



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE
AUTOMATIZACIÓN**

Tema:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO
DE PASAJEROS BASADO EN LA NORMA UNE – EN 13816:2003 EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA**

Trabajo de Titulación Modalidad: Proyecto de Investigación, presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización.

ÁREA: Industrial y Manufactura

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diseño, Materiales y Producción

AUTOR: Paul Orlando Fiallos Acosta

TUTOR: PhD. Víctor Hugo Guachimposa Villalba

Ambato - Ecuador

Marzo – 2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Titulación con el tema: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS BASADO EN LA NORMA UNE – EN 13816:2003 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA, desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por el señor Paul Orlando Fiallos Acosta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que el estudiante ha sido tutorado durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y el numeral 7.4 del respectivo instructivo.

Ambato, marzo 2021.



Firmado electrónicamente por:
**VICTOR HUGO
GUACHIMBOSA
VILLALBA**

PhD. Víctor Hugo Guachimbosa Villalba
TUTOR

AUTORÍA

El presente Proyecto de Investigación titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS BASADO EN LA NORMA UNE – EN 13816:2003 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA es absolutamente original, auténtico y personal. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, marzo 2021.



Paul Orlando Fiallos Acosta

C.C. 180420932-6

AUTOR

APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Titulación presentado por el señor Paul Orlando Fiallos Acosta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad Proyecto de Investigación, titulado SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS BASADO EN LA NORMA UNE – EN 13816:2003 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA, nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 17 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y al numeral 7.6 del respectivo instructivo. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidenta del Tribunal.

Ambato, marzo 2021.



Firmado electrónicamente por:
**ELSA PILAR
URRUTIA**

Ing. Pilar Urrutia, Mg.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**VÍCTOR MANUEL
PEREZ RODRIGUEZ**

Ing. Víctor Pérez, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR



Firmado electrónicamente por:
**ALEXIS
REINALDO
SANCHEZ-MINGO**

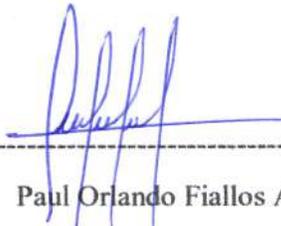
Ing. Alexis Sánchez, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Trabajo de Titulación como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Titulación en favor de la Universidad Técnica de Ambato, con fines de difusión pública. Además, autorizo su reproducción total o parcial dentro de las regulaciones de la institución.

Ambato, marzo 2021



Paul Orlando Fiallos Acosta

C.C. 180420932-6

AUTOR

DEDICATORIA

*A mis **padres**, gracias a su amor, paciencia y esfuerzo, puedo hacer realidad mis sueños, los mismos que me han inculcado perseverancia, para enfrentar la adversidad de la vida, siempre les llevo en mi corazón.*

*A mis **hermanos** por su apoyo incondicional, quienes han sido verdaderos testigos de mi esfuerzo y dedicación y porque ven en mí el ejemplo de perseverancia para alcanzar nuevos retos.*

*A toda mi **familia** por su apoyo incondicional y consejos que me han brindado con palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y de otra manera me han ayudado a cumplir con mis sueños.*

Paul Orlando Fiallos Acosta

AGRADECIMIENTO

Expresar mi gratitud a Dios por darme salud y bendición para lograr alcanzar mis metas como profesional.

A mis padres William y Sonia, por ser los promotores en ayudarme a perseguir mis sueños y por la confianza y creer en mí.

Estoy profundamente agradecido con las autoridades y docentes de la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Universidad Técnica de Ambato, quienes me han brindado la educación y enseñanza para desarrollarme profesionalmente, donde hoy puedo sentirme dicho y contento.

Al Ingeniero Víctor Guachimposa por ser parte de este proyecto el mismo que ha brindado su guía y conocimiento.

A mis amigos quienes formaron parte de esta vida universitaria, los mismo que han ayudado de una manera desinteresada, gracias por toda la ayuda y su buena voluntad.

A la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, por la apertura y la colaboración para la realización de este proyecto.

Paul Orlando Fiallos Acosta

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPITULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Antecedentes Investigativos	1
- Contextualización del problema.....	1
- Fundamentación teórica	7
1.3 Objetivos	19
- Objetivo general	19
- Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II	20
METODOLOGÍA	20
2.1 Materiales	20
2.2 Métodos	21
- Enfoque	21
- Investigación bibliográfica – documental	22

- Investigación de campo	22
- Población y muestra	22
- Recolección de información	24
- Procesamiento y análisis de datos	25
- Desarrollo del proyecto.	25
CAPÍTULO III	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1 Análisis y discusión de los resultados	27
- Desarrollo de la propuesta	27
Generalidades de la operadora de transporte público	27
Características de operación y funcionamiento	28
Verificación de cumplimiento de la norma UNE – EN 13816:2003	31
Cumplimiento de la lista de verificación según los criterios de calidad de la norma UNE – EN 13816.....	31
Encuesta de la calidad percibida	38
Análisis de los criterios de calidad del servicio del TPP	42
Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio del transporte público de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” de la ciudad de Ambato.....	67
Manual de Características Básicas del Servicio	72
Manual del conductor	120
Manual del inspector.....	132
Carta de servicio de transporte público de pasajeros	143
Documentos de los requisitos básicos para certificar la calidad TPP.....	149
Procedimientos del Sistema de Gestión de calidad	167
CAPITULO IV	303
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	303
4.1 Conclusiones	303

4.2 Recomendaciones	304
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	306
ANEXOS	311

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fases de aplicación de la norma UNE – EN 13816.....	16
Tabla 2: Información de rutas de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua"	23
Tabla 3: Plan de recolección de datos	24
Tabla 4: Información de rutas y frecuencias emitidas por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad.....	29
Tabla 5: Evaluación de los criterios de calidad de la norma UNE -EN 13816:2003.	32
Tabla 6: Resultados de distribución de muestra según el género.....	38
Tabla 7: Resultados de distribución de la muestra según la edad	39
Tabla 8: Resultados de distribución de la muestra según el motivo de viaje.....	40
Tabla 9: Resultados de distribución de la muestra según la frecuencia.....	41
Tabla 10: Resultados de la cobertura del servicio.....	42
Tabla 11: Resultados de frecuencia de paso de los buses	43
Tabla 12: Resultados de disponibilidad de unidades hacia los usuarios.....	44
Tabla 13: Resultados de fiabilidad del servicio	45
Tabla 14: Resultados de inclusión a grupos vulnerables	46
Tabla 15: Resultados de facilidad de ascenso del bus.....	47
Tabla 16: Resultados de vinculación con otras unidades de transporte.....	48
Tabla 17: Resultados de la información de los rótulos de rutas comprensible para los usuarios	49
Tabla 18: Resultados del tiempo que tarda en su ruta desde origen	50
Tabla 19: Resultados de puntualidad respecto a los horarios	51
Tabla 20: Resultados de regularidad de los buses en las rutas.....	52
Tabla 21: Resultados del trato recibido para los conductores.....	53
Tabla 22: Resultados de la limpieza de las unidades	55
Tabla 23: Resultados del confort que prestan las unidades de servicio	56
Tabla 24: Resultados del estado de conservación de las paradas.....	57
Tabla 25: Resultados de seguridad en las rutas.....	58
Tabla 26: Resultados de la opinión sobre si los conductores manejan de manera segura	59
Tabla 27: Resultados del estado físico de los buses.....	60
Tabla 28: Resultados de algún robo dentro de las unidades	61

Tabla 29: Resultados de la condición ambiental del vehículo	62
Tabla 30: Resultados de las unidades que generan contaminación ambiental.....	63
Tabla 31: Resultados de las unidades cumplen con las medidas de bioseguridad.....	64
Tabla 32: Resultados de la calidad del servicio de manera general	66
Tabla 33: Resultados de la calidad del servicio de manera general	67
Tabla 34: Escala de la satisfacción del servicio ofertado según el criterio personal .	68
Tabla 35: Escala de puntuación y el tipo de servicio	69
Tabla 36: Índice neto de satisfacción NSI.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de calidad	13
Figura 2: Pirámide estructural.....	16
Figura 3: Mapa de procesos	18
Figura 4: Logo de la operadora de transporte público	28
Figura 5: Información de la rotulación y nomenclatura de las líneas pertenecientes a la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”	30
Figura 6: Resultados de los criterios de calidad de la norma UNE –EN 13816:2003	32
Figura 7: Cumplimiento de la norma UNE – EN 13816.....	37
Figura 8: Resultados de distribución de muestra según el género	38
Figura 9: Resultados de distribución de muestra según la edad.....	39
Figura 13: Resultados de frecuencia de paso de los buses.....	43
Figura 14: Resultados de disponibilidad de unidades hacia los usuarios.....	44
Figura 15: Resultados de fiabilidad del servicio	45
Figura 16: Resultados de inclusión a grupos vulnerables	46
Figura 17: Resultados de facilidad de ascenso del bus	47
Figura 18: Resultados de la vinculación con otras unidades de transporte.....	48
Figura 19: Resultados de la información de los rotulos de rutas comprensible para los usuarios	49
Figura 20: Resultados del tiempo que tarda en su ruta desde origen	50
Figura 21: Resultados de puntualidad respecto a los horarios	51
Figura 22: Resultados de regularidad de los buses en las rutas	52
Figura 23: Resultados del trato recibido para los conductores	53
Figura 24: Resultados de los beneficios que quisiera obtener como cliente del servicio de transporte	54
Figura 25: Resultados de la limpieza de las unidades.....	55
Figura 26: Resultados del confort que prestan las unidades de servicio.....	56
Figura 29: Resultados de la opinión sobre si los conductores manejan de manera segura	59
Figura 30: Resultados del estado físico de los buses	60
Figura 31: Resultados de algún robo dentro de las unidades.....	61
Figura 32: Resultados de la condición ambiental del vehículo.....	62

Figura 33: Resultados de las unidades que generan contaminación ambiental	63
Figura 34: Resultados de las unidades cumplen con las medidas de bioseguridad ...	64
Figura 35: Factores de calidad	65
Figura 36: Resultados de la calidad del servicio de manera general.....	66
Figura 37: Resultados resumen de los atributos de calidad	67
Figura 38: Resultados resumen del nivel de satisfacción.....	69

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

Accesibilidad: el acceso a los sistemas de TPP, incluyendo las conexiones con los otros modos de TPP.

Adecuación a las necesidades: indica en qué medida los servicios ofrecidos responden a las necesidades de un cliente individual en materia de transporte.

Adelanto: es periodo de tiempo anterior al horario previsto o de despacho.

Atención al cliente: son los elementos del servicio introducidos para asegurar la mejor adecuación entre el servicio normalizado y los requisitos del cliente individual.

Calidad del servicio (producida): nivel alcanzable según de los criterios objetivos medibles.

Calidad del servicio (objetivo): nivel que los prestadores del servicio pretenden suministrar.

Calidad del servicio (esperada): nivel solicitado por el cliente, implícita o explícitamente.

Calidad del servicio (percibida): impresiones del cliente respecto a la calidad del servicio suministrado.

Capacidad: mediada según la unidad TPP puede acomodar a todos los pasajeros que quieren viajar en un momento respetando las expectativas.

Carta de servicio: documento público que permite identificar a las operadoras de transporte describir de manera detallada las responsabilidades respecto al cliente.

Cliente: persona interesada en satisfacer sus necesidades personales de movilidad utilizando para ellos el servicio de TPP.

Cliente potencial: persona con necesidad individual de movilidad.

Confort: elementos del servicio introducidos para ofrecer viajes relajados y agradables al usuario.

Correspondencia: el cambio de unidad de TPP por los pasajeros, cualquiera que sea el modo de transporte.

Desplazamiento de una unidad de TPP: desplazamiento previsto de una unidad de TPP sobre una única ruta.

Disponibilidad: la extensión de los servicios ofrecidos, en cuanto a su geografía, horario, frecuencia y tipo de transporte.

Duración del viaje: el tiempo empleado en efectuar el trayecto.

Encuesta de satisfacción al cliente: encuestas destinadas a evaluar en qué medida el cliente considera que ha sido satisfecho sus expectativas.

Fiabilidad del servicio: indica en qué medida el cliente puede estar seguro que el servicio será realizado.

Frecuencia: es número de viajes que una unidad de TPP en un determinado periodo tiempo, en un punto específico y con el mismo destino.

Hoja de ruta: descripción del conjunto de trayectos y horarios previstos por las unidades de TPP.

Horario: publicación de las horas de servicio de las unidades de TPP en función del trayecto y de las horas de funcionamiento.

Impacto medioambiental: efecto que provoca la prestación del servicio del TPP sobre el medio ambiente.

Información: toda la información concerniente al sistema de TPP necesaria para los pasajeros puedan programar sus desplazamientos.

Información sobre el trayecto de la unidad de TPP: información concerniente al viaje indica en el vehículo, sobre la ruta, el destino y las paradas.

Intervalo: espacio de tiempo entre el paso de unidades de TPP destinadas a una misma sección de la ruta.

Ruta: desplazamiento de una unidad de TPP incluyendo todas las paradas previstas, caracterizado por los puntos de parada predefinidos a la salida y a la llegada.

Medida directa de la prestación (en tiempo real): método de supervisión de la prestación del servicio mediante el registro del funcionamiento o la observación directa.

Servicio ofertado: descripción del servicio ofrecido, en términos geográficos, horarios, frecuencia y modo de transporte.

Operador: prestador del servicio que posee la licencia de explotación para todo o parte del servicio.

Parada (zona de subida o descenso): zona situada dentro o fuera de la ruta principal, prevista para el embarque y desembarque de pasajeros y las correspondencias entre los sistemas de transporte.

Persona con movilidad reducida: persona que sufre alguna incapacidad física o mental.

Puntualidad: indica en qué medida las unidades de TPP respetan los horarios publicados.

Red: gama y extensión de los servicios de TPP ofertado en términos de duración, de zona geográfica y de modo de transporte.

Regularidad (de los servicios previstos en términos de intervalos): indica en qué medida TPP respetan los intervalos publicados.

Retraso: periodo posterior al horario previsto por el sistema de TPP.

Seguridad: sentimiento de seguridad personal experimentado por el cliente.

Sistema de TPP: conjunto de las unidades, de las instalaciones, de la explotación y gestión del TPP.

Tiempo de correspondencia (real o prevista): tiempo necesario para realizar la correspondencia entre dos rutas o dos nodos de transporte diferente.

Tiempo de parada de una unidad de TPP: duración planificada de la parada de una unidad de TPP permitiendo el descenso y subida de pasajeros en una parada, apertura y cierre de las puertas.

Tiempo de trayecto de una unidad de TPP: tiempo necesario para cumplir una ruta especificada.

Tiempo/duración: aspectos relativos al tiempo necesario para programar y efectuar el viaje.

Transporte público de pasajeros (TPP): estos sujetos a horarios o frecuencias, así como a periodo de operación establecidos, tiene fijados rutas o sus puntos de partida y llegada.

Trayecto: desplazamiento programado de una unidad de TPP a lo largo de una ruta.

Unidad (de TPP): vehículo o grupo de vehículos unidos que operan simultáneamente, utilizados para ofrecer un transporte en común a un cierto número de pasajeros.

Pasajero: persona que hace uso del TPP para desplazarse.

PMR: persona de movilidad reducida.

TPP: transporte público de pasajeros.

SGC: sistema de gestión de calidad.

ANT: Agencia Nacional de Tránsito.

DTMM: Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad.

GADMA: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

RESUMEN EJECUTIVO

La insatisfacción de los usuarios y el desconocimiento de la norma UNE-EN 13816:2003 por parte del personal directivo de las cooperativas de transporte, genera una menor preferencia de los usuarios y disminución de las ganancias , además de una baja competitividad, por lo cual el presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta del sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros basado en la norma UNE-EN 13816:2003 en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

El trabajo de investigación cuenta con un diagnóstico de la situación actual del servicio, mediante la utilización de una lista de chequeo de verificación de los criterios de la norma, además de una encuesta con escala de valoración Likert en cuanto a la satisfacción del usuario, para consiguiente establecer un análisis del nivel de satisfacción global con el objetivo de obtener la línea referencial de la Cooperativa de Transporte.

Los resultados obtenidos hacen énfasis en el incumplimiento de los criterios de calidad en un 45,28 por ciento de manera global, además mediante la encuesta de satisfacción por parte de los usuarios se determinó que el 67,7 por ciento, señala una baja percepción, por lo cual se concluye que los criterios más relevantes en deficiencia de calidad e insatisfacción son: la atención al cliente, impacto medioambiental y la accesibilidad, por lo cual mediante el desarrollo del sistema de gestión de calidad, se busca mejorar las condiciones de operaciones de los transportes con procesos estandarizados en cuanto a manuales, procedimientos, registros, formatos y toda la documentación pertinente del proceso.

Palabras Claves: Transporte Público, Sistema de Gestión, Calidad del Servicio, Accesibilidad

ABSTRACT

The dissatisfaction of the users and the ignorance of the UNE-EN 13816: 2003 standard by the management personnel of the transport cooperatives, generates a lower preference of the users and decrease of the profits, in addition to a low competitiveness, for which The purpose of this research work is to develop a proposal for a quality management system for public passenger transport based on the UNE-EN 13816: 2003 standard in the Transport Cooperative “Tungurahua”.

The research work includes a diagnosis of the current situation of the service, through the use of a checklist to verify the criteria of the standard, in addition to a survey with a Likert rating scale regarding user satisfaction, for consequent establish an analysis of the global satisfaction level in order to obtain the reference line of the Transport Cooperative.

The results obtained emphasize the non-fulfillment of the quality criteria in 45.28 percent global way, in addition, through the satisfaction survey by the users, a 67.7 percent, indicating a low perception, for which It is concluded that the most relevant criteria in quality deficiency and dissatisfaction are: customer service, environmental impact, and accessibility, for which, through the development of the quality management system, it seeks to improve the operating conditions of transport with standardized processes in terms of manuals, procedures, records, formats and all the pertinent documentation of the process.

Keywords: Public Transport, Management System, Service Quality, Accessibility

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la población está creciendo rápidamente, debido a la necesidad de los ciudadanos de desplazarse de un lugar a otro, lo que ha generado el incremento proporcionalmente del parque automotor y la congestión vehicular dentro de las ciudades, razón por la cual hay exigencias hacia los sistemas de transporte público para el constante rediseño y administración de los servicios ante los problemas causados por la ineficiencia de calidad que estos presentan sobre todo en los países subdesarrollados en cuanto al servicio ofertado por las operadoras privadas y públicas [1] [2].

De tal manera que los usuarios del sistema de transporte público se han encontrado falencias en el servicio, esencialmente de diversos factores como la atención al cliente, la seguridad y comodidad, además el tiempo de viaje y el intervalo entre unidades de transporte. Lo que ha creado desconfianza en los usuarios lo que vincula pérdidas económicas, ante la preferencia de usar otros sistemas de transporte privados y provocan un déficit de pasajeros en rutas [3]. Por lo que los sistemas de transporte público han sido desarrollados de manera aislada e independientemente, obteniendo resultados negativos en la operación del servicio [4].

Por este motivo las empresas de transporte público de pasajeros han optado por herramientas de mejora continua para implementar sistemas de gestión de calidad basada en la norma UNE – EN 13816: 2003 [5], la que especifica los requisitos para definir, asumir compromisos y realizar mediciones de la calidad del servicio en el transporte y proporciona directrices para ello a través de los 8 criterios de calidad, los mismos que se desarrollan en un servicio de referencia en el que identifica todos los compromisos que asumen para sus usuarios expresados con nivel de exigencia y situación inaceptable y, por supuesto para dar seguimiento pormenorizando de su cumplimiento, abriendo las no conformidades y acciones correctivas de acuerdo a lo establecido a sus procedimientos [4] [6].

Las operadoras que han implementado y certificado de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma UNE – EN 13816:2003 aporta a la organización beneficios como el aumento de confianza de los usuarios, la orientación hacia la satisfacción, una mejora significativa en la prestación del servicio gracias a un

exhaustivo seguimiento y medición, además de un mejor posicionamiento respecto a la competencia en la licitación de contratos públicos [7].

En esta investigación se tiene como objetivo elaborar una propuesta del sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros basado en la Norma UNE – EN 13816: 2003 en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, partiendo del diagnóstico de la situación actual del servicio a través de la aplicación de los criterios de calidad de la norma, para determinar el porcentaje de cumplimiento de los criterios mediante una lista de verificación y la aplicación de encuestas a los usuarios, con el fin de encaminar los resultados para definir la calidad del servicio prestado para satisfacer las necesidades de los usuarios, se desarrolla la documentación del sistema de gestión de calidad de conformidad a la norma.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Tema de investigación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS BASADO EN LA NORMA UNE – EN 13816:2003 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA

1.2 Antecedentes Investigativos

- Contextualización del problema

A nivel mundial, la población se ha incrementado de manera rápida, generando un aumento desmesurado del parque automotor debido a la necesidad y demanda de movilidad de la ciudadanía, para lo cual se crea una exigencia hacia el transporte en cuanto al constante rediseño y administración de los servicios de transporte público ante los problemas causados por la ineficiencia en la calidad en el servicio ofertado hacia los usuarios, que utilizan este medio para las diferentes actividades [1].

Generalmente, los usuarios de los distintos medios de transporte tienen inconformidades ante el servicio brindado, esencialmente por diversos factores como en la atención al cliente, la seguridad y el confort, además el periodo de tiempo empleado en ruta y el intervalo de tiempo entre unidades de transporte lo que ha creado desconfianza en los usuarios en el servicio de transporte público vinculándolo directamente con las pérdidas económicas, ante la preferencia de usar otros sistemas de transporte privados y creando un déficit de pasajeros [3].

En cuanto a América Latina y el Caribe, para la transportación masiva de personas se hace uso de buses, los mismos que llegan hacer ineficientes, generando congestión en las vías, así también retrasos en su operación y produciendo inconformidades en los usuarios, además de generar un incremento en la contaminación ambiental y accidentes

de tránsito; todas estas deficiencias presentadas en la organización del tránsito y de transporte dependen de la calidad del sistema que se maneja en cuanto a las distintas organizaciones o líneas de transporte fomentando el bienestar y satisfacción del usuario y para el ambiente [1].

En el contexto de los sistemas de gestión de calidad del transporte público de pasajeros, se basa en la percepción del usuario ante su desempeño, el mismo que es resultado de la estructura de la organización, los procesos estratégicos, tácticos y operativos por lo que se ha creado un bajo desempeño en el servicio debido por malas decisiones tomadas por las organizaciones de transporte, por lo que en varias ciudades de América, los sistemas de transporte público de pasajeros han sido desarrollados de manera aislada e independientemente, obteniendo resultados negativos en la operación del servicio; que no han sido efectivos y además no se ha desarrollado un seguimiento de los resultados [4]. Por otra parte, en diferentes ciudades se ha intentado implementar, pero no ha sido adecuada para llevar a cabo un sistema de gestión de calidad basada en el servicio de transporte público, creando distorsión en su integración y haciéndolo menos eficiente ante mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes [6].

En Ecuador, en las diferentes provincias los usuarios muestran 5 quejas comunes que se evidencia en la calidad del servicio de transporte público, como son: el exceso de pasajeros en los buses, la falta de unidades, el maltrato, el largo de viaje y la vetustez de los buses, creando un gran malestar en los usuarios, ya que disminuye la productividad de las personas al no llegar rápido hacia sus actividades habituales como lo valora el Observatorio de movilidad. Por otra parte, la entidad reguladora es el Instituto Ecuatoriano de Normalización, que norma la calidad y la seguridad de los buses, las cuales están destinadas a las empresas carroceras, con la finalidad de cumplir con los requisitos de confort para el usuario y de seguridad en el transporte, pero sin embargo son ineficientes porque no se contempla una evaluación continua de todos los parámetros que se debe cumplir rigiéndose en una norma Internacional [8].

Actualmente el sistema de transporte público urbano en la ciudad de Ambato, al igual que en la mayoría de las ciudades del país presenta graves problemas; en la prestación del servicio en cuanto a la parte operacional de la flota vehicular; como en la administración del servicio, ya que no cuenta con una estructura adecuada que permita

brindar un servicio de calidad, lo que ha causado una serie de problemas, que el servicio sea lento, inseguro, contaminante y por el otro lado las operadoras de transporte que prestan el servicio de transporte público, tengan una baja rentabilidad financiera [9] [10].

Por otra parte, en el contexto de la pandemia mundial ocasionada por la Covid 19 el transporte público nacional e internacional se vea afectado por las pérdidas económicas en sus ingresos, debido a las exigencias de los gobiernos en que las unidades de transporte funcionen a la mitad de su capacidad, lo que ha causado una disminución en la demanda de pasajeros debido al efecto miedo a contagio, además el aumento de los vehículos privados lo que ha provocado una mayor congestión en las ciudades y así aumentarían las emisiones de gases de efecto invernadero, exacerbarían la contaminación del aire y el ruido, lo que ha creado una incertidumbre en los usuarios por el irrespeto a las medidas de protección y la seguridad del transporte público. A causa de la pandemia el Gobierno central ha tomado nuevas medidas de ajuste a la liberación de precios de combustibles, [27] lo que desata una incidencia tanto en los precios del transporte, como para los transportistas, lo que afectaría al incremento del precio del pasaje, además los gastos y costos que incurre en el transportista en dar el servicio de transporte público [28].

La ciudad de Ambato cuenta con 22 líneas de buses que permiten la movilidad de los ambateños en las nueve parroquias urbanas de la ciudad y diez parroquias rurales [11], la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, tiene gran posicionamiento en el mercado local de la ciudad de Ambato, que disponen de ocho líneas emitidas en su contrato de operación, la misma que ha presentado problemas de inconformidades y quejas por parte de los usuarios, como el mal servicio que prestan, el inadecuado trato por el conductor e imprudencias cometidas por el mismo, la inseguridad, estado físico de las unidades de transporte y el tiempo empleado de viaje, creando así la necesidad de mejorar el servicio ofertado mediante un sistema de gestión calidad en el transporte público de pasajeros basado en la norma UNE- EN 13816:2003.

Estado del arte

El transporte es uno de los factores de mayor importancia en el desarrollo económico de los países, ya que hace posible el acceso a recursos, bienes e insumos considerando

la conexión entre territorios [10]. Por otro lado, la movilidad urbana juega uno de los papeles cruciales en la sociedad porque está enfocada en dar prioridad al uso del transporte público, así como otros medios de transporte, que su objetivo principal es desarrollar ciudades sostenibles, que actualmente se encuentran en constante crecimiento y expansión urbanística, por lo cual se crea la necesidad de mejorar la calidad del servicio de transporte público, en función de normas internacionales que permita ejercer un análisis de calidad enfocado en criterios del servicio con prioridad hacia el usuario como ente principal en la prestación del servicio [12].

La calidad del servicio de transporte se ve reflejado en una evaluación previa para contrarrestar las deficiencias del transporte, por lo cual un estudio desarrollado sobre la contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses, busca ayudar a la administración de políticas públicas mediante la medición de la percepción de los usuarios ante el sistema integrado de transporte público referente a la calidad del servicio, mediante el uso del modelo Servqual, mediante el análisis de brechas entre las expectativas y percepciones del servicio, teniendo así como resultado que las variables de mayor incidencia es la percepción de la seguridad de los usuarios y la frecuencia de las rutas establecidas [13] [14].

Los criterios de la calidad del servicio ante el transporte público urbano tiene diferentes deficiencias, por lo cual desarrolla un deterioro del crecimiento económico y social de la sociedad, especialmente en las grandes urbes; en un estudio realizado sobre los Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México, se evaluó los factores o criterios que intervienen en la percepción de la calidad de servicio de transporte público que se lo diferencia por tener una tarifa fija y competencia en la calidad, por lo cual se aplica el modelo Logit con una especificación lineal en cuanto a la función de utilidad, en el cual se estiman los coeficientes para cada segmento de la población, determinando así que los principales factores de la calidad del servicio son: el estado físico de los buses, la forma de manejo, la tarifa, el tiempo de viaje y el trato hacia el usuario [4], por lo que establece criterios basados más en el trato con el usuario, cabe recalcar que al hablar de tiempo de viaje o rutas la mayor cantidad de empresas de buses para la prestación de servicio público desarrollan etapas que incluyen desde la determinación de horarios y la gestión de la

flota vehicular, para el desarrollo de las frecuencias de paso de los vehículos y los horarios [15] [16].

Al tener deficiencias en cuanto a la calidad del servicio de transporte público las empresas de transporte tienen la necesidad de mejorar la calidad del servicio, con la finalidad de operar bajo sistemas competitivos que garanticen beneficios tanto para los usuarios como para las empresas de transporte [17], por lo cual han optado medidas para garantizar el bienestar de los usuarios a través de proporcionar un servicio eficiente, ya no solo para mejorar la calidad de vida de la sociedad, sino con la finalidad de proyectar una imagen, seguidamente de una certificación de calidad en la prestación del servicio a través de la norma UNE – EN 13816: 2003 [14].

Con base en un estudio desarrollado sobre mejorar la calidad del servicio en el transporte público, se tiene como pilar la integración de la Norma UNE – EN 13816, que permite mejorar la calidad del servicio basándose en los ocho criterios que son: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental, partiendo de un análisis mediante el uso de encuestas se evidencia las falencias en condición operacional e infraestructura, por lo que en función a la norma y la evaluación se establece un plan de mejora continua para corregir las falencias y mejorar continuamente, además de ser aplicado señala que se mejora considerablemente el servicio ofertado [12].

Por otro lado, mediante un análisis de la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas-Ecuador desde la óptica del usuario, se evalúa la calidad del servicio, mediante métodos analíticos y estadísticos por lo que presenta resultados de alto grado de insatisfacción de los usuarios relacionados con las siguientes variables: “ Trato recibido por parte de, los choferes y cobradores” con el 95.85%, seguido de la “Comodidad y limpieza de los buses” con el 71.61% y la “Conducción de los buses” con el 78.63% de insatisfacción. Con relación al cumplimiento de las rutas y frecuencias, el 79.60% está satisfecho, se observa que en el Ecuador no cuenta con sistemas de gestión en cuanto a la calidad del servicio ofertado [18], por lo que en otros países como España que fue las primeras aplicaciones de la Norma UNE – EN 13816 en sistemas de transporte público en el caso del tren eléctrico urbano (SITEUR), en la cual se basa en la detección de oportunidades solicitadas por usuarios, creando un sistema de auditorías y evaluaciones para

mantener un control y generar las acciones correctivas para la alineación del criterio de calidad, y como resultado se logró una mejor confianza de los usuarios en el servicio [19].

Mediciones innovadoras en cuanto a la evaluación de la calidad del servicio prestado previo a la integración de la Norma UNE – EN 13816 en sistemas de transporte público, se han generado sistemas, simulaciones, y algoritmos matemáticos para tener una rápida percepción del servicio en el cual se diseña, modela y simula el comportamiento de un sistema de transporte público colectivo urbano en ciudades de tamaño mediano, teniendo como resultado deducir que los agentes de software pueden ser usados en el análisis microscópico de cualquier sistema complejo, además, otro avance de la tecnología es a partir de datos de transacciones bip!, y de emisiones GPS de buses se calculan indicadores de calidad de servicio para el sistema de transporte público, en la cual los resultados obtenidos son bastante prometedores, ya que se logra obtener indicadores útiles para la planificación con mucha precisión y bajo costo [20] [21].

Independientemente del método usado para la evaluación de la calidad del servicio de transporte público, la norma UNE – EN 13816: 2003 no solo se enfoca en mejorar el servicio, sino también en incrementar ganancias por preferencia de usuarios, por lo cual en un estudio desarrollado en cuanto a la medición del nivel de aceptación del transporte público para las diferentes etapas de viaje en la ciudad de Sangolquí en referencia a la Norma Europea de la Calidad, adaptando sus características a la realidad de la ciudad, se analiza 5 indicadores correspondientes a las etapas de viaje: Decisión de Viajar y Origen-Parada, teniendo como resultado 30 indicadores para estimar la calidad de servicio mediante mesa de negociación, costos y participación ciudadana, basándose en los parámetros seleccionados sobre la gestión de satisfacción por parte de la de calidad UNE-EN 13816, considerando la situación actual del lugar de estudio [22] [23].

La calidad debe estar muy implicada en todas las operaciones, por lo cual mediante la utilización de la entrevista proporcionada por el director de operaciones del grupo “Avanza” de España del sector de transporte de viajeros por carretera, está inmersa en la homogeneización de sus sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral. La percepción clave de su política de calidad se basa en tres

“C”; calidad, confiabilidad y competitividad, en calidad como usuario final que hace uso del transporte determina los niveles de satisfacción de los clientes mediante la puntualidad del servicio. En dicho estudio se implantó un medio de comunicación en la cual se evalúa el cumplimiento de las expectativas y peticiones de los usuarios creando confiabilidad en el servicio, y por otro lado al innovar todo el conjunto de vehículos transportistas incrementa la competitividad con otras líneas de transporte siendo los elementos claves para la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión: con el compromiso de la dirección, buena definición de los procesos, formación y comunicación interna [24].

Cabe considerar, por otra parte en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del Covid 19 a nivel mundial en particular el transporte público se ve gravemente afectado por la caída en picada del número de pasajeros y la reducción de la demanda y las prohibiciones expuestas por los gobiernos para evitar aglomeraciones públicas. Además muchos países han cerrado fronteras e impuesto toques de queda, lo que ha dado una fuerte reducción de la demanda de transporte a nivel regional y continental [25]. La nueva situación tras el Coronavirus ha habido cambios de hábitos en la movilidad laboral, debido al incremento del teletrabajo y reuniones telemáticas, al mismo tiempo la pérdida de puestos de trabajo lo que ha desatado la disminución drástica de las actividades de movilidad [26]. Aunque no se ha evaluado con precisión el impacto económico del brote del virus en el sector del transporte público sean graves. Dado que el transporte está directamente relacionados con el desarrollo económico y depende de tarifas y subsidios, es muy probable que inevitablemente pierdan ingresos. Además, de estas pérdidas presenten el aumento de los costos debido a la limpieza prolongada de los vehículos e instalaciones, o el aumento de la frecuencia de las unidades de transporte durante un período de tiempo largo lo puede acarrear cargas financieras adicionales a las operadoras de transporte público [25].

- **Fundamentación teórica**

Transporte Público

El transporte público también es denominado como el transporte de masas con lo que se refiere a la transportación de pasajeros [2]. El servicio ofertado por los diferentes organismos de transporte ya sea público o privado como son los gobiernos, compañías

o por cooperativas para su intervención los realizan mediante el contrato de operación para brindar el servicio público [29].

Seguridad y Eficiencia en el transporte público

El aspecto de la seguridad es fundamental para el transporte público, para la operación requiere de requisitos que garantice la vida humana y de la propiedad. En relación eficiencia del transporte interesa que exista un servicio continuo y suficiente. Para que el servicio sea continuo, las autoridades competentes deben otorgar los permisos de operación a las empresas o compañías que garanticen el buen servicio a los usuarios y satisfaga las necesidades de cada ruta y de contar con número adecuado de unidades para satisfacer la demanda [2].

Organización administrativa de las empresas de transporte

Los sistemas básicos de una organización administrativa se desglosan en tres sistemas; la empresa privada, pública y múltiple. La primera es operada por empresas privadas, el segundo es administrada por gobiernos o municipales u organismos descentralizados y por último por sindicatos o cooperativas.

- a. **La Empresa privada:** Estas empresas se encuentran sujetas a control por parte entidades de gobiernos en cuanto a las tarifas y calidad del servicio, por lo que estas dependen de ciertas franquicias o subsidios del gobierno.
- b. **La Empresa pública:** comúnmente hay en las grandes ciudades, que ha sido financiadas por la inversión estatal de gobierno, lo que brinda una serie de ventajas por la reducción de impuestos, menos conflictos entre el operario-patronales y el financiamiento a través de subsidios con el aval de fondos público, por lo que este servicio es administrado por gobiernos o municipalidades.
- c. **La Empresa múltiple (Uniones o cooperativas):** está compuesta por grupo de personas que administran el sector del transporte, pero presentan desventajas en la falta de organización, coordinación de servicios, la baja eficiencia y el alto índice de accidentes que ha acompañado de problemas en la operación por la multiplicidad de servicios [2].

Sistemas de transporte

Los sistemas de transporte público forman parte de la operación del transporte, por el servicio y por el gobierno. Primero la operación del transporte incluye la asignación de las rutas y frecuencias, la operación y supervisión de la flota vehicular. Posteriormente el servicio de transporte integra conceptos como la calidad del servicio, información, costo y el tiempo empleado de viaje, accesibilidad a demás la percepción del usuario en relación con el servicio ofertado realizado por operadoras de transporte privadas o públicas. Por último, el gobierno o municipalidades entidades reguladoras que concesiona el servicio a terceros por lo que garantiza el cumplimiento de los contratos de operación el cual planifica, sanciona y regula los servicios de transporte público [30].

Características de los sistemas de transporte

Las características de transporte son: rendimiento o desempeño del sistema, nivel de servicio, impactos y costos.

- a) El rendimiento o desempeños del sistema de transporte: es la manera de como se lleva a cabo por lo que se define en varios conceptos:
- Frecuencia de paso: la cantidad de unidades que prestan el servicio en horarios designados.
 - Intervalo: el periodo de tiempo de separación entre unidades de transporte.
 - Tiempo de espera: el periodo de tiempo que pasa un bus por las terminales o paradas.
 - Tiempo de vuelta: el periodo de tiempo empleado en cubrir la ruta de destino
 - Velocidad de operación: cociente entre la longitud total del recorrido y el tiempo empleado.
 - Confiabilidad del servicio: el porcentaje de llegadas a tiempo de una unidad a las terminales.
 - Regularidad del servicio: la uniformidad de salidas de los buses.
 - Seguridad del sistema: índice que indica el número de accidentes por año.

- Capacidad de línea: la numero máximo de usuarios que pueden transportar las unidades durante un tiempo determinado.
 - Capacidad productiva: es el producto de la velocidad de operación y la capacidad de línea.
- b) Nivel del servicio: es el nivel servicio que es afectado por una serie de problemas de la velocidad de operación, la confiabilidad y la seguridad del sistema de transporte público. A demás, de aspectos referentes a la calidad del servicio tales como: la cobertura adecuada a la res, la limpieza del servicio y estética de las unidades, los itinerarios, vehículos adecuados confiables y seguros son aspectos que logran mejorar el servicio. Integrar todas las características del servicio de transporte que afecta a los usuarios como su velocidad de operación, la confiabilidad y la seguridad del sistema. A su vez, aspectos referentes a la calidad del servicio tales como: la cobertura adecuada a la red, la limpieza.
- c) Impactos: los impactos son los efectos que el servicio presenta en su entorno y dentro del servicio que cubre. Ya que se presenta impactos de corto y largo plazo para la reducción de la congestión vial, el cambio de contaminantes o en los niveles de ruido y estética de las unidades de transporte. Por otro lado, a largo plazo cuando afecta el valor de suelo y promueve el cambio en las actividades económicas urbanas así, como la forma física de la ciudad.
- d) Costos: los costos de inversión o de capital, refieren a las construcciones o la realización de cambios en los aspectos físicos del sistema y los costos de operación, que son los que deben al funcionamiento diario del sistema [30].

Calidad

La calidad relacionada con la mejora continua, en el cual todas las áreas de la organización buscan satisfacer las necesidades del cliente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios [31].

Servicio

El servicio es entregar valor a los clientes de un bien o servicio, por lo que facilita el resultado que los clientes no tengan que asumir costes [32].

Calidad del servicio

La calidad del servicio depende de las actitudes del personal de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas, conforme a su conformidad de los requerimientos de los clientes [33], mediante un servicio adecuado, ágil, oportuno, seguro y confiable, bajo aún en situaciones imprevistas o de error [34], de tal manera de incrementar la satisfacción del cliente.

Definición de gestión de calidad

La gestión de calidad para las organizaciones es una estrategia para la dirección bajo una cierta filosofía de calidad, la que permite la orientación en asumir una serie de compromisos de crecimiento y de supervivencia organizativa, enfocada a la mejora continua a través del trabajo en equipo, la innovación para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes [35].

Un sistema de gestión de calidad identifica sus objetivos, determina sus procesos y recursos requeridos para que la organización busque su éxito sostenido por medio de la implantación de un SCG [36].

Características de los sistemas de calidad

Los sistemas y las normas calidad permite una introducción a las nuevas estrategias de gestión para las organizaciones de transporte. Estos sistemas se dividen en dos clases, por un lado, los sistemas que no requieren establecer obligaciones normativas, por otro lado, se encuentran los sistemas que si solicitan de normativas donde su primera característica es el uso de términos de debe o deberá (norma ISO 9001 y la norma UNE-EN 13816), mediante la aplicación de estas normas las organizaciones buscan dar cumplimiento a las exigencias establecidas en las normas internacionales. Él enfoque que promueven los sistemas de calidad son beneficiosos por el interés y el despliegue de recursos para organizar de manera eficaz el desarrollo hacia una gestión de calidad competitiva para las empresas de transporte público [37].

Norma española UNE-EN 13816: 2003

La Norma Española UNE – EN 13816 ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 152 como una norma de transporte, logística y servicio para el transporte

público de pasajeros. Esta norma como objetivo principal es fomentar el acercamiento hacia la calidad por lo cual especifica los requisitos para definir, establecer y realizar mediciones de calidad del Servicio del transporte público de pasajeros [38].

Es destinada para las operadoras de TPP para la presentación y seguimiento del servicio. Permite la interpretación de las expectativas de los clientes y lo se logra es medir el grado de satisfacción y percepción de los clientes referente a la calidad del servicio [38].

¿A quién se dirige la norma UNE – EN 13816?

La norma se dirige para empresas operadoras de TPP, para un servicio de calidad para los usuarios del transporte, por lo que es aplicable para los siguientes medios de transporte como [5]:

- Metro
- Buses urbanos
- Transporte aéreo
- Tranvías y metro ligero
- Para transporte escolar
- Para transporte interprovincial, cantonal

La norma UNE 13816 proporciona directrices a las operadoras de TPP para asumir compromisos de calidad, para la medición de la prestación de sus servicios con el fin de satisfacer las expectativas y de los usuarios [5].

El ciclo de calidad de la norma UNE – EN 13816

La norma define la calidad del servicio de TPP está basada conforme al modelo cíclico lo que permitirá la mejora de la gestión, en que se detalla en la siguiente figura 1.

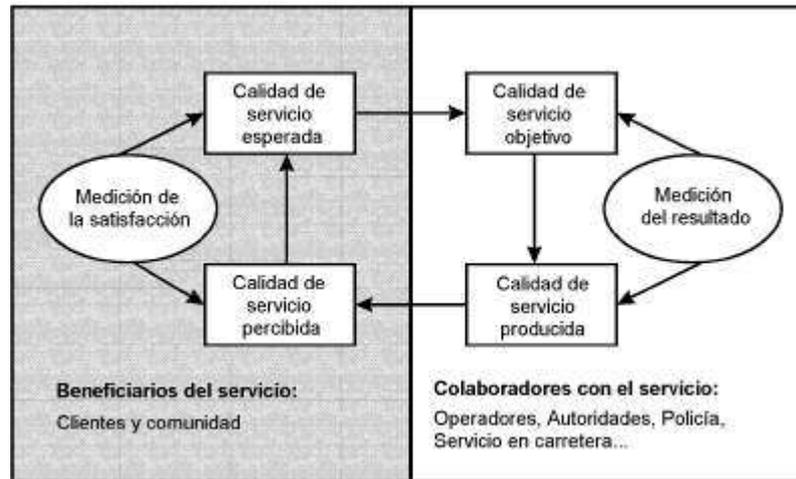


Figura 1: Ciclo de calidad [39]

La norma establece para el servicio de TPP en ocho criterios principales para evaluar la calidad del servicio en los cuales se subdivide en niveles 1, 2 y 3 para influenciar la percepción del cliente. La clasificación permite el desarrollo, diseño y la planificación del servicio, que permite realizar los indicadores de calidad y las actividades distintas que deben tener en cuenta las operadoras de transporte. Para medir la calidad del servicio la norma establece resultados del servicio a través de la calidad producida y las percepciones de los usuarios por medio de la calidad percibida [39].

Calidad esperada: es el nivel de calidad requerida por el usuario ya sea las necesidades explícita o implícita. Por lo que estas expectativas se pueden realizar por [40]:

- Publicidad ofrecida por los operadores de TPP.
- Características socio – económico y culturales de los usuarios.
- El nivel de calidad de otras operadoras de TPP.
- Las necesidades del usuario.
- La información general sobre el TPP.

Calidad objetivo: es el nivel de calidad que proporciona los prestadores TPP que tienen como objetivo responder a los clientes. Por lo que depende de [40]:

- La eficiencia de las operadoras y la efectividad en responder la demanda de usuarios.
- Las condiciones del entorno como son las expectativas de los usuarios, las limitaciones presupuestarias, el comportamiento de la competencia de las otras operadoras.

Calidad producida: es nivel de calidad alcanzado por las operadoras de servicio de transporte público condiciones operacionales diarias, por lo que se mide desde el punto de vista del usuario como indicadores en el porcentaje de pasajeros afectados [40]. Por lo que dependerá de la eficacia de alcanzar los objetivos por lo tanto de:

- Definición de objetivos.
- La eficacia del sistema de gestión por recursos destinados y la eficiencia de su gestión.
- La satisfacción, profesionalismo y compromisos por los conductores.
- La coordinación entre las entidades reguladoras, operadores y colaboradores.
- El comportamiento de los clientes.

Calidad percibida: es el nivel de calidad percibe el usuario. Por lo que es la percepción de los usuarios, ya que depende la experiencia personal durante la prestación del servicio, por lo que refiere a la información recibida por parte de las operadoras [40]. Por lo que para las percepciones incide diversos factores como:

- La experiencia y evolución del transporte público en el servicio.
- La evaluación del servicio comparada con otras operadoras.
- La información y comunicación por parte de las operadoras.
- La actitud personal de los conductores en cuanto al servicio prestado.
- La experiencia del transporte público.
- La comunicación con los usuarios.

Los criterios de calidad de la UNE – EN 13816

Los sistemas de transporte público se engloban a una serie de criterios en cuanto calidad, por lo que estos representan el punto de vista del usuario sobre el servicio prestado y la oferta de los TPP [38].

Los criterios 1 y 2 representa el servicio ofertado por operadores de transporte de público, mientras las demás como son las 3,4,5,6,7 presenta una descripción detallada en cuanto a cómo se realiza el servicio. Por último, el criterio 8 sobre el impacto ambiental producido por los sistemas de TPP [38].

La norma define los criterios de calidad que deben cumplir organizaciones que quieran estar en la cabeza en materia de eficiencia y la calidad del servicio. A continuación, se describe cada uno de los criterios según a la norma.

1. **Servicio ofertado:** es la oferta de los sistemas de transporte en cuanto a las rutas, horarios, frecuencia y la fiabilidad de los servicios.
2. **Accesibilidad:** la facilidad de acceso a los sistemas de transporte y la correspondencia de conexión con otros transportes.
3. **Información:** es la información referente a los sistemas de transporte para los usuarios que puedan programar y realizar sus desplazamientos dentro de las redes de servicio.
4. **Tiempo:** la fiabilidad del cumplimiento de horarios, frecuencias y la duración del viaje.
5. **Atención al cliente:** la comunicación y la relación personal con los usuarios mediante el compromiso y asistencia a la interrupción del servicio.
6. **Confort:** el confort del viaje en lo que se refiere a las condiciones ambientales y comodidad.
7. **Seguridad:** la protección y prevención ante agresiones personales, accidentes y sistemas de gestión de emergencias.
8. **Impacto ambiental:** el efecto que presenta el medio ambiente por los sistemas de TPP.

Beneficios para las operadoras de TPP

Los beneficios que asumen las empresas a través de la certificación de un sistema de gestión de calidad son:

- Mayor confianza del servicio de transporte por los usuarios.
- El control del servicio que permite un ajuste al ahorro de costes y la mejora continua.
- Mejorar la prestación del servicio.
- Incrementar la percepción del usuario.
- Compatible y auditable con otros sistemas de gestión [5].

Fases de aplicación de la norma UNE – EN 13816

La aplicación de la norma se lleva en siete fases por lo que se relaciona con el ciclo de calidad del servicio [41]. Así mismo, hay que tener en cuenta los ocho criterios de la norma. Por lo tanto, las fases son las siguientes como se muestra en Tabla 1 para su aplicación.

Tabla 1: Fases de aplicación de la norma UNE – EN 13816 [41]

Fases de aplicación de la norma UNE – EN 13816:2003
1. Definición de las expectativas de los usuarios en relación con los ocho criterios.
2. Definición de la prestación del servicio en cuanto a los criterios valorados por los usuarios.
3. Definición de los métodos de medición con los que haremos seguimiento al servicio prestado.
4. La prestación del servicio es decir la operación del servicio conforme a lo planificado incluyendo la medición continua y las implementaciones de las acciones necesarias ante las desviaciones.
5. La comunicación es el resultado del cliente y el alcance estará determinado por la organización para mejorar la imagen ante el cliente e incrementar sus expectativas.
6. La medición de la satisfacción del cliente
7. Análisis y acciones de la información se recopila todas las fases anteriores por lo que se propone realizar el análisis cuyo resultado se incorpore a la nueva planificación del servicio.

Documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad

La documentación tiene una estructura basada en el manual de características básicas, mediante una serie de procedimientos, instrucciones y registros siguiendo la pirámide estructural [42] como se muestra en la Figura 2.



Figura 2: Pirámide estructural [42]

Política de Calidad

Se define como las directrices y objetivos generales relativos a la calidad difundida por la alta dirección [43].

La alta dirección seguirá las siguientes directrices para el desarrollo de políticas de calidad:

- Ser coherente con la política y el propósito de la organización.
- Incluir el compromiso de mejora continua y eficacia.
- Comunicar a la organización.
- Debe ser revisada periódicamente para su respectiva adecuación.

Manual de Calidad

El documento principal del sistema de gestión de calidad, abarca el resumen de la organización. Este documento contiene la política de calidad, la estructura organizacional y una breve explicación del SGC en referencia a la norma utilizada. Así mismo está compuesto por documentos como, por ejemplo, los procedimientos, instructivos que forma parte del mismo manual [44].

El manual debe presentar una estructura clara y sencilla y la utilización de un lenguaje no complicado en la explicación de cada una de sus actividades al mismo no ser muy extenso [44].

Mapa de procesos

Descripción gráfica de los procesos y subprocesos que se llevan a cabo en la organización. Además, añadir las entradas y salidas de los procesos teniendo en cuenta marcados los objetivos relacionados con el cliente y la salida tiene que satisfacer las necesidades al cliente [45]. El mismo que se realiza por tres tipologías diferentes:

Procesos estratégicos

Son aquellos determinados por la dirección respecto de cómo llevar la operación de la organización y de dar valor al cliente y la organización a través de directrices de una planificación estratégica [45].

Procesos operativos o clave

Son aquellos que se encuentran vinculados a la operación de la empresa para la prestación del servicio al cliente [45].

Proceso de apoyo o soporte

Son aquellos que está relacionado con los procesos estratégicos y operativos y están estrechamente ligados a satisfacer las necesidades del cliente porque sin ellos no se podrían ejecutar [45].



Figura 3: Mapa de procesos [45]

Procedimientos

La manera más específica para llevar a cabo la documentación una actividad o proceso dentro de la organización [44].

Manual del conductor e inspector

Para los sistemas de gestión de calidad para las empresas de transporte son de gran importancia llevar a cabo los procesos descriptivos de la prestación del servicio en los que se detalla las actividades principales de los involucrados [46].

Instrucciones

Son procedimientos mucho más detallados para el SCG que conjuntamente está relacionado con el manual del conductor [40].

1.3 Objetivos

- Objetivo general

Elaborar una propuesta del sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros basado en la norma UNE – EN 13816: 2003 en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

- Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del servicio en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” aplicando los criterios de calidad según la norma UNE – EN 13816:2003.
- Desarrollar los criterios de calidad según la norma UNE – EN 13816:2003 para el servicio de transporte de la Cooperativa.
- Elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad del transporte público para la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” de conformidad a la norma UNE – EN 13816:2003.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para el desarrollo de esta investigación se elabora las siguientes herramientas, para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

1. Lista de verificación

Esta herramienta es utilizada para el diagnóstico inicial de la Cooperativa conforme a los requisitos de calidad de la norma UNE – EN 13816:2003.

2. Norma UNE – EN 13816:2003

Norma Europea establece un marco común para definir la calidad del servicio del transporte público, poniendo énfasis en las necesidades y expectativas de los clientes [38]. La implementación de esta norma permite mejorar la explotación y la rentabilidad de las operadoras de TPP, donde el operador asume toda la responsabilidad sobre los criterios de calidad.

3. Norma ISO 9001-2015

La Norma es el estándar para sistemas de gestión de calidad, que promueven la adopción de un enfoque a procesos [14].

4. Encuestas

Se emplea con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios acorde a la Norma, al mismo tiempo percibir la calidad actual del servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

5. Software Excel: software utilizado para la tabulación y procesamiento de datos recopilados de encuestas, además para elaboración de la lista de verificación conforme a los requisitos de la norma UNE – EN 13816:2003, así mismo para el diseño de matrices para el seguimiento y control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

6. Software Visio: software utilizado para realizar diagramas de flujo de los procesos de la Cooperativa y la gestión de calidad del TPP.

7. Levantamiento de procesos

Procedimiento para documentar los procesos de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” de una forma descriptiva las operaciones de la organización.

8. Procedimientos

Esta herramienta utilizada para la generación de la documentación la que detalla paso a paso de cómo se lleva una determinada actividad en la que indicara las responsabilidades del personal implicado en las actividades en cuanto a la calidad del servicio del TPP.

9. Instructivos

Esta herramienta utilizada para un procedimiento mucho más específico y detallado de las instrucciones como los manuales del conductor e inspector.

10. Registros

Esta herramienta utilizada para puntualizar las actividades que se ha cumplido de conformidad a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

2.2 Métodos

- Enfoque

La presente investigación se desarrollará mediante el enfoque cuantitativo y cualitativo.

Para la investigación cuantitativa se realizó encuestas aplicado a los usuarios que hacen uso del Transporte Público de Pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, esta herramienta proporciona la manera de percibir la calidad del servicio, las desventajas que presenta el sistema de transporte por lo que esto nos lleva al análisis estadístico de variables basados en la norma UNE –EN 13816:2003.

Para la investigación cualitativa se recopiló la información de la Cooperativa para la generación de la documentación pertinente conforme a la norma UNE – EN 13816:2003. El cual dejará como propuesta la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el TPP para los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para la empresa basado en la norma UNE – EN 13816. Por lo que la implementación del sistema dependerá de la operadora.

- Investigación bibliográfica – documental

El presente proyecto de investigación utiliza la modalidad de investigación bibliográfica – documental a la necesidad de búsqueda de diversas fuentes de información como libros, revistas, artículos científicos entre otros, utilizados para el sustento de estudios realizados referente a los Sistemas de Gestión de Calidad basado en la norma UNE – EN 13816 relaciona a la calidad del servicio. Además, la fundamentación teórica validada y/o confiable y a su vez con criterios científicos de diversos autores que proporcionara un guía para el desarrollo para la presente investigación.

- Investigación de campo

Respecto a la aplicación de la investigación de campo, se realiza la recolección de información “in situ” en las instalaciones de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” para obtener relación directa con los directivos, colaboradores y con los usuarios del TPP, con el fin de recopilar información suficiente sobre la calidad del servicio que presta la Cooperativa mediante el uso de la lista de verificación, así mismo se realizan una encuesta identificando los requisitos necesarios para dar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del TPP conforme a la norma UNE – EN 13816:2003.

- Población y muestra

Población

Para la presente investigación, se tiene una población infinita en cuanto a los usuarios de las líneas de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” referentes a los habitantes de la ciudad de Ambato, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2: Información de rutas de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua"

Líneas	Rutas
Línea 6	Miraflores – Ingahurco – Miraflores
Línea 7	Letamendi – Correccional – Letamendi
Línea 8	Montalvo – Recreo – Montalvo
Línea 9	Terminal – Huachi Progreso – Izamba
Línea 10	Terminal – Mercado Mayorista – Augusto Martínez – Atahualpa
Línea 11	Pucarumi – Cunchibamba – Tiugua
Línea 12	La Libertad – Ingahurco – La Libertad
Línea 14	Totoras – Terremoto – Ficoa

Muestra

Se determina el tamaño de la muestra con la ecuación (1) para una población infinita [47].

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} \quad (1)$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

e: Error admisible de la muestra

Z: nivel de confianza

Se estima un nivel de confianza del 95% con un valor de z de 1.96, además, de una probabilidad a favor de 0.50 y en contra de 0.50 con un error admisible del 0.05. Por consiguiente, se reemplaza dichos valores en la ecuación (1).

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = 384$$

Como resultado se tiene una muestra de 384 usuarios de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua" para el levantamiento de la información que servirá para definir la calidad del servicio prestado, mediante el plan de recolección mostrado en la Tabla 3.

Tabla 3: Plan de recolección de datos

PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Objetivo	Cumplir los objetivos de la investigación para la evaluación y satisfacción de los usuarios
Estrategia de muestreo	No probabilístico por conveniencia
Aplicación de la encuesta	31 de agosto al 4 de octubre
Tipo de datos	Variables-Discretos
Característica a medir	Nivel de satisfacción del cliente
Tamaño de la muestra	384
Toma de datos	Las 8 rutas que representan el 36.36% del total de 22 de rutas establecidas por DTMM.
Técnica de Recolección	Encuesta online - Google formularios
Herramienta	Cuestionario con escala lineal de valoración Likert
Dirigido	Usuarios del transporte público Tungurahua
Medio de envío	Redes sociales

- **Recolección de información**

La presente investigación se empleó diferentes técnicas mostradas a continuación:

Ficha de observación

Se aplica la observación y la técnica de ficha de observación se toma los datos de cada uno del proceso y las actividades que se ejecutan para la prestación del servicio de TPP y la responsabilidad en cada uno de los procesos mediante el uso del Anexo 1.

Lista de verificación

Se aplica una lista de verificación de los requisitos establecidos por la norma UNE – EN 13816 para establecer el nivel de cumplimiento y plantear acciones de acuerdo a los criterios de calidad de la norma para el desarrollo de sistema de gestión de calidad, mediante el uso del Anexo 2.

Encuestas

Se realiza encuestas a los usuarios para conocer el nivel de satisfacción del servicio actual de la operadora para establecer la calidad del servicio del transporte público, se utiliza el formato de encuesta del Anexo 4.

En la encuesta se realizó basándose en los aspectos de calidad propuestos en la norma UNE – EN 13816, y se analizaron la calidad percibida.

Revisión de documentos

Se recolectó la información de documentos existentes en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, referente a la prestación del servicio y de la operación del servicio lo que contribuye al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para el transporte público de pasajeros.

- Procesamiento y análisis de datos

Se realiza el procesamiento y análisis de los datos mediante las siguientes actividades:

- Identificar los procesos de operación del TPP de la operadora y diseñar el mapa de procesos, mediante el uso del software Visio para la elaboración del diagrama de flujo de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
- Registrar los datos cuantitativos y cualitativos de la encuesta en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios referente a los criterios de calidad, por ende, analizar dicha información mediante el uso del software Excel para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- Revisar la información recopilada, mediante la eliminación de información errónea que no agrega valor, o en caso de existencia de espacios en blanco en las contestaciones se llenara con el valor mínimo sin afectar el estudio.
- Se procesa el texto del trabajo de investigación mediante el software Word.
- Registrar la información mediante la matriz de cumplimiento basado en los ocho criterios de calidad de la norma UNE 13816:2003, que guardan relación a la calidad del servicio de los sistemas de transporte público. Además, la revisión de información existente de la empresa.
- Tabular e interpretar los resultados obtenidos de la lista de verificación para realizar la propuesta del Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros de la norma UNE 13816.

- Desarrollo del proyecto.

Para el desarrollo de la investigación se realizó las siguientes actividades:

- Revisión de la norma UNE – EN 13816:2003.
- Aplicación de la lista de verificación basada en los ocho criterios de calidad de la norma.

- Establecer el porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento basado en los requisitos de la norma.
- Realización de encuestas a los usuarios del transporte público en las rutas que prestan el servicio la operadora.
- Tabulación y análisis de información.
- La identificación de las expectativas explícitas e implícitas de los usuarios.
- Definir políticas de calidad para la operadora.
- Definir los objetivos de calidad.
- La aplicación de los requisitos para el desarrollo del Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros según la norma UNE – EN 13816 para Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.
- Elaboración de mapa de procesos y caracterizar el proceso del servicio al usuario.
- Desarrollo del manual, procedimientos y registros para el sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

- Desarrollo de la propuesta

Generalidades de la operadora de transporte público

Antecedentes históricos de la Operadora

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” inicia sus actividades el 1ro. de diciembre de 1950, en ese año se funda la institución en ese entonces con un total de 30 miembros. Los primeros vehículos que brindaron el servicio de transporte eran los buses de carrocerías mixtas de madera, además se forma como una entidad jurídica siendo la pionera en la ciudad de Ambato para la prestación del servicio público de pasajeros. Con el transcurrir de los años, la cooperativa ha ido creciendo notablemente su capacidad administrativa y de socios. Con la ayuda de sus directivos que estuvieron al frente de la institución buscaron el progreso para hoy encontrarse como una entidad solvente económica y organizativamente.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, en la actualidad cuenta con 144 unidades que cubren casi en su totalidad de las vías del cantón para la prestación del servicio a la urbe Ambateña. La institución brinda eficiencia, alternabilidad, puntualidad, calidad y calidez cumpliendo su misión y superando obstáculos que se han puesto en el camino poniendo en manifiesto su voluntad, sacrificio y esfuerzo para ofrecer un mejor servicio a la colectividad.

La institución lleva 68 años brindado el servicio de transporte a la colectividad, gracias al aporte y esfuerzo de los socios que han logrado mejorar la imagen del parque automotor, a pesar de los grandes sacrificios económicos que implica la renovación de las unidades por parte de los socios. En la actualidad la gerencia se encuentra a cargo

del Señor Galo Mesías Analuisa Chaza el mismo que asume la responsabilidad y está dispuesto a trabajar para el bienestar de la Cooperativa.



Figura 4: Logo de la operadora de transporte público

Características de operación y funcionamiento

El objeto social de la operadora de transporte público

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” tiene como objeto la prestación del servicio público urbano, a la ciudad de Ambato, además de brindar un servicio responsable y confiable con conductores profesionales, en buses tipo de conformidad con la autorización otorgada por las Autoridades de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca del desarrollo social y económico, además de un parque automotor moderno para la comodidad de la colectividad.

Operación principal

Prestar el servicio transporte público urbano de pasajeros de acuerdo a su contrato de operación con Resolución N° 002-CO-DTMM-2015 en el que consta las rutas y frecuencias pertenecientes a la operadora de transporte.

Descripción de las rutas urbanas de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”

Las rutas y líneas urbanas de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se encuentra definidas en el contrato de operación emitido por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad, enunciada en la resolución anteriormente la que permite a la operadora brindar la prestación de servicio de transporte público de personas en buses urbanos. La agencia de matriculación del GAD Municipalidad de Ambato mediante el informe técnico de constatación vehicular y consolidado en la REF: 000737, certifica a las 144 unidades están aptas para prestar el servicio en las siguientes rutas indicadas en la

Tabla 4 y además en el Anexo 3 la descripción de la terminal de línea, salida, retorno y ruta.

Tabla 4: Información de rutas y frecuencias emitidas por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad

Líneas, rutas y frecuencias autorizadas a la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”			
Descripción de las líneas y rutas	No. Unidades	Paradas ida y vuelta	Distancia de recorrido km
La libertad – Ingahurco – La Libertad (ramal Calle Alaska- San Alfonso alternado –circuito).	9	77	20.63
Miraflores – Ingahurco – Miraflores	12	30	8.79
Ficoa – Terremoto – Totoras y viceversa, con ramales a Empalme y Luz de América.	19	44	33.4
Letamendi – Correccional – Letamendi	14	108	41.8
Montalvo – El Recreo y viceversa (ramales a Luz de América, y La Esperanza).	20	110	31
Terminal Terrestre – Huachi Progreso – Izamba y viceversa (ramales Quillán Bajo, Quillán Alto, Viña Loma)	29	116	62
Terminal Terrestre – Barrio Solís – Mercado Mayorista – Augusto Martínez – Atahualpa y viceversa (ruta alternada uno por atocha y otro por Atahualpa).	28	102	62
Pucarumi – Cunchibamba – Tiugua y viceversa.	13	78	32

Descripción del proceso operativo para cubrir las rutas y frecuencias de la Cooperativa Transporte “Tungurahua”

Para el proceso de operatividad de las unidades de transporte pertenecientes a la cooperativa, los conductores llegan a los puntos de salida e inicio de las rutas y frecuencias según el cuadro de trabajo aprobado por el consejo de Administración por lo cual todos los turnos serán rotativos y distribuidos por igual entre todos los socios.

