

Transporte de Pasajeros

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
TRANSPORTE DE PASAJEROS



Contenido

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. ¿EN QUÉ CONSISTEN LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL SIT?
5. COMPONENTES DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SIT
6. PRESTACIÓN DE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DE LA EPMTQP
7. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS USUARIOS DEL SIT
8. BUENAS PRÁCTICAS PARA COMERCIANTES EN EL SIT
9. GLOSARIO DE TÉRMINOS
10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA



EL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO CON EL PASAR DE LOS AÑOS HA EVOLUCIONADO, PERO ES INDISPENSABLE QUE LOS FUNCIONARIOS, USUARIOS Y COMERCIANTES TAMBIÉN FORMEMOS PARTE DEL CAMBIO A TRAVÉS DE BUENAS PRÁCTICAS DENTRO DEL SISTEMA.

Introducción

1. PRESENTACIÓN

EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO MÁS GRANDE DEL PAÍS

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMTPQ) se creó mediante la Ordenanza Municipal No. 0314 del 13 de julio de 2010; y actualmente administra los principales corredores viales de la ciudad: Trolebús, Oriental Ecovía y Sur Occidental. La historia del transporte municipal, sin embargo, inició en 1990 con la conceptualización del Trole: un proyecto orientado a atender las necesidades de movilidad de la ciudadanía y ofrecer una alternativa, frente a las limitaciones de los servicios existentes en la época.

El primer trolebús arribó a Quito en octubre de 1995. Ese mismo año, el 17 de diciembre, inició formalmente la operación de la primera fase del servicio, que comprendía el tramo entre El Recreo y la calle Esmeraldas, con 14 unidades que transportaban un promedio de 50 mil pasajeros diarios. La entidad encargada de administrar este sistema fue la Unidad Descentralizada para Gestión y Operación del Trolebús, creada mediante resolución municipal No. 048. Durante los años subsiguientes se concretaron las ampliaciones del corredor Trolebús a la Colón y posteriormente a la Terminal Norte la “Y”. La extensión de este corredor hacia el sur inició en el año 2000, con la apertura de la estación Morán Valverde, y culminó con la extensión del servicio a Quitumbe. La flota del contaba entonces con 113 trolebuses. Actualmente, el Trole es el único sistema que une longitudinalmente la terminal terrestre de Carcelén, al norte, con la terminal Quitumbe, en el sur.

La expansión del transporte municipal

La Ecovía fue el segundo sistema de transporte público desarrollado para Quito. Comenzó su funcionamiento en 2001 en el tramo comprendido entre el Playón de la Marín y la estación Río Coca. Para ello se destinó una flota de buses articulados Volvo B10M. Este corredor se complementó en 2011 con la apertura de la extensión Sur Oriental, que hoy tiene conexión con la terminal Quitumbe y con la nueva Terminal Sur Ecovía. Esta última fue inaugurada en diciembre de 2016.

El corredor Sur Occidental, por otra parte, se implementó en 2012, integrado por varias líneas de transporte que recorren los barrios del sur. Este sistema cuenta con un corredor exclusivo que une Quitumbe con la terminal de transferencia ubicada en el Seminario Mayor. Desde allí, los usuarios pueden trasladarse al corredor central norte, MetrobúsQ, y llegar hasta el sector de la Ofelia en el noroccidente de la ciudad. Adicionalmente, el sistema municipal de transporte administrado por la EPMTQP cuenta con más de 73 líneas alimentadoras y de integración, las cuales amplían la cobertura del sistema y ofrecen a los usuarios alternativas económicas para movilizarse y cumplir con sus actividades cotidianas. Cada día, la Empresa transporta alrededor de un millón de pasajeros en todos sus circuitos y rutas.



La modernización del sistema

En los últimos años, el sistema integrado de transporte comenzó un proceso de modernización destinado a ampliar la capacidad del sistema y mejorar las condiciones del servicio. Este incluyó la adquisición de 40 buses articulados y 80 biarticulados de última tecnología, y la reconstrucción de 44 paradas bajo criterios de inclusión, seguridad y accesibilidad. Paralelamente, se ejecutan proyectos de carácter social destinados a promover buenas prácticas en el uso del transporte; prevenir situaciones de violencia física, verbal y sexual; y mejorar la atención para los usuarios. Esto, mediante una perspectiva integral del transporte que considera su dimensión operativa, de infraestructura y cultural.

