

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD**

**Dirección Metropolitana de Políticas y Planeamiento de la Movilidad**

**Enero 2021**

**OBJETO:**

**EC- EPM METRO QUITO-208964 / DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN A OPERADORES Y USUARIOS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE Y LA TARIFA INTEGRADA DE TRANSPORTE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

---

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE Y LA TARIFA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

---

#### 1. ANTECEDENTES

Una de las claves del proceso de transformación y modernización de la ciudad de Quito es la reconfiguración de su sistema de transporte, nuevo sistema que se define bajo la denominación de Sistema Integrado de Transporte (SITP-DMQ).

Es cierto que la ciudad de Quito, tras la puesta en servicio en 1995 del Corredor Central Trolebús ha venido conformando un sistema de capacidad media (Metrobús-Q) con ciertas dosis de integración (troncales – alimentadoras de un mismo corredor y ciertos corredores entre sí), que ha supuesto un ejemplo para otras ciudades del entorno. Sin embargo, y de acuerdo con la valoración de la situación actual del sistema de transporte público de Quito, puede afirmarse que el modelo actual de movilidad se encuentra agotado y sin la capacidad de reacción necesaria para afrontar con garantías de éxito los retos de futuro que le plantean los objetivos estratégicos de cambio de modelo de desarrollo urbano, crecimiento de la motorización privada y evolución hacia un sistema plenamente competitivo, que la Municipalidad se ha trazado.

En estas circunstancias es conveniente definir un Sistema Integrado de Transporte (SITP-DMQ) con garantías suficientes de que el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) va a contar con un sistema de transportes que apoye los importantes procesos de transformación de la ciudad.

El establecimiento del SITP-DMQ en el ámbito del DMQ es un proyecto que pretende la reestructuración del sistema actual, dando lugar a un nuevo modelo funcional y un cambio en la movilidad de la población. Se trata, de un proyecto de ciudad hacia el mejoramiento del sistema de transporte público para que este sea capaz de competir con la movilidad del vehículo particular.

La implantación del SITP-DMQ aportará al desarrollo de la ciudad de Quito al generar un conjunto de beneficios, cuyos aspectos más visibles son los siguientes:

- Ahorro de tiempo de viaje de los ciudadanos.
- Una disminución de los costos de operación, a través de una racionalización del conjunto del sistema operativo.
- Mejoras ambientales, al reducir kilómetros de recorrido e incorporar oferta de transporte eléctrico.
- Reducción de la ocupación del espacio vial destinado al sistema de transporte público, al eliminar la redundancia de itinerarios.
- Creación de oportunidades de recuperación de espacios públicos y la promoción de usos múltiples asociados a los equipamientos del sistema.

Para lograr una interconexión adecuada de los componentes del SITP-DMQ, se realizará una adecuación de los Contratos de Operación (títulos habilitantes), suscritos de las Operadoras de Transporte terrestre público de pasajeros, en el ámbito intracantonal, urbano, rural y combinado.

En la medida en que la integración de los diferentes servicios de transporte se concrete, es necesario una máxima coordinación entre ellas, de manera que el usuario vea minimizados los inconvenientes de trasbordar. Se busca que los horarios y frecuencias de servicio de las diferentes modalidades de transporte colectivo que concurren en una estación de transferencia, se encuentren articulados entre sí con un sistema de explotación conjunto.

La integración tarifaria/tecnológica desde el punto de vista de las condiciones de acceso al sistema, implica:

- Una estructura tarifaria basada en la integración de todos los operadores, en la proporcionalidad de la relación precio/distancia como unidad de tarificación.
- Unos precios que repartan equitativamente las cargas económicas según el tipo de usuario.
- Una tecnología común para todo lo relacionado con el control de accesos y gestión informática del recaudo.
- Es esencial determinar los diferentes niveles de integración de precios con vistas a la sostenibilidad financiera del sistema.

Respecto a la revisión tarifaria aplicable al Sistema Integrado de Transporte, es necesario tener presente los siguientes precedentes:

Con Resolución Nro. 001-DIR-2003-CNTTT, de 22 de enero de 2003, el Consejo Nacional de Tránsito (i) fijó los valores de las tarifas de transporte público en sus diferentes modalidades, específicamente, para la prestación del servicio de transporte urbano a nivel nacional, el valor establecido fue de veinticinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD. 0,25) por pasajero, y (ii) dispuso el cumplimiento obligatorio de la media tarifa para pasajeros de la tercera edad, personas con discapacidad y estudiantes de niveles primario y secundario. Valores que se mantienen vigentes hasta la presente fecha en el Distrito Metropolitano de Quito y que es necesario efectuar las revisiones correspondientes.