Para mejorar el servicio en la Cooperativa se ha implementado un Sistema de Administración de Flotas de Buses de la Empresa Kradac K - BUS que permite el monitoreo, gestión y control de flota vehicular, reemplazado a la manera de tradicional de los relojes tarjeteros por un sistema de posicionamiento global GPS para el rastreo y geocalización de las unidades de transporte en tiempo real, con la finalidad de despachar los turnos a cada una de las unidades a través de una Tablet que se visualiza los turnos de cada una de las rutas.

El GAD Municipalidad de Ambato implemento la nueva nomenclatura y rotulación de buses para las 22 líneas de buses, ayudando a mejorar la identificación de las rutas hacia la colectividad. Para la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” para sus 8 rutas que prestan el servicio de transporte público, la nueva rotulación de sus rutas son las siguientes que se muestra en la Figura 5.



Figura 5: Información de la rotulación y nomenclatura de las líneas pertenecientes a la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” [48].

Verificación de cumplimiento de la norma UNE – EN 13816:2003

Aplicación de la lista de verificación

Con el propósito de evaluar la situación actual de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se aplicó una lista de verificación o conocido como check list de observación basada en los requisitos para la calidad del servicio de la norma UNE – EN 13816 según los criterios de calidad, que comprende en ocho categorías:

1. Servicio ofertado
2. Accesibilidad
3. Información
4. Tiempo
5. Atención al cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto medioambiental

Las categorías 1 y 2 especifican la oferta del transporte público en términos generales, las categorías 3, 4, 5, 6, 7 conduce a una descripción más detallada sobre la realización del servicio y mientras que la categoría 8 proporciona el impacto medioambiental que produce a la población en general.

A continuación, en el Anexo 2, se detalla todos los criterios de calidad evaluados en referencia a la norma que corresponde a la Cooperativa en todos sus aspectos.

Cumplimiento de la lista de verificación según los criterios de calidad de la norma UNE – EN 13816.

A partir de la lista de verificación de la norma mostrada en el Anexo 2, se contabilizó cada uno de los criterios de calidad de sus ocho categorías para verificar el cumplimiento. A continuación, en la Tabla 5, se detalla los resultados clasificados por cada criterio de la norma UNE –EN 13816.

Tabla 5: Evaluación de los criterios de calidad de la norma UNE -EN 13816:2003

Criterios de calidad	Si cumple	No cumple	Total
1. Servicio Ofertado	8	1	9
2. Accesibilidad	4	6	10
3. Información	11	9	20
4. Tiempo	6	0	6
5. Atención al cliente	3	13	16
6. Confort	13	9	22
7. Seguridad	8	2	10
8. Impacto medioambiental	5	8	13
Total	58	48	106

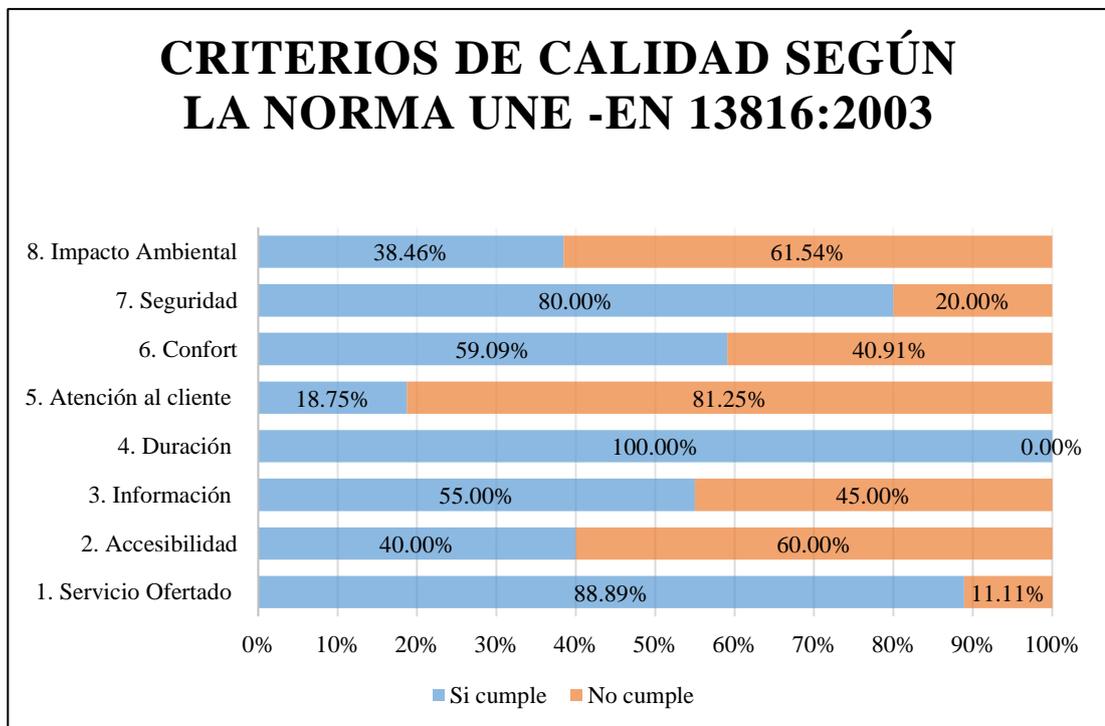


Figura 6: Resultados de los criterios de calidad de la norma UNE –EN 13816:2003

Análisis por criterios

1. Servicio ofertado

Análisis

De un total de 9 ítems evaluados de la lista de verificación en cuanto al cumplimiento del servicio ofertado por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” se tiene del 88.89% cumple seguido del no cumplimiento del 11.11%.

Interpretación

Con el servicio ofertado se puede evidenciar que el objetivo de la empresa es llegar a sus destinos cumpliendo con los horarios de las rutas y frecuencias con la disponibilidad de unidades suficientes, para cubrir con todas sus líneas, lo que permite conectar con los diferentes puntos de la ciudad de Ambato con el mínimo desplazamiento de correspondencias y además la adecuación para personas con movilidad dentro de las unidades de transporte con los asientos preferenciales.

2. Accesibilidad

Análisis

De un total de 10 ítems evaluados de la lista de verificación en cuanto la accesibilidad el cumplimiento de la norma da como resultado del 40 % mientras que el no cumplimiento es de 60% debido a que la accesibilidad externa no facilita hacia las paradas acceso como para ciclistas, usuarios de taxi y autos, por otro lado, la expendición de billetes (tarjetas de pago electrónico) no existe por lo que se lo realiza de manera manual dentro de las unidades de transporte.

Interpretación

Dentro de la accesibilidad interna de los buses se puede evidenciar que facilitan el desplazamiento de los usuarios porque la mayoría de los vehículos cuentan con 1 puerta de acceso y 2 de descenso, de pasillos amplios conforme a las especificaciones de buses tipo y también de contar con espacios para personas de movilidad reducida.

3. Información

Análisis

De un total de 20 ítems evaluados de la lista de verificación en cuanto al cumplimiento se tiene como resultado 55 % y de no cumplimiento de 45% debido a que la empresa no informa sobre la duración del viaje y no existe un pago de la tarifa por medios de sistemas electrónicos, tampoco provee información sobre estado de estado actual de la red en condiciones normales y anormales que puedan ocasionar inconvenientes al cumplimiento de los horarios y frecuencias de paso de las unidades de transporte.

Interpretación

El criterio de la información se puede evidenciar que la empresa presenta la nueva rotulación como se puede ver en la figura 5 proporcionada por GAD Municipal de Ambato de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad (DTMM) en la cual se detalla las rutas que prestan el servicio público urbano, además de contar con paradas de tipo marquesinas ubicadas en diferentes puntos de la ciudad; las líneas son socializadas en pantallas Led de las paradas inteligentes ubicadas en: Av. Atahualpa sector redondel de Huachi Chico, explanada del Municipio de Ambato y calle Marcos Montalvo, parque 12 de Noviembre, Av. Unidad Nacional, Hospital Regional Docente Ambato y Av. Gran Colombia sector Ingahurco [48], además presenta información en las puertas de los buses aspectos como la accesibilidad de las entradas y salidas, otro aspecto es la señalética de los asientos preferenciales en el interior de los vehículos. Por otro lado, la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” cuenta con una aplicación móvil “SIU Tungurahua” que brinda información a la ciudadanía acerca de sus líneas, estaciones, buses y horarios desarrollados por la empresa Kradac K – Bus.

4. Tiempo

Análisis

De un total de 6 ítems evaluados por la lista de verificación se tiene como resultado del cumplimiento del 100% debido a que la empresa presenta la puntualidad respecto al horario de brindar el servicio de transporte público.

Interpretación

El criterio del tiempo va de la mano con la fiabilidad y regularidad de los horarios, ya que esto se logra cumplir con la adecuada planificación a través del cuadro de trabajo elaborado por la operadora para las diferentes rutas y frecuencias de las cuales tendrán la rotación de las unidades semanalmente.

5. Atención al cliente

Análisis

De un total de 16 ítems evaluados por la lista de verificación se tiene como resultado del cumplimiento de 18.75% y de no cumplimiento de 81.25% debido a que la mayoría

de usuarios tienen quejas sobre el trato del conductor de manera que no presentan cordialidad y respeto.

Interpretación

Se puede evidenciar que el criterio de la atención al cliente es muy deficiente debido a la mala calidad del servicio por parte de los conductores de las unidades hacia los usuarios por lo que la mayoría no es cordial a causa de la falta de capacitación y stress proporcionado por la congestión de la ciudad.

6. Confort

Análisis

De un total de 22 ítems evaluados a través de la lista de verificación se tiene como resultado de cumplimiento de 59.09% y de no cumplimiento de 40.91% debido a que no se cumple con instalaciones complementarias en las estaciones, paradas y abordaje de las unidades de transporte.

Interpretación

Se evidencia como el confort cumple con los requisitos de comodidad debido a las paradas tienen un confort mínimo, es decir cuentan con asientos y protección contra la intemperie tipo marquesinas en algunos sectores de la ciudad, pero no todas las paradas cuentan con marquesinas solo existe demarcación sobre la calzada y señalización vertical, las unidades de transporte cuentan con diseños ergonómicos, sobre todo por la renovación de la flota vehicular y la adecuación de asientos preferenciales de color amarillo o rojo para personas con movilidad reducida, embarazadas, mujeres con niños en brazos. Y por otro lado garantizar el correcto mantenimiento y limpieza de las unidades de transporte.

7. Seguridad

Análisis

Del total de 10 ítems evaluados por medio la lista de verificación da como resultado el 80 % de cumplimiento y el 20% de no cumplimiento debido a que no se cuenta con

personal de seguridad puntos de asistencia que estén identificados ante cualquier protección contra agresiones.

Interpretación

Se evidenció que la seguridad hace énfasis a la seguridad preventiva necesaria para reducir el número de incidentes, robos y agresiones, contra los usuarios. Las unidades de transporte están sujetas al sistema de videovigilancia del sistema integrado del ECU- 911 y cámaras colocadas en las puertas de acceso y descenso de pasajeros para la seguridad de los usuarios para prevención de accidentes. También para prevención de todo tipo accidentes con las unidades de transporte que se encuentran en constante mantenimiento mecánico, además las unidades están dotadas de salidas de emergencia. Por último, existe información, señalización y elementos de seguridad para combatir emergencias como extintores, martillos, rompe - ventanas necesarias para seguir con los protocolos de seguridad dentro de las unidades de transporte.

8. Impacto ambiental

Análisis

Del total de 13 ítems evaluados se tiene como resultado del 38.46% que cumple y el 61.54% no cumple debido a la contaminación que produce como el ruido excesivo que presenta en el casco central de ciudad por otro lado existe vibraciones cuando las unidades de transporte por desajustes en la carrocería.

Interpretación

En cuanto a la categoría de impacto ambiental se evidenció que el nivel va acorde los medios técnicos y económicos de la empresa por la adquisición progresiva de la renovación vehicular y para implementar controles de emisión de gases y ruido para mejorar el sistema de transporte público.

A continuación, se muestra el resultado final del diagnóstico inicial realizado a la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, teniendo en cuenta los ocho criterios de calidad conforme a la norma UNE – EN 13816:2003. Por lo tanto, se obtiene que el 54.72% cumple y el 45.28% no cumple de manera global como se puede observar en la Figura 7, esto indica un incumplimiento en cuanto a los criterios de calidad un

porcentaje relativamente alto, por lo que se necesita tomar medidas para aumentar el porcentaje y lograr el 100% de cumplimiento de la norma estableciendo los requisitos básicos del sistema de gestión de calidad para la prestación de servicio de transporte público de pasajeros.

Cabe resaltar que la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, posee mayor cumplimiento global dentro de los criterios de calidad se tiene la duración, el servicio ofertado, la seguridad y la información, esto se debe a que la operadora realiza el constante control y seguimiento de la planificación del sistema de trabajo de las unidades de transporte, además de velar la seguridad de los usuarios ante incidentes o accidentes dentro de la red y la documentación pertinente al servicio ofertado.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el transporte público de pasajeros basado en la norma UNE – EN 13816:2003 en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, aporta beneficios a la organización a mejorar la imagen de la empresa y de los servicios prestados, la percepción de la calidad por parte de los usuarios y favorece al cumplimiento de las expectativas de los mismos, además establece una serie de indicadores que ayudara a medir la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios por lo que involucra a todos sus colaboradores en la mejora del servicio.

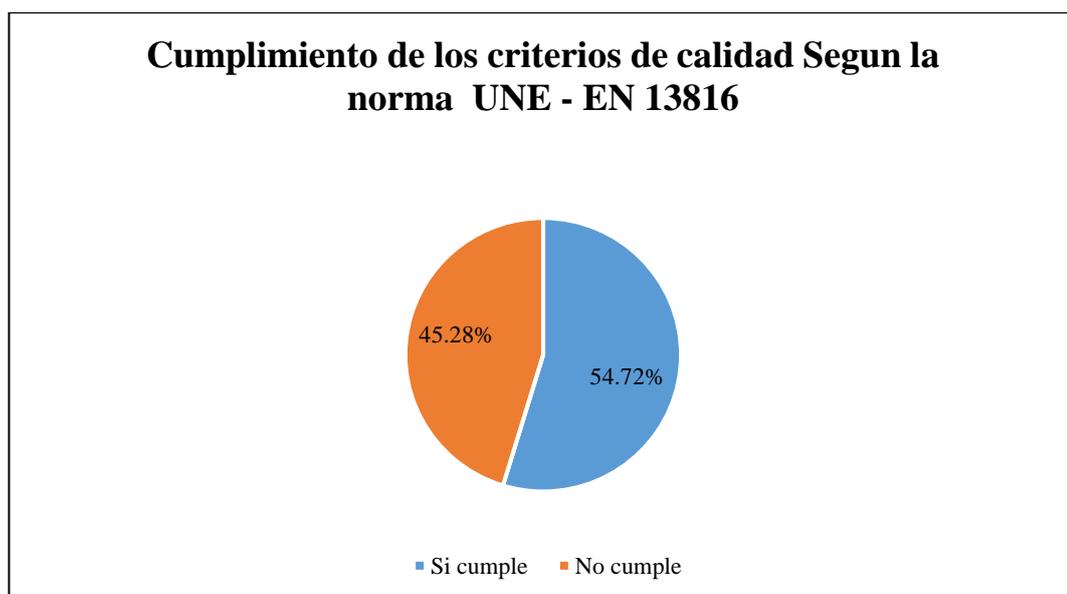


Figura 7: Cumplimiento de la norma UNE – EN 13816

Encuesta de la calidad percibida

Características socio demográficas de los usuarios

A continuación, se analiza cada una de las variables demográficas y los resultados obtenidos de la encuesta muestra una distribución absoluta y porcentual de la muestra determinada según el género, edad, el motivo del viaje la frecuencia de uso del transporte público de pasajeros.

1. La distribución de la muestra según el género.

Tabla 6: Resultados de distribución de muestra según el género

Genero	Encuesta	Porcentaje
Hombre	211	54.9%
Mujer	173	45.1%
Total	384	100.0%

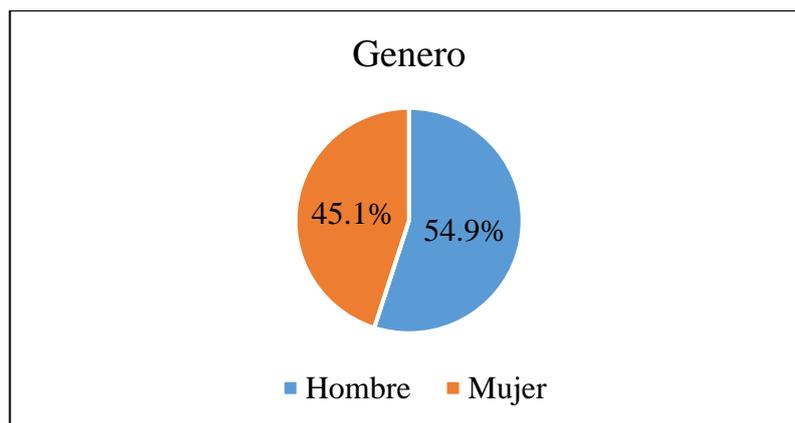


Figura 8: Resultados de distribución de muestra según el género

Análisis

Del total de encuestas realizadas da como resultado el 54.9% son hombres y el 45.1% son mujeres con una diferencia del 9.8% del total.

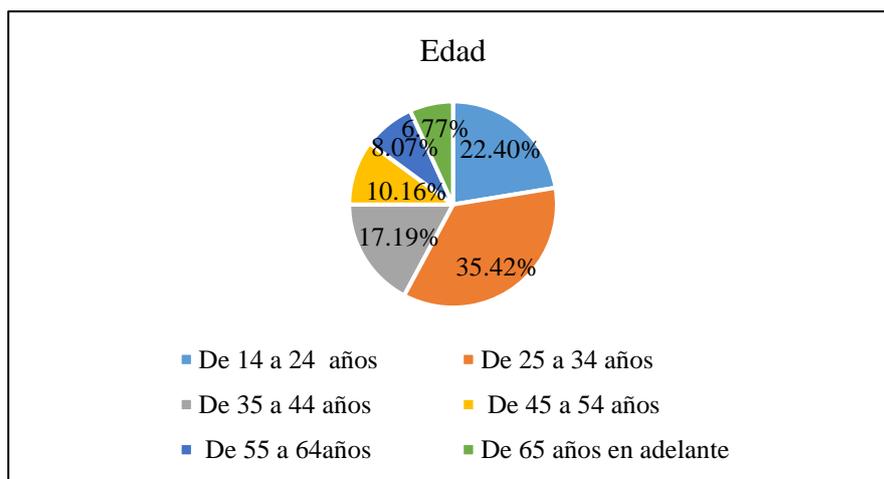
Interpretación

Se evidenció que la mayor frecuencia de uso del transporte público urbano de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” de la ciudad de Ambato es de hombres frente a las mujeres.

2. La distribución de la muestra según la edad.

Tabla 7: Resultados de distribución de la muestra según la edad

Edad	Encuesta	Porcentaje
De 14 a 24 años	86	22.40%
De 25 a 34 años	136	35.42%
De 35 a 44 años	66	17.19%
De 45 a 54 años	39	10.16%
De 55 a 64 años	31	8.07%
65 años en adelante	26	6.77%
Total	384	100.0



Análisis

Del total de encuestas realizadas da como resultado que el grupo de población que hace uso del transporte público de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” es de 25 a 34 años de edad con el 35.42% seguido de 14 a 24 años de edad con el 22,40%, posteriormente de 35 a 44 años de edad con el 17.19%, de 45 a 54 años de edad con el 10.16% y de 55 a 64 años de edad con el 8.07%, por último de 65 años en adelante con el 6.77%.

Interpretación

Se evidencia que el rango de edades que hacen uso del transporte público urbano de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” es de 25 a 34 años de edad seguido de 14 a 24 años y 35 a 44 años de edad siendo los principales grupos de personas que cumplen sus actividades diariamente los mismos que ayudan al desarrollo económico del cantón Ambato.

3. La distribución de la muestra según el motivo de viaje

Tabla 8: Resultados de distribución de la muestra según el motivo de viaje

Motivo de viaje	Encuesta	Porcentaje
Lugar de trabajo	88	22.92%
Consulta médica	55	14.32%
Lugar de recreación	51	13.28%
Compras	75	19.53%
Estudios	65	16.93%
Casa	28	7.29%
Encomienda de trabajo	22	5.73%
Total	384	100.0%

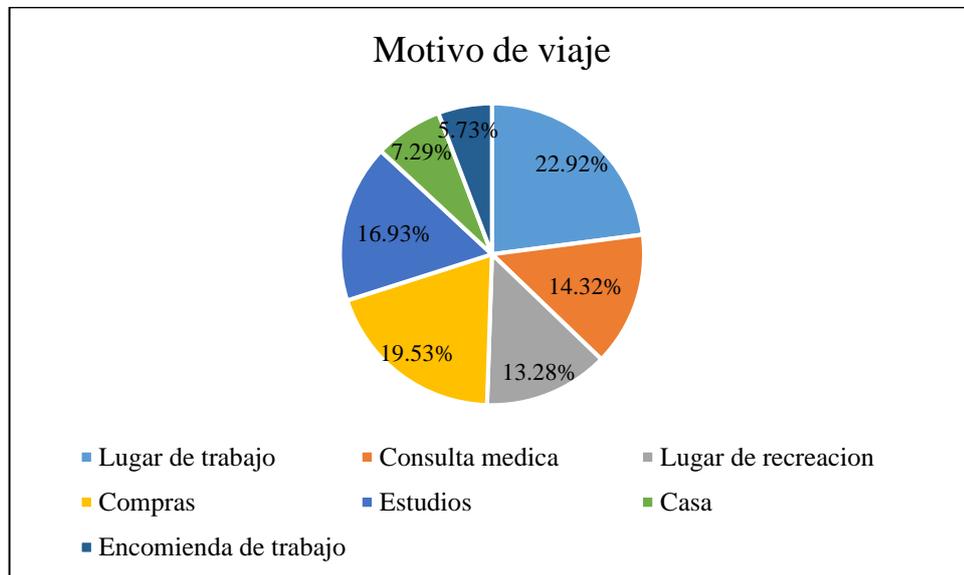


Figura 10: Resultados de distribución de muestra según la edad

Análisis

Del total de encuestas realizadas da como resultado, que los motivos de viaje son de lugar de trabajo, compras, estudios y consulta médica que representa el 73.7% seguido del lugar de recreación, casa y encomiendas de trabajo que representa el 26.3%.

Interpretación

Se evidencia que los motivos de viaje de los usuarios de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se trasladan hacia su lugar de trabajo, Compras, estudios y consulta médica, dado que las encuestas se realizaron en las áreas urbanas de la Ciudad de Ambato donde hay mercados, centros educativos, oficinas, centros médicos, etc. Lo que provoca que la mayoría de desplazamientos se den a estos lugares.

4. La distribución de la muestra según la pregunta ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte público de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”?

Tabla 9: Resultados de distribución de la muestra según la frecuencia

Frecuencia de Uso	Encuesta	Porcentaje
Diario	150	39.06%
Semanal	96	25.00%
Quincenal	64	16.67%
Mensual	74	19.27%
Total	384	100%

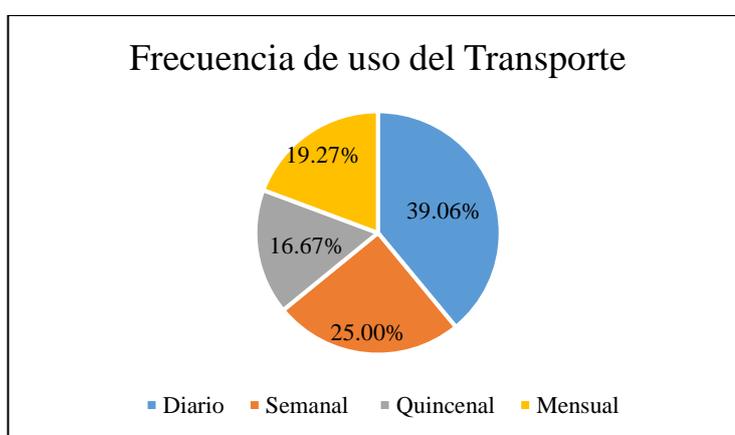


Figura 11: Resultados de distribución de la muestra según la frecuencia

Análisis

Del total de encuestas realizadas da como resultado, que la frecuencia de uso del transporte público urbano de pasajeros de Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, es diario con el 39.06% seguidamente semanalmente con el 25%.

Interpretación

Se evidenció que la mayor frecuencia de uso que hacen los usuarios de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, son viajes diarios y semanales debido a que muchos de sus usuarios realizan sus actividades casi todos los días, esto significa que se producirán viajes, porque los usuarios tienen la alternativa de hacer uso del transporte público para sus desplazamientos de un lugar a otro.

Análisis de los criterios de calidad del servicio del TPP

Para el análisis de la Calidad Percibida, se mide el grado de satisfacción de los usuarios y la percepción de la calidad ofrecida por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, conforme a los ocho criterios de calidad de la norma UNE – EN 13816:2003, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios. En cuanto para la evaluación de los resultados se ha pedido a los usuarios que valoren con una escala lineal de valoración: 1 pésimo, 2: deficiente, 3: bueno, 4: muy bueno, 5: excelente de los siguientes criterios de calidad; el servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad y el impacto medioambiental.

Servicio Ofertado

1. Cobertura del servicio de unidades de Transporte de Cooperativa “Tungurahua”

Tabla 10: Resultados de la cobertura del servicio

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	93	24.22%
Bueno	164	42.71%
Muy Bueno	106	27.60%
Excelente	15	3.91%
Total	384	100.00%

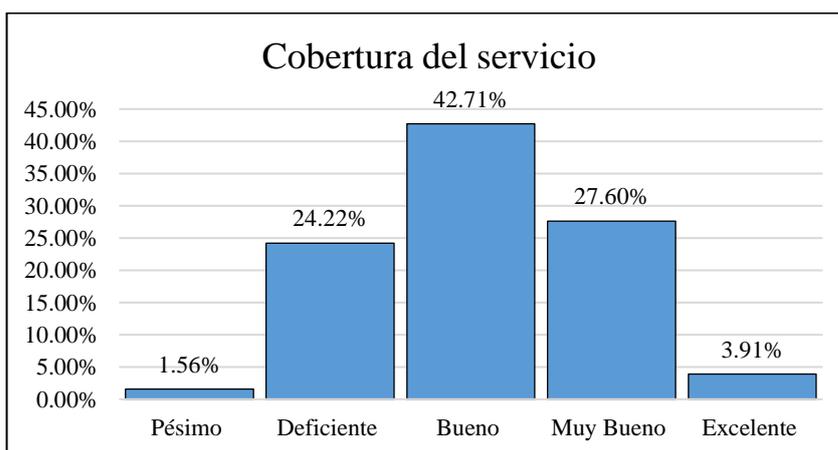


Figura 12: Resultados de la cobertura del servicio

Análisis

De total de encuestados la percepción de los usuarios sobre cobertura del servicio de las unidades de transporte, es un 42.71% como bueno, el 27.60% como muy bueno, el 24.22% como deficiente, 3.91% como excelente y el 1.56% como pésimo.

Interpretación

Se puede evidenciar que la cobertura del servicio de las unidades de transporte público de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” es buena, pero tiende a ser deficiente debido al crecimiento poblacional y de las urbanizaciones lo que, generada la necesidad de movilización hacia las diferentes zonas de la ciudad de Ambato, por lo tanto, se requiere que la cobertura del servicio sea ampliada para la modificación de rutas y frecuencia, ya que los usuarios para llegar a sus lugares de destino deban tomar de 2 o más buses.

2. Frecuencia de paso de los buses

Tabla 11: Resultados de frecuencia de paso de los buses

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	16	4.17%
Bueno	99	25.78%
Muy Bueno	163	42.45%
Excelente	100	26.04%
Total	384	100.00%

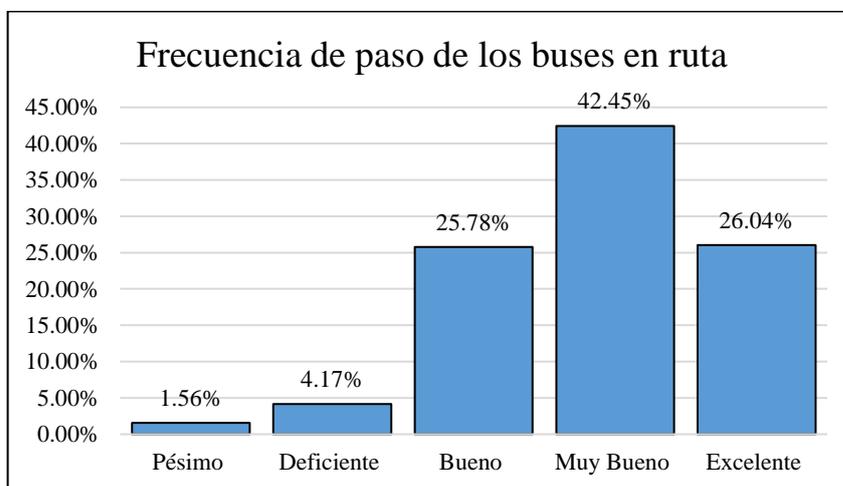


Figura 13: Resultados de frecuencia de paso de los buses

Análisis

Del total de encuestados la percepción de los usuarios sobre la frecuencia de paso de los buses en ruta de la Cooperativa es del 42.45% como muy bueno, 26.04% como excelente, 25.78% como bueno, 4.17% como deficiente y 1.56% como pésimo.

Interpretación

La frecuencia de paso de las unidades de transporte de público urbano de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” es buena, debido a que los usuarios no deban esperar de un periodo de tiempo máximo de 4 a 5 minutos dependiendo de las líneas de modo que no todas se trabajan a la misma frecuencia de paso.

3. Disponibilidad de unidades hacia los usuarios

Tabla 12: Resultados de disponibilidad de unidades hacia los usuarios

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	17	4.43%
Bueno	99	25.78%
Muy Bueno	167	43.49%
Excelente	95	24.74%
Total	384	100.00%

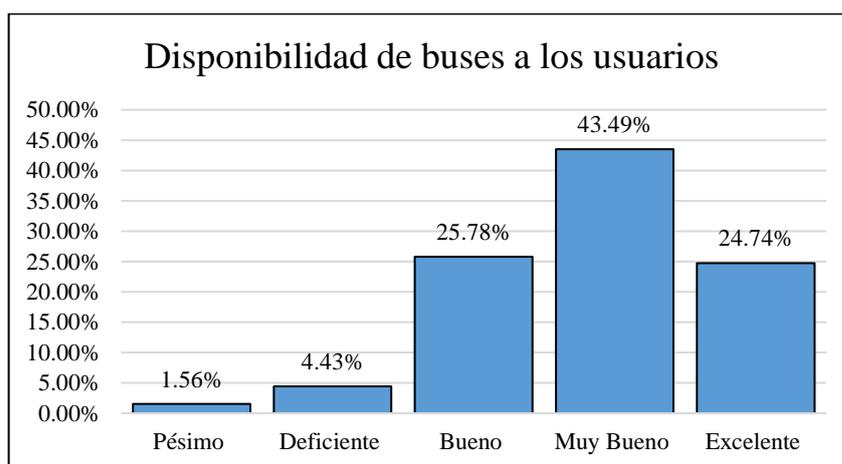


Figura 14: Resultados de disponibilidad de unidades hacia los usuarios

Análisis

Del total de encuestados la disponibilidad de unidades de transporte para los usuarios es del 43.49% como muy bueno, seguido del 25.78% como bueno, el 24.74% como excelente, el 4.43% como deficiente y finalmente el 1.56% como pésimo.

Interpretación

De los resultados se puede deducir que la eficiencia de la disponibilidad de las unidades es muy buena debido a la amplitud del servicio que brinda la Operadora, en cuanto a la geografía, horario y frecuencia, lo que indica que las rutas se encuentran

bien definidas, pero habrá que evaluar la disponibilidad de unidades a un futuro debido al crecimiento de la oferta y demanda.

4. Fiabilidad del servicio

Tabla 13: Resultados de fiabilidad del servicio

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	7	1.82%
Deficiente	16	4.17%
Bueno	92	23.96%
Muy Bueno	170	44.27%
Excelente	99	25.78%
Total	384	100.00%

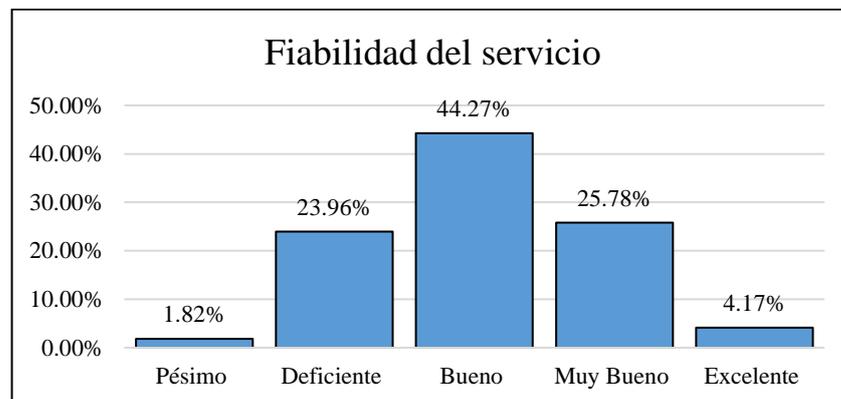


Figura 15: Resultados de fiabilidad del servicio

Análisis

Del total de encuestados sobre la fiabilidad del servicio es del 44.27% como bueno lo manifiestan los usuarios seguidos del 25.78% como muy bueno, el 23.96% como deficiente, y los demás usuarios manifiestan como excelente el 4.17% y pésimo 1.82%

Interpretación

Se puede deducir que la fiabilidad del servicio es buena es decir nos indica en qué medida los usuarios pueden estar seguros de que el servicio de las unidades TPP de la Cooperativa es ejecutado de manera eficiente.

Accesibilidad

1. Inclusión a grupos vulnerables

Tabla 14: Resultados de inclusión a grupos vulnerables

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	8	2.08%
Deficiente	114	29.69%
Bueno	107	27.86%
Muy Bueno	91	23.70%
Excelente	64	16.67%
Total	384	100.00%

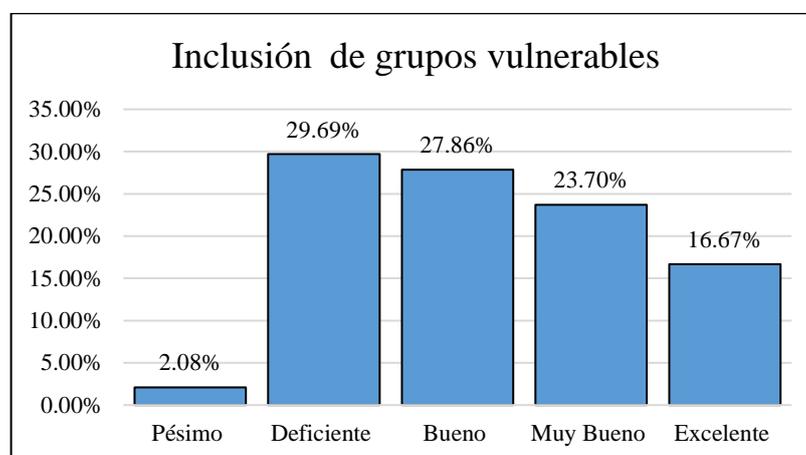


Figura 16: Resultados de inclusión a grupos vulnerables

Análisis

Del total de encuestados, el 29.69% manifiesta que es deficiente la inclusión de grupos vulnerables en las unidades de transporte de Cooperativa “Tungurahua” como son adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados, el 27.86% considera como bueno, el 23.70% que es muy bueno, el 16.67% como excelente, y el 2.08% lo considera como pésimo la inclusión.

Interpretación

Los usuarios manifiestan que la inclusión de personas vulnerables es deficiente debido a la inexistencia de áreas que permitan la inclusión como, por ejemplo, rampas para el acceso al interior del bus, además los asientos preferenciales dentro de las unidades los usuarios no se respeta el espacio designado los mismos que se encuentra de color diferenciado de los demás de color amarillo o rojo.

2. Facilidad de ascenso y descenso del bus

Tabla 15: Resultados de facilidad de ascenso del bus

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	21	5.47%
Bueno	86	22.40%
Muy Bueno	160	41.67%
Excelente	111	28.91%
Total	384	100.00%

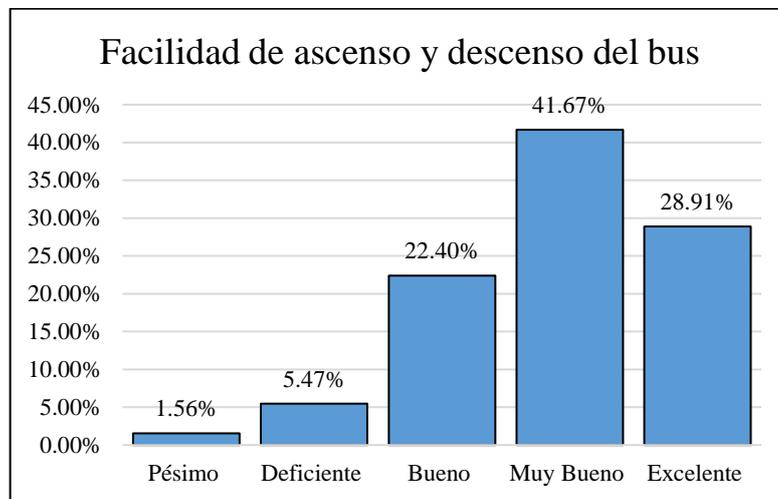


Figura 17: Resultados de facilidad de ascenso del bus

Análisis

Del total de encuestados el 92.98% consideró que la facilidad de ascenso y descenso del bus es muy bueno, bueno y excelente, el 5.47% dijo que deficiente y el 1.56% como pésimo.

Interpretación

La mayoría de usuarios consideran que es fácil el ascenso y descenso de los buses, lo que indica que se cumple con la normativa RTE INEN 038, sobre el acceso a las unidades de transporte y por lo que los usuarios se sienten cómodos.

3. Vinculación con otras unidades de transporte

Tabla 16: Resultados de vinculación con otras unidades de transporte

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	33	8.59%
Bueno	103	26.82%
Muy Bueno	156	40.63%
Excelente	86	22.40%
Total	384	100.00%

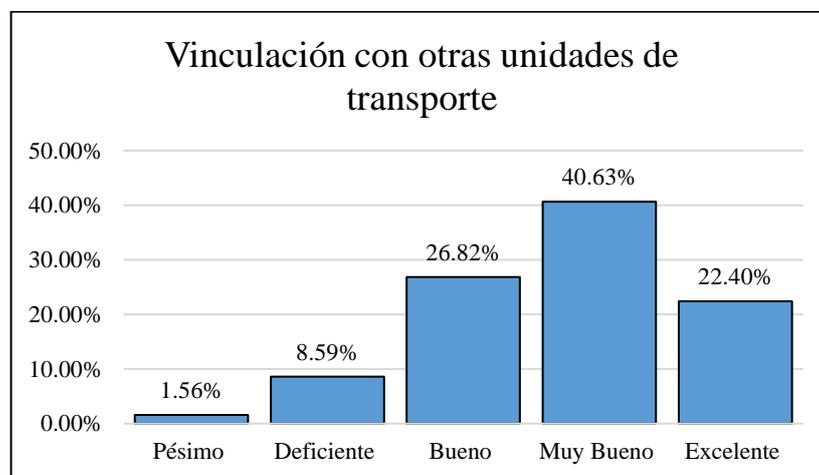


Figura 18: Resultados de la vinculación con otras unidades de transporte

Análisis

Del total de encuestados, manifiesta que la vinculación con otras unidades de transporte es 40.63% como muy bueno, 26.82% como bueno, 22.40% como excelente, 8.59% como deficiente y el 1.56% como pésimo.

Interpretación

Los usuarios manifiestan que la correspondencia en el cambio de unidades de TPP, es muy bueno debido a la disponibilidad en cuanto a geografía, horario y frecuencias de otras operadoras lo que permite la vinculación con otros tipos de transporte.

Información

1. La información de los rótulos de las rutas es comprensible para los usuarios

Tabla 17: Resultados de la información de los rótulos de rutas comprensible para los usuarios

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	4	1.04%
Deficiente	14	3.65%
Bueno	51	13.28%
Muy Bueno	160	41.67%
Excelente	155	40.36%
Total	384	100.00%

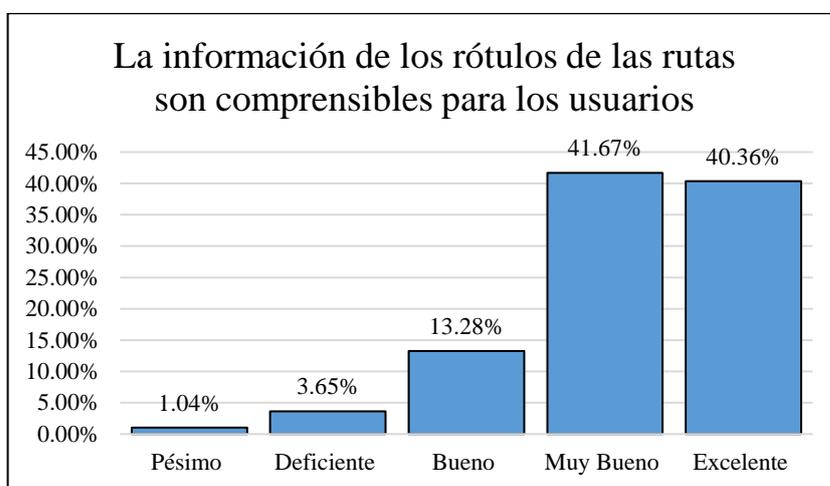


Figura 19: Resultados de la información de los rótulos de rutas comprensible para los usuarios

Análisis

Del total de encuestados consideró el 95.31% que actualmente la información que proporciona los rótulos de las rutas son comprensibles para los usuarios es muy bueno, bueno y excelente; el 3.65% dijo que es deficiente; y únicamente el 1.04% pésimo.

Interpretación

Los usuarios manifiestan que la información proporciona es muy bueno debido a la nomenclatura de colores y el número que determina su ruta lo que ha permitido que las líneas de transporte en cada unidad, mejore la imagen y calidad del servicio.

Tiempo

1. El tiempo que tarda en su recorrido (ruta) desde su origen

Tabla 18: Resultados del tiempo que tarda en su ruta desde origen

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	4	1.04%
Deficiente	10	2.60%
Bueno	96	25.00%
Muy Bueno	153	39.84%
Excelente	121	31.51%
Total	384	100.00%

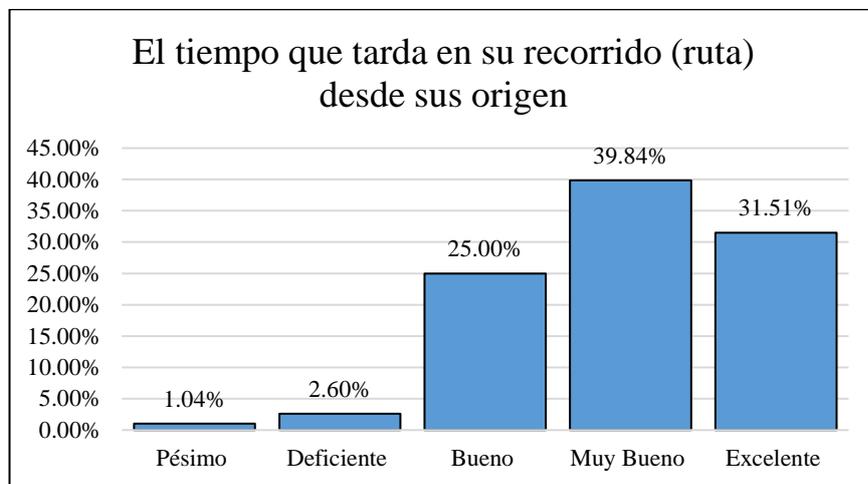


Figura 20: Resultados del tiempo que tarda en su ruta desde origen

Análisis

Del total de encuestados el 96.35% considera que el tiempo que tarda en su recorrido desde su origen es muy bueno, bueno y excelente, el 2.60% considera deficiente, y el 1.04% como pésimo.

Interpretación

Los usuarios consideran que el tiempo empleado en ruta es muy bueno debido a la planificación de las rutas y frecuencias para la explotación de la flota vehicular cumpliendo de manera eficaz con el despacho de unidades hacia los diferentes destinos expuesto en el contrato de operación emitido por la DTMM.

2. Puntualidad respecto a los horarios

Tabla 19: Resultados de puntualidad respecto a los horarios

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	5	1.30%
Deficiente	15	3.91%
Bueno	116	30.21%
Muy Bueno	152	39.58%
Excelente	96	25.00%
Total	384	100.00%

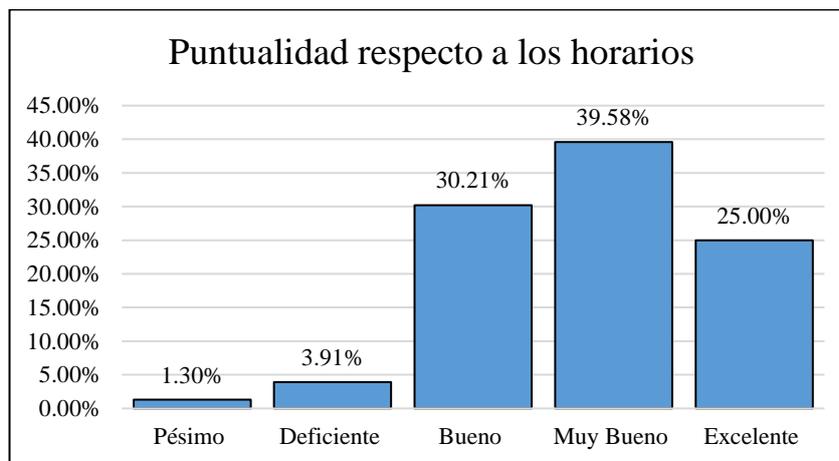


Figura 21: Resultados de puntualidad respecto a los horarios

Análisis

Del total de encuestados el 94.79% señalo que la puntualidad con respecto a los horarios es muy bueno, bueno y excelente, el 3.91% manifestó que es deficiente y el 1.30% es pésimo.

Interpretación

Los usuarios manifiestan que sí se cumple con la puntualidad respecto a los horarios de acuerdo a la explotación de la flota vehicular de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. Regularidad de los buses en las rutas

Tabla 20: Resultados de regularidad de los buses en las rutas

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	5	1.30%
Deficiente	15	3.91%
Bueno	90	23.44%
Muy Bueno	182	47.40%
Excelente	92	23.96%
Total	384	100.00%

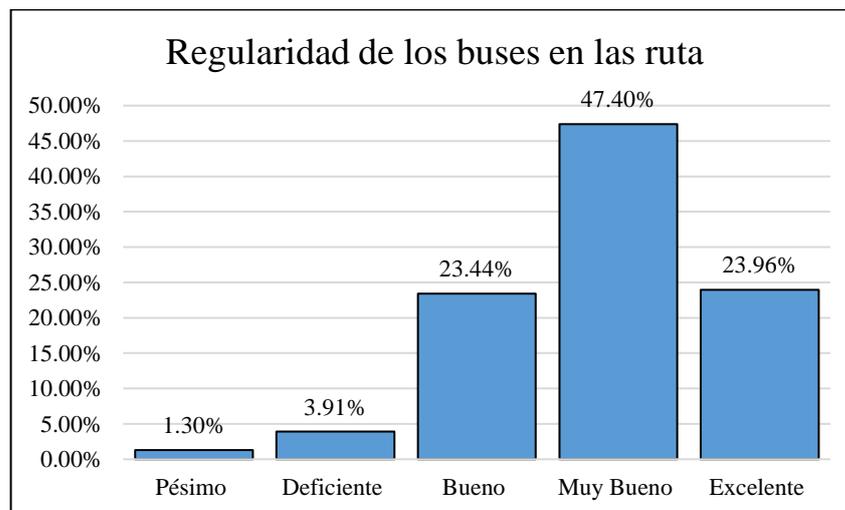


Figura 22: Resultados de regularidad de los buses en las rutas

Análisis

Del total de encuestados el 94.8% consideró actualmente la regularidad de los buses en ruta es bueno, muy bueno y excelente, el 3.91% dijo que es deficiente y 1.30% como pésimo.

Interpretación

Los usuarios consideran que la regularidad de los buses respeta con los intervalos de trabajo.

Atención al cliente

1. El trato recibido por los conductores

Tabla 21: Resultados del trato recibido para los conductores

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	11	2.86%
Deficiente	116	30.21%
Bueno	115	29.95%
Muy Bueno	98	25.52%
Excelente	44	11.46%
Total	384	100.00%

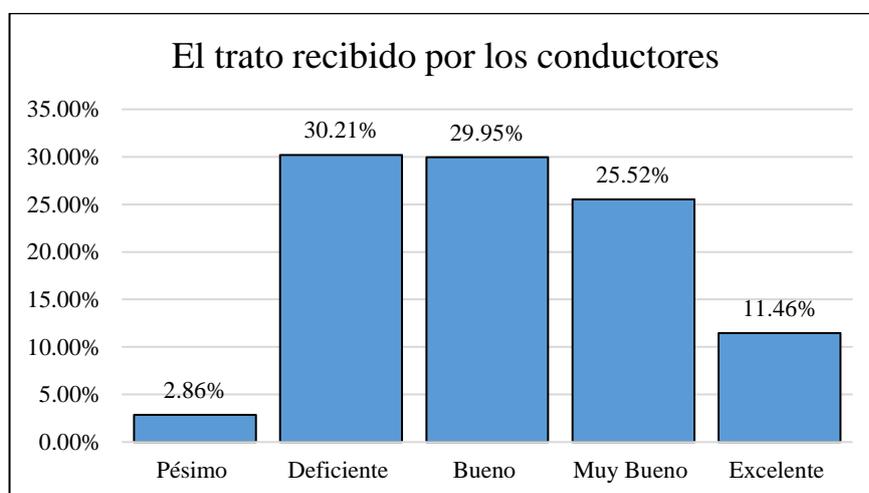


Figura 23: Resultados del trato recibido para los conductores

Análisis

Del total de encuestados el 33.07% señaló que el trato recibido por conductores es deficiente y pésimo, el 66.93% dijo que es bueno, muy bueno y excelente.

Interpretación

Los usuarios consideran que el trato de los conductores no es amable o es poco amable en el trato al pasajero.

2. Beneficios que quisiera obtener como cliente del servicio de transporte en bus

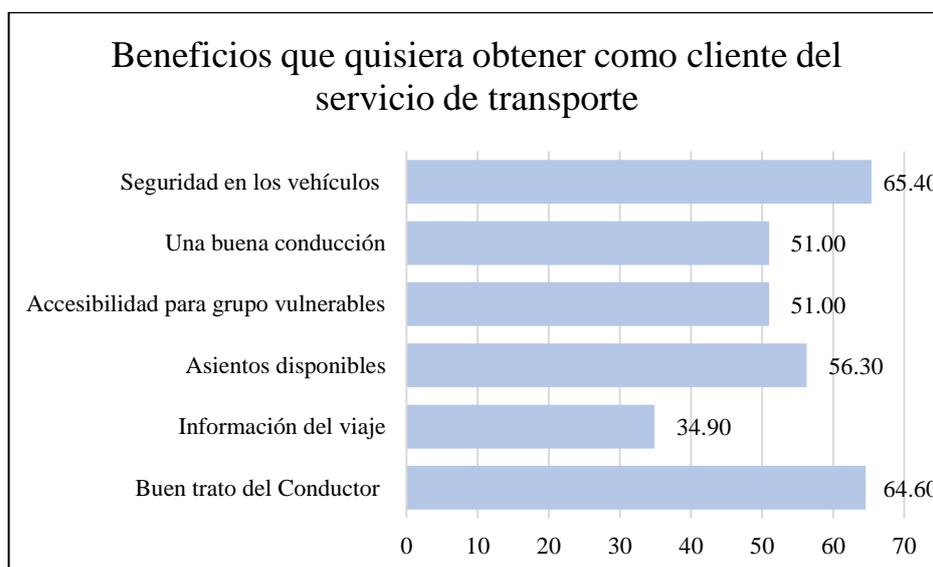


Figura 24: Resultados de los beneficios que quisiera obtener como cliente del servicio de transporte

Análisis

Del total de encuestados sobre los beneficios que quisiera obtener como cliente del servicio del transporte manifiestan hacia la seguridad en los vehículos con el 65.40%, seguido del 64.60% de un buen trato del conductor, el 56.30% asientos disponibles, el 51% una buena conducción y la accesibilidad para grupos vulnerables y finalmente con el 34.90% la información del viaje.

Interpretación

Los usuarios del servicio consideran que los beneficios más representativos que cumplen de mejor manera para la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, es la sensación de seguridad en los vehículos, el buen trato de parte de los conductores es la percepción que presenta el usuario hacia sus necesidades y expectativas, seguido de los demás beneficios como la disponibilidad de asientos, la buena conducción, la facilidad de acceso a las unidades de transporte de personas vulnerables.

Confort

1. Limpieza de las unidades

Tabla 22: Resultados de la limpieza de las unidades

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	5	1.30%
Deficiente	93	24.22%
Bueno	147	38.28%
Muy Bueno	109	28.39%
Excelente	30	7.81%
Total	384	100.00%

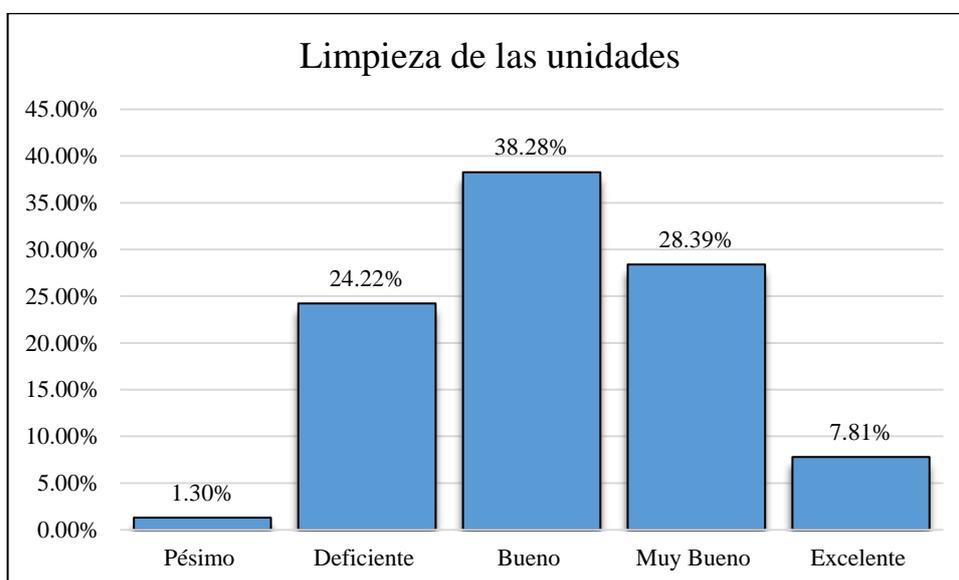


Figura 25: Resultados de la limpieza de las unidades

Análisis

Del total de encuestados el 74.48% consideró la limpieza de las unidades transporte es bueno, muy bueno y excelente, mientras 24.22% como deficiente y el 1.30% como pésimo.

Interpretación

La mayoría de usuarios indican que las unidades de transporte se encuentran limpias y una pequeña parte de usuarios indican es deficiente la limpieza.

2. El confort que prestan las unidades de servicio

Tabla 23: Resultados del confort que prestan las unidades de servicio

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	4	1.04%
Deficiente	20	5.21%
Bueno	89	23.18%
Muy Bueno	175	45.57%
Excelente	96	25.00%
Total	384	100.00%

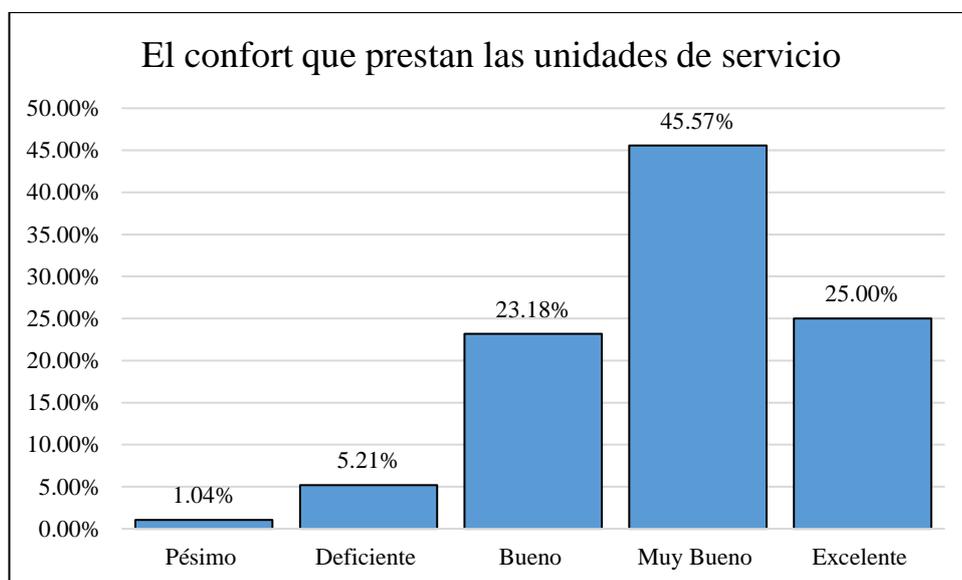


Figura 26: Resultados del confort que prestan las unidades de servicio

Análisis

Del total de encuestados el 93.75% consideró que le confort que prestan las unidades de transporte en el servicio es muy bueno, bueno y excelente, el 5.21% como deficiente y el 1.04% como pésimo.

Interpretación

La mayoría de usuarios indican que hay confort en las unidades de transporte que prestan el servicio debido a la renovación de la flota vehicular lo que ha mejorada la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. Estado de conservación de las paradas

Tabla 24: Resultados del estado de conservación de las paradas

Escala de Valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	7	1.82%
Deficiente	85	22.14%
Bueno	159	41.41%
Muy Bueno	74	19.27%
Excelente	59	15.36%
Total	384	100.00%

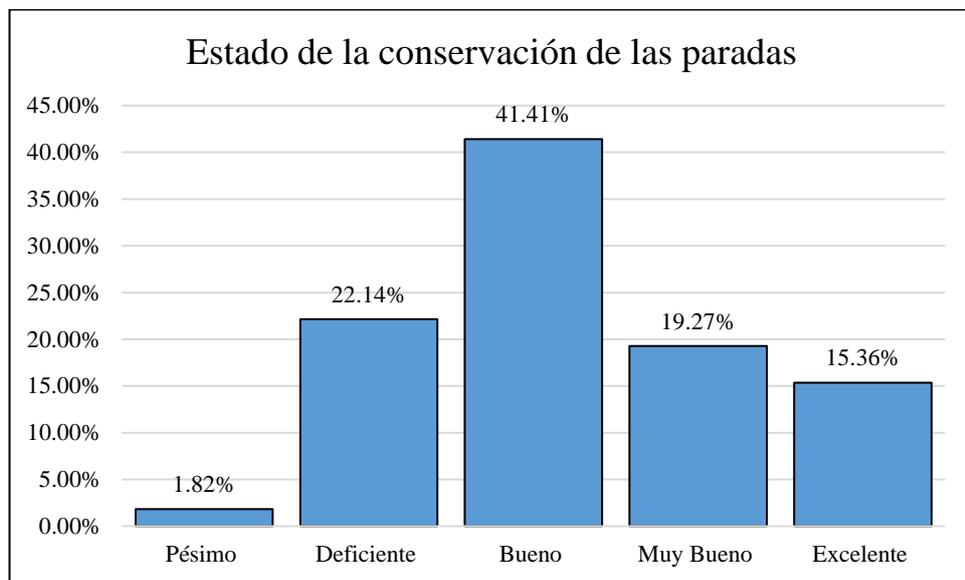


Figura 27: Resultados del estado de conservación de las paradas

Análisis

Del total de encuestados el 76.04% consideró que el estado de conservación de las paradas es bueno, muy bueno y excelente, el 22.14% dijo que es deficiente y el 1.82% como pésimo.

Interpretación

Se puede interpretar que el estado de conservación de las paradas es bueno, pero se debe tomar en cuenta que el confort de las paradas es mínimo debido a que no la mayoría de paradas no cuentan con asientos y protección contra la intemperie tipo marquesinas en algunos sectores de la ciudad. Ya solo existe demarcación sobre la calzada y señalización vertical.

Seguridad

1. Seguridad en las rutas

Tabla 25: Resultados de seguridad en las rutas

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	35	9.11%
Deficiente	118	30.73%
Bueno	118	30.73%
Muy Bueno	104	27.08%
Excelente	9	2.34%
Total	384	100.00%

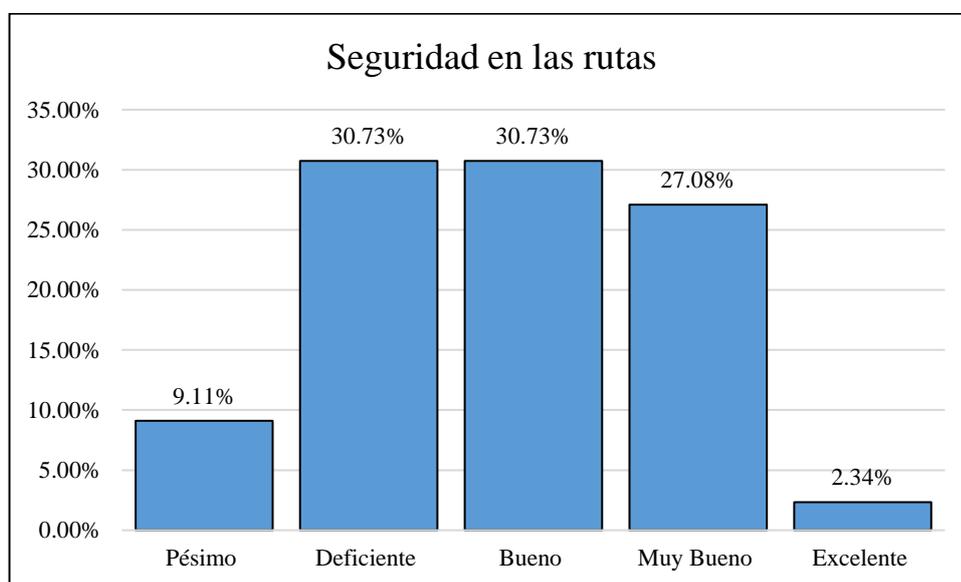


Figura 28: Resultados de seguridad de las rutas

Análisis

Del total de encuestados el 60.17% consideró que la seguridad en las rutas es bueno, muy bueno, excelente, el 30.75% dijo que deficiente y el 9.11% es pésimo.

Interpretación

De los resultados se puede decir que la seguridad en las rutas es buena, pero hay que mencionar la deficiencia que presenta en cuanto a los incidentes que se pueden producir como robos y agresiones contra los usuarios. Además, para prevención de todo tipo de accidentes las unidades de transporte se encuentren en constante mantenimiento mecánico y que se encuentran dotadas de elementos de emergencia.

2. Conductores manejan de manera segura

Tabla 26: Resultados de la opinión sobre si los conductores manejan de manera segura

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	44	11.46%
Deficiente	135	35.16%
Bueno	100	26.04%
Muy Bueno	99	25.78%
Excelente	6	1.56%
Total	384	100.00%

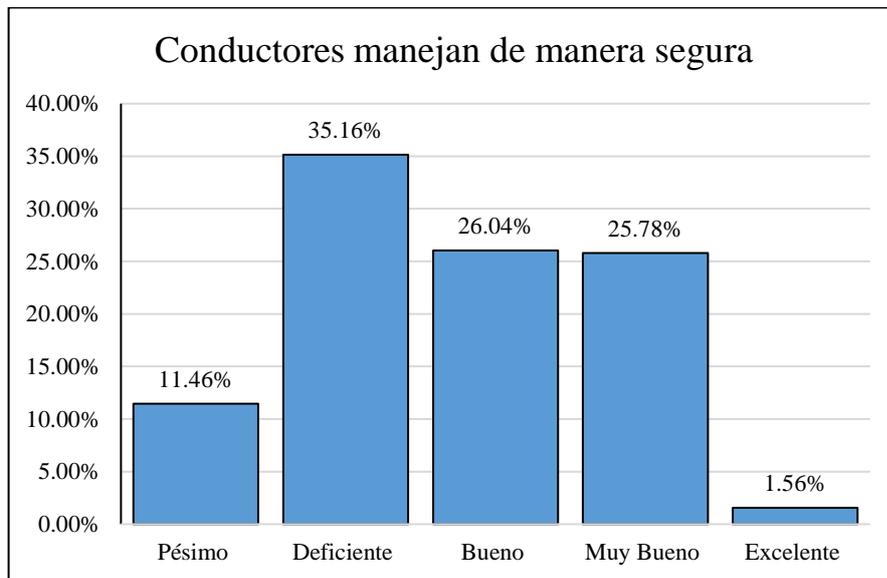


Figura 29: Resultados de la opinión sobre si los conductores manejan de manera segura

Análisis

Del total de encuestados el 53.38% consideró que los conductores manejan de manera segura es bueno, muy bueno y excelente, el 35.16% dijo que es deficiente y el 11.46% es pésimo.

