

Plan Estratégico 2021 - 2024

**TRANSPORTE
DE PASAJEROS**
grande otra vez

Los Elementos Orientadores permiten determinar a dónde queremos ir como institución, y hacen posible así direccionar la acción de cada entidad hacia los objetivos establecidos en los instrumentos de planificación de mayor nivel tanto internacional, nacional y municipal.

1.1.- Misión

La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito de acuerdo a las competencias asignadas ha evolucionado en el tiempo, enfocándose en las mejoras e innovación de la gestión empresarial.

La misión empresarial es de vital importancia pues establece y comunica de manera clara lo que pretende hacer la organización, el qué hacer cotidiano para alcanzar la visión, en este sentido se plantea su misión 2021 – 2024:

“Somos una Empresa Pública que administra y opera el Sistema Integrado de Transporte de Pasajeros con mayor cobertura en el DMQ, movilizándolo a los usuarios por carriles exclusivos, en el menor tiempo posible, con una flota de alta capacidad, seguridad, personal calificado, infraestructura adecuada e inclusiva, siendo un referente del cuidado del medio ambiente”.

1.2.- Visión

La visión define las metas que se pretende conseguir a un futuro, las mismas que deben ser realistas y alcanzables. La visión debe tener un carácter inspirador y motivador, para lo cual la EPMPQ plantea su visión al 2024:

“Ser una empresa pública de transporte sostenible, con un servicio de calidad basada en una amplia cobertura, integración multimodal eficiente, tecnología de vanguardia, para cumplir las necesidades de los usuarios y poner nuestra experiencia al servicio de los sistemas de transporte masivos nacionales e internacionales”.

1.3.- Atributos EPMPQ

Atributos	Descripción
Conectividad	Conectar de manera efectiva a toda la ciudad incluyendo áreas urbanas, periféricas y rurales.
Movilidad segura	Gestión eficiente que garantice la prevención de siniestros, y eventos de inseguridad en el transporte público, bajo un enfoque de protección a los grupos vulnerables.
Transporte inclusivo	Prestar especial atención a las necesidades de mujeres y niñas así como de niños y jóvenes, personas de tercera de edad, personas con discapacidad y quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad.
Mayor cobertura	Ampliar y consolidar la cobertura hacia sectores sin accesos de transporte tanto transversal como longitudinal.
Sostenibilidad ambiental	Menor contaminación atmosférica y ruido.
Infraestructura de transporte adecuada	Sistema de transporte inclusivo, sostenible, seguro y limpio.
Infraestructura tecnológica y de comunicación	Tecnología que se adecue a las necesidades de los usuarios y de la EPMPQ.
Accesibilidad	Unidades con plataformas de abordaje adecuadas para los pasajeros, vías preferenciales, garantizando que la movilidad esté al alcance de los ciudadanos, con cobertura adecuada, costos accesibles e información clara y oportuna.

1.4.- Valores Empresariales

Los valores de la empresa son los que apalancan la visión, dan forma a la misión y a la cultura institucional, reflejando los estándares que la EPMT PQ plantea para el periodo 2021 – 2024:



1.5.- Transparencia y Honestidad:

El comportamiento del personal de la EPMT PQ, armoniza las palabras con los hechos cumpliendo las normas y compromisos institucionales, teniendo en cuenta principios y valores éticos.

1.6.- Empatía:

Permite ponerse en el lugar del usuario experimentando de forma objetiva y racional sus necesidades, con un sentido inclusivo sin distinción alguna de nacionalidad, orientación sexual, etnia, religión, lenguaje o cualquier otra condición.

1.7.- Responsabilidad:

Cumplir y contribuir de manera activa y voluntaria las obligaciones que permitan tomar decisiones, con el fin de contribuir al mejoramiento de los aspectos sociales, económicos y ambientales.