El Consejo Nacional de Competencias, con Resolución Nro. 006-CNC-2012, de 26 de abril de 2012, 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, para lo cual clasificó a los gobiernos municipales en modelos de gestión, categorizando al Distrito Metropolitano de Quito en el modelo de gestión "A", encargando la competencia en planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. El Consejo Nacional de Competencias mediante Resolución Nro. 003-CNC-2014, de 22 de septiembre de 2014, ratificó la Resolución antes indicada.

Así, desde el año 2015, 13 ciudades a nivel nacional han procedido a la revisión de tarifas de transporte público en el ámbito intracantonal. Se resalta que todos los municipios, catalogados en el modelo de gestión A, conforme la Resolución del Consejo Nacional de Competencias, con excepción del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, han establecido el valor de 30 centavos de dólar de los Estados Unidos de América como nueva tarifa a ser cobrada al usuario por la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el ámbito intracantonal, y el Municipio de Loja que en el año 2015 fijó la tarifa por el servicio en 35 centavos de dólar.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Tránsito mediante Resolución No.007-DIR-2012-ANT de 09 de febrero del 2012, aprobó los estudios relacionados con la regulación de tarifas de los servicios de transporte terrestre interprovincial e interprovincial; así como, estableció las tarifas para este tipo de servicio con un valor máximo de incremento correspondiente al 25% sobre las tarifas vigentes a esa fecha para esas modalidades de transporte. En los cantones aledaños al Distrito Metropolitano de Quito, existen tramos importantes de rutas que son usadas, tanto por las operadoras de transporte intracantonal combinado del DMQ, como por las operadoras de transporte interprovincial. Esta situación ha creado malestar entre los usuarios de transporte de estas modalidades, así como entre los operadores de transporte intracantonal rural y combinado, debido a que para una misma ruta, actualmente hay 2 valores de tarifa, la una que tiene el incremento autorizado por la Agencia Nacional de Tránsito; y, la otra, que mantiene los valores de tarifa desde el año 2003 y que no han sido revisados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por lo que, es imprescindible la revisión y reajuste de las tarifas para el servicio de transporte intracantonal combinado y rural del Distrito Metropolitano de Quito.

En el corto plazo, entrará en funcionamiento el subsistema de transporte público de pasajeros Metro de Quito, que se convertirá en la nueva columna vertebral del sistema de transporte público

metropolitano. La inclusión de este nuevo subsistema conlleva cambios estructurales en los actuales subsistemas de transporte, que permitirá una organización del servicio acorde a las necesidades actuales de la población, disminuyendo la congestión vehicular, logrando una mejor cobertura de servicios, menos tiempo de traslados, y, la implementación definitiva del Sistema Integrado de Transporte (SITP-DMQ), lo que requerirá que en una fase previa se ejecuten aspectos claves para el óptimo funcionamiento del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, como el modo de cobro a través de un medio de pago electrónico y/o tecnológico y tipo de tarifa.

Con el fin de analizar esta situación, se contrató la "Consultoría para la estructuración del modelo tarifario del sistema metropolitano de transporte público de pasajeros de Quito", a través de la Secretaría de Movilidad, en calidad de entidad rectora de las políticas que en materia de transporte terrestre rigen dentro del Distrito. El objetivo de esta consultoría fue establecer el marco conceptual de la política tarifaria, construir la estructura de los costos operacionales y calcular la tarifa técnica referencial para cada modalidad y grupo de servicios integrados del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros (SMTPPQ) en cada una de las etapas de su integración.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El artículo II.2.320 de la Sección I: Estructura Tarifaria; Capítulo II De la Política Tarifaria; Título XIII: De la Política Tarifaria Aplicable en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, del Libro IV.2: De la Movilidad que forma parte del Libro IV: Del Eje Territorial del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, hace referencia a la estructura tarifaria que será determinada por el Concejo Metropolitano en ejercicio de sus facultades, mismo que dispondrá el valor por concepto de tarifa, forma de cobro, mecanismos de integración y distribución de los ingresos producto del recaudo, cuya aplicación será obligatoria por parte de los operadores que conforman el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros. En concordancia con lo dicho, el artículo IV.2.325 del mismo cuerpo normativo, señala que para dicho fin, la Secretaría de Movilidad en su calidad de Administrador del Sistema de Transporte Público de Pasajeros será la responsable de actualizar y revisar la estructura de costos que permita calcular la tarifa técnica referencial en cada Subsistema y que cubra los costos de inversión, operación y el retorno sobre la inversión de los operadores del sistema de transporte público, bajo los principios establecidos en el artículo IV.2.320 *ibidem*. Por otro lado, la Disposición Transitoria Segunda de la Ordenanza Metropolitana No. 201 sancionada el 08 de febrero de 2018, aún vigente, encarga a la Secretaría de Movilidad poner a consideración de la Comisión de Movilidad la estructura tarifaria a ser aplicada en el DMQ que incluya la forma de integración, cobro y distribución de ingresos, así como el cronograma de implementación, y la seguridad social de todos los trabajadores del sistema, la misma que debe ser puesta en conocimiento del Concejo Metropolitano para su posterior aprobación, promulgación y cumplimiento obligatorio por parte de los Operadores de transporte.