Interpretación

La mayoría de usuarios manifiestan que los conductores realizan un mal manejo debido a las distracciones al conducir, el uso de teléfonos celulares, conducir con velocidades excesivas, seguir a los vehículos que se encuentran adelante y el correteo con las otras operadoras de TPP, lo que presenta para ellos lo que da la percepción al usuario de inseguridad en cuanto al manejo de las unidades de transporte.

3. El estado físico de los buses

Tabla 27: Resultados del estado físico de los buses

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	4	1.04%
Deficiente	10	2.60%
Bueno	104	27.08%
Muy Bueno	181	47.14%
Excelente	85	22.14%
Total	384	100.00%

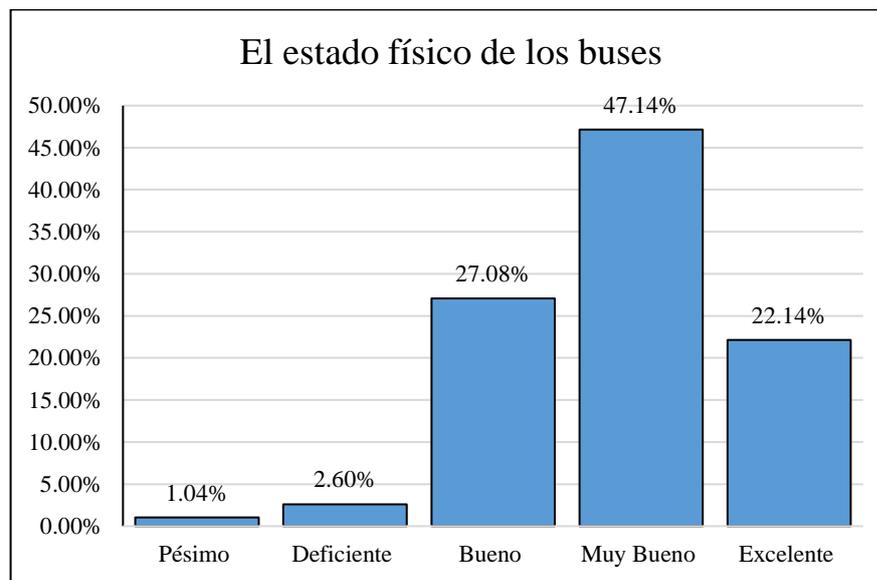


Figura 30: Resultados del estado físico de los buses

Análisis

Del total de encuestados el 96.36% consideró que el estado físico de los buses es muy bueno, bueno y excelente, el 2.60 dijo que es deficiente y el 1.04% es pésimo.

Interpretación

De los resultados se puede deducir que la mayoría de usuarios califica como bueno debido a la renovación constante de la flota vehicular.

4. Durante el recorrido del origen al destino usted ha sufrido un robo dentro de las unidades de transporte.

Tabla 28: Resultados de algún robo dentro de las unidades

Pregunta	Encuesta	Porcentaje
Si	184	47.92%
No	200	52.08%
Total	384	100.00%

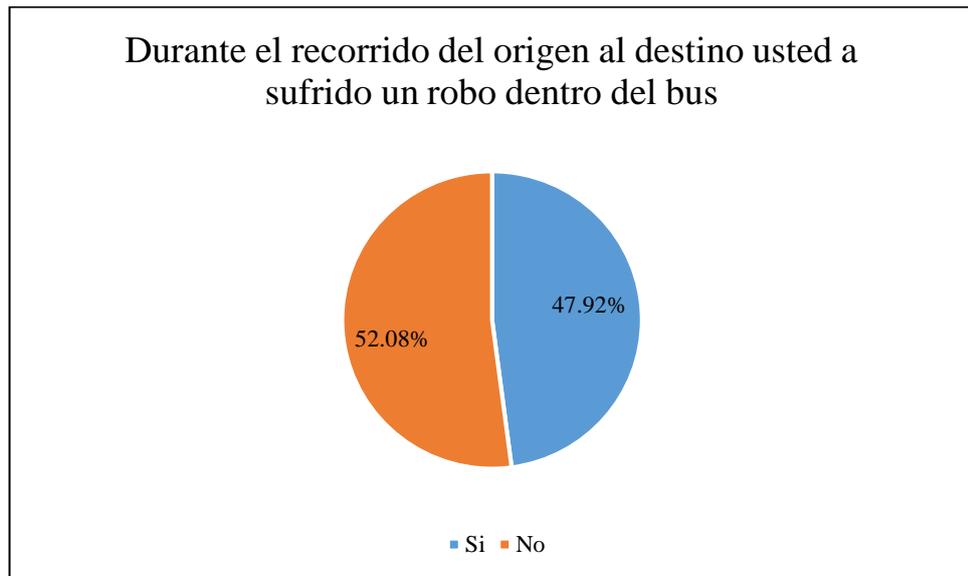


Figura 31: Resultados de algún robo dentro de las unidades

Análisis

Del total de encuestados el 52.08 % de los usuarios señaló que durante el recorrido desde su origen al destino no han sufrido un robo dentro del bus, mientras que 47.92% manifestó que si ha sufrido un robo durante su trayecto.

Interpretación

Los usuarios manifiestan que si han sufrido robos dentro de las unidades. Este indicador se evidencia la poca seguridad que se tiene en el interior de las unidades y en las paradas.

Condición ambiental

1. Condición ambiental del vehículo

Tabla 29: Resultados de la condición ambiental del vehículo

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	6	1.56%
Deficiente	94	24.48%
Bueno	117	30.47%
Muy Bueno	138	35.94%
Excelente	29	7.55%
Total	384	100.00%

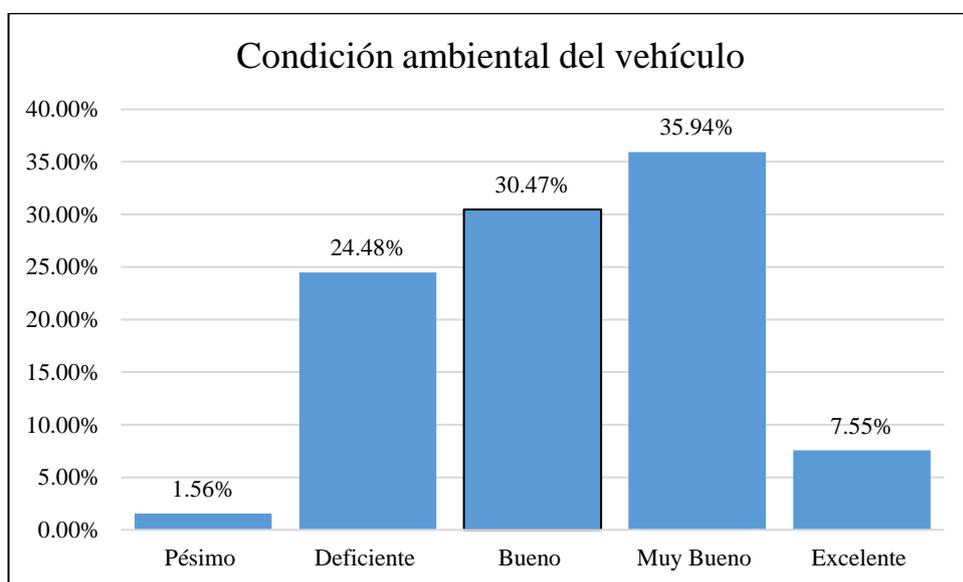


Figura 32: Resultados de la condición ambiental del vehículo

Análisis

Del total de encuestados el 73.96% consideró que la condición ambiental del vehículo es muy bueno, bueno y excelente, el 24.48% dijo que es deficiente y el 1.56% como pésimo.

Interpretación

De la evaluación de los usuarios se puede deducir que condición ambiental en los vehículos como factor la temperatura son de mayor exigencia se considera como buena, pues no se considera que esté muy satisfecho con este factor.

2. Las unidades de transporte que brindan el servicio generan contaminación ambiental, como emisiones de gases, ruido, vibraciones, congestión vehicular, aglomeración de personas, todas juntas etc.

Tabla 30: Resultados de las unidades que generan contaminación ambiental

Pregunta	Encuesta	Porcentaje
Si	358	93.23%
No	26	6.77%
Total	384	100.00%

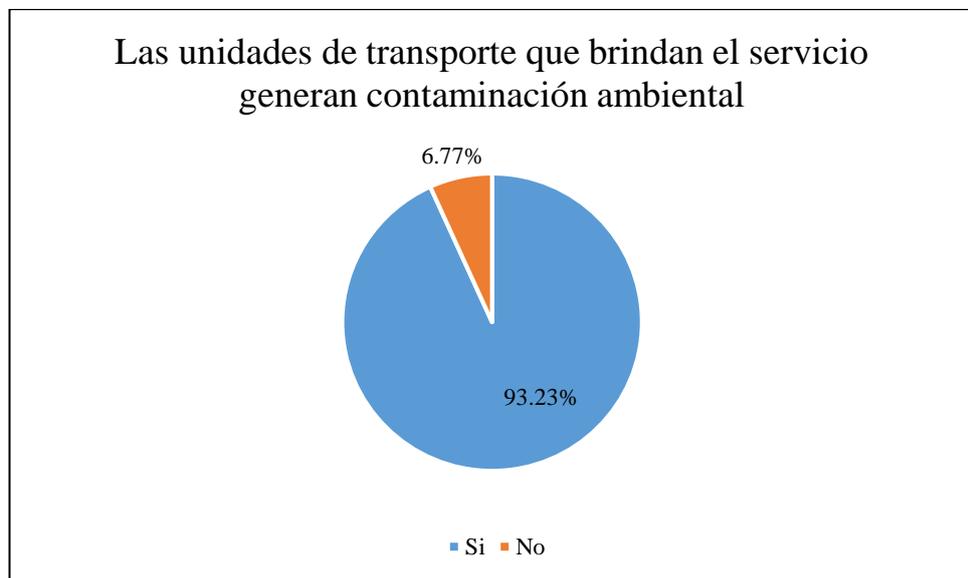


Figura 33: Resultados de las unidades que generan contaminación ambiental

Análisis

Del total de encuestados el 93.23% señaló que las unidades de transporte que brindan el servicio generan contaminación ambiental, mientras que el 6.67% manifestó que las unidades no generan contaminación.

Interpretación

La mayoría de usuarios dicen hay un nivel alto de contaminación ambiental generada por las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

- Las unidades del transporte cumplen con las medidas de Bioseguridad exigidas por el COE Nacional para el servicio urbano.

Tabla 31: Resultados de las unidades cumplen con las medidas de bioseguridad

Pregunta	Encuesta	Porcentaje
Si	313	81.51%
No	71	18.49%
Total	384	100.00%

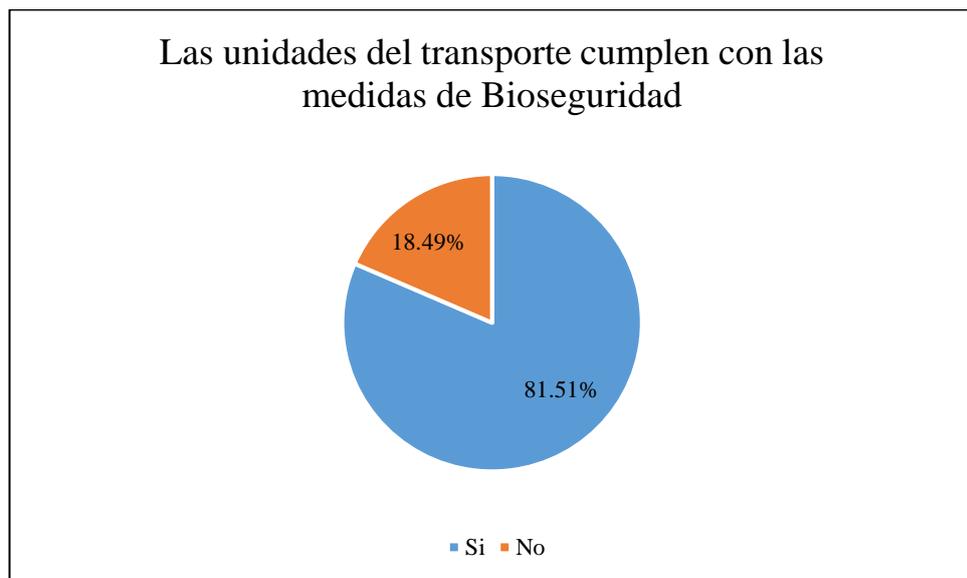


Figura 34: Resultados de las unidades cumplen con las medidas de bioseguridad

Análisis

Del total de encuestados el 81.51% señaló que las unidades de transporte cumplen con las medidas de Bioseguridad expuesta por el COE Nacional, mientras que el 18.49% manifestó que las unidades no cumplen con lo expuesto.

Interpretación

De los resultados se puede deducir que la mayoría de usuarios dicen que si cumple con las medidas de bioseguridad en las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

Factores de calidad

1. Señale 3 factores que se debe mejorar para brindar un excelente servicio de transporte público urbano de pasajeros por parte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

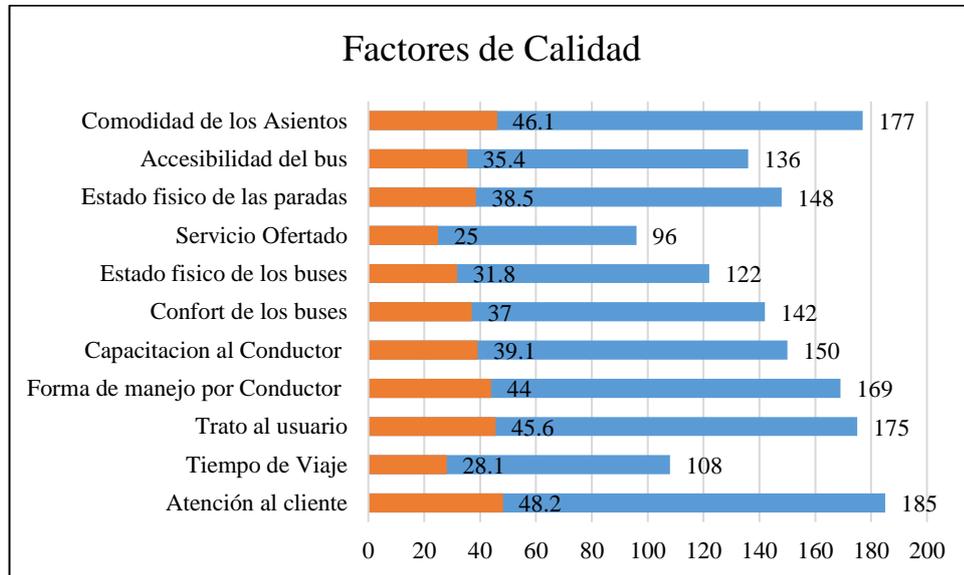


Figura 35: Factores de calidad

Análisis

Del total de encuestados los factores para mejorar y brindar un mejor servicio es la atención al cliente con el 48.2%, seguido de comodidad de los asientos con el 46.1% y el trato al usuario 45.6%.

Interpretación

Los usuarios se manifiestan que para mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, deberá enfocarse en los siguientes factores de calidad para cumplir con las expectativas de los usuarios debida, a que presenta deficiencia en el trato que reciben por parte de los conductores, la atención al cliente y de igual manera la comodidad de los asientos seguido del manejo del conductor lo que busca es que los conductores sean capacitados en atención al cliente y la educación vial con el objetivo de reducir accidentes de tránsito y quejas expuestas por los usuarios. Además, el estado físico de las paradas por lo que hay que realizar un estudio cada cierto tiempo, en el que se podrá evidenciar los factores que logren mejorar el servicio.

Calidad del servicio

1. ¿De forma general, como califica actualmente la calidad del servicio que prestan las unidades de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”?

Tabla 32: Resultados de la calidad del servicio de manera general

Escala de valoración	Encuesta	Porcentaje
Pésimo	5	1.30%
Deficiente	124	32.29%
Bueno	158	41.15%
Muy Bueno	81	21.09%
Excelente	16	4.17%
Total	384	100.00%

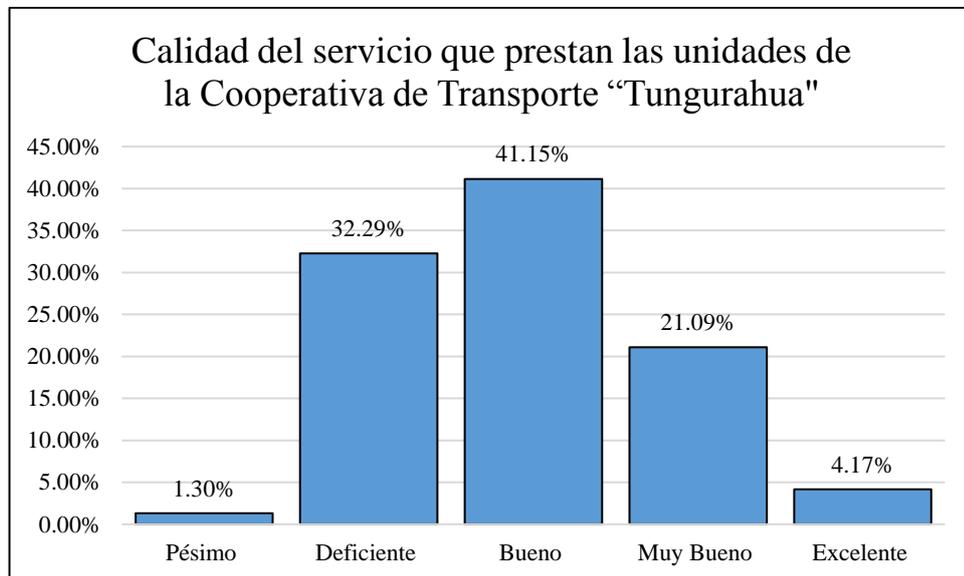


Figura 36: Resultados de la calidad del servicio de manera general

Análisis

Del total de encuestados 66.41% menciona que la calidad del servicio es bueno, muy bueno y excelente, el 32.29% es deficiente y el 1.30% como pésimo.

Interpretación

Los usuarios en la mayoría manifiestan que la calidad del servicio que prestan las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” califica como bueno.

Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio del transporte público de pasajeros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” de la ciudad de Ambato

El nivel de satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se midió aplicando un análisis comparativo de escala Likert para establecer la especificación superior, que expresa el nivel de satisfacción.

A continuación, se representa cada uno de los 19 atributos en el cual se puede apreciar si los usuarios se encuentran insatisfactorio, regular o satisfactorio según los porcentajes, cabe mencionar que se registró la suma de las tabulaciones como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 33: Resultados de la calidad del servicio de manera general

Análisis comparativo de escala Likert para establecer especificación superior				
Pésimo	Deficiente	Bueno	Muy bueno	Excelente
Se contabiliza las personas que calificaron el servicio como pésimo y deficiente como una calidad insatisfactoria		Se contabilizan todas las personas como bueno o regular	Se contabiliza todos los números de muy bueno y excelente y se los registra como calidad satisfactoria	

En función a la unión de criterios se obtiene los siguientes resultados mostrados a continuación:

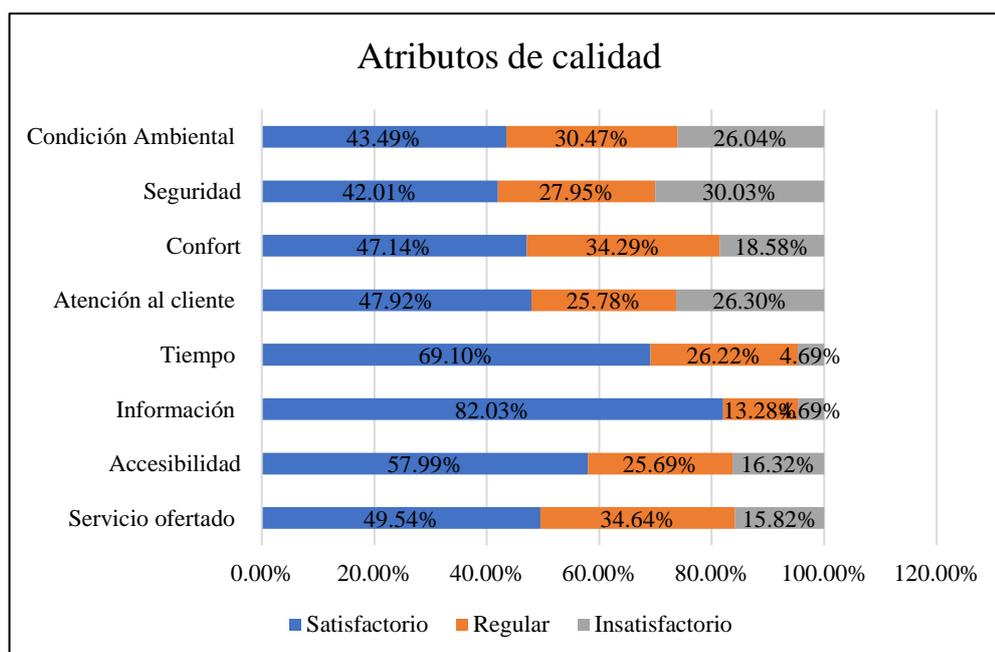


Figura 37: Resultados resumen de los atributos de calidad

Análisis

Cabe destacar que los puntajes más bajos de insatisfacción son: la seguridad del transporte con un 30,03%, seguido de la atención al cliente con un 26,30%, además de las condiciones ambientales que presentan con un 26,04%, seguido del confort que presenta con un 18,58%, por otra parte también se tiene los aspectos de calidad que mejor satisfacción que tiene que ser: la información que contribuye el servicio con un 82,03%, seguido del tiempo de las rutas con una satisfacción de 69,10%, la accesibilidad y finalmente el servicio ofertado.

Interpretación

Se evidencia para cada atributo de calidad evaluado por los usuarios, la evaluación regular es la evaluación más valorada. Lo más destacado es la cobertura del servicio, estado de conservación de las paradas y la limpieza de los buses lo que representa la satisfacción de los usuarios de acuerdo a la percepción.

Según el gráfico, la satisfacción de los usuarios con el uso del transporte público de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, no está altamente valorada, por lo que indica que existe deficiencias en la calidad y la prestación del servicio por lo que no siente satisfechos con el servicio.

Nivel de satisfacción personal

En términos generales cuál es su criterio personal sobre el nivel de satisfacción que le brindan las unidades de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua". Calificar del 1 al 5: 1 bajo nivel de satisfacción, 5 alto nivel satisfacción.

Tabla 34: Escala de la satisfacción del servicio ofertado según el criterio personal

Escala de satisfacción	Encuesta	Porcentaje
1	6	1.56%
2	31	8.07%
3	136	35.42%
4	106	27.60%
5	105	27.34%
Total	384	100.00%

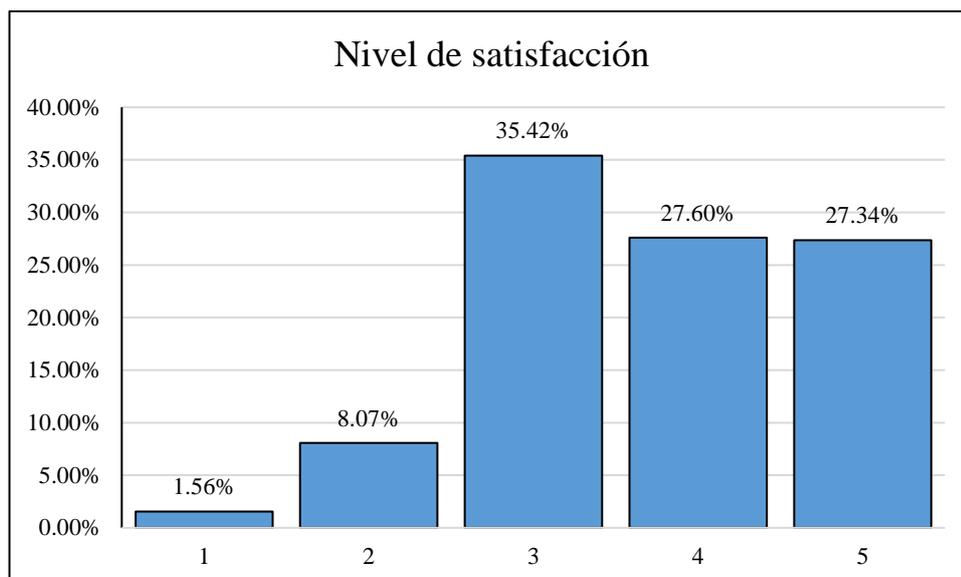


Figura 38: Resultados resumen del nivel de satisfacción

Análisis

Del total de encuestados la mayoría de usuarios a optado la opción tres del 35.42% no se encuentra satisfecha, solo el 8.07% de usuarios se encuentran satisfechos

Interpretación

Los usuarios manifiestan que se encuentran totalmente satisfechos, aunque hay una relación que se encuentra insatisfecha con el servicio prestado se asume que el usuario tiene algo de satisfacción por pequeña que sea.

Índice neto de satisfacción NSI

A continuación, se presenta el índice de satisfacción NSI en el cual presenta información de la percepción del usuario sobre el nivel de satisfacción que le brindan las unidades de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua", para conocer el grado de calidad de satisfacción del usuario por lo que expone en la tabla 35 siguiente.

Tabla 35: Escala de puntuación y el tipo de servicio [49]

Puntuación final	Tipo de servicio
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo
< 54	Muy malo

Tabla 36: Índice neto de satisfacción NSI

Índice neto de satisfacción NSI
67.7%
La prestación del servicio de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” es regular

Discusión de resultados

En función a los resultados obtenidos señala que los usuarios tienen una satisfacción del servicio del 67.7% en cuanto al transporte público en todos sus aspectos en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, lo que señala un bajo desempeño de la Cooperativa en cuanto a la satisfacción y preferencia de los usuarios.

Sin embargo mediante un estudio efectuado en el cantón Pastaza se determinó un valor del nivel de satisfacción casi similar con un valor del 65,0%, por lo que denota una baja satisfacción [12], en comparación con el estudio actual tiene bajos niveles de satisfacción por parte de los usuarios en el país, por lo cual en dicho estudio se plantea la aplicación de toda la documentación correspondiente y aplicación de la norma UNE EN 13816 y sus criterios de calidad [23], logrando una mejora en todos los aspectos de dicha norma obteniendo una mejora de satisfacción del 95%, siendo satisfactorio [14], cabe mencionar que la norma UNE se basa en uno de sus manuales la norma ISO 9001:2015, que se mejora también en los procesos externos e internos de la empresa.

De esta manera y afirmando mediante un artículo científico que los resultados en cuanto a la satisfacción señalan los atributos que son más importantes para ser mejorados como lo son: el estado físico de las unidades de transporte y la correcta conducción por parte del conductor, además del orden y los atributos cuantitativos del servicio como el tiempo de viaje, costo [4], por tanto en relación con la satisfacción obtenida se plantea el desarrollo de la norma UNE EN 13816 y toda la documentación para mejorar su gestión en todos los procesos de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

Se cumple el primer objetivo del trabajo de investigación, con respecto a la obtención de información de las características de operación y funcionamiento del proceso operativo de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, como parte inicial de la investigación, mediante la utilización de una lista de verificación de los criterios de calidad se realiza el análisis de cumplimiento conforme a la norma en el que se encontró el incumplimiento del 45.28% de manera global, además de una encuesta para conocer el nivel satisfacción de los usuarios en la que se determinó el 67.7%, lo que señala una baja percepción por parte de los beneficiarios.

Como resultado de lo antes mencionado en el anterior párrafo se da cumplimiento al segundo objetivo del trabajo de investigación en cuanto a la elaboración de la documentación necesaria de los criterios de calidad según la norma UNE – EN 13816:2003 especificado en el apartado 3 y 4 del manual de características básicas del servicio, el que se encuentra implementado en la Carta del servicio en el mismo que se adjunta una serie de compromisos que asume la Cooperativa hacia los usuarios para alcanzar los objetivos planteados para ofrecer un mejor servicio. Además, la definición de estándares de calidad del servicio contempladas en las pautas establecidas por la norma desarrollado en el documento de los requisitos básicos para certificar la calidad y las fichas de gestión.

Finalmente se da cumplimiento al tercer objetivo del trabajo de investigación a la elaboración de la documentación necesario para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los parámetros establecidos por la norma UNE – EN 13816:2003, como resultado la elaboración del manual de características básicas del servicio, manual del conductor e inspector, documentos de los requisitos para certificar la calidad TPP, fichas de gestión de calidad, procedimientos y registros, para de esta manera ejecutar el 100% de cumplimientos de los objetivos planteados de esta investigación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	MANUAL DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-M-CBS-001
		Revisión: 001

Manual de Características Básicas del Servicio

MANUAL DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”

NORMA ESPAÑOLA UNE –EN 131816:2003

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

ÍNDICE

1. Nuestra empresa.....	74
2. Marco conceptual.....	74
3. Compromiso con la calidad.....	74
4. Compromiso de calidad	75
5. Descripción del servicio.....	75
6. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad-Basado en ISO 9001:2015.....	92
6.1. Contexto de la Organización.....	92
6.2. Liderazgo.....	99
6.2.1. Liderazgo y compromisos	99
6.3. Planificación.....	101
6.4. Apoyo.....	105
6.5. Operación	111
6.6. Evaluación del desempeño.....	115
6.6.5. Salida de la revisión por la dirección	116
6.7. Mejora	116

MANUAL DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

1. Nuestra empresa

Somos una empresa con más de 68 años de experiencia en el sector del transporte público urbano de la ciudad de Ambato. La actividad principal es ofrecer el servicio de transporte público de pasajeros urbano en las diferentes rutas establecidas en el contrato de operación emitido por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad de la Municipalidad de Ambato, para las ocho líneas las cuales prestan el servicio las unidades de transporte, ocupando casi en su totalidad de los sectores urbanos y parroquial de la ciudad.

Somos un grupo de profesionales del transporte público urbano con la convicción de servir a la ciudadanía comprometidos a satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de nuestros usuarios para ofrecer un servicio de calidad.

2. Marco conceptual

El marco conceptual en materia de transporte público de pasajeros está bajo un marco normativo de entidades reguladoras competentes como:

- Contrato de operación con Resolución N° 002-CO-DTMM-2015, emitida por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad.

3. Compromiso con la calidad

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, para la prestación del servicio está comprometido en lograr satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios, cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias de la Autoridad competente en el segmento de transporte.

Este compromiso se establece a la mejora continua por medio de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma UNE – EN 13816, que tiene por objeto la mejora continua de calidad en el servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de calidad del servicio que la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” se encuentra implementado en la Carta de servicio **CTT-SGCTPP-C-STP-001** que adjunta una serie de compromisos con sus

usuarios para alcanzar nuestros objetivos de ofrecer un mejor servicio conforme a los criterios establecidos en la norma UNE – EN 13816:2003.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” busca el compromiso, hacia los usuarios de movilidad reducida para que las unidades de transporte garanticen la inclusión de estas personas al igual que el resto de pasajeros.

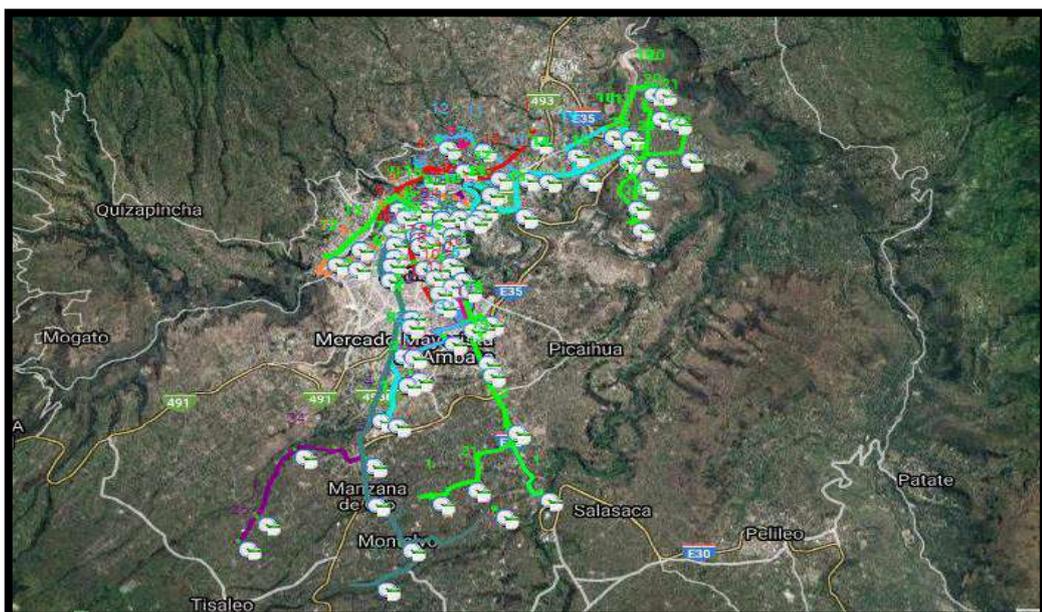
Por lo que se buscará garantizar la adaptación de unidades para personas de movilidad de reducida no mayor a un año, para implementación de estas unidades de transporte.

4. Compromiso de calidad

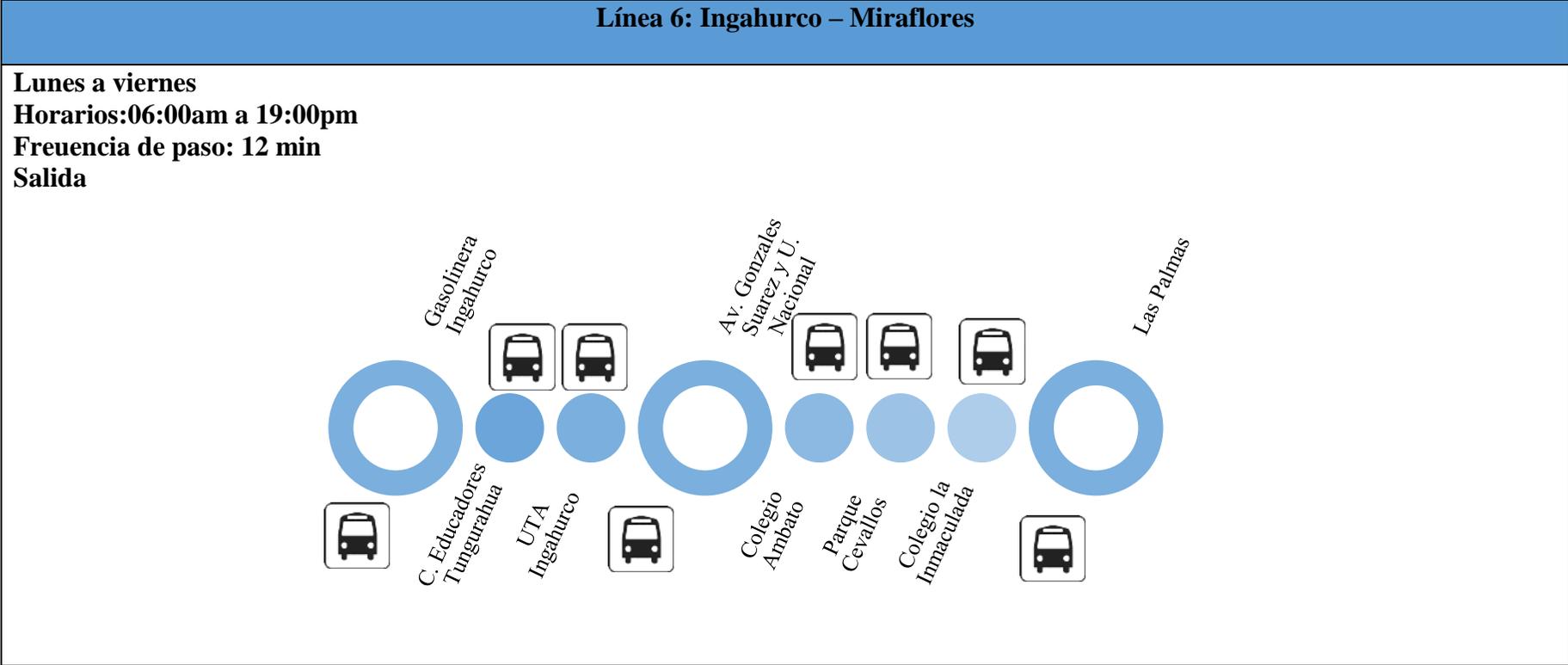
Para definir los estándares de calidad de servicio se contemplan a las pautas establecidas por la norma UNE – EN 13816:2003. A continuación, se muestra los requisitos básicos de la calidad que deben cumplir la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” que corresponde al documento de los requisitos básicos para certificar la calidad **CTT-SGCTPP-D-RBC-001**.

5. Descripción del servicio

Nuestra empresa presta el servicio de transporte público a la ciudad de Ambato recorriendo varias rutas establecidas en el contrato de operación en las que se detalla los recorridos en el Anexo 3, en la siguiente figura se puede ver las 8 rutas a continuación, se detalla las paradas y horarios.

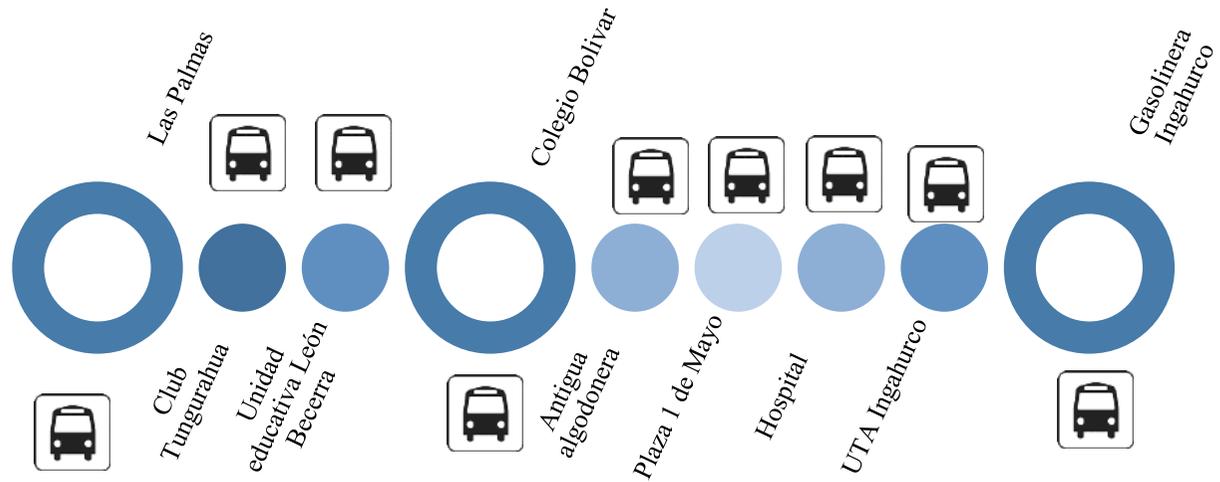


Rutas de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua"



Línea 6: Ingahurco – Miraflores

Retorno



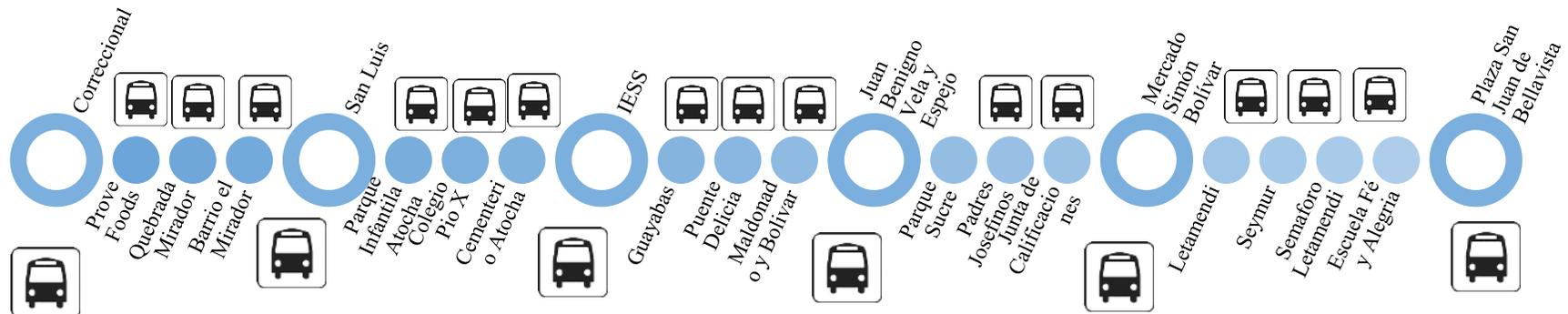
Línea 7: Letamendi – Atocha – Mirador

Lunes a viernes

Horarios: 06:00am a 20:00pm

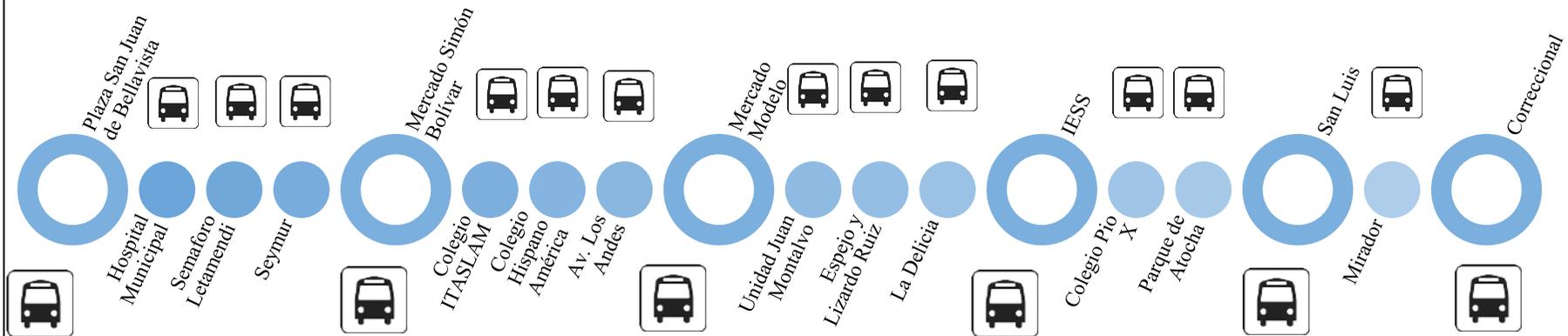
Frecuencia de paso: 10 min

Salida



Línea 7: Letamendi – Atocha – Mirador

Retorno



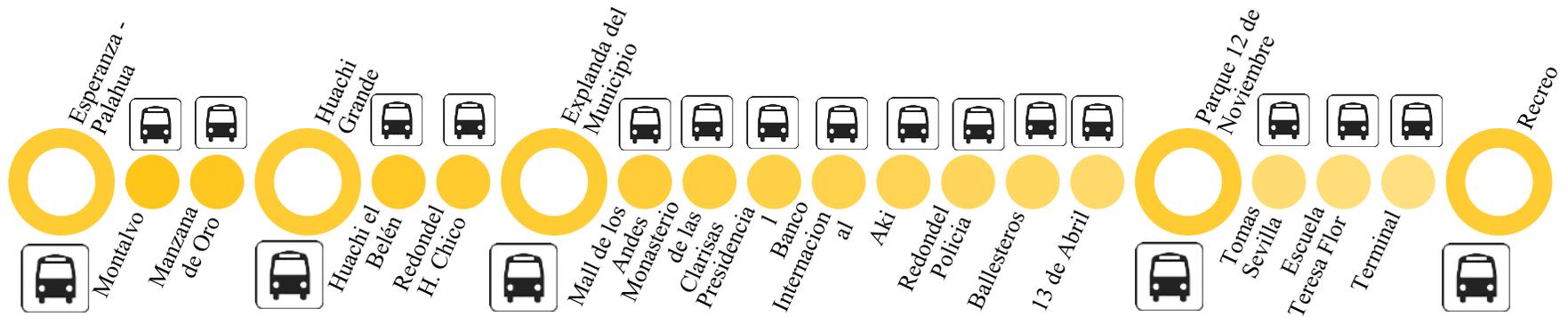
Línea 8: Montalvo – Recreo

Lunes a viernes

Horarios: 06:00am a 20:00pm

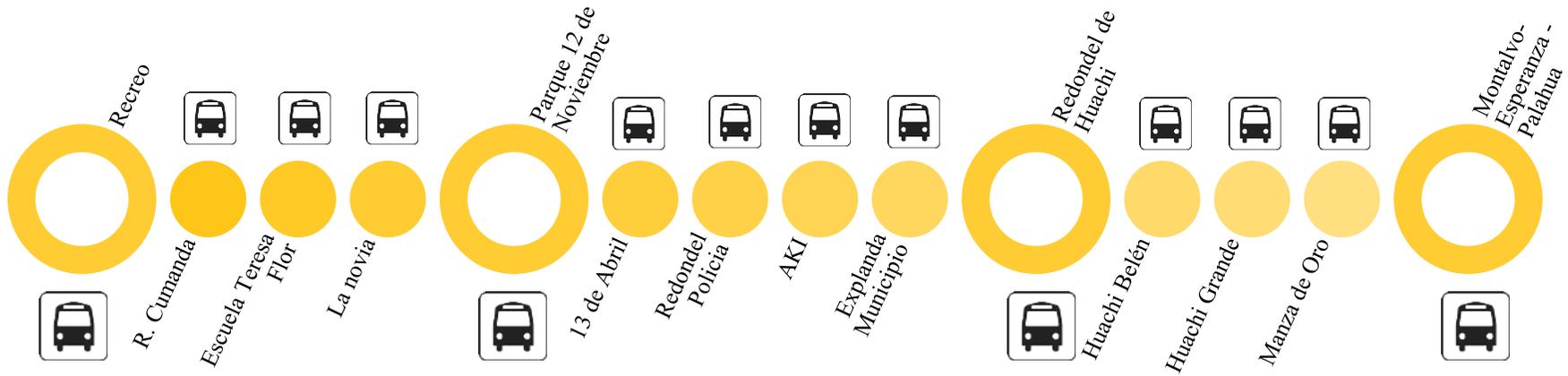
Frecuencia de paso: 6 y 7 min

Salida



Línea 8: Montalvo – Recreo

Retorno



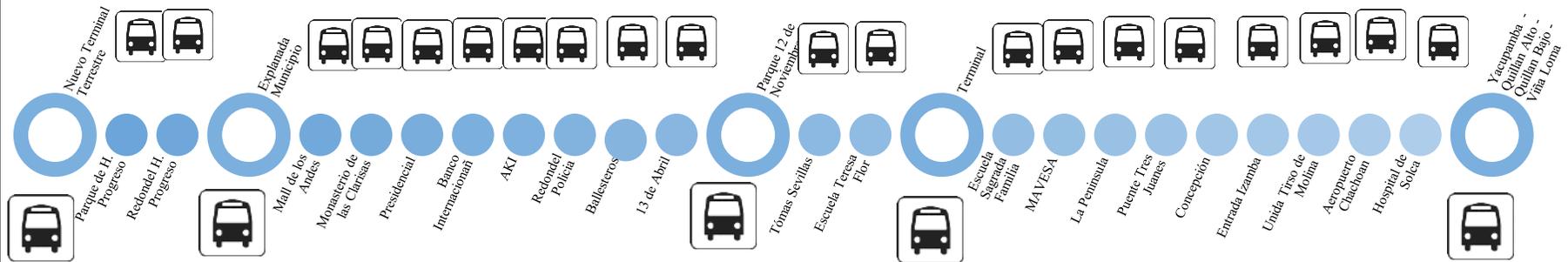
Línea 9: Terminal Terrestre – H. Progreso – Izamba – Quillán

Lunes a viernes

Horarios: 05:40am a 20:00pm

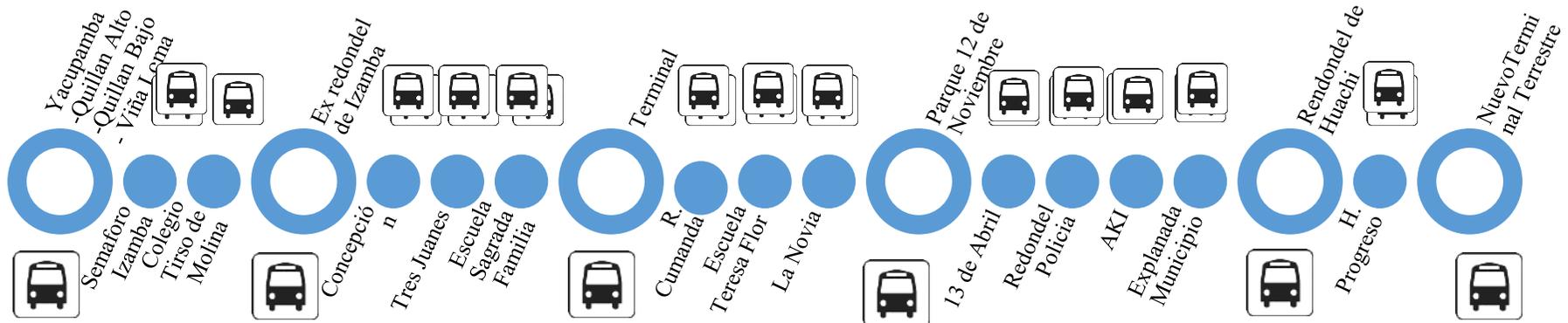
Frecuencia de paso: 5 min

Salida



Línea 9: Terminal Terrestre – H. Progreso – Izamba – Quillán

Retorno



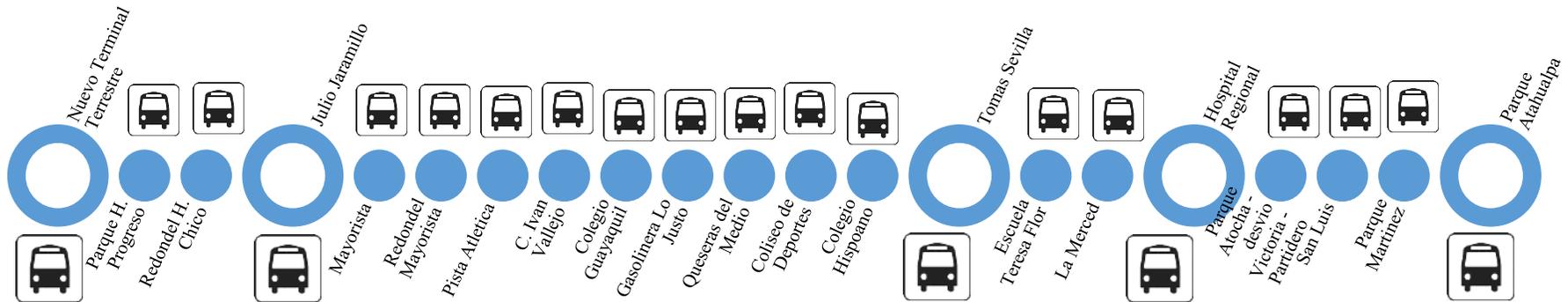
Línea 10: Terminal Terrestre – Barrio Solís – M. Mayorista – San Luis Martínez – Atahualpa

Lunes a viernes

Horarios: 05:40am a 20:00pm

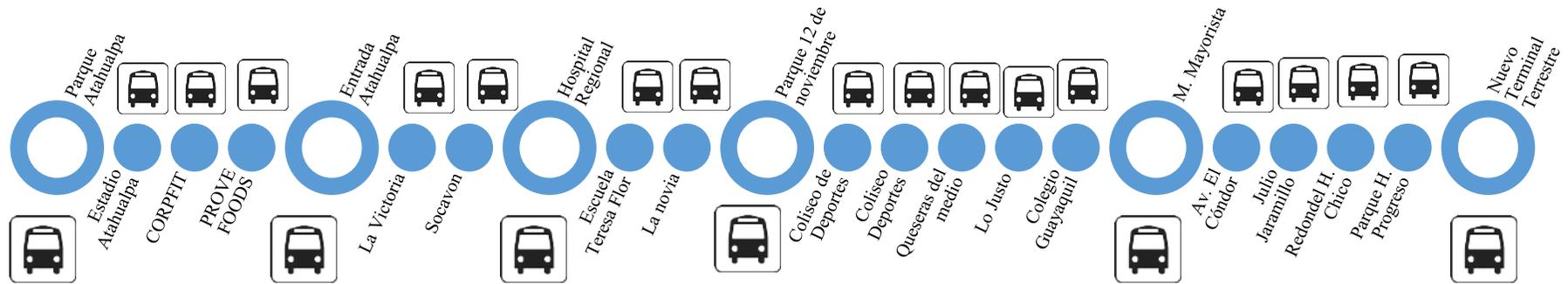
Frecuencia de paso: 5 min

Salida



Línea 10: Terminal Terrestre – Barrio Solís – M. Mayorista – San Luis Martínez – Atahualpa

Retorno



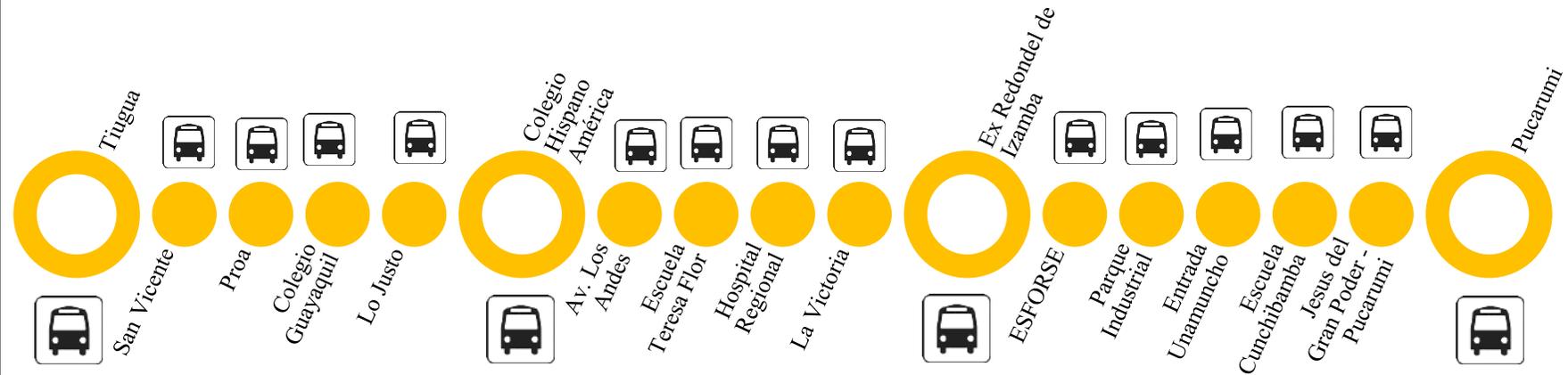
Línea 11: Pucarami – Cunchibamba – Tiugua

Lunes a viernes

Horarios: 05:50am a 20:00pm

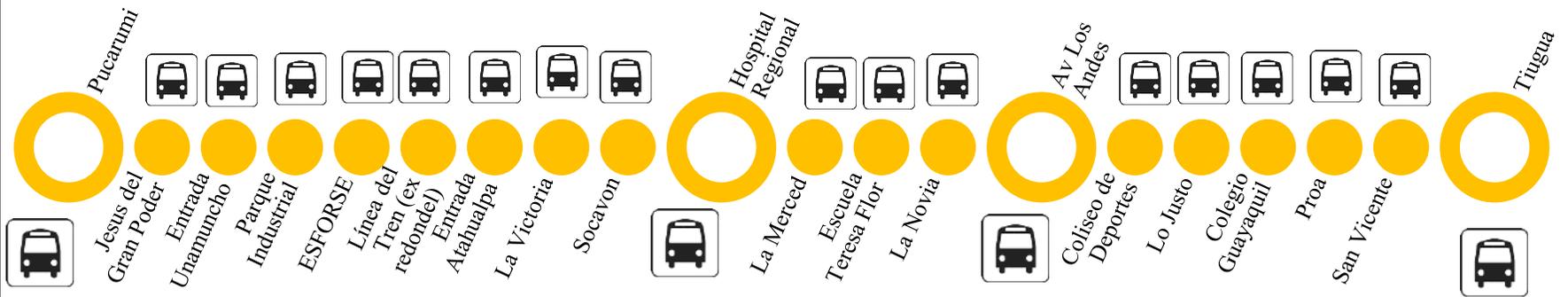
Frecuencia de paso: 13 y 15 min

Salida



Línea 11: Pucarami – Cunchibamba – Tiugua

Retorno



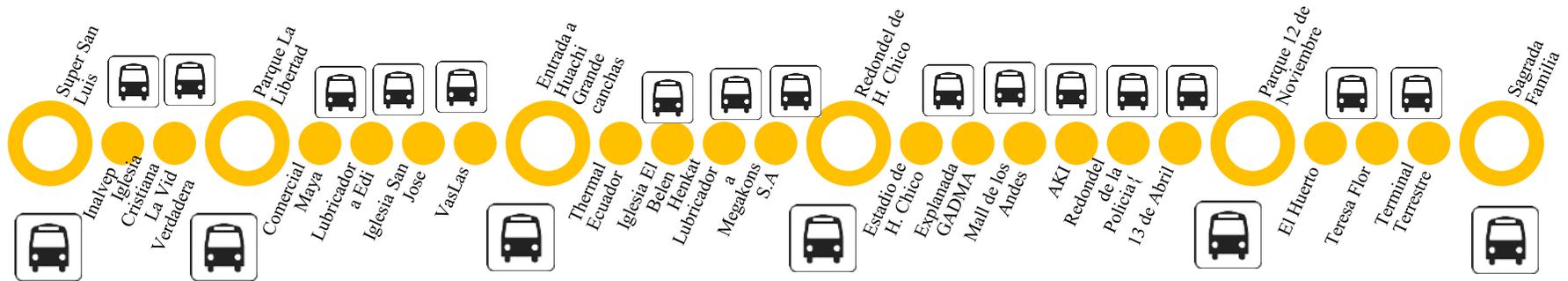
Línea 12 : La Libertad – Centro

Lunes a viernes

Horarios: 05:50am a 19:00pm

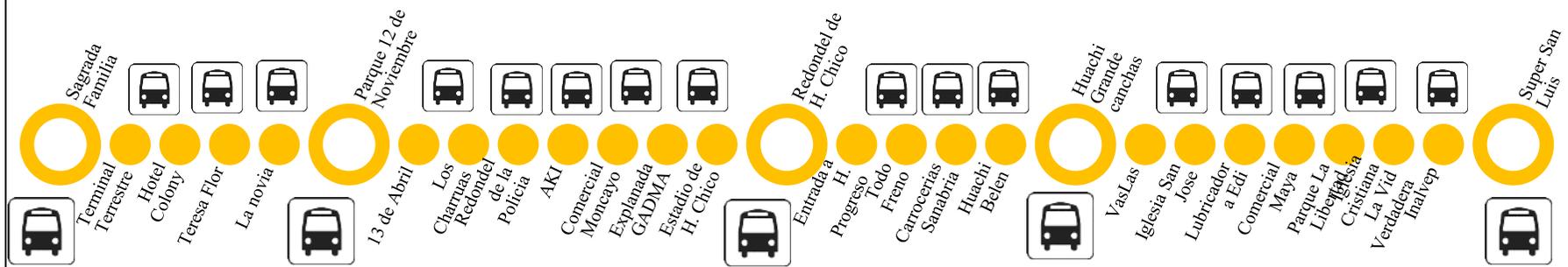
Frecuencia de paso: 15 min

Salida



Línea 12 : La Libertad – Centro

Retorno



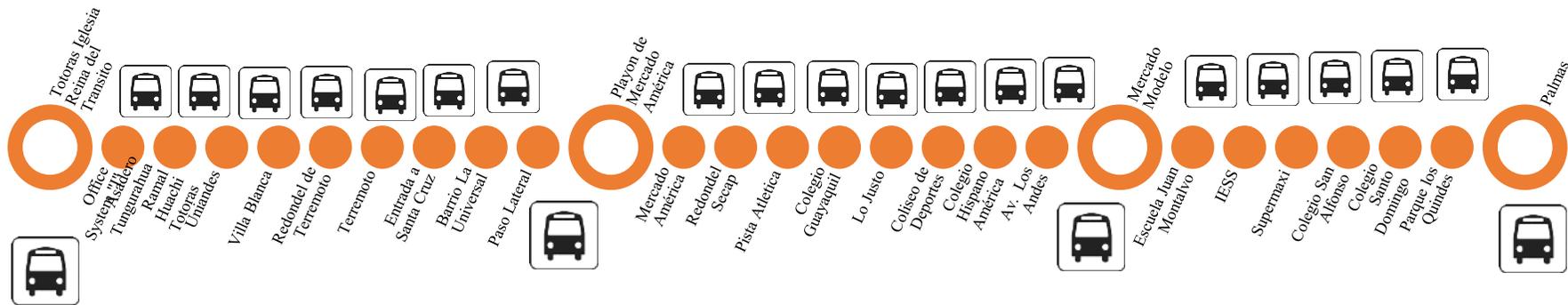
Línea 14 : Terremoto – Ficoa – Totoras ramal Huachi Totoras

Lunes a viernes

Horarios: 06:00am a 20:00pm

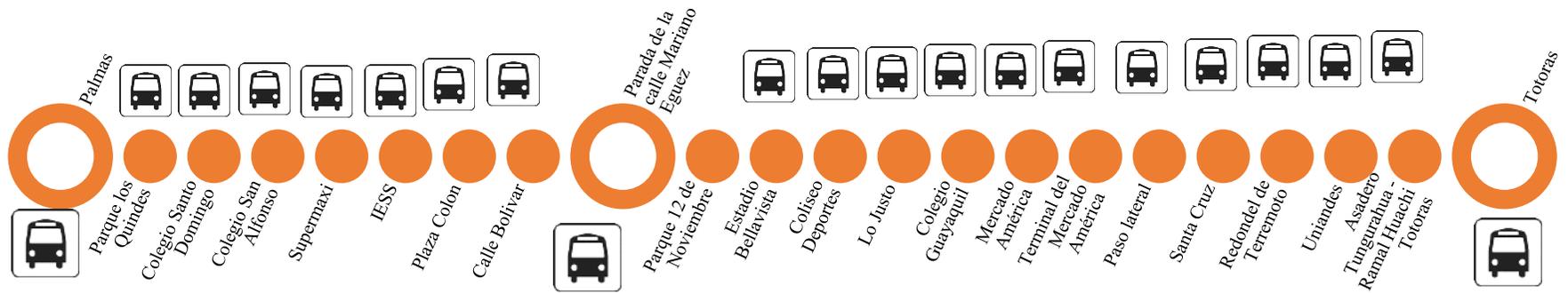
Frecuencia de paso: 4 min

Salida



Línea 14 : Terremoto – Ficoa – Totoras ramal Huachi Totoras

Retorno



El servicio se lleva a cabo en buses Tipo que cumplen con las características y normas técnicas que establece la Agencia Nacional de Tránsito para el segmento de transporte urbano y, además, deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

- Las unidades que prestan el servicio de transporte público en buses, dentro del contrato de operación otorgado por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad de GADMA, o la entidad reguladora, por lo que cumplirán estrictamente con los requisitos y condiciones establecidas en las resoluciones que para dicho efecto expida este organismo de control y los demás organismos públicos de control del tránsito.
- Bus tipo debidamente homologado por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad competente.

Nuestra Flota, y la colaboración de terceros está dispuesto a prestar el servicio sin interrupciones, y lograr satisfacer la demanda de pasajeros.

6. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad-Basado en ISO 9001:2015

6.1. Contexto de la Organización

6.1.1. Conocimiento de la organización y su contexto

Información de la empresa	
Parámetro	Descripción
Nombre:	Cooperativa de Transporte Terrestre Público de Pasajeros en Buses Urbanos “Tungurahua”
Modalidad de servicio:	Transporte de pasajeros en buses urbanos
Dirección:	Calle Unidad Nacional N° 08-20 y Primera Imprenta
Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Ambato
Parroquia:	La Merced
Socios y vehículos:	144

Datos de los directivos

Información de los Directivos de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua"	
Presidente	Sr. Wilmo Medina
Vicepresidente	Sr. Raúl Solís
Gerente	Lic. Galo Analuisa
Gerente Subrogante	Sr. Hernán Santamaría

Direccionamiento estratégico

- **Misión**

“Somos un grupo de profesionales del transporte urbano con convicción de servir a la comunidad, contribuyendo de esta manera para el desarrollo y progreso de todos quienes intervenimos, llegando hacer ejes fundamentales para el desarrollo del ser humano en todos sus niveles”.

“Trabajando con responsabilidad y con una remuneración justa para que satisfaga las necesidades del individuo y cubrir los gastos operacionales y con réditos básicos, para el bien común y de la comunidad”.

- **Visión**

“Seguir caminos de superación para llegar a tener un buen vivir de los socios, usuarios y la sociedad en general, brindado nuestro contingente con unidades cómodas y modernas, con una proyección futurista para que cada día ser mejores y de esta manera llegar a la excelencia en nuestro tan difícil compromiso que adquirimos el momento que decidimos ser los que somos unos verdaderos profesionales, que estamos al frente de una gran responsabilidad así como humana también como material pero sobre todo como una fuente de ingresos y mantención para nuestras familias”.

