análisis y evaluación del parámetro sistema de información al usuario**

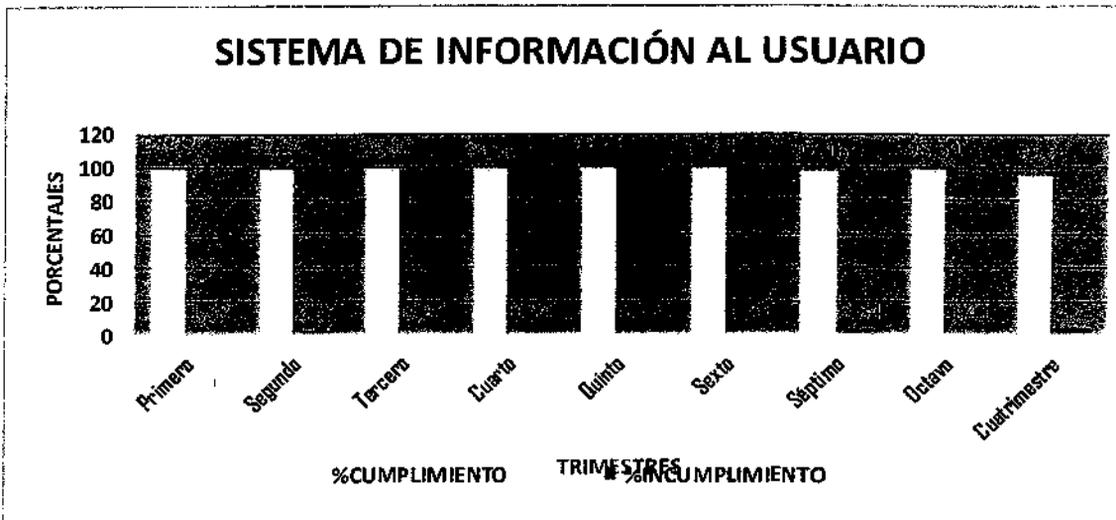
**Análisis y Evaluación:** Existe un alto grado de cumplimiento de este parámetro con respecto a los rótulos de identificación de las rutas; esto es, sobre la información colocada en el parabrisas de las unidades de transporte, de manera que el usuario conozca e identifique el origen y destino de las mismas, así como, el buen estado de los adhesivos de identificación municipal, de conformidad con lo que dispone el numeral 9.8. del Instructivo; sin embargo, se presentó problemas de cumplimiento en el siguiente detalle:

CALIDAD DE SERVICIO	PARÁMETRO	CALIFICACIÓN		MEDIO DE VERIFICACIÓN
		BUENO	MALO O REGULAR	
SIU	VISUAL	Paneles de información al usuario	No proporciona información al usuario respecto a las paradas y la capacidad de la unidad	Fotografía
	AUDITIVO	Sistema de audio para información al usuario	No proporciona información al usuario respecto a las paradas e información general	Fiscalización formulario

Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se solicitó al señor Presidente de la CTDMQ, la socialización de los temas descritos en el cuadro que antecede con los señores representantes de las diversas operadoras de transporte público, sobre la obligación que tienen los propietarios y conductores de las unidades, de dar cumplimiento a la normativa, esto es, que cada unidad de transporte, a más de identificar el origen y destino de las mismas, así como, el buen estado de los adhesivos de identificación municipal en las unidades, **implementen paneles de información al usuario de acuerdo a las características técnicas**, de forma que, el usuario, conozca sobre el respecto a las paradas y la capacidad de la unidad.

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro sistema de información al usuario, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Primero	Marzo a mayo 2015	98,62	1,38
Segundo	Junio a agosto 2015	97,87	2,13
Tercero	Septiembre a noviembre 2015	99,07	0,93
Cuarto	Diciembre 2015 a febrero 2016	99,16	0,84
Quinto	Marzo a mayo 2016	99,23	0,77
Sexto	Junio a agosto 2016	99,41	0,59
Séptimo	Septiembre a noviembre 2016	97,16	2,84
Octavo	Diciembre 2016 a febrero 2017	98,59	1,41
Cuatrimestre	Marzo a junio de 2017	95,27	4,73



**Recomendaciones:**

1. Que las autoridades competentes homologuen las características técnicas de los paneles de información al usuario y determinen la ubicación en qué parte de cada unidad debe ir colocado cada panel, para su implementación; y,
2. Que la Secretaría de Movilidad disponga el plazo para la ejecución del sistema de audio para información al usuario.

**8.2.8 Análisis y evaluación del parámetro índices operacionales**

**Análisis y evaluación**

Los índices operacionales son aspectos técnicos de gran importancia para garantizar la calidad del servicio de transporte público, definidos por la Secretaría de Movilidad en los contratos de operación, a los que deben someterse las operadoras y unidades de transporte público autorizadas para brindar el servicio de transporte público, en el proceso de fiscalización, lo cual comprende:

1. **Ruta.-** Por cada unidad fiscalizada en vía, en el Formulario N0. 003, se registran las calles y avenidas por las cuales las unidades de transporte realizan el recorrido; esto es, desde el origen de la ruta (Punto "A") hasta el punto ("B") de retorno, para terminar la ruta en su punto de origen ("A"), con el objeto de que sea comparado o contrastado con la ruta establecida en el contrato de operaciones.
2. **Horario de inicio y fin de operaciones.-** Consiste en registrar en el Formulario N0. 001, todas las unidades desde la primera que inicia operaciones y la última unidad que cierra operaciones al final de la jornada.
3. **Intervalo de operación.-** Consiste en registrar en el Formulario N0. 001, la hora de salida de cada unidad de transporte, desde su inicio de operación hasta el final de la jornada, en cada ruta

autorizada, para determinar el intervalo de tiempo entre una unidad y otra, en hora pico y en hora valle, que sale a brindar el servicio.

4. **Frecuencias diarias de operación.-** Consiste en verificar y registrar en el Formulario NO. 001, el número de vueltas completas realizadas por cada unidad de transporte; esto es, una frecuencia se determina por el recorrido completo que realiza cada unidad desde el punto "A" al punto "B" y su retorno al punto "A", lo cual fue registrado y contabilizado para determinar si cumple o no con el número de frecuencias determinado en el contrato de operación.
5. **Flota vehicular.-** Este aspecto, es verificado tomando en cuenta el número de unidades que laboran en cada ruta asignada a la operadora durante la jornada de trabajo, para el cumplimiento de intervalos y la frecuencia.

De conformidad con el Instructivo, luego del proceso de fiscalización correspondiente, la información de campo obtenida, fue contrastada con los anexos técnicos a los contratos de operación, en los que se determinó la forma cómo deben operar en días ordinarios, fines de semana, en hora pico y en hora valle.

El porcentaje de valoración se asignó por el cumplimiento de todos los aspectos, es decir, si una unidad u operadora no cumplen uno de estos ítems, la calificación es 0.00% aunque cumpla los demás aspectos.

Con estos antecedentes, dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, luego del proceso de fiscalización en **ruta**; esto es, en las calles y avenidas por donde circulan las unidades, se evidenció un alto grado de incumplimiento por parte de las unidades de transporte público, especialmente, por trabajos en las vías; por la realización de eventos; por cuanto no se encuentran actualizados los anexos técnicos a los contratos de operación; y, por incumplimiento de la ruta por parte de las unidades de transporte.

Con respecto a los demás aspectos que comprenden los índices operacionales (**frecuencias, horarios de inicio y fin de operaciones, intervalos y flota vehicular**), se detectó un alto grado de incumplimiento por parte de las unidades y operadoras de transporte público, en donde se evidenció los siguientes inconvenientes:

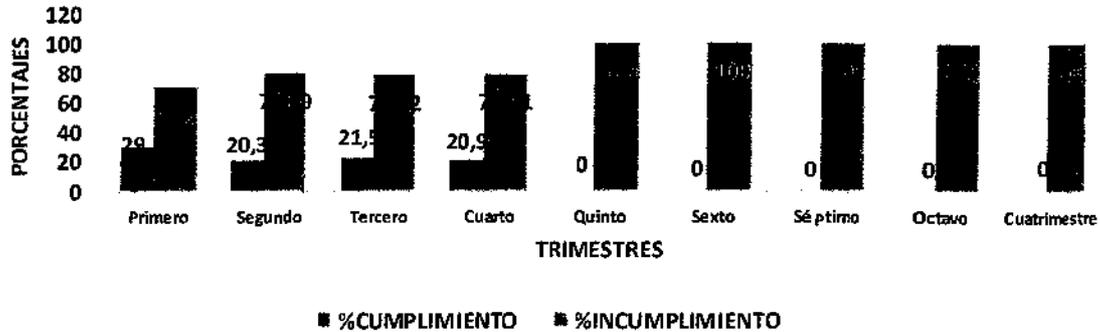
- a) El porcentaje correspondiente para la valoración de los índices operacionales es: **categoría "A" cinco puntos o cero; y, en categoría "B" once puntos o cero**, lo cual representó un problema al momento de la evaluación, puesto que, de conformidad con el anexo II del Instructivo, **no asigna un porcentaje específico para cada uno de los cinco aspectos que comprende éste parámetro**, por consiguiente, si una determinada unidad u operadora incumple cualquier aspecto, cada unidad de transporte tiene cero en la valoración, por lo que, se solicitó se reforme el Instructivo con la finalidad de regular la forma de calificación del parámetro índices operacionales, de manera que se permita valorar de forma individual y asignar porcentajes a cada uno de los cinco aspectos; y,

Con el objeto de mejorar el proceso de fiscalización se sugirió que la AMT controle el aspecto relacionado a rutas y que la Secretaría de Movilidad podía valorar los demás aspectos, considerando que tienen relación con el fortalecimiento del sistema caja común, o a su vez, que se asigne el personal necesario para fiscalizar en las rutas autorizadas, todos los aspectos que comprenden el parámetro índices operacionales, considerando que aquello constituye base fundamental para el fortalecimiento de la calidad del servicio de transporte público en favor de los usuarios.

El resultado del indicador de cumplimiento e incumplimiento del parámetro índices operacionales, fue el siguiente:

Trimestre	Período	% Cumplimiento	% Incumplimiento
<b>Primero</b>	Marzo a mayo 2015	29,50	70,50
<b>Segundo</b>	Junio a agosto 2015	20,31	79,69
<b>Tercero</b>	Septiembre a noviembre 2015	21,58	78,42
<b>Cuarto</b>	Diciembre 2015 a febrero 2016	20,99	79,01
<b>Quinto</b>	Marzo a mayo 2016	0,00	100
<b>Sexto</b>	Junio a agosto 2016	0,00	100
<b>Séptimo</b>	Septiembre a noviembre 2016	0,00	100
<b>Octavo</b>	Diciembre 2016 a febrero 2017	0,00	100
<b>Cuatrimestre</b>	Marzo a junio de 2017	0,00	100

## ÍNDICES OPERACIONALES



En el cuadro que antecede se observa que, dentro de los cuatro primeros trimestres consta un porcentaje de cumplimiento que va entre el 20,99% hasta el 29,50%, lo cual se obtuvo de la valoración del aspecto denominado "ruta"; sin embargo, los demás ítems de los índices operacionales, no fueron considerados para la elaboración del referido indicador.

Con estos antecedentes y los descritos en el análisis del parámetro, consta que en el Anexo II del Instructivo, no se asignó un porcentaje específico para la valoración de cada uno de los cinco aspectos que comprenden los índices operacionales, en consecuencia, a partir del quinto trimestre de ejecución del Plan, la calificación obtenida en este parámetro fue cero para cada unidad de transporte, por cuanto el porcentaje de valoración debe asignarse por el cumplimiento de todos los aspectos, es decir, de conformidad con el Instructivo que permite asignar puntos de cumplimiento, únicamente cuando la unidad y Operadora cumplan con los cinco aspectos que comprenden los índices operacionales.

Cabe aclarar y recalcar, que el proceso de control o fiscalización en despachos y en ruta, se lo ha venido desarrollando con absoluta normalidad como se expuso anteriormente.

### Recomendaciones:

1. Regular la forma de valoración y asignación de porcentajes de cada uno de los aspectos que comprenden el parámetro índices operacionales, de forma que sean evaluados individualmente, sin afectar el cumplimiento de los otros aspectos; y,
2. Que la Secretaría de Movilidad emita información actualizada de los anexos técnicos a los contratos de operación, en base a la realidad actual.

### 8.2.9 Análisis y evaluación del parámetro sistema Caja Común

#### 8.2.9.1 Antecedentes

El artículo 4 de la Resolución SM-004-2015 que creó el Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, antes de la reforma de 21 de marzo de 2016, disponía que para efectos de mejora de la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre público, la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) verificará sobre las unidades y operadoras de transporte público habilitadas, la aplicación progresiva de parámetros, entre otros, **Caja Común**, cuyo parámetro fue concebido como el fortalecimiento del modelo de gestión por el cual las operadoras administran los recursos provenientes del cobro de la tarifa, de forma centralizada y aportando a un fondo único integrado por todos sus socios, generando un reparto equitativo entre los integrantes de la operadora y respetando reglas definidas de forma previa.

Para la fiscalización de éste parámetro se debía tomar en cuenta entre otras disposiciones, lo dispuesto en el numeral 9.9 del artículo 9 del Instructivo, que en la parte fundamental, establece los aspectos que deben cumplir las operadoras conforme a la Regla Técnica expedida por la Secretaría de Movilidad; esto es:

*[Handwritten signature]*

- a. Estructura Organizacional;
- b. Plan de Operaciones;
- c. Sistema Centralizado de Mantenimiento;
- d. Sistema de Recaudo; y,
- e. Métodos de Distribución de los ingresos.

Por otra parte, mediante oficio No. SM-DMGM/0193/15 de 7 de abril de 2015, el Director Metropolitano de Gestión de la Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, dirigido al señor Supervisor Subrogante de la AMT, remitió la Regla Técnica del Modelo de Gestión de Caja Común vigente para las operadoras de transporte público legalmente aprobadas para prestar el servicio, oficializada mediante Resolución N° SM-012-2015 de 11 mayo de 2015.

### **8.2.9.2 Procedimiento de fiscalización del parámetro Sistema Caja Común y Valoración Técnica**

En cumplimiento a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias y demás normativa aplicable, la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, con el apoyo de los servidores públicos responsables, utilizando herramientas tecnológicas y los respectivos formularios, realizaron la fiscalización, control y evaluación de los aspectos establecidos para la valoración del fortalecimiento del Sistema Caja Común de las operadoras de transporte público autorizadas, que prestaron el servicio de transporte terrestre público Intracantonal del Distrito Metropolitano de Quito, en el **primer semestre** de ejecución del Plan de Fortalecimiento.

En términos generales, el procedimiento para la fiscalización y valoración del parámetro Caja Común, correspondiente al **primer semestre** de ejecución del Plan de Fortalecimiento, fue el siguiente:

1. Elaboración de cronograma para la fiscalización y evaluación de caja común y notificación al Presidente de la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito y por su intermedio, a cada uno de los representantes legales de las operadoras habilitadas para la prestación del servicio de transporte terrestre público.
2. En los días señalados en el cronograma, el equipo técnico asignado realizó inspecciones en el lugar de funcionamiento de cada operadora de transporte, en donde se tomó contacto con el personal directivo, administrativo y operativo de cada operadora de transporte público autorizada, quienes facilitaron información y documentación disponible al personal de fiscalización de la AMT, sobre la gestión y funcionamiento del sistema caja común, correspondiente al último periodo semestral, mediante la cual justificaron cada uno de los aspectos relacionados con: estructura organizacional, plan de operaciones, sistema centralizado de mantenimiento, sistema de recaudo y métodos de distribución de los ingresos, de conformidad con el Instructivo, la cual fue revisada, ordenada y registrada en el formulario para la valoración de cumplimiento del fortalecimiento del sistema caja común elaborado para el efecto. En la fiscalización se registró y generó además, registros fotográficos, datos generales de cada operadora, actividades, procesos básicos y toda novedad sobre el funcionamiento del sistema caja común.
3. Los resultados de la información y documentación obtenida, una vez recibida, registrada, revisada y verificada, fue notificada y puesta en conocimiento de los representantes legales de cada operadora de transporte público, con los resultados preliminares de la documentación entregada y registrada en el formulario de revisión y control documental de Caja Común, a fin de que, dentro del término legal, puedan ejercer su legítimo derecho a presentar documentación adicional que justifique y evidencie que cuenta con Sistema de Caja Común Avanzada Tipo "A" o Sistema de Caja Común Básica Tipo "B", en base a lo cual se procedió a realizar la valoración respectiva, considerando cada uno de los aspectos que comprenden el Fortalecimiento del Sistema Caja Común, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo y demás normativa aplicable, tomando en cuenta la calificación porcentual establecida en el Anexo II del Instructivo y lo dispuesto en el literal b. del artículo 11 del mismo cuerpo legal que establece que para que una operadora cuente con Sistema de Caja Común Avanzada Tipo A, deberá obtener una calificación mínima de 35% en la verificación de éste parámetro y para la operadora que no alcanzó éste porcentaje, se consideró como Caja Común Básica Tipo B; en cuyo caso, los porcentajes a aplicar fueron de acuerdo a lo establecido para Caja Común "B"; es decir, si una operadora no alcanzó la calificación mínima de 35%, se la ubicó como Sistema de Caja Común Básica Tipo "B".
4. Transcurrido el plazo señalado en el numeral anterior, se procedió a realizar la valoración respectiva y a elaborar los Informes de Valoración de Caja Común correspondiente, en base a los porcentajes de valoración previstos en el Anexo II del Instructivo para caja común Tipo "A" y Tipo "B", así como en el

Formulario de Porcentajes para la Valoración de Cumplimiento del Fortalecimiento del Sistema de Caja Común.

5. Los Informes de Valoración de Caja Común, conjuntamente con los respectivos expedientes de respaldo, fueron remitidos al Supervisor Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Tránsito para el trámite correspondiente de conformidad con el Instructivo, lo cual a su vez, fue remitido a la Secretaría de Movilidad, para que, en calidad de Administrador del Sistema Metropolitano del Transporte Público de Pasajeros, proceda con su análisis, revisión y el pronunciamiento respecto a la viabilidad de los mismos.
6. Mediante oficio N° SM-AJ-1368, de 25 de mayo 2015, el señor Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, señaló: "Revisadas las carpetas presentadas, esta Secretaría certifica que el procedimiento seguido por la Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de la Dirección de Fiscalización de Transporte Público, se ha ceñido a lo establecido en la "Regla Técnica del Modelo de Gestión por Caja Común", oficializada mediante Resolución N° SM-012-2015 de 11 de mayo de 2015, por lo tanto se extiende la debida conformidad al contenido de los informes enviados, con las siguientes observaciones puntuales:" **1.** De la base de datos de la Dirección de Gestión de Movilidad de ésta Secretaría, se desprende que la operadora "Nacional de Transportes" no obtuvo con anterioridad el documento habilitante "Certificado que la operadora está trabajando con el MODELO DE GESTIÓN CAJA CDMÚN", por lo que se sugiere se ponga en conocimiento del particular a la operadora, para que sin perjuicio de la ejecución del Plan de Fortalecimiento y la viabilidad de la fiscalización efectuada, acuda a ésta Secretaría para la emisión del mencionado documento. **2.** Respecto a la Cía. METROTRANS, ésta Secretaría Certifica que la misma cuenta únicamente con Caja Común Básica, conforme el "Certificado que la Operadora está trabajando con el MODELO de GESTIÓN DE CAJA CDMÚN" otorgado por ésta Secretaría; sin embargo, se han recibido denuncias de aproximadamente el 50% de los socios que cuestionaron el manejo administrativo y operativo, por inconsistencia en su estructura organizacional, por lo que, se recomienda ejecutar una nueva evaluación y valoración de éste proceso.
7. Mediante memorando No. 032A-AMT-2015, de 25 de mayo del 2015, la máxima autoridad de la AMT, indicó que se adhiere a dicha conformidad y expresó que previo a cumplir con las observaciones constantes en el oficio N° SM-AJ-1368, de fecha 25 de mayo 2015, suscrito por el señor Secretario de Movilidad, aprueba los CUARENTA Y SIETE (47) Informes Técnicos de Valoración de Cumplimiento del Fortalecimiento Caja Común, generados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, cuyos resultados de la valoración caja común, fueron aplicables para el semestre comprendido entre el **1 de marzo y el 31 de agosto de 2015** y para cada unidad de transporte de la Operadora evaluada.
8. Los Informes de Caja Común aprobados, fueron notificados y puestos en conocimiento del representante legal de la CTDMQ y de los representantes legales de cada operadora de transporte público y remitidos a la unidad de digitalización y sistematización de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, para la consolidación de resultados y emisión de los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio de cada unidad de transporte. Los resultados de la valoración de caja común obtenido por cada Operadora, fue aplicable para cada una de sus unidades de transporte público habilitadas.
9. El artículo 2 de la Resolución No. SM-039-2015 de 28 de septiembre de 2015, suscrita por el señor Secretario de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, dispuso que la Secretaría de Movilidad es la Administradora del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, responsable de la fiscalización del modelo de gestión de caja común, conforme los parámetros establecidos en el instructivo, en consecuencia, a partir del **segundo semestre** de ejecución del Plan de Fortalecimiento, la valoración del Sistema Caja Común, fue de competencia de dicha entidad.
10. A partir del tercer trimestre de ejecución del Plan, en los Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio, se hizo constar la calificación remitida por la Secretaría de Movilidad.

**8.2.9.3 VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA CAJA COMÚN, POR OPERADORA DE TRANSPORTE Y POR SEMESTRE. PERÍODO: MARZO 2015 A JUNIO 2017.**

**VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, PRIMER SEMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN  
PERÍODO: MARZO A AGOSTO 2015**

1	DISUTRANS					
2	JUAN PABLO II					
3	LATINA					
4	CATAR					
5	ECUATORIANA					
6	SAN JUAN DE CALDERÓN					
7	TRANSLATINOS S.A					
8	VICTORIA					
9	VEPIEX					
10	ALBORADA					
11	TRANSPLANETA					
12	PAQUISHA					
13	BELLAVISTA					
14	TRANSEMIISFÉRICOS					
15	LUJOTURISSA					
16	SAN FRANCISCO					
17	TRANSPACOMI					
18	RAPITRANS					
19	6 DE DICIEMBRE					
20	SAN CARLOS					
21	CALDERÓN					
22	SERVIAGOSTO					
23	PICHINCHA					
24	TRANS. ALFA					
25	LLANO GRANDE					
26	SECUATRANS					
27	METROTRANS	A	36,88	X		Secretaría de Movilidad recomendó nueva evaluación
28	QUITEÑO LIBRE					
29	REINO DE QUITO					
30	21 DE JULIO					
31	NACIONAL					No presentó certificado de Caja Común (No pago primer semestre)
32	QUITUMBE			X	Negado	
33	COLECTRANS					
34	ÁGUILA DORADA					
35	ATAHUALPA					
36	SIETE DE MAYO					
37	MONSERRAT			X	Negado	
38	SETRAMAS					
39	MARISCAL SUCRE			X	Negado	
40	TRANSMETROPOLI					
41	QUITO			X	Negado	
42	TRANS ZETA					
43	SEMGYLLFOR					
44	GUADALAJARA					
45	SAN CRISTOBAL					
46	TRANSPORSEL					
47	CONETRA					

■ CATEGORÍA AVANZADA TIPO "A"

■ CATEGORÍA BÁSICA TIPO "B"

**Nota aclaratoria:** Evaluación del Sistema Caja Común del semestre fue realizada por la Agencia Metropolitana de Tránsito.

**VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, SEGUNDO SEMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN  
PERÍODO: SEPTIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

1	DISUTRANS			
2	TRANSPLANETA			
3	CATAR			
4	21 DE JULIO			
5	ECUATORIANA			
6	CALDERÓN			
7	VEPIEX			
8	SAN CRISTOBAL			
9	LLANO GRANDE			
10	6 DE DICIEMBRE			
11	SAN CARLOS			
12	SAN FRANCISCO			
13	ALBORADA			
14	TRANS. ALFA			
15	QUITUMBE			
16	SAN JUAN DE CALDERÓN			
17	LATINA			
18	SIETE DE MAYO			
19	QUITEÑO LIBRE			
20	PICHINCHA			
21	TRANSPACOMI			
22	BELLAVISTA			
23	COLECTRANS			
24	SÉMGYLLFOR			
25	VICTORIA			
26	PAQUISHA			
27	JUAN PABLO II			
28	TRANS ZETA			
29	REINO DE QUITO			
30	TRANSEHemisféricos			
31	LUJOTURISSA			
32	CONETRA			
33	TRANSLATINOS S.A			
34	GUADALAJARA			
35	ÁGUILA DORADA			
36	MARISCAL SUCRE			
37	MONSERRAT			
38	TRANSMETROPOLI			
39	RAPITRANS			
40	QUITO			
41	SERVIAGOSTO			
42	SECUATRANS			
43	METROTRANS			0,97
44	SETRAMAS			0,99
45	ATAHUALPA			0,99
46	NACIONAL			0,99
47	TRANSPORSEL			0,99

 CATEGORÍA AVANZADA TIPO "A"  
 CATEGORÍA BÁSICA TIPO "B"

**Nota aclaratoria:** Evaluación del Sistema Caja Común del semestre fue realizada por la Secretaría de Movilidad.

## VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, TERCER SEMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN PERÍODO: MARZO A AGOSTO 2016

1	SETRAMAS					
2	DISUTRANS					
3	TRANS. ALFA					
4	SEMGYLLFOR					
5	RAPITRANS					
6	SAN JUAN DE CALDERÓN					
7	SAN FRANCISCO					
8	CALDERÓN					
9	ALBORADA					
10	SERVIA6DSTD					
11	6 DE OICIEMBRE					
12	CDLECTRANS					
13	LUJDTURISSA					
14	PAQUISHA					
15	VICTORIA					
16	LLANO GRANDE					
17	REIND OE QUITO					
18	QUITEÑO LIBRE					
19	QUITUMBE					
20	SAN CRISTDBAL					
21	GUADALAJARA					
22	ECUATORIANA					
23	CATAR					
24	LATINA					
25	SIETE DE MAYD					
26	TRANSPDRSEL					
27	VEPIEX		36,45	X		Oficio SM-1644-2016
28	SECUATRANS					
29	BELLAVISTA					
30	TRANSHemisféricDS		35,92	X		Oficio SM-1524-2016
31	CONETRA					
32	QUITO					
33	TRANSPLANETA					
34	PICHINCHA					
35	MDNSERRAT					
36	MARISCAL SUJCRE					
37	ÁGUILA DORADA					
38	21 DE JULID					
39	TRANS ZETA					
40	TRANSMETRDPOLI					
41	SAN CARLDS		36,79	X		Oficio SM-1297-2016
42	TRANSPACDMI					
43	JUAN PABLO II					
44	TRANSLATINDS.S.A		35,14	X		Oficio SM-1332-2016
45	ATAHUALPA					
46	NACIDNAL					
47	METROTRANS		0,00			Secretaría de Movilidad no remitio Valoración de Caja Común

 CATEGORÍA AVANZADA TIPO "A"

 CATEGORÍA BÁSICA TIPO "B"

*Nota aclaratoria:* Evaluación del Sistema Caja Común del semestre fue realizada por la Secretaría de Movilidad.

## VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, CUARTO SEMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN PERÍODO: SEPTIEMBRE 2016 A FEBRERO 2017

1	SETRAMAS				
2	DISUTRANS				
3	TRANS. ALFA				
4	SEMGYLLFDR				
5	RAPITRANS				
6	SAN JUAN DE CALDERÓN				
7	SAN FRANCISCO				
8	CALDERÓN				
9	ALBORADA				
10	SERVIAGOSTO				
11	6 DE DICIEMBRE				
12	COLECTRANS				
13	LUJOTURISSA				
14	PAQUISHA				
15	VICTORIA				
16	LLANO GRANDE				
17	REINO DE QUITO				
18	QUITENO LIBRE				
19	QUITUMBE				
20	SAN CRISTOBAL				
21	GUADALAJARA				
22	ECUATORIANA				
23	CATAR				
24	LATINA				
25	SIETE DE MAYO				
26	TRANSPORSEL		22,66		
27	VEPIEX		22,05		
28	SECUATRANS		23,89		
29	BELLAVISTA				
30	TRANSEHemisféricos				
31	CONETRA		20,23		
32	QUITD		22,93		
33	TRANSPLANETA		26,29		
34	PICHINCHA		29,17		
35	MONSERRAT		24,27		
36	MARISCAL SUCRE		21,22		
37	ÁGUILA DORADA		25,56		
38	21 DE JULIO		24,09		
39	TRANS 2ETA		29,51		
40	TRANSMETROPOLI		31,50		
41	SAN CARLOS		25,13		
42	TRANSPACOMI		20,72		
43	JUAN PABLO II				
44	TRANSLATINOS S.A				
45	NACIONAL		31,20	3,00	Aclaratoria oficio SM-01112-2017
46	ATAHUALPA		0,00		Fusión. Se aplicó Valoración de VEPIEX oficio S.M.-0139-2017
47	METROTRANS		0,00		Secretaría de Movilidad no remitió Valoración de Caja Común

■ CATEGORÍA AVANZADA TIPO "A"

■ CATEGORÍA BÁSICA TIPO "B"

Nota aclaratoria: Evaluación del Sistema Caja Común del semestre fue realizada por la Secretaría de Movilidad.

77

## VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, CUATRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN PERÍODO: MARZO A JUNIO 2017

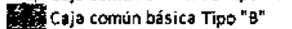
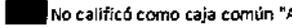
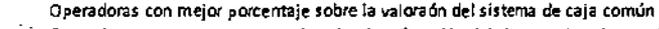
1	DISUTRANS			
2	TRANSLATINOS S.A			
3	TRANS. ALFA			
4	GUADALAJARA			
5	TRANSEHemisféricos			
6	QUITUMBE			
7	CONETRA			
8	SAN FRANCISCO			
9	PICHINCHA			
10	VICTORIA			
11	LATINA			
12	TRANSPLANETA			
13	BELLAVISTA			
14	SEMGYLLFOR			
15	MARISCAL SUCRE			
16	ÁGUILA OROADA			
17	SAN CARLOS			
18	PAQUISHA			
19	SAN JUAN DE CALOERÓN			
20	LLANO GRANDE			
21	SERVIAGOSTO			
22	SETRAMAS			
23	QUITEÑO LIBRE			
24	6 DE DICIEMBRE			
25	SIETE DE MAYO			
26	ALBORADA			
27	CATAR			
28	RAPITRANS			
29	MONSERRAT			
30	COLECTRANS			
31	QUITO			
32	CALOERÓN			
33	SAN CRISTOBAL			
34	JUAN PABLO II			
35	SECUATRANS			
36	21 DE JULIO			
37	TRANSPORSEL			
38	ECUATORIANA			
39	VEPIEX			
40	TRANSPACOMI			
41	REINO DE QUITO			
42	LUJOTURISSA			
43	TRANS ZETA			
44	TRANSMETROPOLI			
45	NACIONAL		0,00	Secretaría de Movilidad no remitió Valoración de Caja Común
46	METROTRANS		0,00	Secretaría de Movilidad no remitió Valoración de Caja Común

CATEGORÍA AVANZADA TIPO "A"

Nota aclaratoria: Evaluación del Sistema Caja Común del semestre fue realizada por la Secretaría de Movilidad.

## RESUMEN CONSOLIDADO SOBRE LA VALORACIÓN DEL SISTEMA CAJA COMÚN, POR OPERADORA PERÍODO: MARZO 2015 A JUNIO 2017

N°	NOMBRE OPERADORA	PRIMER SEMESTRE (marzo a agosto 2015)		SEGUNDO SEMESTRE (septiembre 2015 a febrero 2016)		TERCER SEMESTRE (marzo a agosto 2016)		CUARTO SEMESTRE (septiembre 2016 a febrero 2017)		CUATRIMESTRE (marzo a junio 2017)	
		CATEGORÍA	VALORACIÓN	CATEGORÍA	VALORACIÓN	CATEGORÍA	VALORACIÓN	CATEGORÍA	VALORACIÓN	CATEGORÍA	VALORACIÓN PROMEDIO
1	DISUTRANS		44,95		50,24		52,89		52,25		50,63
2	JUAN PABLO II		44,95		43,94		35,65		45,38		43,11
3	LATINA		43,20		47,45		42,84		51,85		45,92
4	CATAR		42,33		49,66		42,98		47,90		46,87
5	ECUATORIANA		42,33		49,85		43,07		45,24		44,80
6	SAN JUAN DE CALDERÓN		42,15		47,49		49,28		46,35		46,85
7	TRANSLATINDS S.A		42,03		42,51		45,33		48,36		45,97
8	VICTORIA		42,03		45,26		45,33		58,58		46,66
9	VEPIEX		41,15		48,38		41,92		43,05		43,78
10	ALBORADA		48,55		47,80		46,71		52,18		47,34
11	TRANSPLANETA		39,70		49,92		39,86		46,46		45,17
12	PAQUISHA		39,70		45,16		45,52		39,42		43,78
13	BELLAVISTA		38,93		45,68		42,31		38,09		42,96
14	TRANSEMIISFÉRICOS		38,85		42,83		40,73		48,35		44,38
15	LUJOTURISSA		38,45		42,79		45,71		43,96		42,74
16	SAN FRANCISCO		38,05		47,85		49,89		48,81		46,95
17	TRANSPACOMI		37,83		46,97		36,24		40,62		41,09
18	RAPITRANS		37,83		39,23		50,98		46,73		44,38
19	6 DE DICIEMBRE		37,65		49,12		46,45		40,98		44,21
20	SAN CARLOS		37,53		47,83		43,83		45,13		44,72
21	CALDEAÓN		36,60		48,94		49,08		45,40		45,38
22	SERVIAGOSTO		36,58		37,33		48,45		46,05		43,35
23	PICHINCHA		36,45		47,24		39,47		49,54		44,60
24	TRANS ALFA		36,43		47,62		52,59		51,35		47,88
25	LLANO GRANDE		36,30		48,24		44,94		49,16		44,27
15	SECUATRANS		35,48		37,11		41,36		38,88		39,69
27	QUITENO LIBRE		06,10		47,29		44,07		47,37		38,57
18	REINO DE QUITO		04,90		42,86		44,86		43,37		35,84
29	21 DE JULIO		05,20		89,31		37,73		44,88		36,17
38	NACIONAL		05,80		80,38		04,82		05,00		16,10
31	QUITUMBE		05,80		47,54		44,86		58,20		39,72
32	COLECTRANS		06,18		46,24		46,80		49,00		38,77
33	ÁGUILA OORADA		05,20		42,47		38,33		45,62		36,19
34	ATAHUALPA		04,30		82,09		05,27	FUSIÓN VEPIEX		FUSIÓN VEPIEX	2,33
35	SIETE DE MAYO		85,50		47,33		42,45		41,81		36,95
36	MONSERRAT		84,90		41,10		39,46		48,27		36,15
37	SETRAMAS		86,10		83,82		52,92		58,65		32,13
38	MARISCAL SUCRE		03,40		41,84		39,01		44,26		35,69
39	TRANSMETROPOLI		05,80		40,53		35,95		38,60		32,89
40	QUITO		06,10		38,69		40,38		45,59		35,52
41	TRANS ZETA		05,80		43,57		37,24		39,51		33,75
42	SEMGYLLFOR		04,30		45,66		51,47		50,83		40,37
43	GUADALAJARA		06,10		42,51		43,32		49,30		38,48
44	SAN CRISTÓBAL		06,10		48,28		43,38		45,87		37,88
45	TRANSPORSEL		04,38		00,09		42,30		42,66		26,77
46	COHETRA		84,90		42,63		48,40		53,28		38,05
47	METROTRANS		05,50		03,97		0,80		0,80		1,89

-  Caja común avanzada Tipo "A"
-  Caja común básica Tipo "B"
-  No calificó como caja común "A" ni "B"
-  Operadoras con mejor porcentaje sobre la valoración del sistema de caja común
-  Operadoras con menor porcentaje sobre la valoración del sistema de caja común

NOTA ACLARATORIA: En cumplimiento de lo dispuesto en el Instructivo, la valoración del Sistema Caja Común del primer semestre fue realizada por la Dirección de Fiscalización de la Agencia Metropolitana de Tránsito y a partir del segundo semestre por la Secretaría de Movilidad.

El porcentaje máximo para la valoración del parámetro Sistema Caja Común en categoría "A" fue de 55% y en categoría "B" 7%. Los demás parámetros tuvieron una valoración porcentual de 45% en categoría "A" y 93% en "B".

## OPERADORAS CON MEJOR PORCENTAJE SOBRE LA VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CAJA COMÚN

PERIODO: MARZO 2015 A JUNIO 2017

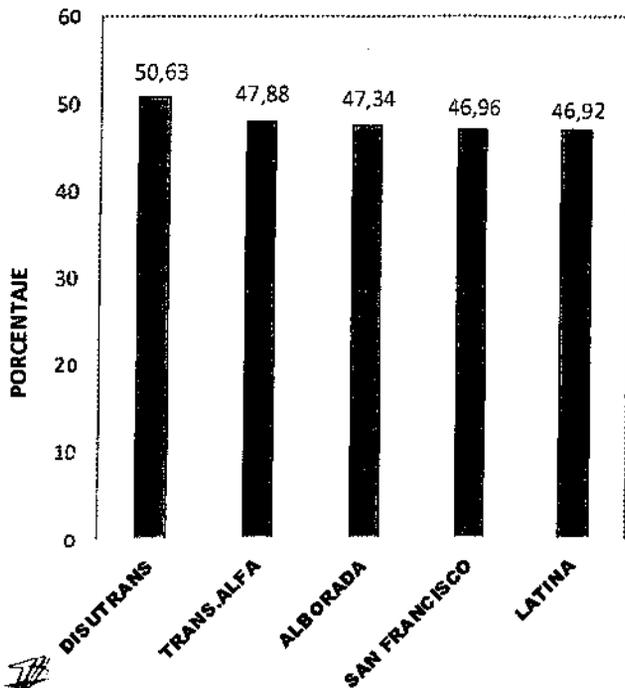
N°	NOMBRE OPERADORA	PRIMER SEMESTRE (marzo a agosto 2015)		SEGUNDO SEMESTRE (septiembre 2015 a febrero 2016)		TERCER SEMESTRE (marzo a agosto 2016)		CUARTO SEMESTRE (septiembre 2016 a febrero 2017)		CUATRIMESTRE (marzo a junio 2017)		VALORACIÓN PROMEDIO
		CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	
1	DISUTRANS	A	44,95	A	50,24	A	52,88	A	52,26	A	52,81	50,63
2	TRANS. ALFA	A	36,43	A	47,62	A	52,59	A	51,35	A	51,42	47,88
3	ALBORADA	A	40,55	A	47,80	A	48,71	A	52,10	A	47,53	47,34
4	SAN FRANCISCO	A	38,05	A	47,86	A	49,09	A	48,81	A	50,98	46,96
5	LATINA	A	43,20	A	47,46	A	42,84	A	51,05	A	50,03	46,92

## OPERADORAS CON MENOR PORCENTAJE SOBRE LA VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CAJA COMÚN

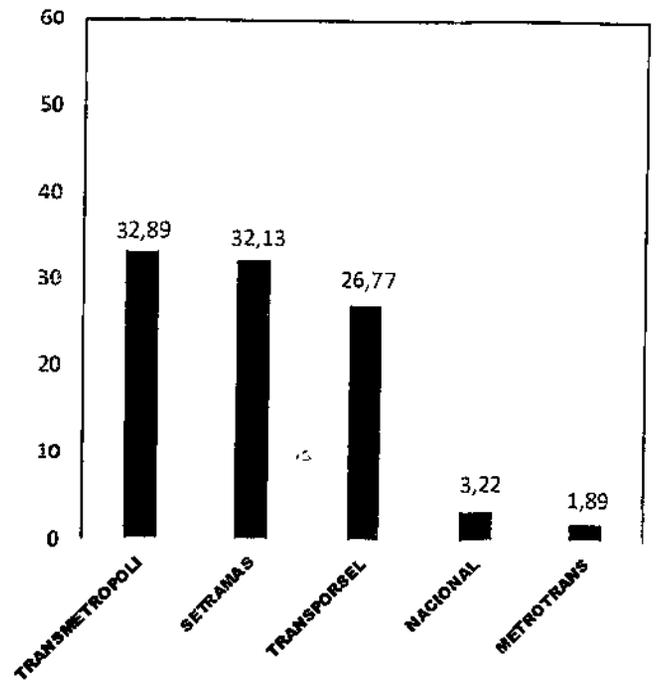
PERIODO: MARZO 2015 A JUNIO 2017

N°	NOMBRE OPERADORA	PRIMER SEMESTRE (marzo a agosto 2015)		SEGUNDO SEMESTRE (septiembre 2015 a febrero 2016)		TERCER SEMESTRE (marzo a agosto 2016)		CUARTO SEMESTRE (septiembre 2016 a febrero 2017)		CUATRIMESTRE (marzo a junio 2017)		VALORACIÓN PROMEDIO
		CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	CATEGORÍA	VALORACIÓN %	
1	METROTRANS	B	05,50	B	03,97		0,00		0,00		0,00	
2	NACIONAL	B	05,80	B	00,38	B	88,92	B	05,00		0,00	
3	TRANSPORSEL	B	04,38	B	00,09	A	42,30	A	42,66	A	44,52	
4	SETRAMAS	B	06,10	B	03,82	A	51,92	A	50,65	A	48,16	
5	TRANSMETROPOLI	B	05,80	A	40,53	A	36,95	A	39,68	A	41,58	

### OPERADORAS CON MAYOR PORCENTAJE CAJA COMÚN



### OPERADORAS CON MENOR PORCENTAJE CAJA COMÚN



#### 8.2.9.4 Formularios para la valoración del sistema caja común

Con el objeto de valorar de mejor manera el parámetro caja común, correspondiente al primer semestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se observó lo dispuesto en el Instructivo y se utilizó el formato pertinente. Adicionalmente, como parte del Reglamento de Procedimientos, se elaboró formularios para la valoración de cumplimiento del fortalecimiento del sistema caja común para categoría "A" y "B".

#### 8.2.10 Cumplimiento e incumplimiento de parámetros del índice de calidad del servicio

De lo expuesto se evidencia que, la evaluación del índice de calidad del servicio consistió en incorporar en la base de datos Excel toda la información recopilada en el proceso de fiscalización: esto es, por cada unidad de transporte público habilitada, fiscalizada mensualmente, se ingresó los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos que comprendieron la fiscalización.

En este sentido, para el caso de la fiscalización en despachos y en ruta que fue de competencia de la AMT, por cada unidad de transporte público habilitada, fiscalizada mensualmente, correspondió controlar, verificar y evaluar diecisiete (17) aspectos, todo lo cual fue registrado en la base de datos para la calificación respectiva por cada unidad de transporte, en base de lo cual se obtuvo el resultado final de cumplimiento e incumplimiento de la calidad del servicio del transporte público por unidad; así por ejemplo: considerando lo dispuesto en el inciso tercero de la disposición transitoria primera del Instructivo, si una unidad fue fiscalizada y evaluada los veintisiete (27) meses de ejecución del Plan de Fortalecimiento ya que marzo de 2015 se viabilizó en base a la fiscalización del mes abril de 2015, obtuvo setecientos treinta y nueve (739) calificaciones de cumplimiento o incumplimiento con sus respectivos porcentajes, sobre aspectos que comprenden el índice de calidad del servicio.

Finalmente, toda ésta información procesada y sistematizada permitió obtener el reporte de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, cuyos resultados constan como anexos del presente Informe.

### 8.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y MÁS DOCUMENTOS HABILITANTES

#### 8.3.1 Análisis y evaluación sobre el cumplimiento de requisitos documentales

El artículo 6 del Instructivo, estableció los requisitos documentales a cumplir previo a la asignación de recursos no reembolsables, por lo que, una vez que se presentaron los requisitos por parte de la CTD MQ, las Operadoras de Transporte y las personas beneficiarias, la documentación respectiva, fue analizada y revisado el contenido de cada uno de los documentos de forma pormenorizada y minuciosa.

En este sentido, luego de la revisión y análisis documental se realizó los informes correspondientes de observaciones e inconsistencias, elaborado por cada unidad y operadora de transporte, sobre el contenido de cada documento presentado en la AMT, por citar un ejemplo: en la **solicitud**, se verificó que, la misma sea original y se encuentre debidamente firmada conforme consta en la cédula de ciudadanía; que los nombres del beneficiario sean los mismos que constan en los demás documentos habilitantes y en el registro de la Secretaría de Movilidad; que la fecha de la solicitud se encuentre dentro del proceso de ejecución del Plan; que el solicitante sea beneficiario del Plan para lo cual se contrastó con el registro entregado por la Secretaría de Movilidad; que el número de cédula de ciudadanía del solicitante constante en la solicitud sea igual al del registro de la Secretaría de Movilidad y al de la cédula de ciudadanía; que el número de habilitación operacional y de la placa de la unidad constante en la solicitud sea igual al del registro de la Secretaría de Movilidad y al de la habilitación operacional entregada por el beneficiario; que la solicitud sea para el objeto del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio; que el número de habilitación operacional y el número de placa constantes en la solicitud sean iguales a los que constan en la habilitación operacional y en el certificado de revisión técnica vehicular, etc. Al respecto, cabe señalar que, han existido cantidad de inconsistencias y observaciones encontradas, por ejemplo: que la solicitud era una copia; que la solicitud firmó la cónyuge sobreviviente sobre el nombre del cónyuge ya fallecido; que firmó la solicitud una persona que no consta en el registro de la Secretaría de Movilidad; que apareció en la solicitud la firma de una persona ya fallecida; que firmó una persona apoderada sobre el nombre del propietario de la unidad; que no coincide los números de cédula, de placa o de habilitación operacional de la solicitud con el de la habilitación operacional o con otro documento, que no presentó solicitud, etc.

En igual forma, por cada beneficiario y unidad, se procedió a controlar y revisar cada uno de los demás documentos habilitantes, como la cédula de ciudadanía, certificado de votación, habilitación operacional, certificado de revisión técnica vehicular, formularios para fiscalización en ruta o calle, anexos, certificados de cuenta bancaria e informes de valoración de calidad del servicio, de forma que permita detectar todo tipo de errores o inconsistencias; sin embargo, cabe aclarar, que es muchísima información la que se revisó, controló y verificó.

Adicionalmente, se realizó una revisión pormenorizada de otros documentos, tales como: poderes generales, poderes especiales, posesiones efectivas, contratos operacionales, contratos para la transferencia de dominio del bien (Bus), actas de junta de las operadoras de transporte, etc., al respecto cabe señalar que cada uno de los citados instrumentos, tiene sus propias solemnidades y particularidades que fueron observadas para determinar si cumple con los requisitos o en caso de incumplimiento realizar las observaciones correspondientes, así por ejemplo: para los poderes generales y especiales se observó y tomó en cuenta como requisitos básicos lo siguiente: a) que los poderes sean originales actualizados o mediante copia certificada actualizada por la Notaría donde se otorgó cada poder; b) que los poderes tengan plena validez, verificando según el caso, la razón de que no hayan sido revocados; c) que conste la facultad para realizar el trámite para lo que va a aplicar en la Agencia Metropolitana de Tránsito y para administrar la unidad con el detalle de las características del bus; y, d) que en el presente caso, para la validez de un poder o copia certificada actualizada, debía tener fecha 1 de marzo de 2015 en adelante, considerando que, según el Instructivo, dispuso que el periodo trimestral será considerado desde el 01 de marzo de 2015.

Con respecto a los requisitos, al inicio del proceso de ejecución del Plan, se presentaron múltiples inconvenientes en la revisión y control de la documentación e información entregada por cada propietario de unidad, debido al desconocimiento y a la falta de organización de las operadoras de transporte, ya que sus representantes no manejaban adecuadamente la documentación de los socios/ accionistas e información de las unidades de transporte que representaban, lo cual fue superado paulatinamente una vez que los dirigentes iban tomando conciencia de la organización documental, e inclusive, se tuvo que elaborar formatos de solicitudes y de cambios de socio y/o unidad, entre otros, dependiendo de los casos presentados.