2. OBJETIVO GENERAL

Sensibilizar e involucrar a usuarios, funcionarios o comerciantes que intervienen de una u otra manera dentro del Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito en la difusión y ejercicio de las Buenas Prácticas que se presentan en este manual.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Con la aplicación del Manual de Buenas Prácticas en el Sistema de Integrado de Transporte se busca:

- Fomentar en la ciudadanía el compromiso de respeto y cuidado a las unidades que conforman el SIT, a través de comportamientos básicos que debemos tener como funcionarios que formamos parte del sistema y como usuarios que nos movilizamos en este importante medio de transporte.
- Adoptar comportamientos adecuados en el ingreso, salida y uso de las unidades.
- Generar una cultura de respeto hacia las personas con discapacidad que tienen espacios preferenciales en las unidades.
- Empoderar a la ciudadanía en general como beneficiarios directos del SIT fomentando la necesidad de que sean coparticipes del cuidado y las mejorar que se implementen.



4. ¿EN QUÉ CONSISTEN LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE?

Las buenas prácticas con un conjunto de comportamientos de las personas y organizaciones involucradas en una actividad, que mediante mecanismos de difusión, sensibilización, capacitación y también mediante penalización de malos comportamientos, se convierten en hábitos y procedimientos que mejoran el funcionamiento de un servicio, de una actividad o de una organización.

Estas buenas prácticas en el uso del sistema de transporte, están orientadas a promover y propiciar el buen servicio desde los funcionarios de la Empresa al usuario y el respeto del usuario hacia sus semejantes y hacia los bienes que le prestan el servicio de transporte.

Para alcanzar estos niveles de servicio y respeto, se hace necesario practicar de manera cotidiana ciertos comportamientos de funcionarios, usuarios y comerciantes que hacen parte de este Manual.



5. COMPONENTES DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Para implementar el Manual de Buenas Prácticas en SIT se requiere de convicción, compromiso y predisposición para cambiar los hábitos que resultan poco amigables al momento de transportarte en el trole. Los cambios pueden ser paulatinos, pero deben ser sostenibles en el tiempo, de tal manera que generen resultados a corto, mediano y largo plazo.

6. PRESTACIÓN DE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DE LA EPMTPO

La presencia de los funcionarios en cuanto a una adecuada vestimenta, higiene y cuidado personal; y el saludo como la primera interacción con el usuario, constituyen elementos fundamentales en el servicio.

Buenas Prácticas de conductores

- Los conductores deben Informar permanentemente a los usuarios los siguientes aspectos:
 - Apertura y cierre de puertas para el respectivo cuidado de parte de los usuarios.
 - Las paradas próximas durante el recorrido y el cierre y apertura de las puertas.
 - Cambios de ruta o suspensión de parada en caso de emergencias.
 - Recomendar a los usuarios el respeto a espacios preferenciales.
 - Recordar a los usuarios el cuidado de sus pertenencias dentro de la unidad.
 - Deben tomar un tiempo prudente en abrir o cerrar la puerta de la unidad para el embarque o desembarque del usuario.
- Evitar maniobras inadecuadas así que puedan generar posibles accidentes por parte del usuario al interior de las unidades.
- Evitar arranques y frenadas bruscas.
- Ser cordiales, cercanos con la ciudadanía y respetar siempre las señales de tránsito, de tal manera que se genere la percepción de seguridad y confianza en el transporte municipal.
- Permitir siempre de manera preferencial el ingreso y salida de las personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos.

Buenas Prácticas del personal de Seguridad

- Saludar siempre a los usuarios que esperan a las unidades.
- Tener un comportamiento cordial y de cooperación con los usuarios que se encuentran en las estaciones o paradas a la espera de las unidades.
- Alentar a la organización de las personas para realizar el ingreso y salida a las unidades.
- Orientar a los usuarios hacia la puerta correspondiente en las unidades, evitando que se generen filas en las puertas que no serán habilitadas.
- Dirigir y brindar ayuda de manera cordial a las personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos en el ingreso y salida de las unidades.
- Mantenerse alerta frente a cualquier emergencia.
- Informar a los usuarios que se encuentren en espera de unidades en las paradas en el caso de tener una unidad que esté próxima a llegar y que proceda a no abrir las puertas por una alarma de acoso dentro de la misma.
- Avisar al equipo de atención al cliente cualquier requerimiento ciudadano.
- Reportar objetos perdidos u olvidados en las paradas, estaciones al área de Atención al cliente.
- Informar a los usuarios que ingresen a paradas o estaciones sobre cualquier retraso en los circuitos y la hora estimada de llegada de las unidades.