Objetivos estratégicos

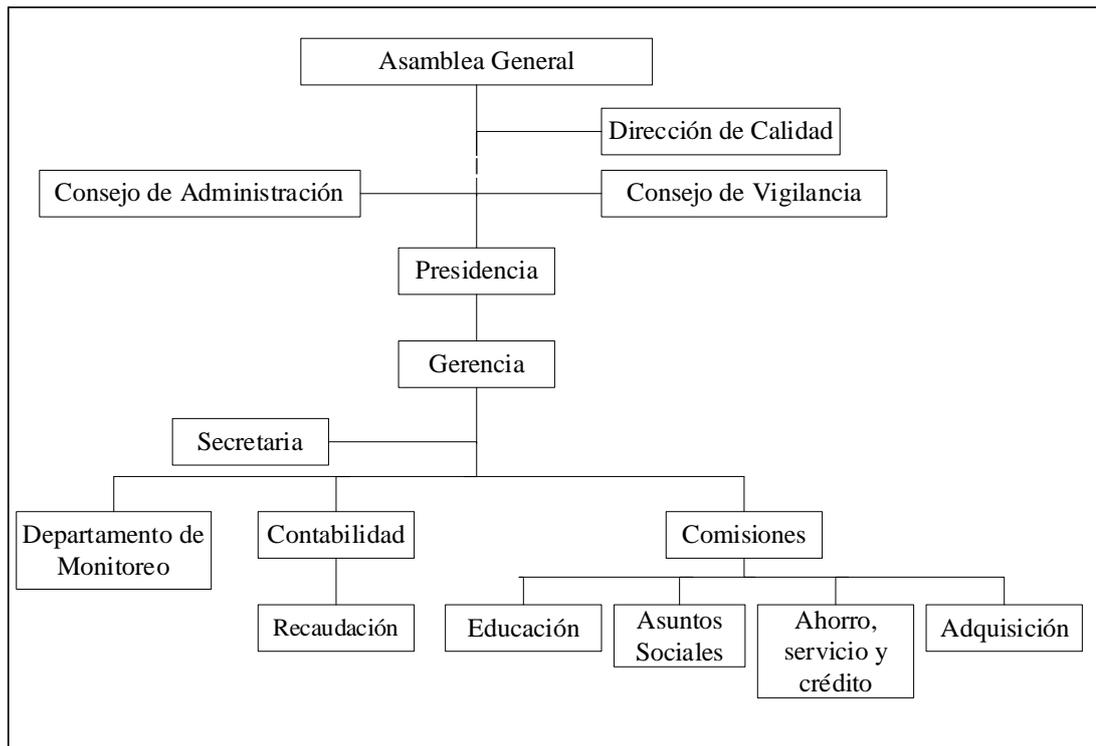
- Incrementar la eficiencia y eficacia institucional
- Intensificar la participación de los agremiados, articulando procesos de formación y educación.

- Incrementar la satisfacción de la ciudadanía, brindando un servicio de calidad y educación.

Estructura Organizacional

En la figura a continuación se muestra la estructura organizacional de la Cooperativa de Transporte Terrestre Público de Pasajeros en Buses Urbanos “Tungurahua”.

Organigrama Estructural



Matriz FODA

Matriz FODA de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua"	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Unidades de transporte propio • Conductores profesionales • Capacidad de endeudamiento en unidades nuevas • Sistema de información adecuado a la calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Altos costos de mantenimiento del vehículo • Recursos humanos sin cultura hacia la seguridad • Falta de atención al usuario • Altos costos de inversión inicial • Poca acogida en algunos sectores

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la unidad de transporte para crecer en nuevos mercados • Utilizar sistemas de información programación y logística • Aumento de rutas en nuevos sectores 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala implementación de políticas que afecta la economía • Alta competencia en el sector • Aumento de precios en los repuestos • Aparición de nuevos competidores con vehículos nuevos • Aumento del mercado automotriz

6.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” para la identificación de las expectativas implícitas e explícitas de los usuarios relacionados con el servicio prestado. Se levanta la información, mediante la aplicación de encuestas, la recepción de quejas y reclamos expuestas por los usuarios, con las que llevará a cabo para realizar mediciones, análisis y evaluaciones que ayuden a identificar las características del servicio y cumplir con las expectativas de los usuarios como se muestra en el procedimiento de quejas y reclamos con el código **CTT-SGCTPP-P-ASQ-001**.

Las partes interesadas son el eje transversal del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la organización, como se muestra en la siguiente matriz.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS		Fecha: 25/04/2020
			Código: CTT-SGCTPP-M-IPIR-001
Partes interesadas	Necesidades	Expectativas	Observación
Socios	Implementar procesos en: La prestación del servicio transporte público de pasajeros	Garantizar la rentabilidad económica para la Cooperativa	Como parte esencial es la atención al cliente, como una estrategia para mejorar la prestación del servicio público de pasajeros a la ciudad de Ambato

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

	<p>Capacitaciones en temas relacionados a la atención al cliente</p> <p>Mantenimiento de las unidades de transporte</p>		
Proveedores	Los productos deben ser garantizados	Mantener constante el servicio y seguir innovando	Suministrar de bienes y servicios necesarios para la organización
Talento humano	<p>Realizar capacitaciones regulares a todo el personal de la organización</p> <p>Mayor compromiso de la alta dirección</p>	Promover incentivos económicos y sociales al personal de la Cooperativa	Motivar constantemente mediante la capacitación según el área de trabajo del personal
GADMA Ambato	<p>La dirección de Transporte, cuenta con sus procesos</p> <p>Emitir permisos de operación, matriculación vehicular y la revisión vehicular</p>	Asegurar la prestación del servicio de calidad	Capacitar a los conductores en seguridad vial
Usuarios	Transporte hacia los distintos destinos dentro de la ciudad	Contar con un servicio de transporte de calidad	El usuario busca un servicio de transporte que le brinde calidad, seguridad y satisfacción.

6.1.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad está compuesto desde la estructura de su organización, las funciones, la operación de la flota vehicular, los recursos y la documentación necesaria para llevar a cabo un servicio de calidad con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los pasajeros. Así mismo alcanzar los compromisos de la calidad del servicio de transporte público reduciendo los problemas durante la prestación del servicio. Para la aplicación del sistema de gestión de calidad está acorde a la norma UNE –EN 13816:2003 y la norma ISO 9001:2015 desglosado en 4 etapas:

1. **Identificación de la calidad esperada:** la que identifica las necesidades y expectativas de los usuarios y las características del servicio transporte público.

Identificación de la calidad esperada, procesos, registros, documentos y la comunicación proactiva de la Cooperativa.			
Procesos	Registros	Documentos	Comunicación proactiva de la Cooperativa
Identificación de las expectativas	Resultados de estudios (cualitativos o cuantitativos)	Identificación de la expectativas	Informar sobre las expectativas
Evaluación del ajuste entre oferta y demanda	Pasajeros transportados Excesos de demanda	Informa anual de “Evaluación del ajuste entre oferta y demanda”	Informe y conclusiones sobre la evaluación del ajuste entre oferta y demanda
Evaluación del cumplimiento de horarios	Resultados del Sistema K-BUS Incidencias horarias	Informe anual de “Evaluación del cumplimiento horario”	Resumen y conclusiones de la evaluación del cumplimiento horario

2. Definición de la calidad objetivo:

- a. Las necesidades y expectativas de los usuarios.
- b. Las limitaciones legales, políticas, técnicas, financieras y de otro tipo.
- c. Los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.

Definición de la calidad objetivo, documentos, manual de características básicas del servicio, carta de servicio.			
Documentos	Manual de características básicas del servicio	Carta del servicio	Información general en el vehículo Información en paradas y oficinas del operador

3. Gestión de la calidad producida, medir el nivel de prestación e implementación de acciones correctivas.

4. Evaluación de la calidad percibida por el usuario: la elaboración de un plan de acciones de mejora y objetivos las que permitan disminuir las diferencias entre la calidad producida/percibida y la calidad esperada/percibida.

Con el establecimiento del Sistema de Gestión de calidad, la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, pretende consolidar todos los procesos que componen la actividad de la Cooperativa y por otro lado mejorar la eficacia de los procesos. Con la finalidad de ganar seguridad y aumentar la rentabilidad del tiempo y dinero.

6.1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se enfocan sus procesos tanto en los estratégicos, operativos y de apoyo, en los que da cumplimiento a este requisito como se visualiza en el mapa de procesos con el código **CTT-SGCTPP-MP-PSGC-001**, con los procedimientos de cada proceso del mapa comenzando de la gestión de la dirección con el código **CTT-SGCTPP-P-GD-001**, así también de gestión de calidad con el código **CTT-SGCTPP-P-GC-001**, siguiendo con los procesos operativos netamente de la explotación del servicio del TPP con el código **CTT-SGCTPP-P-OTPP-001**, por lo cual también se establecen los procesos de apoyo como la comisión de control y revisión de vehículos con el código **CTT-SGCTPP-P-CCRV-001**, departamento de monitoreo con su información documentada con el código **CTT-SGCTPP-P-DM-001**, y el departamento de contabilidad con el código **CTT-SGCTPP-P-DC-001**.

6.2. Liderazgo

La Cooperativa de Transporte Tungurahua, lleva a cabo con varios equipos para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, como se detalla a continuación:

- Equipo de la alta dirección: miembro del consejo de administración, responsable de la Gestión de la calidad, miembro de las autoridades competentes.
- Equipos de mejora continua: miembro de la comisión de control y revisión de vehículos, miembro del Departamento de monitoreo, miembro de educación.
- Equipo de prestación del servicio: la gerencia, personal de monitoreo, representante de los choferes.

6.2.1. Liderazgo y compromisos

La dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” tiene el compromiso con sus empleados, socios y usuarios velar la calidad del servicio prestado por la organización.

El significado de calidad para la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, es brindar un servicio de calidad que deba cumplir con los requisitos legales y reglamentarios emitidos por las autoridades competentes en materia de transporte. Para cumplir con la anterior la Cooperativa está comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y dotar a la organización con los recursos necesarios.

La organización en materia de calidad buscará mejorar cada vez que amerite realizar cambios en su política de calidad que logren satisfacer sus objetivos.

Las responsabilidades de la gerencia

- Asumir la responsabilidad y rendir cuentas sobre la eficacia del SGC.
- Establecer y difundir la política de calidad y los objetivos de la organización.
- Atender las necesidades particulares de cada usuario, proporcionando soluciones.
- La aplicación del sistema de Gestión de calidad acorde a la norma UNE –EN 13816:2003 e ISO 9001:2015, para garantizar la calidad y la mejora la prestación del servicio.

a. Enfoque al cliente

La Gerencia de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se asegurará que el Departamento de monitoreo identifique correctamente las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiéndole en requisitos a cumplir.

b. Política de calidad

La política de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, tiene con fin, única y exclusivamente lograr la satisfacción de nuestros usuarios al ver cumplidas sus expectativas del servicio prestado.

“Tenemos el compromiso de lograr satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de nuestros usuarios, para el servicio de transporte público de pasajeros cumpliendo las disposiciones legales y reglamentarias de la Autoridad de Transporte competente, y mejorar continuamente nuestros servicios”

c. Comunicación de la política de calidad

Esta política debe ser entendida y asumida por todos, y se encuentra documentada en el presente manual disponible para las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, además se mantendrá publicada en las instalaciones de la Cooperativa y en las unidades de transporte y de manera visual para todos nuestros clientes.

d. Roles, responsabilidades en la organización

El gerente de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” designa como representante de la dirección al responsable de calidad y le confiere autoridad y responsabilidad para gestionar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo establecido en este manual de calidad y para los procedimientos correspondientes. Además del personal involucrado con el sistema de gestión de calidad mencionada en apartado 6.2 del mismo.

Roles y responsabilidades en la organización	
Roles	Responsabilidades
Equipo de alta dirección Representante de la Cooperativa de Transporte Tungurahua y del Sistema de Gestión de Calidad	Designar las responsabilidades para el desarrollo del SGC.
Equipo mejora continua Organizar las actividades de mejora continua del SGC.	Divulgar la información a los distintos departamentos. Aplicación de la mejora continua.
Equipo de la prestación del servicio Normar, organizar, administrar, regular y controlar el sistema de trabajo de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.	Informar a la dirección y al responsable de calidad sobre el desempeño del SGC.

El responsable de calidad asume las funciones designadas en este manual y los procedimientos los mismos que se agrupan en dos líneas; el seguimiento y control del SGC y la difusión del mismo.

6.3. Planificación

6.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades enmarcadas en el contexto de la organización, así mismo la comprensión las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de sus procesos, con el objeto de evitar las no conformidades y alcanzar la mejora continua.

En la matriz a continuación se desarrolla las acciones para abordar los riesgos y oportunidades para la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

Riesgos		Objetivos	Acciones	Tiempo	Resultados	Mejora		
						1	2	3
Estratégico	Existen estrategias planteadas en el Plan de estratégico y operativo	Cambiar las estrategias	La alta dirección realizar reuniones para analizar las estrategias	1 año	Realizar nuevas estrategias permitan alcanzar el desempeño del Sistema de Gestión de calidad			X
	Fallas en el sistema de Monitoreo GPS de las unidades	Mejorar el Sistema de Monitoreo	Informar al personal de monitoreo sobre las novedades	Mensual	Informar al personal de monitoreo sobre los problemas y en caso de existir fallas cambiar de proveedor	X		
	Altos costos a la renovación de las unidades y mantenimiento	Mejorar las unidades	Convenios con las carrocerías, en las casas comerciales de buses y respuestas	10 años	Compra de nuevas unidades, repuestos y llantas con un solo proveedor con el objeto de recibir descuentos y promociones			X

Prestación del servicio	Actualmente el servicio es bueno	Satisfacer las necesidades de los usuarios	Instalar un buzón de sugerencias en las unidades y a través de medios de comunicación de la organización	6 meses	Mediante el buzón de sugerencias y medios de comunicación se podrá conocer cuáles son las necesidades de los usuarios y en que está fallando el conductor	X	X	
Oportunidades		Objetivos	Acciones	Tiempo	Resultados	Mejora		
						1	2	3
Rutas y frecuencia	Cuentan con ocho rutas y frecuencias emitida por DTMM	Cumplir con las rutas y frecuencias	Cumplir con el permiso de operación	5 años	Realizar controles en las rutas y frecuencias	X		
Nuevas leyes	Existen desconocimiento de nuevas leyes	Conocer las nuevas leyes vigentes en el Ecuador	Capacitar al personal en ámbito legal	6 meses	Capacitación personal enfocada a la rama de leyes de tránsito			X
1: Servicio 2: Proceso 3: Organización								

6.3.2. Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos calidad de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, definidos por la alta dirección tiene como objeto alcanzar la mejora continua del SGC, en función a su política establecida y enfocado en lograr la conformidad del servicio de transporte público ofrecido por la organización y así aumentar la satisfacción de sus clientes.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, conforme a la norma UNE – EN 13816:2003, propone aplicarlo a la prestación del servicio urbano, por medio requisitos:

- Servicio ofertado: la fiabilidad del servicio a los usuarios en todas sus rutas.
- Accesibilidad: el acceso a PMR y a la conexión de otros modos de transporte.
- Información: presentación de la información general sobre el servicio ofertado y sus rutas establecidas en el contrato de operación.
- Tiempo: lograr operación del servicio a través cumplimiento de horarios y frecuencias.
- Atención al cliente: lograr el compromiso y la relación con los usuarios en el servicio de transporte público
- Confort: garantizar un servicio de transporte cómodo, seguro y confortable
- Seguridad: garantizar la sensación de protección al pasajero
- Impacto ambiental: el efecto provocado por el sistema de transporte público

Objetivos de calidad

Lograr mejorar la calidad del servicio a través del cumplimiento de sus rutas y frecuencias, capacitar a los conductores para una mejor prestación del servicio y reducir las quejas de los usuarios. Además, se establece los indicadores de los procesos de estratégicos, operativos y de apoyo en el registro de indicadores de los procesos del sistema de gestión de calidad UNE – EN – 13816: 2003 de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” **CTT-SGCTPP-R-IPSGCCTT-001**.

- Asegurar el servicio ofertado a nuestros usuarios cumpliendo con líneas, rutas, frecuencias y horario, además las necesidades y expectativas nuestros usuarios.
- Asegurar los requerimientos y exigencias de nuestros usuarios para satisfacer sus necesidades en relación con la prestación del servicio.
- Todo el personal deberá asumir el compromiso de Calidad para llevar a la mejora continua a la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” que brinde un mejor servicio que conlleve a la empresa a un modelo de excelencia y de progreso para la ciudad.

6.3.3. Planificación de los cambios

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, planifica los cambios en su estructura debido a las exigencias legales y de los usuarios del transporte público de pasajeros, para su efecto realiza reuniones para la planificación de los cambios, conjuntamente

con la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidades, con el objetivo de mantener la operación de la prestación del servicio y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente del procedimiento de gestión de cambios **CTT-SGCTPP-P-PGC-001**.

6.4. Apoyo

6.4.1. Recursos

La dirección de Cooperativa de Transporte “Tungurahua” se compromete a facilitar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de su política de calidad y de su sistema de gestión de calidad.

a. Generalidades

La alta dirección de Cooperativa de Transportes “Tungurahua”, proporcionará los recursos necesarios para la implementación y de mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia para aumentar la satisfacción de sus usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos relativos a la prestación del servicio.

b. Personas

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, sus colaboradores han sido seleccionados por la gerencia y el departamento de monitoreo para la evaluación y la aprobación del personal apto para la conducción de las unidades de transporte público, además con el apoyo de los equipos del Sistema de Gestión de calidad, para el cumplimiento de la implementación.

c. Infraestructura

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” cuenta con un edificio ubicado en la Av. Unidad Nacional y Primera Imprenta, donde se desarrolla el área administrativa, de recaudación y el departamento de monitoreo para la explotación de la flota vehicular. A demás, la flota vehicular está conformado por 144 unidades de transporte distribuidas para las ocho rutas y frecuencias que prestan el servicio de transporte público de pasajeros.

d. Ambiente de operación de los procesos

La alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, proporciona un ambiente adecuado para la operación y administración de su flota vehicular, con el objetivo de lograr la conformidad de su servicio, brindando un ambiente libre de conflictos y estrés para correcto desempeño laboral de sus colaboradores.

e. Recursos para operación de los procesos

Generalidades

La alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, proporcionará los recursos necesarios para mantener la conformidad de su servicio, cumpliendo con los requisitos de los usuarios. Además, se tiene un registro de las unidades de transporte que deberán tener las características y normas técnicas que establece la Agencia Nacional de Tránsito y el socio que realice el cambio de unidad **CTT-SGCTPP-R-UT-001**.

Trazabilidad

La alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, considera la trazabilidad de las mediciones del servicio, para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables del segmento de transporte, manteniendo la conformidad de las unidades para la inspección y aprobación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito y dentro del contrato de operación otorgado por la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del GADMA, o la entidad que haga sus veces, cumplirán estrictamente con los requisitos y condiciones establecidas en las resoluciones que para dicho efecto expida este organismo de control.

f. Conocimiento de la organización

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, establece el conocimiento de su organización en función a la experiencia de los socios y administrativos, en la cual se propicia la mejora de sus procesos y capacitaciones así mismo como cursos.

6.4.2. Competencia

La alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia y que no pueda afectar el desempeño de la explotación del servicio de transporte urbano y a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, conservando en el formato Registro de competencias **CTT-SGCTPP-R-CP-001**.

Además, se determina la necesidad del desarrollo de capacitaciones para mejorar el desarrollo de sus colaboradores para adquirir mayor competencia, por lo que se debe registrar las asistencias de capacitaciones en el documento **CTT-SGCTPP-R-AC-001**.

6.4.3. Toma de conciencia

La Alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, debe asegurar que el personal realice su trabajo, es decir bajo control.

- Cumplir con los requisitos de la Norma UNE – EN 13816:2003
- Brindar un servicio de calidad
- Cumplimiento de objetivos y política de calidad
- Lograr la satisfacción del cliente.

6.4.4. Comunicación

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” realiza la comunicación a su personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad, a través de medios de comunicación interna que se pone a disposición a los socios y colaboradores por medio de carteleras, capacitaciones, sesiones, además para la comunicación externa a sus clientes por medio de rótulos expuestos en todas las unidades de transportes, de redes sociales y aplicaciones móviles. Por lo tanto, se muestra las acciones para una buena comunicación interna y externa del personal involucrado en el siguiente procedimiento **CTT-SGCTPP-P-CIE-001**.

6.4.5. Información Documentada

a. Generalidades

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, para el Sistema de Gestión de Calidad documenta, de forma organizada y sistemática según la Norma UNE – EN 13816:2003, como se muestra en la tabla a continuación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-DR-ID-001
Información Documentada		
Manual de Características Básicas del Servicio UNE –EN 13816:2003.		
Manual del Conductor.		
Manual del Inspector.		
Documento de los requisitos básicos para certificar la calidad TPP.		
Fichas de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la Norma UNE – EN 13816:2003.		
Procedimientos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.		
Documentos relacionados con los procesos estratégicos, operativos y apoyo.		

b. Creación y actualización

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, para facilitar la creación y aprobación de documentos dispone a realizarlo por medio del procedimiento de control de información **CTT-SGCTPP-P-CD-001**, siendo el responsable de calidad será el encargado de realizar estas tareas para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

c. Control de la información documentada

Para el control de información documentada de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” para el Sistema de Gestión de Calidad se desarrollará a través de registros que pueden presentarse en formato físico o magnético. Estos serán fácilmente identificados mediante la codificación, nombre y fecha de emisión de los registros como se muestra en la información documentada para distribución de documentación con el código **CTT-SGCTPP-R-DD-001** y para los cambios de información documentada **CTT-SGCTPP-R-CD-001**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-L-MD-001
Nº.	Código	Descripción del Documento
Manuales		
1	CTT-SGCTPP-M-CBS-001	Manual de Características Básicas del servicio conforme a la Norma UNE –EN 13816:2003.
2	CTT-SGCTPP-M-C-001	Manual del conductor.
3	CTT-SGCTPP-M-I-001	Manual del Inspector.
Carta de servicio		
4	CTT-SGCTPP-C-STP-001	Carta de servicio del transporte público de pasajeros.
Documento de requisitos TPP		
5	CTT-SGCTPP-D-RBC-001	Documento de los requisitos básicos para certificar la calidad TPP
Procedimientos		
6	CTT-SGCTPP-P-GD-001	Procedimiento de Gestión por la Dirección.
7	CTT-SGCTPP-P-GC-001	Procedimiento de Gestión de Calidad.
8	CTT-SGCTPP-P-OTPP-001	Procedimiento de operación del transporte público de pasajeros.
9	CTT-SGCTPP-P-CCRV - 001	Procedimiento de la Comisión de control y revisión de vehículos.
10	CTT-SGCTPP-P-DM-001	Procedimiento del Departamento de Monitoreo.
11	CTT-SGCTPP-P-DC-001	Procedimiento del Departamento de contabilidad.
12	CTT-SGCTPP-P-PGC-001	Procedimiento de Planificación y gestión de cambios.
13	CTT-SGCTPP-P-CD-001	Procedimiento de control de documentos
14	CTT-SGCTPP-P-RD-001	Procedimiento para la revisión de la dirección.
15	CTT-SGCTPP-P-CIE-001	Procedimiento de comunicación interna y externa.
16	CTT-SGCTPP-P-CIE-001	Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente.
17	CTT-SGCTPP-P-AI-001	Procedimiento de auditorías internas.
18	CTT-SGCTPP-P-GDE-001	Procedimiento de General de explotación.
19	CTT-SGCTPP-P-CSNC-001	Procedimiento de control del servicio no conforme.
20	CTT-SGCTPP-P-ASQ-001	Procedimiento para la atención de sugerencias y quejas
21	CTT-SGCTPP-P-GOPE-001	Procedimiento de Gestión de objetos perdidos.

22	CTT-SGCTPP-P-ACPM-001	Procedimiento de Gestión de acciones correctivas y preventivas.
Registros		
23	CTT-SGCTPP-R-CD-001	Registro de cambios de la documentación
24	CTT-SGCTPP-R-DD-001	Registro de la distribución de la documentación.
25	CTT-SGCTPP-R-SGC-001	Registro de solicitudes de gestión de cambio.
26	CTT-SGCTPP-R-IR-001	Registro de incidencias y reclamos
27	CTT-SGCTPP-R-IRM-001	Registro de incidencias en ruta (daños mecánicos).
28	CTT-SGCTPP-R-OP-001	Registro de objetos perdidos
29	CTT-SGCTPP-R-UT-001	Registro de las unidades de transporte que deban tener las características técnicas y normas técnicas.
30	CTT-SGCTPP-R-CP-00	Registro de competencia del personal.
31	CTT-SGCTPP-R-AC-00	Registro de asistencia a capacitaciones.
32	CTT-SGCTPP-R-CE-001	Registro de control de la explotación.
33	CTT-SGCTPP-R-RGD-001	Registro de revisión y gestión de la dirección.
34	CTT-SGCTPP-R-PGC-001	Registro de planificación de gestión de calidad.
Fichas de gestión de calidad		
35	CTT-SGCTPP-F-OD-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de oferta y demanda.
36	CTT-SGCTPP-F-NC-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de las no conformidades según la tipología.
37	CTT-SGCTPP-F-ACP-001	Ficha de gestión de los criterios calidad de las acciones correctivas y preventivas según la tipología.
38	CTT-SGCTPP-F-KSA-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de kilómetros sin averías en ruta.
39	CTT-SGCTPP-F-A-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de accesibilidad.
40	CTT-SGCTPP-F-IR-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de información en ruta.
41	CTT-SGCTPP-F-P-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de puntualidad.
42	CTT-SGCTPP-F-AT-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de atención al cliente.
43	CTT-SGCTPP-F-C-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de confort.
44	CTT-SGCTPP-F-S-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de seguridad.
45	CTT-SGCTPP-F-IMA-001	Ficha de gestión de los criterios de calidad de impacto medioambiental.
Matrices		
46	CTT-SGCTPP-M-IPIR-001	Matriz de identificación de las partes interesadas y sus requisitos

47	CTT-SGCTPP-M-ARO-001	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades
Formatos		
48	CTT-SGCTPP-F-SGC-001	Formato de solicitudes de cambio.
49	CTT-SGCTPP-F-PA-001	Formato parte de accidentes.
50	CTT-SGCTPP-F-SC-001	Formato de encuesta de satisfacción del cliente
Formularios		
50	CTT-SGCTPP-F-IR-001	Formulario de incidencias y reclamos
Informes		
51	CTT-SGCTPP-I-A-001	Informe de auditorias
52	CTT-SGCTPP-I-CP-001	Informe de acción correctiva y preventiva
Acta		
53	CTT-SGCTPP-A-R-001	Acta de reunión
54	CTT-SGCTPP-A-RD-001	Acta de revisión por la dirección
Cuadro de trabajo		
55	CTT-SGCTPP-C-T-001	Cuadro de trabajo
Reporte de indicadores		
56	CTT-SGCTPP-R-ISKB-001	Reporte de indicadores
Mapa de procesos		
57	CTT-SGCTPP-MP-PSGC-001	Mapa de procesos

6.5. Operación

6.5.1. Planificación y control operacional

La alta dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, planifica el control de la operatividad de la flota vehicular mediante el procedimiento general de explotación con el código **CTT-SGCTPP-P-GDE-001**, en la cual se detalla cómo se ejecuta el desarrollo de la planificación de manera mensual, y la distribución de rutas a las diferentes unidades, además los horarios, para cumplir con los requisitos del servicio relativo a la prestación del servicio de transporte público de pasajeros para la mejora continua del proceso, para corregir y prevenir las no conformidades halladas en el proceso de explotación de la flota vehicular.

La planificación de calidad se muestra en el siguiente esquema, los requisitos relativos a la calidad comprometidos con los usuarios.

Documento	Actividad	Registro
Procedimiento de Gestión de explotación	Planificación de rutas	Registro de control de operación
Procedimiento de prestación del servicio. Manual del conductor.	La planificación de rutas y emisión de despachos.	Cuadro de trabajo
Procedimiento del servicio no conforme.	Verificar la ruta y el despacho en los dispositivos de control (tablet's) inicio de ruta.	Informe de incidencias y reclamos.
	Operación de las unidades.	
	Control de la flota vehicular.	
	Monitoreo y control	
	Finalización de ruta	
Procedimiento "evaluación de la satisfacción del cliente"	Evaluación de la calidad del servicio por el cliente	Encuestas
Procedimiento "Gestión de acciones correctivas y preventivas"	Acciones correctivas y preventivas	Informe de acción correctiva y preventiva

6.5.2. Requisitos para los productos y servicios

a. Comunicación con el cliente

El personal encargado a la atención al cliente, son los responsables en detallar el servicio ofertado por la Cooperativa de Transporte "Tungurahua", atendiendo y respondiendo con amabilidad y cortesía a nuestros usuarios, además se registrará las sugerencias y quejas a través de buzones. Corresponde al "Procedimiento para la evaluación de la satisfacción al cliente CTT-SGCTPP-P-ESC-001".

b. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para la ejecución y determinación de los requisitos del servicio de transporte público de pasajeros, se da a partir de normas para el buen funcionamiento y desempeño

correcto de las unidades, así garantizando el cumplimiento de necesidades de los clientes teniendo las siguientes:

- Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 038(2R):2011. En el cual establece los requisitos para la operación de bus y minibús urbano.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 205:2010. Establece los requisitos que se debe cumplir para los buses y minibuses que son diseñados para el transporte urbano.
- Norma técnica ecuatoriana NTE INEN-ISO 3779:2000. Especifica el contenido y estructura del número de identificación de un vehículo con la finalidad de establecer en base mundial un sistema de numeración para vehículos automotores.
- Real decreto 1317/91.-Normativa actual sobre pesos y dimensiones en España
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 202:2000. Emisiones de escape de las fuentes móviles con motor de diésel mediante el método de aceleración libre.

c. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, usa al máximo de capacidad del servicio que ofrece a los usuarios, manteniendo la información documentada de los procesos del servicio de transporte público, por lo cual la revisión se lo hace en relación con las normativas establecidas para el desarrollo de sus servicios.

d. Cambios en los requisitos para los productos o servicios

Los cambios para el servicio de transporte público de pasajeros, se lo efectuarán cuando sea necesario en función a la normativa legal que establecen los requisitos para ejecutar el servicio en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

6.5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, diseña sus servicios en función a la planificación de rutas y horarios de trabajo que es regulado por la misma, para determinar retrasos y problemas del servicio logrando soluciones inmediatas, por parte del departamento de monitoreo, en el cual se controla desde el momento que sale una unidad del punto de control inicial y en diferentes puntos del recorrido hasta llegar al

destino final, verificando también la satisfacción del cliente en base a la utilización de los mismos en varias rutas como se muestra en el procedimiento del departamento de monitoreo con el código **CTT-SGCTPP-P-DM-001**, y el procedimiento de explotación con el código **CTT-SGCTPP-P-GDE-001**.

6.5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El servicio que es suministrado de manera externa para la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, es el de monitoreo, en la cual se evidencia en la información documentada de explotación con el código **CTT-SGCTPP-P-GDE-001**, las actividades que ejecutan se basan en brindar el desarrollo del cuadro de trabajo.

6.5.5. Producción y provisión del servicio

Los socios y la alta gerencia de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, establecen todos los recursos disponibles para el control y ejecución del servicio de transporte hacia los usuarios de la ciudad de Ambato, teniendo relación a la información documentada con el código **CTT-SGCTPP-P-OTPP-001**, que establece la forma de cómo se ejecuta el servicio.

6.5.6. Liberación de los productos o servicios

Al culminar el servicio de transporte en las diferentes rutas de la ciudad con los horarios y las unidades designadas, se establecen el registro de las hojas de control de frecuencia de cada chofer y se lo observa el procedimiento llevado a cabo mostrado en la información documentada del procedimiento del departamento de monitoreo como se muestra el código **CTT-SGCTPP-P-DM-001**.

6.5.6. Control de salidas no conformes

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, contribuye en cuanto a las soluciones de inconvenientes o quejas de los usuarios que usan el transporte, en la cual para ello se ejecuta el procedimiento de la información documentada sobre el control de salidas no conformes con el código **CTT-SGCTPP-P-CSNC-001**.

6.6. Evaluación del desempeño

6.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a. Generalidades

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, dispone de una sistemática para demostrar la conformidad del servicio de transporte urbano de pasajeros, para el correcto funcionamiento del SGC y llevar acabo la mejora continua.

6.6.1. Satisfacción de cliente

Para determinar el nivel de calidad del servicio, la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, consultará a los usuarios para encontrar los aspectos específicos del servicio para mejorar y medir el grado de satisfacción.

Para la evaluación de calidad del servicio de transporte público, se toman en cuenta los resultados de las opiniones de los usuarios, lo que constituye una fuente de información muy importante y pueda tomar las medidas correctivas correspondientes al procedimiento de evaluación de la Satisfacción al cliente **CTT-SGCTPP-P-ESC-001**.

6.6.2. Análisis y evaluación

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, analiza y evalúa los resultados del seguimiento y medición del SGC, por lo que la gerencia planifica conjuntamente con el personal responsable del SGC, con el objeto de garantizar la conformidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

6.6.3. Auditoría interna

Las auditorías internas se las realiza anualmente por la dirección, ya que sirven para confirmar que las actividades englobadas en SGC de la Cooperativa se llevan a cabo de manera satisfactoria. De manera que revelará la existencia de fallos en el desempeño del sistema por lo que se desarrollan acciones de mejora necesarias como, por ejemplo, modificar un procedimiento, rediseñar los formatos, etc. El resultado de las auditorias se refleja en un informe, así como las acciones, si las hay, que se van a emprender,

como se observa en el procedimiento de auditoria interna con el código **CTT-SGCTPP-I-A-001**.

6.6.3. Revisión por la dirección

La dirección de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” tiene el compromiso con sus empleados, socios y usuarios para constatar la calidad del servicio prestado por la organización. La misma que debe comprobar la implementación del SGC y valorar su eficiencia en su política de calidad que logren satisfacer sus objetivos, la dirección y los responsables de cada departamento revisarán todo lo relativo a la calidad y por lo que se emitirán actas en dicha reunión, en el mismo que se detectara las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen como oportunas. Corresponde al procedimiento establecido a la revisión de la dirección **CTT-SGCTPP-P-RD-001**.

6.6.4. Entradas de la revisión por la dirección

Para llevar a cabo la revisión del sistema la dirección dispondrá de la información referente a las auditorías internas y la revisión de informes anteriores del sistema, la información referente a la incidencia y reclamos, el funcionamiento de los procesos. La información relativa en cuanto a la satisfacción del cliente y la evolución de los indicadores u objetivos de la calidad en función a las fichas de gestión consideradas en los anexos comprendidos desde el 23 al 33.

6.6.5. Salida de la revisión por la dirección

El resultado de la revisión por la dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, el servicio de transporte urbano de pasajeros está relacionado con las necesidades de los usuarios y la provisión de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

6.7. Mejora

6.7.1. Generalidades

La cooperativa de Transporte “Tungurahua”, determina y selecciona las oportunidades de mejora, para la planificación y satisfacción de las necesidades del cliente por lo que

la Cooperativa busca cumplir con los objetivos de calidad y mejorar la calidad del servicio de transporte público de pasajeros.

6.7.2. No conformidad y acción correctiva

En el transcurso de las actividades de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, siempre existe problemas imprevistos, por lo que es preciso decidir la manera de como tratarlos. Para la mejora continua es necesario llevar a cabo; un conteo de las incidencias y reclamos ocurridos durante la prestación del servicio, por lo que clasificará por el tipo y frecuencia de aparición y se dará seguimiento a esta información a través de reuniones periódicas en los cuales se discutirá las posibles causas de los problemas y por lo que se tratará de encontrar soluciones.

Además, en el caso de producirse problemas para los que no se ha previsto una actuación predeterminada y para aquellos que se consideren de importancia, el personal elaborara un informe de la incidencia o reclamación sobre el mismo que ira anotando las gestiones realizadas con el fin de restituir la normalidad en el servicio.

Por lo que el responsable de calidad será el encargado de controlar mensualmente la evolución de las incidencias o reclamos en la Cooperativa e informará a la dirección las tendencias negativas en el procedimiento para el control del servicio no conforme **CTT-SGCTPP-P-SNC-001**.

Acciones Correctivas

Para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad se realizará bajo los criterios de aceptación y rechazo para asegurar que el proceso es correcto relativo a la calidad del servicio como resultado de un funcionamiento eficaz y coordinado de la operatividad de la flota vehicular y la organización.

Para el funcionamiento de organización se ha establecido indicadores internos para llevar a cabo las acciones correctivas cuando algún indicador no alcanza los resultados esperados de la calidad objetivo. Una vez corregido las no conformidades habrá que tomar las acciones correctivas y preventivas y que esto se vea reflejado en el plan de acciones de mejora.

Acciones Preventivas

Para las acciones preventivas no hace falta esperar que los pasajeros se quejen formalmente para tomar acciones correctivas. Por lo que se analizará las no conformidades, los reclamos y quejas de los pasajeros en relación con el servicio ofrecido por lo que se tomará acciones que eviten la insatisfacción de los pasajeros.

Las acciones correctivas y preventivas serán tomadas para eliminar las causas de los problemas suscitados en el servicio de transporte para así prevenir la ocurrencia de los mismos. Las no conformidades internas pueden surgir de las incidencias del servicio, el diseño y funcionalidad del SGC, las inconformidades externas pueden ser reclamaciones, al incumpliendo del recorrido de la ruta, accidentes, retrasos de la flota vehicular, tráfico vehicular en las principales vías de la ciudad, el trato del conductor.

Medición del nivel de prestación del servicio

La medición del nivel servicio se utilizará métodos descritos en la Norma UNE – EN 13816 del anexo C que se muestra en el Anexo 41. En el que se definirá la frecuencia de medida y se elegirán los métodos de cálculos para su adecuada medición y validación sobre la medición de la prestación y la satisfacción.

Evaluación del servicio y plan de acción de mejora

La evaluación se realizará semestralmente para la verificación de la percepción del cliente en referencia a la calidad producida por la Cooperativa. También se analizará la sensación de seguridad del pasajero durante el trayecto, la fiabilidad de los horarios y de servicio, el trato del conductor y el cumplimiento de las unidades de transporte en inicio y fin de cada una de las rutas.

Además, los datos derivados en el control de incidencias y de las quejas serán llevados de la aplicación de la estadística descriptiva y gráficos que permitan determinar las causas de los problemas más frecuentes de manera que pueda tomar acciones de manera eficaz y rápidas. Por lo que esto nos ayudara a realizar un Plan de acciones de mejora que corresponde al procedimiento de gestión acciones correctivas y preventivas que corresponde al procedimiento **CTT-SGCTPP-P-ACPM-001**.

6.7.3. Mejora continua

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, apuesta por la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y el análisis de los datos relativos a la prestación del servicio de transporte público de pasajeros y las acciones preventivas y correctivas y la revisión anual del sistema.

7. Información al usuario

La información que proporcionará operadora al pasajero será la siguiente:

- **Información general sobre el servicio:** Se informara a través de medios como afiches o letreros que se encontraran dentro de las unidades de transporte, así como también en las paradas (horarios, líneas, tarifas y rutas).
- **Información en caso de incidencias en el servicio:** se proveerá información sobre el estado de las rutas si suscita algún inconveniente ya sea por averías de las unidades, de calles, retrasos, huelgas o accidentes de tránsito que dificulten el cumplimiento de la ruta.
- **Información a la atención al cliente:** para una mejor atención al cliente puede hacer uso de la aplicación móvil SIU Tungurahua donde pueden acceder para encontrar la ubicación de las paradas y el trayecto de ruta de las unidades de transporte

En persona

En las oficinas de la Cooperativa ubicado en la Ciudad de Ambato en las calles Unidad Nacional y primera imprenta esquina la atención será de 8:00 a 12:00.

Por escrito (hoja de quejas/sugerencias)

Por correo electrónico: cooptungu1950@hotmail.com

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	MANUAL DEL CONDUCTOR	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-M-C-001
		Revisión: 001

Manual del conductor

MANUAL DEL CONDUCTOR



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

ÍNDICE

1. OBJETO.....	122
2. ALCANCE.....	122
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	122
4. RESPONSABILIDADES	122
5. DEFINICIONES	122
6. DESARROLLO	123
6.1. Comunicación interna	123
6.2. Códigos	123
6.3. Cuadro de trabajo	123
6.4. Prestación del servicio	124
6.4.5. Documentación del conductor	125
6.4.6. Multas.....	125
6.4.7. Uniforme	127
6.4.8. Incidentes o accidentes.....	127
6.4.9. Subida / bajada de las unidades de transporte	128
6.4.10. Conducción	128
6.5. Tareas del conductor	129
6.6. Socios y conductores.....	130

1. OBJETO

El propósito del presente documento es definir la metodología para el proceso de las actividades que realizan los conductores de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

El presente manual aplica para el desarrollo de las actividades de los conductores.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Los documentos siguientes servirán como referencia en la aplicación de este procedimiento:

- Manual del inspector.
- Reglamento de operación para las unidades de transporte público de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

4. RESPONSABILIDADES

Inspector (Personal de monitoreo): está en la obligación de proporcionar los turnos e itinerarios para el trabajo diario de la flota vehicular. Además, es el encargado de guiar a los conductores en la resolución de incidencias o problemas que se presente durante la explotación del servicio de las unidades de transporte, el mismo que comunicara todos los cambios que produzca durante la prestación del servicio.

Conductor: es el responsable de cumplir con las normas y tareas descritas en el manual del conductor.

5. DEFINICIONES

Kradac – K BUS: sistema de monitoreo para el control de la flota

Horario: es la publicación de las horas de servicio de las unidades de transporte en función de la ruta y la hora de funcionamiento.

Retraso: periodo de tiempo posterior al horario previsto/publicado por el Sistema K-BUS.

Ruta: es el desplazamiento de unidad de transporte público, que incluye todas las paradas previstas, caracteriza por los puntos de parada predefinidos a la salida y llegada.

Red: es la gama y extensión de los servicios ofertados en términos de duración, zona geográfica abarcada y de modo de transporte.

Frecuencia: es el número de viajes que un vehículo de transporte realiza durante un periodo determinado de tiempo, en un punto específico y con el mismo destino.

Seguridad: sentimiento de seguridad personal experimentado por el usuario.

6. DESARROLLO

6.1. Comunicación interna

El conductor se comunicará con el inspector (departamento de monitoreo) a través de llamada telefónica o directamente con el personal de monitoreo.

El conductor informará al inspector sobre cualquier incidencia presentada durante el día de la jornada laboral.

El conductor, dentro del contexto del servicio deberá acatar las disposiciones del inspector (departamento de monitoreo). El inspector tendrá la potestad de cambiar, excepcionalmente las normas que se describen a continuación:

6.2. Códigos

Cada conductor tendrá un código según el número de unidad como por ejemplo TUN-067 para el monitoreo de las unidades a través del sistema K-BUS y el despacho de los horarios.

6.3. Cuadro de trabajo

El conductor dispondrá de cuadro de trabajo del Anexo, donde se especifica las líneas y rutas de trabajo que será rotativo para todas las unidades de transporte lo cual estará asignado semanalmente y mensualmente debidamente aprobado por el Consejo de Administración.

6.4. Prestación del servicio

6.4.1. Atención al pasajero

Los socios y los choferes es la imagen de la organización ante nuestros usuarios, por lo que según su trato repercutirá en los resultados de la Cooperativa. Además, tiene la responsabilidad de tratar a los pasajeros de manera cordial y amable ante cualquier petición de información por parte de los usuarios.

6.4.2. Horarios

El conductor tiene que cumplir con los despachos de ruta que arroja el sistema de monitoreo K-BUS.

En el caso que se presente retrasos en trayecto de ruta el conductor dará aviso al inspector (departamento de monitoreo), lo que indicara los motivos de justificación para no ser multado los minutos de atraso.

El conductor no podrá desviarse de la ruta. En el caso que suceda esto el conductor será sancionado según el reglamento interno de la Cooperativa.

6.4.3. Itinerarios

El conductor deberá conocer todas las líneas de la red que prestan el servicio. Se pondrá a disposición toda la información necesaria de los recorridos como se puede evidenciar en el informe de rutas con el código **CTT-SGCTPP-I-RU-001**.

Los conductores nuevos serán capacitados para conocer las líneas que oferta la Cooperativa, por lo que viajara como acompañante en las unidades de transporte y así, mismo de cómo se realiza el despacho de ruta a través del sistema K-BUS. El inspector (personal de monitoreo) estimará el tiempo de adiestramiento y aprobación del conductor.

6.4.4. Relevos del servicio

Art 11. del reglamento de operación para las unidades de transporte público de la Cooperativa para salir de relevo o refuerzo se tomará en cuenta en este orden de prioridad de lunes a viernes, siempre y cuando haya espacios en las rutas establecidas como:

- 4to itinerario de Cunchibamba
- 1er itinerario de Letamendi
- 1er itinerario de Miraflores
- 2do itinerario de Letamendi
- 1er itinerario de Montalvo
- 2do itinerario de Montalvo

Además, al estar llevando un registro de las unidades que salen de refuerzo si una unidad cumple un itinerario a semana seguida o dentro del mes se tomara en cuenta a la siguiente unidad con mayor prioridad a alguna unidad que en el ranking de atrasos sea de las que menos se atrasa, con la finalidad que las 144 unidades salgan de refuerzo en el transcurso del año.

Para sábado las unidades que saldrán de refuerzo serán las que no tienen obligatorio a Miraflores siempre y cuando haya espacios disponibles.

Para domingos saldrán las unidades que no tengan despachos en líneas es decir las unidades que están de semana a Miraflores y Libertad, si sobra espacios se tomara en cuenta a las unidades que estén a Cunchibamba y Letamendi que no tengan obligatorio y además no hayan salido en la misma semana de refuerzo.

6.4.5. Documentación del conductor

El conductor deberá tener sus documentos originales como su permiso de conducir en vigencia y matrícula del vehículo.

Si el conductor sufre pérdidas de puntos en su permiso de conducir deberá notificar inmediatamente al inspector (departamento de monitoreo). Para que tome acciones hacia el conductor el que no le permita realizar laborar hasta que el mismo realice el curso de recuperación de puntos en alguna escuela de las escuelas de conducción aprobadas por la ANT (Agencia Nacional de Tránsito). El conductor será responsable de mantener sus documentos en regla.

6.4.6. Multas

Según el Art 5. del reglamento de operación para las unidades de transporte público de la Cooperativa el personal monitoreo emitirá informes diarios al señor gerente para

su respectivo conocimiento, estudio y sanción, por mal servicio que se detecte en el sistema a los propietarios de cada unidad, en los siguientes casos.

Numeral	Tipificación de infracción	Valor \$
1	Incrementar intencionalmente el tiempo de espera de los usuarios en cualquier parada de la vía (aguante)	Art 6
2	Superar los límites de velocidad permitidos por la ley, correteo de unidades	\$ 5.00
3	Abandono injustificado del servicio	\$ 30.00
4	Apagar o alterar intencionalmente los dispositivos de control, instalados en las unidades	\$ 50.00
5	No iniciar su operación en su punto de despacho	\$ 30.00
6	No terminar su operación en el último punto de despacho	\$ 30.00
7	Por no realizar la primera vuelta	\$ 30.00
8	Por no realizar la última vuelta	\$ 30.00
9	Por no realizar una vuelta	\$ 30.00
10	Por desviarse de la ruta sin autorización ni justificación	\$ 30.00
11	Por no realizar su jornada o itinerario, salvo daño mecánico comprobado	\$ 50.00
12	Abandono de la ruta de Miraflores	Repite
13	Trabajar con ayudante la línea TERREMOTO	\$ 50.00
14	Dar información errónea al Departamento de Monitoreo	\$ 30.00

Art 6. Para la justificación de atrasos se juzgará de la siguiente manera:

1. Cada 1 minuto de atraso se sancionará con 1 dólar, a excepción del punto de la Juan Benigno Vela y Lalama en la Línea TERREMOTO que cada minuto de atraso se sancionará con 2 dólares.
2. El tiempo del primer punto de cada ruta tanto de ida como de retorno deberá cumplirse obligatoriamente y no es justificable por ningún motivo.
3. Si un bus se atrasa por razones como: reparaciones en la vía, desfiles, traslados, accidentes o fallas mecánicas imprevistas, que provoquen atrasos en cadena de dos o más unidades, se justificarán siempre y cuando se comunique al centro de Monitoreo y se presenten pruebas como: fotos y/o videos, con fecha y hora, y el conductor del bus que está atrás lo justifique.
4. Los atrasos serán cobrados hasta horas y puntos específicos según la línea así:

MIRAFLORES: De ida pagan todas las unidades hasta las Palmas, de regreso después de las 18 horas no son contabilizados los minutos.

LETAMENDI: Sancionable todos los puntos de control.

MONTALVO: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control TERMINAL de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

IZAMBA: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control TERMINAL, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

MAYORISTA: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control UNIDAD NACIONAL Y PASTEUR, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

CUNCHIBAMBA: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control UNIDAD NACIONAL Y PASTEUR, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

LIBERTAD: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control TERMINAL, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

CONSTANTINO: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control ESPEJO Y LIZARDO RUIZ, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 19 horas.

TERREMOTO: De ida pagan todas las unidades hasta el punto de control Avenida Cevallos y Espejo, de regreso los minutos no se contabiliza pasado las 18 horas.

6.4.7. Uniforme

El conductor deberá ir con el uniforme correspondiente a cada día de trabajo excepto los fines de semana.

6.4.8. Incidentes o accidentes

El conductor inmediatamente deberá notificar al Departamento de Monitoreo sobre algún incidente o accidente siguiendo el registro de parte de accidentes **CTT-SGCTPP-F-PA-001**. El mismo que elaborará un informe según el formato de parte accidentes. En el caso, accidente revisará el parte policial.

En el caso de accidentes con personas heridas el conductor y la empresa facilitarán ayuda humanitaria. El conductor no deberá abandonar el lugar de los hechos, ni la unidad de transporte.

En el caso de un pasajero, necesite primeros auxilios dentro de las unidades de transporte el conductor avisará al inspector (departamento de monitoreo) y este llamará a emergencias para el traslado de una ambulancia.

6.4.9. Subida / bajada de las unidades de transporte

El conductor controlará que los pasajeros se suban por la puerta delantera de acceso y bajen por la puerta central o trasera. Para el control de pasajeros en acceso a las unidades de transporte el conductor contará con cámaras o espejos.

El conductor podrá hacer uso de las puertas central o trasera cuando los pasajeros vayan en sillas de ruedas, coches de bebe, o algún empaque o bulto que sea necesario usar los corrales. Para que posteriormente deberá cancelar el pago de pasaje.

En el caso del que conductor llegue a la parada completamente llena la unidad, el conductor no abrirá la puerta principal de acceso hasta descargar a los pasajeros por las puertas central o trasera de las unidades de transporte. En el caso de llegar fuera de tiempo (atrasado) a la parada el conductor deberá continuar con el recorrido sin entrar a recoger pasajeros a la parada.

6.4.10. Conducción

El conductor deberá un mostrar un manejo profesional de lo posible evitando aceleraciones y frenazos bruscos durante el recorrido.

Verificar si la unidad de transporte presenta averías externas o internas, así como también el estado de limpieza del mismo.

No modificará los itinerarios y el recorrido de ruta excepto cuando el inspector (Departamento de monitoreo) lo indique.

El conductor deberá cumplir con la orden de la DTTM de mantener cerradas las puertas de las unidades. De ser el caso que no mantenga la orden será sancionado por las autoridades competentes.

No será permitido realizar el ascenso y descenso de los pasajeros fuera de las paradas establecidas.

6.5. Tareas del conductor

6.5.1. Turnos

1. Cumplir sus jornadas de operación y para ello deberá obtener el itinerario de operación que le corresponde de acuerdo al cuadro de trabajo.
2. Tener instalados los equipos necesarios para poder controlar desde el sistema el trabajo de la unidad.
3. El conductor deberá llegar mínimo con 5 minutos de adelanto antes de la hora del despacho del turno.
4. El conductor deberá obligatoriamente iniciar y culminar su operación diaria con los turnos establecidos.
5. La unidad debe estar limpia por dentro y por fuera.
6. Los documentos habilitantes del conductor, licencia (con puntos), matrícula y cedula de identidad.
7. El conductor deberá cumplir su operación sin atrasos ni excesos de velocidad.
8. Vestir el uniforme de la institución los días establecidos con su respectivo uniforme.
9. Recoger o dejar pasajeros solo en los sitios establecidos.
10. La unidad debe circular entre parada a parada con las puertas cerradas.
11. No consumir bebidas alcohólicas en horario de operación.
12. Tener colocado los letreros autorizados
13. Verificar que los dispositivos de control (Tablet) esté en buen funcionamiento caso contrario reportar inmediatamente al Departamento de Monitoreo.
14. El conductor debe tratar con respeto y amabilidad a los usuarios, compañeros conductores, ayudantes, socios y trabajadores de la Cooperativa.

6.5.2. Formación

Los objetivos de formación serán:

- El compromiso de los conductores para lograr alcanzar el nivel de calidad del servicio en el proyecto de mejora continua.
- Proporcionar el desarrollo de competencias como:
 1. Habilidad social para la atención al usuario.

2. Comportamiento en situaciones de problemas o conflictos

6.6. Socios y conductores

Los socios y conductores podrán conducir las unidades las personas que tengan licencia con la categoría determinada por la Agencia Nacional de Tránsito. En el caso que un socio por cualquier circunstancia debidamente no pueda conducir su unidad podrá contratar a un chofer profesional con la licencia autorizada según el reglamento interno en su Art 10, literal h.

Para la calificación como conductores según el Art 9. Todo conductor que forme parte de la flota vehicular de la Cooperativa de Transporte Tungurahua, deberán ser calificados por la administración conforme lo establece en su reglamento interno y en concordancia con el Art 58, numeral 6 del consejo de Administración en lo que establece los siguientes requisitos y procedimiento para calificar como conductor de la institución:

- Requisitos para calificar como conductor:
 - a. Copia de la cédula de ciudadanía, papeleta de votación y licencia de conducir con la categoría requerida por la autoridad competente.
 - b. Certificado de los puntos en la licencia.
 - c. Una fotografía tamaño pasaporte.
 - d. Hoja de vida o currículum debidamente sustentado.
 - e. Dos referencias laborales inherentes al transporte.
- Procedimiento para calificar como conductor de la institución

Cada unidad debe contar con un conductor que haya cumplido el proceso de calificación para obtener dicha calificación se deberá seguir el siguiente proceso.

- a. El departamento de monitoreo será el encargado de receptar las carpetas de los conductores que aspiran hacer calificados.
- b. El departamento de monitoreo tendrá la responsabilidad de verificar dicha información.
- c. Mediante oficio se enviará las carpetas que hayan sido aprobadas la validación de datos al consejo de Administración

- d. El presidente del consejo de Administración convocara a una sección específica para calificar a los aspirantes.
- e. Se emitirá la resolución de calificación de los conductores al Departamento de monitoreo, para que se establezca una lista oficial de los conductores calificados.
- f. Se comunicará constantemente a los socios a través de circulares, mensaje de texto o medios electrónicos los conductores que han sido calificados.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	MANUAL DEL INSPECTOR	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-M-I-001
		Revisión: 001

Manual del inspector

MANUAL DEL INSPECTOR



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

ÍNDICE

1. OBJETO	135
2. ALCANCE	135
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	135
4. RESPONSABILIDADES	135
5. DEFINICIONES	135
6. DESARROLLO	136
6.1. Comunicación	136
6.1.1. Comunicación con la gerencia	136
6.1.2. Comunicación con los conductores.....	136
6.1.3. Comunicación con el personal de monitoreo	137
6.2. Código.....	137
6.3. Cuadro de trabajo	137
6.4. Aplicación y control de la reglamentación.....	137
6.4.1 Aplicación y control del reglamento del conductor	138
6.5. Tareas	138
6.5.1. Control de puntualidad.....	138
6.5.2. Control de regularidad de tráfico y horarios	138
6.5.3. Adelantos	139
6.5.4. Retrasos	139
6.5.5. Bus de refuerzo	139
6.5.6. Medición de los tiempos de recorrido	140
6.6. Atención al cliente.....	140
6.7. Atención a los conductores.....	140
6.7.1. Información a los conductores	140
6.7.3. Incidentes / Accidentes	141

6.7.2. Multas	141
6.7.4. Averías en ruta	141
6.7.5. Suspensión al conductor	141
6.8. Formación.....	142
6.9. Tratamiento de no conformidades, incidencias y reclamaciones	142

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir el procedimiento de las actividades del inspector de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las actividades desarrolladas por el Departamento de Monitoreo de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos siguientes servirán como referencia en la aplicación de este procedimiento:

- Manual del conductor
- Procedimiento de explotación
- Reglamento interno de la Cooperativa
- Reglamento de trabajo para las unidades, socios y conductores
- Reglamento de operación para las unidades de transporte público de Cooperativa de Transporte “Tungurahua”

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: Será el encargado de asignar las tareas al departamento de monitoreo.

Personal de monitoreo: el responsable para el cumplimiento de todas las normas y tareas descritas en el manual del inspector.

Conductor: el responsable de cumplir con todo lo que indique el personal de monitoreo.

5. DEFINICIONES

K-BUS: Sistema que permite el monitoreo, gestión y control de flota vehicular, y reemplaza a los tradicionales relojes tarjeteros por un Sistema de Posicionamiento Global (GPS).

Ruta: desplazamiento de la unidad de transporte público, que incluye las paradas previstas, la salida y llegada de las unidades a terminales de parada.

Intervalo: el espacio de tiempo que tiene una unidad de transporte público destina en una misma sección de ruta teniendo en común un espacio de dos puntos de parada.

Retraso: periodo de tiempo posterior al horario de despacho a través del sistema de monitoreo K-BUS.

Adelanto: periodo de tiempo anterior al horario de despacho a través del sistema de monitoreo K-BUS.

6. DESARROLLO

6.1. Comunicación

6.1.1. Comunicación con la gerencia

El inspector (departamento de monitoreo) tendrá una comunicación constante con el gerente. Se emitirá informes semanales sobre las novedades de trabajo de las unidades.

El inspector notificará las incidencias producidas que vaya ocurriendo durante el día y que puedan afectar la prestación del servicio. Del mismo modo el inspector deberá presentar un informe diario al gerente.

El gerente tiene la plena autoridad jerárquica sobre el departamento de monitoreo.

6.1.2. Comunicación con los conductores

El personal de monitoreo realiza el seguimiento de la flota vehicular por medio de los equipos de monitoreo el cual realizara planificación rutas y emisión de despachos de las unidades en concordancia con el cuadro de trabajo debidamente aprobado.

Además, controlará la flota vehicular de la Cooperativa monitoreando la ubicación de los vehículos, trazado de ruta basándose en l posicionamiento global GPS, las rutas recorridas, seguimiento en línea y tiempo real, visibilidad y permanente retroalimentación del cumplimiento de ruta de las unidades.

Mediante el posicionamiento global GPS que presenta los equipos de monitoreo (Tablet's) el personal de monitoreo se mantendrá en comunicación con los

conductores, donde indicaran todas las incidencias que se presenta durante todo el trayecto del día y por lo que comunicara al personal monitoreo.

En el caso que una unidad se tenga fallas mecánicas que no permita laborar una vuelta, deberá comunicar a monitoreo mínimo con 20 minutos de anticipación a la hora que tenga el siguiente despacho para poder realizar cambios respectivos y así no dejar ningún doble ni perjudicar a alguna unidad.

En caso de que alguna unidad por algún motivo no pueda laborar o el socio no tenga planteado trabajar el día domingo tiene la obligación de comunicar al departamento de monitoreo mínimo un día antes, para poder justificar la sanción que le correspondería por no laborar a excepción de los turnos obligatorios.

6.1.3. Comunicación con el personal de monitoreo

El personal de monitoreo se comunicará entre ellos directamente, para comentar sobre todas las incidencias que va ocurriendo en la red de rutas (como reparaciones de las vías, desfiles, traslados, accidentes o fallas mecánicas imprevistas) que provoquen atrasos en cadena de dos o más unidades.

En cualquiera de los casos, el personal de monitoreo podrá comunicar a los conductores sobre las incidencias.

6.2. Código

Al personal de monitoreo se le asignara equipos computacionales para el monitoreo de las unidades y claves de acceso al sistema KRADAC K-BUS.

6.3. Cuadro de trabajo

El personal de monitoreo dispondrá del cuadro de trabajo **CTT-SGCTPP-C-T-001** aprobado por el Consejo de Administración.

6.4. Aplicación y control de la reglamentación

Aplicación y control del Reglamento de Operación para las unidades de Transporte Público de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

El personal de monitoreo debe aplicar y vigilar el Reglamento.

6.4.1 Aplicación y control del reglamento del conductor

El personal de monitoreo debe aplicar y vigilar el reglamento de Trabajo para las unidades, socios y conductores.

El personal monitoreo velará por la correcta uniformidad de los conductores, el trato correcto a los clientes. Además, se notificará al conductor cuando incumpla con el reglamento interno y hará constancia de ello a través de un informe, según el formato establecido por la Cooperativa.

6.5. Tareas

El personal de monitoreo tendrá las siguientes responsabilidades:

- Planificación de las rutas y emisión de los despachos de las unidades, en concordancia al cuadro de trabajo.
- Controlar la flota vehicular de la Cooperativa a través del posicionamiento global GPS.
- Emitir al señor gerente los informes semanales sobre las novedades de trabajo de las unidades.
- Emitir informes de factibilidad en cambios al sistema de trabajo.
- El personal autorizado para dar seguimiento a los equipos de control de la flota vehicular (tablet's), reportar las novedades de los equipos para realizar correctivos cuando fuese necesario y así mantener a todos los equipos operativos.

6.5.1. Control de puntualidad

El personal de monitoreo realizará los controles de puntualidad de las unidades de transporte. Para ello, utilizará el sistema de K-Bus para el monitoreo y él cumpliendo de las rutas.

6.5.2. Control de regularidad de tráfico y horarios

El personal de monitoreo deberá, poner especial empeño en asegurar la regularidad del tráfico y el cumplimiento de los horarios de las unidades de transporte.

Para lo cual dispondrá de las herramientas siguientes:

- **Central de monitoreo:** para mantener comunicación constante con los conductores y monitoreo de las unidades de transporte de la cooperativa.
- **Sistema K-BUS:** Sistema que permite el monitoreo, gestión y control de flota vehicular, y reemplaza a los tradicionales relojes tarjeteros por un Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
- **Cuadro de trabajo:** se emitirá a través de WhatsApp el cuadro de trabajo a cada conductor.

Las ratios de puntualidad de las unidades a cada despacho serán:

6.5.3. Adelantos

El personal de monitoreo indicará al conductor a través llamada telefónica que deberá ajustarse al despacho de la unidad.

6.5.4. Retrasos

Si un bus se atrasa por razones como: arreglos viales, desfiles, traslados, accidentes o fallas mecánicas imprevistas, que provoquen retrasos en cadenas de dos o más unidades, se justificara siempre y cuando se comunique al centro de monitoreo y presente pruebas como: fotos y/o videos, con fecha y hora, y el conductor que esta atrás lo justifique.

6.5.5. Bus de refuerzo

Para salir de refuerzo se tomará en cuenta en este orden de prioridad de lunes a viernes, siempre y cuando haya espacios, las unidades de semana a Miraflores y Libertad.

Además, se lleva un registro de las unidades que salen de refuerzo si una unidad cumple un itinerario a semana seguida o dentro del mes, se tomara en cuenta a la siguiente unidad con mayor prioridad a alguna unidad que el ranking de atrasos sea de las que menos se atrasa, con la finalidad que las 144 unidades salgan de refuerzo en el transcurso del año.

Para sábado las unidades que saldrán de refuerzo serán las que no tienen obligatorio a Miraflores siempre y cuando haya espacios disponibles.

Para domingos saldrán las unidades que no tengan despachos en líneas es decir las unidades que están de semana a Miraflores y Libertad, si sobra espacios se tomara en cuenta a las unidades que estén a Cunchibamba y Letamendi que no tengan obligatorio y además no hayan salido en la misma semana de refuerzo.

6.5.6. Medición de los tiempos de recorrido

El personal de monitoreo será el encargado de la medición de los tiempos de recorrido por franjas horarias a través del sistema K-BUS, con la finalidad de realizar los despachos cumpliendo con los horarios establecidos.

6.6. Atención al cliente

El personal de monitoreo atenderá con cortesía y amabilidad a cualquier petición de información o reclamos realizados por los usuarios.

Se tomará nota sobre cualquier queja verbal por parte de los usuarios. Se realizará un informe duplicado para la gerencia como menciona en el procedimiento de la atención de sugerencias y quejas con el código **CTT-SGCTPP-P-ASQ-001**.

Cuando se produzca algún cambio sobre la ruta el departamento de monitoreo informara al conductor indicándole la causa y las correcciones que deba realizar y el cual informara a los usuarios. Del mismo modo, se indicará cuál son las correcciones y las paradas mediante avisos.

El personal de monitoreo debe poner empeño en detectar cuáles son las necesidades y expectativas de los usuarios. Lo realizará como un pasajero más, con la finalidad de detectar las necesidades y quejas de los usuarios.