La Secretaría de Movilidad tomando como base la "*Consultoría para la estructuración del modelo tarifario del sistema metropolitano de transporte público de pasajeros de Quito*", el Estudio Técnico para la Implementación de la Primera Línea del Metro de Quito, y, observando las disposiciones del Título XIII antes referido, presentó al Concejo Metropolitano el informe No. SM-DPPM-090B/2018, sin que el proceso se haya concluido de manera favorable.

El Informe Técnico presentado por la Secretaría de Movilidad, establece que el 73% de la población usa el transporte público como modo de movilización motorizado, por lo que mejorar y ordenar el Sistema Integrado de Transporte Público del DMQ, supone realizar mejoras en beneficio de la mayoría de la población. En la actualidad en la ciudad de Quito, en el subsistema Convencional se realizan un millón seiscientos mil viajes; y, en el Subsistema Metrobús-Q, un millón de viajes, en un día laborable, estos son datos importantes en una población de 1'978.376 habitantes (área urbana ciudad de Quito), por lo que es prioritario generar medidas orientadas a mejorar el servicio, en función de las necesidades de los usuarios del transporte público, así como propiciar el incremento del uso del transporte público por parte de la población, en detrimento del uso de vehículo particular.

En el informe de la Secretaría de Movilidad, se determina que los viajes diarios realizados en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito son efectuados en un 70% en una etapa o transferencia, el 25% en dos etapas o transferencias; y, el 5% en tres o más etapas o transferencias.

La Secretaría de Movilidad recomienda, que el tipo de tarifa más conveniente a aplicarse en la ciudad de Quito, cuando se implemente el Sistema Metropolitano de Transporte, contando con un sistema integrado de recaudo, es la denominada “Tarifa Variable o por transferencias”, según la definición prevista en el artículo IV.2.315 de la Sección I: Estructura Tarifaria; Capítulo II De la Política Tarifaria; Título XIII: De la Política Tarifaria Aplicable en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito, del Libro IV.2: De la Movilidad que forma parte del Libro IV: Del Eje Territorial del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

Esta tarifa contempla que el usuario del transporte público integrado, pagará un valor adicional a la tarifa base por realizar una o varias transferencias o transbordos en los diferentes subsistemas de transporte, en una ventana de tiempo determinada<sup>1</sup> por el Administrador del Sistema.

La tarifa variable por etapa o por transferencias constituye una alternativa que beneficia tanto a la población que realiza un viaje sin transferencias (viaje mono-operador); como a la población que efectúa su viaje con una o más transferencias (viaje multi-operador), valores de tarifa que no superarían los valores que actualmente pagan los usuarios que realizan más de una transferencia para llegar a su destino final. No se considerarán pagos adicionales por transferencia cuando los usuarios hagan transbordo desde los buses alimentadores a la troncal del mismo corredor o viceversa.

La tarifa técnica se obtiene dividiendo el costo total de la operación para el número de pasajeros pagos totales. Este valor obtenido es la tarifa técnica plana de integración de los subsistemas que se integren, la misma que no tiene un costo adicional por transferencia.

A partir de ésta se obtiene la tarifa técnica con un costo por transferencia; la cual establece una tarifa base menor a la tarifa plana, para cada uno de los subsistemas, que sería la que pagarían los usuarios que realizan su viaje en una sola etapa (70% de los usuarios de transporte de la ciudad de Quito). El costo de la transferencia resulta ser el valor que se requiere para llegar al total que debe obtenerse por el recaudo en los subsistemas que se integran, el cual sería pagado por los usuarios que realizarían dos o más transferencias (30% de los usuarios de transporte de la ciudad de Quito), que en muchos casos son quienes viven en zonas más alejadas con bajos niveles de ingreso.