Buenas Prácticas del personal de Recaudación

- Saludar siempre a los usuarios que se acerquen a cancelar o realizar cambio de monedas.
- En el caso de recibir personas que vayan a cancelar tarifa diferenciada solicitar de manera cordial la acreditación correspondiente.
- Brindar todas las facilidades a las personas con discapacidad, sobre todo a personas no videntes en el caso de recibir o entregar dinero y a personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos
- Informar a los usuarios que ingresen a las paradas o estaciones sobre cualquier retraso en los circuitos y una hora estimada de llegada de las unidades.
- Contribuir al adecuado funcionamiento del sistema de transporte.

Prácticas del personal de Atención al Cliente

- Trabajar de la mano con el personal de seguridad para organizar el adecuado flujo de usuarios en estaciones y paradas
- Comunicar la información necesaria y recomendaciones sobre el buen uso del servicio, como el respeto de filas, la no permanencia en el acceso a las unidades o sobre novedades o cambios en la operación.

- Verificar si existe alguna persona que requiera ayuda para trasladarse en paradas y estaciones, así como también brindar cualquier información sobre rutas y horarios de funcionamiento.
- Verificar los protocolos de objetos extraviados y gestionar para la entrega final a su propietario.
- Formular recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio del transporte público.

La EPMTPO trabaja por mejorar la atención que brindan sus funcionarios a la ciudadanía desde las diferentes áreas a través de la puesta en marcha del protocolo de buenas prácticas que tiene como finalidad mejorar el trato con el usuario generando una percepción de buen servicio que va a la par de las mejoras tecnológicas y operativas que se implementen en el Sistema Integrado de Transporte.



7. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS USUARIOS DEL SIT

Se han identificado 5 problemáticas claves en cuanto a las prácticas de los usuarios en la utilización del Sistema Integrado de Transporte los mismos que se abordarán a continuación:

Seamos socios en el viaje, respeta a los demás

- Todo usuario debe hacer fila para el ingreso y salida de las unidades del Sistema Integrado de Transporte respetando siempre las puertas preferenciales con la finalidad de acceder de manera organizada evitando incidentes y aglomeraciones.
- Hacer fila es un gran invento, un indicador de civilización: el que llega primero, pasa antes. Cuando las filas no se respetan, comienzan los abusos e injusticias y luego la violencia, un socio en el viaje espera pacientemente su turno y no se “aviva” colándose en ninguna fila, porque sabe que eso perjudica a los demás convirtiendo a las paradas del SIT y a la ciudad en general en un lugar menos amable.
- Si otra persona irrespeto las buenas prácticas en el uso del transporte no te alteres y trata con cordialidad las observaciones que deban hacerse.
- Despejar el área de las puertas de las unidades y permitir la salida e ingreso de los demás usuarios, ayuda a una fácil movilidad y evita robos en las unidades, que se dan por la aglomeración de gente.

- Evitar ingresar o salir de las unidades después de la señal de cierre de las puertas para evitar que sucedan accidentes y ayudas a mejorar la calidad en el sistema de transporte.
- Si vas con tu mochila recuerda no cargarla en la espalda ya que puedes golpear a otros usuarios sin percatarte, es preferible que la coloquen en la parte de adelante así tus pertenencias se mantienen seguras y no incómodas a nadie.

Si todos contribuimos podemos hacer nuestra experiencia en el SIT más agradable ingresando a las unidades de manera ordenada y permitiendo a los demás pasajeros desembarcar con tranquilidad.

Seamos socios en el viaje, respeta los espacios preferenciales

- Respetar los espacios y puertas de acceso preferenciales, para generar una cultura de respeto por los usuarios del transporte público que requieren espacios preferenciales es muy importante fomentar la calidad en el servicio y hacer prevalecer los derechos que por ley les corresponden a niños, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- Los buses convencionales, articulados y biarticulados poseen asientos de uso preferencial marcados con un color diferente al resto de los asientos, además, existe un rótulo o adhesivo que destaca la prioridad de uso, conforme lo establece el Reglamento Técnico Ecuatoriano -RTE- INEN 038 y la Norma Técnica -NTE- INEN 2205.

- Si en una unidad del SIT ves una persona de la tercera edad, persona con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos y necesita sentarse, estás de suerte: cederle el asiento con una sonrisa te va a hacer sentir bien, y de seguro esa grata sensación te puede acompañar por buena parte del día; también solicita con amabilidad para que otras personas actúen de la misma manera.
- Ubicarse en los lugares indicados, sin obstaculizar la circulación o el libre desplazamiento de los demás usuarios, de esta manera ayudas a los demás usuarios que puedan embarcar y desembarcar con facilidad y agilidad en sus paradas.