Finalmente, toda inconsistencia, observación o novedad sobre requisitos y documentos habilitantes detectados dentro del proceso, fueron registradas y remitidas a la CTDMQ, mediante informe pertinente, para la subsanación correspondiente dentro del término legal.

#### **8.4 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE CAMPO**

La Resolución SM-004-2015 que creó el Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento, no estableció la obligatoriedad de controlar el cumplimiento de *matrícula del vehículo vigente, licencia de conducir y con puntos y habilitación operacional*, por lo que, considerando que era necesario verificar el cumplimiento de los referidos documentos y otra información relacionada al proceso de fiscalización, que contribuya a mejorar la calidad del servicio; especialmente, para que las unidades y conductores operen con la documentación en regla, desde la AMT, se impulsó la reforma al Instructivo, emitida mediante Resolución SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, en la que se estableció, entre otros aspectos, que no se debía realizar la fiscalización en ruta, en los casos siguientes:

- a) Cuando no se presente la unidad el día previsto en el cronograma. En caso de presentarse otra unidad que no se encuentre habilitada se efectuará la fiscalización pero se dejará constancia de la observación para verificación, análisis y fines pertinentes;
- b) Cuando por algún daño mecánico la unidad se ausentare el día de la fiscalización;
- c) Cuando el vehículo se encuentre con llantas lisas o en mal estado, al margen de lo que permite la Ley;
- d) Cuando el vehículo se encuentre con parabrisas delantero o posterior o una o más ventanas rotas o en mal estado;
- e) Cuando el conductor de la unidad no presente la matrícula del vehículo o la misma se encuentre caducada;
- f) Cuando el conductor de la unidad no presente la habilitación operacional original; y,
- g) Cuando el conductor del vehículo no presente su licencia de conducir o cuando la misma se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente o la persona que conduce cuenta con cero puntos o menos en su licencia de conducir.

La referida reforma estableció además que, por los casos expuestos o por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificado, si en un mes determinado no fuere posible la fiscalización de una o más unidades, la Dirección de Fiscalización de Tránsito, elaborará un nuevo cronograma de inspecciones y verificaciones aplicable al mismo mes, que será puesto en conocimiento de los representantes de las Operadoras y de la CTDMQ para su efectivo cumplimiento.

Con estos antecedentes, durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, a través de los equipos de fiscalización, se verificó entre otros aspectos, la veracidad de la información; esto es, que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite para la prestación del servicio de transporte público, esto es: *licencia de conducir vigente y con puntos, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional*, así como el cumplimiento de los demás aspectos del Instructivo, evidenciando lo siguiente:

#### **8.4.1 Análisis y evaluación sobre el control de la matrícula del vehículo vigente**

El literal e) del artículo 8 del Instructivo, incorporado por la Resolución No. SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, entre otros aspectos, dispuso que los servidores públicos designados para el proceso de ejecución del Plan, *no realizarán la fiscalización en ruta a las unidades habilitadas para prestar el servicio de transporte público cuando el conductor de la unidad no presente la matrícula del vehículo o la misma se encuentre caducada.*

Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa legal vigente y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, se socializó este tema con los involucrados, se emitieron las orientaciones para el control respectivo y se requirió al Presidente de la CTDMQ y a los señores Representantes de cada Operadora, que a su vez, socialicen el tema, con los propietarios y conductores de las unidades de transporte, sobre la obligación que tienen de cumplir con la normativa, por lo que, se dispuso que *a partir del mes de julio de 2016*, los señores fiscalizadores no deberán realizar la fiscalización en ruta a las unidades que se encuentren dentro de los casos de no fiscalización que indica la norma en referencia.

La medida adoptada generó problemas al momento de la fiscalización, por lo que, luego del diálogo mantenido con el Presidente de la CTDMQ se acordó:

- Que de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo y conforme establecen los artículos 160 y 166 del Reglamento General para la Aplicación de la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los conductores de las unidades de transporte público (Buses) estaban obligados a portar su licencia de conducir vigente y con puntos, permiso o documento equivalente y la matrícula vehicular vigente, y a presentarlos a los señores fiscalizadores en el momento en que les fueren requeridos, por lo que, para el caso en que el conductor del bus no presente la matrícula vehicular vigente, la unidad no debe ser fiscalizada y por tanto, no tendrá derecho a la asignación de recursos en ese mes;
- Que los señores fiscalizadores deben fiscalizar a las unidades de transporte público que presenten la matrícula del vehículo vigente, según la calendarización correspondiente;
- Finalmente, se acordó que por excepción, para el caso en que se justifique que el proceso de matriculación se encuentra en trámite en el SRI o en otra entidad del Estado, se procederá a verificar la unidad, *sin entregar el certificado de fiscalización o ticket, dejando constancia de la observación respectiva*, con la finalidad de realizar el análisis jurídico pertinente y de ser el caso, consultar a la Secretaría de Movilidad, sobre el trámite que se deberá dar a éste tipo de casos.

Por otra parte, dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, en la etapa de subsanaciones, de cada trimestre, se convocó a reuniones de trabajo con los representantes de las operadoras y de la CTDMQ, con el objeto de solucionar en lo que corresponda, sobre observaciones, inconsistencias e inconformidades presentadas en el proceso trimestral, en donde luego del análisis respectivo, los representantes de la CTDMQ y de cada Operadora, solicitaron asignación de recursos de aquellas unidades que al momento de ser fiscalizadas no presentaron matrícula vehicular vigente, por cuanto indicaron que sí brindaron el servicio.

En atención a lo solicitado en las respectivas reuniones de subsanación, mediante varios oficios individualizados por operadora de transporte, se notificó a los *propietarios, socios/accionistas* que estaban en esta situación, a través del representante legal de cada Operadora y de la CTDMQ, en el sentido de que *no procede la asignación de recursos, por cuanto al momento de la fiscalización, en el mes que se*

indica, no presentaron la matrícula del vehículo vigente de conformidad con lo que dispone el artículo 8 del Instructivo.

Con el objeto de mejorar el proceso de fiscalización de tránsito y adoptar las medidas necesarias para el control de la matrícula vehicular vigente a las unidades de buses de transporte terrestre público intracantonal urbano del DMQ, se realizó un taller dirigido al personal operativo de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, involucrado en el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, en cuyo taller, el delegado de la Dirección de Registro y Administración Vehicular de la AMT, expuso ampliamente sobre el tema en referencia.

Por otro lado, con la finalidad de realizar el control adecuado de la matrícula de acuerdo a la normativa, se solicitó a la Dirección de Registro y Administración Vehicular emita las orientaciones y recomendaciones que se deben tomar en cuenta para el control de la matrícula vigente, en este sentido, indicó que se debe verificar lo siguiente:

1. Adhesivo aprobado de Revisión Técnica Vehicular de acuerdo a la calendarización;
2. Matrícula Vehicular (Especie única de matrícula vigente); y,
3. Documento de Circulación Anual (Documento de revisión e identificación vehicular).

Con estos antecedentes, con el objeto de precautelar el interés público, se dispuso que los expedientes que contengan Informes Técnicos de Valoración de la Calidad del Servicio VIABLES, que tengan inconsistencias en la matrícula, no deberán remitirse a la CAF, hasta que tengamos un pronunciamiento de Asesoría Jurídica de la AMT o de la Secretaría de Movilidad, en la que se oriente la forma como se debe proceder en esos casos; es decir, se remitieron al pago únicamente los casos de unidades fiscalizadas que cumplieron con los requisitos y el porcentaje mínimo y que presentaron la matrícula del vehículo vigente.

Sobre este tema, el Presidente de la CTDMQ, indicó que, la Resolución No. SM-004-2015, no disponía el control de la matrícula vigente ya que, no era condicionante para el proceso de asignación de recursos.

Sin embargo, cabe señalar que este tema fue superado paulatinamente, a medida que se concientizó a los señores transportistas, sobre la obligación que tienen de cumplir con este requisito.

#### **8.4.2 Análisis y evaluación sobre el control de la licencia de conducir y con puntos**

El literal g) del artículo B del Instructivo, incorporado por la Resolución No. SM-009-2016 de 21 de marzo de 2016, entre otros aspectos, dispuso que los fiscalizadores *no realizarán la fiscalización en ruta a las unidades habilitadas para prestar el servicio de transporte público cuando el conductor del vehículo no presente su licencia de conducir o cuando la misma se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente o la persona que conduce cuente con cero puntos o menos en su licencia de conducir.*

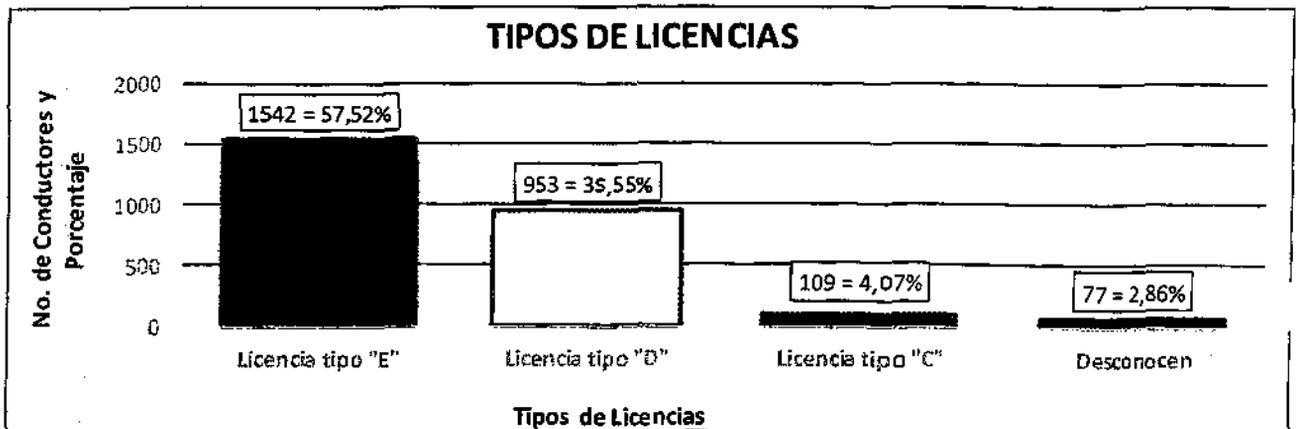
Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa legal vigente y mejorar el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, se socializó este tema con los involucrados y se emitieron las orientaciones para el control respectivo; por lo que, se solicitó al Presidente de la CTDMQ y a los señores Representantes de cada Operadora, que a su vez, socialicen el tema, con los propietarios y conductores de las unidades de transporte sobre la obligación de cumplir con la normativa nacional y metropolitana, por lo que, se dispuso que a partir del mes de julio de 2016, los señores fiscalizadores no deberán realizar la fiscalización en ruta a las unidades que se encuentren dentro de los casos de no fiscalización que indica la norma en referencia.

Sobre este tema, se evidenció que un alto porcentaje de conductores no contaba con la licencia de Tipo "D", adecuada para conducir los buses de transporte público. Al respecto, los señores transportistas informaron que no existen suficientes conductores con este tipo de licencia, por lo que, se ven obligados a contratar conductores que cuenten con licencia de los tipos C, D y E.

Sobre este tema, previo a la finalización del Plan de Fortalecimiento, los dirigentes del transporte indicaron que, de un total de 2331 unidades habilitadas existen los siguientes datos:

<b>Total de conductores de las operadoras</b>	<b>2.681</b>
<b>¿Cuántos de ellos están legalmente contratados?</b>	<b>1.596</b>
<b>Número de conductores con licencia tipo "C"</b>	<b>109</b>

Número de conductores con licencia tipo "D"	<b>953</b>
Número de conductores con licencia tipo "E"	<b>1.542</b>
Número de operadoras que desconocen	<b>2</b>



La gráfica evidenció que un 35,55% de conductores tienen licencia tipo "D"; esto es, de conformidad con la Ley, de los cuales, solamente una operadora cuenta con todos sus conductores con este tipo de licencia; un 4,07% de conductores tiene tipo "C"; y, un 57,52% posee licencia tipo "E". Un 2,86% indicó que desconoce el tipo de licencia que poseen sus conductores.

Finalmente, a pesar de esta realidad en la operatividad, los señores fiscalizadores verificaron minuciosamente, que al menos cuenten con licencia profesional para conducir, que no se encuentre caducada ni suspendida, y que la persona que conduce cuente con puntos en su licencia de conducir, sin que se haya generado problemas al respecto.

#### 8.4.3 Análisis y evaluación sobre el control de la habilitación operacional

Durante el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento se evidenció que, en el proceso de fiscalización así como para el proceso de pago, un alto porcentaje de conductores y/o propietarios de unidades, presentaron habilitaciones operacionales con fecha de vigencia caducada, lo cual debe ser tomado en cuenta por las autoridades competentes, con la finalidad de que se adopten los correctivos del caso.

### IX LOGROS ALCANZADOS CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

#### 9.1 Principales logros alcanzados

**9.1.1 Control y fiscalización del transporte público.** La fiscalización a unidades habilitadas de transporte público y a operadoras autorizadas, en rutas y/o en despachos, permitió verificar, controlar y evaluar el cumplimiento de aspectos y parámetros que comprendieron el índice de calidad del servicio, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo, así como, la verificación permanente de los demás aspectos determinados en la normativa vigente, lo cual a su vez, permitió mejorar paulatinamente la prestación del servicio, haciéndolo más eficiente, con mejor movilidad, mayor accesibilidad de personas con movilidad reducida, mejor respeto a normas de tránsito y al derecho a la vida, todo lo cual mejoró la calidad de vida de los ciudadanos que hicieron uso de éste servicio sin el incremento de la tarifa del pasaje. (Ver numeral 5.1.3 y siguientes del punto V).

**9.1.2 Evaluación del cumplimiento e incumplimiento del ICS.** La evaluación sobre el cumplimiento e incumplimiento del índice de calidad del servicio a unidades de transporte público y a operadoras autorizadas para brindar el servicio, fue un Plan piloto nunca antes establecido en el país, lo cual, fue evaluado mensualmente, de acuerdo al servicio brindado por cada unidad de transporte público,

cuya calificación consta en cada Informe Técnico de la Calidad del Servicio, emitido mensualmente por cada unidad de transporte.

La evaluación de cumplimiento o incumplimiento consistió en:

- a) Registrar y sistematizar la información obtenida en el proceso de control y fiscalización en ruta y en despachos por cada unidad y operadora de transporte público fiscalizada, en base de lo cual, se obtuvo la valoración de cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los aspectos y/o parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, de competencia de la AMT, de forma mensual y por cada unidad de transporte público, cuya calificación fue incorporada en cada uno de los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio, emitidos mensualmente por cada unidad de transporte público; y,
- b) Verificar y evaluar cada uno de los aspectos o componentes del sistema caja común, adoptado por cada una de las operadoras de transporte público autorizadas, lo cual, a partir del segundo semestre de ejecución del Plan, fue ejecutado por la Secretaría de Movilidad e incorporada la valoración respectiva, en cada uno de los Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio.

Lo señalado evidenció que, habiendo partido de cero, actualmente, existe una base de datos estadísticos que permite conocer los resultados de la valoración de los parámetros que comprendieron el índice de calidad del servicio, establecido en el Instructivo para la ejecución del Plan de Fortalecimiento. (Ver numeral 5.2 del punto V; y, Anexo de indicadores de cumplimiento e incumplimiento.

**9.1.3 Asignación de recursos a personas beneficiarias.** Sobre la base de la evaluación del cumplimiento del índice de calidad del servicio, se asignó los respectivos recursos no reembolsables a favor de propietarios de unidades habilitadas de transporte público que cumplieron requisitos y superaron el porcentaje mínimo de cumplimiento de la calidad del servicio, mejorando así, la calidad del mismo, en beneficio de los usuarios, sin incrementar la tarifa del pasaje, pago que se lo efectuó en los términos establecidos en el Instructivo.

En este sentido, dentro del Plan de Fortalecimiento se asignó la suma total de **CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS VEINTE Y SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA CON 00/100 (USD 54.527.450,00)**, por el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público, sin que se haya incrementado la tarifa del pasaje, brindado a través de unidades habilitadas, las cuales, sumándolas mensualmente, durante el proceso de ejecución del Plan, contabilizaron 65.035.

No se asignó recursos a 7.782 unidades (sumadas mensualmente) que dentro del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, incumplieron con el porcentaje mínimo establecido para el mejoramiento de la calidad del servicio o que no cumplió con los requisitos previstos en el Instructivo, lo cual, si se toma en cuenta la categoría de caja común Tipo "A" o "B" alcanzada por las operadoras en los procesos de fiscalización, la suma no remitida asciende a: **SEIS MILLONES QUINIENTOS VEINTE Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA CON 00/100 (USD 6.525.800,00)**; todo ello, a pesar que el Plan de Fortalecimiento estuvo diseñado y orientado para que todas las unidades puedan cobrar mil dólares mensuales por cada unidad de transporte.

Cabe aclarar que, en el caso que hubiera correspondido asignar MIL DÓLARES mensuales por cada unidad de transporte, el valor no pagado sería: **DIEZ MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON 00/100 (USD 10.507.550,00)**.

**9.1.4 Capacitación.** Capacitación, orientación y concientización permanente para el fortalecimiento de la calidad del servicio de transporte público:

- a) Capacitación al personal operativo y administrativo de la AMT, sobre el proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, especialmente, sobre el proceso de fiscalización, evaluación del índice de calidad del servicio y acreditación de la asignación de recursos a beneficiarios;
- b) Concientización y orientación a dirigentes del transporte público, sobre la importancia de mejorar la calidad del servicio con mayor compromiso, lo cual se efectuó en cada reunión de trabajo convocadas para atender reclamos, subsanar o solucionar lo que corresponda y mejorar la ejecución del Plan de Fortalecimiento;

- c) Concientización a conductores y ayudantes de unidades de buses sobre el mejoramiento de la calidad del servicio, al momento de cada fiscalización en ruta y/o en despachos; y,
- d) Capacitaciones realizadas al personal operativo de las unidades de buses y al personal administrativo de las operadoras de transporte público, por parte de la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito, a través de las empresas de transporte público, conforme consta en el Informe sobre Capacitación al Personal Operativo y Administrativo de las Operadoras de Transporte Público del DMQ (Ver Anexo).

**9.1.5 Cumplimiento en la presentación de documentos habilitantes.** El Plan de Fortalecimiento permitió controlar de mejor manera los documentos habilitantes del conductor y de la unidad para la prestación del servicio del transporte público; esto es, *licencia de conducir vigente y con puntos, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional*, evidenciándose un notable progreso a partir de la emisión de la reforma al Instructivo de 21 de marzo de 2016, promovida desde la Dirección de Fiscalización de Tránsito, en base a lo cual, permitió adoptar medidas para su mejor control, evidenciándose progresivamente, mayor cumplimiento en la presentación de los documentos habilitantes por parte de los señores conductores.

Lo señalado se evidenció en los reportes de las fiscalizaciones realizadas a cada unidad de transporte público, así como, en los registros fotográficos generados en los procesos de fiscalización, lo cual consta en cada Informe Técnico de Valoración de la Calidad del Servicio, generado mensualmente, por cada unidad de transporte.

**9.1.6 Cumplimiento de la Revisión Técnica Vehicular.** El Plan de Fortalecimiento también permitió controlar y exigir el cumplimiento de la revisión técnica vehicular, ya que constituyó requisito indispensable para que un propietario de una unidad de transporte pueda ser merecedor de la asignación de recursos no reembolsables, lo cual se evidenció en el reporte estadístico emitido por el órgano competente (Ver Anexo: Estadísticas Revisión Técnica Vehicular)

**9.1.7 Concientización empresarial.** En la gestión del transporte público se evidenció que mejoró la organización administrativa y operativa por parte de los responsables de la administración de las operadoras del transporte público, considerando el momento del inicio de ejecución del Plan de Fortalecimiento y al finalizar el mismo.

**9.1.8 Mejor actitud del personal administrativo y operativo.** Personal administrativo y operativo de las operadoras de transporte público más capacitado, preparado, con mejor actitud y nivel cultural para cumplir sus actividades, evidenciado mejor trato a usuarios, generando mejor imagen corporativa, disminuyendo el número de quejas por el mal servicio;

**9.1.9 Mejor cumplimiento de obligaciones y responsabilidades.** Mejor cumplimiento de obligaciones y responsabilidades por parte del personal operativo y administrativo, tanto de la AMT como de las operadoras de transporte, generando una gestión de control más responsable para garantizar un servicio seguro, digno y más eficiente en beneficio de la colectividad;

**9.1.10 Mejor flota vehicular.** Mejoramiento del estado de la flota vehicular haciéndola más operativa, evidenciando esfuerzo por renovar, mejorar, modernizar el parque automotor. Además, los operadores de transporte público realizaron mantenimiento preventivo y correctivo de sus unidades para evitar accidentes de tránsito y mejoraron la presentación y adecuación de sus unidades para brindar un servicio en mejores condiciones a la colectividad (Mejores unidades para un mejor servicio);

**9.1.11 Mejor organización y planificación operativa.** Mejor organización, planificación operativa y control del servicio de transporte para el cumplimiento de las tablas de operaciones, respetando tiempos y turnos, generando estabilidad, disciplina y control de la operación;

**9.1.12 Fortalecimiento del sistema caja común.** Fortalecimiento del sistema caja común, reflejado en los Informes correspondientes; esto es, mejoramiento de la estructura organizacional; la centralización del sistema operativo; centralización y automatización del sistema de recaudo y distribución de ingresos a socios/accionistas; y, centralización del mantenimiento de unidades; evitando contratiempos por daños mecánicos durante la prestación del servicio, consiguiendo mejores rendimientos en los insumos para la operación, mejor control sobre la evasión de los ingresos, así como, mayor equidad en la distribución de los ingresos.

FF

**9.1.13 Mejor cumplimiento de los índices operacionales.** Mejor cumplimiento de los índices operacionales, especialmente, sobre rutas, horarios, intervalos de tiempo, conforme a los contratos de operación y a la necesidad de los usuarios, disminuyendo los correteos por pasajeros entre unidades de una misma empresa, así como, con unidades de otras operadoras de transporte público, para mejor servicio y seguridad de los usuarios;

**9.1.14 Mejor colaboración.** Mejor predisposición, colaboración y apoyo de parte de conductores y ayudantes y del personal operativo de la AMT, para usuarios de movilidad reducida;

**9.1.15 Mejor cumplimiento de la normativa.** Mejor cumplimiento de las leyes de tránsito y demás normativa aplicable por parte de conductores y del personal administrativo de las operadoras de transporte público;

**9.1.16 Mejor rentabilidad.** Reducción de costos de operación mediante el manejo de insumos para la operación;

**9.1.17 Mejor concientización y compromiso.** Mejor concientización y compromiso de transportistas, autoridades y servidores públicos involucrados en el proceso, sobre la necesidad de mejorar el nivel cultural, el control y la calidad del servicio del transporte público, con inclusión y no discriminación de las personas con movilidad reducida y demás aspectos del servicio;

**9.1.18 Mejor cumplimiento de aspectos de la calidad del servicio.** Mejor cumplimiento de paradas establecidas, llantas en buen estado, limpieza de las unidades, uniforme del personal operativo y demás aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, generando mejor imagen corporativa;

**9.1.19 Eficiente ejecución del Plan de Fortalecimiento.** Organización, planificación, coordinación, gestión, seguimiento, control y evaluación del proceso para la correcta ejecución del Plan de Fortalecimiento tanto en del área administrativa como en el área de campo y demás procesos internos;

**9.1.20 Información estadística.** Se cuenta con información estadística sobre aspectos de la calidad del servicio obtenida en el proceso de fiscalización de campo, en la valoración de cumplimiento o incumplimiento de los parámetros que comprenden el ICS, la asignación y no asignación de recursos y el resultado de encuestas a la ciudadanía y a representantes o directivos del transporte público urbano; y,

**9.1.21 Disminución de la accidentabilidad.** Disminución de accidentes de tránsito, contravenciones y multas, lo cual, va en beneficio del usuario, de los propietarios de las unidades de transporte y de la colectividad en general. Ver Anexos: Estadística mensual y anual (enero 2015 - noviembre 2017) sobre siniestros y heridos con involucramiento de buses de transporte público); y, Estadística sobre Atropellados por Transporte Público.