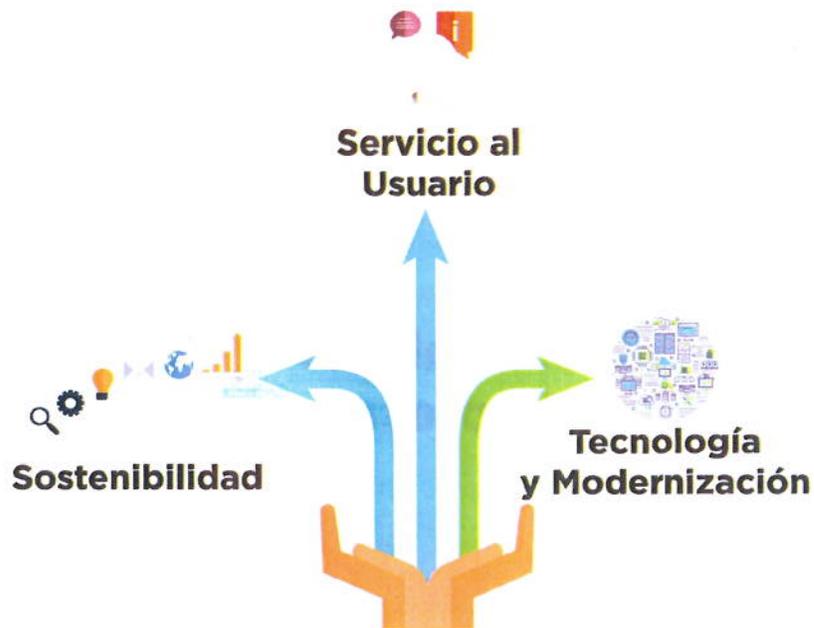
1.8.- Trabajo en equipo:

Esfuerzo integrado del personal que conforma la EPMT PQ ejecutando un trabajo coordinado y orientado a alcanzar los objetivos institucionales.

1.9.- Lealtad:

Fidelidad y respeto para llevar adelante ideas o acciones con las que la institución se identifica y el compromiso del personal por el cumplimiento de la misión de la empresa.

Los pilares estratégicos son las directrices que alinean los distintos componentes del servicio con conceptos claves y transversales, en los cuales se cimienta la misión y visión:



2.1.- Servicio al Usuario:

El brindar atención a los usuarios es un pilar fundamental para la gestión de la EPMPQ en el que se desarrollan, procesos priorizando al ser humano y el uso eficiente, seguro e inclusivo del espacio público.

Asimismo, se prestará vital importancia a promover e impulsar un servicio al usuario adecuado a grupos de atención prioritaria (GAP), que son niñas, niños y adolescentes, jóvenes, adultos mayores, pueblos afrodescendientes, pueblos y nacionalidades indígenas, mujeres, diversidades sexo-genéricas, personas con discapacidad y personas en situación de movilidad humana, con el objetivo de prevenir y erradicar toda forma de discriminación y violencia en el SITP.

2.2.- Sostenibilidad:

El servicio de transporte público metropolitano, es la línea de acceso al resto de servicios públicos, por lo cual es necesario garantizar su continuidad, accesibilidad, cobertura, infraestructura adecuada, seguridad y multimodalidad, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

El crecimiento continuo de los niveles de contaminación ambiental que experimenta el Distrito Metropolitano de Quito, genera la necesidad de promover un transporte público con energía limpia, priorizando al ser humano y el uso eficiente de recursos, que promueva formas alternativas de desplazamiento, dentro de las cuales el transporte público deberá asumir el rol fundamental en el cuidado del medio ambiente.

Al ser una empresa pública estratégica, se debe garantizar la gestión mediante la aplicación de los principios enfocados a brindar el servicio de transporte con eficiencia, racionalidad y

rentabilidad, en pro de alcanzar la sostenibilidad financiera, promoviendo la generación de alternativas de ingresos económicos adicionales a la operación, que contribuya al desarrollo empresarial.

2.3.- Tecnología y Modernización:

El Transporte Público experimenta importantes adelantos tecnológicos, la incorporación de la energía eléctrica en el transporte constituye un proceso de modernización para la ciudad, incorporando tecnología moderna para el funcionamiento del servicio.