Uno de los productos de la Consultoría contratada por la Secretaría de Movilidad fue la determinación de la tarifa técnica para el subsistema convencional o intracantonal cumpliendo con lo establecido en las Leyes, Reglamentos, Ordenanzas y Resoluciones en materia de transporte público de pasajeros. La tarifa técnica obtenida con base a los egresos que se producen por la operación de un servicio de transporte (costos variables + costos fijos + costos de capital) es superior a la tarifa media vigente a la fecha que no ha sido modificada desde el año 2003. Con el objeto de que la operación del subsistema convencional sea sostenible, la Secretaría de Movilidad ha realizado la actualización de la tarifa al usuario, en una primera fase de USD. \$ 0,25 a USD. \$ 0,35, y una segunda fase la que corresponda al sistema integrado. Esta tarifa propuesta entrará en vigencia a partir de la firma de los nuevos contratos de operación establecidos en esta ordenanza y tendrá validez para el subsistema convencional, así como para el Subsistema Metrobús-Q. La aprobación de esta tarifa estará sujeta al cumplimiento por parte de los operadores de transporte y Metrobús-Q de los parámetros de calidad de servicio inmersos en los nuevos contratos de operación que deberán suscribirse con la Secretaría de Movilidad y a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento de aplicación, y la Ordenanza No. 001 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, Libro

<sup>1</sup> Tiempo máximo para que una persona realice su viaje completo.

IV: Del Eje Territorial, Libro IV.2: De la Movilidad, Artículos IV.2.1 hasta IV.2.346 (antes Ordenanza 201).

Para la definición de la tarifa en la primera fase de integración entre los subsistemas Metro y Metrobús-Q (corredores a cargo de la empresa de Pasajeros), es decir para el inicio de operación del Metro de Quito, la Secretaría de Movilidad juntamente con la Empresa Metro de Quito y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, se elaboró un modelo de cálculo tarifario específico para el efecto. Los resultados de este cálculo se plasmaron en cuatro escenarios, siendo el escenario No. 3 el que se recomienda se aplique para esta fase. Dicho escenario establece que la tarifa base para utilizar el metro es de \$0.45 y de \$0.15 para integrarse con los corredores del Subsistema Metrobús-Q administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros; mientras que la tarifa base para este subsistema Metrobús-Q administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros es de \$0.35 y el valor por la transferencia al metro es de \$0.25. Consecuentemente la tarifa total de integración tiene un valor de \$0.60. Cabe indicar que esta tarifa no cubre todo el costo operacional de los dos subsistemas integrados, debido a que las demandas esperadas en el subsistema Metro, no alcanza las demandas previstas, lo cual se concretará con la integración de todos los subsistemas en la siguiente fase. Por lo tanto, la Municipalidad deberá cubrir las diferencias no cubiertas por la recaudación de la tarifa a través del Fondo Metropolitano de Movilidad que se creará para el efecto.

Finalmente, con el objetivo de viabilizar la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público de Pasajeros, es imprescindible contar con un Sistema Integrado de Recaudo a cargo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Con la entrada en operación de la Primera Línea del Metro de Quito, la Secretaría de Movilidad plantea una primera fase de integración tarifaria entre los subsistemas Metro de Quito y Metrobús-Q; en una segunda fase, se integren tarifariamente los dos subsistemas con el subsistema Convencional Urbano; y, una tercera fase de integración tarifaria de los tres subsistemas nombrados con el subsistema Quito Cables u otros que se incorporaren. Simultáneamente, previo a la primera fase de integración, en el subsistema convencional urbano se implementarán los sistemas automáticos de control operacional bajo las normas técnicas expedidas por la Secretaría de Movilidad, que operará sin integración hasta la segunda fase.

Por las razones expuestas en los párrafos anteriores, la Secretaría de Movilidad propone la tarifa con pago por transferencia considerando una ventana de tiempo, este periodo se considera suficiente con base en los resultados de tiempo máximo de desplazamiento de un usuario compilados por el estudio de factibilidad de la Primera Línea del Metro de Quito. En general, el pago por transferencia se realizará únicamente en el primer trasbordo; el segundo y siguientes trasbordos dentro de la ventana de tiempo referida, no tendrá un costo adicional por transferencia.