## 9.2 Visión general de la mejora

Mejora de la calidad del servicio de transporte público urbano del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la ejecución del Plan de Fortalecimiento que comprendió fiscalización con personal civil especializado de forma planificada, organizada, responsable y eficiente, a pesar de las limitaciones existentes por ser entidad nueva, todo lo cual se encuentra registrado y evidenciado en los resultados del proceso (*Informes Técnicos de Valoración de Calidad del Servicio*); en indicadores de cumplimiento e incumplimiento de los parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio; en los reportes de fiscalización y acreditaciones de recursos; en los reportes e Informes de capacitación y concientización al personal de la AMT y personal operativo y administrativo de la transportación; en datos estadísticos de la revisión técnica vehicular; estadísticas sobre siniestros y heridos con involucramiento de buses de transporte público; estadísticas sobre atropellados ocasionados por transporte público, entre otros indicadores, todo lo cual fue desarrollado observando disposiciones normativas aplicables.

El mejoramiento va reflejándose paulatinamente en un servicio de transporte público más eficiente, con mejor movilidad, mayor accesibilidad de personas con movilidad reducida, mejor respeto a normas de tránsito y al derecho a la vida, todo lo cual, mejoró la calidad de vida de los ciudadanos que hicieron uso de éste servicio sin el incremento de la tarifa del pasaje.

Respecto de éste tema, los Supervisores de Fiscalización de Transporte Público que participaron en la fiscalización, concluyeron que, entre lo más visible, en términos generales se evidenció:

- la mejora con respecto a las condiciones de la flota vehicular (Ver Anexo: Estadísticas de la Revisión Técnica Vehicular);
- c) Informe sobre Capacitación al Personal Operativo y Administrativo de las Operadoras de Transporte Público del DMQ;
  - d) Estadística mensual y anual (enero 2015 - noviembre 2017) sobre siniestros y heridos con involucramiento de buses de transporte público, información proporcionada por el Departamento de Comunicación de la AMT; y,
  - e) Registros fotográficos que contienen un muestreo de las diferencias encontradas entre lo que era el servicio del transporte público en el DMQ, hace dos años y lo que es actualmente con la ejecución del Plan de Fortalecimiento (Ver Anexo: Registros Fotográficos de la Mejora de la Calidad del Servicio).
4. Que es necesario adoptar e implementar otras medidas y acciones necesarias para seguir mejorando la calidad del servicio del transporte público urbano en el DMQ, reformando la normativa; realizando fiscalizaciones aleatorias sin aviso previo y con fedatarios vestidos de civil; ejecutando campañas masivas de difusión sobre temas vitales del transporte para mejorar el nivel cultural de la movilidad, dirigida a todos los actores involucrados; y, realizar mayor compromiso de parte de los señores transportistas y de las autoridades competentes para mejorar su gestión dentro del ámbito de sus competencias.
5. Que existe un mejoramiento en los resultados del control documental y en el proceso de fiscalización del transporte público; esto es, considerando que al inicio del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento, los conductores no contaban con la matrícula del vehículo vigente ni con la licencia de conducir adecuada y con puntos, documentos habilitantes para operar; sin embargo, actualmente, estos inconvenientes están siendo superados, conforme se expuso en el numeral 8.4 del presente Informe.

### XIII RECOMENDACIONES

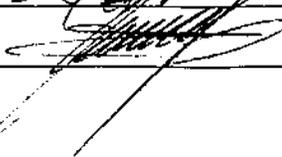
1. Que las autoridades competentes analicen la posibilidad de generar un nuevo proyecto de Fortalecimiento para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público, incorporando nuevos aspectos, parámetros y porcentajes de valoración, que permita estimular e incentivar a los transportistas a seguir realizando esfuerzos para garantizar un servicio de calidad, en condiciones aceptables o de excelencia, sin que se incremente la tarifa del pasaje, de acuerdo a la nueva propuesta, en base a un nuevo procedimiento de valoración de la caja común; la implementación de procesos aleatorios de fiscalización, sin aviso previo, todos los días del año, por lo menos a un porcentaje de unidades y con fedatarios vestidos de civil; el establecimiento de mecanismos de capacitación para el personal administrativo y operativo; y, una nueva forma de asignación de recursos a las personas beneficiarias, en función del porcentaje de cumplimiento, entre otros temas, la cual se recomienda sea estructurada bajo los siguientes lineamientos básicos:
- a) Incentivo para que propietarios de unidades de transporte público, brinden un SERVICIO ACEPTABLE O EXCELENTE, en beneficio directo de la colectividad del Distrito Metropolitano de Quito;
  - b) La valoración del sistema caja común debería tener un puntaje máximo de 40/100, aplicable para cada una de las unidades de la operadora que corresponda, ya que representa menor incidencia en la mejora de la calidad del servicio, hacia el usuario, en relación a los demás aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio que se propone fiscalizar y evaluar;
  - c) Los demás aspectos del índice de calidad del servicio que fiscaliza y evalúa la AMT, debería tener un puntaje de 60/100, ya que tiene mayor incidencia con la mejora de la calidad del servicio hacia el usuario;
  - d) Previo a la asignación de recursos debe existir un proceso de fiscalización y evaluación del sistema caja común y de los demás aspectos y parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio de transporte público, a cargo de los órganos competentes;
  - e) La asignación de recursos no debería estar condicionada a que una operadora de transporte público se encuentre en sistema de caja común con categoría Avanzada Tipo "A" o en categoría Básica Tipo "B", ya que el proceso de fiscalización y evaluación debe ser el mismo y en igualdad de condiciones para todas las operadoras y unidades de transporte público. En este sentido, los resultados generales

del proceso de fiscalización y evaluación deben concluir con un porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de la calidad del servicio, lo cual a su vez, debe ser determinante para la asignación o no de recursos;

- f) Para que un propietario de una unidad habilitada de transporte público, pueda acceder a la asignación de recursos por la prestación del SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EXCELENTE, sin que se haya incrementado la tarifa del pasaje, debe alcanzar un mínimo de cumplimiento de 80/100%, en cuyo caso, se debería reconocerle un valor mensual de un MIL DÓLARES DE LDS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1.000,00);
- g) Un propietario de una unidad de transporte público habilitada, *no debería tener derecho a la asignación de recursos cuando su unidad, no alcance el porcentaje mínimo de cumplimiento del 80/100%; esto es, por no haber realizado las acciones necesarias para que la prestación del servicio de transporte público se desarrolle en condiciones mínimas de aceptabilidad o de excelencia; y,*
- h) La asignación de recursos no reembolsables debe acreditarse trimestralmente a favor de quienes cumplan con requisitos y los porcentajes mínimos señalados.

2. Implementar un sistema de información y de capacitación sobre el Plan de Fortalecimiento y el mejoramiento de calidad del servicio del transporte público, así como sobre virtudes y valores, en medios de difusión colectiva, tales como: radio, televisión, redes sociales, buses, etc., para concientizar a los involucrados, mejorar el nivel cultural de la movilidad en todos los aspectos y ámbitos que comprenden la calidad del servicio del transporte público y garantizar un servicio más seguro, digno y de calidad.

3. Que una vez revisado por el señor Director de Fiscalización de Tránsito, el presente Informe se remita al señor Director General Metropolitano de la AMT, al señor Secretario de Movilidad y al señor Administrador General del Municipio del DMQ, para su conocimiento y fines pertinentes.

Nombre	Dependencia	Fecha de elaboración	Firma
Elaborado por: Edgar Fraga Revelo	Dirección de Fiscalización de Tránsito	13-12-2017	
Revisado por: Francisco Aráuz	Dirección de Fiscalización de Tránsito	13-12-2017	

**ANEXOS:**

- Cuadro de resumen preliminar de unidades acreditadas y no acreditadas dentro del Plan de Fortalecimiento;
- Gráfico comparativo de valores acreditados dentro del Plan de Fortalecimiento;
- Cuadro comparativo de: flota, unidades acreditadas y no acreditadas (no viables);
- Reportes preliminares por operadora de transporte público, sobre la asignación de recursos a beneficiarios del Plan de Fortalecimiento, del primero al octavo trimestre y del cuatrimestre;
- Reporte preliminar consolidado por operadora de transporte público, sobre la asignación de recursos a beneficiarios del Plan de Fortalecimiento;
- Reporte de indicadores de cumplimiento e incumplimiento sobre parámetros que comprenden el índice de calidad del servicio, del proceso de ejecución del Plan de Fortalecimiento;
- Gráfico sobre el cumplimiento e incumplimiento de parámetros del ICS; y,
- Estadística mensual y anual (enero 2015 - noviembre 2017) sobre siniestros y heridos con involucramiento de buses de transporte público;
- Estadística sobre atropellados ocasionados por transporte público;
- Estadísticas sobre la Revisión Técnica Vehicular;
- Informe sobre Capacitación al Personal Operativo y Administrativo de las Operadoras de Transporte Público del DMQ; y,
- Registros fotográficos que evidencian el mejoramiento de la calidad del servicio con la Ejecución del Plan de Fortalecimiento.

**Adicionalmente se remite un CD con la siguiente información:**

- Reportes de Acreditaciones a Beneficiarios del Plan de Fortalecimiento en PDF; y,
- Normativa Relacionada con el Plan de Fortalecimiento, en PDF.

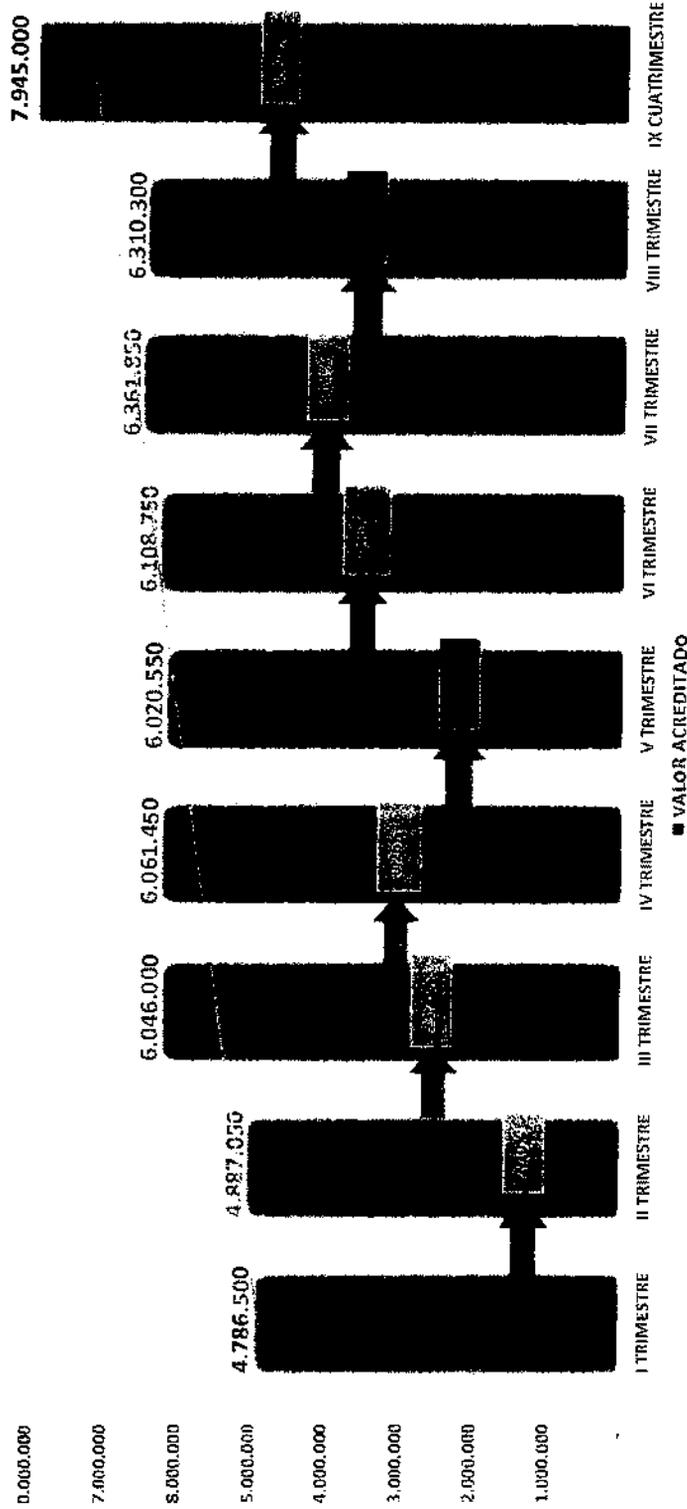
**RESUMEN PRELIMINAR DE UNIDADES ACREDITADAS Y NO ACREDITADAS DENTRO DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO (Marzo 2015 a Junio 2017)**

TRIMESTRE O CUATRIMESTRE	MES Y AÑO	NÚMERO DE UNIDADES				VALORES ACREDITADOS TRIMESTRALMENTE EN USD
		FLOTA	ACREDITADAS MENSUALMENTE	NO VIABLES	TOTAL ACREDITADAS TRIMESTRALMENTE	
<b>PRIMERO</b>	Marzo 2015	2.284	1.936	350	<b>5.834</b>	<b>\$ 4.786.500,00</b>
	Abril 2015	2.290	1.943	348		
	Mayo 2015	2.299	1.955	343		
<b>SEGUNDO</b>	Junio 2015	2.294	2.013	281	<b>5.931</b>	<b>\$ 4.887.050,00</b>
	Julio 2015	2.300	1.943	357		
	Agosto 2015	2.298	1.975	323		
<b>TERCERO</b>	Septiembre 2015	2.298	2.067	227	<b>6.255</b>	<b>\$ 6.046.000,00</b>
	Octubre 2015	2.302	2.100	199		
	Noviembre 2015	2.305	2.088	213		
<b>CUARTO</b>	Diciembre 2015	2.318	2.070	248	<b>6.227</b>	<b>\$ 6.081.450,00</b>
	Enero 2016	2.318	2.060	257		
	Febrero 2016	2.320	2.097	224		
<b>QUINTO</b>	Marzo 2016	2.323	2.006	319	<b>6.081</b>	<b>\$ 6.020.550,00</b>
	Abril 2016	2.326	2.034	290		
	Mayo 2016	2.323	2.041	277		
<b>SEXTO</b>	Junio 2016	2.331	2.059	268	<b>6.181</b>	<b>\$ 6.108.750,00</b>
	Julio 2016	2.332	2.019	314		
	Agosto 2016	2.333	2.103	230		
<b>SEPTIMO</b>	Septiembre 2016	2.337	2.124	210	<b>6.413</b>	<b>\$ 6.381.850,00</b>
	Octubre 2016	2.343	2.142	202		
	Noviembre 2016	2.340	2.147	193		
<b>OCTAVO</b>	Diciembre 2016	2.348	2.134	213	<b>6.362</b>	<b>\$ 6.310.300,00</b>
	Enero 2017	2.343	2.117	225		
	Febrero 2017	2.343	2.111	232		
<b>CUATRIMESTRE</b>	Marzo 2017	2.345	1.992	354	<b>7.945</b>	<b>\$ 7.945.000,00</b>
	Abril 2017	2.345	1.955	389		
	Mayo 2017	2.347	1.984	362		
<b>TOTALES</b>	Junio 2017	2.350	2.014	334	<b>57.229</b>	<b>\$ 54.527.450,00</b>
		<b>65.035</b>	<b>57.229</b>	<b>7.762</b>		

*Handwritten mark*

AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



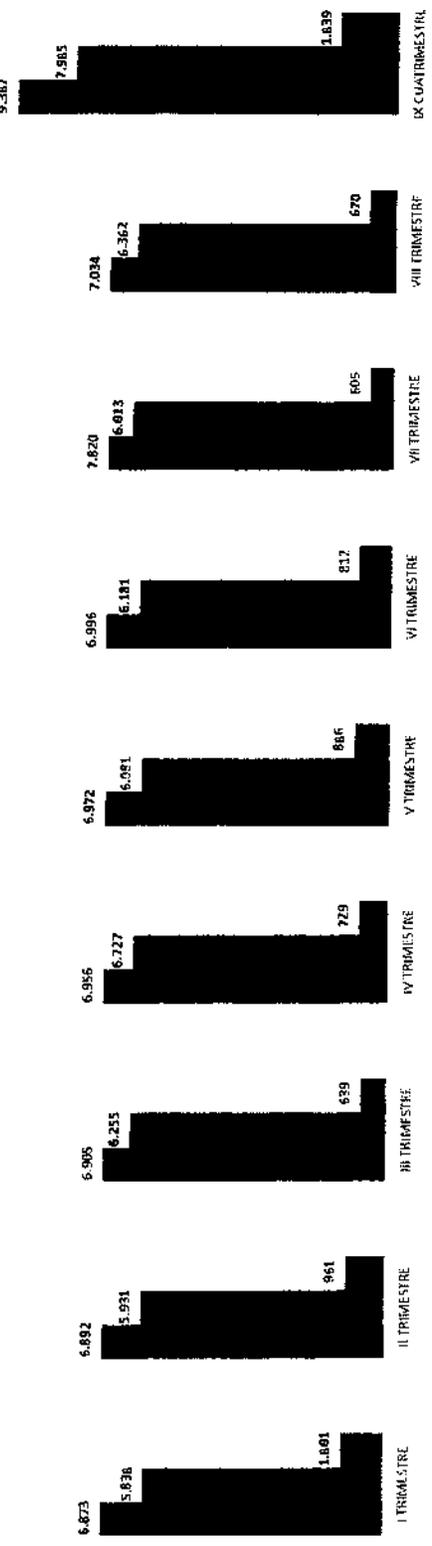
En el gráfico se puede evidenciar que los valores acreditados en el primero y segundo trimestre de ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Público, son los más bajos con un promedio de 4,84 millones de dólares. Del tercero al octavo trimestre se evidenció un incremento debido a que las operadoras pasaron de categoría "B" a categoría "A", lo cual implica mayor asignación de recursos, alcanzando un promedio de 6,15 millones de dólares. En el último trimestre se incrementó a 7,95 millones de dólares por tratarse de cuatro meses. Finalmente, cabe aclarar que el incremento se debe además, al mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público.

*[Handwritten signature]*

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Local

COMPARATIVO DE: FLOTA, UNIDADES ACREDITADAS Y NO ACREDITADAS (NO VIABLES)

10.000  
9.000  
8.000  
7.000  
6.000  
5.000  
4.000  
3.000  
2.000  
1.000



■ FLOTA ■ ACREDITADAS VIABLES ■ NO ACREDITADAS NO VIABLES

DESCRIPCION	TRIMESTRES Y CUATRIMESTRE									
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	TOTALES
FLOTA	6.873	6.882	6.905	6.956	6.972	6.996	7.020	7.034	9.387	65.035
ACREDITADAS VIABLES	5.836	5.951	6.255	6.227	6.081	6.181	6.413	6.362	7.945	57.229
NO ACREDITADAS NO VIABLES	1.037	931	650	729	891	812	607	670	1.439	7.782
VALOR ACREDITADO	\$ 4.786.588,88	\$ 4.657.050,80	\$ 6.046.800,00	\$ 6.061.458,00	\$ 6.020.550,00	\$ 6.108.750,00	\$ 6.361.850,00	\$ 6.310.300,00	\$ 7.945.000,00	\$ 54.527.450,00

\* En el primer trimestre de ejecución del Plan, de 8.873 unidades que corresponde la flota vehicular, se acreditó a 5.834 beneficiarios, por un valor de \$ 4.786.588,88, lo cual representa el 64,88%. Cabe aclarar que, para el primero y segundo trimestre de ejecución del Plan, existieron 26 operadores en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 21 en categoría "B" (\$ 458,88); sin embargo, la Operadora Nacional no presentó el certificado de caja común, por lo que, no se asignó recurso a los accionistas de la referida Operadora.

\* En el segundo trimestre, de 8.882 unidades, se acreditó a 5.931 beneficiarios, por un valor de \$ 4.657.050,80, lo que representa el 66,88%. Cabe aclarar que, para el tercer trimestre de ejecución del Plan, existieron 42 operadores en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 4 en categoría "B" (\$ 450,00). METROTRANS no tuvo valoración de caja común, por lo que, no se asignó recurso a los accionistas de la referida Operadora.

\* En el tercer trimestre, de 6.905 unidades, se acreditó a 6.255 beneficiarios, por un valor de \$ 6.046.800,00, lo que representa el 90,59%. Cabe aclarar que, para el tercer y cuarto trimestre de ejecución del Plan, existieron 42 operadores en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 2 en categoría "B" (\$ 458,88). METROTRANS no tuvo valoración de caja común. La asignación de recursos tuvo un ligero decrecimiento en un (-0,87%) con respecto al trimestre anterior, debido al cambio de categoría de varias operadoras.

\* En el cuarto trimestre, de 6.956 unidades, se acreditó a 6.227 beneficiarios, por un valor de \$ 6.020.550,00, lo que representa el 89,52%. No se asignó recursos en este trimestre tuvo un ligero incremento de 2,10% relación al trimestre anterior.

\* En el quinto trimestre, de 6.972 unidades, se acreditó a 6.081 beneficiarios, por un valor de \$ 6.020.550,00, lo que representa el 87,22%. No se asignó recursos a un 12,78%. Cabe aclarar que, para el quinto y sexto trimestre de ejecución del Plan, existieron 44 operadoras en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 2 en categoría "B" (\$ 458,88). METROTRANS no tuvo valoración de caja común. La asignación de recursos tuvo un ligero decrecimiento en un (-0,87%) con respecto al trimestre anterior, debido a que el Art. 18 del Instructivo dispuso un incremento en el porcentaje mínimo mensual de cumplimiento del ICS, a partir del tercer semestre de ejecución del Plan.

\* En el sexto trimestre, de 6.996 unidades, se acreditó a 6.181 beneficiarios, por un valor de \$ 6.108.750,00, lo que representa el 88,35%. No se asignó recursos a un 11,65%. En este trimestre el valor acreditado se incrementó en 1,46% con relación al trimestre anterior.

\* En el séptimo trimestre, de 7.020 unidades, se acreditó a 6.413 beneficiarios, por un valor de \$ 6.361.850,00, lo que representa el 91,35%. No se asignó recursos a un 8,65%. Para el séptimo y octavo trimestre de ejecución del Plan, existieron 44 operadoras en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 1 en categoría "B" (\$ 450,00). Cabe aclarar que, la operadora METROTRANS no tuvo valoración de caja común y la Operadora Atahualpa se fusionó con VEPIEX. El valor acreditado en este trimestre representa un 4,14% de incremento con respecto al anterior.

\* En el octavo trimestre, de 7.034 unidades, se acreditó a 6.362 beneficiarios, por un valor de \$ 6.310.300,00, lo que representa el 90,45%. No se asignó recursos a un 9,55%. En este trimestre hubo una ligera disminución del valor acreditado (-0,81%) con relación al trimestre anterior.

\* En el último cuatrimestre de ejecución del Plan, de 9.387 unidades, se acreditó a 7.945 beneficiarios, por un valor de \$ 7.945.000,00, lo que representa el 84,64%. No se asignó recursos a un 15,26%. Para este cuatrimestre, existieron 44 operadoras acreditadas en un 25,31% con relación al trimestre anterior considerando que fueron cuatro meses de pago.

\* Finalmente, de un total de 65.035 unidades, a 57.229 beneficiarios se les asignó un 88%, mientras que a 7.782 unidades se les asignó un 12%. Cabe aclarar que, para el primer trimestre de ejecución del Plan, existieron 26 operadores en categoría "A" (\$ 1.000,00) y 21 en categoría "B" (\$ 458,88). METROTRANS no tuvo valoración de caja común, por lo que no se asignó recursos a los accionistas de estas Operadoras. En el cuatrimestre se incrementó el valor cumplidamente en la calidad del servicio e no cumplirán con los requisitos establecidos en el Instructivo, lo cual representa el 12%.