Con la implementación de sistemas inteligentes de transporte que permitan un mejoramiento en el control, información, evaluación, recaudación y operación del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del DMQ.

Estrategias	Objetivos estratégicos
<p>Diseñar e implementar modelos de infraestructura adaptables a las necesidades de los usuarios del SITP.</p>	<p>Mejorar la Imagen Empresarial de la EPMPQ</p>
<p>Impulsar la cultura de educación vial, seguridad integral, cuidado de los bienes y hábitos de utilización del SITP.</p>	
<p>Generar mecanismos de respuesta ante eventos operacionales que se presentan en el SITP.</p>	<p>Mejorar los Niveles de Seguridad en el SITP</p>
<p>Implementar un Comité de Emergencia Operacional para dar respuesta oportuna ante eventos que se presentan en el SITP.</p>	
<p>Fortalecer la multimodalidad del SITP con los diferentes modos de transporte de ecomovilidad (caminata, bicicleta, scooter etc.).</p>	<p>Incrementar la Eficiencia Operacional en el SITP</p>
<p>Generar una reestructuración de rutas y frecuencias del SITP que garantice la cobertura, accesibilidad y ecomovilidad.</p>	
<p>Fortalecer la infraestructura de mantenimiento y de la flota vehicular de la EPMPQ.</p>	
<p>Promover un transporte público municipal accesible, inclusivo, salubre y con tecnología limpia.</p>	
<p>Optimizar los procesos estratégicos y de apoyo de la EPMPQ.</p>	<p>Fortalecer la Gestión Empresarial</p>
<p>Desarrollar alianzas estratégicas y/o acuerdos comerciales para el uso y explotación de la infraestructura física y flota vehicular de la EPMPQ.</p>	<p>Incrementar la Obtención de Recursos de la EPMPQ</p>
<p>Implementar y potenciar la infraestructura tecnológica del SITP (fija, móvil, operación, control, comunicación, seguridad, mantenimiento y recaudación)</p>	<p>Renovar e Introducir Infraestructura Tecnológica de Vanguardia en el SITP</p>

Perspectiva usuario

Propuesta de valor para el usuario otorgando servicios, donde se destaque la efectividad con la que son entregados, constituyendo a mejorar la calidad de la ciudadanía.

Accesibilidad

Movilidad Segura

Comunicación Efectiva

Atributos

Perspectiva procesos

Satisface los objetivos y las expectativas de los ciudadanos mediante los procesos clave que agreguen valor a la gestión empresarial

Ecomovilidad

Multimodalidad

Tecnología

Atributos

Perspectiva crecimiento y aprendizaje

Mejoramiento permanente de las habilidades y desempeño, donde los procesos funcionarán correctamente si se dispone de; personal competente, tecnología y motivación.

Capital Humano

Capital de la Información

Capital Organizacional

Atributos

Perspectiva financiera

Sostenibilidad financiera, promoviendo la generación de alternativas de ingresos económicos adicionales a la operación, que contribuya al desarrollo empresarial.