Respecto de las tarifas correspondientes al Subsistema Convencional Intracantonal Combinado y Rural, la Secretaría de Movilidad ha establecido las metodologías de cálculo específicas para los diferentes casos en que estas modalidades de transporte operan. El cálculo de los costos de operación para cada caso se obtuvo del modelo tarifario que dispone la Secretaría de Movilidad.

La implantación de un nuevo modelo de transporte para el DMQ, basado en los principios de integración e intermodalidad que acaban de explicarse, requiere un marco institucional adecuado que garantice una óptima distribución de las competencias en materia de transporte público, así como de los recursos necesarios para su adecuado desarrollo.

El DMQ es titular de la competencia exclusiva en materia de planificación, regulación y control en materia de tránsito y transporte terrestre en su jurisdicción territorial, de conformidad con el ordenamiento normativo vigente. Considerando que la estructura actual no es del todo adecuada, funcionalmente hablando, el SITP-DMQ requiere de una organización sistémica que sea concordante con su naturaleza intermodal que implica la integración tarifaria.

Por tales consideraciones y de conformidad con las facultades que le atribuye el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD, le co-

responde al Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, conocer y aprobar el proyecto de Ordenanza Metropolitana por la cual se crea el Sistema Integrado de Transporte del Distrito Metropolitano de Quito (SITP-DMQ), y que actualmente se encuentra en análisis de la Comisión de Movilidad.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Diseñar e implementar una estrategia de comunicación enfocada a la socialización del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) y la implementación de una tarifa del SITP en el Distrito Metropolitano de Quito, tanto al ciudadano como a los operadores del transporte público.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Realizar un documento del estado de situación que permita visualizar las fortalezas y oportunidades de comunicación para la implementación del sistema integrado de transporte en Quito y de la tarifa.
- Estudiar realidades internacionales para extraer aprendizajes que puedan aplicarse en el escenario y contexto de la ciudad.
- Diseñar un documento estratégico de comunicación que facilite el trabajo de la Secretaría de Movilidad y de las diferentes instancias del Municipio de Quito para dar a conocer el plan de integración y la tarifa del sistema integrado de transporte a diferentes públicos clave, priorizando el sector de transporte y los usuarios.
- Implementar parcialmente la estrategia de comunicación definida.

### 4 ALCANCE

La consultoría estará conformada por cuatro fases:

#### Fase 1.- Diagnóstico de la operación del transporte público y la tarifa actual

Se elaborará un informe de situación para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la implementación del sistema integrado de transporte en Quito y una tarifa integrada. Se analizarán encuestas y documentos existentes y diferentes opciones de acuerdo a preferencias de los usuarios y conocimiento del Sistema Integrado de Transporte Público de los operadores de transporte público

#### Fase 3.- Encuesta

##### A usuarios y no usuarios del sistema de transporte troncalizado (BRT)

Diseño y levantamiento de una encuesta representativa que permita obtener información relevante en relación al conocimiento de los usuarios sobre el funcionamiento de un sistema integrado, las preocupaciones y características que les gustaría encontrar en este tipo de transporte, así como sus preferencias en relación a una nueva tarifa, en relación con la mejora del nivel de servicio, y en conocimiento de que está próxima la entrada en operación del Metro de Quito.

La encuesta debe realizarse también a personas que no utilizan el transporte público con la finalidad de conocer los motivos por los cuales prefiere utilizar su transporte privado para movilizarse.

#### A operadores del sistema de transporte público

Diseño y levantamiento de una encuesta representativa que permita obtener información relevante en relación al conocimiento de los operadores de transporte público sobre los mecanismos de operación del sistema integrado, asignación de rutas, formas de pago, tarifa, etc

#### **Fase 2.- Diseño de una estrategia comunicacional**

Se elaborará un documento que contenga los antecedentes, la definición del marco conceptual, el relato, imágenes y conceptos y una serie de ideas y mensajes fuerza, así como una selección y priorización de los canales de comunicación. El consultor deberá identificar grupos focales y preguntas de asociaciones mentales para testear estos mensajes.

#### **Fase 4.- Argumentario base**

El consultor desarrollará un documento que contendrá una guía comunicacional de mensajes dirigido a voceros donde se incluirán posibles respuestas a consultas de los medios, líneas para posibles artículos de opinión y guiones para productos.

#### **Fase 5.- Estudio de benchmarking sobre experiencias similares en otros países y campañas de comunicación**

Se realizará un exhaustivo estudio internacional de campañas comunicacionales relacionadas con el tema para identificar buenas prácticas y casos de éxito.