SP

PRIMER TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERIODO: DEL 01 DE MARZO AL 31 DE MAYO 2015

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

I TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S.A	B	158	147	11	\$ 66.250,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	143	7	\$ 147.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	19	5	\$ 19.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISSAL SUCAE	B	114	104	10	\$ 46.800,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	B	51	27	24	\$ 11.150,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTURSA S.A.	A	72	57	15	\$ 57.000,00
7	URB-005 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JUNIO	B	65	55	10	\$ 29.700,00
8	TRANSIATINOS S.A.	A	206	31	175	\$ 91.000,00
9	URB-011 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	B	36	30	6	\$ 36.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	129	92	37	\$ 92.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI C.A	A	412	330	82	\$ 330.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	249	208	41	\$ 203.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLFOR SA	B	67	60	7	\$ 27.000,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTES ECUATRANS	A	48	27	21	\$ 27.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	B	59	65	6	\$ 65.800,00
16	URB-021 AGUILA DORADA	B	156	138	18	\$ 62.100,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	36	8	28	\$ -
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE S.A.	B	150	135	15	\$ 80.750,00
19	TRANSPORTE TRANSPORTES CIA. LTDA	B	150	113	37	\$ 50.850,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	B	165	145	20	\$ 85.250,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	239	133	106	\$ 113.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	98	4	\$ 38.000,00
23	URB-028 EOPF. DE COLECTIVOS BELLAVISTA	A	75	68	7	\$ 68.000,00
24	URB-029 ATAHUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	B	42	15	27	\$ 6.750,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	176	134	42	\$ 174.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	B	75	64	11	\$ 20.800,00
27	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORIS DE PICHINCHA S.A	A	234	195	39	\$ 195.000,00
28	URB-014 TRANSUR SIETE DE MAYO	B	59	36	23	\$ 44.100,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMBE	B	207	176	31	\$ 79.200,00
30	URB-036 BRANS. SAN CARLOS S.A.	A	221	201	20	\$ 201.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	B	81	78	3	\$ 35.100,00
32	SERVIVAGOSTO S.A.	A	23	62	39	\$ 62.000,00
33	TRANSPORTES PLANETA TRANSPANETA S.A.	A	435	378	57	\$ 374.000,00
34	URB-046 N PCCO.CHILLOGALL B S.A.	A	240	138	102	\$ 233.000,00
35	URB-047 QUITO	B	118	101	17	\$ 45.450,00
36	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PAQUISHA	A	219	195	24	\$ 195.800,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	163	146	17	\$ 146.000,00
38	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	B	59	60	1	\$ 28.800,00
39	URB-051 DESUTRAN S.A.	A	240	238	2	\$ 241.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	198	188	10	\$ 189.000,00
41	URB-054 CONTRA CIA	B	138	106	32	\$ 47.700,00
42	URB-056 CIA. METROTRANS	B	123	92	31	\$ 85.000,00
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISSAL SUCRE SETRAMAS	B	122	101	21	\$ 45.450,00
44	URB-061 TRANSHemisfericos COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	248	233	15	\$ 235.000,00
45	URB-066 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	72	64	8	\$ 64.000,00
46	URB-069 COOP. LIANO GRANDE	A	56	55	1	\$ 55.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	267	239	28	\$ 239.000,00
TOTALES			6.873	5.834	1.041	\$ 4.786.500,00

*[Handwritten signature]*

SEGUNDO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERÍODO: DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO 2015

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

II TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S. A	B	162	154	4	\$ 69.300,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	145	5	\$ 145.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	22	2	\$ 22.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	B	114	106	8	\$ 47.700,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	B	51	28	23	\$ 12.600,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTURISA S.A.	A	72	59	14	\$ 59.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	B	69	64	5	\$ 28.800,00
8	TRANSLATINOS S.A.	A	207	100	107	\$ 100.000,00
9	URB-010 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	B	88	84	16	\$ 36.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	132	84	38	\$ 84.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TANQUI C A	A	414	329	45	\$ 329.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	265	216	39	\$ 216.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMDYLFOR SA	B	66	56	10	\$ 25.200,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	A	62	29	13	\$ 29.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAMTRANS S.A.	A	66	67	3	\$ 67.000,00
16	URB-021 AGURA DORADA	B	156	129	27	\$ 58.050,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	99	99	99	\$ -
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITEÑO URBANO S.A.	B	150	136	14	\$ 61.200,00
19	TRANSPORTE TRANSPORTES CIA LTBA	B	150	218	36	\$ 51.300,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	B	165	146	59	\$ 65.700,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	138	123	25	\$ 122.000,00
22	COLECTIVOS 4E TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	96	6	\$ 96.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS PELLAVISTA	A	75	71	4	\$ 71.000,00
24	URB-029 ATAHUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	B	44	26	18	\$ 11.790,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	174	173	1	\$ 173.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	B	74	58	14	\$ 26.100,00
27	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A	A	234	218	16	\$ 218.000,00
28	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	B	99	96	3	\$ 43.200,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMBE	B	209	290	29	\$ 45.500,00
30	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	222	196	26	\$ 196.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TUIS MONSERRAT	B	81	77	4	\$ 34.850,00
32	SERVIAGOSTO S.A.	A	61	72	9	\$ 78.000,00
33	TRANSPORTES PLANETA 4 TRANPLANETA S.A.	A	435	398	37	\$ 398.000,00
34	URB-045 N FCO. CHILLOGALLO S.A.	A	237	227	10	\$ 227.000,00
35	URB-047 QUITO	B	120	114	6	\$ 51.300,00
36	COOP. DE TRANSPORTE URBANO 4E PASAJEROS PAQUISHA	A	215	203	16	\$ 203.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	188	145	18	\$ 149.080,00
38	URB-058 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	B	66	61	4	\$ 27.450,00
39	URB-053 DESUTRAN S.A.	A	240	238	2	\$ 238.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	142	178	14	\$ 178.800,00
41	URB-054 CONETRA CA	B	134	110	28	\$ 45.500,00
42	URB-056 CIA. METROTRANS	B	226	55	71	\$ 24.758,40
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	A	124	109	15	\$ 49.050,44
44	URB-061 TRANSEMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	252	241	11	\$ 241.000,00
45	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	69	65	4	\$ 65.800,00
46	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	66	60	6	\$ 60.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	267	253	14	\$ 253.000,00
<b>TOTALES</b>			<b>6.892</b>	<b>5.931</b>	<b>961</b>	<b>\$ 4.887.650,00</b>



AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

TERCER TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERÍODO: DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2015

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

III TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valdres
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S. A	A	162	155	7	\$ 155.000,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	158	144	6	\$ 148.088,08
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	21	3	\$ 21.000,00
4	URB-008 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	114	118	4	\$ 110.000,08
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	51	32	19	\$ 32.000,00
6	UAB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTURISA S.A.	A	72	63	8	\$ 63.000,08
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JUNIO	A	89	69	19	\$ 69.000,00
8	TRANSIATINOS S.A.	A	205	113	92	\$ 113.080,08
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	96	88	8	\$ 88.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE NOVIEMBRE	A	132	110	22	\$ 110.080,08
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI C A	A	413	351	62	\$ 351.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	144	228	21	\$ 228.000,08
12	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFOR SA	A	57	62	5	\$ 62.000,00
14	UAB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	A	42	36	6	\$ 36.000,00
13	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	69	67	2	\$ 67.000,00
16	URB-021 AGUILA BORDADA	A	156	148	8	\$ 148.000,00
77	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	99	59	40	\$ 26.550,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE S.A.	A	150	148	2	\$ 148.000,00
19	TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA LTDA	B	150	107	43	\$ 48.150,00
70	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	A	160	162	6	\$ 162.000,08
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	140	135	5	\$ 135.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	98	4	\$ 98.080,00
36	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS BELLAVISTA	A	75	74	1	\$ 74.000,00
24	URB-029 ATANUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	B	42	37	5	\$ 16.650,08
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	179	174	5	\$ 174.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	74	71	3	\$ 71.080,00
27	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A	A	215	224	9	\$ 224.000,00
28	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	A	99	91	8	\$ 91.000,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUINTUMBE	A	210	194	16	\$ 194.000,00
30	UAB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	221	208	13	\$ 208.808,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	81	72	9	\$ 72.000,00
32	SERVIGOSTO S.A.	A	81	69	12	\$ 69.000,08
36	TRANSPORTES PLANETA TRANSPLANETA S.A.	A	435	417	18	\$ 417.000,08
34	URB-036 N FOD. CHILLOGALLO S.A.	A	230	238	8	\$ 238.000,08
25	URB-047 QUITO	A	120	118	2	\$ 118.000,08
36	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS RAQUISHA	A	219	202	17	\$ 202.088,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	166	157	9	\$ 157.000,00
20	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTAANS	A	69	59	10	\$ 59.000,00
29	URB-051 DHAUTRAN S.A.	A	240	237	3	\$ 237.000,00
48	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	201	189	12	\$ 189.000,08
41	URB-054 CONETRA CA	A	638	119	519	\$ 119.000,00
42	URB-055 CIA. METROTRANS	B	128	69	59	\$ 33.950,08
48	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	B	123	108	15	\$ 48.600,00
44	URB-061 TRANSEMISFERICOL COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	252	249	3	\$ 249.888,00
45	URB-013 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	72	69	3	\$ 69.000,00
46	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	65	59	6	\$ 59.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	265	160	105	\$ 260.000,00
TOTALES			6.905	6.255	639	\$ 6.046.000,00

CUARTO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERIODO: DEL 01 DE DICIEMBRE 2015 AL 29 DE FEBRERO 2016

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

IV TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S. A	A	162	159	9	\$ 153.800,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANSALFA	A	158	160	10	\$ 140.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	21	5	\$ 21.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	114	150	4	\$ 110.088,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	51	55	56	\$ 35.000,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTURISA S.A.	A	72	66	4	\$ 68.008,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	69	68	1	\$ 68.000,00
8	TRANSLATINOS S.A.	A	206	114	92	\$ 110.000,00
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	58	84	52	\$ 84.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	132	108	24	\$ 108.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARRQUI C.A	A	412	352	60	\$ 352.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	250	230	28	\$ 238.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFOR SA	A	69	69	8	\$ 68.000,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	A	42	15	7	\$ 35.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	66	66	5	\$ 66.000,00
16	URB-021 AGUILA DORADA	A	154	136	20	\$ 136.000,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	151	41	70	\$ 18.450,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE S.A.	A	550	344	6	\$ 144.000,00
19	TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA LTDA	O	144	85	64	\$ 64.500,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	A	170	161	9	\$ 161.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	138	223	5	\$ 133.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	99	1	\$ 99.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS BELLAVISTA	A	85	75	10	\$ 75.808,00
24	URB-029 ATAHUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	B	42	34	8	\$ 15.300,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	189	182	7	\$ 182.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	75	74	1	\$ 78.000,00
27	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A	A	237	203	34	\$ 203.000,00
28	URB-032 TRANSUR SIETE DE MAYA	A	99	96	3	\$ 96.000,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMBE	A	205	186	19	\$ 186.000,00
30	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	212	212	11	\$ 211.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	81	81	0	\$ 81.000,00
32	SERVAGOSTO S.A.	A	81	77	4	\$ 77.800,00
33	TRANSPORTES PLANETA TRANSPLANETA S.A.	A	035	813	16	\$ 018.000,00
34	URB-046 N FCO. CHILLOGALLO S.A.	A	232	251	1	\$ 231.000,00
35	URB-047 QUITO	A	120	117	8	\$ 117.000,00
36	DDO. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PAQUISHA	A	215	208	15	\$ 204.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	170	266	8	\$ 186.000,00
38	URB-058 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	69	60	5	\$ 60.000,00
39	URB-051 DISUTRAN S.A.	A	240	234	5	\$ 234.060,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	211	201	18	\$ 201.000,00
41	URB-064 CONETRA CA	A	538	153	19	\$ 138.000,00
42	URB-066 CIA. METROTRANS	B	126	96	78	\$ 75.200,00
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	B	111	107	15	\$ 52.000,00
44	URB-061 TRANSHEMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	252	247	5	\$ 247.800,00
45	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	71	69	3	\$ 79.000,00
46	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	66	65	1	\$ 65.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	278	261	7	\$ 261.068,00
<b>TOTALES</b>			<b>6.956</b>	<b>6.227</b>	<b>729</b>	<b>\$ 6.061.450,00</b>



AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

QUINTO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERIODO: DEL 01 DE MARZO AL 31 DE MAYO 2016

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

V TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S.A	A	164	157	7	\$ 157.000,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	148	7	\$ 148.000,00
2	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	26	5	19	\$ 5.000,00
6	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	116	212	2	\$ 112.000,00
8	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	51	15	36	\$ 15.000,00
9	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTURISA S.A.	A	72	69	5	\$ 69.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	69	67	2	\$ 67.000,00
8	TRANSLATINOS S.A.	A	198	11A	80	\$ 118.000,00
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	96	61	55	\$ 61.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	132	111	20	\$ 112.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI E A	A	614	345	65	\$ 349.000,00
11	URB-017 LATINA S.A.	A	252	232	20	\$ 232.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLFOR SA	A	69	69	0	\$ 69.000,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	A	42	61	1	\$ 41.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPTRANS S.A.	A	69	63	6	\$ 63.000,00
18	URB-021 AGUILA DORADA	A	154	130	24	\$ 130.000,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	119	49	50	\$ 81.050,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITIÑO LIBRE S.A.	A	150	143	7	\$ 143.000,00
18	TRANSPORTE TRANSPORTES CIA LTDA	A	149	137	27	\$ 113.750,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	A	170	169	7	\$ 169.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	138	131	7	\$ 131.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICNINCHA	A	101	90	11	\$ 90.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS BELLAVISTA	A	47	89	4	\$ 89.000,00
24	URB-029 ATAHUALPA DA. ANONIMA DE TRANSPORTES	A	44	35	9	\$ 15.750,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	185	190	5	\$ 190.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	75	74	1	\$ 74.000,00
27	URB-033 TRANSPORTES UENCEDORES DE PIENINCHA S.A	A	236	181	49	\$ 181.000,00
28	URB-034 TRANSUR SETE DE MAYO	A	99	97	2	\$ 97.000,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMAE	A	104	195	9	\$ 195.000,00
20	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	122	213	9	\$ 213.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	79	76	3	\$ 76.000,00
32	SERVIAGOSTO S.A.	A	31	75	6	\$ 75.000,00
33	TRANSPORTES PLANETA TRANPLANETA S.A.	A	435	377	58	\$ 377.000,00
34	URB-046 N FCO. CHILLOALLO S.A.	A	232	231	1	\$ 231.000,00
15	URB-047 QUITO	A	120	216	4	\$ 116.000,00
34	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PADUISHA	A	219	203	16	\$ 203.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	176	169	7	\$ 167.000,00
38	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	69	61	8	\$ 61.000,00
39	URB-051 DISUTRAN S.A.	A	240	236	4	\$ 236.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	216	134	80	\$ 134.000,00
41	URB-056 CONETRA CA	A	138	114	20	\$ 114.000,00
42	URB-056 CIA. METROTRANS	B	125	5	126	\$
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETAAMAS	A	122	119	3	\$ 119.000,00
44	URB-061 TRANSMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	256	254	2	\$ 254.000,00
45	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	72	70	2	\$ 70.000,00
46	URB-069 COOP. LLANA BRANDE	A	66	56	0	\$ 56.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	270	262	8	\$ 262.000,00
<b>TOTALES</b>			<b>6.972</b>	<b>6.091</b>	<b>886</b>	<b>\$ 6.020.550,00</b>

*Handwritten signature or initials*



AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

SEXTO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERÍODO : DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO 2018

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PUBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACION DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

VI TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Fleeta	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S.A	A	165	162	3	\$ 162.000,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	148	2	\$ 148.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	26	12	12	\$ 12.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUÑE	A	114	100	14	\$ 100.000,00
5	URB-007 TRANSMETROPOU S.A.	A	55	39	35	\$ 39.000,00
6	URB-009 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJOTUISA S.A.	A	72	70	2	\$ 70.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	89	69	0	\$ 69.000,00
8	TRANSLATINOS S.A.	A	195	132	63	\$ 132.000,00
9	UAB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	95	57	38	\$ 57.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	192	118	14	\$ 118.000,00
11	UAB-016 TRANSPORTES CARCELEN TAAQUI C.A	A	414	356	58	\$ 356.000,00
12	UAB-017 LATINA S.A.	A	236	139	20	\$ 230.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFOR SA	A	69	67	3	\$ 67.000,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO Y TRANSPORTE SECUATrans	A	42	42	1	\$ 42.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	63	68	1	\$ 68.000,00
16	URB-022 AGUILA DORADA	A	153	122	31	\$ 122.000,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	233	92	30	\$ 31.858,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO URBRE S.A.	A	250	149	10	\$ 240.000,00
19	TRANSPORTE TRANSPORTEL CIA LTDA	A	154	150	39	\$ 130.000,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	A	158	261	7	\$ 161.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	140	114	26	\$ 114.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	94	8	\$ 94.000,00
23	UAB-019 COOP. DE COLECTIVOS AEL LAVISTA	A	87	84	3	\$ 84.000,00
24	URB-029 ATAHUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	B	85	95	10	\$ 35.750,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIE	A	233	130	20	\$ 130.000,00
26	TRANSPORTES GUABALAJARA S.A.	A	75	75	0	\$ 75.000,00
27	URB-003 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A	A	244	216	28	\$ 216.000,00
28	UAB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	A	99	99	0	\$ 99.000,00
29	URB-055 CIA. DE TRANSPORTES QUITIMPE	A	201	128	18	\$ 128.000,00
30	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	221	212	3	\$ 212.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	74	72	7	\$ 71.000,00
32	SERVIAGOSTO S.A.	A	81	75	6	\$ 35.000,00
33	TRANSPORTES PLANETA TRANPLANETA S.A.	A	405	388	47	\$ 388.000,00
34	UAB-045 N.FCO.CHILLOGALLO S.A.	A	232	229	3	\$ 229.000,00
35	URB-047 QUITO	A	120	120	0	\$ 120.000,00
36	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PAQUISHA	A	219	204	11	\$ 204.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	177	263	14	\$ 163.000,00
38	URB-060 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	89	64	5	\$ 64.000,00
39	URB-052 DISUTRAN S.A.	A	240	285	4	\$ 236.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	218	149	69	\$ 149.000,00
41	URB-054 CONETRA CA	A	138	119	19	\$ 119.000,00
42	URB-036 CIA. METROTRANS	B	125	0	125	\$ -
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUÑE SETAAMAS	A	125	116	7	\$ 114.150,00
44	URB-051 TRANSEMFISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	264	262	2	\$ 262.000,00
45	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	72	72	0	\$ 72.000,00
46	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	65	64	2	\$ 64.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	266	258	8	\$ 258.000,00
<b>TOTALES</b>			<b>6.996</b>	<b>6.161</b>	<b>812</b>	<b>\$ 6.106.750,00</b>

**SÉPTIMO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO**  
**PERIODO: DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2016**

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

VII TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No visibles	Acreditados
1	UAB-003 TRANSPORTES SAN CRISTÓBAL S.A	A	165	161	4	\$ 164.000,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	150	0	\$ 150.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	20	4	\$ 20.000,00
d	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	112	106	6	\$ 106.000,00
0	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	60	54	0	\$ 54.600,00
8	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJATURISA S.A.	A	72	72	0	\$ 72.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	69	69	0	\$ 69.000,00
d	TRANSLATINOS S.A.	A	200	196	64	\$ 196.600,00
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	96	86	10	\$ 86.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 8 DE DICIEMBRE	A	130	113	17	\$ 113.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI C.A	A	414	359	55	\$ 359.800,00
12	URB-012 LATINA S.A.	A	258	234	24	\$ 234.000,00
15	UAB-018 CIA. DE TRANSPORTE SEMGYLLFOR SA	A	64	64	0	\$ 69.000,00
14	URB-015 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUTRANS	A	42	40	2	\$ 48.000,00
16	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	69	66	2	\$ 68.000,00
16	URB-021 AGUILA DORADA	A	153	136	17	\$ 136.000,00
17	URB-022 NACIONES4 TRANSPORTES Y COMERCIO	B	123	95	25	\$ 41.850,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE S.A.	A	150	145	5	\$ 145.000,00
18	TRANSPORTE TRANSEMEL CIA LTDA	A	149	234	12	\$ 138.000,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	A	168	157	11	\$ 157.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	141	118	28	\$ 118.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	102	69	15	\$ 89.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS BELLAYISTA	A	87	84	3	\$ 84.000,00
24	URB-029 ATANUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	A	45	35	18	\$ 35.000,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	195	190	5	\$ 190.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	75	75	0	\$ 75.000,00
27	URB-032 TRANSPORTES UENEDORES DE PICHINCHA S.A	A	249	234	10	\$ 234.000,00
20	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	A	96	94	2	\$ 94.000,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITURABE	A	207	157	10	\$ 132.000,00
30	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	219	213	6	\$ 113.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	78	78	8	\$ 78.000,00
32	SERVIAGOSTO S.A.	A	81	76	5	\$ 76.000,00
32	TRANSPORTES PLANETA TRANSPANETA S.A.	A	231	402	29	\$ 402.000,00
24	URB-046 N. FCO. CHILLOGALLO S.A.	A	234	232	2	\$ 232.000,00
33	URB-047 QUITO	A	120	120	8	\$ 120.000,00
36	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS RAQUISHA	A	219	100	31	\$ 208.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSFERIDICA S.A.	A	176	161	15	\$ 161.000,00
24	URB-069 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	69	64	0	\$ 68.000,00
39	URB-053 DISUTRAN S.A.	A	240	233	7	\$ 233.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	216	203	13	\$ 203.000,00
41	URB-054 CONETRA CA	A	138	130	4	\$ 134.000,00
42	URB-056 CIA. IAETROTRANS	B	128	0	125	\$ -
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	A	129	127	2	\$ 122.000,00
44	URB-061 TRANSEMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	267	262	5	\$ 262.000,00
45	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	78	68	2	\$ 68.000,00
46	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	64	61	5	\$ 61.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	269	264	5	\$ 264.000,00
	<b>TOTALES</b>		<b>7.020</b>	<b>6.413</b>	<b>605</b>	<b>\$ 6.361.850,00</b>

OCTAVO TRIMESTRE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERÍODO: DEL 01 DE DICIEMBRE 2016 AL 28 DE FEBRERO 2017

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

III

VIII TRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S. A	A	165	163	2	\$ 269.000,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	150	149	1	\$ 149.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	A	24	21	3	\$ 21.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	114	108	6	\$ 108.000,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	57	45	12	\$ 45.000,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJANURISA S.A.	A	72	70	2	\$ 70.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	69	68	2	\$ 68.000,00
8	TRANSLATINGS S.A.	A	207	161	65	\$ 142.000,00
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	95	92	4	\$ 92.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	114	121	17	\$ 111.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI C.A.	A	414	356	58	\$ 356.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	258	239	19	\$ 239.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLFOR SA	A	69	63	6	\$ 63.000,00
14	URB-019 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	A	42	33	9	\$ 33.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	69	69	1	\$ 68.000,00
16	URB-021 AGUILA DORADA	A	153	133	20	\$ 133.000,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	B	123	94	27	\$ 42.300,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITAÑO LIBRE S.A.	A	150	141	9	\$ 141.000,00
19	TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA LTDA	A	147	139	8	\$ 139.000,00
20	URB-025 TRANSPORTE REVO DE QUITO	A	171	156	15	\$ 156.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	161	134	27	\$ 134.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	A	108	90	18	\$ 90.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS BELLA VISTA	A	87	80	7	\$ 80.000,00
24	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	195	190	5	\$ 190.000,00
25	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	75	75	0	\$ 75.000,00
26	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A.	A	296	259	37	\$ 259.000,00
27	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	A	96	96	0	\$ 96.000,00
28	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMEE	A	213	205	8	\$ 205.000,00
29	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	217	209	8	\$ 209.000,00
30	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	A	78	78	0	\$ 78.000,00
31	SERVIAGOSTO S.A.	A	81	74	7	\$ 74.000,00
32	TRANSPORTES PLANETA TRANSPLANETA S.A.	A	452	408	44	\$ 408.000,00
33	URB-046 N 500 CHILLOGALLO S.A.	A	234	232	2	\$ 232.000,00
34	URB-047 QUITO	A	120	120	0	\$ 120.000,00
35	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PAQUISNA	A	229	173	56	\$ 173.800,00
36	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	177	157	20	\$ 157.000,00
37	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	69	69	0	\$ 69.000,00
38	URB-051 DISUTRAN S.A.	A	240	291	51	\$ 291.000,48
39	COOP TRANS JUAN PABLO II	A	215	202	13	\$ 202.800,00
40	URB-054 CONETRA CA	A	136	131	5	\$ 131.000,00
41	URB-056 CIA. METROTRANS	B	129	0	129	\$ 0
42	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	A	129	127	2	\$ 127.800,00
43	URB-061 TRANSHEMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	267	141	126	\$ 252.800,00
44	URB-068 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	72	71	1	\$ 71.800,00
45	URB-069 COOP. LLANO GRANDE	A	65	59	6	\$ 59.000,00
46	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	268	261	7	\$ 261.000,00
	<b>TOTALES</b>		<b>7.034</b>	<b>6.362</b>	<b>670</b>	<b>\$ 6.310.300,00</b>