6.7. Atención a los conductores

6.7.1. Información a los conductores

El personal de monitoreo debe atender cualquier petición por parte de los conductores de las unidades.

6.7.3. Incidentes / Accidentes

En caso de accidentes, el conductor avisará al departamento de monitoreo, quien darán aviso al señor gerente, presidente, consejo de administración o comisión de accidentes de tránsito, quienes acudirán inmediatamente al lugar de los hechos y se registra el formato parte de accidentes **CTT-SGCTPP-F-PA-001**.

Nota: El socio o chofer profesional que, por negligencia o impericia, ocasionaré un accidente de tránsito, será responsable directo de las sanciones previstas en la Ley; a su vez el consejo de administración realizará todos los trámites judiciales y extrajudiciales necesarios en defensa de los intereses de la Cooperativa.

6.7.2. Multas

En el caso de un conductor le sea impuesta una multa por los señores agentes de tránsito, este avisará inmediatamente al departamento de monitoreo el cual acudirá al lugar de los hechos en representación de la cooperativa, de modo que el conductor pueda seguir con el servicio sin presentar retraso en la ruta.

6.7.4. Averías en ruta

En caso de que una unidad tenga fallas mecánicas que no permita laborar una vuelta, deberá comunicar al departamento de monitoreo mínimo con 20 minutos de anticipación a la hora de despacho para poder realizar cambios respectivos y así no dejar ningún doble ni perjudicar a alguna unidad.

Del mismo modo en caso de que unidad no pueda laborar al siguiente día, el socio deberá notificar al departamento de monitoreo para verificar el evento y poder justificar la sanción que le corresponda por no laborar y registra en el formato de incidencias en ruta **CTT-SGCTPP-R-IR-001**.

6.7.5. Suspensión al conductor

Los Conductores que incurrieran las siguientes faltas del Art. 11 sanciones del reglamento interno de la Cooperativa, serán reportados por el Departamento de monitoreo debidamente justificado mediante fotos o videos a gerencia para que analice y aplique las sanciones.

6.8. Formación

Los objetivos de formación serán:

- El personal de monitoreo tendrá la plena implicación para ejecución del proyecto de la cooperativa
- El desarrollo y perfeccionamiento en las competencias profesionales
 1. Supervisión del trabajo de los choferes.
 2. La planificación de rutas y emisión de despacho de las unidades.
 3. Controlar la flota vehicular de la cooperativa.
 4. Habilidades sociales y atención al cliente.

6.9. Tratamiento de no conformidades, incidencias y reclamaciones

El departamento de monitoreo dispondrá del procedimiento para el tratamiento de no conformidades **CTT-SGCTPP-P-CSNC-001**, incidencias y reclamaciones de los usuarios con el registro de incidencias y reclamos **CTT-SGCTPP-R-IR-001**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	CARTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-C-STP-001
		Revisión: 001

Carta de servicio de transporte público de pasajeros

CARTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. Información General

Somos una empresa con más de 68 años de experiencia en el sector del transporte público urbano de la ciudad de Ambato. La actividad principal es ofrecer el servicio de transportación de pasajeros en las diferentes rutas establecidas en el contrato de operación por la Municipalidad de Ambato en las ocho líneas para los desplazamientos de las unidades ocupando casi su totalidad de los sectores de la ciudad.

Somos un grupo de profesionales del transporte urbano con la convicción de servir a la ciudadanía comprometidos a satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de nuestros usuarios para ofrecer un servicio de calidad. Es por este motivo que hemos creado la carta de servicio.

En este documento, usted como usuario de nuestra prestigiosa organización podrá encontrar los compromisos relativos con la calidad y nuestra visión de mejora continua. Queremos informarles de manera clara y sencilla sobre el servicio ofertado por nuestra organización y los compromisos de calidad en cuanto al servicio de transporte público.

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros usuarios un servicio de calidad, confort, y seguridad en sus desplazamientos. Por ello hemos buscado la manera de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE - EN 13816.

2. Derechos de los usuarios

- a. A Ser tratados con educación y cordialidad por los conductores.
- b. A reclamar haciendo uso de las hojas de quejas y sugerencias disponibles en las unidades de transporte o en las oficinas de la Cooperativa.
- c. A ser informados con mayor antelación los posibles cambios de ruta.

3. Prohibiciones de los usuarios

- a. Acceder a los vehículos bajo efectos de alcohol o sustancias estupefacientes.
- b. Llevar consigo armas blancas o de fuego o materiales inflamables, explosivos.
- c. Fumar durante el recorrido.
- d. Subir y bajar cuando el bus este totalmente detenido.
- e. Entrar a los buses por las puertas de ascenso de pasajeros.

4. Compromisos para la prestación del servicio

El conjunto de pautas, indicadores y de métodos de medición en cuanto a la calidad del servicio que la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” implementados se detalla a continuación de una serie de compromisos asumidos por la organización hacia los usuarios y que son fundamentales para nuestro objetivo principal de ofrecer un servicio de calidad.

5. Servicio ofertado

Los horarios están establecidos a través del sistema de monitoreo K-BUS para el despacho de las unidades en cada una de sus rutas que presta el servicio de transporte público.

En caso de que las unidades presenten averías en ruta, los pasajeros podrán terminar su recorrido en la siguiente unidad de transporte con un tiempo de espera mínimo.

Garantizar el 99% de cumplimiento del servicio ofertado diariamente y el 1% que no logre cumplir debido a las averías de las unidades en ruta.

6. Accesibilidad

Nos comprometimos con los usuarios de movilidad reducida incorporar elementos que faciliten el desplazamiento dentro de las unidades de transporte.

7. Información

Todos los usuarios pueden acceder a través de la aplicación móvil SIU Tungurahua el cual proporcionara la ubicación de las paradas en tiempo real y la frecuencia de paso de las unidades de transporte de las ocho rutas que prestan el servicio la cooperativa.

7.1. La información en las paradas y tiempo

En la ciudad de Ambato existe 6 paradas tipo marquesinas inteligentes en las que cuenta con la información de la nueva rotulación de buses mejorando el acceso de miles de pasajeros y se encuentra ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad en las que se dispone la siguiente información:

- Los rótulos o nomenclatura de las rutas de las unidades de transporte y la ubicación de donde se encuentra el usuario
- Cuenta con conectores USB y de carga para teléfonos celulares.
- El 100% de vehículos indicará de manera visible el destino de ruta por medio de sus rótulos en los parabrisas y letreros led ubicados en la parte superior del parabrisas frontal.
- El 100% de conductores estarán en condiciones de atender dudas a los usuarios sobre el trayecto de ruta.
- Los horarios se encuentran establecido por el cuadro de trabajo establecido en la organización

7.2. La Información en los buses

7.2.1. Información en el interior

Todos los buses disponen de información interior como:

- Señalética de emergencia
- Señalética de asientos preferenciales
- La capacidad de los buses (asientos y parados)

7.2.2. Información en exterior

Todos los buses cuentan con la siguiente información:

- La rotulación y el número de línea ubicada en el parabrisas frontal derecho
- La rotulación led ubicada en la parte superior del parabrisas
- El número de la unidad de transporte y la insignia de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

8. Tiempo

Nos comprometemos a cumplir en un 95% de los horarios de inicio y fin de ruta, con una variación de 5 minutos de retraso o un 1 minuto de adelanto. Las unidades se encontrarán con 5 minutos antes al inicio de la ruta según su despacho del sistema K-BUS.

9. Atención al cliente

El 100% de usuarios que presenten quejas o reclamaciones serán respondidos no más de 20 días hábiles por mismo medio que utilizaron la quejas o reclamación.

Para asegurar la atención al cliente el 100% de los empleados conocerán el protocolo de actuación.

Los objetos perdidos serán registrados y almacenados de acuerdo al procedimiento de gestión de los objetos perdidos con el código **CTT-SGCTPP-P-GOPE-001**.

10. Confort

Todos los buses deberán estar limpias durante todo el día de la jornada laboral es decir en cada vuelta realizada.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” implementará un plan de limpieza y desinfección para todos los buses que garanticen un óptima higiene y conservación.

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” realizará inspecciones a los buses, con compromiso de cumplimiento del 95% de inspecciones positivas en cuanto a la higiene y conservación de las unidades.

El 100% conductores mostrará una conducción profesional lo que trasmitirá al usuario seguridad y confort.

11. Seguridad

El 100% de los buses dispone de elementos de seguridad de acuerdo a las características técnicas y de reglamentación aplicable.

El 100% de los buses tendrán la señalética de elementos de emergencia en el caso de sufrir accidentes.

El 100% de los conductores estarán capacitados según el instructivo del Plan de gestión de situaciones de emergencia detallada en el manual de calidad en el caso que suscite un incidente o accidente que ponga en riesgo la vida de los pasajeros.

12. Impacto ambiental

La renovación de las unidades siempre estará adquiriendo buses que cumpla con la última normativa ambiental vigente.

La Cooperativa de Transporte Tungurahua implementará un Plan de mantenimiento de todos sus buses para garantizar la máxima seguridad a los pasajeros.

El 100% de los vehículos cumplen con las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de gases regulados por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

Se establece indicadores de consumo energético para los buses que prestan el servicio de transporte público. Se dará seguimiento a los resultados para optimizar el consumo energético (diésel).

13. Información y atención al cliente

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” pone a disposición para atender quejas y sugerencias en la oficina ubicada en la calle Unidad Nacional y Primera Imprenta. Así mismo, en buzones implementados en las unidades de transporte.

Este compromiso de mejora, constituye de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma UNE –EN 13816. Que tiene como objeto la mejora continua en la calidad del servicio poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	DOCUMENTO DE LOS REQUISITOS BÁSICOS PARA CERTIFICAR LA CALIDAD TPP	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-D-RBC-001
		Revisión: 001

Documentos de los requisitos básicos para certificar la calidad TPP

DOCUMENTO DE LOS REQUISITOS BÁSICOS PARA CERTIFICAR LA CALIDAD TPP



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Este documento establece los requisitos básicos que deberá cumplir el Sistema de Gestión de Calidad la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.

2. ALCANCE

Este documento relaciona la prestación del servicio, con los requisitos de la Norma UNE – EN 13816:2003.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

Manual de características básicas del servicio: apartado 4. Compromiso de calidad.

4. RESPONSABILIDADES

Responsable de calidad: coordina toda la información para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad relacionado con los requisitos básicos de calidad.

Gerente: Verifica la documentación de acuerdo a los requisitos básicos de calidad del servicio de transporte público de pasajeros establecidos por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

5. DEFINICIONES

Accidente: es la circunstancia ajena a la intencionalidad de los pasajeros y del conductor que se interpone en el desarrollo normal del servicio y que causa daños a la integridad física o materiales.

Acción Correctiva: se trata de evitar que una causa de no conformidad se vuelva a repetir.

Acción Preventiva: se trata de prevenir posibles no conformidades anticipándose a situaciones potenciales indeseables.

Efectividad: es la capacidad de responder a la demanda o las expectativas de la sociedad íntimamente relacionada con el sistema de transporte público urbano de pasajeros.

Eficiencia: es el criterio económico de descubrir la capacidad de producir al máximo los resultados con el mínimo de recursos utilizados.

Incidente: es la circunstancia que se impone al desarrollo normal del servicio.

Incumplimiento: es el resultado de no haber observado algún requisito o norma al que este legalmente está obligado en la prestación del servicio.

No conformidad: es él incumpliendo algún requisito del sistema de Gestión de la calidad del servicio.

Pauta: es el conjunto de tareas y de actividades en la prestación del servicio según la norma UNE – EN 13816:2003.

Accesibilidad: es el acceso a los sistemas de transporte público y la correspondencia con otros sistemas de transporte.

Adelanto: es el periodo de tiempo de que las unidades de transporte se anticipan al horario previsto para realizar el inicio de ruta.

Cartas de servicio: es el documento público que permite identificar a los prestadores del servicio y describir de manera detallada su compromiso en la prestación del servicio hacia sus clientes.

Encuesta de satisfacción al cliente: son encuestas diseñadas para evaluar la calidad del servicio y si ha sido satisfechas las expectativas de los usuarios.

6. DESARROLLO

6.1. Definir la calidad del servicio objetivo

6.1.1. Definición de la calidad del servicio objetivo

La calidad de servicio objetivo: es el nivel de calidad que el operador de servicio tiene como objetivo ofrecer a los usuarios. Se lo define en función del nivel de calidad esperado por los clientes, tanto de las presiones internas y externas, además de las limitaciones presupuestarias y técnicas de acuerdo al comportamiento de la competencia.

6.2. Las pautas o requisitos de calidad del servicio objetivo

Las pautas o requisitos de calidad del servicio objetivo es necesario considerar los siguientes factores:

- Una definición concisa de las pautas del servicio o directrices para los criterios de calidad, que muestren el compromiso del operador, relativo a la calidad del servicio.
- El nivel de exigencia (objetivo a cumplir), es decir el porcentaje estimado o calculado de los clientes beneficiados, para cada pauta de servicio.
- El umbral de situación inaceptable, cuando el umbral haya sido superado, por lo que considera que no ha sido prestado adecuadamente y se deberá activarse inmediatamente las acciones correctivas, además se incluye las posibles alternativas al servicio como puede ser compensaciones al cliente
- El método de medida y de cálculo.

Para la definición concreta de la calidad del servicio, la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, debe elegir los criterios de calidad de la Norma UNE – EN 13816. Para los cuales se fijará las pautas de servicio y se los expresará incluyendo la información siguiente:

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE CALIDAD			
Directrices, principios o propósitos que configuran la definición de calidad servicio objetivo			
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable	Método de medida
....

6.2. Descripción de las pautas para los criterios de calidad

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La alta dirección está íntimamente en cumplir con los compromisos de calidad, desde su política que fijan metas alcanzar en un tiempo determinado por medio de pautas de las características del servicio. Estos compromisos de calidad se revisarán mediante reuniones semestrales con los responsables de la gestión y una revisión anual del sistema de gestión de calidad según la norma UNE - EN 13816: 2003.

1. Servicio ofertado

1.3 Explotación

La Cooperativa debe definir y especificar la documentación de cómo se evaluará el ajuste en cuanto al servicio prestado de la oferta y demanda. Por lo tanto, se mostrará los resultados y conclusiones los cuales serán incorporados en el plan de acción de mejora. Además, la Cooperativa podrá analizar las peticiones en cuanto a la ampliación o modificación de rutas, horarios, frecuencia, etc. Con el objeto de mejorar la efectividad y la eficiencia de la organización en el análisis de la oferta y demanda, se comunicará a la gerencia el resumen y las conclusiones de la evaluación.

1.5 Fiabilidad del servicio

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, verifica la información de las rutas a través del Sistema del monitoreo K-BUS. Esto se realizará para el monitoreo de las unidades de transporte, que cumplan con los recorridos y si existe alguna no conformidad se emitirá un informe de verificación de cuáles fueron las causas y motivos para así tomar acciones en contra de las unidades que presenten un mal servicio y será sancionado si no logra evidenciar los motivos de incumplimiento.

Si en la prestación del servicio se presente una no conformidad, la Cooperativa deberá llevar a cabo las correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio con los criterios de aceptación.

La Cooperativa deberá definir y especificar como se llevará la documentación para los controles y establecerá responsabilidades para el tratamiento de las no conformidades.

Por lo se mantendrá un registro de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente. Para la documentación se realizará las:

- Las Acciones correctivas: se eliminan las causas de las no conformidades detectadas u otras situaciones indeseables, con el objeto de prevenir que se vuelva a repetir.
- Las Acciones preventivas: se elimina las causas de las no conformidades potenciales u otras situaciones potenciales indeseables, con el objeto de prevenir la ocurrencia.

No conformidades y acciones correctivas

Corresponde al procedimiento del control **CTT-SGCTPP-P-SNC-001**.

La especificación deberá concretar los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios).
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades y adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones necesarias,
- Revisar las acciones correctivas/ preventivas adoptados

Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones

Las quejas, sugerencias y reclamaciones serán captadas por medio de escritos por los usuarios y a través de buzón implementado en las unidades de transporte y en las oficinas de la Cooperativa y serán tratadas obtenidas en el registro de incidencias **CTT-SGCTPP-R-IR-001** y reclamos. De tal manera que se aplicará protocolos de actuación y atención al usuario.

Averías en ruta

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, deberá definir y especificar el registro ante la actuación y de respuesta ante situaciones de avería en ruta. Las unidades de transporte serán verificadas por el conductor al inicio de la ruta con el fin de que no

exista desperfectos mecánicos en el momento de prestar el servicio. En el caso que suceda una avería durante el itinerario, el socio o el chofer comunicara inmediatamente este particular al Presidente, Gerente o Departamento de monitoreo, para que disponga la unidad que debe reemplazarlo y llenar la hoja de registro de averías mecánicas **CTT-SGCTPP-R-IR-001**.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 1: Servicio Ofertado		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación Inaceptable
Adecuación de oferta y demanda	Que el 100% de los usuarios se beneficien	Un retraso superior a 3 meses de la revisión de la adecuación de oferta – demanda o la comunicación a la gerencia
Control de servicio no conforme	Que el 100% de los usuarios se beneficien con la pauta establecida	Que una no conformidad conocida por la Cooperativa no haya sido registrada
Acciones correctivas y preventivas	Que el 100% de los usuarios se beneficien con la pauta establecida	Que una no conformidad conocida por la Cooperativa no haya sido evaluada o implementado sus acciones necesarias
Respuesta ante avería en ruta	Que la Cooperativa no deje a ningún pasajero inmovilizado durante el trayecto de ruta	Que un pasajero haya sido abandonado durante la ruta sin la posibilidad de ser recogido por otro autobús habilitado por la Cooperativa
		Que el servicio programado, o parte del mismo haya sido suspendido o modificado sin previo aviso, salvo por causas excepcionales debidamente justificado

2. Accesibilidad

2.2 Accesibilidad externa para personas con movilidad reducida

Al menos el 80% de la flota vehicular debe estar adaptada (40% el primer año y el 60% el segundo), que facilite el acceso a través de plataformas, rampas mecánicas o

automáticas para ser usadas por los usuarios de movilidad reducida que permitan la accesibilidad.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 2: Accesibilidad		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación Inaceptable
Accesibilidad para personas con movilidad reducida	El 80% de la flota vehicular cumplen acorde con el servicio de referencia (40% el primer año y el 60% el segundo año)	<p>< del 25% de los buses el primer año cumple.</p> <p>< del 40% el segundo año.</p> <p>< del 55% a partir del tercer año</p>

3. Información

3.1 Información general

La información general deberá ser comprensible, visible como se detalla a continuación:

- a. En el vehículo
 - En el exterior: el logotipo que identifique a la unidad como parte de flota vehicular.
 - En el interior: la información de ruta a través de la nomenclatura proporciona por DTMM para la identificación de rutas designadas por colores, la información del trayecto, los horarios. Además, logotipos de salidas de emergencia, la capacidad de unidad de transporte, rótulos de los asientos preferenciales, prohibido fumar.
- b. En las paradas con marquesina
 - Nombre de la parada
 - Detalle general de la red de rutas
 - Identificación de las líneas por nomenclaturas fijadas por el DTMM del GADMA.
 - Frecuencia de paso de las unidades de cada una de las rutas

- Información tarifaria.
- c. En paradas sin marquesina, pero con soporte informativo.
- Nombre de la parada
 - Señalización de la parada en la calzada
 - Identificación de las líneas que allí paran con número, esquema, itinerario.
- d. Información proporcionada por otros medios
- La información general del itinerario y la localización de las paradas a través de la aplicación móvil SIU Tungurahua presenta la siguiente información:
- Plano general de la red de rutas de la Cooperativa
 - Horarios y frecuencias de los buses en el recorrido
 - Información suministrada del servicio
 - Información en tiempo real de las líneas y rutas
- e. Paradas con panel electrónico
- El panel electrónico deberá aportar la siguiente información, número y destino de la línea y tiempo de espera en minutos.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 3: Información		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
En el vehículo	El 100% de los vehículos disponen de la información.	Que un vehículo no disponga del logotipo que identifique que es parte de la flota vehicular.
		Que un vehículo no disponga de la información relativa a la ruta.
		Que un vehículo no disponga de logotipos de salida de emergencia.
En paradas con marquesina	El 95% de las paradas disponen de la información.	>20 % de las paradas no disponen de ella.

En paradas sin marquesina	El 95% de las paradas disponen de la información.	>20 % de las paradas no disponen de ella.
Otros medios	El 95% de los usuarios disponen de la aplicación móvil.	>30% de los usuarios no disponen de la aplicación móvil.

3.2. En condiciones anormales:

En caso de situaciones imprevistas se trabaja conjuntamente con el departamento de monitoreo, para tomar acciones en tomar vías alternas para así asegurar que el servicio sea interrumpido y se produzca mayor retraso en la prestación del servicio.

Si un bus atrasa por razones como: reparaciones en las vías, desfiles, traslados, accidentes o fallas mecánicas imprevistas, que promuevan atrasos en cadena de dos o más unidades, se comunicara con el departamento de monitoreo para poder realizar cambios en el despacho de las unidades.

4. Tiempo

4.2 Cumplimiento de horarios/frecuencias

4.2.1 Cumplimiento de horarios. Puntualidad

Los Horarios de despacho deben corresponder con los establecidos y divulgados de acuerdo al cuadro de trabajo. Se considera admisible, dadas a las características de transporte urbano, una variación de 5 minutos de más y 1 menos con respecto ha estipulado en el horario definido.

4.2.2 Cumplimiento de frecuencias. Regularidad

Los intervalos de paso de las unidades de transporte deben corresponder con los establecidos y divulgados en sistema K-Bus Propietario que controla la operación y la producción diaria. El tiempo de espera del bus por parte de los usuarios ha de ser inferior o igual a $i + 25\% * i$ (siendo i el intervalo medio de paso de vehículos), tiempo, en cualquier caso, nunca superará el doble de la frecuencia establecida.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 4: Tiempo		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Puntualidad	El servicio de referencia se obtiene para periodos que afectan al 85% de los pasajeros	> 25% de pasajeros reciben un servicio fuera del tiempo establecido
		El usuario espera más de 5 minutos más de los establecido o el bus pasa adelantado en más de dos minutos. Las causas de inaceptabilidad pueden ser debidas a la organización ajenas a esta
Regularidad	El 80% de usuarios accede al buses con regularidad de referencia	El pasajero no espera más del doble de la frecuencia establecida, salvo en casos excepcionales debidamente justificados. >40% de pasajeros sufren situaciones de irregularidad.

Para obtener los porcentajes de pasajeros que sufren la irregularidad, debe medirse el porcentaje de una o varias paradas significativas a lo largo de un periodo determinado (a ser posible, en hora punta) que no cumple con los criterios de regularidad (o en caso puntualidad).

En ambos casos la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se evaluará el cumplimiento de los horarios, mediante el Sistema de monitoreo K-BUS se verificará las incidencias ya sean usuales o excepcionales que afecten la regularidad del servicio. Los resultados de la evaluación permitirán tomar acciones para mejorar la efectividad y eficiencia en cuanto al cumplimiento de los horarios de las ocho rutas pertenecientes a la Cooperativa.

4.2.3 Fiabilidad del bus y de líneas (optativos)

Se debe medir el grado de confianza que tiene el usuario en cuanto a la fiabilidad de la línea y de sus buses.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 4: Tiempo		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Fiabilidad	El 95% de los usuarios confían en el servicio	> 10% de pasajeros no confían en el servicio
	Los usuarios no se quedan inmovilizados durante el trayecto por avería.	Un pasajero es abandonado sin posibilidad de ser recogido por otro bus habilitado por la Cooperativa.

5. Atención al cliente

5.2 Relación con el cliente: Encuestas y reclamaciones

Se debe realizar como mínimo una encuesta anualmente respecto a las características del servicio.

Las reclamaciones de los usuarios o de cualquier parte afectada la Cooperativa que realiza la prestación del servicio deberá tener una respuesta no máxima a 20 días laborables para abordar una solución.

5.3 Personal: Atención al Cliente

La atención al cliente por parte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” será de manera cordial y amable. Por lo que se llevará un plan de actuación y atención al cliente. Las especificaciones de la relación de los conductores con los usuarios se encuentran detallado en el manual del conductor.

Todos los colaboradores de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, deberán portar el vestuario adecuado y presentar una higiene y aseo personal de acuerdo a las exigencias establecidas por la Cooperativa.

5.4. Conductores

Los conductores deberán cumplir con las siguientes pautas de actuación:

- Verificar, antes de la salida de cada parada, si algún usuario se acerca corriendo a lo largo de la longitud del bus para coger, por lo que debe facilitar el acceso.

- Los conductores deben respetar las paradas de acuerdo a la descripción del servicio presentado en el punto 4 del Manual de características básicas **CTT-SGCTPP-M-CBS-001**.

Oficinas de atención al cliente/ teléfono de atención al cliente

La Cooperativa cuenta con un teléfono de atención al cliente por lo que se considera obligatorio para el plan de actuación y atención al cliente.

De acuerdo al plan el modo de proceder ante el cliente, se contempla los siguientes puntos:

- Actitud (trato de amabilidad, cortes, tono de conversación, etc.).
- Posturas y gestos.
- Apariencia personal.
- Desarrollo de la actividad (como el conocimiento del servicio, resolución a consultas, actitud comercial, etc.).

Gestión de objetos perdidos

La Cooperativa deberá encargarse de la gestión de los objetos perdidos para facilitar su entrega de acuerdo al registro de objetos perdidos **CTT-SGCTPP-R-OP-001**.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 5: Atención al cliente			
Pautas		Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Relación con cliente	Encuestas y reclamaciones	100% de los usuarios afectados por reclamaciones son atendidos de acuerdo con lo definido	>5% de los clientes afectados por reclamaciones no son respondidos de acuerdo a lo definido
Atención al cliente	Plan de actuación y atención al cliente	>90% de los usuarios recibirán el trato adecuado por parte del personal del plan de actuación y atención al cliente de la empresa	>15% de los usuarios no reciben un trato adecuado en relación al plan

6. Confort

6.3 Confort del viaje.

6.3.1 Conducción: desempeño del conductor

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua” debe garantizar el confort a los usuarios el mismo a más detalle en el Manual del conductor donde se encuentra las pautas a seguir para una buena conducción. De igual manera se establece la limpieza y mantenimiento de las unidades de transporte a través de protocolos de limpieza para mejorar la percepción de usuarios ante las unidades.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 6: Confort		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Conducción confortable	El 100% de los usuarios dispongan del confort te del viaje acorde a la pauta establecida	La Cooperativa no haya registrado e iniciado actuaciones correctivas y preventivas tras tener el conocimiento de alguna situación en que la conducción haya sido alterada en el confort de los pasajeros sin que intervinieran causas excepcionales debidamente justificable.
Conservación y limpieza	El 100% de la unidades cumplan con los protocolos de conservación y limpieza	La cooperativa no haya registrado e iniciado la actuación correctiva y preventiva tras tener el conocimiento de que a consecuencia de estado de conservación o de limpieza de vehículo, algún pasajero o sus pertenencias haya sufrido daños o hayan estado en riesgos de sufrirlos

El protocolo se evaluará en marco del índice de satisfacción de calidad

7. Seguridad

7.2 Prevención y control de siniestros (incidentes y accidentes)

La Cooperativa debe mantener una actitud preventiva y de control para la protección de los usuarios y colaboradores, llevando a cabo acciones de mejora y control para controlar la de incidentes a bordo de las unidades de transporte.

La tasa de incidentes a bordo de la unidades de transporte	Formula
	n° incidentes a bordo $\cdot 10^n$
<p>donde n es número clientes transportados. Se define como incidente aquella situación anormal que afecta a una persona de la queda en constancia y no se considera como accidente.</p>	

Por otro lado, se debe asegurar las condiciones de seguridad a través de indicadores que revelen la tasa de accidentes. Para garantizar la seguridad las unidades contarán con los siguientes elementos de seguridad:

La tasa de accidentes	Formula
	n° accidentes a bordo $\cdot 10^n$
<p>donde n kilómetros recorridos. Se define como accidente aquella situación en las que se producen daños físicos o materiales a causa con la prestación del servicio.</p>	

- Extintores en buen estado y cargados (revisados anualmente por la entidad reguladora de tránsito)
- Martillos de rotura para las ventanas de emergencia
- Botiquín con los elementos necesarios para brindar primeros auxilios.
- Carteles e indicadores de emergencia y peligro.
- Herramientas mecánicas en caso de alguna emergencia en las unidades de transporte.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 7: Seguridad			
Pautas		Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Prevención de siniestros (incidentes y accidentes)	Prevención	Mantener indicadores, realizar un plan de prevención y evaluarlo periódicamente	No existen indicadores de seguridad
			Caída de un pasajeros por una

			conducción inadecuada
	Tasa de accidentes	Mantener indicadores, realizar un plan de prevención y evaluar periódicamente	No existen indicadores de seguridad
	Presencia de señales de emergencia	El 99% de los pasajeros disfrutan unidades de acuerdo con el servicio de referencia	>10% de ellos no lo encuentran

Optativos

Cámaras de seguridad de control de acceso

Las Unidades de transporte público se encuentran monitoreado por el ECU – 911 y además disponen de equipos como cámaras en el interior de las unidades y se encuentran ubicadas en las puertas para el descenso pasajeros.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 7: Seguridad (optativo)		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Cámaras de seguridad	El 80% de las unidades cuenta con equipamiento de cámaras de monitoreo	>40% no cuenta con cámaras de monitoreo

8. Impacto Ambiental

Con respecto al medio ambiente la Cooperativa buscara la renovación de unidades de transporte que produzca menos emisión de gases para así optimizar recursos. También se elabora indicadores de consumo energético para el control de los vehículos que prestan el servicio.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 8: Impacto Ambiental		
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable
Emisiones contaminantes	El 100% unidades de transporte serna renovadas	10% de unidades de transporte no son renovadas
Consumo de Energía	Se mantiene una lista de indicadores y se realiza un seguimiento de los mismos	No hay indicadores o no se hace seguimiento

1.1. Fichas de gestión de los criterios de calidad

Las fichas de gestión de los criterios de calidad objetivo se seleccionan de los criterios de calidad de la Norma UNE – EN 13816, adicionalmente en la tabla, se detalla los códigos de las fichas.

Nombre de la ficha de gestión de criterio de calidad	Código
Ficha de gestión de los criterios de calidad de oferta y demanda.	CTT-SGCTPP-F-OD-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de las no conformidades según la tipología.	CTT-SGCTPP-F-NC-001
Ficha de gestión de los criterios calidad de las acciones correctivas y preventivas según la tipología.	CTT-SGCTPP-F-ACP-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de kilómetros sin averías en ruta.	CTT-SGCTPP-F-KSA-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de accesibilidad.	CTT-SGCTPP-F-A-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de información en ruta.	CTT-SGCTPP-F-IR-001

Ficha de gestión de los criterios de calidad de puntualidad.	CTT-SGCTPP-F-P-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de atención al cliente.	CTT-SGCTPP-F-AT-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de confort.	CTT-SGCTPP-F-C-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de seguridad.	CTT-SGCTPP-F-S-001
Ficha de gestión de los criterios de calidad de impacto medioambiental.	CTT-SGCTPP-F-IMA-001

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	
	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

Procedimientos del Sistema de Gestión de calidad

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Mapa de procesos del Sistema de Gestion de Calidad UNE-13816:2003	169
Procedimiento de gestión por la dirección	171
Procedimiento de gestión de calidad.....	188
Procedimiento de operación del transporte público de pasajeros	193
Procedimiento de la comisión de control y revisión de vehículos	199
Procedimiento del departamento de monitoreo.....	207
Procedimiento del departamento de contabilidad	213
Procedimiento de planificación y gestión de cambios	239
Procedimiento de control de la documentación	244
Procedimiento para la revisión por la dirección.....	251
Procedimiento de comunicación interna y externa	256
Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente	264
Procedimiento de auditorias internas	269
Procedimiento general de explotación	275
Procedimiento de control del servicio no conforme	281
Procedimiento para la atención de sugerencias y quejas	286
Procedimiento de gestión de objetos perdidos y encontrados.....	292
Procedimiento gestión de acciones correctivas y preventivas	297

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNE-13816:2003	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-MP-PSGC-001
		Revisión: 001

Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad UNE-13816:2003

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNE – 13816: 2003 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

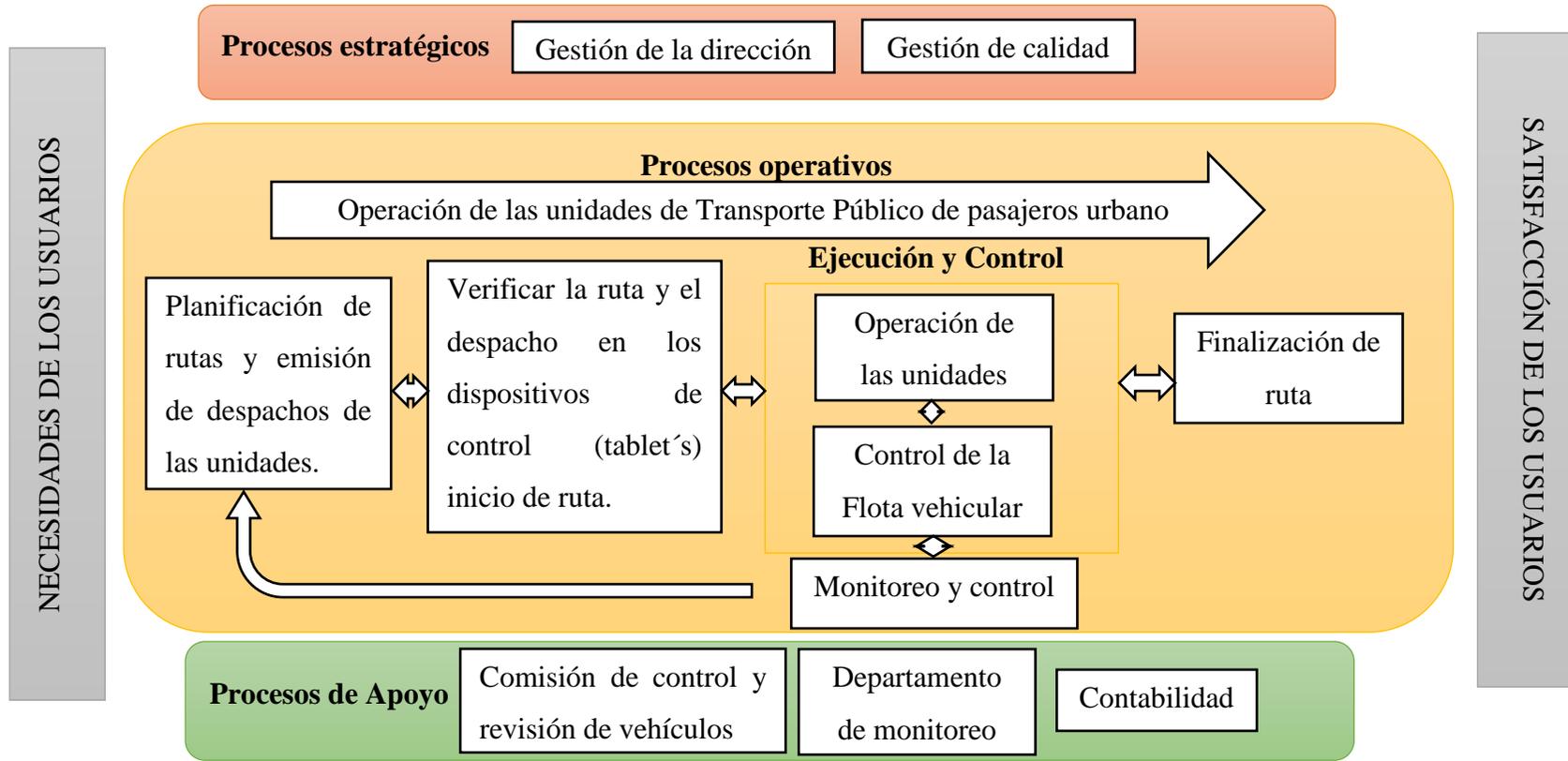


MAPA DE PROCESOS

Fecha: 25/04/2020

Código: CTT-SGCTPP-MP-PSGC-001

Revisión: 001



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-GD-001
		Revisión: 001

Procedimiento de gestión por la dirección

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Velar el cumplimiento de la normativa, disposiciones, políticas establecidas por los entes de regulación y control, tanto externas como internas de los socios, conductores, unidades de transporte y colaboradores encaminadas al mejoramiento del servicio de calidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento documentado, cubre todo lo referente a la gestión de la dirección, partiendo desde su organización y gobierno de su estatuto de la Cooperativa de transporte.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: Sistema de gestión de la calidad – principios básicos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Asamblea general: es el máximo órgano de la Cooperativa conformado por los socios y demás órganos de la Cooperativa, tiene la responsabilidad de aceptar y reformar el Estatuto Social, el reglamento Interno y de elecciones, además de seleccionar a los miembros que formarán parte del Consejo de Administración y Vigilancia. Aprobar y rechazar los estados financieros o informes de los consejos y la gerencia, para el buen funcionamiento y de las actividades de la cooperativa.

Consejo de Administración: Cumple las funciones de planificar y evaluar el buen funcionamiento de las actividades de la Cooperativa, además de aprobar las políticas institucionales y la metodología de trabajo de las unidades de transporte.

Consejo de Vigilancia: es el responsable de realizar el control de los actos y contratos que son autorizadas por el Consejo de Administración y la Gerencia. Responsables de las siguientes atribuciones establecidas en Estatuto Social y la LOEPS. El control de las actividades económicas y de vigilar la contabilidad el mismo que se ajuste a las

normas técnicas y legales vigentes y de llevar las funciones de auditorías internas de la Cooperativa.

Gerencia: Es el responsable de la gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa.

Presidencia: El responsable tiene las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen a la organización y funcionamiento de la Cooperativa.

El vicepresidente deberá cumplir con las funciones que le sean encargas por la presidencia y el consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del presidente o encargado de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del presidente.

5. DEFINICIONES

Estados financieros: también llamados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son un reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de la empresa. En el mismo se refleja las actividades económicas de un determinado tiempo.

Adquisición: acción de adquirir alguna cosa o bien.

Gravamen: impuesto u obligación sobre la propiedad de una persona.

Enajenación: venta, donación o cesión de derechos o la titularidad de bienes o propiedad.

Bienes y servicio: es el resultado de los esfuerzos humanos para satisfacer las necesidades y deseos de las personas.

Auditorías: es la revisión de procedimientos como pueden ser contables, administrativos y laborales, etc.

Escisión: es la separación o división de sus activos, pasivos y capital social para formar una colección de dos o más empresas.

Causaciones: El evento económico debe ser confirmado y contabilizado durante el período contable en el que ocurre la actividad económica (es decir, durante el período

de venta de bienes, prestación de servicios o leyes o estipulación de obligaciones o derechos).

6. DESARROLLO

Los responsables y las actividades realizadas por la gestión de la dirección, la Asamblea General de socios, consejo de Administración, Consejo Vigilancia, Gerencia y Presidencia. A continuación, se detalla el proceso estratégico de la dirección:

Asamblea general de socios

- a. Aprobar y reformas del estatuto social y reglamentos tanto internos como de elecciones.
- b. Elegir y nombrar a los miembros de los consejos de Administración.
- c. Destituir a los miembros de los consejos de Administración Vigilancia y Gerente, en cualquier momento ya sea por causas o problemas que conlleven a su remoción y también se procederá por voto secreto de más de la mitad de los integrantes.
- d. Certificar o impugnar los informes de consejos, además los estados financieros de Cooperativa.
- e. Conocer el plan estratégico, operativo anual con su presupuesto, presentado por el consejo de administración.
- f. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponde según reglamento interno.
- g. Conocer y resolver los resultados de los informes de las auditorías internas y externas realizadas a la Cooperativa.
- h. Solucionar las apelaciones de los socios de la Cooperativa referente a suspensiones de los derechos políticos internos de la Cooperativa.
- i. Puntualizar el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
- j. Aprobar el reglamento de gastos por viáticos, movilización y gastos que hagan uso en la representación de la Cooperativa, el mismo que no pueda exceder del 10% del presupuesto de los gastos administrativos dela Cooperativa

- k. Disipar la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación
- l. Autorizan la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su rendición.

Consejo de Administración

- a. Cumplir y hacer cumplir con la ley y principios de Cooperativismo.
- b. Planificar y evaluar el buen desarrollo y desempeño de la Cooperativa.
- c. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- d. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sea de su competencia.
- e. Establecer los reglamentos internos para la administración de la Cooperativa.
- f. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios.
- g. Sancionar a los socios a través del procedimiento establecido en el reglamento interno de la Cooperativa.
- h. Designar al Presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración; y de comisiones los comités especiales y remover los cargos.
- i. Designar autoridades como gerente y subgerente subrogante y establecer su retribución económica.
- j. Establecer el monto y las causaciones contables, que tiene la obligación de rendirlas hacia terceros.
- k. Permitir la inquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el reglamento interno.
- l. Se pondrá en conocimiento a la Asamblea general, la aprobación del plan estratégico y operativo anual con su respectivo presupuesto.
- m. La afiliación o desafiliación de organismos de integración representativa o económica.
- n. Conocer y resolver los informes mensuales presentados por el gerente.
- o. Resolver la apertura y cierre las oficinas operativas y dar a conocer a la Asamblea general de socios de la Cooperativa.
- p. Facultar el otorgamiento de poderes designada por parte del gerente.
- q. Informar sus resoluciones al consejo de vigilancia.
- r. Aprobar las capacitaciones, programas y bienestar social; con su respectivo presupuesto que se llevarán de acuerdo a la planificación de la Cooperativa.

- s. Señalar el valor mínimo y número de certificados de aportaciones que deben cumplir los socios, el mismo que puede hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.
- t. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extra ordinarios para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea general.

Consejo de vigilancia

- a. Designar y nombrar al presidente y secretario del consejo.
- b. Controlar las actividades económicas de la cooperativa.
- c. Vigilar el balance contable de la Cooperativa que se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
- d. Control de concurrencia y posteriores sobre de los procedimientos de contratación y ejecución ejecutados por cooperativas.
- e. Efectuar las funciones de auditoría interna; hasta que la cooperativa supere los 200 socios, el activo llegará a \$ 500.000.
- f. Vigilar el cumplimiento de los resultados finales y las recomendaciones de las auditorias debidamente aceptadas.
- g. A la Asamblea General se presenta un informe final de los estados financieros, balance social y la gestión de la Cooperativa.
- h. Plantear a la Asamblea General, la responsabilidad para la designación de auditor interno y externo.
- i. No perder de vista cuando las resoluciones y decisiones del consejo de Administración y gerente, los mismos que no guarden conformidad con lo resuelto en la Asamblea general.
- j. Se informará al Consejo de Administración y a la asamblea general de los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de la cooperativa.
- k. Pedir al presidente que se incluya en el orden del día de la próxima reunión, los puntos que se crea conveniente tratar siempre y cuando esté relacionado directamente con el cumplimiento de sus funciones.
- l. Revisar y verificar la veracidad contable de la Cooperativa y la existencia de sustentos conforme para la realización de los asientos contables.

- m. Elaborar el expediente, propiamente sustentado, cuando se pretende solicitar la remoción de cargos tanto para directivos o gerente y se notificara a los implicados antes que sea tratado en la Asamblea General.
- n. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, idóneas de sanción con exclusión, cuando sea requerido. El consejo de administración adopta las disposiciones del reglamento interno.
- o. Recibir y tramitar las denuncias de los socios; propiamente cimentadas, sobre la violación de sus derechos por parte de directivos o administradores de la cooperativa y formular las observaciones pertinentes en cada caso.

Gerencia

- a. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley y su reglamento.
- b. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el normal funcionamiento de la Cooperativa.
- c. Presentar al consejo de administración del plan estratégico y el plan operativo y se proforma Presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- d. Responsable de la administración, operativa y progreso financiero de la Cooperativa, y reportar mensualmente al Consejo de Administración.
- e. Contratar, aceptar renuncia y rescindir contratos de trabajadores que sean inconsistentes con otras organizaciones u organizaciones de la cooperativa y de acuerdo con las políticas establecidas por el consejo de Administración.
- f. Diseñar y gestionar la política retributiva de la cooperativa, de acuerdo a la disponibilidad financiera.
- g. Mantener actualizado el registro de certificado de contribución.
- h. Informar de su gestión en Asamblea General y al consejo de Administración.
- i. De acuerdo con la normativa interna, suscribe los cheques de la Cooperativa de forma individual o conjunta con el presidente conforme al reglamento.
- j. Cumplir e implementar las decisiones de los órganos directivos.
- k. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el momento que el reglamento interno o por no asamblea General le autorice.

- l. Proporcionar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la Cooperativa o de la Superintendencia.
- m. Definir y mantener un sistema de control interno para asegurar una gestión eficaz y económica de la Cooperativa.
- n. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa.
- o. Obligatorio a participar en todas las secciones del consejo de Administración con una voz significativa, a menos que la junta directiva disponga lo contrario; y enviarlo al consejo de Vigilancia cuando sea necesario.
- p. Ejecutar políticas sobre precios de bienes y servicios que brinden a la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el consejo de Administración.

Presidencia

- a. Conocer las comunicaciones que da superintendencia de economía popular y solidario remita e informar de inmediato del contenido de la misma al consejo de administración Y cuando corresponda, la Asamblea General.
- b. El Presidente puede delegar sus funciones al vicepresidente, quién lo reemplazará en la forma como determinó la ley y el reglamento.
- c. Insistir o delegar a otro miembro del consejo de administración en representación de la institución a los organismos de integración cooperativista y otros similares.
- d. En caso de gestiones específicas no necesariamente será encargado sino delegación directa a cualquier miembro del consejo.
- e. El Presidente deberá mantener el orden y la disciplina durante el desarrollo de las asambleas y reuniones del consejo; Y orientar los debates para que las resoluciones a tomarse sean las más beneficiosas para la Cooperativa

7. FLUJOGRAMA

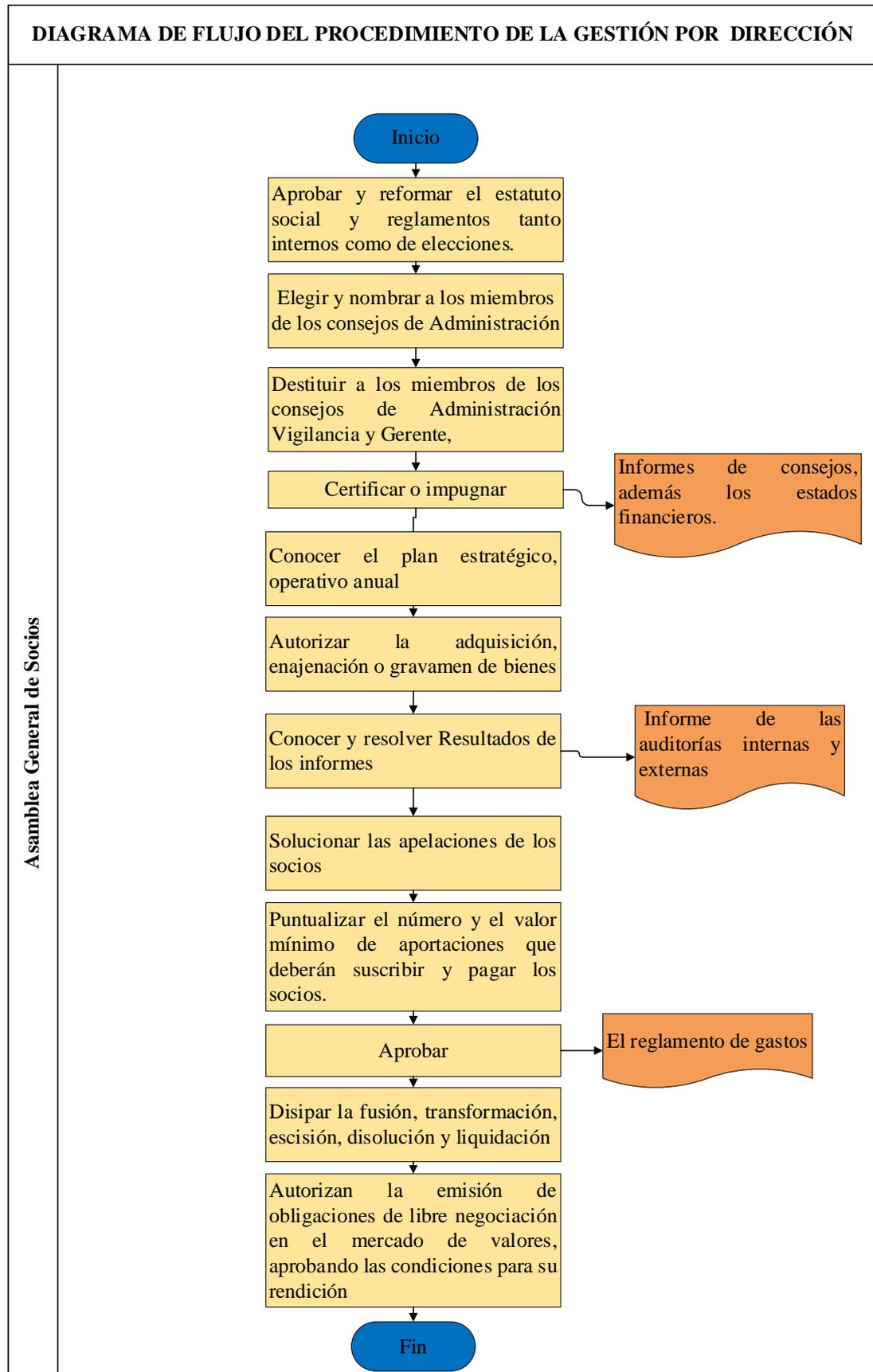


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consejo de Administración

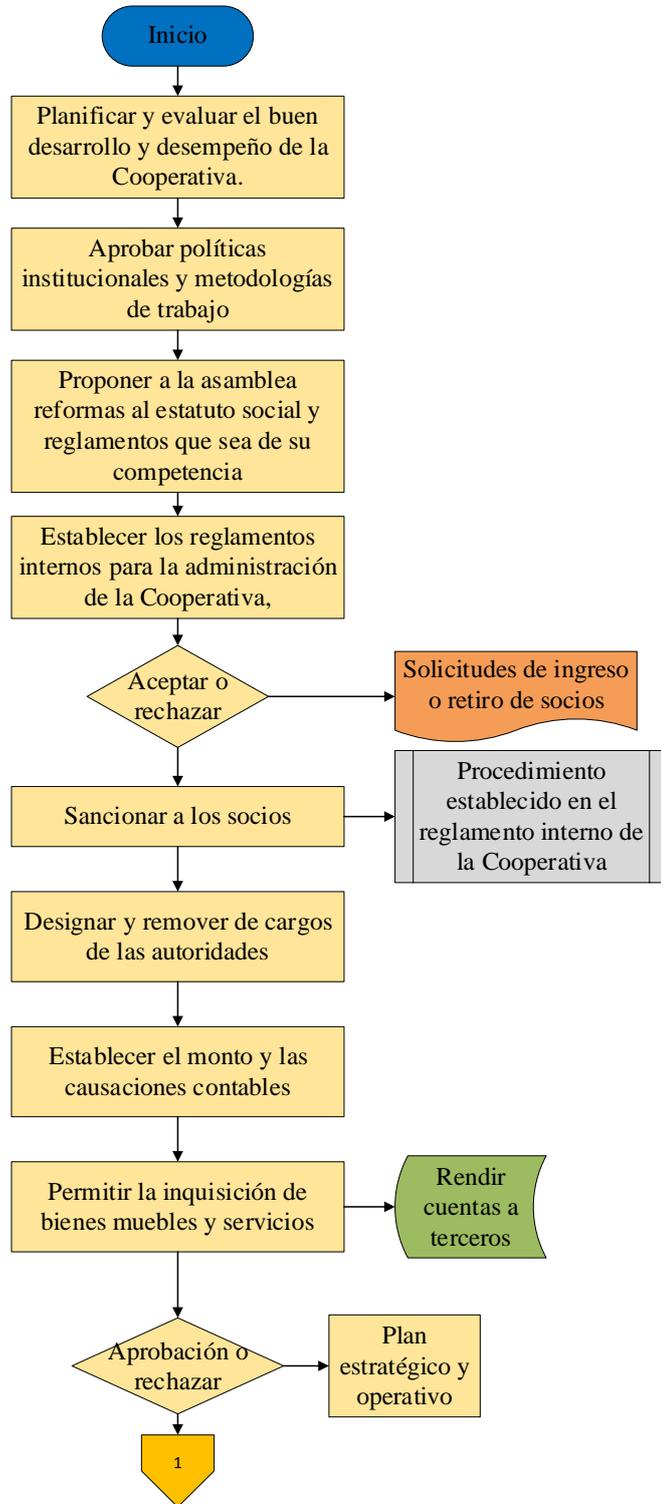


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consejo de Administración

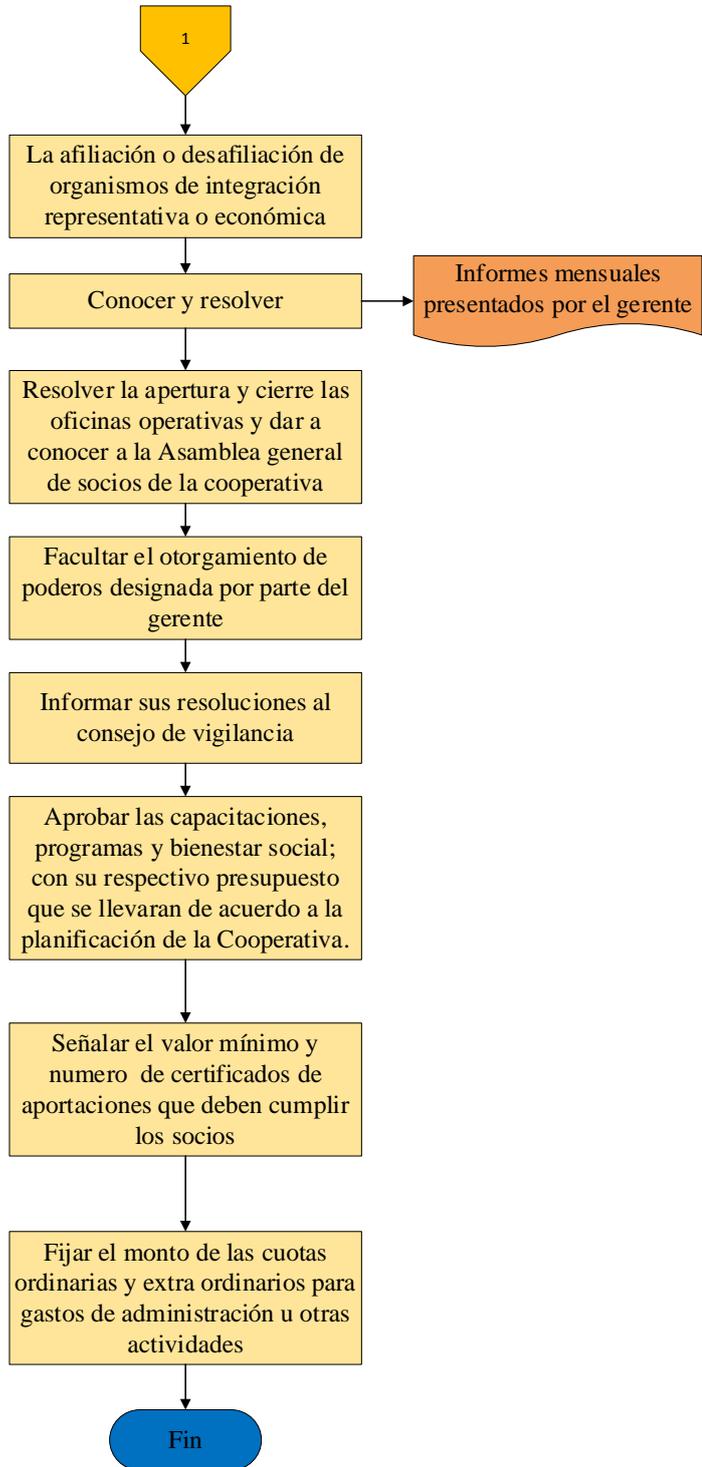


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN

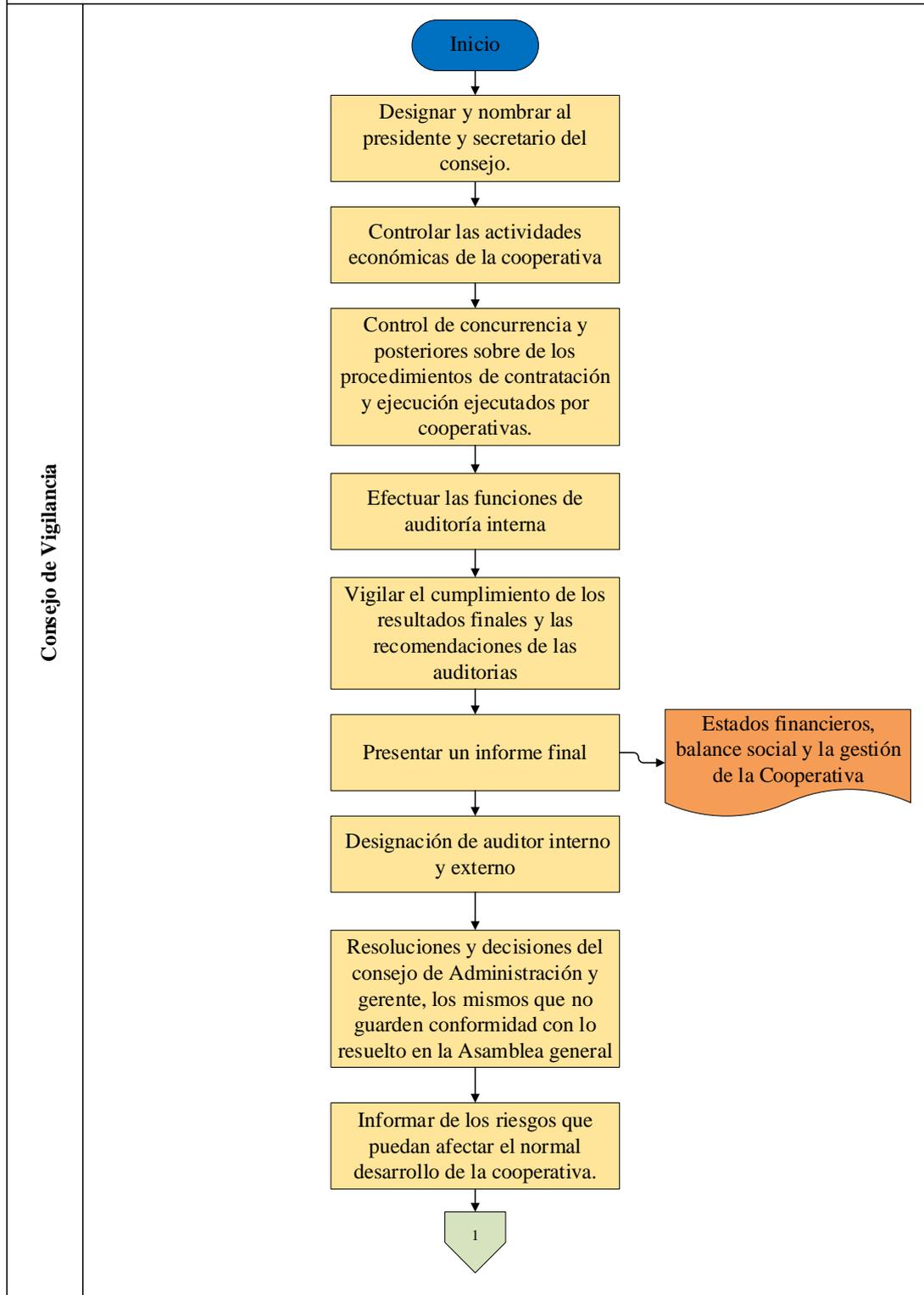


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN

Consejo de Vigilancia

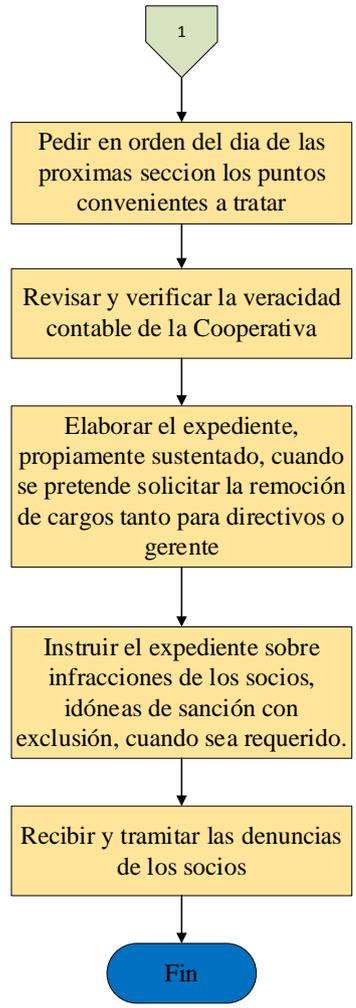


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN

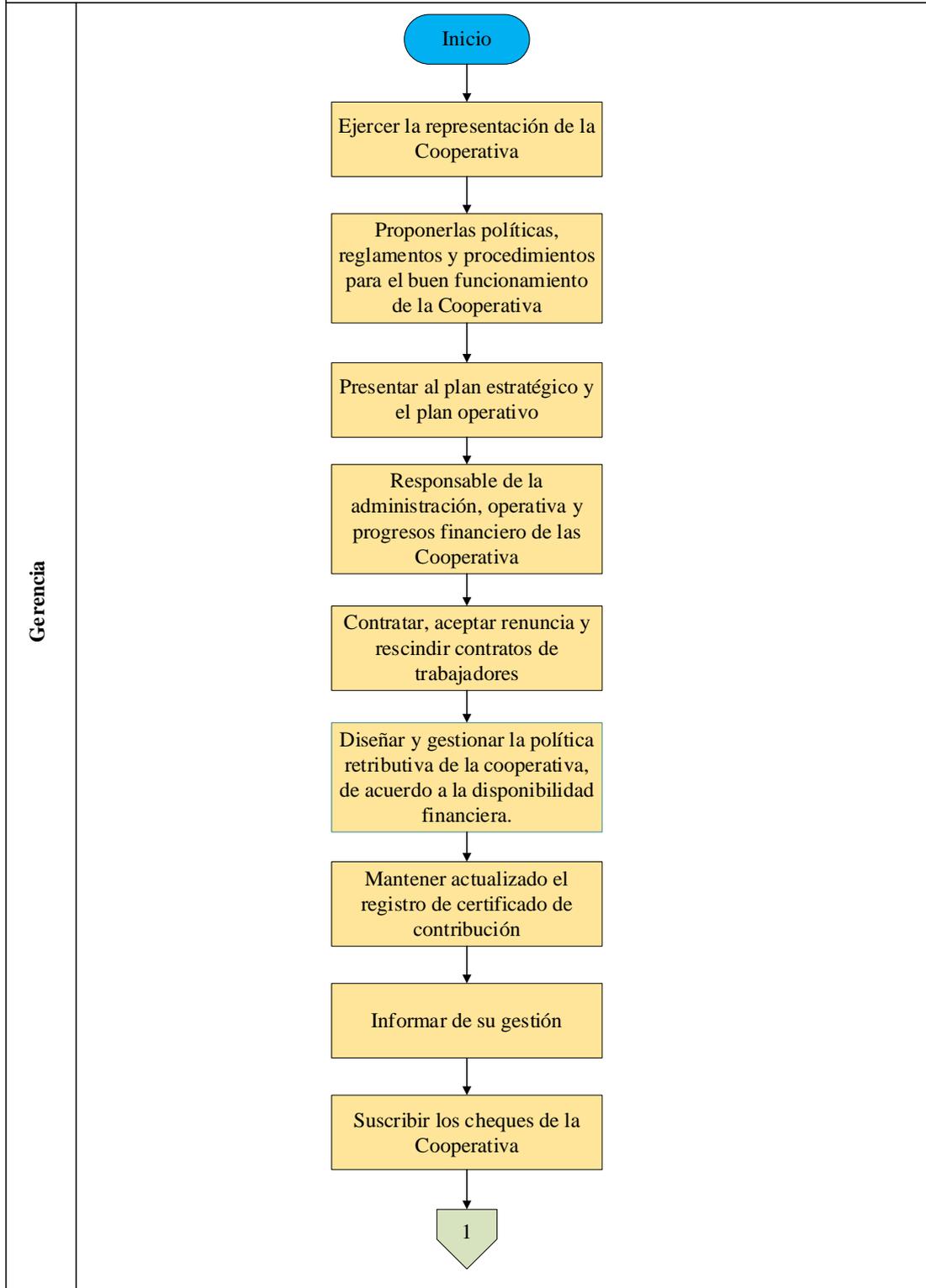
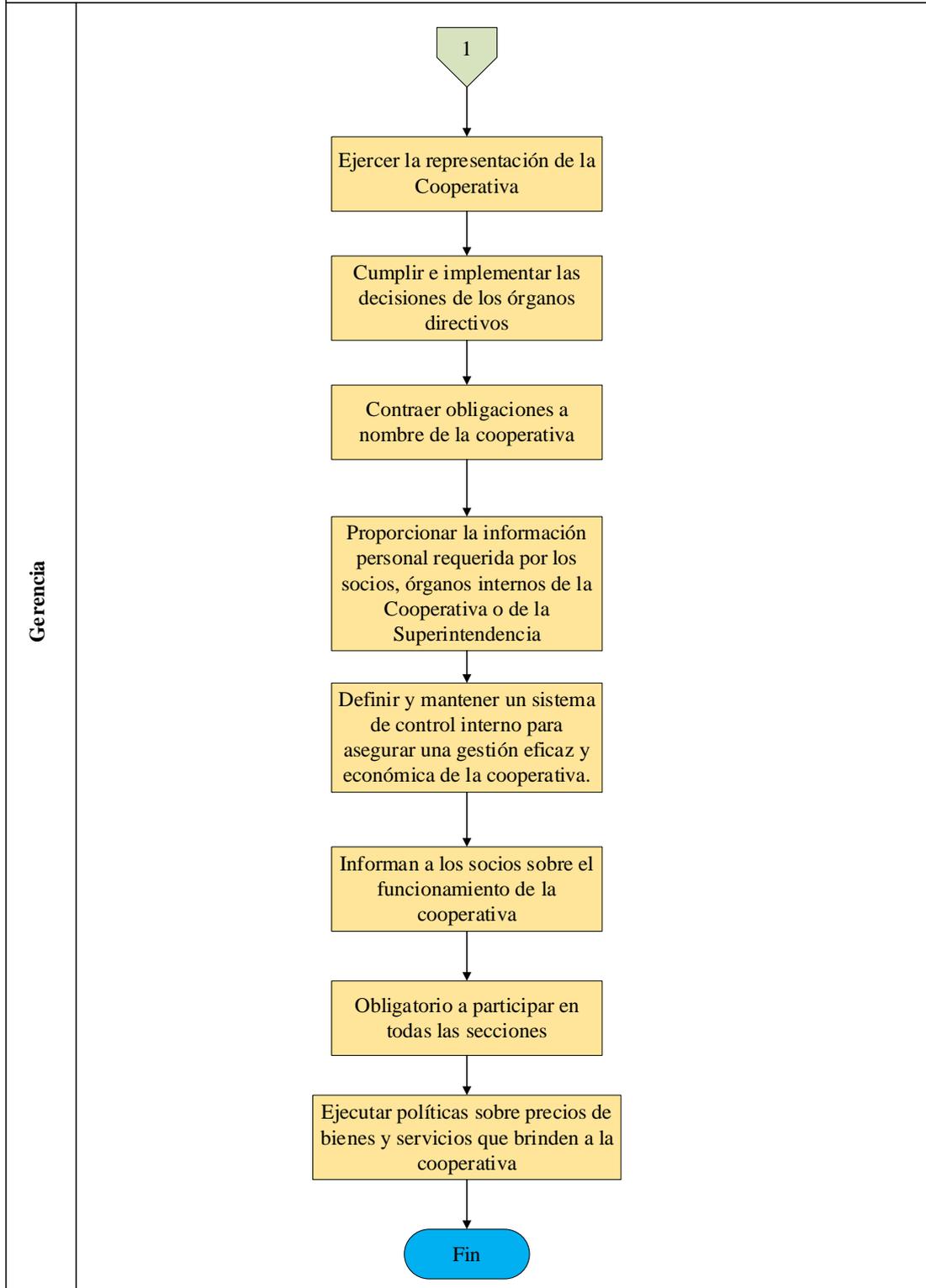
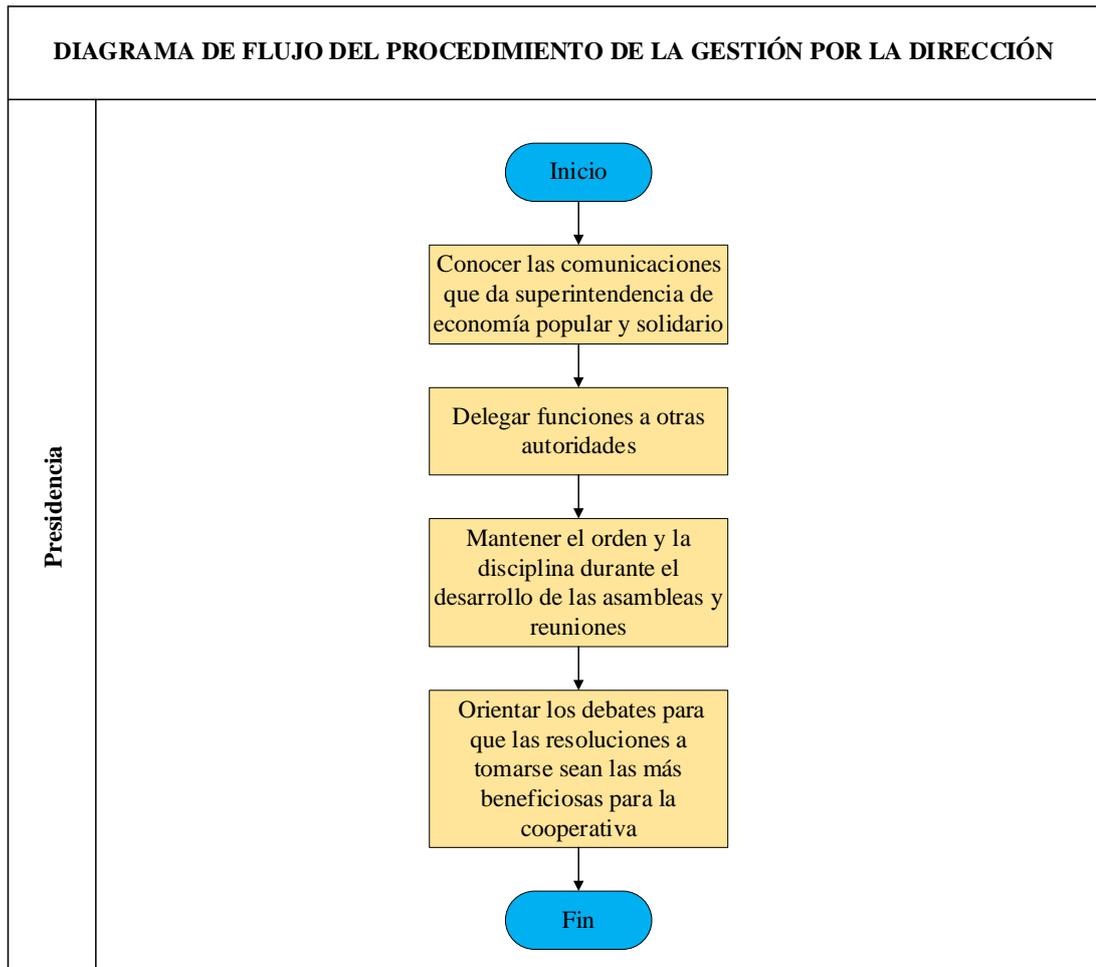


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN





8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Titulo	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-GD-001	Procedimiento de gestión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Asamblea general ● Consejo administrativo ● Gerente 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-RGD-001	Registro de revisión y gestión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Asamblea general ● Consejo administrativo ● Gerente 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-GC-001
		Revisión: 001

Procedimiento de gestión de calidad

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología para el proceso de gestión de calidad del servicio de transporte público de pasajeros.