#### **Fase 6.- Mapa de públicos y segmentación**

Se establecerá un documento que contenga una definición de los principales públicos objetivos. Además, a cada público definido se le asignará una prioridad y su respectiva trascendencia dentro de los objetivos de comunicación.

#### **Fase 7.- Sesión de formación para los principales voceros**

Desarrollo de un taller (con el envío posterior de materiales) para poner en común la estrategia general y generar un consenso sobre los mensajes clave lo cual permitirá apoyar la coordinación entre los principales voceros.

#### **Fase 8.- Preparación de TDR para implementar la estrategia de comunicación**

El consultor preparará los Términos de Referencia (TdR) para que MDMQ pueda contratar a un consultor o firma consultora (Agencia Publicitaria) para la implementación de la estrategia de comunicación. Estos deben incluir cronograma de implementación y costeo.

#### **Fase 9.- Implementación parcial de la estrategia**

Se ejecutará un plan de socialización del SITP y de la tarifa con los operadores de transporte. Se desarrollarán cuñas radiales enfocadas a los usuarios del SITP, diseño de artes para redes sociales, diseño de artes para información dentro de los buses del SITP (ejemplo: diseño de infografías para usar en los buses y en redes sociales).

Los productos de publicidad antes mencionados deberán ser revisados y aprobados por la Secretaría de Comunicación, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Marca de Imagen e Identidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el mismo que puede ser descargado del siguiente enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/1q-IOYUWOPHWGZrtGrrxX5Lc2vQ7dXcd3?usp=sharing>

## **5 METODOLOGÍA DE TRABAJO**

La metodología propuesta para el desarrollo de la presente Asesoría seguirá las siguientes recomendaciones:

Se deberá elaborar el plan de trabajo considerando todo lo detallado en el presente documento:

- Procedimiento, características, elementos considerados para la recolección de información y la localización de lugares para el efecto.
- Se utilizarán como herramienta encuestas dirigidas a usuarios del transporte público y a operadores de transporte público, esta información deberá ser debidamente procesada y validada como sustento de la investigación realizada.
- Para el desarrollo de la propuesta, se requiere la interacción directa con el personal técnico específico de la Secretaría de Movilidad.

### **Encuesta a ciudadanos usuarios del sistema troncalizado (BRT)**

#### **5.1.1 Muestra**

Para la determinación del tamaño muestral se utilizará:

- La proyección del INEC de la población del Distrito Metropolitano de Quito año 2020 que son 2.781.641 (dos millones setecientos ochenta y un mil seiscientos cuarenta y un) habitantes.
- Para mantener mayor precisión en la encuesta y obtener una mayor representatividad de ésta, en la determinación del tamaño muestral se utilizará el coeficiente de variación estimado a partir de los datos obtenidos en la Pre encuesta.
- El muestreo será aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% con respecto al número de población del DMQ que utilizar transporte público en sus diferentes modalidades.
- La encuesta se realizará de tres formas: Visita a hogares, en sitios periféricos o menos accesible, o rango de población de mayor edad, Encuestas telefónicas (enfocadas a una clase media) y Encuestas vía email y redes sociales (clase más alta).
- Como dato referencial el 73% de la población usa el transporte público como modo de movilización motorizado.
- La muestra debe incorporar a la población que no utilizar el transporte público y que solamente usa el transporte privado para moverse, con la finalidad de conocer los motivos por los cuales no utiliza el transporte público.

#### **5.1.2 Desarrollo de la Encuesta**

- Pre encuesta (encuesta Piloto)
- Encuesta final.

#### **5.1.3 La Pre encuesta (Encuesta Piloto)**

El objetivo:

1. Recopilar observaciones que permitan realizar ajustes al diseño de la encuesta y determinar el tamaño muestral.
2. Rescatar su percepción del sistema de transporte público actual y que es lo que espera y conoce del Sistema Integrado de Transporte Público para el DMQ.

Una vez diseñada la Pre encuesta se procede a identificar las zonas geográficas en las que se aplicarán.

Con el diseño de la Pre encuesta, su aplicación en campo y el análisis de los datos obtenidos, se procede a elaborar la Encuesta Final para validación.

#### **5.1.4 Encuesta Final**

Para la determinación de la encuesta final se utiliza el diseño de preguntas cerradas, en el que se le pregunta al encuestado utilizando un formato de pregunta dicotómica (sí o no), conoce de que se trata el Sistema Integrado de Transporte Público. Y se adiciona una segunda pregunta de que aspira del recibir del SITPQ.