El principio básico que todos debemos tener es el mismo que sostiene todo este Manual: pensar en los demás, y tratarlos como quisieras que te traten.

Hay un truco que lo vuelve más fácil, puedes imaginar que esa viejita que se acaba de subir a la unidad es tu abuelita o pensar que es tu mamá la señora con bebé en brazos a quien no cediste el asiento y te hiciste el dormido, hasta te puedes imaginar que esa persona con discapacidad a la que no le cediste el paso para la salida de la unidad por la puerta preferencial es un amigo u otro familiar. Si puedes imaginar eso cuando eres usuario del Sistema Integrado de Transporte, tu nivel de irrespeto a los espacios preferenciales va a disminuir drásticamente, vas entender que estos espacios son ubicados de manera estratégica para dar facilidades a personas que están en una situación vulnerable y vas a notar cómo tu amabilidad con los demás se va a devolver en amabilidad hacia ti y eso se siente muy bien.

Seamos socios en el viaje, respeta el bien público

- Respetemos el bien público no hagamos vandalismo en las unidades, paradas o estaciones ya que constituyen espacios en beneficio de la ciudadanía que se ve afectada con los daños que se generan.
- Los botones y demás mecanismos de emergencia sólo deberán ser accionados en caso de ser necesario
- Una unidad del SIT no anda sola, para intentar que el servicio no sea un caos o se utilice la ley del más fuerte lo que determine quién va más cómodo sin importarle los demás, debemos apoderarnos del Sistema Integrado de Transporte entendiendo que es de todos, que cada uno de nosotros debemos cuidarlo ya que transporta día a día a miles de personas.

Es indispensable que cuides los bienes públicos como bienes propios, no los manches ni destruyas recuerda que después de ti hay otras personas que se movilizarán en la misma unidad que tú y que tendrán que sentarse en espacios destruidos o manchados por tu falta de cuidado y daño provocado.



Cuando recorras la ciudad en el SIT, date unos minutos y observa las buenas condiciones en las que puedes movilizarte, y claro, cuídalos no dañes los asientos son comportamientos básicos de todo Socio en el viaje.

Seamos socios en el viaje, bájale al acoso en el transporte público

Una actividad cotidiana como tomar el bus se ha convertido en una verdadera pesadilla para muchas mujeres en Quito, cuyas autoridades han activado un conjunto de acciones para frenar el acoso en el transporte público, que afecta a un 25% de las ciudadanas de 25 a 40 años, según encuestas. (mujer, 2015)

La plataforma móvil "Bájale al acoso" fue implementada el 14 de marzo de 2017 y está activada en 120 unidades de transporte, entre biarticulados y articulados de los sistemas Trolebús y Ecovía. Bájale al acoso es una estrategia que protege en el transporte público metropolitano, a quienes se sienten afectados por los casos de acoso sexual dentro de las unidades. Es impulsada por la Alcaldía de Quito a través de la Unidad Patronato Municipal San José y la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, para la construcción de una ciudad segura para mujeres y niñas.

Esta plataforma móvil constituye una herramienta estratégica de la cual la ciudadanía puede hacer uso de manera eficiente y rápida para reportar los casos de acoso que pudieran ocurrir dentro de las unidades del Sistema Integrado de Transporte.

Procedimiento:

- Enviar un SMS al 6367 con la palabra ACOSO y el número de la unidad
- Frente a la denuncia la respuesta se activa de manera inmediata
- Desde la Central de Operaciones de la EPMTM se comunica al conductor sobre la situación quien a su vez activa una alarma dentro de la unidad reportada con el objetivo de causar alerta en los pasajeros.
- En menos de tres minutos la Brigada de “Bájale al Acoso” toma contacto con la persona afectada para brindarle acompañamiento, manejo de crisis y alternativas para denunciar el caso o recibir protección. En la siguiente parada o estación, la Policía Metropolitana y el recaudador están listos para apoyar a la persona afectada.