2. ALCANCE

El presente procedimiento establece la descripción de las actividades a desarrollarse en el proceso de gestión de la calidad de la cooperativa de transporte Tungurahua.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerente: Es el encargado de inspeccionar y determinar el correcto funcionamiento del proceso de la calidad del servicio.

Director del Sistema de Gestión de Calidad: Es el responsable de obtener la información sobre el proceso de calidad del servicio y brindar el seguimiento respectivo.

5. DEFINICIONES

Usuario: Persona que usa el servicio de transporte urbano en la ciudad.

Riesgo: La posibilidad de frustración o desgracia, donde alguien o algo sufre una lesión o daño.

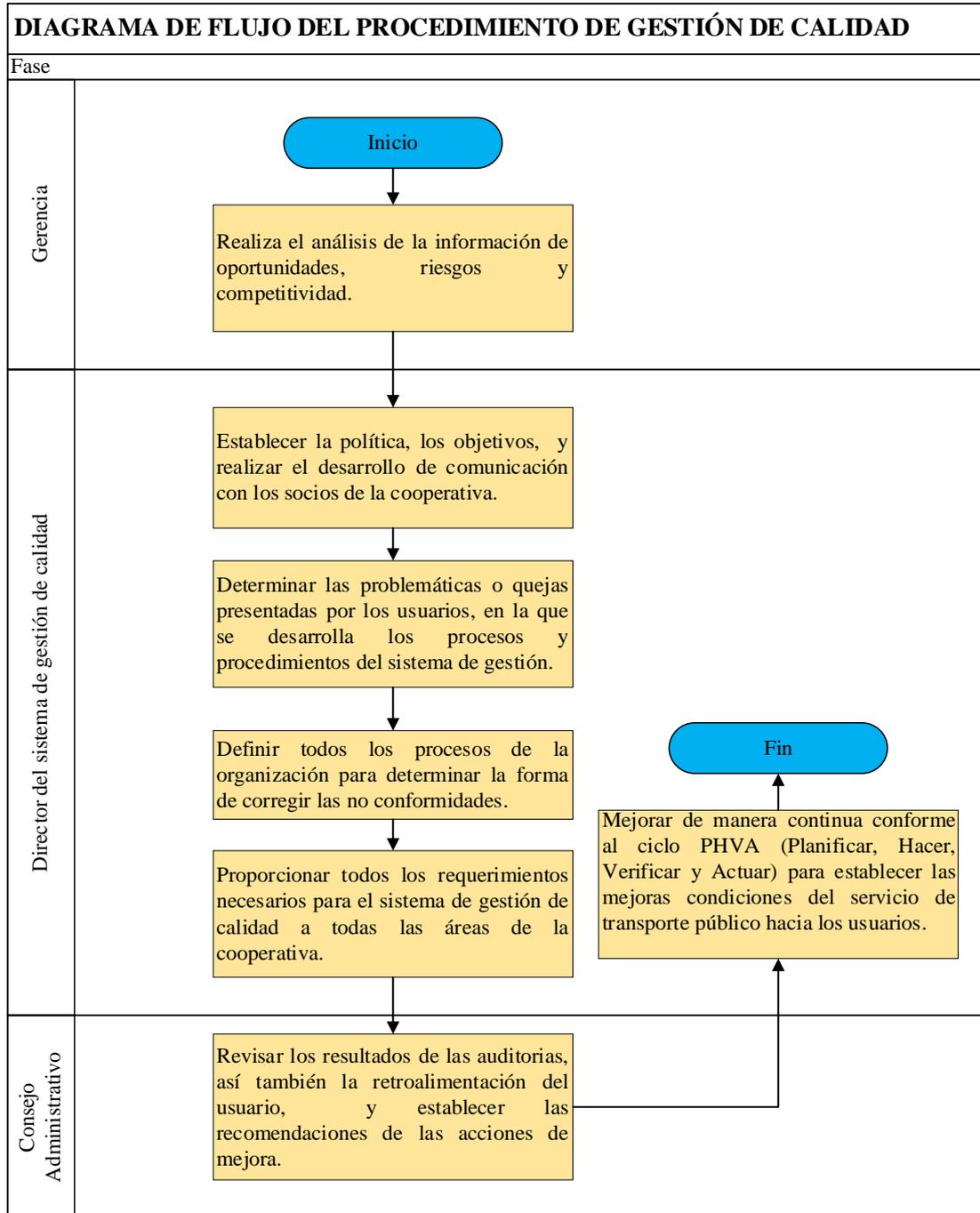
Quejas: es la expresión de insatisfacción del cliente hacia la organización de la prestación del servicio.

No conformidad: es el incumplimiento de un requisito.

6. DESARROLLO

- a) La gerencia realiza el análisis de la información de oportunidades, riesgos y competitividad conjuntamente con el director del sistema de gestión de calidad.
- b) El director del sistema de gestión de calidad establece la política, los objetivos, además realiza el desarrollo de comunicación con los socios de la cooperativa, en la cual es revisado por gerencia para ser aprobado.
- c) Se determinan las problemáticas o quejas presentadas por los usuarios, en la que se desarrolla los procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad para el servicio de transporte público de pasajeros.
- d) Se define todos los procesos de la organización para determinar la forma de corregir las no conformidades.
- e) Se debe contar con el apoyo de todas las áreas de la Cooperativa de transporte con la finalidad de proporcionar todos los requerimientos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- f) Se gestiona por parte de la dirección las acciones a los procesos operativos y las acciones a desarrollar en el proceso.
- g) El gerente y el consejo Administrativo revisan los resultados de las auditorias, así también la retroalimentación del usuario, contribuyendo al desempeño del servicio de transporte, además de las conformidades de los productos y establecimiento de las recomendaciones de las acciones de mejora en conjunto con el director.
- h) Se debe mejorar de manera continua conforma al ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para establecer las mejoras condiciones del servicio de transporte público hacia los usuarios.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
 MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS			
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-GC-001	Procedimiento de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente del • Director del SGCTPP 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-PGC-001	Registro de planificación de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente del • Director del SGCTPP 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
 MATRIZ DE CAMBIOS				
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-OTPP-001
		Revisión: 001

Procedimiento de operación del transporte público de pasajeros

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología de operación del transporte público para comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios, para el control de calidad desde la entrada y salida de la prestación del servicio y velar el cumplimiento de operación de las unidades de transporte.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca la descripción de las actividades de operación de las unidades de transporte público.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: es el encargo de aprobar el cuadro de trabajo para la operación de las unidades de transporte para lograr los resultados efectivos al controlar el sistema de trabajo y la gestión de la flota vehicular.

Director del SGCTPP: es el encargado de generar toda la información necesaria para mantener la información documentada del SGC.

Departamento de monitoreo: es el encargo del controlar el sistema de trabajo y la gestión de la flota vehicular.

Socios y conductores: son responsables de cumplir con los turnos y rutas asignadas sin perjudicarse entre sí procurando trabajar de manera armónica para el beneficio de todos los colaboradores.

Comisión de control y revisión vehicular: es el encargado de realizar operativos de control tanto a la flota vehicular y de los socios o conductores.

5. DEFINICIONES

TPP: Transporte público de pasajeros

Equipamiento del TPP: dispositivos, medios o instalaciones destinados para el monitoreo del servicio.

Horario: la publicación de las horas de servicio de las unidades de transporte en función al trayecto y al horario de funcionamiento.

Ruta: es el desplazamiento de la unidad de transporte incluyendo todas las paradas previstas, desde la salida y a la llegada.

Unidad de TPP: vehículo o grupo de vehículos que operan simultáneamente, utilizados para ofrecer un transporte en común con un cierto número de pasajeros.

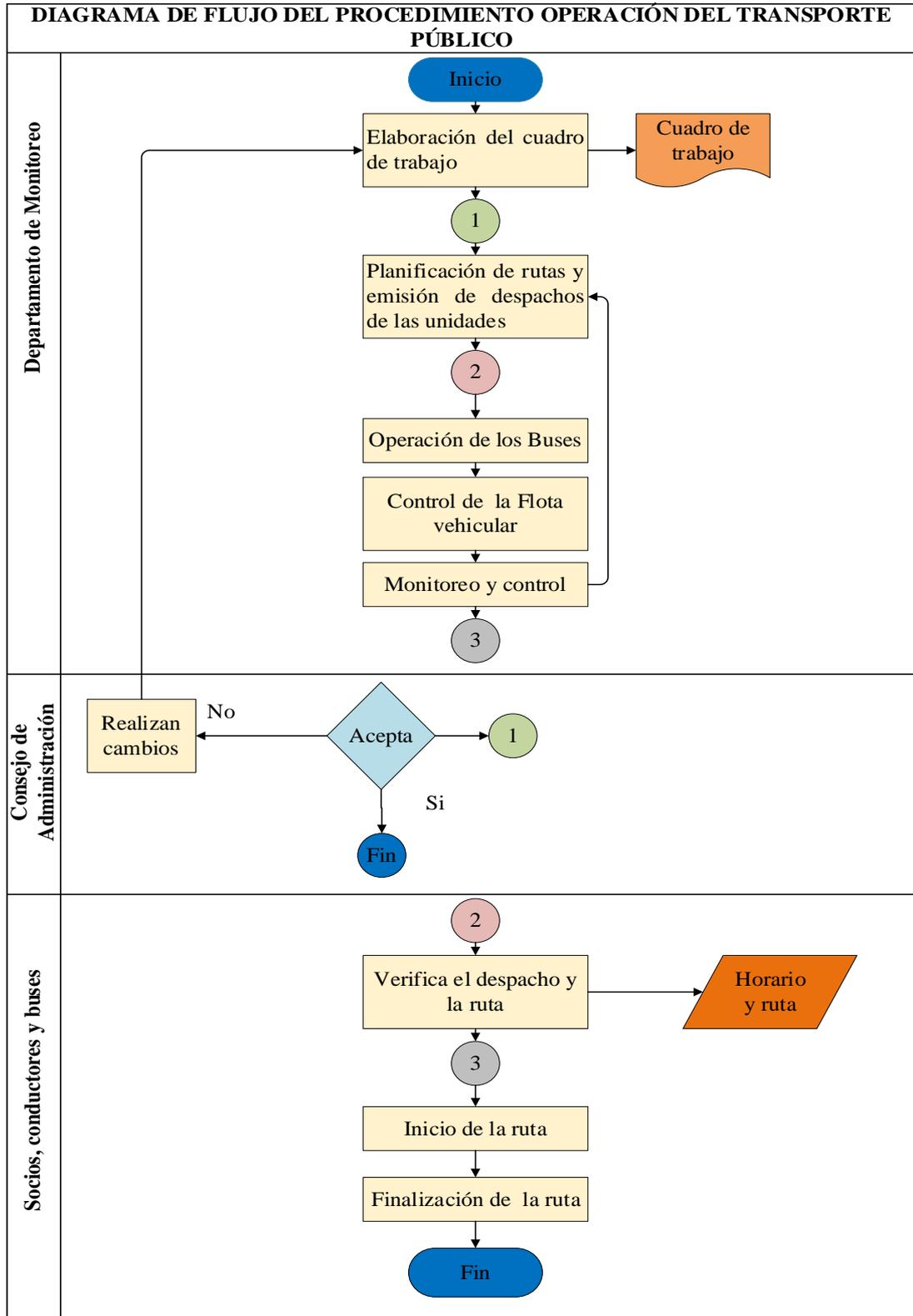
6. DESARROLLO

6.1 Descripción de las actividades a realizar para la operación del transporte público de pasajeros.

- a. El Departamento de Monitoreo realiza el cuadro de trabajo bajo la aprobación del consejo de Administración. Para comenzar la planificación de rutas y emisión de despachos de las unidades.
- b. El Departamento de Monitoreo emitirá las rutas y despachos a través de los dispositivos de monitoreo y los conductores verificarán la emisión de la ruta y despacho del horario de salida del día siguiente para las unidades de transporte.
- c. El Departamento de Monitoreo para el control de la operación de las unidades de transporte con todo lo anterior se controla a través del Sistema de Monitoreo K-BUS para el cumplimiento de horarios establecidos en el despacho por el mismo sistema.
- d. El Departamento de Monitoreo controla la flota vehicular a través del sistema K-BUS por medio del posicionamiento global GPS para verificar el cumplimiento de las unidades.
- e. El personal de monitoreo se mantiene monitoreando la ubicación de los vehículos, trazado de ruta con base en el posicionamiento global GPS y seguimiento en tiempo real de las unidades de transporte.

f. Las unidades de transporte finalizan el turno de despacho.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
	Código	Título	Responsable
CTT-SGCTPP-P-OTPP-001	Procedimiento de operación de transporte público de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP • Departamento de monitoreo • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-P-GDE-001	Procedimiento general de explotación	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP • Departamento de monitoreo 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-C-T-001	Cuadro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP • Departamento de monitoreo • Socios y conductores 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-ISKB-001	Reporte de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP • Departamento de monitoreo 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-CE-001	Registro de control de la explotación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP • Departamento de monitoreo 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y REVISIÓN DE VEHÍCULOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-CCRV-001
		Revisión: 00

Procedimiento de la comisión de control y revisión de vehículos

PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y REVISIÓN DE VEHÍCULOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología para el proceso de la comisión de control y revisión vehicular con el fin de garantizar la operación del servicio prestado por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende las actividades para la operación del transporte público de la Cooperativa.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: es responsable de velar la buena marcha operativa de la Cooperativa y el encargado de verificar el incumplimiento de la normativa vigente por parte de los socios, conductores o de las unidades para aplicar las sanciones y multas establecidas en el Reglamento Interno.

Comisión de control y versión de vehículos: es responsable de llevar a cabo operativos de control a la flota vehicular y a los conductores para la buena operación del transporte.

Socios y conductores: son responsable de cumplir con los turnos y rutas asignadas sin perjudicarse entre sí procurando trabajar de manera armónica para el beneficio de todos los colaboradores

5. DEFINICIONES

TPP: transporte público de pasajeros

Turno: El orden por el cual varias personas realizan una actividad o servicio alternativamente.

Ruta: es el desplazamiento de la unidad de transporte incluyendo todas las paradas previstas, desde la salida y a la llegada.

Unidad de TPP: vehículo o grupo de vehículos que operan simultáneamente, utilizados para ofrecer un transporte en común con un cierto número de pasajeros

Frecuencia: número de viajes que las unidades de TPP previstos en un periodo determinado de tiempo, en un punto específico y con el mismo destino.

6. DESARROLLO

La comisión de control y revisión de vehículos realiza el desarrollo de las actividades según el Reglamento de Trabajo para socios y Conductores aprobado por el consejo de Administración y será su responsabilidad:

- a. Elaborar anualmente el plan de trabajo con sus respectivos presupuestos que incluya las inspecciones en ámbitos de trabajo enfocadas a mejorar el servicio y la imagen de la Cooperativa; y, presentarlos al Gerente en la fecha especificada en el Reglamento interno del Art. 84 para que sea considerado en el plan operativo y presupuesto anual.
- b. Coordinar con el Consejo de Administración el desarrollo y ejecución de los planes aprobados.
- c. Velar el cumplimiento de los turnos, de las rutas de trabajo y de frecuencia determinado en el Permiso de Operación, de acuerdo al Cuadro de trabajo aprobado por los consejos de Administración, en el caso de incumplimiento emitirá un informe a Gerencia para su respectiva sanción.
- d. Revisar periódicamente los buses que prestan el servicio en la Cooperativa, a fin de comprobar el buen estado mecánico y las condiciones de seguridad que permitan brindar un servicio de calidad.

- e. Controlar de manera aleatoria y periódica que las unidades cumplan con las disposiciones de entes de Control, los órganos de gobierno de la organización y resoluciones de la Cooperativa.
- f. Controlaran que las unidades se encuentren conducidas por personas debidamente autorizadas para ello.
- g. Si un socio necesita reparar el Motor de su unidad, la comisión será el encargado de coordinar y solicitar al Consejo de Administración la entrega del fondo que se haya resuelto en la Cooperativa; de acuerdo a lo establecido en la normativa.
- h. Elaborar un informe anual de actividades y resultados de los planes que deberán revelar el cumplimiento de las responsabilidades descritas con toda la documentación de respaldo; para el conocimiento del Consejo de Administración.

Además, realiza los operativos de control tanto a la flota vehicular como de sus conductores a través de los siguientes procesos:

- a. Se ejecutará trabajo de campo aleatoriamente para verificar el cumplimiento de las disposiciones de las autoridades competentes y las establecidas por la Cooperativa.
- b. Posterior a ello, se convocará una sección por parte del presidente para analizar las observancias obtenidas, para ello tendrán que presentar evidencias contundentes como puede ser fotografías o grabaciones.
- c. Se elaborará un informe con las novedades registradas y debidamente comprobadas.
- d. Si las novedades reportadas estuvieran consideradas dentro del Reglamento Interno, se enviará el informe a Gerencia para que proceda con la sanción establecida en la normativa vigente.
- e. Si las novedades reportadas no estuvieran consideradas dentro del Reglamento Interno, se enviará un informe al Consejo de Administración para que analice el caso y aplique el correctivo que fuera necesario.

7. FLUJOGRAMA

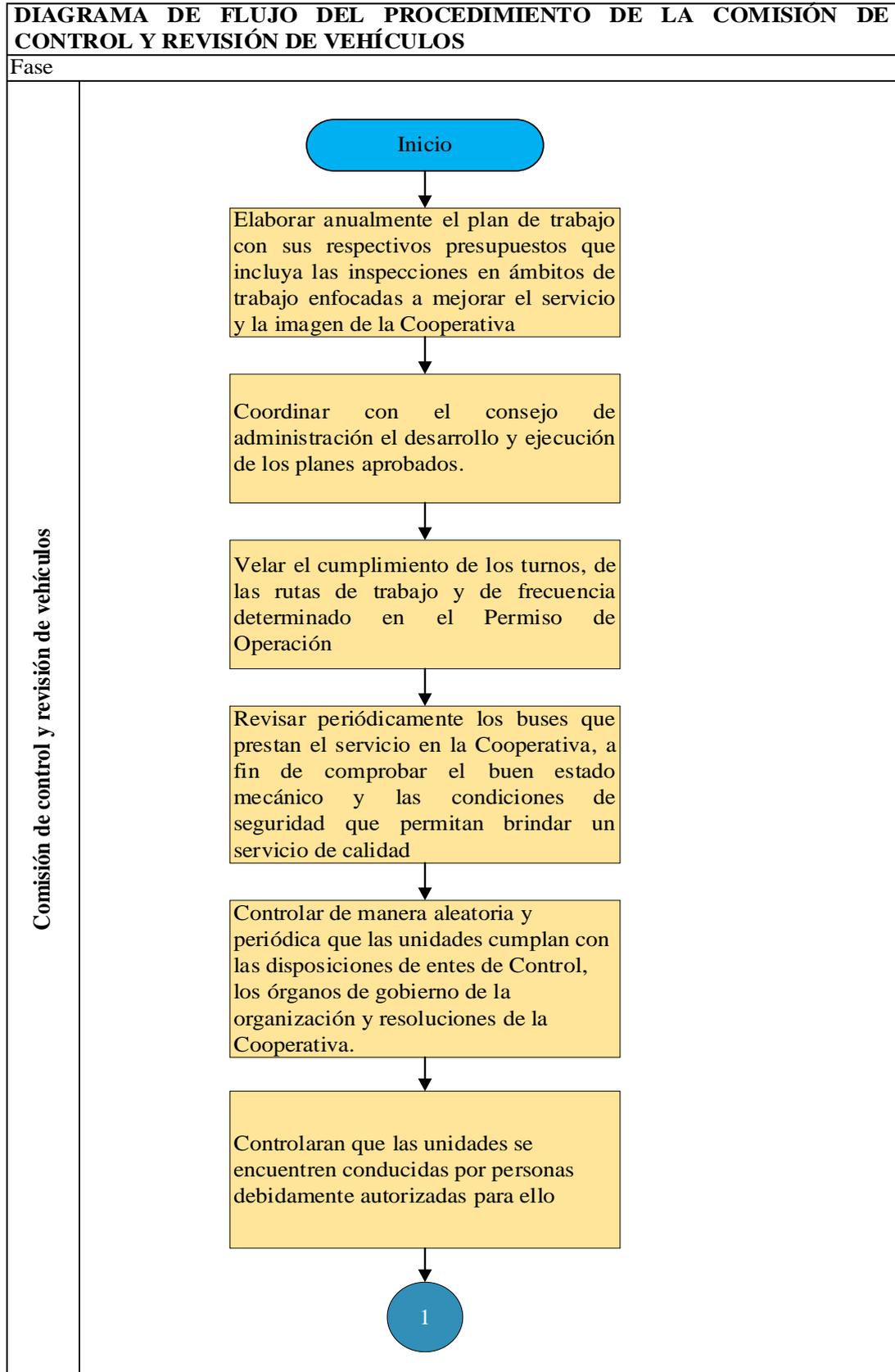
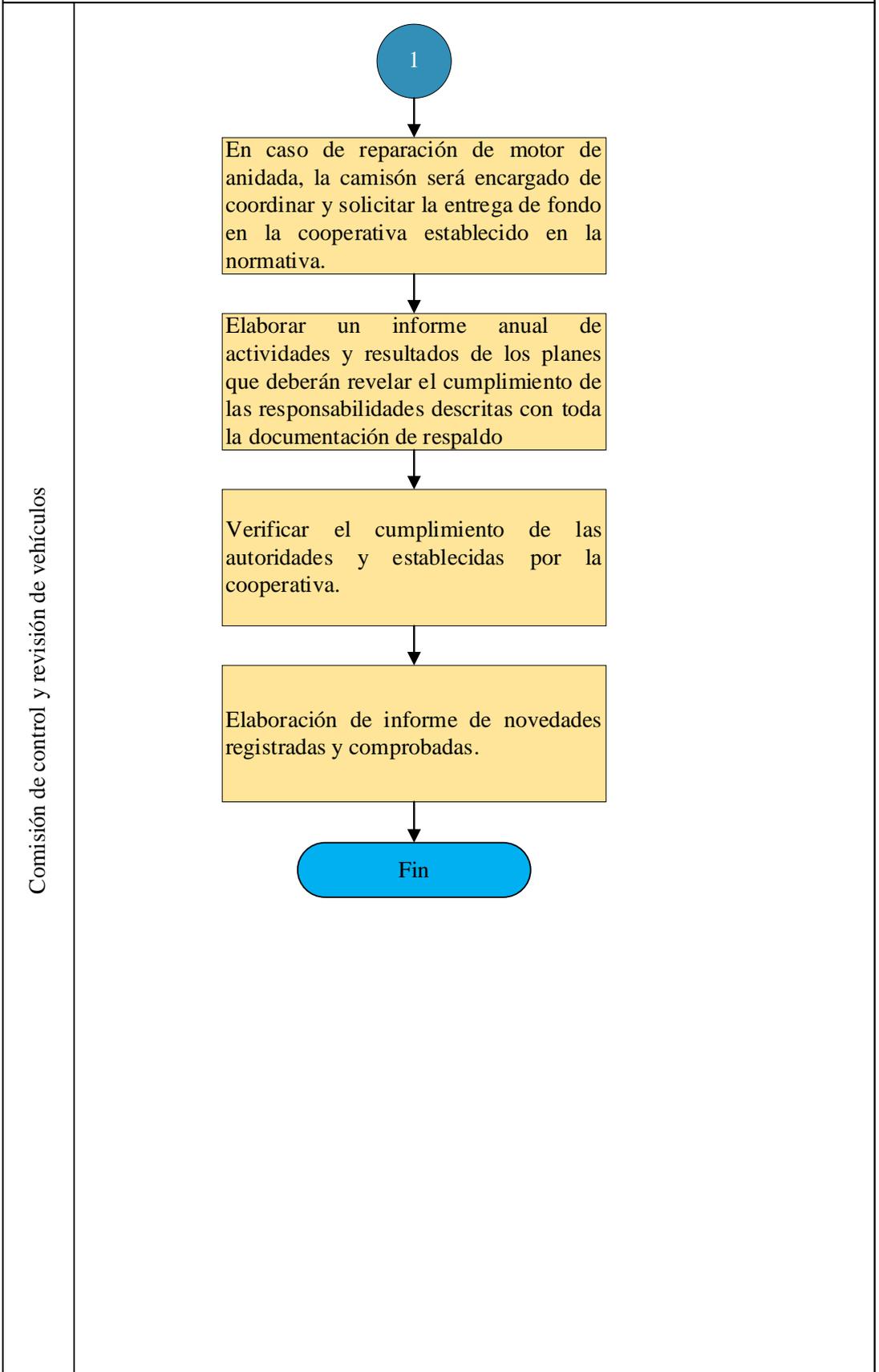


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y REVISIÓN DE VEHÍCULOS

Fase



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-CCR-001	Procedimiento de la comisión de control y revisión de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-P-GDE-001	Procedimiento general de explotación	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos • Departamento de monitoreo 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-M-C-001	Manual del conductor	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-UT-001	Registro de las unidades de transporte que deberán tener las características técnicas y normas técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-F-PA-001	Formato parte de accidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Socios y conductores • Comisión de control y revisión de vehículos 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE MONITOREO	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-DM-001
		Revisión: 001

Procedimiento del departamento de monitoreo

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE MONITOREO



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología para las actividades del Departamento de monitoreo con el fin de garantizar la operación del servicio prestado por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca las actividades del Departamento de Monitoreo para la correcta funcionalidad del servicio prestado.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: es responsable de velar la buena marcha operativa de la Cooperativa y el encargado de verificar el incumplimiento de la normativa vigente por parte de los socios, conductores o de las unidades para aplicar las sanciones y multas establecidas en el Reglamento Interno.

Contabilidad: es el responsable de llevar los registros contables y libros diarios de la Cooperativa de acuerdo a las normas contables.

Departamento de monitoreo: es el encargo del controlar el sistema de trabajo y la gestión de la flota vehicular.

Socios y conductores: es responsable de cumplir con los turnos y rutas asignadas sin perjudicarse entre sí procurando trabajar de manera armónica para el beneficio de todos los colaboradores.

5. DEFINICIONES

Rutas: desplazamiento de una unidad de transporte público, incluyendo todas las paradas previstas predefinidas al inicio y llegada.

TPP: Transporte público de pasajeros

6. DESARROLLO

El personal de monitoreo realiza las siguientes actividades:

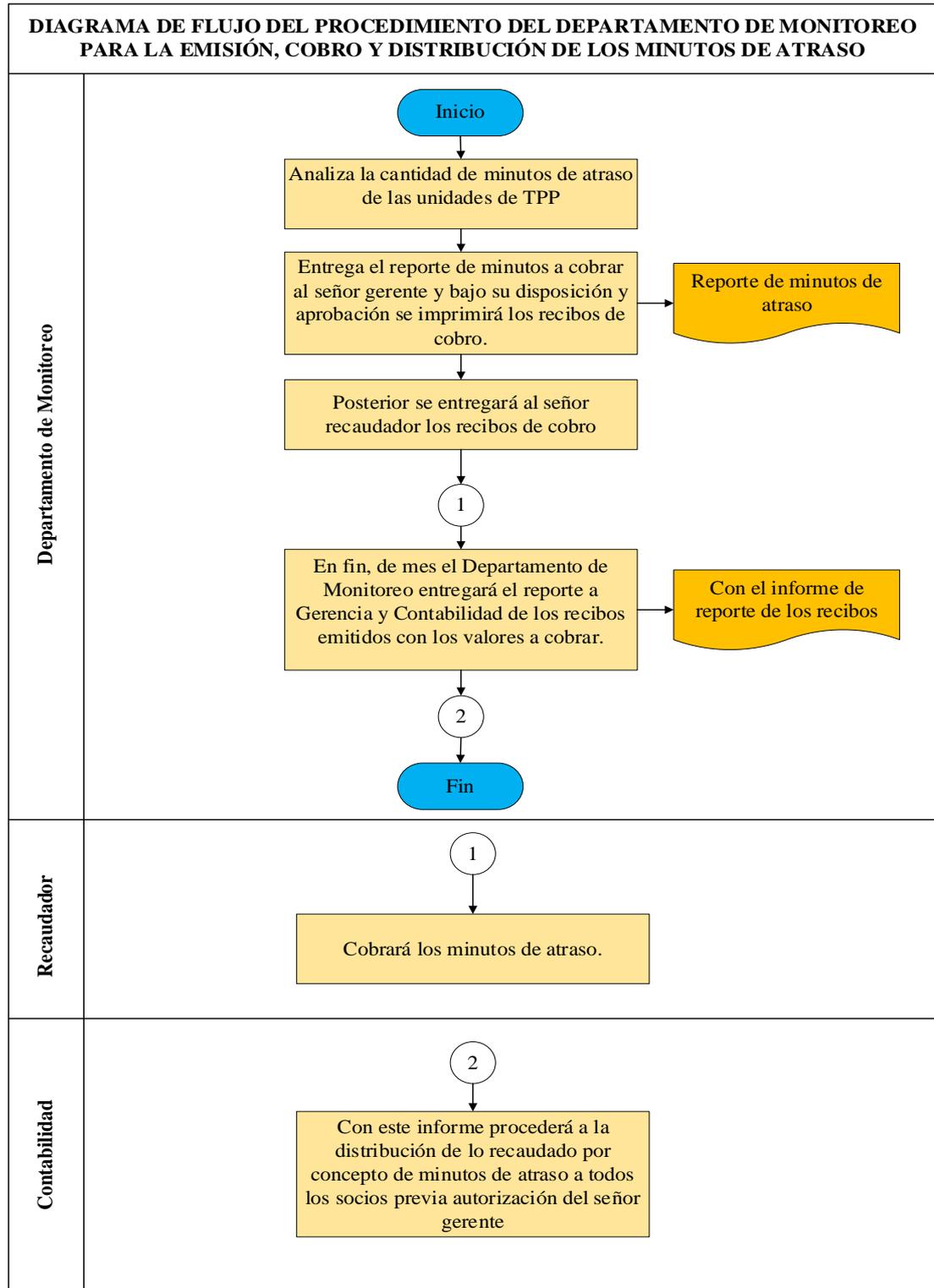
- a. Planificación de rutas y emisión de despachos de las unidades, en concordancia con el cuadro de trabajo debidamente aprobado.
- b. Controlar la flota vehicular de la Cooperativa monitoreando la ubicación de los vehículos, trazado de la ruta en base al posicionamiento global GPS, las rutas, recorridos, seguimiento en línea y tiempo real, visibilidad y permanente retroalimentación del cumplimiento de ruta de las unidades.
- c. Emitir al señor Gerente informes semanales sobre las novedades de trabajo de las unidades de TPP.
- d. Emitir informes de factibilidad en cambios al sistema de trabajo
- e. Es el personal autorizado para dar seguimiento a los equipos de control de la flota vehicular (tablet's), reportar las novedades de los equipos para realizar correctivos cuando fuese necesario y así mantener a todos los equipos operativos.

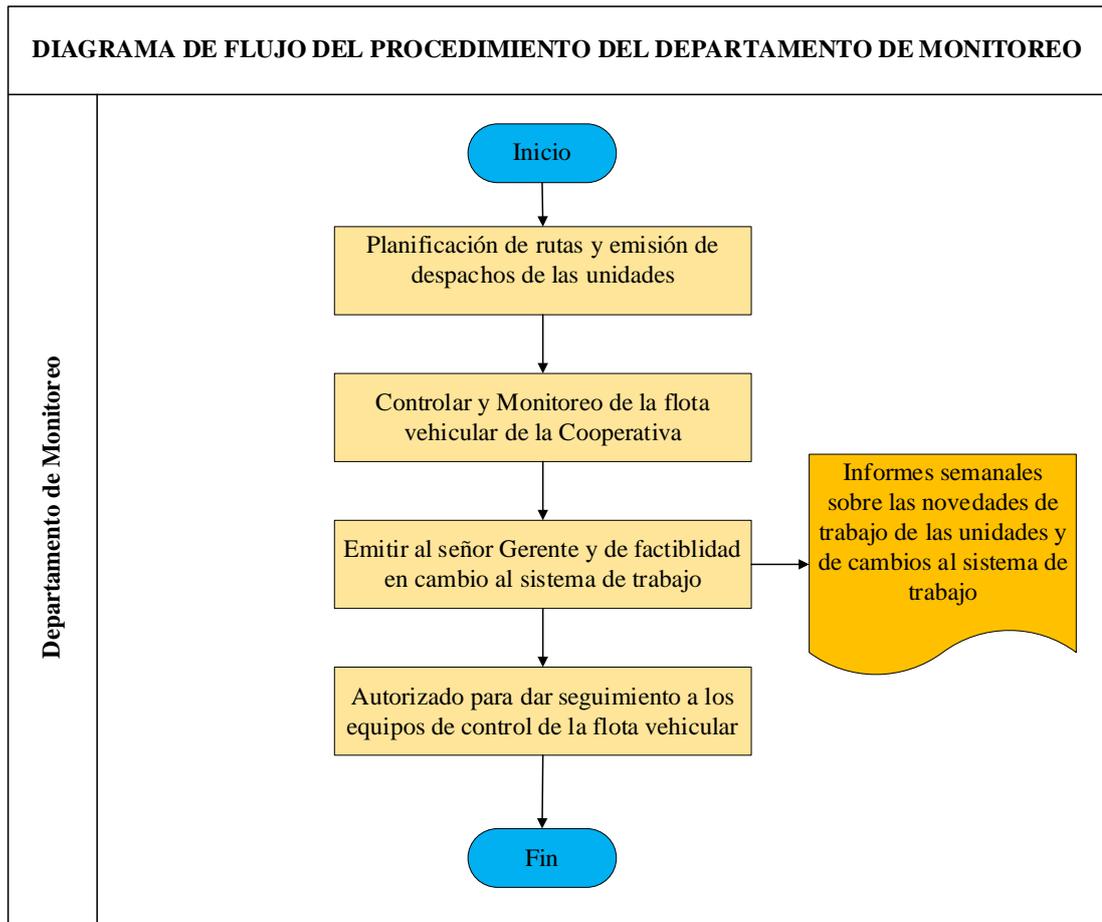
Para la emisión, cobro y distribución de lo recaudado de los minutos de atraso.

- a. A diario el Departamento de monitoreo analiza la cantidad de minutos atrasados de las unidades de TPP en todas sus líneas y se justificará conforme a la normativa de justificación de atrasos.
- b. Entregará el reporte de minutos a cobrar al señor gerente y bajo su disposición y aprobación se imprimirá los recibos de cobro.
- c. Posterior se entregará al señor recaudador los recibos de cobro.
- d. El señor recaudador cobrará los minutos de atraso.
- e. En fin, de mes el Departamento de Monitoreo entregará el reporte a Gerencia y Contabilidad de los recibos emitidos con los valores a cobrar.

- f. El Departamento de contabilidad con este informe procederá a la distribución de lo recaudado por concepto de minutos de atraso a todos los socios previa autorización del señor gerente.

7. FLUJOGRAMA





8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-DM-001	Procedimiento del departamento de monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Monitoreo • Gerencia • Consejo de Administracion • Recaudador 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-IRM-001	Registro de incidencias en ruta	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Monitoreo • Gerencia • Consejo de Administracion 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-ISKB-001	Reporte de indicadores del sistema KBUS	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Monitoreo 	Física y Digital

		<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Consejo de Administracion 	
CTT-SGCTPP-C-T-001	Cuadro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Monitoreo • Gerencia • Consejo de Administracion 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-DC-001
		Revisión: 001

Procedimiento del departamento de contabilidad

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología para el proceso del Departamento de Contabilidad con el fin de garantizar la sostenibilidad de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca las actividades del proceso financiero de los egresos de las aportaciones de los socios de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, además para el control de la adquisición o venta, de bienes muebles, vehículos, para el otorgamiento de préstamos y la recaudación de dinero.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerente: es el responsable de responder por la marcha administrativa, operativa y financiera, además de mantener un control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.

Presidente: es el responsable en materia económica, el mismo que efectuara la suscripción de todos los documentos, cheques o comprobantes de contabilidad de los egresos de la Cooperativa.

Contador: es el responsable de llevar los registros contables y libros diarios de la Cooperativa de acuerdo a las normas contables establecidas en el Catálogo único de cuentas emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el mismo que prepara los estados financieros y balances sociales anuales para poner en conocimiento y aprobación del consejo de Administración para después dar a conocer a los socios de la Cooperativa.

Recaudador: es el responsable de recaudar las aportaciones diarias realizadas por los socios o conductores.

Comisión de Ahorro, servicio y crédito: es el responsable de elaborar internamente el otorgamiento de créditos a los socios para la renovación de unidades y reparación de motor que busca la prosperidad colectiva de los socios.

Comisión de adquisición: es el responsable de controlar las proformas para la adquisición o venta, de bienes muebles, maquinaria, vehículos, repuestos, accesorios, lubricantes, etc.

5. DEFINICIONES

TPP: transporte público de pasajeros

Producto: El resultado de un proceso organizacional que puede ocurrir sin ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Es el resultado de al menos una actividad que una organización debe realizar entre la organización y el cliente.

Atraso: período de tiempo posterior al horario previsto por el sistema de TPP.

6. DESARROLLO

La gestión contable de la Cooperativa hace uso de un paquete contable diseñado exclusivamente por los mismos, el que se usa para el registro de los movimientos contables.

Los ingresos que ingresan al departamento de contabilidad provienen de las aportaciones diarias de los socios de la tarjeta de trabajo, los intereses del crédito y las multas por los atrasos generados por las unidades de transporte.

6.1. Comisión de Adquisición

Obtener bienes, obras o servicios relacionados con la Cooperativa y satisfacer sus necesidades mediante procedimientos transparentes. De acuerdo con el presupuesto de la Cooperativa, se toman medidas para proporcionar recursos necesarios y los

materiales. A continuación, los responsables y las actividades llevan a cabo la comisión de adquisición:

6.1.1. Departamento solicitante

- a. Analizar la necesidad de realizar una adquisición.
- b. Llena y envía la orden de compra detallada a la Comisión de Adquisición.

6.1.2. Comisión de Adquisición

- a. Recibe la orden de compra detallada y firma.
- b. Analiza la necesidad y la prioridad de acceder a la adquisición.
- c. Solicita a contabilidad la disponibilidad de presupuesto para adquisición de la compra.
- d. Busca y solicita proformas con distintos proveedores.
- e. Observa el producto y realiza las comparaciones con otros proveedores.
- f. Recibe como mínimo 3 proformas detalladas con las mismas especificaciones.
- g. Se verifica la calidad del producto.
- h. Se analiza la compra en sección y se deja en constancia en actas de las decisiones tomadas.
- i. Realiza un informe de los miembros de adquisición debidamente firmando.
- j. Recibe la autorización de la compra.
- k. Realiza la adquisición del bien o se compromete con la compra.
- l. Recibe la factura y entrega al departamento contable juntos con los demás documentos.
- m. Recibe y proporciona el pago al proveedor, el comprobante de egreso y retención.
- n. Verifica o prueba el producto o servicio recibido.
- o. Recibir una copia de la retención y el comprobante original de egreso y entrega a contabilidad.

6.1.3. Consejo de Vigilancia

- a. Recibe los documentos de solicitud de adquisición. La orden de compra del producto, el informe de evaluación y al menos de 3 proformas.

- b. Verifica cada documento y designa al responsable para verificar la autenticidad de las proformas.
- c. Confirma la garantía y calidad del producto.
- d. Analizar la necesidad de adquirir los bienes o servicios y determinar la prioridad.
- e. Cuando eligen un proveedor de productos o servicios, deben considerar el costo y la calidad del producto.
- f. Si todo es correcto, autorice la compra y firme los documentos.
- g. La situación de compra se analizará en la sesión y la decisión se registrará en las actas de las decisiones tomadas.
- h. Entregar documentos analíticos y de respaldo apropiados a la gerencia.

6.1.4. Gerencia

- a. Reciba el documento de solicitud de compra y el informe de análisis ejecutado.
- b. Revisar y autorizar a la comisión de adquisición a ejecutar la compra.
- c. Recibe y revisa la documentación.
- d. Verifica el relleno y la autenticidad del cheque.
- e. Junto con presidente firman el cheque y el comprobante de egreso.
- f. Proporcionan todos los documentos al departamento de contabilidad

6.1.5. Contabilidad

- a. Recibe la factura y verifica la forma y el contenido de los documentos de acuerdo con la ley.
- b. Retener la retención de acuerdo con la ley.
- c. Emisión de comprobantes de egresos y cheques.
- d. Entregue facturas, comprobantes de egreso, cheques de confirmación firmados y otros documentos de respaldo a la Gerencia y al Presidente.
- e. Recibir documentos y entregarlos a la comisión de adquisición para que retiren el producto.
- f. Recibe la documentación completa.
- g. Registra adquisiciones y, en este caso, registra activos fijos depreciados de acuerdo con la ley.
- h. Archive los documentos en el orden correcto y cronológico.

6.2. Recaudación

La recaudación será del dinero que aporta cada socio de las tarjetas de trabajo y de los atrasos que ocurren durante la operación de la flota vehicular, el mismo que son recaudados por el Señor recaudador ubicado en sitio estratégico para la recolección del dinero y el que será el encargado realizar los depósitos al día siguiente de la recaudación y será entregado el comprobante a departamento de contabilidad y el gerente revisa los valores recaudados. A continuación, los responsables y las actividades para llevar a cabo el proceso de recaudación:

6.2.1. Recaudador

- a. Emite los recibos respectivos de cobro, enumerado, ni enmendadura.
- b. Entrega el comprobante de las tarjetas a cada socio de las unidades de transporte.
- c. Cuenta el dinero recaudado y firman el recibo de cobro.
- d. Elabora el cuadro de cobranza, para verificar los valores físicos con los comprobantes de cobro.
- e. Realiza el depósito del dinero recaudado.
- f. Entrega a contabilidad, reporte se cuadro, los comprobantes de cobro y el comprobante de depósitos de la recaudación de dinero diario de las aportaciones de los socios.
- g. Firma los reportes y los documentos de respaldo.

6.2.2. Socios y conductores

- a. Recibe el comprobante de pago de la tarjeta de trabajo.
- b. Entrega el dinero al Sr. Recaudador.

6.2.3. Contabilidad

- a. Revisa las transacciones realizadas por el recaudador.
- b. Firma los comprobantes de respaldo.
- c. Entrega los reportes y comprobantes a gerencia para su revisión y firmado
- d. Contabiliza las transacciones de dinero.
- e. Archiva los documentos de respaldo

6.2.4. Gerencia

- a. Revisa la documentación recibida y verifica los valores recaudados.
- b. Si está bien firma los documentos respectivos.
- c. Entrega a contabilidad para su archivo

6.3. Otorgamiento de préstamos

La comisión de préstamo es la encargada de cumplir con los procedimientos y lineamientos contemplados en el Reglamento de préstamos el mismo que tiene las siguientes responsabilidades:

- Elaborar anualmente el plan de trabajo con su respectivo presupuesto y presentarle al señor gerente hasta la fecha especificada en el Art. 86 para que sea considerado en el plan operativo y su presupuesto anual.
- Será el encargado de analizar y resolver las solicitudes de préstamos conforme a lo establecido en el Reglamento de préstamos.
- Informar al Consejo de Administración periódicamente de su gestión
- Elaborará un informe anual de las actividades y resultados de los planes que deberán revelar el cumplimiento de las responsabilidades descritas con toda la documentación de respaldo para conocimiento del consejo de Administración.

Los otorgamientos de préstamos son para todos los socios activos de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

- La concesión de préstamos se registrará en base al objeto social de la Cooperativa y en la mejora de su servicio.
- La Cooperativa clasificará los préstamos de manera como extraordinarios, emergentes y ordinarios.

Los préstamos extraordinarios: son los solicitados por los socios para el cambio de unidades.

Los préstamos emergentes: son aquellos utilizados para cubrir gastos y mantenimiento de las unidades.

Préstamos ordinarios: son aquellos para financiar neumáticos y cambios de aceites de las unidades.

Los requisitos para acceder a este tipo de préstamos los beneficiarios deben cumplir con lo siguiente:

Préstamos	Requisitos
Extraordinarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de no adeudar hasta la fecha de concesión u otro tipo de préstamos excepto sea el préstamo ordinario. 2. Presentar los documentos personales actualizados. 3. Presentar el contrato de compra y venta del vehículo a ser deshabilitado. 4. El contrato de comprar del vehículo a habilitarse. 5. En caso de vehículo nuevo el contrato o factura emitido por la casa comercial.
Emergente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de no adeudar hasta la fecha de concesión u otro tipo de préstamos excepto sea el préstamo ordinario. 2. Presentar los documentos personales actualizados.
Ordinario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar los documentos personales actualizados.

Los montos y plazos

Los préstamos otorgados a los Socios serán cancelados mensualmente de acuerdo al tipo de préstamo:

Tipo de préstamo	Monto	Plazo
extraordinario	Hasta 30.000	4 años
Emergente	Hasta 3.000	1 año
Ordinario	Para el cambio de neumáticos y aceite	4 meses

Interés y garantía

Los préstamos otorgados por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se cobra al interés que se determine por el Consejo de Administración de conformidad a la normativa legal vigente.

Los diferentes tipos de préstamos serán respaldados por pagarés firmados por los socios.

Morosidad

En el caso de algún socio o por cualquier situación incurriré en morosidad se determinará con el siguiente proceso:

- De una a dos cuotas vencidas el encargado de la gestión de cobro será la gerencia
- De tres a cuatro cuotas vencidas el encargo de la gestión de cobro será el consejo de préstamos.
- De cinco a más cuotas vencidas el encargo de cobro será el consejo de Administración.
- En cada caso se debe realizar tres notificaciones cada 8 días y continuará con el respectivo proceso.

Trámite y autorización del préstamo

El socio procederá al préstamo mediante la solicitud dirigida al Gerente mediante el formato preestablecido

El gerente mediante oficio pondrá en conocimiento a la comisión de Préstamos el número de solicitudes recibidas.

La comisión de préstamos receptorá el oficio para proceder a su análisis, verificación y emisión de un informe de aprobación o rechazo.

La comisión de préstamos pondrá en conocimiento la aprobación o rechazo de las solicitudes a la Gerencia para que proceda como corresponda.

Desembolso

Una vez que la gerencia ha recibido la aprobación por parte de comisión de préstamos dispondrá al área financiera su registro.

En caso de los préstamos no aprobados, el gerente dispondrá a secretaria que se emita una comunicación escrita al socio. A continuación, los responsables y las actividades para llevar a cabo el proceso de préstamos y el cobro de préstamos:

Proceso de préstamos

6.3.1 Socios

- a. Solicita el formato de solicitud de préstamos a contabilidad.
- b. Recepta y llena el formato.
- c. Entrega el formato con todos los requisitos a contabilidad.
- d. Revisa los documentos y verifica interés, montos a pagar.
- e. Firma con su cónyuge la recepción del crédito, el plan de pagos del mismo.

6.3.2. Contabilidad

- a. Recibe la solicitud y los requisitos del socio que los solicita.
- b. Revisa la información de la solicitud y analiza su veracidad.
- c. Obtiene las pruebas necesarias del motivo de la solicitud del crédito.
- d. Si el crédito es para cambio de unidad se pide obligatoriamente el contrato de compra y venta o recibo del concesionario
- e. Si el crédito es emergente se evalúa los montos necesarios y se gestiona directamente los pagos con los proveedores del mantenimiento o reparación del vehículo.
- f. Entrega la documentación y el informe a gerencia, quien aprobara y entregara a las comisiones de Ahorros, créditos la documentación.
- g. Recibe la documentación.
- h. Revisa y elabora el rol de pagos para el solicitante.
- i. Elabora el registro del crédito, verifica el monto, firmas y fechas.
- j. Si todo es consistente elabora el cheque y comprobante de egreso pre enumerados y pre impresos.
- k. Llama al socio y cónyuge para la entre del crédito.

- l. Entrega al socio el pagaré o letra de cambio.
- m. Verifica las firmas de los solicitantes en sus cédulas de ciudadanía.
- n. Si hay consistencia en las firmas entrega el cheque.
- o. Archiva la documentación

6.3.3. Gerencia

- a. Recibe la documentación y abaliza su validez.
- b. Entrega la documentación a la comisión de créditos.
- c. Recibe la documentación incluido el informe de la evaluación realizada por las comisiones.
- d. Revisa minuciosamente la veracidad de la documentación.
- e. Si está completo aprueba la solicitud de crédito y firma la documentación.
- f. Entrega la documentación a contabilidad para el desembolso.

6.3.4. Comisión de créditos

- a. Recibe la documentación del solicitante.
- b. En sección analizan, evalúan y verifican la documentación del solicitante.
- c. Solicita a contabilidad el historial de crédito del solicitante
- d. Si todo es correcto se aprueba.
- e. Se envía el informe de aprobación al consejo de Vigilancia. Y dejan constancia en la respectiva acta de secciones sobre cualquier decisión tomada

6.3.5. Consejo de Vigilancia

- a. Recibe la documentación autorizada por la comisión de créditos.
- b. Si se requiere información adicional solicitan a contabilidad el historial de préstamos del solicitante.
- c. Aprueban el crédito.
- d. Entrega a gerencia la documentación para su análisis.

Proceso de cobro de préstamos

6.3.6. Socios

- a. El socio se acerca a las oficinas de la Cooperativa al departamento de contabilidad.

- b. El socio indica que va a realizar el pago de la cuota del crédito.

6.3.7. Contabilidad

- a. Revisa en el sistema y procede a verificar los valores a cancelar del crédito.
- b. Emite y genera e imprime el comprobante de pago.
- c. Firma el comprobante y archiva una copia.
- d. Entrega a Recaudación el original y la copia como respaldo de la cobranza del crédito.
- e. Recibe y revisa documentación y cuadra cada movimiento del cobro.
- f. Registra y actualiza los saldos de créditos de los socios.
- g. Entrega a gerencia los respaldos e informes de los cobros de los créditos.
- h. Recibe y archiva la documentación en orden cronológico y secuencial y cronológico con discreta confidencialidad

6.3.8. Recaudación

- a. Recibe la original y copia de la documentación de respaldo de la cobranza de créditos.
- b. Verifica la documentación que no exista consistencia en los datos.
- c. Receipta el dinero y cuenta cuidadosamente.
- d. Guarda el dinero recaudado y firma los documentos de cobro.
- e. Entrega al socio para que firme como conformidad y de respaldo del pago.
- f. Entrega al socio el comprobante original como respaldo del pago.
- g. Emite un informe de la Recaudación respaldada con los documentos generados y el comprobante de depósito.
- h. Entrega a contabilidad un informe de los documentos de respaldo y comprobante de depósito

6.3.9. Gerencia

- a. Recibe la documentación de respaldo y verifica los procesos.
- b. Firma como respaldo la documentación completa.
- c. Entrega a contabilidad la documentación.