CUATRIMESTRE : MARZO, ABRIL, MAYO, Y JUNIO DEL 2017 DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

REPORTE POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

IX CUATRIMESTRE						
No	OPERADORA	Categoría	No de Unidades			Valores
			Flota	Acreditadas	No viables	Acreditados a
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTÓBAL S.A.	A	220	212	5	\$ 211.880,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	A	200	200	0	\$ 200.000,00
3	URB-005 TRANSPAGOMI S.A.	A	32	26	6	\$ 24.000,00
4	URE-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	A	152	142	10	\$ 142.000,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	A	72	60	12	\$ 60.000,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUJATURISA S.A.	A	96	83	13	\$ 49.000,00
7	URB-009 CIA DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	A	92	90	2	\$ 90.000,00
8	TRANSLATIVOS S.A.	A	276	177	99	\$ 177.000,00
9	URB-013 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	A	128	120	8	\$ 126.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	A	175	160	15	\$ 160.000,00
11	URB-014 TRANSPORTES CARCELÉN TARIQUI C.A.	A	551	441	112	\$ 441.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	A	344	315	29	\$ 315.388,04
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFOR SA	A	93	92	1	\$ 92.000,00
14	URB-015 SERVICIO ECUATORIANO DE TRANSPORTE SECURTRANS	A	57	47	10	\$ 47.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAPITRANS S.A.	A	92	88	4	\$ 88.880,88
16	URB-023 AGUILA DORADA	A	287	289	18	\$ 289.000,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	9	164	8	144	\$ -
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITENO LIBRE S.A.	A	260	176	28	\$ 176.000,00
19	TRANSPORTE TRANSPORTEL CIA LTDA	A	196	170	26	\$ 170.000,00
20	URB-026 TRANSPORTE REIN B DE QUITO	A	228	199	29	\$ 199.000,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	A	188	118	70	\$ 518.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES UREANOS PICHINCHA	A	155	116	20	\$ 116.000,00
23	URB-028 COOP. DE COLECTIVOS 4ELAVISTA	A	116	214	2	\$ 114.000,00
24	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	A	260	252	8	\$ 252.000,00
25	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	A	188	96	4	\$ 96.880,00
26	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A.	A	396	351	44	\$ 351.000,00
27	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	A	132	132	0	\$ 132.000,00
28	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMBE	A	284	363	15	\$ 363.000,00
29	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	A	292	248	44	\$ 248.000,00
30	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURB. MONSERRA7	A	204	98	6	\$ 98.000,00
31	SERVIGOSTO S.A.	A	103	96	7	\$ 96.000,00
32	TRANSPORTES PLANETA TRANSPLANETA S.A.	A	576	465	111	\$ 465.400,00
33	URB-046 N FCO. CHILLOGALLO S.A.	A	324	307	7	\$ 307.000,00
34	URD-047 QUITO	A	160	153	7	\$ 153.000,00
35	COOP. DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PAQUISHA	A	282	234	58	\$ 234.000,00
36	CIA ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	A	236	214	20	\$ 214.000,00
37	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	A	92	92	8	\$ 92.000,00
38	URB-051 DISUTRAM S.A.	A	320	305	15	\$ 305.000,00
39	COB9 TRANS JURN P49LO II	A	288	253	55	\$ 253.000,00
40	URB-054 CONETRA CA	A	114	88	56	\$ 88.000,00
41	URB-050 CIA. METROTRANS	B	172	8	172	\$ -
42	SERVICIOS DE TRANSPORTE M44 ISCAL SUCRE SETRAMAS	A	172	159	3	\$ 169.000,00
43	URB-051 TRANSHENIFEROS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	A	356	315	41	\$ 315.000,00
44	URB-058 BSB P. DE TRANSPORTES SAN JUAN	A	96	92	4	\$ 92.000,00
45	URB-057 BSB P. LLANDE GRANDE	A	88	74	14	\$ 74.000,00
46	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	A	354	314	40	\$ 314.000,00
<b>TOTALES</b>			<b>9.387</b>	<b>7.945</b>	<b>1.439</b>	<b>\$ 7.945.000,00</b>

*PDV*

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
PERIODO: (DEL 1 DE MARZO 2015 AL 30 DE JUNIO 2017)**

REPORTE CONSOLIDADO POR OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO, SOBRE LA ASIGNACIÓN Y NO ASIGNACIÓN DE RECURSOS A BENEFICIARIOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO

CONSOLIDADO PLAN DE FORTALECIMIENTO					
No	OPERADORA	No de Unidades			Valores
		Flota	Pagadas	No viables	Acreditados
1	URB-003 TRANSPORTES SAN CRISTOBAL S.A	2.523	1.463	68	\$ 1.297.455,00
2	TRANSPORTE URBANO SELECTIVO TRANS ALFA	1.400	1.366	34	\$ 1.366.000,00
3	URB-005 TRANSPACOMI S.A.	224	165	59	\$ 165.000,00
4	URB-006 TRANSPORTES MARISCAL SUCRE	1.062	986	64	\$ 882.500,00
5	URB-007 TRANSMETROPOLI S.A.	499	316	183	\$ 285.750,00
6	URB-008 EMPRESA DE TRANSPORTES LUIGTURISA S.A.	671	613	51	\$ 611.000,00
7	URB-009 CIA. DE TRANSPORTE 21 DE JULIO	644	630	14	\$ 558.500,00
8	TRANSLATINOS S.A.	1.902	1.123	779	\$ 2.123.000,00
9	URB-011 COMPAÑIA DE TRANSPORTES ZETA	695	728	167	\$ 640.000,00
10	EMPRESA DE TRANSPORTES 6 DE DICIEMBRE	1.221	1.018	204	\$ 1.018.000,00
11	URB-016 TRANSPORTES CARCELEN TARQUI C.A	3.859	3.223	598	\$ 3.223.000,00
12	URB-017 LATINA S.A.	2.365	2.127	238	\$ 2.127.000,00
13	URB-018 CIA DE TRANSPORTE SEMGYLIFOR SA	638	613	28	\$ 549.200,00
14	URB-018 SERVICIO ECUATORIANO TRANSPORTE SECUATRANS	391	329	62	\$ 338.000,00
15	URB-020 CIA. TRANSPORTE EJECUTIVO RAMTRANS S.A.	644	620	24	\$ 620.000,00
16	URB-021 A GUILA DORADA	3.444	3.253	189	\$ 2.306.150,00
17	URB-022 NACIONAL TRANSPORTES Y COMERCIO	1.057	449	604	\$ 202.050,00
18	COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITERO LIBRE S.A.	1.400	1.308	92	\$ 1.558.950,00
19	TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA LTDA	1.390	1.113	272	\$ 087.558,00
20	URB-025 TRANSPORTE REINO DE QUITO	1.573	1.458	123	\$ 1.239.850,00
21	ALBORADA COMPAÑIA DE TRANSPORTES S.A.	1.303	1.239	184	\$ 1.189.000,00
22	COLECTIVOS DE TRANSPORTES URBANOS PICHINCHA	950	870	80	\$ 870.000,00
23	URB-029 COOP. DE COLECTIVOS BELLAVISTA	774	733	41	\$ 733.000,00
24	URB-029 ATAHUALPA CIA. ANONIMA DE TRANSPORTES	304	317	87	\$ 116.900,00
25	COMPAÑIA ANONIMA DE TRANSPORTES URBANOS VICTORIA	1.754	1.705	45	\$ 1.708.000,00
26	TRANSPORTES GUADALAJARA S.A.	998	662	34	\$ 594.100,00
27	URB-033 TRANSPORTES VENCEDORES DE PICHINCHA S.A	2.359	2.091	266	\$ 1.091.400,00
28	URB-034 TRANSUR SIETE DE MAYO	920	899	21	\$ 792.300,00
29	URB-035 CIA. DE TRANSPORTES QUITUMBE	1.940	1.791	146	\$ 1.589.700,00
30	URB-036 TRANS. SAN CARLOS S.A.	1.859	1.911	148	\$ 1.911.000,00
31	COOP. TRANS. DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT	741	799	32	\$ 623.750,00
32	SERVIGOSTO S.A.	751	876	69	\$ 682.000,00
33	TRANSPORTES PLANETA TRANSPLANETA S.A.	4.049	3.544	406	\$ 1.644.000,00
34	URB-045 N. PCO. CHILLOGALLI S.A.	2.109	3.152	37	\$ 2.152.000,00
35	URB-047 QUITO	1.116	3.080	26	\$ 961.758,00
36	COOP. DE TRANSPORTE URRANO DE PASAJEROS PAQUISHA	2.044	1.806	238	\$ 1.806.000,00
37	CIA ECUATORIANA TRANSHERONCA S.A.	1.613	1.482	131	\$ 1.482.000,00
38	URB-050 COLECTIVOS QUITO C.A. COLECTRANS	644	599	45	\$ 590.250,00
39	URB-051 DISUTRAN S.A.	2.244	2.188	45	\$ 2.191.000,00
40	COOP TRANS JUAN PABLO II	1.953	2.670	275	\$ 1.673.000,00
41	URB-054 CONETRA CA	1.286	1.044	242	\$ 125.200,00
42	URB-056 CIA. METROTRANS	1.383	272	911	\$ 122.400,00
43	SERVICIOS DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAMAS	1.168	1.085	83	\$ 851.250,00
44	URB-051 TRANSEMISFERICOS COMPAÑIA DE TRANSPORTE	2.414	2.317	87	\$ 2.327.000,00
45	URB-018 COOP. DE TRANSPORTES SAN JUAN	667	640	17	\$ 640.000,00
46	URB-059 COOP. LLANO GRANDE	614	573	81	\$ 573.000,00
47	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON	2.496	2.572	124	\$ 2.572.000,00
	<b>TDTALES</b>	<b>65.035</b>	<b>57.229</b>	<b>7.782</b>	<b>\$ 54.527.450,00</b>

*Handwritten signature/initials*

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO SOBRE PARÁMETROS QUE COMPRENDEN EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO  
(PERÍODO: Marzo 2015 - Junio 2017)**

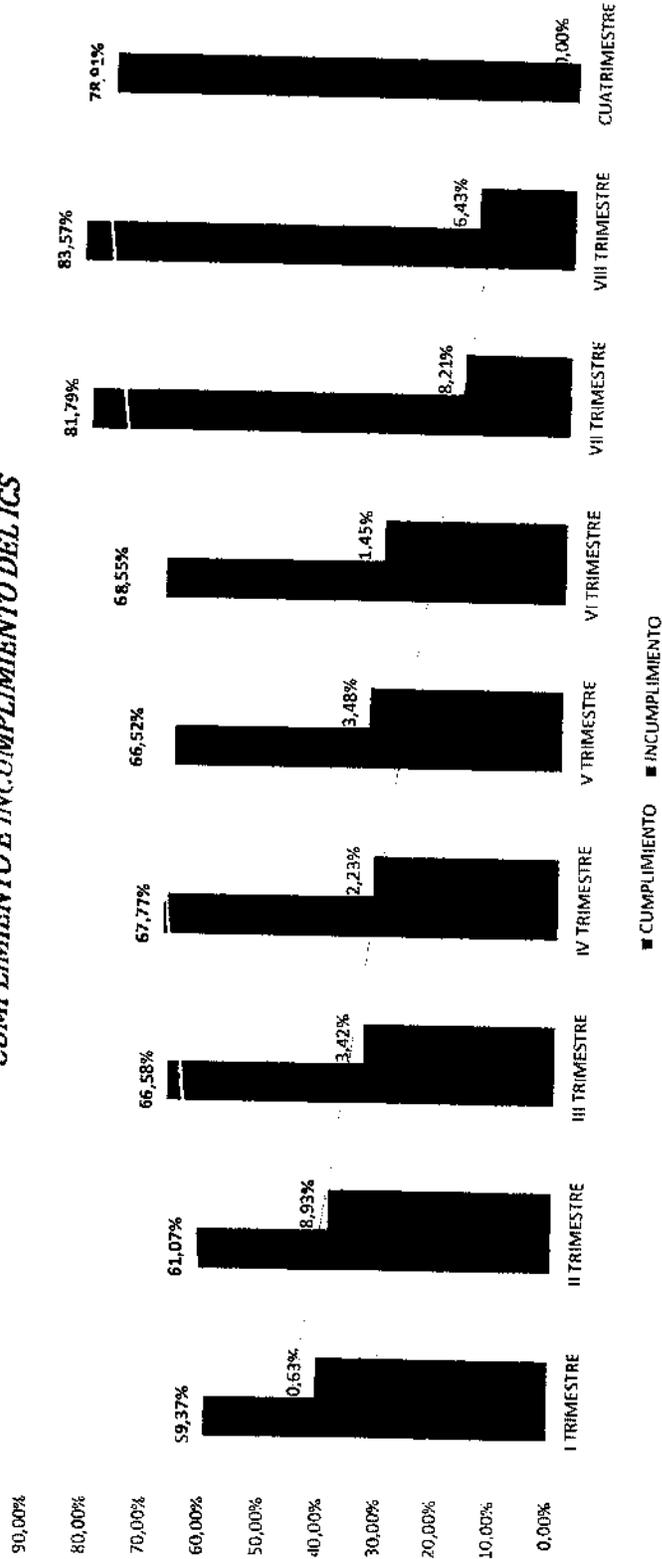
PARAMETROS ICS	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Quinto Trimestre		Sexto Trimestre		Séptimo Trimestre		Octavo Trimestre		Cuartimestre Mar-Abr-May y Junio 2017		OBSERVACIONES
	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	Cumpl.	Incumpl.	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
1.- Buen trato a los usuarios	44,20%	55,80%	45,03%	54,97%	70,92%	29,08%	80,33%	19,67%	97,70%	2,30%	92,82%	7,18%	96,20%	3,80%	97,89%	2,11%	93,66%	6,34%	Sin observaciones.
2.- Respeto a los límites de velocidad	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	RV	Control y valoración con equipo tecnológico desde mayo de 2017. Los meses anteriores se controló mediante revisión visual (RV) en ruta.
3.- Cumplimiento de indicaciones operacionales	29,50%	70,50%	20,31%	79,69%	21,58%	78,42%	20,99%	79,01%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	Los porcentajes hasta el cuarto trimestre, corresponden únicamente a rutas. A partir del quinto trimestre cambió la forma de valoración.
4.- Respeto a parada de buses	96,07%	3,93%	97,10%	2,90%	88,92%	11,08%	99,03%	0,97%	99,33%	0,67%	99,50%	0,50%	97,51%	2,49%	99,75%	0,24%	96,52%	3,48%	Sin observaciones.
5.- Respeto a usuarios de movilidad reducida	47,05%	52,95%	69,56%	30,44%	77,93%	22,07%	77,79%	22,21%	76,00%	24,00%	91,60%	8,40%	90,61%	9,39%	95,83%	4,17%	93,76%	6,24%	Cambio de modalidad de calificación según disposición de la Secretaría de Movilidad.
6.- Limpieza	98,17%	1,83%	97,61%	2,39%	97,93%	2,07%	97,06%	2,94%	97,96%	2,04%	98,14%	1,86%	96,89%	3,11%	98,24%	1,76%	96,00%	4,00%	Sin observaciones.
7.- Sistema de información al usuario	98,62%	1,38%	97,87%	2,13%	98,07%	1,93%	99,16%	0,84%	99,23%	0,77%	99,41%	0,59%	97,16%	2,84%	98,59%	1,41%	95,27%	4,73%	Sin observaciones.
8.- Adquisición de unidades para personas con discapacidad	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	5,42%	94,58%	8,40%	91,60%	9,15%	5,85%	94,25%	5,75%	93,85%	6,15%	Cambio de modalidad de calificación según disposición de la Secretaría de Movilidad.
Promedio trimestral cumplimiento e incumplimiento	59,37%	40,63%	61,07%	38,93%	96,58%	3,42%	97,77%	2,23%	66,52%	33,48%	68,85%	31,15%	81,79%	18,21%	93,51%	6,49%	90,28%	9,72%	

**ACLARATORIAS:**

- 1.- El incumplimiento de uno o varios parámetros, no implica que el beneficiario quede exento de la asignación de los recursos no reembolsables, mientras cada unidad cumpla con el porcentaje mínimo establecido en el instructivo.
- 2.- La valoración porcentual de caja común en categoría "A" es 55% y en categoría "B" 7%. La Valoración porcentual de los demás parámetros que comprenden el ICS en categoría "A" es 45% y en categoría "B" 93%.
- 3.- La fiscalización del parámetro respecto a los límites de velocidad, con equipo tecnológico, se realizó mediante operativos programados en los principales ejes viales. La información del cuatrimestre corresponde a mayo y junio del 2017.
- 4.- Los índices operacionales comprenden cinco aspectos, los cuales fueron fiscalizados durante todo el proceso de ejecución del Plan. A partir del quinto trimestre, el incumplimiento de uno o más aspectos determinó 0% de cumplimiento.
- 5.- La disposición de la Secretaría de Movilidad consistió en que el área o espacio reservado para personas con movilidad reducida, sea fiscalizado y valorado en el parámetro ocho.
- 6.- De conformidad con el Instructivo, el control de aspectos y parámetros que comprenden el ICS, fue mejorando a medida que se ejecutó el Plan de Fortalecimiento.

<b>CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS ICS</b>									
DESCRIPCION	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	V TRIMESTRE	VI TRIMESTRE	VII TRIMESTRE	VIII TRIMESTRE	CUATRIMESTRE
CUMPLIMIENTO	59,37%	61,07%	66,58%	67,77%	66,52%	68,55%	81,79%	83,51%	80,20%
INCUMPLIMIENTO	40,63%	38,93%	33,42%	32,23%	33,48%	31,45%	18,21%	16,49%	19,81%

**CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO DEL ICS**



*[Handwritten signature]*

**ESTADÍSTICA MENSUAL Y ANUAL (enero 2015 - noviembre 2017)**  
**SINIESTROS Y HERIDOS CON INVOLUCRAMIENTO DE BUSES DE TRANSPORTE PÚBLICO**

AÑO	SINIESTROS			HERIDOS		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
ENERO	143	117	65	82	50	25
FEBRERO	79	109	78	59	50	42
MARZO	162	149	51	82	64	25
ABRIL	143	116	66	68	44	35
MAYO	132	84	64	60	45	31
JUNIO	145	67	69	68	30	34
JULIO	130	65	65	67	40	24
AGOSTO	100	68	52	62	50	27
SEPTIEMBRE	145	71	48	57	35	24
OCTUBRE	110	85	70	67	51	24
NOVIEMBRE	115	77	70	78	28	19
DICIEMBRE	117	99	0	65	45	0
<b>TOTALES</b>	<b>1522</b>	<b>1107</b>	<b>698</b>	<b>815</b>	<b>532</b>	<b>310</b>

Gráfico 1

SINIESTROS - TRANSPORTE PÚBLICO

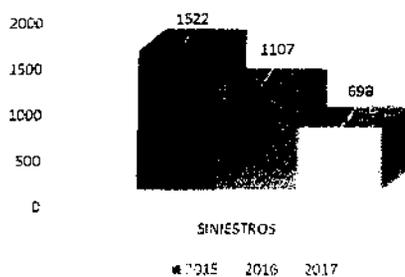


Gráfico 2

HERIDOS - TRANSPORTE PÚBLICO

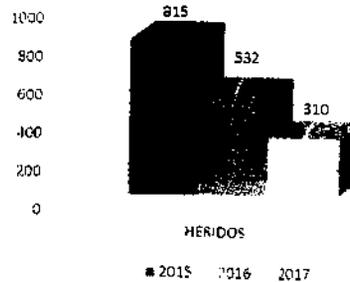


Gráfico 3

PROMEDIO MENSUAL		
AÑO	SINIESTROS T.P.	HERIDOS T.P.
2015	127	68
2016	92	44
2017	63	28

PROMEDIOS MENSUALES



Fuente: Departamento de Comunicación de la AMT.

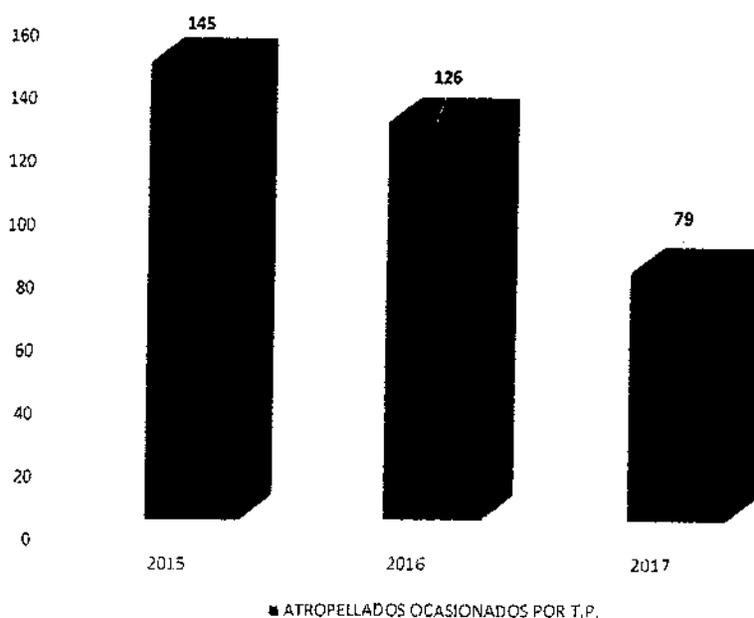
\* En el gráfico 1 se evidencia que en el año 2015 hubo 1522 siniestros, en el año 2016 se redujo a 1107 y en el año 2017 bajó a 698, lo que demuestra que con la ejecución del Plan de Fortalecimiento del Transporte Público, disminuyó notablemente el número de siniestros. El promedio mensual de siniestros fue: Año 2015-127; Año 2016-92; y, Año 2017-63 (Gráfico 3).

\* En el gráfico 2 se evidencia que en el año 2015 hubo 815 heridos, en el año 2016 se redujo a 532 y en el año 2017 bajó a 310, lo que demuestra que con la ejecución del Plan de Fortalecimiento del Transporte Público, disminuyó notablemente el número de heridos. El promedio mensual de heridos fue: Año 2015-68; Año 2016-44; y, Año 2017-28 (Gráfico 3).

**ESTADÍSTICA ANUAL ( 2015 - 2017)**  
**ATROPELLADOS OCASIONADOS POR TRANSPORTE PÚBLICO**

INFORMACIÓN ANUAL	
AÑO	ATROPELLADOS OCASIONADOS POR T.P.
2015	145
2016	126
2017	79

INFORMACIÓN ANUAL



■ ATROPELLADOS OCASIONADOS POR T.P.

fuente: Departamento de Comunicación de la AMT.