Seamos socios en el viaje, ten hábitos y contribuye a tener limpias las unidades

- Respetar el espacio en el que te movilizas a diario con miles de ciudadanos y no arrojes basura
- La basura que arrojas en las Unidades del SIT deja testimonio de un profundo descuido del este medio de transporte tan importante para la ciudad que decimos amar. Esta actitud no tiene ninguna justificación: no es por culpa de la alcaldía, del gobierno ni del clima, no es culpa de los demás, es culpa de uno mismo al momento de botar los desperdicios fuera de los lugares asignados dentro de las unidades o paradas.
- Si generas basura dentro de una unidad, parada o estación del SIT, tu obligación generando una buena práctica es tener una bolsita para botarla ahí, para cuando tengas la bolsa llena y encuentres un basurero la deposites en ese lugar, así demuestras que tienes buenos hábitos y recuerdas a los demás que hay que portarse dentro del Sistema Integrado de Transporte como lo haces en tu casa. ¿O tiras tu basura por todo tu cuarto? Seguro que tampoco te gusta ver sucio este medio de transporte que permite que te movilices por la ciudad.

¡Cuando veas que alguien tira basura dentro de las unidades o en las paradas, acércate, y sin enojarte dile “disculpa se te cayó la basura” los residuos no desaparecen mágicamente cuando uno los suelta por ahí, tienen que hacer un recorrido hasta su destino final como lo hacemos nosotros en este medio de transporte, seamos socios en el viaje.

8. Buenas prácticas para comerciantes en el SIT

Así como los funcionarios y usuarios del SIT deben cumplir con buenas prácticas es indispensable que también los comerciantes pongan de su parte y cumplan con su protocolo de Buenas Prácticas establecido por la Coordinación de Comercialización que contempla puntualizaciones básicas que se detallan a continuación:

- La cordialidad es primordial al momento de comercializar productos dentro del SIT.
- Imagen personal cuidada, el personal acude aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.
- Mantener rigurosa higiene en el sitio o área de venta
- Cancelar el pasaje correspondiente y presentar su carnet de identificación y permiso actualizado.
- No obstruye el paso de los usuarios, evita ubicarse en:
 - a. puertas de embarque y desembarque,
 - b. entradas y salidas principales,
 - c. esquinas donde converjan las zonas de seguridad peatonal,
 - d. lugares donde la conglomeración de transeúntes sea tan abundante que facilite la realización de actos delictivos.

- El comerciante debe circular, y no permanecer fijo en un lugar por más de cinco minutos.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Expondrá únicamente los productos autorizados, en óptimas condiciones para su venta y que cuenten con registro sanitario.
- La dimensión del recipiente para la comercialización de los productos no puede sobrepasar 20 cm x 40 cm ya que puede generar incomodidad al transitar dentro de las unidades con gran cantidad de usuarios o en las paradas.
- Ejercer su derecho de trabajo autónomo, en el marco del respeto al espacio público.
- Tener cortesía, usar modales y lenguajes apropiados; el uso de altavoces y parlantes generan molestia en los usuarios y deben evitarse.
- La amabilidad refleja:

La predisposición a atender de manera inmediata al usuario

El tono de voz

La capacidad para escuchar

La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar

La capacidad de controlar la agresividad.

La capacidad de sonreír

- Se despide al usuario con una sonrisa, agradeciendo la compra y deseándole un buen día



9. Glosario de términos

- **SIT:** Sistema Integrado de Transporte es el conjunto articulado de los diferentes medios de transporte de pasajeros existentes en una ciudad, estructurado para prestar un servicio confiable, eficiente, cómodo y seguro, que permite movilizar a sus usuarios con altos estándares de calidad, acceso y cobertura en toda la ciudad.
- **EPMPQ:** Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.
- **Conductores:** Personal capacitado en conducción profesional para la conducción de las Unidades que conforman el SIT.

- **Bien Público:** Un bien público es aquel bien cuyo consumo es indivisible y que puede ser consumido por todos los miembros de una comunidad sin excluir a ninguno.
- **Plataforma Móvil:** Una plataforma es, por ejemplo, un sistema operativo, un gran software que sirve como base para ejecutar determinadas aplicaciones compatibles con este.
- **Buenas Prácticas:** Una Buena Práctica es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de modelo para otras organizaciones.

10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (<http://www.planandino.org/bancoBP/node/3#sdfootnote1sym>)
- <http://buenaspracticassaps.cl/que-es-una-buena-practica/>
- <http://economipedia.com/definiciones/bien-publico.html>
- ConnectCities Sistema Integrado de Transporte <http://movilidadamable.org/sistema-integrado-de-transporte>
- Protocolo de Atención al Cliente EPMTPO 2018
- “Políticas para los comerciantes autónomos autorizados por la EPMTPO para realizar actividades comerciales en el SITP” 2018

**Transporte de
Pasajeros**



Quito
Alcaldía Metropolitana

Av. 5 de Junio S/N entre Av. Rodrigo de Chávez y Gatazo

PBX: 266 5023

www.trolebus.gob.ec