Innovación

Inteligencia del Negocio

Productividad

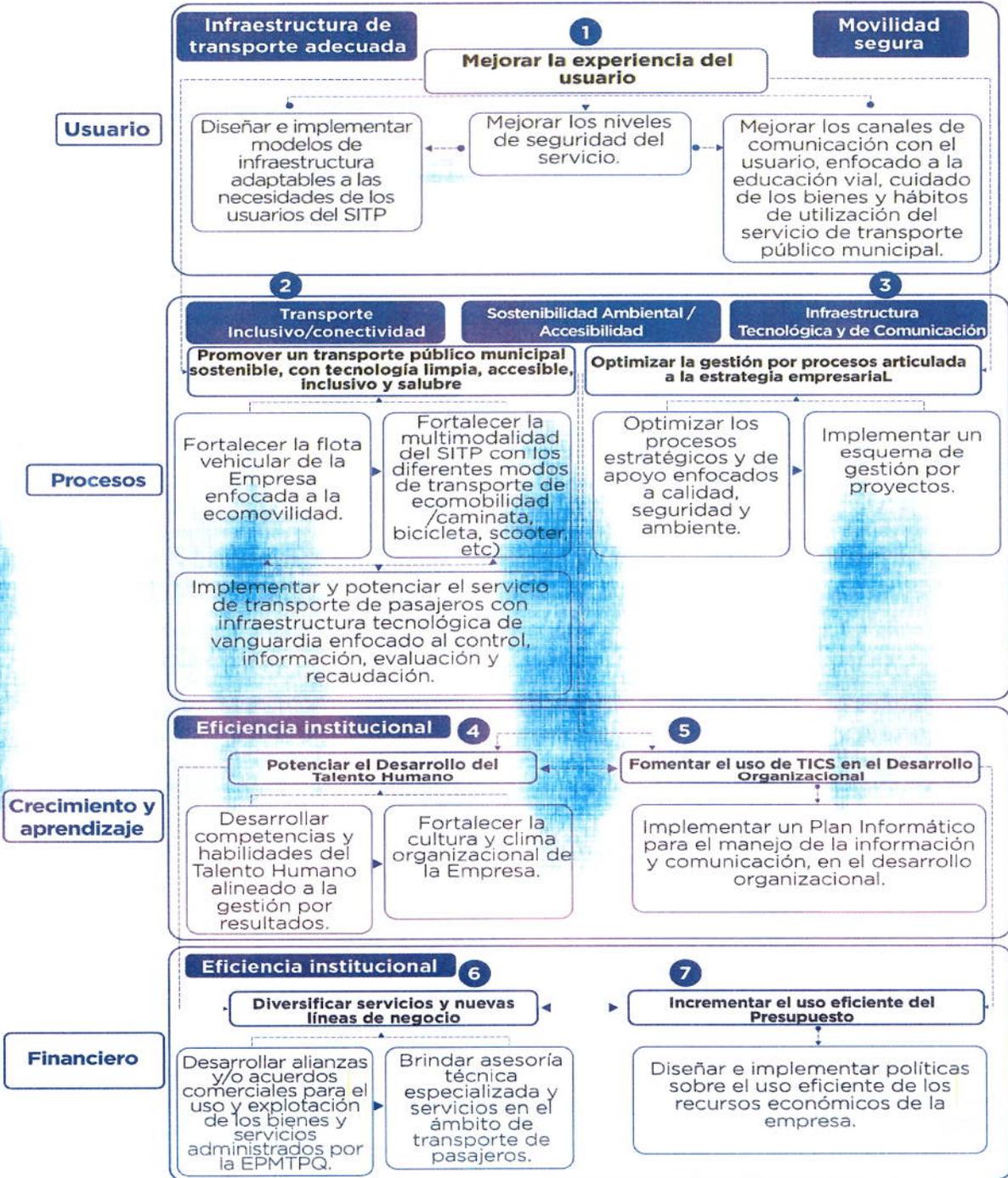
Atributos

PERSPECTIVAS

Misión Somos una Empresa Pública que administra y opera el sistema integrado de transporte de pasajeros con mayor cobertura en el DMQ, movilizando a los usuarios por carriles exclusivos, en el menor tiempo posible, con una flota de alta capacidad, seguridad, personal calificado, infraestructura adecuada e inclusiva, siendo un referente del cuidado del medio ambiente.

Visión Ser una empresa pública de transporte sostenible, con un servicio de calidad basada en una amplia cobertura, integración multimodal eficiente, tecnología de vanguardia, para cumplir las necesidades de los usuarios y poniendo nuestra experiencia al servicio de los sistemas de transporte masivos nacionales e internacionales.