Las encuestas serán realizadas en hogares (domicilios) para mayor confiabilidad y los encuestadores deben entrevistar al jefe de familia o cónyuge de la vivienda.

La encuesta se realiza en forma personal para lo cual los encuestadores visitan las diversas familias en sus hogares (domicilios) para mayor confiabilidad, entrevistándose con los jefes de hogar o cónyuge. Se estima que la aplicación de las encuestas puede demorar entre 5 a 7 minutos.

### 5.1.5 Resultados

La Secretaría de Movilidad podrá publicar los resultados o la información generada de la forma que considere pertinente, en coordinación con la Secretaría de Comunicación, Empresa Metro de Quito y la SECOM.

#### 5.1.5.1 Análisis descriptivo y estadístico

- Análisis descriptivo de las respuestas obtenidas de la encuesta.
- Análisis estadístico de probabilidad de aceptación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Análisis de la consistencia y la confiabilidad de las respuestas.

## Encuesta a operadores de transporte público

### 5.2.1 Muestra

Para la determinación del tamaño muestral se utilizará:

- El total de operadores de transporte público actual.
- Para mantener mayor precisión en la encuesta y obtener una mayor representatividad de ésta, en la determinación del tamaño muestral se utilizará el coeficiente de variación estimado a partir de los datos obtenidos en la Pre encuesta.
- El muestreo será aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% con respecto al número de población del DMQ que utiliza transporte público.

### 5.2.2 Cálculo de la Encuesta:

- Pre encuesta (encuesta Piloto)
- Encuesta final.

### 5.2.3 La Pre encuesta (Encuesta Piloto)

El objetivo es recopilar observaciones que permitan realizar ajustes al diseño de la encuesta y determinar el tamaño muestral.

El objetivo es rescatar su percepción de lo que implica el sistema integrado de transporte público (operación, forma de pago, sistemas tecnológicos de recaudo).

Una vez diseñada la **Pre** encuesta se procede a identificar las zonas geográficas para usuarios y en rutas de transporte público para los operadores, en las que se aplicarán.

Con el diseño de la Pre encuesta, su aplicación en campo y el análisis de los datos obtenidos, se procede a elaborar la Encuesta Final para validación.

### 5.2.4 Encuesta Final

Para la determinación de la encuesta final se utiliza el diseño de preguntas cerradas, en el que se le pregunta al encuestado utilizando un formato de pregunta dicotómica (si o no), si conoce del Sistema Integrado de Transporte Público (operación, tarifa, forma de pago, sistemas tecnológicos de recaudo). Y se adiciona una segunda pregunta de que aspira del recibir del SITPQ.

Las encuestas serán realizadas a los operadores del Sistema de Transporte público del DMQ.

### 5.2.5 Resultados

La Secretaría de Movilidad es la única entidad que podrá publicar los resultados o la información generada de la forma que considere pertinente.

#### 5.2.5.1 Análisis descriptivo y estadístico

- Análisis descriptivo de las respuestas obtenidas de la encuesta.
- Análisis estadístico de probabilidad de aceptación y conocimiento de las características del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Análisis de la consistencia y la confiabilidad de las respuestas.

## 6 INFORMACIÓN QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Secretaría de Movilidad cuentan con la siguiente información, que estará disponible mediante un link que será comunicado oportunamente:

- Modelo Tarifario del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros de Quito: archivos digitales y documentos de respaldo.
- Cálculos tarifarios actualizados del Subsistema de Transporte Público Convencional Urbano, Combinado y Rural.
- Código Municipal vigente expedido el 29 de marzo de 2019 que contiene la Normativa respecto de a la política tarifaria y de los sistemas inteligentes de transporte público para el DMQ.
- Información correspondiente a los costos referenciales de los sistemas inteligentes de transporte: SIR, SAE y SIU.
- Consultoría que evalúe la disposición al pago de la tarifa para el servicio de transporte público de pasajeros del subsistema de transporte público convencional urbano del Distrito Metropolitano De Quito.
- Resultados de los análisis de Disposición al Pago para el transporte público convencional, consultoría en la cual se tiene disponible la encuesta de percepción del servicio al usuario del transporte público convencional.

## 7 PRODUCTOS ESPERADOS

El consultor deberá presentar los siguientes productos durante la ejecución de la consultoría:

### Informe 1.- Diagnóstico de la operación del transporte público y la tarifa actual (entregable 1)

Se entregará a los 5 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- a. informe de situación para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la implementación del sistema integrado de transporte en Quito y una tarifa integrada. Se analizarán encuestas y documentos existentes y diferentes opciones de acuerdo a preferencias de la gente.