7. FLUJOGRAMA

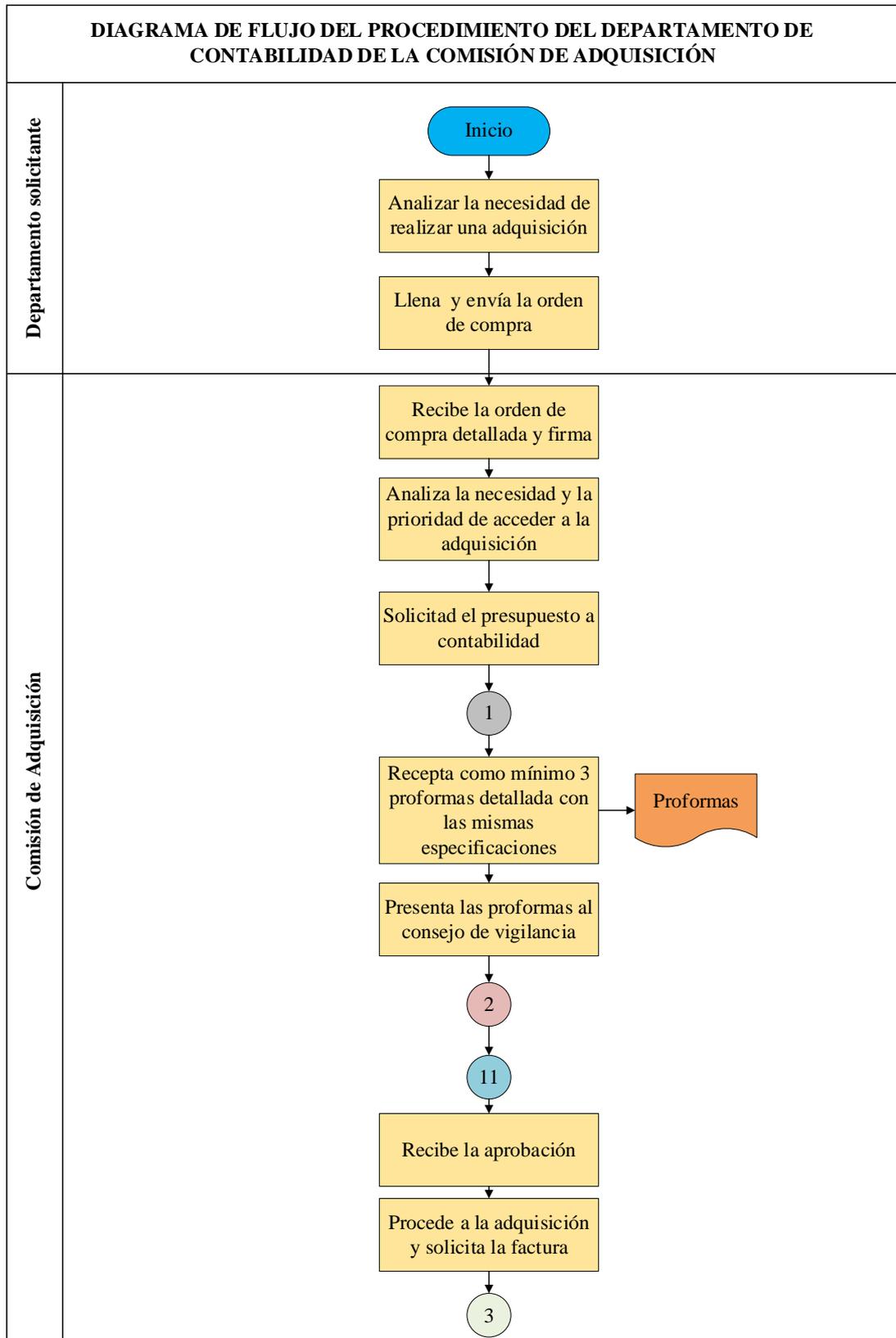


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA COMISIÓN DE ADQUISICIÓN

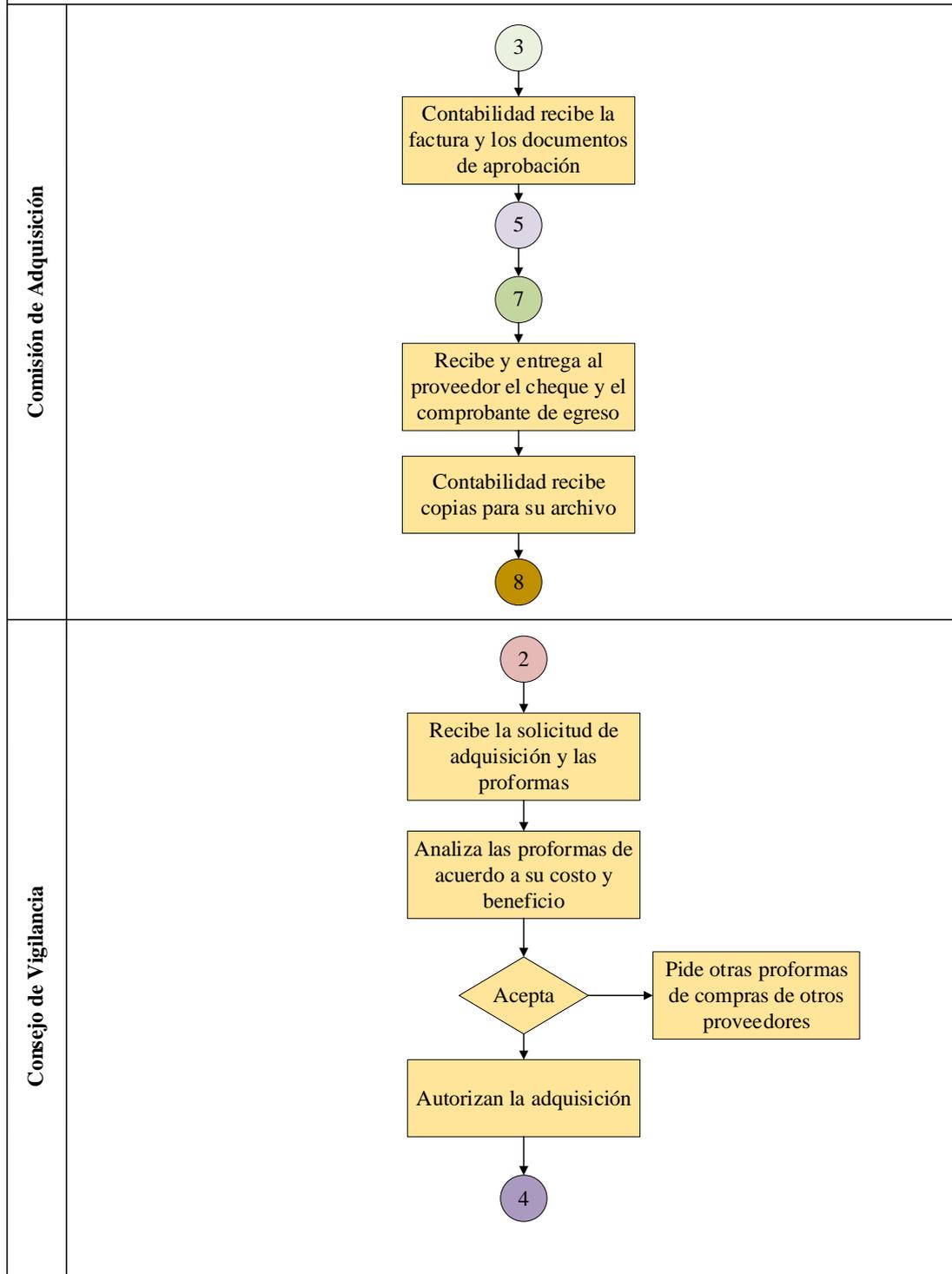


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA COMISIÓN DE ADQUISICIÓN

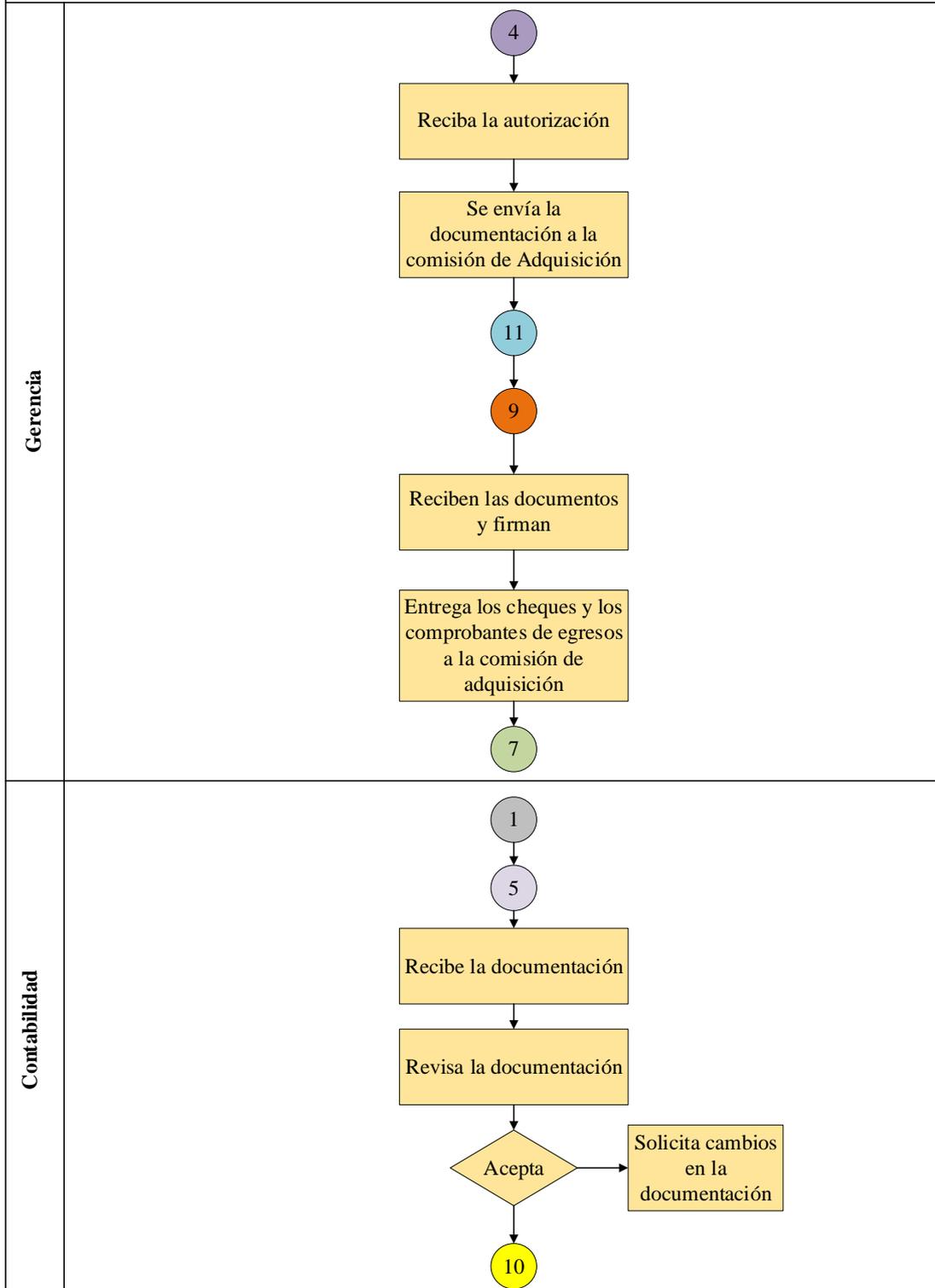
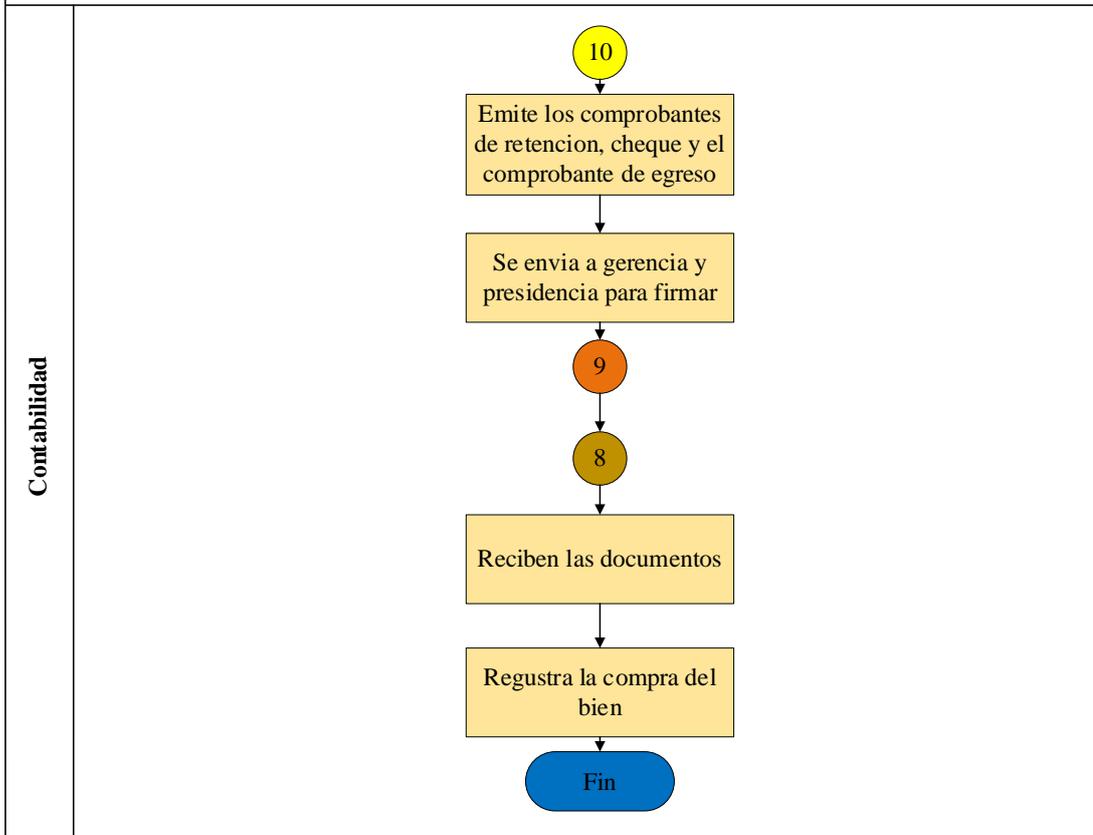


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA COMISIÓN DE ADQUISICIÓN



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD DE RECAUDACION**

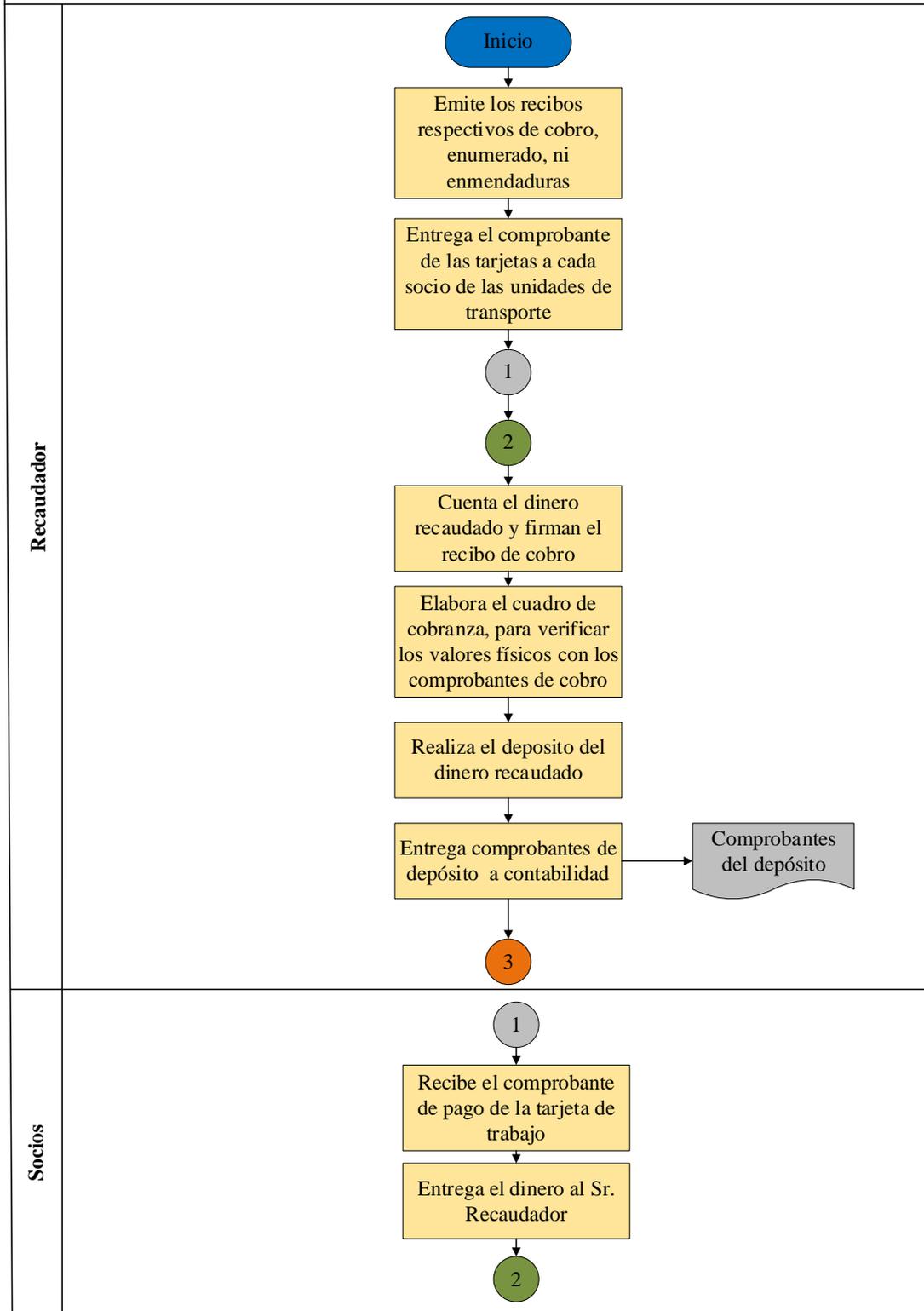


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE RECAUDACION

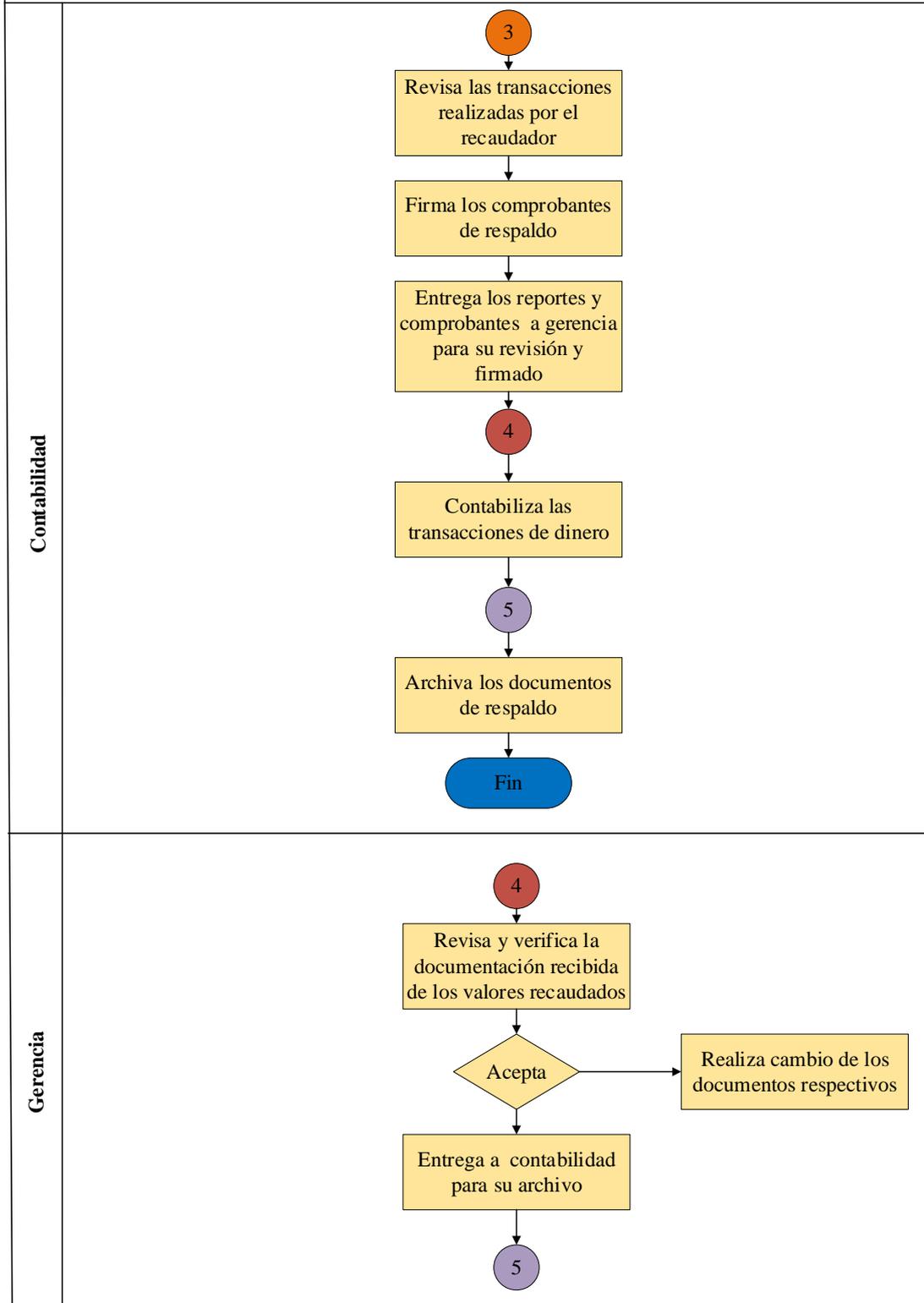


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE PRESTAMOS

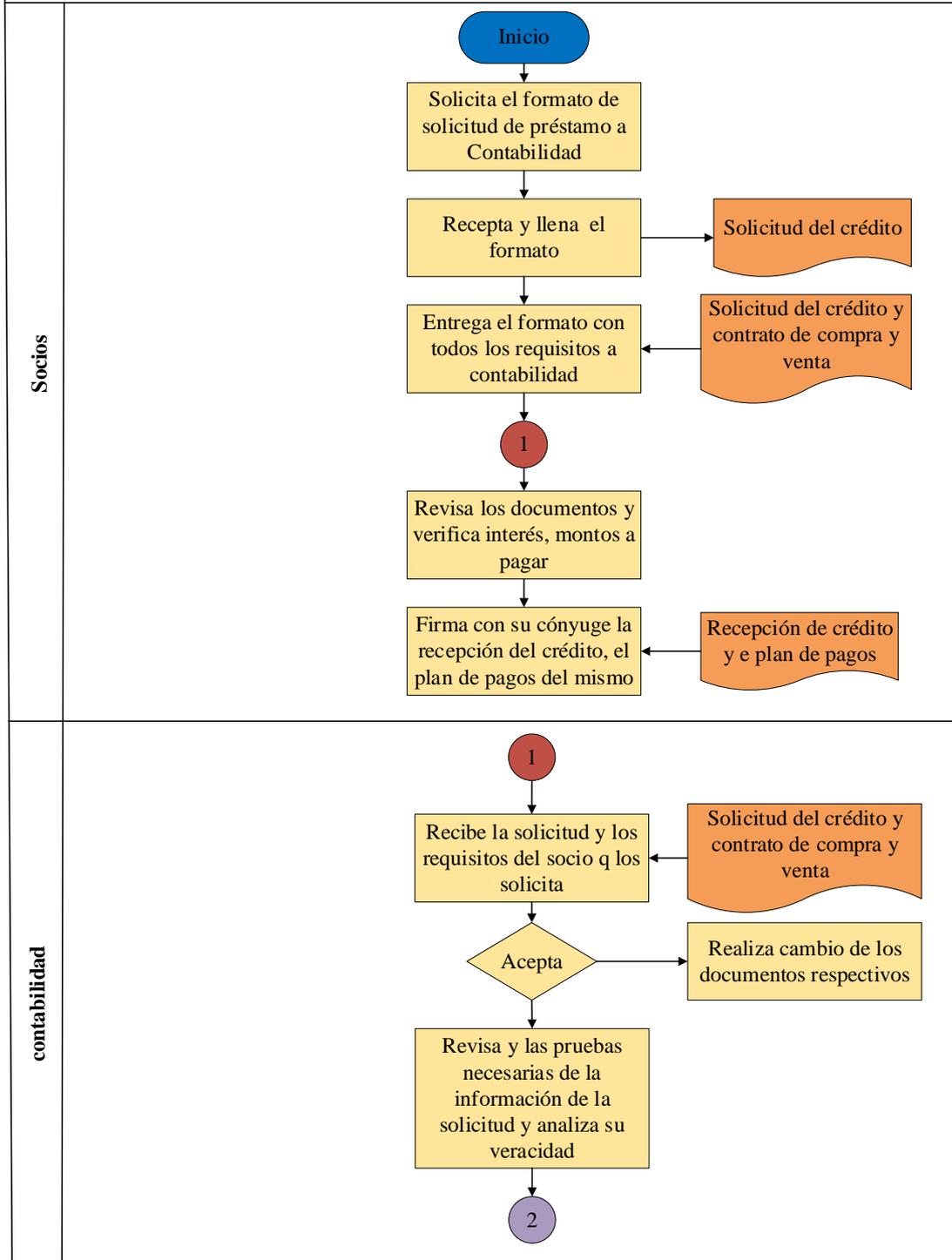


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE PRESTAMOS

Contabilidad

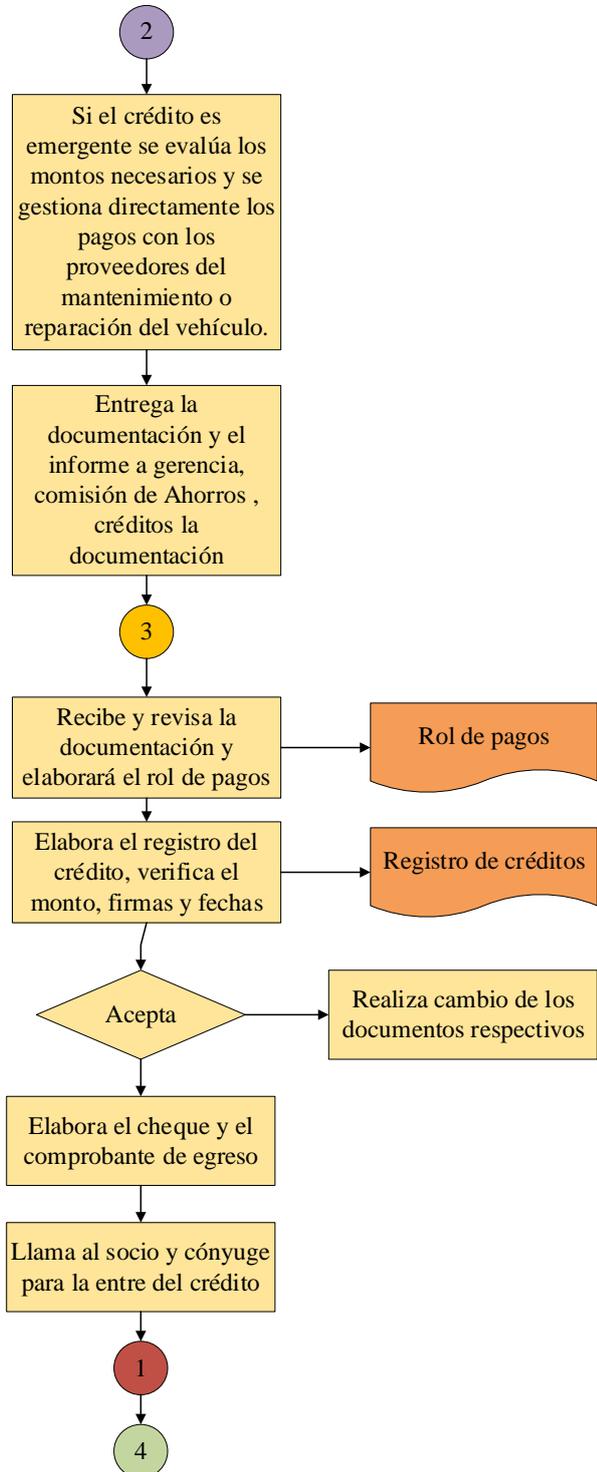


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE PRESTAMOS

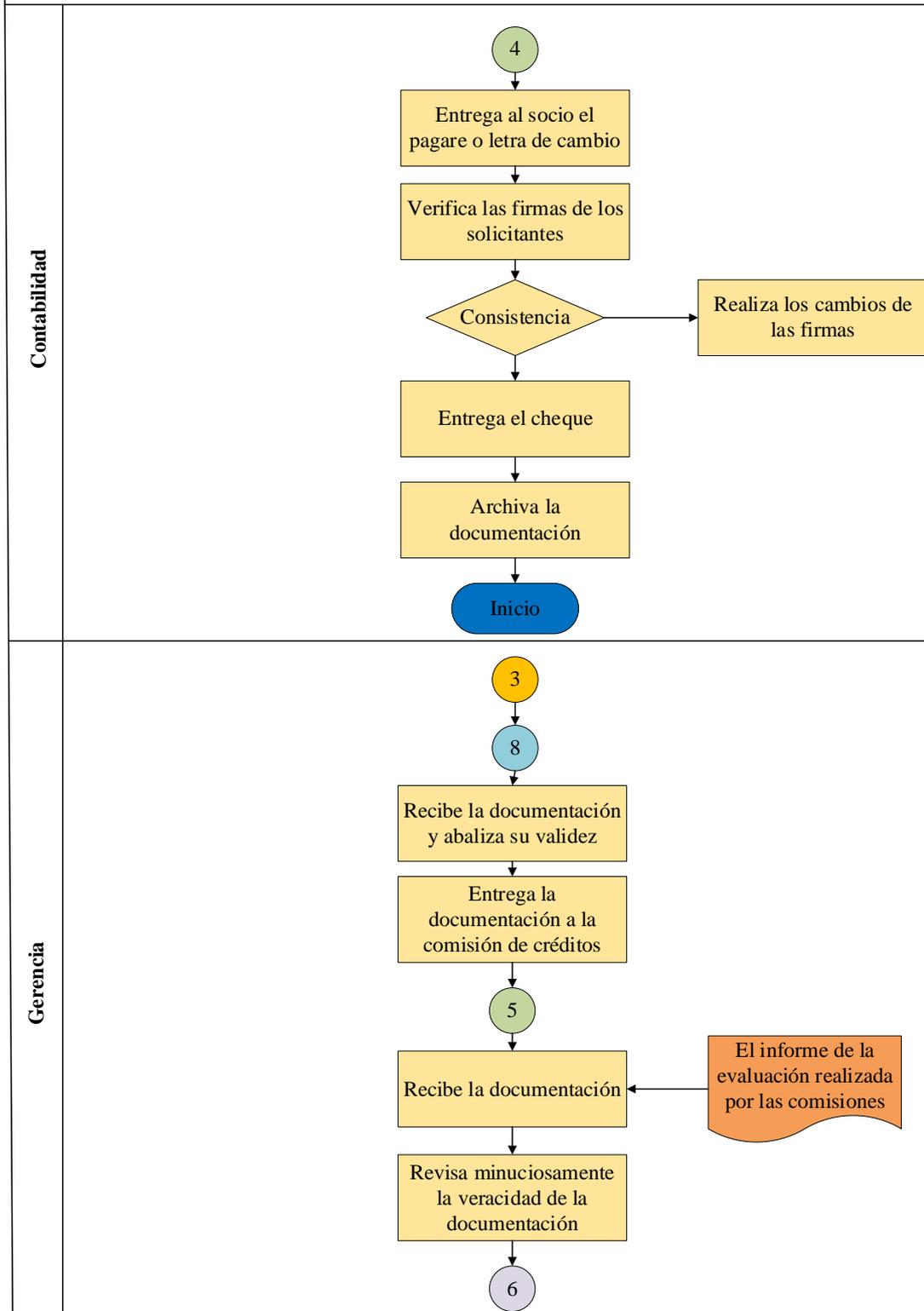


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE PRESTAMOS

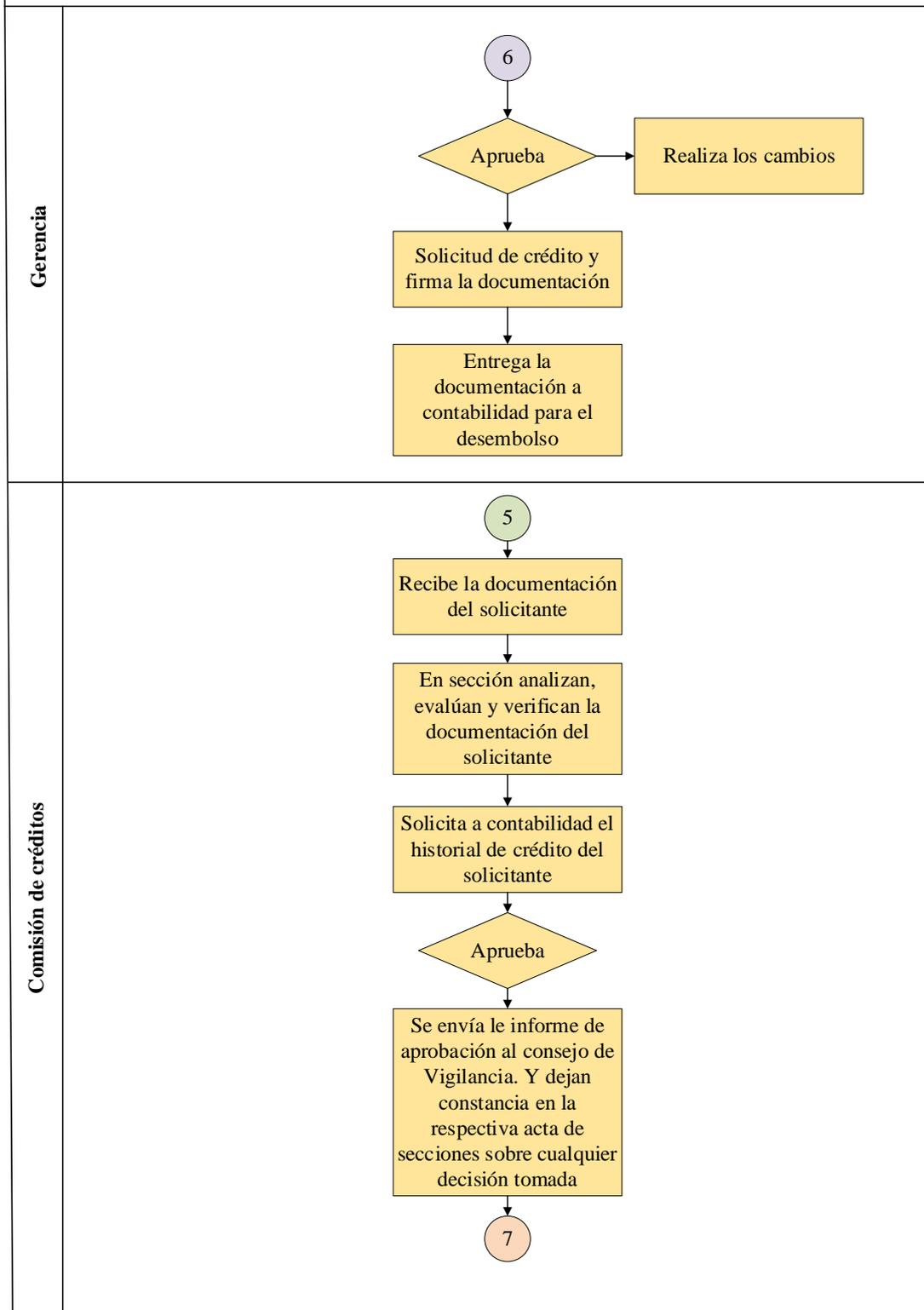


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE PRESTAMOS

Consejo de Vigilancia

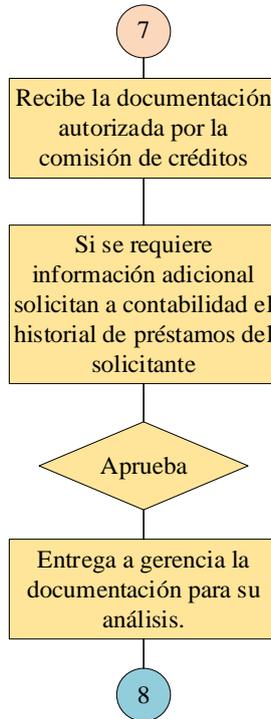


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DEL PROCESO DE COBRO DE PRESTAMOS

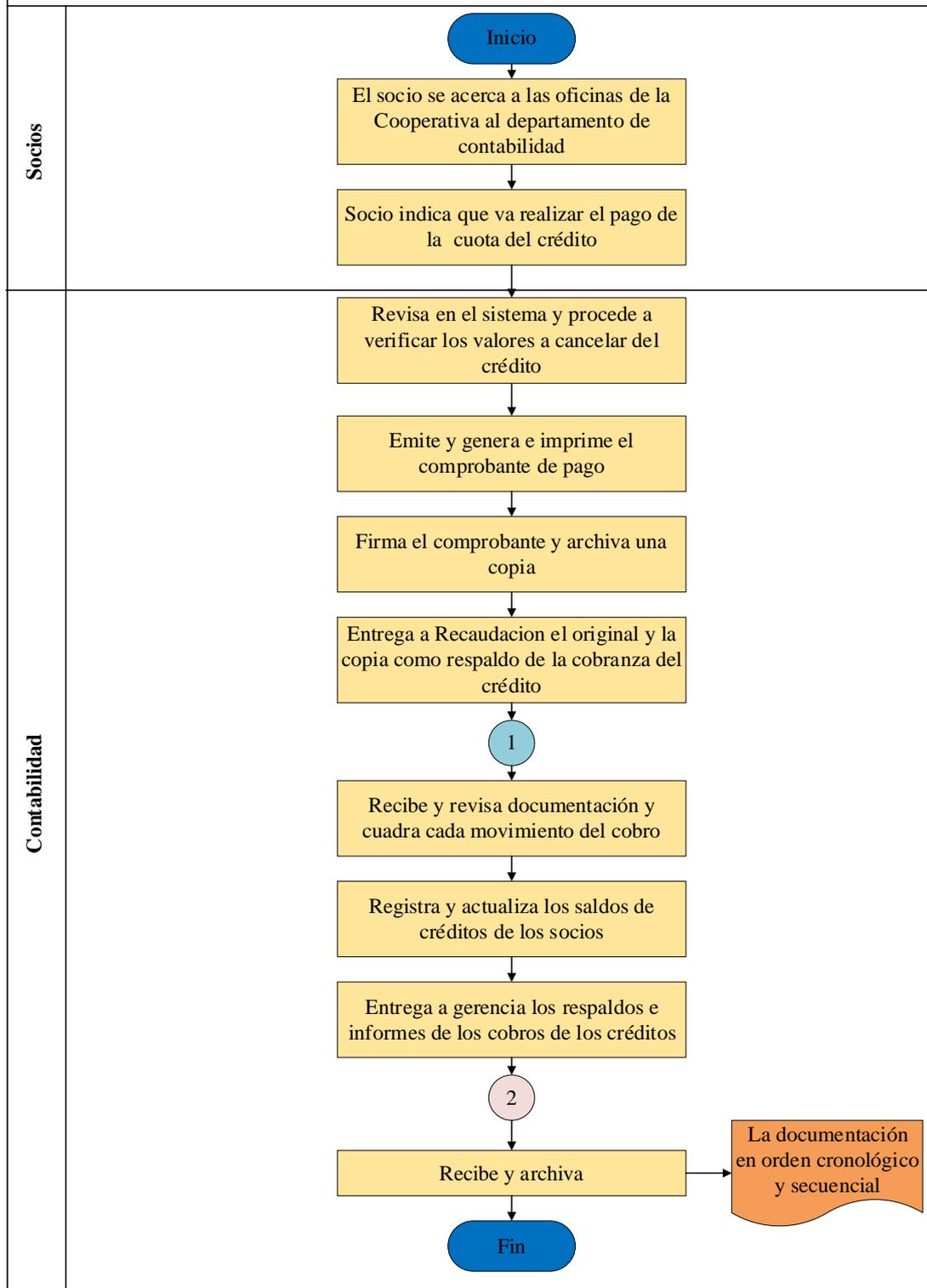
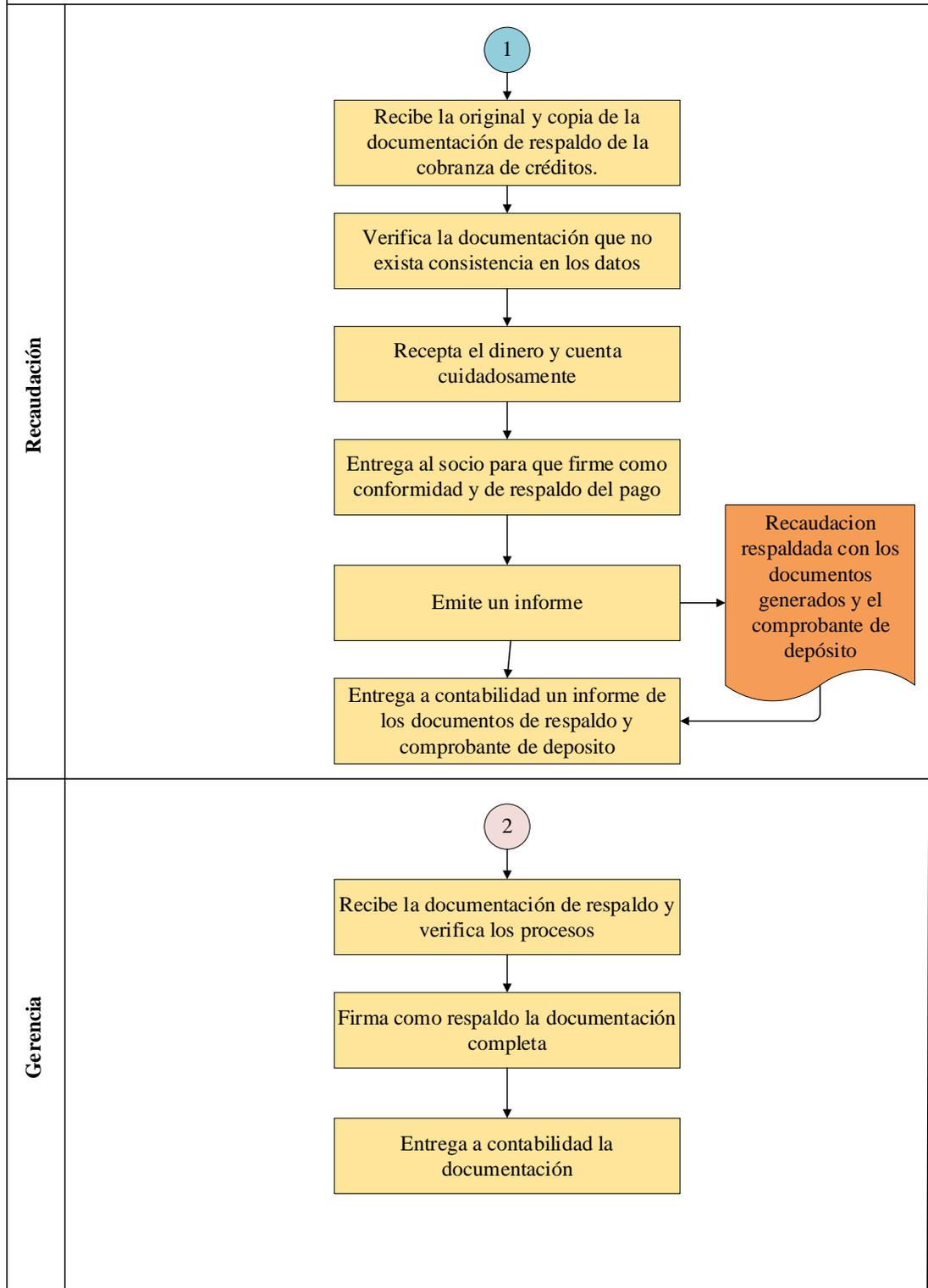


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DEL PROCESO DE COBRO DE PRESTAMOS



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-DC-001	Procedimiento del departamento de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Contabilidad •Recaudador •Comisión de créditos •Consejo de Vigilancia 	Física y digital
Anexo 42	Recaudacion diaria de tarjeta y minutos de atraso	<ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Contabilidad •Recaudador 	Física y digital
Anexo 43	Disposicion de pago por la adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Contabilidad •Consejo de Vigilancia 	Física y digital
Anexo 44	Disposición de pago por la adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Contabilidad •Consejo de Administracion 	Física y digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-PGC-001
		Revisión: 001

Procedimiento de planificación y gestión de cambios

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Establecer la metodología para identificar, analizar e implementar los cambios que pueda afectar al Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento identifica las necesidades de disponer un cambio que afecta al Sistema de Gestión de calidad, por lo que se realiza el análisis e implementación y el seguimiento a la ejecución de las actividades de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia general: es el responsable de disponer de recursos para el tratamiento de riesgo y cambios, además del control de la organización.

Responsable del proceso: es el encargado de identificar y analizar los posibles cambios en el proceso de la prestación del servicio.

Director de SGC: es el encargado de la vigilancia y aplicación del documento, el mismo que tiene la autoridad para desarrollar los grupos de trabajo para toma de acciones del Sistema de Gestión de Calidad.

5. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de calidad.

Control de cambios: son las actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre la configuración del producto.

Gestión del cambio: es la implementación exitosa a los cambios dentro de los procesos de una organización.

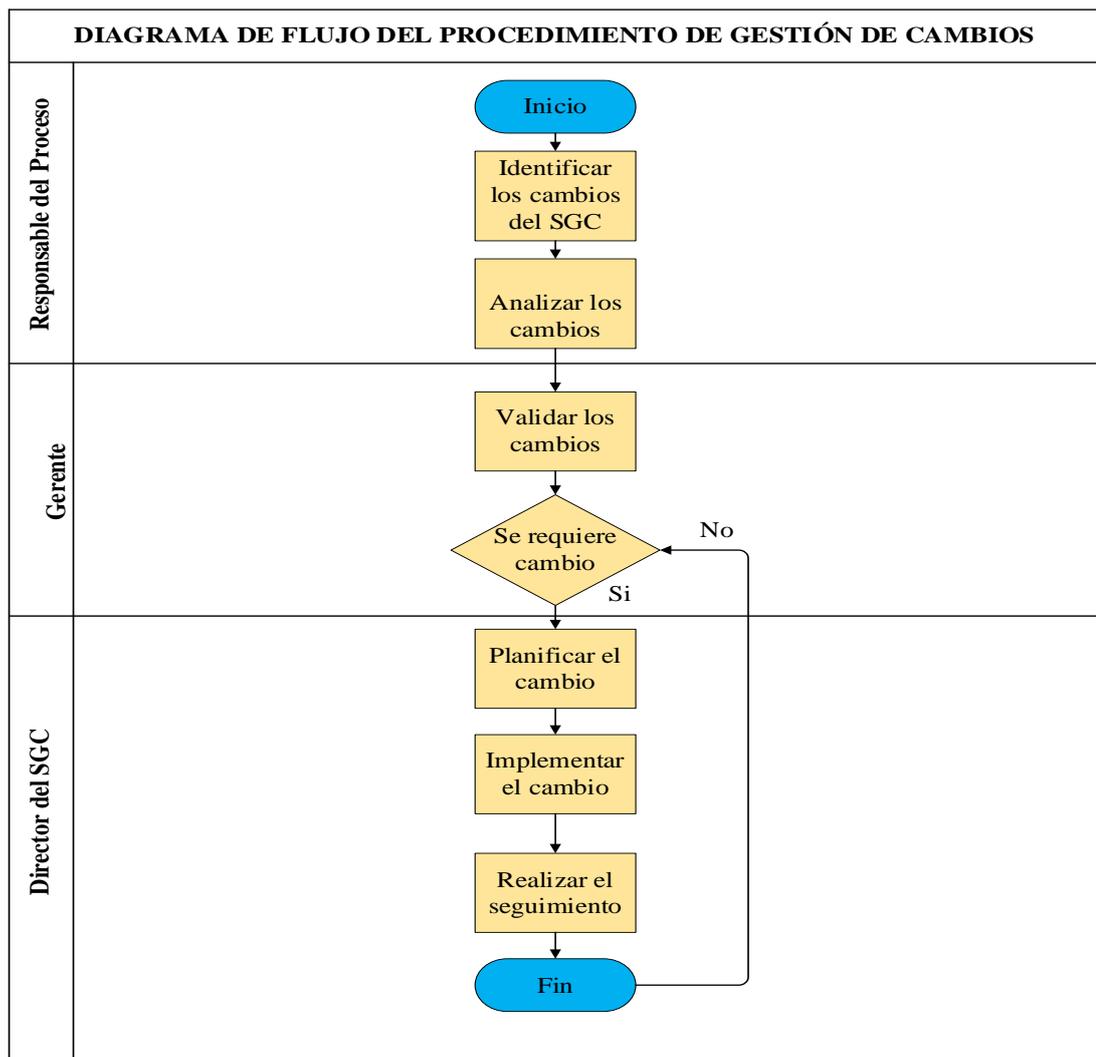
Análisis de cambio: son las actividades realizadas para identificar las causas y consecuencias de la implementación de cambios.

6. DESARROLLO

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Identificar los cambios del SGC	La identificación de cambios que pueden ser modificados por: los procesos, el servicio ofrecido, requisitos legales o reglamentarios, etc. Que puedan afectar al SGC	Responsables del proceso Personal Departamento de monitoreo	Correo electrónico
2	Analizar los cambios	Una vez que ha sido identificado el cambio se deber realizar una descripción detallada con el objetivo y propósito de alcanzar el cambio, identificar las consecuencias y los procesos afectados para el cambio	Responsable del proceso Director del SGC	Correo electrónico
3	Validar el cambio	De acuerdo a la descripción y el objetivo del cambio la dirección de planeación debe validar la aceptación del cambio o no. Si es aceptable será socializado el cambio a los procesos mediante reuniones. No es aceptable se archiva el cambio solicitado	Director del SGC Gerente General	Reuniones y revisión por la dirección
4	Planificar el cambio	Una vez aceptado el cambio se procederá a identificar las modificaciones que implica al cambio, así mismo la disponibilidad de recursos necesarios y los riesgos y oportunidades asociados al cambio.	Director del SGC	Formato de corrección de acciones correctivas preventivas y mejora

5.	Implementar el cambio	Se ejecuta las actividades de cambio de acuerdo con los responsables para su implementación	Director del SGC Responsable del proceso	Soportes de ejecución de actividades
6	Realizar el seguimiento al cambio	De acuerdo a las fechas de seguimiento el director del SGC y director general deberá realizar seguimiento al cambio implementado. Se reporta a la dirección a través de una solicitud para determinar si las acciones fueron eficaces o por lo contrario se deberá plantear nuevas actividades s	Director SGC	Formato de corrección de acciones correctivas preventivas y mejora

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-GC-001	Procedimiento de gestión de cambios	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGC. Responsable del proceso 	Digital y física
CTT-SGCTPP-R-SGC-001	Registro de solicitudes de gestión de cambio	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGC. Responsable del proceso 	Digital y física
CTT-SGCTPP-F-SGC-001	Formato de solicitudes de cambios del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGC. Responsable del proceso 	Digital y física

7. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-CD-001
		Revisión: 001

Procedimiento de control de la documentación

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

El presente documento tiene como finalidad la forma estandarizar la elaboración, almacenamiento y control de los documentos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

Manual de características básicas del servicio apartado 4. Compromiso de calidad

4. RESPONSABILIDADES

Gerente: es el responsable de la revisión de la documentación del SGC de acuerdo a los parámetros establecidos por la Cooperativa.

Director de SGCTPP: es el responsable de coordinar toda la información para llevar a cabo el SGC desde la elaboración, codificación, revisión, registro y distribución de la documentación.

5. DEFINICIONES

SGC: Sistema de gestión de Calidad

Registro: Documento que evidencia los resultados de las actividades realizadas

Documento: Información que se puede ser físico o magnético

Codificación: identificación específica de un documento establecido por letras, números y símbolos.

Formato: documento guía para recolección de información.

Aprobación: Acción para la validación de los documentos

6. DESARROLLO

1. Elaboración de Documentación

Todo el documento del SGC tendrá en la primera hoja el siguiente formato. Con el objeto de facilitar la documentación, es necesario el desarrollo de una nomenclatura para llevar a cabo la información como se muestra en la tabla 26 el encabezado de los formatos.

Formato de encabezado para la codificación de documentos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	Título Específico	Fecha:
		Código:
		Revisión:00

Título Específico: el nombre del procedimiento, por ejemplo; (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS, etc.)

Código: el código según corresponda al documento

Fecha: La fecha de elaboración del documento.

Revisión: Número de revisiones de la documentación

El pie de página tendrá el siguiente formato:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: el responsable de la documentación en él constara en nombre, cargo y firma

Revisado por: persona que reviso en él constara el nombre, cargo y firma.

Aprobado por: persona que aprueba en él constara el nombre, cargo y firma.

2. Codificación de documentos

Se presenta en la tabla las abreviaturas para el desarrollo del SGC para transporte público de pasajeros en la Cooperativa de Transporte Tungurahua.

Abreviaturas de los documentos para el SGC para el transporte público de pasajeros

Abreviaturas de Documentos	
CTT-SGCTPP- X-XX-001	Significado
CTT	Cooperativa de Transporte “Tungurahua”
SGCTPP	Sistema de Gestión de Calidad para el Transporte Público de Pasajeros
X	M: Manual P: Procedimiento R: Registros F: Formato o Ficha C: Carta I: Informe A: Acta MP: Mapa C: Cuadro E: encuesta
XX	Nombre del documento
001	Versión de los documentos para el SGC.

3. Estructura de un procedimiento

1. **Objetivo:** La razón de la elaboración del documento.
2. **Alcance:** hasta donde se quiere llegar la documentación.
3. **Documentación de referencia:** la identificación del requisito relacionado con la norma internacional UNE –EN 13816:2003 e ISO 9001:2015, es decir la documentación que relaciona con los procedimientos.
4. **Responsables:** Personas involucradas en el desarrollo de documentación.
5. **Definiciones:** El significado de las palabras importantes del documento
6. **Desarrollo:** redacción de las actividades que se desarrolla y la identificación de los responsables.
7. **Flujograma:** en caso de ser necesario muestra de manera visual las actividades de un proceso llevado a cabo.
8. **Matriz de documentos desarrollados:** se establece un listado final con los códigos, nombres y responsables y la manera de disposición de la información documentada como se muestra a continuación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición

9. **Matriz de cambios:** se establece los cambios con la codificación respectiva de documentos así también como la razón en la cual se requiere el cambio y la descripción del mismo, así también el responsable y la fecha de ejecución del cambio como se muestra a continuación:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

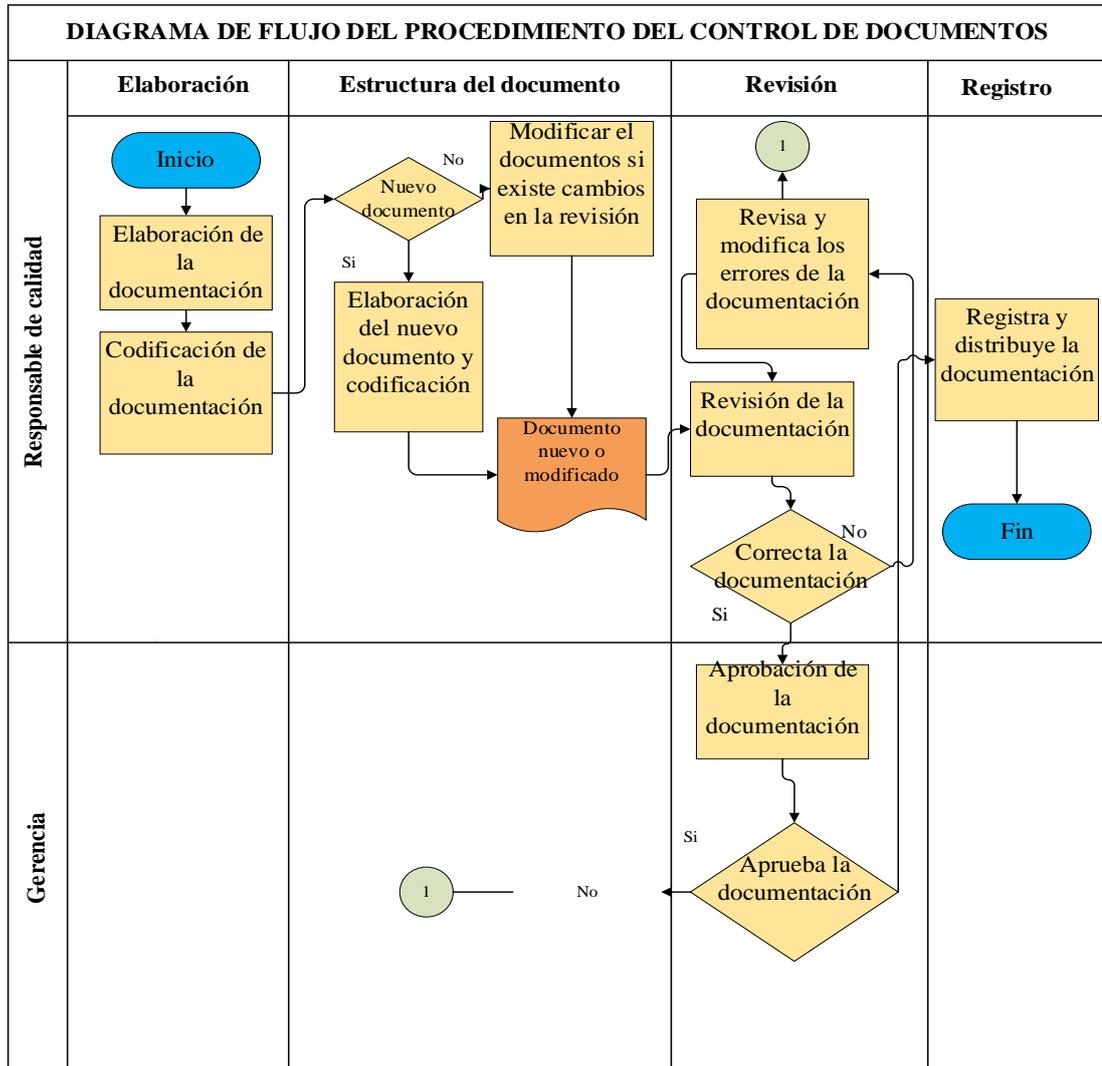
4. Aprobación del Documento

El gerente verificara y aprobara la información que cumpla con el formato establecido.

5. Registro del documento

Los documentos aprobados serán registrados y distribuidos en la lista maestra de documentos con sus responsables.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS			
			
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-CD-001	Procedimiento de elaboración y control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-L-MD-001	Lista maestra de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-R-DD-001	Registro de distribución de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general del SGCTPP 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-RD-001
		Revisión: 001

Procedimiento para la revisión por la dirección

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Establecer la metodología y las responsabilidades para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin demostrar su eficiencia respecto a la implementación y el cumplimiento de su política de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades del Sistema de Gestión de calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

Manual de características básicas del servicio apartado

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: es el responsable de llevar a cabo una serie de actividades para la revisión del SGC, que va desde la preparación de la información, revisión, la propuesta de acciones correctivas y preventivas y la elaboración y difusión del acta de revisión.

Director de SGCTTP: es el responsable de la preparación de la información sobre la revisión del sistema y de proponer las acciones correctivas y preventivas.

Responsable del departamento: es el responsable de la elaboración información de los procesos para la revisión del sistema y de proponer las acciones correctivas y preventivas.

5. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de calidad

Revisión: Revisión por la dirección el diseño y desarrollo de los requisitos del cliente para revisión de acciones correctivas de la organización.

No conformidad: el incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad.

Satisfacción del cliente: la percepción del cliente o grado en que se ha cumplido las expectativas de los clientes.

Transporte público de pasajeros: servicio que prestan las características que se encuentran sujetas a horarios o frecuencias en periodos de operación establecidos.

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

La gerencia dispone la revisión del SGC se la realicé una vez al año. La revisión de SGC se llevará a cabo por la responsabilidad definida en el mismo procedimiento.

6.2. Desarrollo de la reunión

Las personas que participan en la revisión del SGC tienen como objetivo revisar, el resultado de las auditorías internas, la información relativa a la satisfacción del cliente, los procesos de la prestación del servicio de transporte público y la información relativa a los servicios no conformes, las acciones correctivas y preventivas además de las acciones emprendidas a consecuencia de las revisiones anteriores del sistema, los cambios ocurridos en la organización que puedan afectar al SGC y las recomendaciones propuestas para la mejora del servicio de transporte público.

6.3. Resultados de la revisión

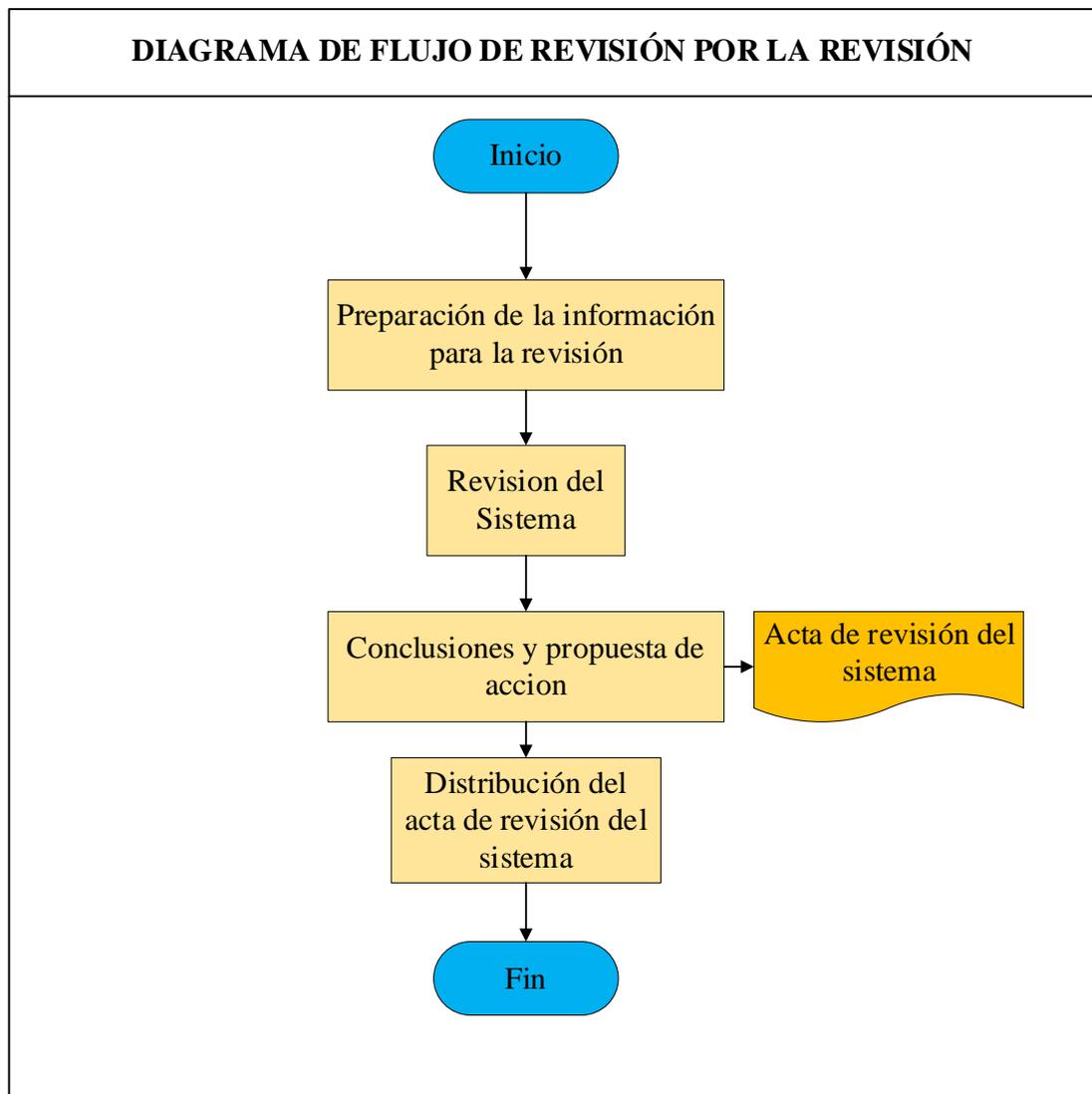
El resultado de la revisión se verá reflejado en el Acta de revisión del Sistema, que contiene la siguiente información:

1. Periodo comprendido de la revisión del SGC.
2. Fecha de reunión.
3. Asistentes.
4. Puntos tratados u orden del día.

5. Conclusiones sobres cada punto, actuaciones a realizar, responsable y calendario.
6. Observaciones y propuesta de mejora
7. Firma de los asistentes a las reuniones.

Director del SGCTPP, será el encargado en realizar la Acta de Revisión del Sistema adjuntando los anexos que convenga y difundirlas a los demás departamentos y gerencia (**nota:** una copia a los participantes).

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-RD-001	Procedimiento de revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-A-RD-001	Acta de revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-CIE-001
		Revisión: 001

Procedimiento de comunicación interna y externa

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Establecer las actividades a ejecutarse en cuanto a la comunicación de información suministrada de forma interna y externa del sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica para todos los procesos de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” en cuanto a las comunicaciones internas y externas.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerente: Es la persona encargada brindar la información sobre las políticas establecidas, además de las estrategias hacia los socios de la cooperativa, y además de comunicar todos los aspectos desarrollados en el sistema de gestión.

Director del SGCTPP: Es el responsable de la comunicación y encargado de brindar la información sobre el sistema de gestión, y responsable de conocer los requerimientos de las partes interesadas y generar respuestas establecidas.

5. DEFINICIONES

Parte interesada: Se considera a todo usuario o empresa que guarde relación en las actividades que se desarrollan en la Cooperativa de transporte público de pasajeros Tungurahua.

Comunicación interna: Se denomina interna porque se ejerce netamente dentro de la organización, con la participación en conjunto con la parte administrativa, consejos y socios, con el uso de medios tanto formales como informales para considerar requisitos, programas, noticias, solicitudes, cambios etc.

Comunicación externa: Se define a la comunicación que está asociada hacia los proveedores, entidades gubernamentales y a los usuarios del transporte público, así también dentro de los medios que se emiten las comunicaciones son a través de pancartas en el medio de transporte, formatos para recepción de quejas, reclamos y partes interesadas, además de correos electrónicos.

6. DESARROLLO

6.1 Comunicación Interna

- a) La comunicación de manera interna debe ser completa, valiéndose que se ejecute de forma eficaz y que sea naturalmente clara y pertinente.
- b) En esta comunicación se plantean medios como correos electrónicos, carteleras, comunicación directa con otras personas, así mismo reuniones.
- c) Las convocatorias a la asamblea general de socios pueden ser ordinarias, extraordinarias e informativas.
- d) La Cooperativa de transporte “Tungurahua”, debe asegurarse que todos los procesos internos y de las comisiones tengan una comunicación de forma horizontal.
- e) En el caso de existir dentro de las comunicaciones, como lo son quejas, opiniones, estas deben ser reportadas al director del SGCTPP.
- f) En la siguiente tabla se refleja la comunicación interna en cuanto al sistema de gestión de calidad en el transporte público de pasajeros.

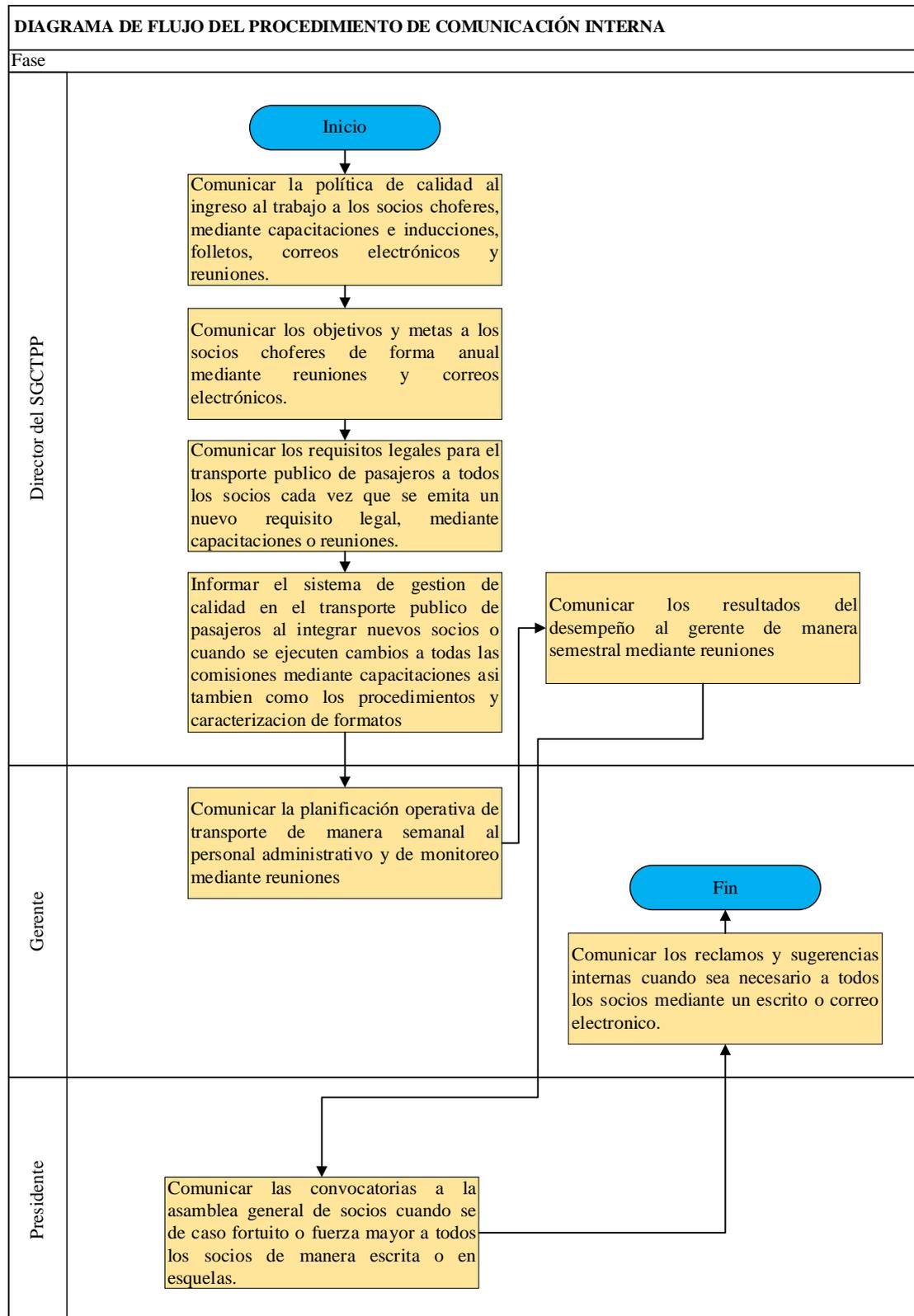
Que comunicar	Cuando comunicarlo	A quien comunicar	Como se realiza la comunicación	Persona encargada de la comunicación
Política de calidad	Al ingresar al trabajo	A los socios choferes	Capacitaciones Inducción Folletos Correo Electrónico Reuniones	Director del SGCTPP
Objetivos y metas	De forma Anual	A los socios y choferes	Reuniones Correo electrónico	Gerente Director del SGCTPP

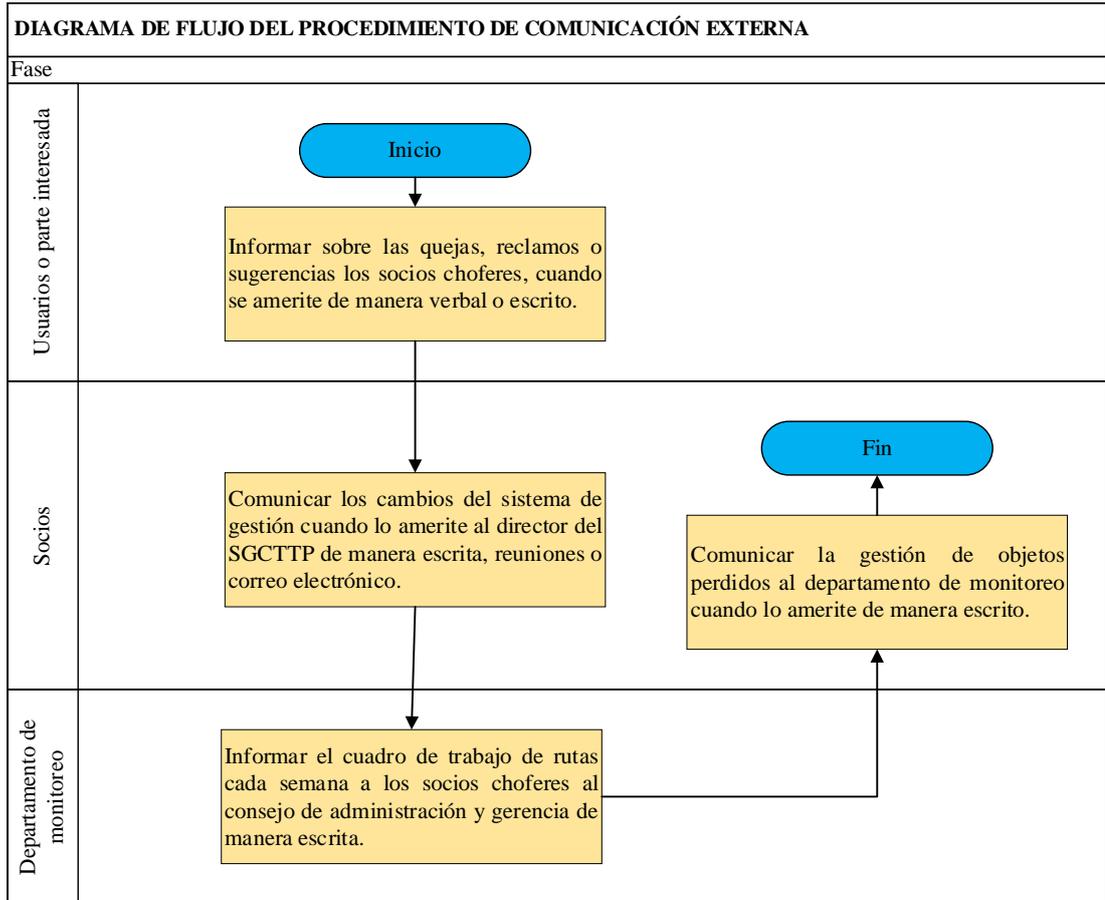
Que comunicar	Cuando comunicarlo	A quien comunicar	Como se realiza la comunicación	Persona encargada de la comunicación
Requisitos legales para el transporte público de pasajeros	Cada vez que se emita un requisito legal	Todos los socios	Capacitaciones Reuniones	Gerente Director del SGCTPP
Sistema de Gestión de Calidad en el Transporte público de pasajeros	Al integrar nuevos socios Cuando se ejecuten cambios	Todos los socios	Capacitaciones Inducción	Director del SGCTPP
Procedimientos y caracterización de formatos	Cuando se desarrollen por primera vez Cuando exista modificaciones Cuando se identifique la necesidad	Todos los socios y comisiones	Capacitaciones Correo electrónico	Director del SGCTPP Gerente
Planificación operativa de transporte	Semanal	Personal administrativo y de personal de monitoreo	Reuniones	Gerente
Resultados del desempeño del SGCTPP	Semestralmente	Gerente	Reuniones	Director del SGCTPP
Resultados de auditorías internas	Después del desarrollo de las auditorías	Director del SGCTPP	Escrito	Gerente
Convocatorias a la asamblea General de socios	Cuando se dé caso fortuito o fuerza mayor	Todos los socios	Escritos y esquelas	Presidente
Reclamos, sugerencias internas	Cuando sea necesario	Todos los socios	Escrito o correo electrónico	Gerente

g) En la siguiente tabla se refleja la comunicación externa que se desarrolla en el sistema de gestión de calidad en el transporte público de pasajeros.