Pilares Servicio al usuario Tecnología y modernización Sostenibilidad



Objetivos estratégicos	Nombre	Descripción	Formula
Mejorar la Experiencia del Usuario	% de infraestructura del SITP mejorada.	El indicador permite medir las acciones implementadas del Plan de mejoras de Infraestructura	$\frac{\text{Acciones implementadas} / \text{Acciones planificadas}}{100}$
	% de actos delictivos registrados en el SITP	El indicador medirá el porcentaje de disminución de actos delictivos registrados dentro de los corredores administrados por la EPMPQ.	$1 - \frac{\text{actos delictivos registrados} / \text{actos delictivos como línea base}}{100}$
	índice de satisfacción de usuarios del servicio de transporte.	El indicador mide la satisfacción del servicio de transporte público de acuerdo a la percepción del usuario.	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{Número de usuarios encuestados}}{100}$
Promover un Transporte Público Municipal sostenible, con tecnología limpia, accesible, inclusivo y salubre.	% de disponibilidad operativa de la flota en el SITP.	El indicador permite conocer la disponibilidad de la flota para ser considerada en la operación en los distintos corredores del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).	$\frac{((\text{Flota Total} - \text{Flota Total No Disponible}) / \text{Flota Total})}{100}$
	% del tiempo promedio de viaje por cada corredor en hora pico	El indicador permite medir en porcentaje la disminución del tiempo promedio de viaje en la operación en horas pico.	$(1 - \frac{\text{Tiempo promedio de viaje en el periodo} / \text{Tiempo promedio de viaje año anterior}}{100}) * 100$
	Número de pasajeros pago viaje transportados en el SITP.	Indicador mide la cantidad de pasajeros pago viaje transportados en los corredores administrados por la EPMPQ (Trolebús, Ecovía Sur Occidental).	$\Sigma \text{ de Pasajeros Trolebús} + \Sigma \text{ de Pasajeros Ecovía} + \Sigma \text{ de Pasajeros Sur Oriental}$
	% de km recorridos mediante la utilización de energías limpias	El indicador medirá el porcentaje de km recorridos en los distintos corredores, mediante la utilización de energía limpia.	$\frac{\text{Total de Kilómetros recorridos con energía limpia} / \text{Total de Kilómetros recorridos}}{100}$
Optimizar la Gestión por Procesos Articulada a la Estrategia Empresarial	% de procesos optimizados en la EPMPQ.	Permite medir la cantidad de procesos de la EPMPQ, que han sido mejorados y optimizados periódicamente, con el fin de fortalecer la gestión institucional.	$\frac{\text{Número de procesos mejorados y optimizados} / \text{Número total de procesos de la Empresa}}{100}$
Fomentar el Uso de TICs en el Desarrollo Organizacional	% de cumplimiento del Plan Informático para el manejo de la información y comunicación en el desarrollo organizacional	Permite medir la cantidad de herramientas informáticas utilizadas para el manejo de la información y comunicación	$\frac{\text{Número de herramientas informáticas implementadas} / \text{Número de herramientas informáticas planificadas}}{100}$
Potenciar el Desarrollo de Talento Humano	% de funcionarios capacitados	Permite medir el número de funcionarios capacitados por la empresa.	$\frac{\text{Número de funcionarios capacitados} / \text{Número de funcionarios}}{100}$
	% de cumplimiento del Plan de Mejora de Cultura y Clima Organizacional	Permite medir las acciones implementadas del Plan de Mejora de Cultura y Clima Organizacional.	$\frac{\text{Acciones implementadas} / \text{Acciones planificadas}}{100}$
Diversificar Servicios y Nuevas Líneas de Negocio	% de alianzas y/o acuerdos comerciales suscritos	Permite medir el número de alianzas y/o acuerdos suscritos.	$\frac{\text{Número de alianzas y/o acuerdos suscritos} / \text{Número de alianzas y/o acuerdos planificados}}{100}$
	% de incremento de ingresos no operacionales.	Permite medir el incremento de ingresos no operacionales generados durante el ejercicio fiscal.	$(1 - \frac{\text{Ingresos no operacionales del periodo} / \text{Ingresos no operacionales línea base}}{100}) * 100$
Incrementar el Uso Eficiente del Presupuesto	% ejecución de presupuestaria de la Empresa.	Permite medir el nivel de ejecución presupuestaria que genere la empresa periódicamente.	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado} / \text{Presupuesto Total Aprobado}}{100}$