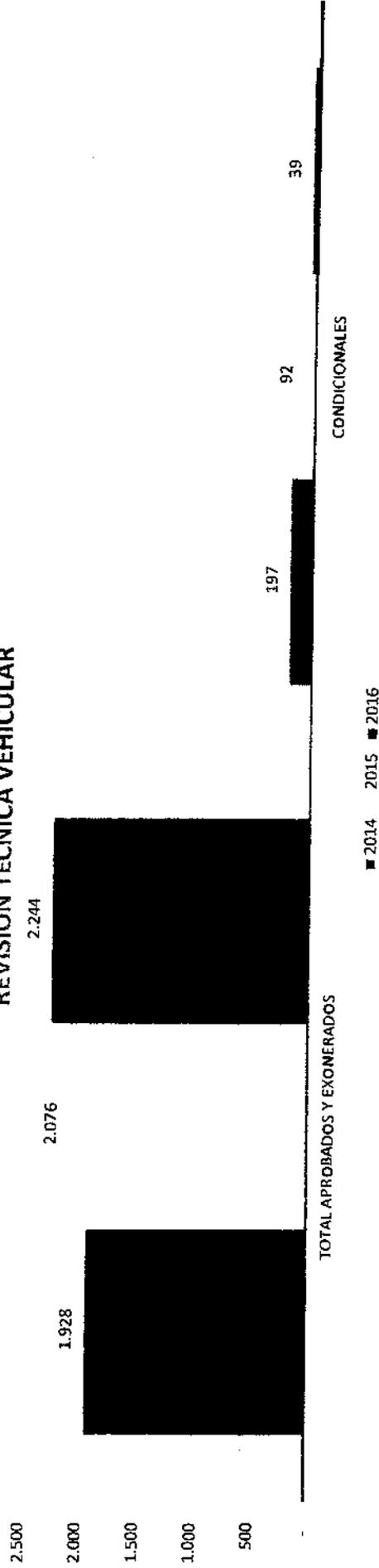
\* En el gráfico que antecede se evidencia que en el año 2015 hubo 145 atropellados ocasionados por Transporte Público, en el año 2016 se redujo a 126 y en el año 2017 bajó a 79, lo que demuestra que con la ejecución del Plan de Fortalecimiento del transporte público, disminuyó notablemente el número de atropellamientos.

AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO

**ESTADÍSTICAS REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR (BASE AÑO 2014)**

AÑO	TIPO VEHICULO	TOTAL VEHICULOS	APROBADOS	% APROBADOS	CONDICIONALES	% CONDICIONALES	EXONERADOS	% INCREMENTO EXONERADOS BASE AÑO 2014	TOTAL APROBADOS Y EXONERADOS	% APROBADOS Y EXONERADOS
2014	BUS URBANO	2.125	1.870	88,00%	197	9,27%	58		1.928	90,73%
2015	BUS URBANO	2.168	1.998	92,16%	92	4,24%	78	34,48%	2.076	95,76%
2016	BUS URBANO	2.283	2.169	95,01%	39	1,71%	75	29,31%	2.244	98,29%

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR



En lo principal, la presentación demuestro que al comparar el año 2014 con el año 2016 hubo un incremento de un 7,01% en el número de unidades que aprobaron la revisión técnica vehicular; esto es: de 88% pasó a un 95,01% de aprobación, lo cual a su vez, incidió en la disminución de vehículos condicionales que pasó de un 9,27% a solo un 1,71%, así también, se evidencia que incrementaron las unidades exoneradas en un 34,48% en el año 2015 y un 29,31% en el año 2016.

Conclusión: El porcentaje de unidades aprobadas en el año 2014 fue 90,73% y en el año 2016 fue de 98,29%. El porcentaje de condicionales en el año 2014 fue de 9,27% y en el 2016 fue únicamente de 1,71%

**INFORME SOBRE CAPACITACIÓN AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ**

**1. INTRODUCCIÓN**

El servicio de transporte público es considerado una de las actividades más importantes para el desarrollo económico y social de un país, por lo que, los actores que intervienen al brindar este tipo de servicio, deben estar debidamente capacitados y preparados para asegurar un servicio de calidad en beneficio del usuario y de las propias operadoras de transporte, con acciones éticas, morales y laborales, de tal modo que, no perjudique al transporte público.

La falta de capacitación al personal de una operadora puede desencadenar en una baja productividad, inseguridad para el pasajero, competencias entre unidades de transporte público, daños materiales y hasta lamentaciones por pérdidas humanas.

La necesidad de capacitar al personal administrativo y operativo de cada operadora de transporte público, sirve para mejorar la productividad de la operadora y brindar mejor servicio al usuario, con importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida familiar y para servir de mejor manera a la sociedad.

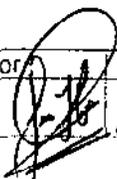
La capacitación permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como el aumento de la población, de estudiantes, trabajadores; por ello, las inversiones que han realizado las operadoras de transporte, al contratar empresas especializadas para que capaciten en varias áreas referentes al servicio del transporte público como las que se detallan más adelante, es de gran beneficio para el personal operativo (Conductores y ayudantes) y administrativo de cada operadora; y, fundamentalmente, en beneficio de los usuarios del servicio de transporte público.

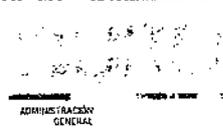
Las operadoras han invertido recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo y capacitarlo; para proteger su inversión así como para optimizar el potencial de su personal tanto administrativo como operativo, mejorando el desempeño de la empresa por lo que, el presente Informe, describe los temas de capacitación, emprendidos por las operadoras de transporte público, estas capacitaciones tienen como principal objetivo conocer el grado de capacitación existente y la posibilidad de establecer las medidas necesarias para fomentar y promover dichas capacitaciones, para perfeccionar la atención al usuario y la operatividad de la operadora, buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal en beneficio del usuario.

**2. ANTECEDENTES**

Mediante Resolución No. C057, de 21 de febrero de 2015, el Concejo Metropolitano de Quito, creó el Plan de Fortalecimiento de la calidad del Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito y dispuso la asignación de recursos no reembolsables a favor de las personas naturales relacionadas directamente a las operadoras de transporte terrestre y a la ejecución del citado Plan, bajo el cumplimiento de los indicadores que conforman el índice de calidad del servicio.

Mediante Resolución No. SM-004-2015, de 09 de marzo de 2015, el señor Secretario de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, emitió el Instructivo para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, reformado mediante Resoluciones No. SM-039-2015, de 28

Elaborado por: Henry Lomas	Autorizado por: Ladjar Bravo Revelo	Fecha: 15.11.2015	Página 1 de 8 10
 			

	<b>INFORME DE CAPACITACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ.</b>	CODIGO:
	<b>Cumplimiento a Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio</b>	

de septiembre de 2015; SM-009-2016, de 21 de marzo de 2016; y, SM-017-2016, de 02 de septiembre de 2016.

Con fecha 10 de marzo de 2015, entre la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y la Cámara de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito, se suscribió el Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio de Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual, entre otros aspectos, se establecen las obligaciones que asumen las partes intervinientes.

El literal f) del numeral 3.2 de las Obligaciones de la Cámara de Transporte, de la cláusula tercera del Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Público, dispone como obligación de la referida entidad, promover e impulsar procesos de capacitación para que a través del personal administrativo y operativo de las unidades y operadoras de transporte, brinden un servicio de transporte público de calidad, seguro y eficiente.

Con el objeto de evaluar el avance y cumplimiento del Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, el Administrador del Convenio AMT-CTDMQ, mediante oficio No. AMT-DFT-ACEPFCS-0114/17, de fecha 23 de marzo de 2017, solicitó al economista José Santamaría Luna, Presidente de la Cámara de Transporte Público Masivo del Distrito Metropolitano de Quito, que como entidad responsable de la coordinación para el Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, que organiza y desarrolla junto con las operadoras, actividades para la ejecución del citado Plan, entregue documentación e información completa, generada por cada operadora de transporte, sobre los procesos de capacitación impartidos al personal administrativo y operativo de las referidas operadoras, desde el mes de marzo de 2015 en que se dio inicio a la ejecución del Plan de Fortalecimiento.

Mediante oficio No. 034-2017-CTDMQ, de fecha 02 de mayo de 2017, suscrito por Paulina Vásquez, Coordinadora de la Cámara de Transporte del DMQ, remitió al Administrador del citado Convenio, los expedientes de capacitación impartidos por cada una de las operadoras de transporte público que formaron parte del Plan de Fortalecimiento, desde marzo de 2015.

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

#### 3.1. Detalle de la capacitación impartida por las operadoras de transporte público

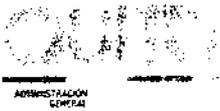
Una vez recopilada la información relacionada con el tema de capacitaciones, se evidenció que la información presentada por cada una de las operadoras de transporte público, sobre los procesos de capacitación impartidos a su personal administrativo y operativo, se ha impartido conforme consta en el siguiente cuadro:

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
1	San Cristóbal	1. Contravenciones de tránsito (CDIP); 2. Relaciones humanas; y, 3. Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de certificadas de participación en la capacitación sobre COIP, relaciones humanas y atención al cliente, emitidos por el Director de Capacitaciones y el Capacitador de CONTRAVÍA, de fecha 02 de abril de 2016, por un valor curricular de 08 horas;</li> <li>• Copia de asistencia firmado por los asistentes; y,</li> <li>• Registros fotográficos</li> </ul>
2	TRANS ALFA	1) Seguridad Vial; y, 2) Atención al cliente basado en coaching.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en seminario taller sobre: seguridad vial y atención al cliente, del señor PAVON ANOAGOYA ALEX MARCELO, emitido por EOUKARE Y TRANS ALFA S.A., con una duración de 6 horas, de fecha JUL 2016;</li> <li>• Copia de convocatoria a capacitación, para los señores conductores, azafatas y ayudantes; y,</li> <li>• Copia de registro de asistencia a una capacitación de fecha 27 de mayo de 2016.</li> </ul>

Elaborado por: Héctor Lomas	Autorizado por: Edgar Fraga Revé	Fecha: 15.11.2017	Página 2 de 10
--------------------------------	-------------------------------------	----------------------	-------------------

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
3	TRANSPACOMI	1) Atención al Cliente; y, 2) servicio al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en el curso de atención al cliente y servicio al usuario, a nombre de TRANSPACOMI S.A., emitido por Teresa de Proaño de MOTIVA ECUADOR, de fecha 17 de abril de 2016 y 28 de agosto de 2016 con una duración de 4 horas, respectivamente; y,</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes.</li> </ul>
4	Mariscal Sucre	1) Atención al Cliente; 2) Comunicación de Excelencia y Psicología Positiva; 3) Trabajo en Equipo; 4) Motivación; 5) Leyes de Tránsito; 6) Como actuar en accidentes de tránsito; y, 7) Técnicas de conducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de certificados de participación en el Taller sobre: atención al cliente, comunicación de excelencia, emitidos por el DMN, Escuela Ecuatoriana de Programación Neurolingüística e Inteligencia Emocional, con una duración de 4 horas, de fecha 04 de septiembre de 2016;</li> <li>Copia de Diploma por haber asistido a la capacitación de Trabajo en Equipo, servicio al cliente, motivación, Leyes de Tránsito, como actuar en accidentes de tránsito y técnicas de conducción, emitido por PROSAVE de fecha 11 de marzo de 2017, no se puede determinar el número de horas; y,</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes.</li> </ul>
5	TRANSMETROPOLI	1) Atención al Cliente; 2) Relaciones Humanas; 3) Trabajo en Equipo; 4) Motivación; 5) Leyes de Tránsito; 6) Como actuar en accidentes de tránsito; y, 7) Técnicas de conducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en la capacitación sobre: relaciones humanas, atención al cliente, emitido por el Director de Capacitaciones y el Capacitador de CONTRAVÍA por un valor curricular de 6 horas, de fecha 16 de abril 2016;</li> <li>Copia de certificación otorgada por la gerente de PRDSAVE, en el que certifica que la totalidad de conductores y ayudantes recibieron capacitación en los temas mencionados; y,</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes.</li> </ul>
6	LUJOTURISSA S.A.	1) Atención al Cliente; 2) Relaciones Humanas; 3) Trabajo en Equipo; 4) Motivación; y, 5) Leyes de Tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificación suscrita por el Gerente y el asesor jurídico de PROSAVE, mediante el cual certifican que los conductores y ayudantes de la flota de buses recibieron capacitación en los mencionados temas, el 12 de marzo de 2017, con una duración de 4 horas;</li> <li>Copia de un contrato de prestación de servicios profesionales suscrito entre el representante de CAPASITACIÓN LEGAL AL CHOFER y el representante legal de la operadora;</li> <li>Copia de informe de resultados obtenidos, suscrito por Paulina Albán representante de PRDSAVE; y,</li> <li>Copia de contrato de prestación de servicios profesionales.</li> </ul>
7	21 de Julio	1) Sistema de Seguridad Vial; 2) Ley de Tránsito; 3) Atención al Usuario; 4) Seguridad Ciudadana; 5) Violencia Intrafamiliar; y, 6) Micro tráfico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de inicio de capacitación en los mencionados temas, otorgado a la compañía, suscrito por el rector encargado del Instituto Superior Tecnológico de Transporte, de 3 de abril de 2016, con una duración de 4 horas;</li> <li>Certificación otorgada por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, de que el personal operativo y administrativo de la operadora recibieron capacitación en los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2016, con una duración de 50 horas;</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes; y,</li> <li>Registros fotográficos.</li> </ul>
8	TRANSZETA	No presentó temas de capacitación	No presentó documentos justificativos de capacitación
9	Seis de Diciembre	1) Contravenciones de Tránsito (COIPO); 2) Relaciones Humanas; y, 3) Respeto a Límites de Velocidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificados de participación en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado por el Director de Capacitaciones y el Capacitador de CONTRAVÍA, a favor de la COOPERATIVA 6 DE DICIEMBRE, de fecha 06 de marzo de 2016, por un valor curricular de 20 horas;</li> <li>Copia de certificado emitido por el gerente general de SGA INNOVAR, que certifica que los socios y empleados de la empresa han recibido capacitación los días 17 y 18 de febrero de 2017; y,</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes.</li> </ul>
10	CATAR	1) Servicio al Cliente; y, 2) Motivación;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en el taller de capacitación, sobre los mencionados temas, otorgado por el expositor y la coordinadora de CONSORCIO ESTEC, a favor de la Compañía CATAR, de fecha 03 y 04 de septiembre de 2016, con una intensidad de 4 horas; y,</li> <li>Copia de registro de asistencia firmado por los asistentes.</li> </ul>
11	LATINA	1) Educación Vial; 2) Atención al Cliente; 3) Relaciones Humanas; y, 4) Ley y Reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de certificado de participación de conductores y ayudantes, en el taller de capacitación sobre los mencionados temas, suscrito por la Dirección Administrativa de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha, llevados a cabo del 17 al 18 de marzo de 2016 y del 7 al 28 de enero de 2017, con una duración de 8</li> </ul>

Elaborado por: Henry Lomas	Autorizado por: Eduardo Inga Revelo	Fecha: 15/11/2017	Página 3 de 10
-------------------------------	--	----------------------	-------------------



**INFORME DE CAPACITACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ.**

CODIGO:

**Cumplimiento a Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio**

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
		de Tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>horas y 32 horas respectivamente;</li> <li>Copia de certificados de participación en el taller de cada uno de los conductores y ayudantes; y,</li> <li>Listado de conductores de la operadora.</li> </ul>
12	SEMGYLLFOR S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Atención al Cliente;</li> <li>Exceso de Velocidad;</li> <li>Trato al Usuario;</li> <li>Manejo a la Defensiva;</li> <li>Liderazgo;</li> <li>Trabajo en Equipo; y,</li> <li>Seguridad Vial.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de lista de participantes a entrenamiento sobre los mencionados temas, en formato de la operadora, suscrito por expositor, de fecha: 02, 10 y 30 de abril de 2016, 30, de junio, 31 de octubre 12 y 30 de noviembre de 2016, 27 de enero, 06 de febrero, 03 y 25 de marzo de 2017, con un total de 22 horas;</li> <li>Copia de Diploma otorgado por la Secretaría de Movilidad, por haber asistido al taller de MODELO DE GESTIÓN CAJA COMÚN, de fecha 25 de junio de 2013; y,</li> <li>Registros fotográficos.</li> </ul>
13	SECUATRANS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Servicio al Cliente; y,</li> <li>Primeros Auxilios Básicos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de certificado suscrito por el instructor y el asistente, a nombre de la COMPAÑÍA SECUATRANS S.A., por la participación de conductores y ayudantes en la charla de servicio al cliente y primeros auxilios básicos, de fecha 07 de septiembre de 2016, con una duración de 2 horas y 12 horas respectivamente; y,</li> <li>Copia de listado de asistencia al curso de capacitación.</li> </ul>
14	RAPITRANS S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Motivación;</li> <li>Relaciones Humanas;</li> <li>Servicio al Cliente; y,</li> <li>Servicio al Cliente, enfocado al cobro de la tarifa reducida a niños y niñas, personas con discapacidad y adultos mayores.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de certificado emitido por el Instructor de CONSULTORES WBI ASOCIADOS, a nombre de la COMPAÑÍA RAPITRANS S.A., por haber participado en el seminario taller sobre los mencionados temas, de fecha 08 de marzo de 2015, 23 de abril y 29 de agosto de 2016, 05 de febrero de 2017, con una duración de 04 horas cada seminario; y,</li> <li>Copia de listado de asistencia al seminario taller; y,</li> <li>Registros fotográficos.</li> </ul>
15	Águila Oorada S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Recaudación; y,</li> <li>Operación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de tres CONVOCATORIAS a los conductores y recaudadoras a reunión para tratar los temas mencionados, a realizarse los días 04 y 05 de febrero, y 26 de marzo de 2017; y,</li> <li>Copia de asistencia de conductores y recaudadoras a las reuniones de trabajo.</li> </ul>
16	Nacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leyes de Tránsito;</li> <li>Servicio al Cliente;</li> <li>Normas de Urbanidad; y,</li> <li>Motivación;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en el curso para tratar los mencionados temas, otorgado por los instructores y la gerencia general de BRASCA SOLUCIONES CAPASITACIÓN INTELIGENTE EMPRESARIAL, a favor de la Compañía NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO, de fecha 1 y 2 de octubre de 2016, con una duración de 16 horas;</li> <li>Informe del taller emitido por BRASCA; y,</li> <li>Listado de accionistas.</li> </ul>
17	Quiteño Libre	<ol style="list-style-type: none"> <li>Curso de Sistema de Seguridad Vial;</li> <li>Curso de Satisfacción al Cliente; y,</li> <li>Normas de Tránsito.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado por haber iniciado y coordinado el proceso de capacitación técnica y práctica a socios, conductores ayudantes y personal de cabina y administrativo sobre los mencionados temas, otorgado por el Director de Capacitación de MOBILSUPPORT ASESORÍA Y VERIFICADORA DE GESTIÓN SUPPORT S.A., a favor de la Compañía QUITIÑO LIBRE, sin fecha, certificado de asistencia al curso de fecha 10 de abril de 2016, con una duración de 4 horas;</li> <li>Plan de Capacitación;</li> <li>Registro de asistencia; y,</li> <li>Registros fotográficos</li> </ul>
18	TRANSPORSEL	<ol style="list-style-type: none"> <li>Motivación;</li> <li>Relaciones Humanas; y,</li> <li>Servicio al Cliente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificados de participación en el seminario taller sobre los mencionados temas, otorgado por el Presidente, Gerente e Instructor de CONSULTORES WBR ASOCIADOS, a favor de la Compañía TRANSPORTES SELECTOS TRANSPORSEL C.A., de fecha 7 julio y 6 de agosto de 2016, con una duración de 4 horas cada taller; y,</li> <li>Listado de conductores asistentes a la capacitación.</li> </ul>
19	Reino de Quito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda de la Excelencia en el Servicio de Transporte Público;</li> <li>Relaciones Humanas;</li> <li>Motivación; y,</li> <li>Resolución de conflictos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en el seminario taller sobre los mencionados temas, otorgado por el Presidente, Gerente y capacitadora de G.V.A. ESTRATEGIA Y NEGOCIOS, a los participantes, de fecha 18 de marzo de 2017;</li> <li>Certificado emitido por Walter Alfredo Vásquez Verga que dictó el seminario taller de MOTIVACIÓN, a los transportistas y ayudantes de la operadora, de fecha 25 de septiembre de 2016, con una duración de 2 horas;</li> <li>Listado de conductores y ayudantes asistentes a la capacitación;</li> <li>Copia de Plan de Capacitación y monitoreo; y,</li> <li>Registros fotográficos.</li> </ul>

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
20	Alborada S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ley de Tránsito;</li> <li>2) Ordenanzas Municipales; y,</li> <li>3) Manejo a la defensiva.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en las charlas sobre los mencionados temas, suscrito por el Director de Seguridad Vial e Ingeniería de Tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a favor de la Compañía de Transporte ALBORADA, de fecha 16 de julio de 2016 y 04 de febrero de 2017; y,</li> <li>• Listado de conductores asistentes a la capacitación.</li> </ul>
21	Pichincha	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atención al Usuario, en especial, Adulto Mayor, Discapacitados y Niños;</li> <li>2) Relaciones Humanas;</li> <li>3) Normas de Conducción;</li> <li>4) Contravenciones y Delitos de Tránsito (COIP); y,</li> <li>5) Salud Preventiva.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de asistencia al curso de capacitación sobre los mencionados temas, suscrito por el Gerente y Presidente de la operadora y los capacitadores de FUNDACIÓN MANANTIAL DE VIDA, a nombre de los asistentes, de fecha 26 y 27 de septiembre de 2015, 1 y 2 de octubre de 2016, con una duración de 3 horas y 10 horas, respectivamente;</li> <li>• Certificado de participación en la capacitación COIP CONTRAVENCIONES, suscrito por el Presidente de la operadora, el capacitador y el Director de Capacitaciones de CONTRAVÍA;</li> <li>• Copia de nómina de conductores asistentes a la capacitación;</li> <li>• Copia del Plan de Capacitación;</li> <li>• Copia de Contrato de Prestación de Servicios Profesionales; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
22	Bellavista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relaciones Humanas;</li> <li>2) Servicio y Atención al Cliente;</li> <li>3) Leyes de Tránsito;</li> <li>4) Motivación; y,</li> <li>5) Trabajo en Equipo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Informe General de Capacitación, de que los conductores y ayudantes y azafatas de la operadora, recibieron inducción sobre los mencionados temas, los días 20 y 21 de agosto de 2016, emitido por VASCO Y ASOCIADOS;</li> <li>• Copia de listado de socios, personal administrativo, conductores y ayudantes asistentes a la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
23	Victoria	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reglamentos y Normas Internas del Sistema y de la EPMTPQ;</li> <li>2) Motivación;</li> <li>3) Leyes de Tránsito;</li> <li>4) Servicio al Cliente; y,</li> <li>5) Calidad del Servicio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, los días 02 de octubre de 2016 y 19 de marzo de 2017, suscrito por la Gerente y el asesor jurídico de PRO SAVE, con una duración de 3 horas y 5 horas respectivamente;</li> <li>• Copia de certificado de aprobación del taller, suscrito por el Gerente General, el encargado de atención al cliente y el motivador, a favor de la Compañía de Transporte VICTORIA, de fecha 21, 22 y 28 de enero de 2017;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación;</li> <li>• Copia del material didáctico utilizado en la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
24	Guadalajara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Calidad del Servicio;</li> <li>2) Relaciones Humanas;</li> <li>3) Contravenciones de Tránsito;</li> <li>4) Motivación;</li> <li>5) Ley de Tránsito; y,</li> <li>6) Trabajo en Equipo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Informe de capacitación al personal operativo y administrativo de la operadora, llevado a efecto el 05 de diciembre de 2015;</li> <li>• Copia de certificado de que los conductores y colaboradores de la operadora, asistieron a la conferencia sobre los mencionados temas, llevado a efecto el día 30 de julio de 2016, con una duración de 3 horas, suscrito por el escritor y motivador de CAPASITACIONES MOTIVACIONALES;</li> <li>• Registros fotográficos;</li> <li>• Copia de Diploma de RECONOCIMIENTO al Gerente de la operadora, por su participación como ALTO DIRIGENTE, en el evento, otorgado por CENTRO DE FORMACIÓN MOTIVACIONAL J.O.P, suscrito por el Director General y el Director de Planificación, de fecha 10 de septiembre de 2016;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>• Copia del contenido de algunos temas impartidos, utilizado en la capacitación.</li> </ul>
25	VEPIEX	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Leyes de Tránsito;</li> <li>2) Servicio al Cliente;</li> <li>3) Normas de Urbanidad;</li> <li>4) Motivación;</li> <li>5) Qué hacer en caso de Accidentes de Tránsito; y,</li> <li>6) Calidad de Servicio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en el curso sobre los mencionados temas, otorgado por el Gerente General, y los instructores de BRASCA SOLUCIONES, a favor de la Compañía VENCEDORES DE PICHINCHA, de fecha 3 de septiembre de 2016, con una duración de 8 horas;</li> <li>• Copia de certificación de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación, llevado a efecto el 20 de febrero de 2016, con una duración de 3 horas, suscrito por la Gerente y Asesor Jurídica de PRO SABE;</li> <li>• Copia de certificado de aprobación de taller, otorgado por el Gerente General, y los instructores de SERVICAP, a favor de la Compañía VENCEDORES DE PICHINCHA, de fecha 4 y 11 de marzo de 2017;</li> <li>• Copia de Informe Técnico de Capacitación e Informe de Taller;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>