### Informe 2.- Diseño de una estrategia comunicacional (entregable 2)

Se entregará a los 30 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Documento que contenga los antecedentes, la definición del marco conceptual, el relato, imágenes y conceptos y una serie de ideas y mensajes fuerza, así como una selección y priorización de los canales de comunicación. El consultor deberá identificar grupos focales y preguntas de asociaciones mentales para testear estos mensajes

### **Informe 3.- Encuesta a usuarios del sistema de transporte público troncalizado (BRT) y operadores de transporte público (entregable 3)**

Se entregará a los 45 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Diseño y levantamiento de una encuesta representativa que permita obtener información relevante en relación al conocimiento de los usuarios sobre el funcionamiento de un sistema integrado, las preocupaciones y características que les gustaría encontrar en este tipo de transporte, así como sus preferencias en relación a una nueva tarifa y mecanismo de operación del SITP, en conocimiento de que está próxima la entrada en operación del Metro de Quito.

La encuesta debe realizarse también a personas que no utilizan el transporte público con la finalidad de conocer los motivos por los cuales prefiere utilizar su transporte privado para movilizarse.

### **Informe 4.- Argumentario base (entregable 4)**

Se entregará a los 60 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Documento que contenga una guía comunicacional de mensajes dirigido a voceros donde se incluirán posibles respuestas a consultas de los medios, líneas para posibles artículos de opinión y guiones para productos

### **Informe 5.- Estudio de benchmarking sobre experiencias similares en otros países y campañas de comunicación (entregable 5)**

Se entregará a los 65 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Un exhaustivo estudio internacional de campañas comunicacionales relacionadas con el tema para identificar buenas prácticas y casos de éxito

### **Informe 6.- Mapa de públicos y segmentación (entregable 6)**

Se entregará a los 70 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

Se establecerá un documento que contenga una definición de los principales públicos objetivos. Además, a cada público definido se le asignará una prioridad y su respectiva trascendencia dentro de los objetivos de comunicación.

### **Informe 7.- Sesión de formación para los principales voceros (entregable 7)**

Se realizarán a los 75 días calendario desde la firma del contrato y contendrá y contendrá: resumen ejecutivo general del estudio, una presentación tipo PPT, logros alcanzados, conclusiones y recomendaciones

- Desarrollo de un taller (con el envío posterior de materiales) para poner en común la estrategia general y generar un consenso sobre los mensajes clave lo cual permitirá apoyar la coordinación entre los principales voceros.

### **Informe 8.- Preparación de TDR para implementar la estrategia de comunicación (entregable 8)**

Se entregará a los 90 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Los Términos de Referencia (TdR) para que MDMQ pueda contratar a un consultor o firma consultora para la implementación de la estrategia de comunicación. Estos deben incluir cronograma de implementación y costo.

**Informe 9- Implementación parcial de la estrategia (entregable 9):**

Se entregará a los 120 días calendario desde la firma del contrato y contendrá:

- Implementación del plan de socialización del SITP y de la tarifa con los operadores de transporte.
- Producción de cuñas radiales enfocadas a los usuarios del SITP, diseño de artes para redes sociales, diseño de artes para información dentro de los buses del SITP (ejemplo: diseño de infografías para usar en los buses y en redes sociales).

**8 FORMA DE ENTREGA DE PRODUCTOS**

Los informes deberán estar escritos en idioma español y contener como mínimo: carátula; resumen ejecutivo; índice general, de tablas y figuras; texto principal organizado por capítulos; conclusiones y recomendaciones; referencias consultadas (citadas de acuerdo con convenciones internacionales para informes de ingeniería); y, anexos. Todas las tablas y figuras deberán ser numeradas secuencialmente. Cada informe deberá ser acompañado de una presentación (tipo PPT) de resumen del trabajo realizado y los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Los documentos deben constar en hojas tamaño A4 o sus múltiplos, de así requerírsele para mayor claridad de figuras, cuadros o diagramas.

Todos los productos de esta consultoría deberán ser entregados en tres (3) ejemplares impresos a color y tres (3) medios magnéticos con los respectivos archivos digitales, tanto ejecutables (procesador de texto, hoja electrónica, etc.) como uno en versión de solo lectura (tipo PDF), que incluya de manera secuencial todo el documento, incluidos los posibles anexos.