Perspectiva	Objetivos estratégicos	Programas	Proyecto / iniciativas	Descripción
Usuario	Mejorar la Experiencia del Usuario	Sistema de Transporte Público Eficiente	Repotenciación de la infraestructura de los corredores administrados por la EPMTPO	Realizar trabajos integrales de obra civil (mantenimiento, adecuación, rehabilitación y construcción) en los corredores administrados por la EPMTPO. Se implementará acciones que permitan a los usuarios identificados dentro de los grupos de vulnerables, a movilizarse de manera segura y confiable, acorde a sus necesidades y con la coordinación o convenios de trabajo con entidades públicas relacionadas y ONGs, que permitan fortalecer la inclusión de estos usuarios en el SITP.
			Implementación de Campañas Educomunicacionales respecto de la convivencia y los procesos de transformación del servicio de transporte público.	Campañas de buenos hábitos de los usuarios internos y externos para mejorar la operación del sistema y la convivencia en el mismo, mediante el respeto a filas, espacios preferenciales, cuidado de los bienes públicos, ingresos y salidas de paradas seguras, prevención del acoso sexual, control de evasión y otros.
Procesos Internos	Promover de un Transporte Público Sostenible, con Tecnología Limpia, Accesible, Inclusivo y Salubre.	Sistema de Transporte Público Eficiente	Renovación de la flota con tecnología limpia.	Adquirir una nueva flota de buses de tecnología limpia para reemplazar a las unidades próximas a cumplir su vida útil según ordenanza municipal, e incorporar todos los servicios y equipos complementarios necesarios para el mantenimiento y la adecuada operatividad de las unidades, con el fin de fortalecer la flota operativa que brinda el servicio de transporte en los diferentes corredores administrados por la EPMTPO.
			Adecuación de parqueaderos para los otros modos de ecomovilidad dentro de las estaciones y terminales de la EPMTPO.	Se implementará parqueaderos de bicicletas y otros modos de transporte sostenible con las facilidades necesarias para que se preste seguridad y un buen servicio a estos usuarios en las estaciones y terminales de la EPMTPO.
			Implementación de los Sistemas Inteligentes de Transporte SIR - SAE - SIU.	Mejorar el servicio de transporte público de pasajeros Metropolitano de Quito, a fin de lograr una movilidad eficiente, segura, fiable, y accesible a los usuarios, mediante el diseño, implementación, puesta en marcha y operación de los Sistemas Inteligentes de Transporte conformado por: Sistema Integrado de Recaudo, Sistema de Ayuda a la Explotación y Sistema de Información al Usuario, conforme lo dispone el Código Municipal y la normativa técnica dispuesta por la Secretaría de Movilidad y de cumplimiento obligatorio para los operadores, públicos y privados, con la finalidad de garantizar los niveles de servicio, gestión y operación que contribuya a mejorar la movilidad y la experiencia del usuario.
Crecimiento y aprendizaje	Optimizar la Gestión por Procesos Articulada a la Estrategia Empresarial	Fortalecimiento Institucional	Implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales - ERP	La EPMTPO, ha planteado como necesidad, la implementación de una plataforma integral ERP, que permita a la empresa mejorar la calidad de información en los diferentes procesos internos, para contar con información confiable para la toma de decisiones en la empresa.
	Potenciar el Desarrollo de Talento Humano		Rediseño e implementación de la nueva estructura organizacional	La reestructura organizacional estará orientada al cumplimiento de la misión y visión empresarial, focalizada al logro eficiente de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.
Financiera	Diversificar Servicios y Nuevas Líneas de Negocio			
	Incrementar el Uso Eficiente del Presupuesto		Desarrollo de un Plan de Chatarrización y Salida de Inventarios de rotación nula (Obsoletos)	La EPMTPO pretende gestionar los inventarios de rotación nula considerados como obsoletos con el fin de optimizar los lugares de almacenamiento con los que cuenta la empresa.

www.trolebus.gob.ec