Elaborado por:

Henry Lora

Autorizado por:

Edgar Enaga Revolo

Fecha:

15/11/2017

 Página 5 de  
10

	<b>INFORME DE CAPACITACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ.</b>	CÓDIGO:
	<b>Cumplimiento a Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio</b>	

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
26	7 de Mayo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) COIP, contravenciones de tránsito;</li> <li>2) Relaciones Humanas; y,</li> <li>3) Atención al Cliente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado por el Presidente de la Operadora, el Director de Capacitaciones y el capacitador de CONTRAVÍA, a favor del señor GOMEZ GRANJA NEDIN, de fecha 18 de mayo de 2015, con un valor curricular de 20 horas;</li> <li>• Copia de certificado de participación de conductores y ayudantes de la operadora en la capacitación sobre relaciones humanas y atención al cliente, otorgado por el Presidente de la Operadora, el Director de Capacitaciones y el capacitador de CONTRAVÍA, a favor del señor GOMEZ GRANJA NEDIN, de fecha 06 de agosto de 2016, con un valor curricular de 20 horas;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>• Registro fotográficos.</li> </ul>
27	Quitumbe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relaciones Humanas;</li> <li>2) Servicio al Cliente;</li> <li>3) Leyes de Tránsito;</li> <li>4) Motivación; y,</li> <li>5) Trabajo en Equipo; y,</li> <li>6) Técnicas Cognitivo, Conductuales para la Excelencia Laboral y Personal.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Informe de Taller de Capacitación sobre Técnicas Cognitivo, llevado a cabo el 17 y 18 de octubre de 2015 con el personal de la operadora;</li> <li>• Copia de certificado de participación en el seminario taller sobre relaciones humanas y servicio al cliente, otorgado por el Presidente e Instructor de WBR CONSULTORES WBR ASOCIADOS, realizado el 04 de junio de 2016, con una duración de 4 horas;</li> <li>• Copia de certificado de participación de conductores y ayudantes de la operadora en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado por el Gerente y el Asesor Jurídico de PROSAVE, realizado el 04 y 05 de marzo de 2017, con una duración de 4 horas;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación;</li> <li>• Registro fotográfico;</li> <li>• Copia del Plan de Capacitación; y,</li> <li>• Copia de Test en materia de tránsito</li> </ul>
28	San Carlos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Motivación;</li> <li>2) Relaciones Humanas;</li> <li>3) Calidad de Servicio; y,</li> <li>4) Motivación;</li> <li>5) CDIP</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en las charlas el CDIP, llevado a cabo el 11 y 18 de junio de 2016, suscrito por el Director de Seguridad Vial e Ingeniería de Tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, a favor de la Compañía de Transporte TRANS SAN CARLOS;</li> <li>• Copia de certificado de aprobación del taller sobre los mencionados temas, otorgado por la gerencia y capacitador de SERVICAP, realizado el 10 y 11 de marzo de 2017;</li> <li>• Listado de asistentes a la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
29	Monserrat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Calidad del Servicio;</li> <li>2) Relaciones Humanas; y,</li> <li>3) Contravenciones de Tránsito.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Certificado de haber impartido la conferencia a los conductores y colaboradores de la operadora sobre los mencionados temas, llevado a cabo el 30 de julio de 2016, suscrito por el motivador de CAPACITACIONES MOTIVACIONALES;</li> <li>• Copia del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de la operadora; y,</li> <li>• Listado de asistentes a la capacitación</li> </ul>
30	San Francisco	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Conducción Responsable;</li> <li>2) Buen Trato al Usuario;</li> <li>3) Ley de Tránsito;</li> <li>4) Servicio al Cliente;</li> <li>5) Como actuar en caso de Accidente de Tránsito;</li> <li>6) Motivación; y,</li> <li>7) Trabajo en Equipo;</li> <li>8) Técnicas de Conducción.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificación de participación de conductores y ayudantes de la operadora en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado por el Gerente de PROSAVE, realizado el 07 y 08 de marzo de 2015 y 04 y 05 de marzo de 2017, con una duración de 4 horas cada uno;</li> <li>• Copia de Convocatoria al personal de la operadora;</li> <li>• Copia del desarrollo de los temas tratados en la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
31	SERVIAGOSTO S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Motivación y Autoestima en el Ámbito Laboral;</li> <li>2) Trabajo en Equipo; y,</li> <li>3) Manejo del Estrés Laboral.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en el curso sobre los mencionados temas, otorgado por el Motivador de ELIBACAP y el Gerente de la operadora, a favor de la Compañía CIA MULTIPLES 15 DE AGOSTO SERVIAGOSTO S.A., de fecha 23 de abril de 2016, con una duración de 3 horas;</li> <li>• Copia de certificado de capacitación recibida por los colaboradores de la operadora, sobre los mencionados temas, otorgado por el Motivador de BUSINESS ADVISORS, a favor de la Cooperativa, de fecha 05 de marzo, de 2016, con una duración de 2 horas;</li> <li>• Listado de asistentes a la capacitación; y,</li> <li>• Copia del Plan de Capacitación.</li> </ul>

Elaborado por: Edgar Rojas	Autorizado por: Edgar Rojas	Fecha: 15/11/2017	Página 6 de 10
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
32	TRANSPLANETA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Contravenciones de Tránsito (COIP);</li> <li>2) Motivación;</li> <li>3) Trabajo en Equipo;</li> <li>4) Excelencia en el Servicio; y,</li> <li>5) Atención al Cliente;</li> <li>6) Motivación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación de todo el personal de la operadora, en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado por el Director Ejecutivo y la Secretaria Coordinadora del GRUPO CARJAM CAPACITACIÓN Y ASESORÍA EMPRESARIAL, a favor de la Compañía TRANSPLANETA S.A., de fecha 8 y 9 de octubre de 2016, con una duración total de 16 horas;</li> <li>• Copias del contenido del desarrollo del evento del GRUPO CARJAM; y,</li> <li>• Listado de asistentes a la capacitación y copia del Plan de Capacitación.</li> </ul>
33	Quito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relaciones Humanas;</li> <li>2) Ley de Tránsito;</li> <li>3) Servicio al Cliente;</li> <li>4) Motivación; y,</li> <li>5) Trabajo en Equipo;</li> <li>6) Como Actuar en caso de Accidentes de Tránsito; y,</li> <li>7) Técnicas de Conducción.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Informes del proceso de Capacitación al personal de la operadora, sobre los mencionados temas, llevados a cabo el 19 de octubre de 2015, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE;</li> <li>• Copia de constancia de asistencia a la Capacitación sobre los mencionados temas al personal de la operadora, llevados a cabo el 26 de febrero de 2016, suscrito por el Presidente y el capacitador de CONTRAVÍA;</li> <li>• Copia de certificación de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, llevado a cabo el 07 y 08 de octubre de 2016, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE, con una duración de 3 horas;</li> <li>• Copia de certificación de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, llevado a cabo el 29 de marzo de 2017, suscrito por la Gerente de PRO SAVE, con una duración de 4 horas;</li> <li>• Copia de cronograma de capacitaciones;</li> <li>• Listado de asistentes a la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
34	PAQUISHA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Seguridad Vial;</li> <li>2) Calidad del Servicio;</li> <li>3) Relaciones Humanas;</li> <li>4) Solución de Problemas;</li> <li>5) Como Conocer al Pasajero; y,</li> <li>6) Contravenciones de Tránsito.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de capacitación al personal de la operadora, en Seguridad Vial, llevado a cabo el 6 y 13 de marzo de 2016, suscrito por el Director de Seguridad Vial e Ingeniería de Tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito;</li> <li>• Copia de documento mediante el cual el representante de MOVILIDAD SEGURA, manifiesta que los conductores y colaboradores de la operadora, han sido capacitados sobre los mencionados temas el 3 y 4 de septiembre de 2016;</li> <li>• Copia de certificado de impartir conferencia el 3 y 4 de septiembre de 2016; Copia de certificado de que los conductores y auxiliares de la operadora fueron entrenados en los mencionados temas, en el mes de noviembre de 2016, otorgado por CEPALID; y,</li> <li>• Copia de listado de asistencia.</li> </ul>
35	DISUTRAN S.A.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) COIP; y,</li> <li>2) Delitos de Tránsito;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de participación en la capacitación sobre los mencionados temas, otorgado el Director de Capacitaciones y el capacitador de CONTRAVÍA, a favor de la compañía DISUTRAN S.A., de fecha 16 y 23 de abril de 2016, con un valor curricular de 8 horas;</li> <li>• Copia de Cronograma y temario de capacitación de la Compañía;</li> <li>• Copia del Plan de Capacitación para el personal de la operadora;</li> <li>• Copia de registro de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
36	TRANSHEROICA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relaciones Humanas;</li> <li>2) Atención al Cliente;</li> <li>3) Honestidad; y,</li> <li>4) Solución de Problemas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Certificado de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron talleres sobre los mencionados temas, otorgado a DAVID JARAMILLO PSICOLOGÍA, el 30 de abril y 14 de mayo de 2016;</li> <li>• Copia del cronograma del seminario taller;</li> <li>• Copia de listado de asistencia al seminario; y,</li> <li>• Registros fotográficos.</li> </ul>
37	COLECTRANS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relaciones Humanas;</li> <li>2) Ley de Tránsito;</li> <li>3) Servicio al Cliente;</li> <li>4) Motivación; y,</li> <li>5) Trabajo en Equipo;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, el 12 de marzo de 2017, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE, con una duración de 4 horas;</li> <li>• Copia de los resultados obtenidos en la capacitación;</li> <li>• Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>• Copia de Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.</li> </ul>
38	Juan Pablo II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fundamentos y Principios de la Economía Popular y Solidaria;</li> <li>2) Relaciones Humanas;</li> <li>3) Servicio al Cliente;</li> <li>4) Ley de Tránsito;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, el 11 de marzo de 2017, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE, con una duración de 4 horas;</li> <li>• Copia de circulares mediante las cuales comunican a los socios que deben asistir a una capacitación;</li> <li>• Copia de listado de asistencia al seminario</li> </ul>

Elaborado por: Henry Lomas	Autorizado por: Edgar Fraja Revcho	Fecha: 15.11.2017	Página 7 de 10
-------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-------------------

 ADMINISTRACIÓN GENERAL	<b>INFORME DE CAPACITACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ.</b>	CODIGO:
	<b>Cumplimiento a Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio</b>	

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
39	CONETRA	5) Trabajo en Equipo; y, 6) Motivación.  1) Análisis de Accidentes de Tránsito; 2) Informes de Peritajes; 3) Relaciones Humanas; 4) Como Brindar un Servicio de Calidad 5) Comunicación Efectiva; 6) Evaluación Psicológica; 7) Manejo a la Defensiva; y, 8) Estadísticas de Accidentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de lista de participantes en el entrenamiento en los mencionados temas, 20 de agosto y 17 de septiembre de 2016 y 11 de marzo de 2017, con total de 6 horas;</li> <li>Copia del Plan de Charlas y entrenamiento; y,</li> <li>Registros fotográficos.</li> </ul>
40	METROTRANS	No presentó temas de capacitación	No presentó documentos justificativos de capacitación
41	Mariscal Sucre SETRAMAS	1) Relaciones Humanas; 2) Atención al Cliente; 3) Ley de Tránsito; 4); Motivación; 5) Trabajo en Equipo; 6) Como Actuar en caso de Accidentes de Tránsito; y, 7) Técnicas de Conducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de asistencia al taller de capacitación, sobre lo mencionados temas, otorgado a WILLIAM PATRICIO ABRIL PARRA, el 22 de septiembre de 2015;</li> <li>Copia de certificado de haber dictado los temas mencionados a la compañía, otorgado por el, Motivador de CAPACITACIONES MOTIVACIONALES, de fecha 09 Y 10 de abril de 2016, con una duración de 3 horas;</li> <li>Copia de Certificado, de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, el 17 y 18 de septiembre de 2016, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE, con una duración de 3 horas;</li> <li>Copia de Certificado, de que los conductores y ayudantes de la operadora, recibieron capacitación sobre los mencionados temas, el 25 y 26 de marzo de 2017, suscrito por la Gerente y el Asesor Jurídico de PRO SAVE, con una duración de 4 horas; y,</li> <li>Copia de listado de asistencia a la capacitación.</li> </ul>
42	SAN JUAN	1) Ley de Tránsito; 2) Seguridad Vial; 3) Economía Popular y Solidaria para el Sector Cooperativo; 4) Reglas de Urbanidad; y, 5) Trato al Usuario;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de Oficio No. SJN-2015-77, de fecha 09 de noviembre de 2015, mediante el cual el responsable de Recursos Humanos de la Operadora, informa al presidente de la misma que, el 7 de noviembre de 2015, se ha dictado el curso sobre Ley de Tránsito a las tripulaciones de la operadora;</li> <li>Copia de certificado otorgado por la UTE, de que los conductores y ayudantes de la operadora, participaron en el curso de Economía Popular y Solidaria para el sector Cooperativo, efectuado el 12, 13, 14 y 15 de enero de 2016, con una duración de 30 horas;</li> <li>Copia de certificado otorgado por la Coordinación de ASESORAMIENTO Y GESTIÓN, de la participación en la conferencia de 24 de septiembre 2016, de 3 horas;</li> <li>Copia de propuesta de capacitación;</li> <li>Copia de listados de asistencia; y,</li> <li>Registros fotográficos</li> </ul>
43	TRANSHemisfericos	1) Técnica y Motivacional; y, 2) Técnica de Neumáticos y Aplicación;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de fecha 03 de mayo de 2016, otorgado por la Jefatura de Taller de MAVESA, de que los conductores y ayudantes de la operadora, participaron en capacitación sobre los mencionados temas;</li> <li>Copia de certificado de participación en el seminario sobre los mencionados temas, otorgado por el capacitador de CONTINENTAL, a favor de la compañía TRANSHemisfericos S.A., de fecha 02 de febrero de 2017, con una duración de 40 horas;</li> <li>Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>Registro fotográfico.</li> </ul>
44	Llano Grande	1) Relaciones Humanas; 2) Motivación; 3) Servicio al Cliente; y, 4) Cooperativismo y Economía Solidaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado de participación en el seminario Taller sobre los mencionados temas, otorgado por el Presidente, Gerente e Instructor de CONSULTORES WBR ASOCIADOS EN APOYO A LA ANT, a favor de cada uno de los participantes, de fecha 23 de junio de 2016, con una duración de 4 horas;</li> <li>Copia de listado de asistencia a la capacitación; y,</li> <li>Registro fotográfico.</li> </ul>
45	Calderón	1) Relaciones Humanas; 2) Atención al Cliente; 3) Contravenciones de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de certificado, de que los conductores y colaboradores de la operadora, asistieron al curso de capacitación sobre el COIP, llevado a efecto el 10 de octubre de 2015, suscrito por el Gerente y el capacitador</li> </ul>

Elaborado por: Henry Lomas	Autorizado por: Edgar Praga Revelo	Fecha: 15.11.2017	Página 8 de 10
-------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-------------------

No.	Operadora	Tema/s impartido/s	Documentos justificativos de capacitación
		Tránsito; ; y, 5) COIP;	de JOP CAPACITACIONES MOTIVACIONALES, con una duración de 3 horas; • Copia de certificado de que los conductores y colaboradores de la operadora, asistieron a la conferencia sobre los mencionados temas, el 18 de septiembre de 2016, suscrito por el representante de CAPACITACIONES MOTIVACIONALES, con una duración de 3 horas; • Copia de propuesta de capacitación; y, • Copia de listado de asistencia a la capacitación.
46	Translatinos	1) Leyes de tránsito; 2) Servicio al cliente; 3) Normas de urbanidad; 4) Motivación; 5) Trabajo en equipo; 6) Técnicas de conducción; y, 7) Cómo actuar en caso de accidentes de tránsito.	• Copia de certificado a nombre de la compañía Translatinos otorgado por BRASCA soluciones de fecha 7 de agosto de 2016, con una duración de 8 horas; • Copia de certificado emitido por PRO SAVE a nombre de Translatinos de fecha 30 de marzo de 2017, con una duración de 4 horas; • Copia de certificación emitida por AUTO PARTES ANDINA, de 13 de febrero de 2016; y, • Copia de certificación emitida por POWERPARTS, de 20 de febrero de 2016.

### 3.2 Análisis y valoración

De las capacitaciones impartidas al personal administrativo y operativo de las operadoras de transporte público, se verificó que estas actividades fueron desarrolladas en las sedes de las mismas operadoras, o en lugares designados por las empresas contratadas para dictar los talleres o seminarios.

Estos talleres o seminarios de capacitación sobre los temas de relaciones humanas, atención al cliente, ley de tránsito, etc., mencionados en el cuadro que antecede, orientaron a los actores directos e indirectos, involucrados en la prestación del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito, a una nueva cultura de servicio al usuario, siendo parte de una estrategia de formación y desarrollo en liderazgo, fortalecimiento de habilidades de trato al usuario del transporte público, en este sentido, las operadoras han colaborado en el cumplimiento para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito.

De acuerdo a informes presentados por las operadoras de transporte público, los resultados de estas capacitaciones han sido exitosas, ya que se ha logrado satisfacer las expectativas de los asistentes a los talleres o seminarios, lo cual fue expresado por los capacitados al final de los talleres.

El esfuerzo realizado por la mayoría de operadoras de transporte público para capacitar al personal administrativo y operativo de sus empresas, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento, constituye uno de los temas de mayor relevancia dentro del citado Plan de Fortalecimiento, ya que, de 45 operadoras de transporte coordinadas por la CTDMQ, dos no presentaron documentación que certifique que el personal de la operadora ha recibido capacitación. Adicionalmente, la Operadora Translatinos, presentó copias de documentos justificativos, que certifican que el personal de la citada operadora recibió capacitación, por lo que, se puede determinar que el 95.65% de las operadoras ha cumplido con el tema de capacitación puesto que presentó los justificativos respectivos, mientras que el 4.35% no presentó ningún justificativo.

Finalmente, considerando los planes de capacitación emprendidos en el cumplimiento de la ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio, vale mencionar que, falta mucho por cambiar y mejorar el transporte terrestre público del DMQ. Los representantes de las operadoras han trabajado en este tema, sin embargo, hace falta que la autoridad competente emita una malla curricular de capacitaciones, de obligatorio cumplimiento para el personal administrativo y operativo de cada operadora de transporte.

Elaborado por: Henri Loma	Autorizado por: Luján María Revelo	Fecha: 15/11/2017	Página 9 de 10
------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-------------------

	<b>INFORME DE CAPACITACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL DMQ.</b>	CODIGO:
	<b>Cumplimiento a Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de Servicio</b>	

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

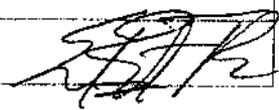
**CONCLUSIÓN:**

Se ha logrado capacitar al personal administrativo y operativo de las operadoras de transporte, como un aporte importante para mejorar la calidad del servicio de transporte público y dar cumplimiento al Convenio para la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio.

**RECOMENDACIONES:**

- Que la autoridad competente emita la malla curricular, para que las operadoras de transporte público puedan mantener capacitaciones frecuentes para su personal operativo y administrativo, con el fin de garantizar seguridad y buen servicio a los usuarios del servicio de transporte público; y,
- Que se obligue a las operadoras de transporte público a planificar talleres o seminarios de capacitación permanentes para su personal administrativo y operativo, por lo menos dos veces al año, con la finalidad de mejorar y brindar un servicio de transporte de calidad y seguro a la ciudadanía del DMQ.

#### 5. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Dependencia	Fecha de aprobación	Firma
<b>Edgar Fraga Revelo</b>	Dirección de Fiscalización de Tránsito	15-11-2017	

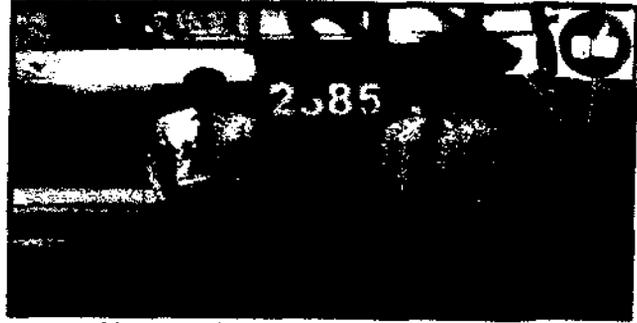
Elaborado por	Autorizado por:	Fecha:	Página 10 de 10
Hernán Lomas 	Edgar Fraga Revelo	15-11-2017	

**Antes, sin el Plan de Fortalecimiento**

**Ahora, con el Plan de Fortalecimiento**



**Personal sin uniforme ¡Qué mala imagen corporativa!**



**¡Qué bien! Conductor y ayudante bien uniformados**



**Maltrata a usuarios: mal servicios insultos, burlas, ofensas**



**Amabilidad, ayuda respeto y cordialidad**



**Irrespeto a señales de tránsito**



**Más control y respeto a señales de tránsito**



**Inseguridad... Irrespeto al límite de velocidad**



**Seguridad... control con foto radar, menos accidentes de tránsito**

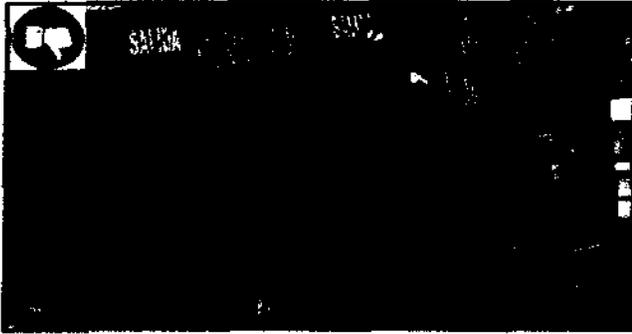


**¡Peligro! Liantas lisas y en mal estado**



**Revisión permanente para garantizar seguridad al usuario**

**Antes, sin el Plan de Fortalecimiento**



**Can excesiva de pasajeros y puertas abiertas ¡Qué riesgo!**



**¡Qué peligro! Ascensa y descenso de pasajeros al vuelo...**



**Espacio inadecuado para personas con discapacidad**



**Unidades sucias con pésima imagen**



**Mala información de las rutas al usuario**

**Ahora, con el Plan de Fortalecimiento**



**Mejor comodidad, seguridad y eficiencia**



**Ascensa y descenso de pasajeros en paradas establecidas**



**Espacio adecuado para personas con discapacidad**



**Mejor cuidado en la limpieza de unidades**



**Información clara de la ruta al usuario**

## Antes, sin el Plan de Fortalecimiento



Unidades en mal estado



Matrícula vehicular caducada

### LICENCIA DE CONDUCIR

Alto porcentaje de:

- Caducadas
- Sin puntos
- Diferentes tipos

## Ahora, con el Plan de Fortalecimiento



Unidades fiscalizadas en buen estado



Matrícula vehicular vigente

### LICENCIA DE CONDUCIR

- Todas vigentes
- Todas con puntos
- Alto porcentaje de licencias de tipo correcto



Unidades deterioradas con pésima imagen de servicio.



Mejor servicio con unidades fiscalizadas