Que comunicar	Cuando comunicarlo	A quien comunicar	Como se realiza la comunicación	Persona encargada de la comunicación
Quejas, reclamos o sugerencias	Cuando sea necesario	Socios choferes Director del SGCTPP	Verbal, escrito	Usuarios o parte interesada
Cambios del sistema de gestión de calidad	Cuando se ejecute un cambio	Director del SGCTPP	Escrito Reuniones Correo electrónico	Socios
Cuadro de trabajo de rutas	Cada semana	Socios Choferes Consejo de administración Gerencia	Escrita	Departamento de monitoreo
Gestión de objetos perdidos	Cuando amerite	Departamento de monitoreo	Escrito	Socios

7. FLUJOGRAMA





8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-CIE-001	Procedimiento de comunicación interna y externa	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-A-R-001	Acta de reunión	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Director del SGCTPP 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-ESC-001
		Revisión: 001

Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la metodología y responsabilidades para la elaboración de encuestas para los usuarios con la finalidad de evaluar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para las actividades del servicio ofertado por Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Director de SGCTPP: es el responsable en la elaboración de encuestas y el mismo que seleccionara la muestra de usuarios sobre los que se va a realizar la encuesta.

5. DEFINICIONES

Índice de satisfacción del cliente: es la suma de las puntuaciones de cada una de las respuestas obtenidas en la encuesta y expresada en porcentaje sobre la puntuación máxima.

Perfil de satisfacción de los clientes: la media de la puntuación en cada pregunta de todos los usuarios encuestados expresa en porcentaje sobre la puntuación máxima posible.

6. DESARROLLO

a. Elaboración de encuestas

El responsable de calidad de la Cooperativa será el encargado de diseñar y modificar las encuestas para la evaluación periódica de la satisfacción del cliente.

La Dirección de la Cooperativa revisa y aprueba la encuesta, para la aplicación a los usuarios la cual proporcionará de información para conocer sobre la satisfacción del cliente.

b. Selección de la muestra de los usuarios

El responsable de calidad será el encargado de escoger la muestra de los usuarios a realizar la encuesta para las diferentes rutas que ofrecen el servicio como se muestra en el siguiente cuadro.

Líneas	Rutas
Línea 6	Miraflores – Ingahurco – Miraflores
Línea 7	Letamendi – Correccional – Letamendi
Línea 8	Montalvo – Recreo – Montalvo
Línea 9	Terminal – Huachi Progreso – Izamba
Línea 10	Terminal – Mercado Mayorista – Augusto Martínez – Atahualpa
Línea 11	Pucarumi – Cunchibamba – Tiugua
Línea 12	La Libertad – Ingahurco – La Libertad
Línea 14	Totoras – Terremoto – Ficoa

c. Distribución de encuestas y recolección de resultados

El responsable de calidad será el encargado de la distribución de las encuestas a través de la muestra calculada y distribuidas para cada una de las líneas que ofrece el servicio. Esta distribución será realizará de manera de encuestas y el mismo será encargado de recoger los resultados obtenidos.

d. Análisis de los resultados obtenidos

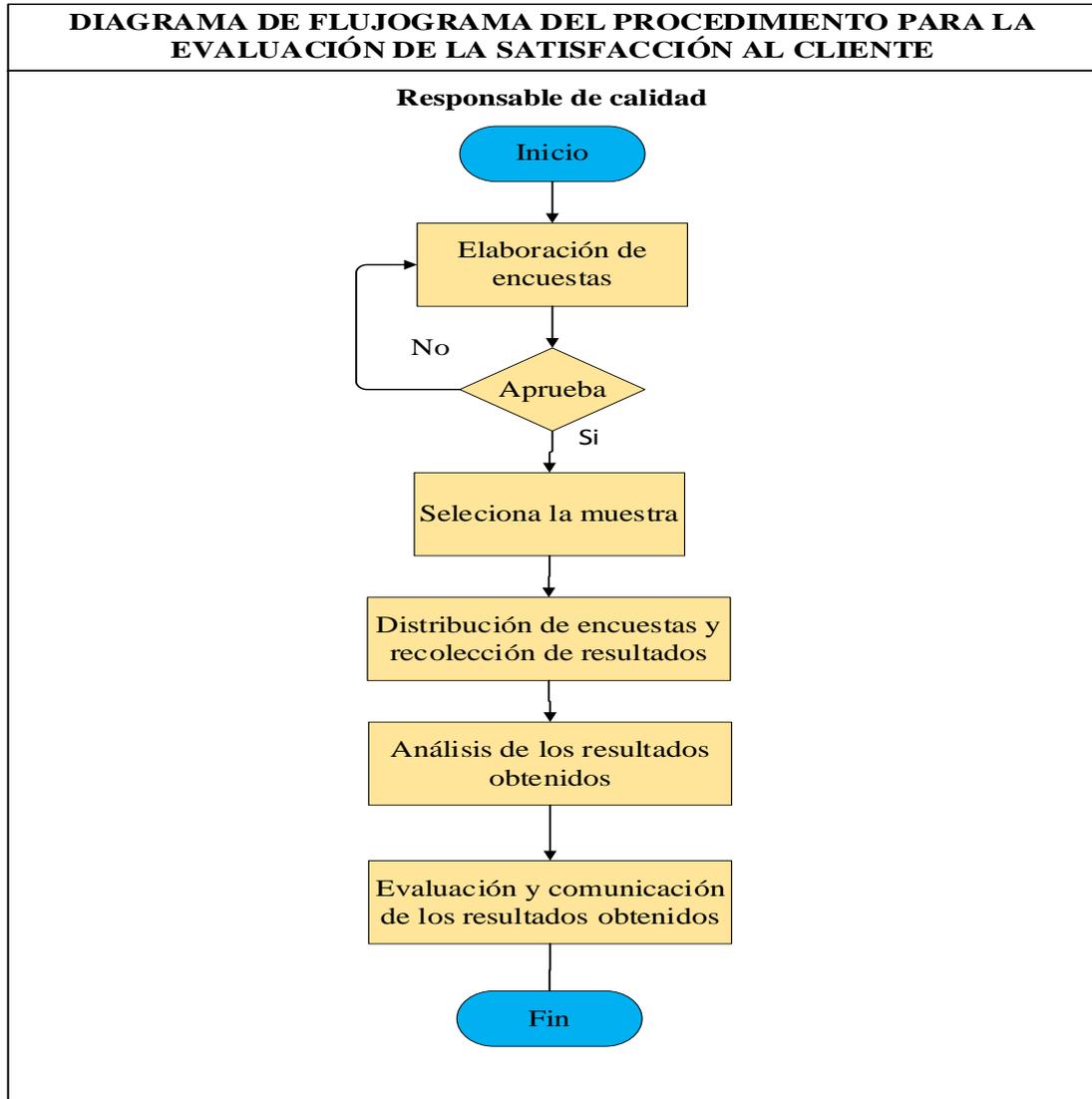
El responsable de calidad una vez que ha recogido los resultados de las encuestas se analiza los resultados por los índices de satisfacción de los usuarios de todas encuestas. Además, se calcula la media de los índices de satisfacción de los clientes ISC, de todas las encuestas recibidas, el cual será ISC definitivo.

e. Evaluación y comunicación de los resultados obtenidos

Una vez obtenidos los resultados el responsable de calidad informará a la dirección con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos en las encuestas para tomar las

acciones correctivas y preventivas para mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción del cliente.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-ESC-001	Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-F-SC-001	Formato de encuesta de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP Socios 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-AI-001
		Revisión: 001

Procedimiento de auditorias internas

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Establecer los procedimientos para el personal de la Cooperativa para llevar a cabo el proceso de auditorías internas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todas las acciones que se realiza en las auditoras internas que se lleva a cabo para el proceso de verificación de las actividades que engloba el SGC.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Dirección: responsable de aprobar del plan de auditorías del SGC.

Director de SGCTTP: responsable de solicitar auditorías del SGC.

Responsable de auditoria: responsable de preparar el plan de auditorías, la programación de fechas para realizar la auditoria, la elaboración del programa de auditorías, establecer las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento de las acciones establecidas y acordadas del programa de auditoria para el SGC.

Responsable auditado: responsable del establecer las fechas programadas para realizar la auditoria y proponer las acciones correctivas y preventivas resultado de la auditoria

5. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

No conformidad: incumplimiento a un requisito.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad.

6. DESARROLLO

Para llevar a cabo las auditorias se realiza las siguientes etapas:

6.1. Planificación de las auditorias

Es obligatorio la revisión del SGC por lo que se realiza anualmente una auditoria, por lo que cada punto del manual de características básicas del servicio se lo audita, aunque el responsable de calidad puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias siempre y cuando se sospeche o tenga la certeza que el nivel de calidad está disminuyendo cuando se obtenga información de encuestas, de informes de incidencias y reclamaciones que afecten a la calidad del servicio.

El responsable de la auditoría interna elabora el plan de auditorías internas el cual establecerá las áreas y fechas de ejecución. La gerencia revisa el plan de auditorías internas y aprobará el mismo. Una vez aprobado, es notificado a la Cooperativa y de forma específica a los responsables de las áreas auditar.

6.2. Los auditores del sistema de gestión de calidad

La Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, para la realización de las auditorías internas del sistema de calidad, podrá escoger del personal de la misma Cooperativa o de incorporar auditores externos ajenos a la organización.

En el caso de auditores externos, estos deben ser acreditados en sistemas de gestión de calidad y tener los conocimientos mínimos en el sector en materia de transporte.

Cuando el auditor sea parte de la organización deberá cumplir una serie de requisitos como haber participado como mínimo en dos auditorías, no tener responsabilidad directa con las actividades auditar, tener conocimientos en las áreas que se auditara, pertenecer al equipo de la organización y haber observado cómo se lleva las auditorías internas de calidad.

6.3. Realización de auditorías

El responsable de auditoría se pone en contacto con el responsable del área que se va a auditar por lo que se establece la fecha en que realizará la auditoría por lo que el mismo pondrá a consideración a la persona en el plan de auditoría donde se incluyen:

- una breve relación de las actividades a desarrollar durante la auditoría.
- la relación de los procedimientos auditar.
- el cuestionario que se realiza durante la auditoría.

Este proceso se lleva a cabo de acuerdo al cuestionario de auditoría preparado por el auditor interno para verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el área.

Al finalizar el proceso de auditoría, el responsable entregará un informe de auditoría de las no conformidades detectadas, las cuales se adjuntan con una copia del cuestionario efectuado.

6.4. Elaboración de informes

El informe contiene los siguientes aspectos como:

- Los aspectos importantes según la auditoría: donde se especificarán los aspectos más importantes de las no conformidades, donde se destacarán los aspectos positivos y negativos detectados en el área auditada.
- No conformidades: en este apartado se describirán todos los aspectos no conformes que se encontraron del SGC.
- Acciones correctivas: se establecerán todas las acciones correctoras para subsanar las no conformidades detectadas. Por lo que a cada acción correctiva se le asigna un responsable y una fecha estimada que utilice como referencia para conocer el grado implementación de la acción descrita.
- Acciones preventivas: teniendo en cuenta todas aquellas no conformidades detectadas en la primera parte del informe y las incorrecciones descritas, se establece medidas oportunas para evitar los problemas del SGC que pueden darse en un futuro.

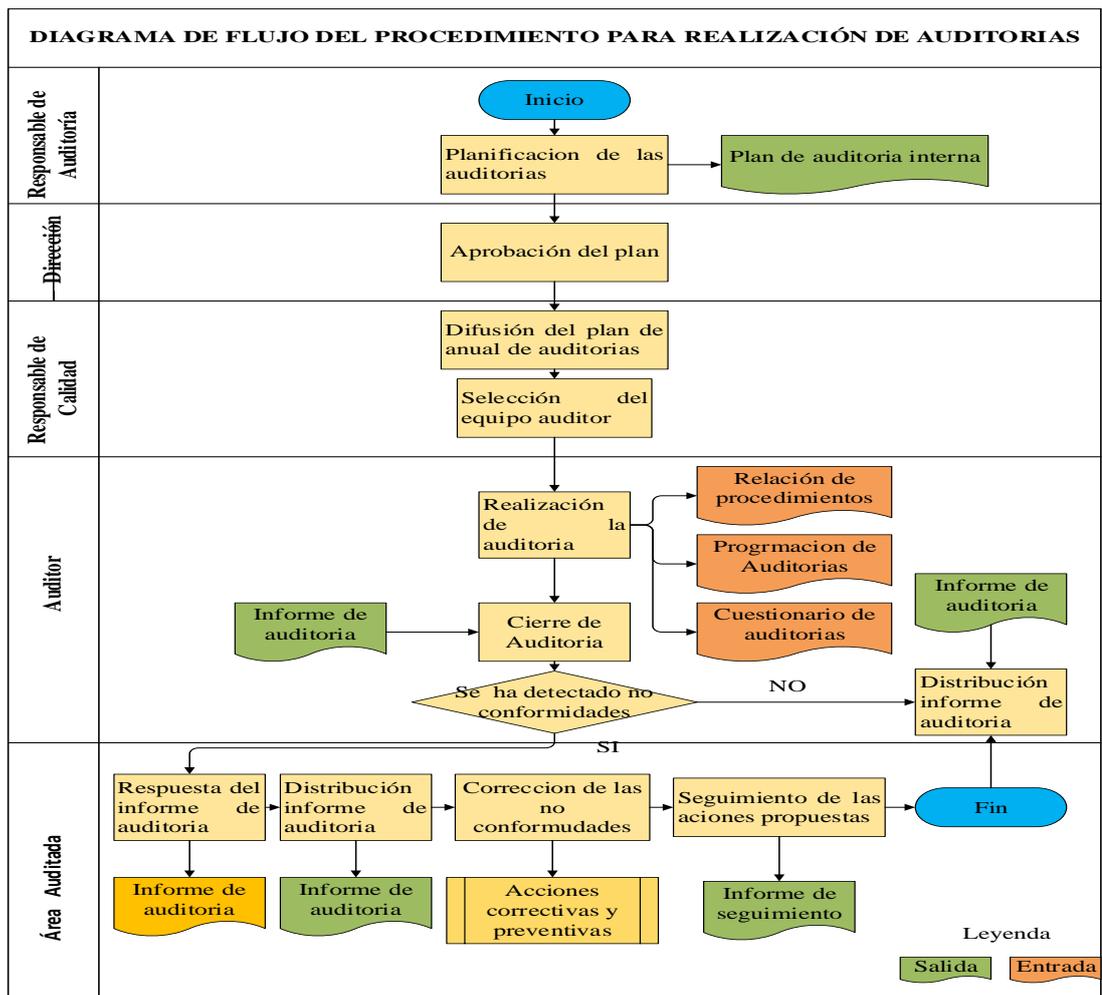
El informe debe ser firmada por los responsables tanto del auditor como del auditado y los responsables que deben llevar a cabo la implementación de las medidas descritas y será entregado una copia al Gerente de la Cooperativa.

6.5. Implementación de las medidas correctoras

El responsable de auditoria interna llevara un informe de seguimiento en el cual indicara la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más destacados acontecidos en la última revisión, por lo que se llevara trimestralmente.

Este informe de seguimiento de la auditoria interna está firmada por los responsables tanto del auditor y del auditado y los responsables que debe llevar a cabo la implementación de las medidas descritas y será entregado una copia al Gerente de la Cooperativa.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
		MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS	
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-AI-001	Procedimientos de auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-I-A-001	Informe de auditorias	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director del SGCTPP 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
		MATRIZ DE CAMBIOS		
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPLOTACIÓN	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-GDE-001
		Revisión: 001

Procedimiento general de explotación

PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPLOTACIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir el procedimiento de explotación las unidades de transporte de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

2. ALCANCE

Los requisitos de este documento se aplicarán a las actividades de explotación de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

Manual del conductor

Manual del inspector

4. RESPONSABILIDADES

Comité de explotación: convocará trimestralmente a reuniones para conocer novedades de la explotación del servicio. El coordinador de calidad confirmará si ha recibido los indicadores de explotación mensualmente y el mismo elaborará informes del presente documento. Se evaluará los indicadores, para asegurar la correcta prestación del servicio y conocer las anomalías presentadas en el servicio, para lo que me mantendrá en contacto con el personal de monitoreo, conductores y así mismo con el consejo de administración y la gerencia.

Conductores: es el responsable del cumplir con las normas y tareas descritas en el presente manual.

Inspector (personal del departamento de monitoreo): es la responsable de acudir a las reuniones realizadas por el comité de producción.

5. DEFINICIONES

Línea: es el recorrido de las unidades de transporte, con determinadas paradas en la prestación del servicio. Una línea puede pasar por distintos itinerarios.

Servicio: está determinado por la línea, despacho de turnos, horario y unidades.

Rutas: desplazamiento de una unidad de transporte público, incluyendo todas las paradas previstas predefinidas al inicio y llegada.

Unidad de transporte público: vehículo o grupo de vehículos que operan simultáneamente, para ofrecer el servicio a los pasajeros.

6. DESARROLLO

6.1. Plan de producción

El personal del departamento de monitoreo elaborará el cuadro de trabajo a través de la aprobación de consejo de Administración y gerencia para la planificación de rutas y emisión de despachos de las 144 unidades de transporte público.

6.2. Comité de producción

El comité de producción estará constituido por el personal de monitoreo, Consejo de Administración y Gerencia por lo cual estos miembros se reunirán bimestralmente para analizar las incidencias del servicio de transporte público de pasajeros. Por lo que se levantará el acta de reunión (formato) en la que se constara en actas los temas tratados y las personas que han asistido. Así mismos entregará al gerente una copia del acta, quien remitirá al departamento de monitoreo de Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

6.2.1. Control y análisis de indicadores

Mensualmente, el departamento de monitoreo realizará un impreso del reporte de indicadores por ruta del “Sistema de Control de Flota monitoreo Satelital, Gestión y Recaudación – Caja Común” del software Sistema K-Bus, por lo que el documento será remitido a la gerencia.

El personal de monitoreo enviará al responsable de calidad que evaluará mensualmente los indicadores y dará seguimiento. Si es necesario se tomará acciones correctivas en caso de que fuese necesario.

El departamento de monitoreo evaluará los indicadores en todas sus rutas, para estudiar la tendencia de los indicadores y así mismo tomar medidas correctivas en caso de que fuese necesario. Para ello se analizará el cuadro comparativo de indicadores y resúmenes mensuales de explotación de la flota vehicular. El personal de monitoreo conjuntamente con el responsable de calidad decidirá si añadir o eliminar indicadores, en función a los cambios que fuesen necesarios o que surjan nuevas peticiones de cambio por parte de los jefes de explotación.

6.2.2. Desarrollo de nuevas líneas

Se desarrollará nuevas líneas cuando surjan nuevas necesidades de los usuarios, por lo que se trabajará conjuntamente con la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del GADMA para el estudio de factibilidad para la incorporación de nuevas líneas que pongan al servicio de la colectividad Ambateña.

Una vez que se haya determinado el diseño de nuevas líneas, se realizará la medición del recorrido y los tiempos en las diferentes franjas horarias y lo que se determinara la frecuencia de paso de las unidades en razón a las franjas horarias y por último se determina los horarios de servicio y grafiado de las líneas.

6.2.3. Asignación de vehículos

Al finalizar la jornada de trabajo, el personal de monitoreo despachará los horarios a las unidades de transporte, a través del sistema K-BUS por lo que será reflejada en equipo electrónico (Tablet) y por la aplicación K-Bus Propietario el horario de despacho para el siguiente día de trabajo.

6.2.4. Cuadro de trabajo

La asignación del cuadro de trabajo se llevará de manera aleatoria como se muestra en la información documentada con el código CTT-SGCTPP-C-T-001, el cual será rotativo para todas las unidades de transporte.

El personal de monitoreo elaborará el cuadro de trabajo de acuerdo a la aprobación del consejo de administración. El cuadro de trabajo está a disposición de todos los socios y conductores por lo que se notificara a través de aplicación móvil propietario K-Bus.

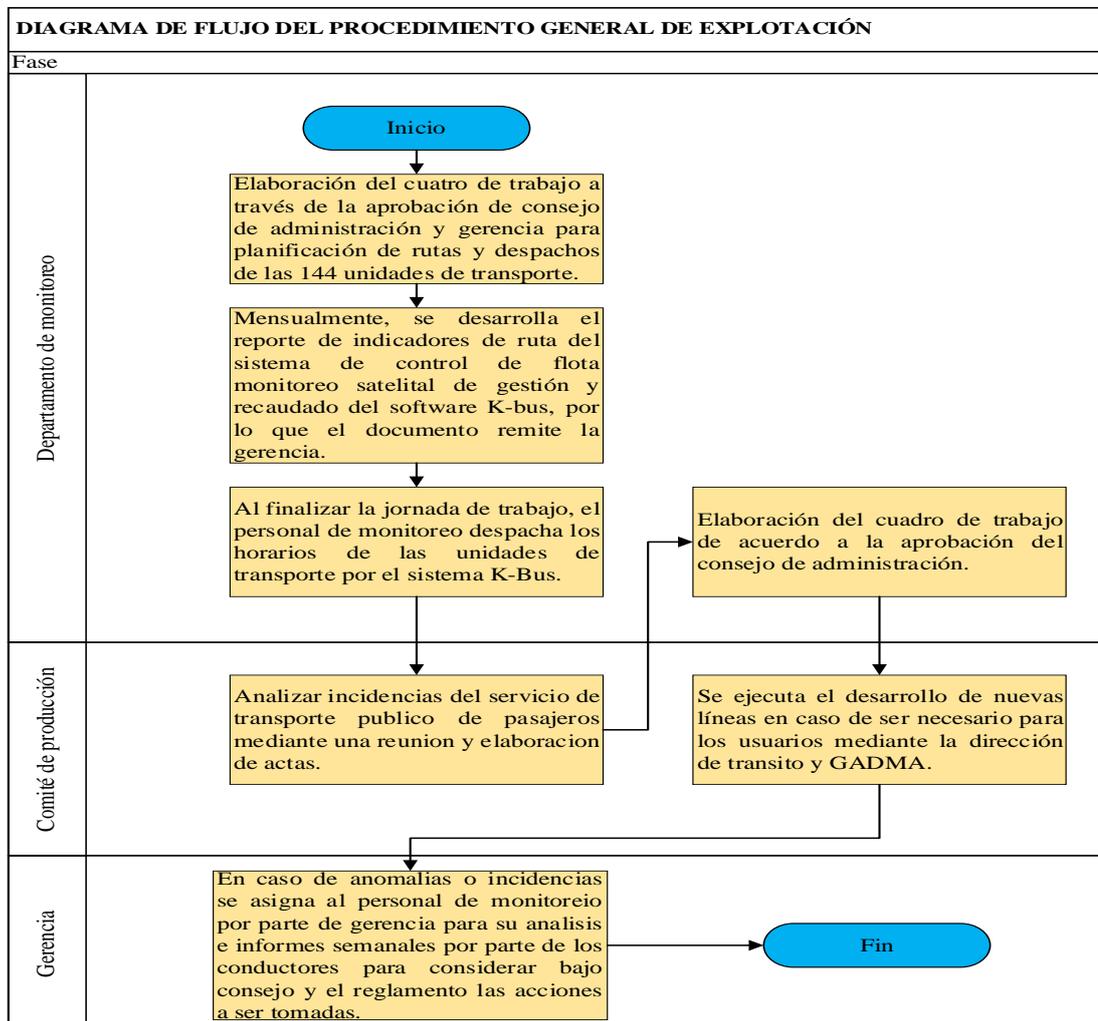
Semanalmente, se emitirá reportes sobre las novedades de trabajo de las unidades abordado por el sistema K-BUS.

6.2.5. Prestación del servicio

En el caso que se presente anomalías o incidencias durante la prestación del servicio, se actuará conforme se establece en el manual del inspector y el manual del conductor.

La gerencia se encargará de asignar al personal de monitoreo las tareas que se consideren oportunas y analizará los informes semanales presentados por los conductores que reflejen alguna anomalía. Si la presente anomalía es reincidente se recurre a presentar una copia al Consejo de Administración para que proceda a la sanción según corresponda al reglamento interno de la cooperativa.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-GDE-001	Procedimiento general de explotación	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-C-T-001	Cuadro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP Consejo de administración 	Digital y física
CTT-SGCTPP-R-ISKB-001	Indicadores de explotación	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP Departamento de monitoreo 	Digital y física
CTT-SGCTPP-R-CE-001	Registro de control de la explotación	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de monitoreo Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-CSNC-001
		Revisión: 001

Procedimiento de control del servicio no conforme

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimposa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología y la responsabilidad para el control de las incidencias y reclamos de los usuarios

2. ALCANCE

De los servicios prestado por la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Departamento de Monitoreo: es el responsable de la atención y llevar el registro de incidencias y reclamos.

Gerencia: es el responsable de la atención al cliente y llevar el registro de incidencias y reclamos, la toma de soluciones, la verificación de las soluciones tomadas y al control y cierre del servicio no conforme. Con todo y lo anterior a la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Director del SGCTPP: es el responsable de la toma de decisiones y soluciones de las incidencias y reclamaciones expuesta por los usuarios, la verificación de las soluciones tomadas y del control y cierre del servicio no conforme al mismo la implementación de acciones correctivas y preventivas.

5. DEFINICIONES

Incidencia: es el incumplimiento de un requisito no previsto.

Ruta: desplazamiento de una unidad de transporte público, incluyendo todas las paradas previstas predefinidas al inicio y llegada.

Horario: la publicación de las horas de servicio de las unidades de transporte en función al trayecto y al horario de funcionamiento.

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

6.1.1. Una incidencia es el incumplimiento de un requisito o un problema no previsto. Ejemplos de incidencias en un servicio de transporte público de pasajeros pueden ser:

- Trato incorrecto especialmente del conductor
- Incumplimiento de la ruta y horarios
- Y, en general cualquier otra situación no esperada que afecte a los compromisos de los usuarios

6.1.2. Cuando el usuario, a consecuencia de una incidencia se vea afectado y expresa su desacuerdo, se convierte en una queja o insatisfacción con respecto al servicio prestado, por lo que se considera de que exista un reclamo.

6.2. Detención y registro de incidencias y reclamos

- La detención, recepción y comunicación de incidencias y reclamos es una responsabilidad de la Cooperativa de transporte “Tungurahua”, aunque debe ser principalmente atendido por el departamento de monitoreo o gerencia.
- Se deberá detectar y registrar las posibles situaciones de apartado 6.1.1 antes de que el usuario se vea afectado. La información recogida será de importancia para la mejora continua del servicio.
- La información se llevará a cabo, en el informe de incidencias y reclamos.
- El responsable de calidad elaborará mensualmente un resumen de las incidencias y reclamos con:
 - El número de incidencias y reclamos en el mes.
 - La frecuencia de incidencias y reclamos clasificará por tipo.
- La gerencia utiliza el resumen de las reuniones acerca de la evaluación de la calidad del servicio, junto con la tasa de incidencias y reclamos.

6.3. Tratamiento de incidencias y reclamos

Las acciones inmediatas para resolver el problema corresponden a los siguientes:

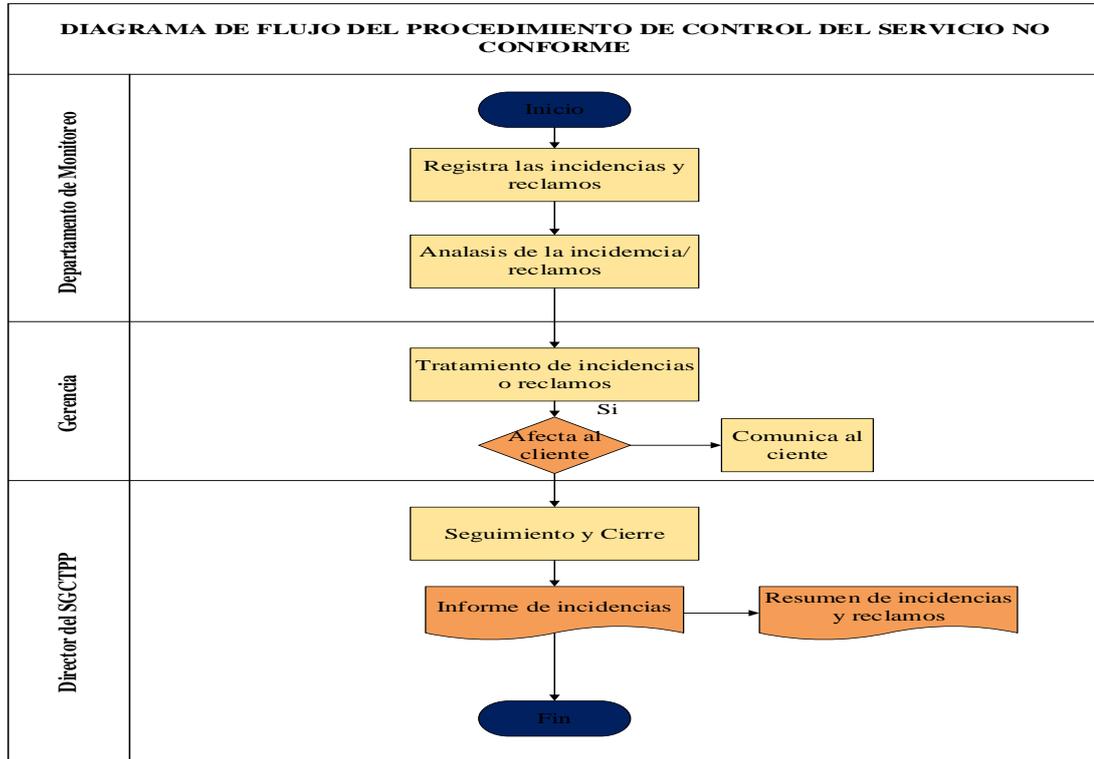
- Departamento de monitoreo: cuando la incidencia o reclamo se considera como leve.
- Responsable de calidad: cuando la incidencia o reclamo conlleva a utilizar recursos.
- Gerencia: cuando la gravedad del problema conlleva a originar a sancionar al personal.
- Si el problema afecta a los compromisos de los usuarios, el departamento de monitoreo se pone en contacto con él para informar la situación y, si es necesario buscará alternativas o soluciones a los problemas presentados.

6.4. Seguimiento y cierre

- El responsable de calidad será el encargado de:
 - Supervisar semanalmente los informes de incidencias y reclamos, que se ha tratado correctamente y se ha tomado acciones a las quejas presentadas.
 - Comprobar que las acciones son eficientes para el seguimiento
 - Cerrar los informes a los problemas solucionados, en los cuáles se anotarán cuales son motivos que induce a realizarlo el cierre.

En casos de que las acciones tomadas sean ineficientes, el responsable que originalmente definió las acciones a tomar el mismo que volverá a definir acciones que crea que sean más adecuadas.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-CSNC-001	Procedimiento de control de servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física
CTT-SGCTPP-F-IR-001	Formulario de incidencias de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGCTPP 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-ASQ-001
		Revisión: 001

Procedimiento para la atención de sugerencias y quejas

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Definir la metodología de los pasos a seguir para atender las sugerencias y quejas realizadas por los usuarios de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” con respecto al servicio ofertado por la misma.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comienza con la recepción de sugerencias y las quejas formuladas por el usuario y termina con el seguimiento de las acciones a tomar.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Gerencia: es el responsable de verificar que cumplan con las actividades llevadas en el proceso de atención a las sugerencias y quejas.

Usuario: persona que puede adquirir el servicio de TPP.

Departamento de monitoreo: es el encargado de registrar las sugerencias y quejas expuestas por los usuarios y las acciones inmediatas a tomar. El mismo que comunica al gerente sobre las sugerencias y quejas recibidas y se registra.

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: medidas tomadas para eliminar las causas de la no conformidad detectada u otras condiciones no deseables.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Requisito: necesidad o expectativa generalmente establecida implícita u obligatoria.

Queja: es la disconformidad de un bien o servicio, que presenta malestar o descontento por los clientes respecto a la atención.

Reclamo: la manifestación del cliente al proveedor es que expresa a través de la expresión Desacuerdos relacionados con bienes vendidos o prestados o servicios prestados.

Sugerencia: propuestas para difundir ideas para mejorar servicios o bienes que presta una entidad.

TPP: transporte público de pasajeros

6. DESARROLLO

6.1 Generalidades

Todas las sugerencias o quejas deben tratarse de manera justa, objetiva e imparcial. Además, se presentarán en el formulario de sugerencias y quejas “Anexo”, a través de los diferentes canales:

- Personalmente
- Correo electrónico
- Buzones de sugerencias en las unidades de TPP.

La información de contacto de los usuarios que hacen las sugerencias o quejas no se pueden divulgar sin el pleno consentimiento de ellos.

Los colaboradores de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, reciben un reclamo, debe instruir al usuario para que llene el formulario de denuncia desarrollada por la Cooperativa, deberá ser atendido en la forma y plazos establecidos en el procedimiento de atención de reclamos.

6.2. Las condiciones específicas para el tratamiento de sugerencias y quejas

La atención o repuestas a las sugerencias o quejas los clientes debe realizarse en un periodo máximo de 3 días hábiles desde el día siguiente recibido. Las sugerencias serán respondidas solo cuando el usuario solicite explícitamente una respuesta.

Las sugerencias y quejas se deben mantener enumerado luego registrarlas en el registro de sugerencias y quejas, la misma que detalla los datos del cliente, la fecha de comunicación al cliente si se procede o no, y la fecha de cierre de las acciones tomadas.

Las quejas no resueltas o recurrentes pueden generarse en la solicitud de acción correctiva, lo que lleva a la implementación de las medidas correctivas que se anotaran en el registro de sugerencias y quejas. Las que procesara como se describe en procedimiento de acciones correctivas.

Si la sugerencia o quejas es la adecuada, el responsable de área designa al responsable de realizar la acción registrar en el formulario de sugerencias y quejas.

Se llevará una evaluación mensual de sugerencias y quejas que aparecen en el registro de sugerencias y quejas para determinar si existen tendencias que afectan la satisfacción del cliente o alguna queja que sea motivo de tomar acciones correctivas, en este caso se debe seguir las pautas establecidas en el procedimiento de acción correctiva, registrar en la solicitud de acciones correctivas y registrara en el registro de sugerencias y quejas.

Si los riesgos identificados en la matriz de riesgos del proceso, se debe considerar como una incidencia y ser gestionado según lo establecido en el procedimiento de servicio no conforme.

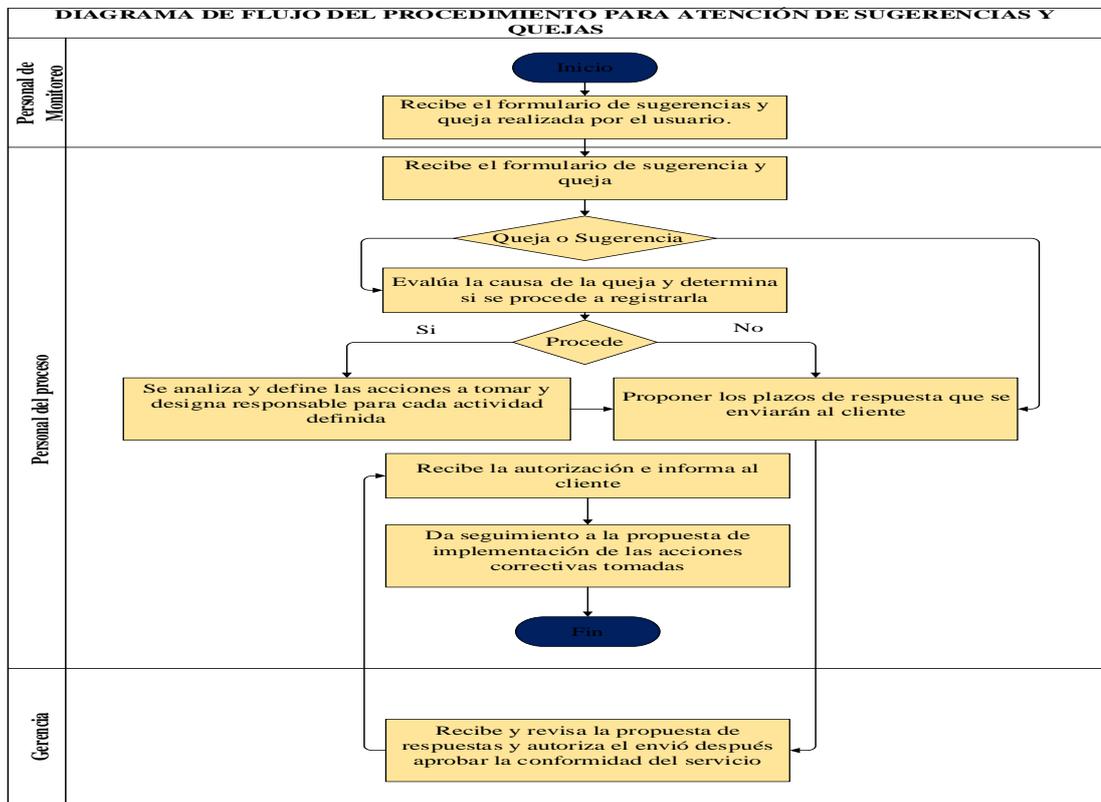
6.3. Las actividades que se llevaran a cabo para el procedimiento son las siguientes y con ellos los responsables.

6.3.1. Personal de Monitoreo y personal del proceso

- a. Recibe el formulario de sugerencias y queja realizada por el usuario, y la entrega al dueño del proceso responsable de la prestación del servicio.
- b. Recibe el formulario de sugerencia y queja y la registra de acuerdo a lo siguiente:
 - Si es una queja, procede con el paso c.
 - Si es una sugerencia, procede con el paso d.
- c. Evalúa la causa de la queja y determina si se procede a registrarla. Si se registra se realiza lo siguiente

- Si la queja procede, analiza y define las acciones a tomar y designa responsable para cada actividad definida y registra la información en el formulario de sugerencias y quejas
 - Si la que queja no procede, se continúa con el paso d.
- d. Proponer los plazos de respuesta que se enviarán al cliente y se lo comunica al gerente o al responsable del área de la prestación del servicio.
 - e. El director de SGCTPP o gerencia, recibe y revisa la propuesta de respuestas y autoriza el envío después aprobar la conformidad del servicio; en el caso de que exista observaciones, coordinara con el responsable del proceso para realizar cambios.
 - f. El responsable del proceso recibe la autorización e informa al cliente sobre la resolución de la sugerencia o queja, y la registra la fecha de comunicación en el registro de sugerencias y quejas.
 - g. El responsable del proceso da seguimiento a la propuesta de implementación de las acciones correctivas tomadas y se registra la fecha de cierre en el formulario de sugerencias y quejas.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
 MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS			
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-ASQ-001	Procedimientos para la atención de sugerencias y quejas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Departamento de monitoreo 	Digital y física
CTT-SGCTPP-R-IR-001	Registro de incidencias y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Departamento de monitoreo 	Digital y física

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
 MATRIZ DE CAMBIOS				
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-GOPE-001
		Revisión: 001

Procedimiento de gestión de objetos perdidos y encontrados

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimbosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

El presente documento tiene como propósito la localización de los objetos perdidos y encontrados dentro de las unidades de transporte público y dar la oportunidad de ser recuperados.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comienza por los conductores hasta el seguimiento y plan de acción por el departamento de monitoreo.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Departamento de Monitoreo: Es responsabilidad de un miembro del Departamento de monitoreo dar a conocer este documento a todo el personal de la Cooperativa.

- Es responsabilidad de todo el personal cumplir con este procedimiento
- Es responsabilidad del miembro del Departamento de monitoreo entregar todos los objetos perdidos que sean encontrados.
- Es desconocimiento de este procedimiento no exime de responsabilidad del mismo.

5. DEFINICIONES

Objeto extraviado: Objeto que se reporta como perdido, olvidado y/o desaparecido dentro de las unidades de transporte.

Objeto encontrado: Objeto que reportara como encontrado por los conductores dentro de las unidades de transporte.

6. DESARROLLO

Todos los conductores de las unidades deberán reportar al miembro designado del Departamento de monitoreo quien a su vez llenará el registro de objetos perdidos.

El Departamento de monitoreo atenderá reclamos de los usuarios que hayan perdido objetos en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 am y de 4:00 pm a 6:00 pm.

En caso de que el objeto se encuentre será resguardo en las oficinas de la Cooperativa y se hará la entrega inmediata mediante el llenado del registro correspondiente.

Todos los conductores o cualquier usuario que se encuentre deberá entregarlo en las oficinas de la Cooperativa donde se tomarán los siguientes datos para el registro.

Detallar las características del artículo recibido.

- Generar el código de referencia para identificar y facilitar la búsqueda de los objetos para la respectiva devolución del mismo.
- Firmar el formulario de entrega.

6.1. Almacenamiento de objetos perdidos y reclamados

Los objetos perdidos serán conservados en un mueble especial de la oficina de monitoreo.

Cuando un usuario solicite la devolución de un objeto que le pertenece deberá presentarse a la oficina del Departamento de monitoreo e indicar las características específicas del objeto con el que demostrara su propiedad el mismo que presentara su cédula de identificación que confirme su identidad y firma el formulario de retiro.

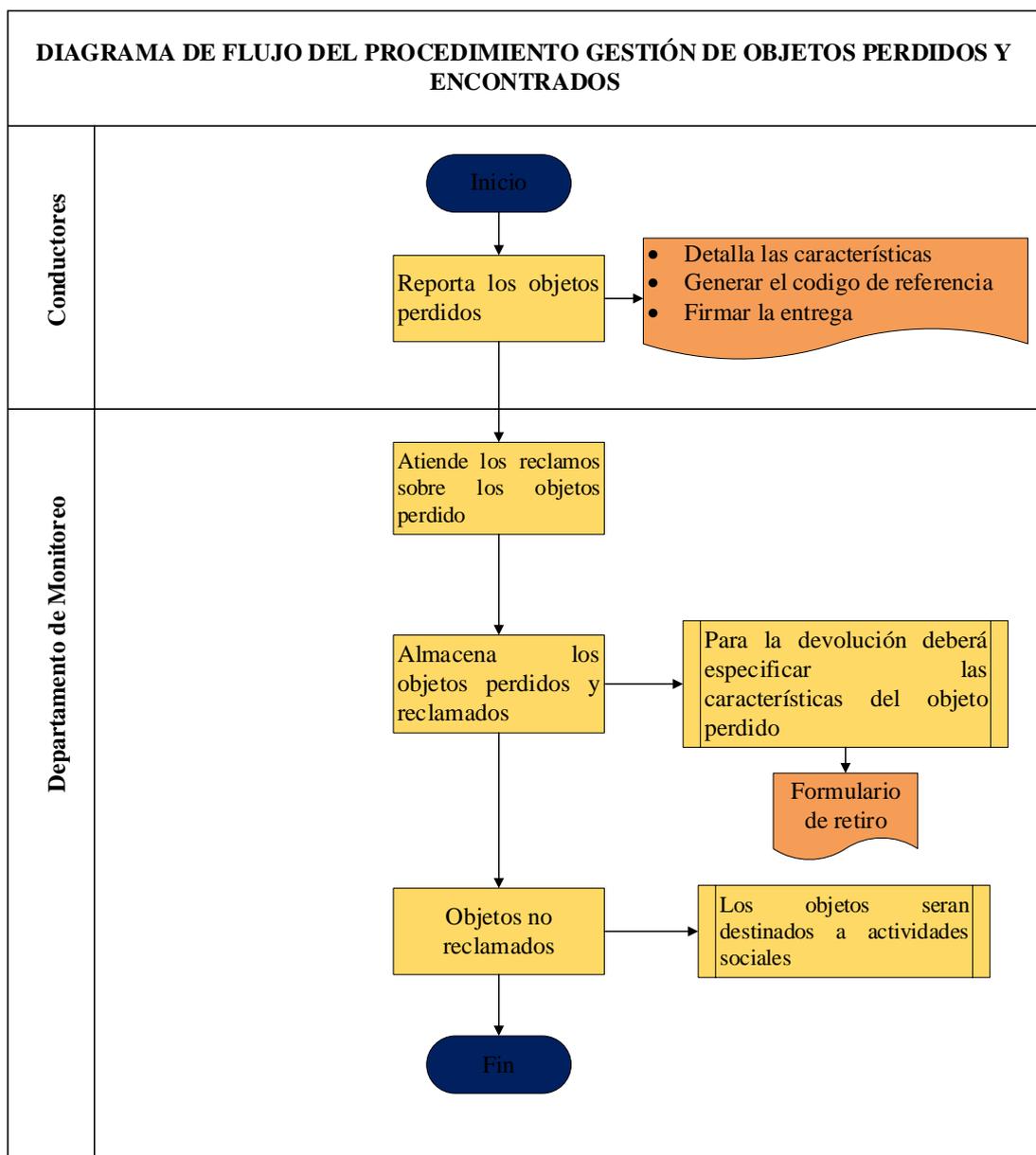
6.2. Objetos no reclamados

Todos los objetos no reclamados en el tiempo máximo de almacenamiento a continuación descrito, serán destinados para actividades sociales:

- Prendas de vestir o calzado: se guardarán solo por 20 días por lo que procederá donarlos en entidades de beneficencia.

- Equipos electrónicos: se guardará por 30 días si en ese periodo no haya sido reclamado serán puestos a disposición para ser uso por el personal de la Cooperativa.
- Carteras o mochilas: desde el inicio de su registro se lo almacenará por un periodo de 6 mes, si no han sido reclamados se procederá a la destrucción con todos los objetos que encontraban en su interior como: tarjetas de crédito, credenciales personales.

7. FLUJOGRAMA



8. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-GOPE-001	Procedimiento de Gestión de objetos perdidos y encontrados	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de monitoreo 	Física y Digital
CTT-SGCTPP-R-OP-001	Registro de objetos perdidos	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de monitoreo 	Física y Digital

9. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-P-ACPM-001
		Revisión: 001

Procedimiento gestión de acciones correctivas y preventivas

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS- PREVENTIVAS Y MEJORA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paul Fiallos	Ing. Víctor Guachimosa	Sr. Galo Analuisa Gerente

1. OBJETO

Este procedimiento define la metodología y las responsabilidades para la gestión de las acciones correctivas y preventivas con el fin de eliminar las causas de los problemas que afectan o pueden afectar a la calidad del servicio y al SGC.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-13816:2003: Sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros.

ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015: sistema de gestión de calidad – requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Director del SGCTPP: es el responsable de llevar a cabo la propuesta y definición de las acciones correctivas y preventivas y dar el seguimiento y cierre de las acciones del SGC.

Responsable del Departamento: es responsable de llevar a cabo la implementación de las acciones correctivas y preventivas del SGC

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: acción tomada para eliminar las causas de un problema real.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar las causas de un problema potencial

Acción correctiva o preventiva: se da seguimiento y se registra en el informe de Acción Correctiva/ Preventiva.

6. DESARROLLO

6.1. Origen de las acciones correctivas y preventivas

Las acciones correctivas se abren a consecuencia del análisis, en términos generales de lo siguiente:

- Las incidencias, de quejas y reclamos
- De la información de los usuarios (como entrevistas, encuestas, informes)
- De las no conformidades como consecuencia de las auditorias del SGC.
- Además de la revisión del SGC y del seguimiento de los objetivos de calidad.

La acción preventiva se inicia a consecuencia del análisis, en términos generales.

- Del registro y archivos de los datos resultantes de la prestación del servicio del transporte urbano de pasajeros.
- De la información suministrada por los usuarios
- De los informes de las auditorias del SGC
- De los informes de la revisión del SGC y de la evolución de los objetivos de calidad.

La acción correctiva se toma en cualquier momento, cuando se ha detectado un problema repetitivo o de una situación grave. La acción preventiva se tomará en reuniones de la revisión del SGC.

6.2. Antecedentes

La descripción de una acción correctiva o preventiva, se inicia la descripción de la situación que da origen a la acción, es decir, el responsable de calidad refleja en el informe de Acción Correctiva / Preventiva de las incidencias y reclamaciones que afecte a la Cooperativa.

6.3. Causas

Si se desconoce las causas de la situación generadora acciones, se remitirá una copia del informe de Acción correctiva/preventiva a los responsables de cada departamento para que se investigue las causas que origina los problemas prescritos.

6.4. Definición de la acción correctiva o preventiva

Una vez que se conozca las causas del problema, se reunirán los responsables tanto de calidad como de los departamentos para estudiar el informe de acción correctiva o preventiva por lo que propondrá soluciones para eliminar el problema y así tomar soluciones más convenientes.

Los responsables definen las acciones correctivas y preventivas por lo que tendrán la responsabilidad de:

- Designar personal para la puesta en marcha de solución.
- Informar de la acción para implantar y los resultados que se espera y
- Fijar el plazo para implementar dicha acción y obtener resultados esperados.

6.5. Seguimiento

El responsable de calidad realiza el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas el mismo que controlara la eficacia de las acciones que se lleven a cabo. En el informe de acciones correctivas y preventivas se anotará los diversos seguimientos efectuados.

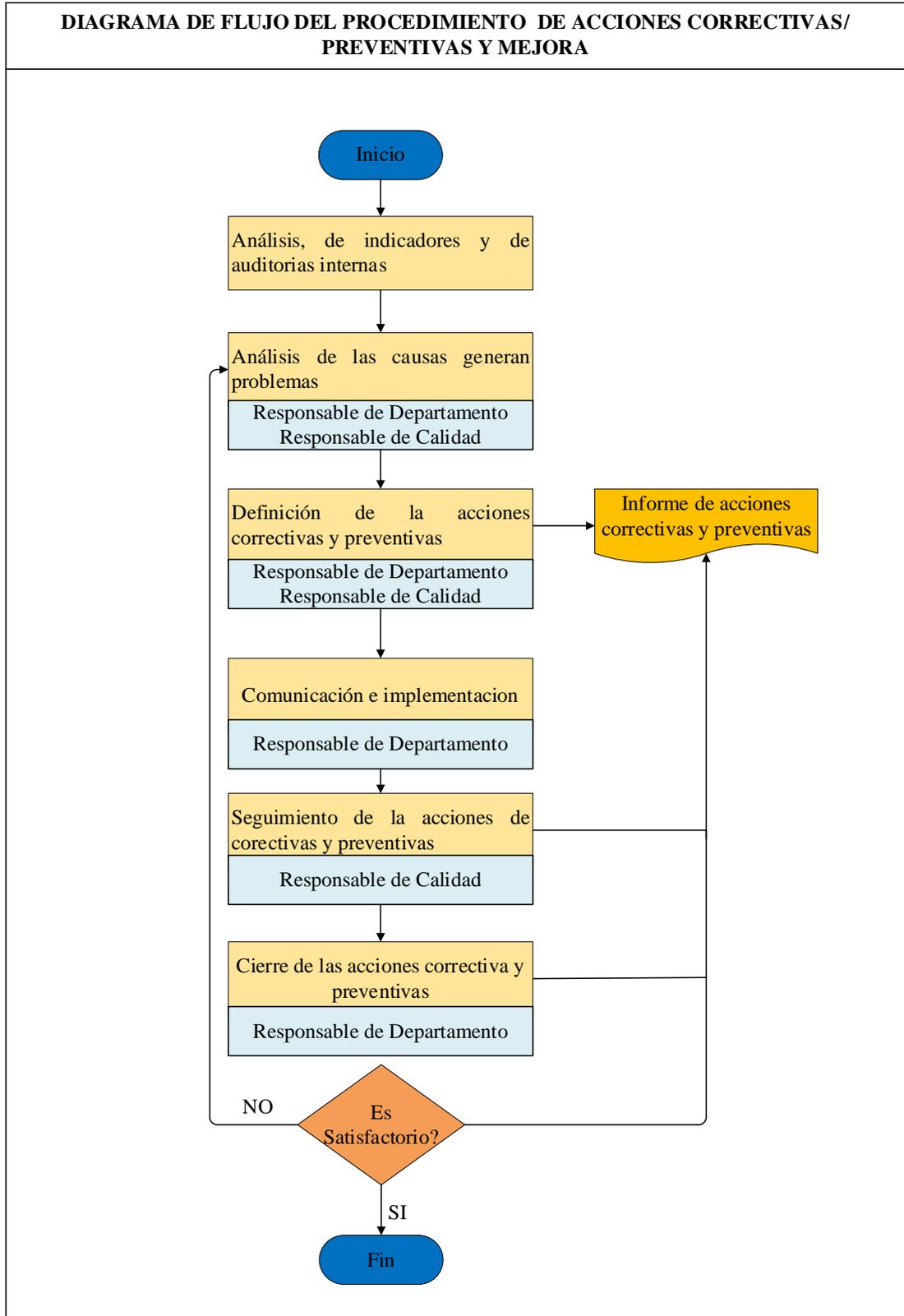
6.6. Cierre

El responsable de calidad supervisa, los proceso o resultados de la actividad a mejorar y determinará si se ha conseguido o no.

Si la comprobación es satisfactoria, el responsable de calidad procede al cierre del documento mediante la firma y la fecha del cierre del informe de acción correctiva o preventiva.

En el caso de no ser satisfactorio, se repite el proceso de definir las acciones que se crean conveniente, por lo que concederá algo más de tiempo para tomar otras acciones.

7. FLUJOGRAMA



7. MATRIZ DE DOCUMENTOS GENERADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	MATRIZ DE DOCUMENTOS DESARROLLADOS		
Código	Título	Responsable	Disposición
CTT-SGCTPP-P-ACPM-001	Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora	• Director del SGCTPP	Física y Digital
CTT-SGCTPP-I-CP-001	Informe de acción correctiva, preventiva y de mejora	• Director del SGCTPP	Física y Digital

8. MATRIZ DE CAMBIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Razón de cambio	Descripción	Responsable	Fecha de cambio

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Mediante la utilización de la lista de verificación en cuanto al cumplimiento de los parámetros de la norma UNE-EN 13816:2003 en la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”, se determinó el grado de incumplimiento de los 8 criterios de calidad en relación con el servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto medioambiental, se tiene un grado de incumplimiento del 45,28%, que es bastante alto considerando que los criterios más representativos de incumplimiento se rigen a la atención al cliente, impacto ambiental, y la accesibilidad que brinda a los usuarios de esta manera por falta de adaptaciones al cambio en función a las necesidades de los usuarios.
- Por medio de la encuesta desarrollada con escala Likert sobre la calidad percibida o satisfacción para los usuarios del transporte público en la Cooperativa “Tungurahua”, se evidencia en función a las características socio demográficas, los criterios de calidad, medidas de bioseguridad y la calidad general del servicio teniendo un valor de satisfacción global de 67,7%, que en relación con la escala señala que es un servicio regular con falencias en condiciones operacionales y de infraestructura.
- Mediante la creación del manual de características básicas del servicio de transporte se integró aspectos de la norma ISO 9001:2015, teniendo como resultados la elaboración de la política de calidad, objetivos de calidad, además del contexto de la organización, la planificación, la operación, evaluación del desempeño y la mejora continua de sus procesos.
- Al elaborar la documentación necesaria y obligatoria de las características de calidad de la norma UNE-EN 13816:2003, se desarrolló el manual del conductor, manual del inspector y los procedimientos con base en el mapa de procesos de la

Cooperativa, además de toda la información documentada pertinente con la finalidad de estandarizar los procesos tanto estratégicos, de operación y apoyo logrando mejorar las condiciones del servicio para el usuario, además de crear un fortalecimiento en cuanto a la preferencia de transporte en las distintas líneas que cuenta la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a todos los miembros de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua” implementar, controlar y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad para el transporte público de pasajeros para tener la acreditación de la norma y posteriormente tener una mejor satisfacción por parte de usuarios y mayor preferencia en todas sus líneas.
- Al ejecutar todos los aspectos de mejora, se debe realizar un nuevo análisis de satisfacción de los usuarios y mediante la auditoría interna se deben verificar el cumplimiento de los criterios de calidad para seguir mejorando continuamente.
- Se debe utilizar toda la documentación con formatos, registros, procedimientos y manuales de forma unánime como guía de implementación para la norma UNE-EN 13816:2003.
- Se debe ejecutar el control de la información documentada y los cambios que se tengan presentes de manera semestral, para contribuir a la mejora continua del sistema de gestión de transporte público de pasajeros.
- Se recomienda capacitar a todos los socios de la cooperativa en cuanto al sistema de gestión de calidad, además de las auditorías y los aspectos claves como la política, objetivos y alcance de la norma, así también en caso de cambios como se debe proceder.
- Se debe tener la información oportuna sobre el sistema de gestión de calidad del transporte público de pasajeros tanto para los socios como para el consejo directivo.
- Al ejecutarse las auditorías, se debe contar con un equipo capacitado y con conocimientos de la norma para una mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los puntos de la norma.

- Para minimizar la transmisión de Covid -19 en transporte público se debe introducir o mantener una serie de medidas y seguir con protocolos de contingencia. Esto hará que el transporte público sea más seguro para sus colaboradores y personas que lo utilizan, reducirá la transmisión comunitaria y ayudará a restaurar la confianza del servicio a largo plazo.
- Se recomienda tomar medidas como: la reducción de la capacidad máxima en el transporte, la obligatoriedad de la mascarilla y el distanciamiento social, refuerzo de las medidas de higiene y limpieza, además de campañas de información y sensibilización a los usuarios para contener la propagación del virus en las unidades de transporte.
- Desarrollar un estudio sobre el impacto de la emergencia sanitaria causada por la Covid 19, en el sector del transporte público de como enfrenta nuevos desafíos y oportunidades futuras ante la necesidad de trasladar a sus usuarios de una manera segura.
- Desarrollar un estudio sobre la proyección del precio del diésel a corto y largo plazo de la liberación de combustibles de como incide en los costos de operación del transporte público para tener una idea del precio de la transportación sin el combustible subsidiado y su incidencia en la canasta familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] S. F. Celi Ortega, «Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial,» *Espacios*, vol. 39, n° 18, p. 10, 2018.
- [2] MBA Hugo Jiménez Bastos, Manual de transporte público, vol. 3, Costa Rica, San Jose: Ministerio de Obras Públicas y Transportes, 2011, p. 92.
- [3] B. X. Castellón Lanuza, «Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal de la ciudad Estelí, año 2015-2016.,» Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, 2016.
- [4] Ó. Sánchez Flores y J. Romero Torres, «Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México,» *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. x, n° 32, pp. 49-80, 2010.
- [5] AENOR, Certificación Transporte público de pasajeros servicio de calidad para los pasajeros, Madrid - España: AENOR, 2003.
- [6] Carles Petit Boqué, «La mejora de la calidad en los sistemas de transporte público como pilar de una movilidad más sostenible,» Centro de Innovación del Transporte (CENIT), Barcelona- España, 2004.
- [7] Intedya, «La gestión de la calidad especialmente adaptada al transporte público de pasajeros,» International Dynamic Advisors, [En línea]. Available: <https://www.intedya.com/internacional/intedya-presentacion.php>.
- [8] EL COMERCIO, «La calidad del servicio del transporte público,» *Las cinco quejas al servicio de transporte*, p. 4, 23 Septiembre 2014.
- [9] Bastos, MBA Hugo Jiménez, «El transporte público,» *Manual del transporte público*, vol. 3, n° 112, p. 92, 2011.
- [10] J. L. Llamuca Llamuca y G. J. Aguilar Miranda, «Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato,» *Visionario Digital*, vol. 3, n° 2, pp. 26-46, 2019.
- [11] Agurto Guerrero Mario Fabricio , «El costo social de los accidentes generados por el transporte urbano en la ciudad de Ambato,» Universidad Técnica de Ambato- Facultad de Contabilidad y Auditoría , Ambato - Ecuador , 2018.

- [12] Villarroel Barreno, Gabriela Jazmín, «Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la Norma UNE-EN 13816 en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza,» Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba- Ecuador , 26-ene-2018.
- [13] O. H. Vega Camacho, H. A. Rivera Rodriguez y N. Malaver Rojas, «Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá,» *Espacios*, vol. 38, n° 43, p. 3, 2017.
- [14] CTMA Consultores, «UNE-EN 13816, la certificación de calidad para las empresas de transporte de pasajeros del servicio público,» CTMA Consultores, 16 01 2018. [En línea]. Available: <https://ctmaconsultores.com/empresas-de-transporte-de-pasajeros/>. [Último acceso: 25 11 2019].
- [15] Jesús Racero Moreno, Marcos Calle Suárez, Gabriel Villa Caro, Ricardo Galán de Vega, «Calculo de horarios en empresas de transporte publico,» *VIII Congreso de Ingeniería de Organización*, vol. VII, pp. 170-175, Leganés, 9 y 10 de septiembre de 2004.
- [16] Garcia Schilardi, Maria Emilia, «Transporte publico colectivo: su rol en los procesos de inclusion,» *Bitacora*, vol. 24, n° 3, pp. 35-32, 2014.
- [17] José María Casado Izquierdo, «patrones horarios de la movilidad cotidiana en la zona metropolitana del valle de méxico, 1994-2007,» *UB*, 17 05 2014. [En línea]. Available: <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-487.htm>. [Último acceso: 25 11 2019].
- [18] Morán Villafuerte, Gabrie, «Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario,» Ecuador - PUCESE - Maestría en Administración de Empresas mención Planeación, Quito - Ecuador, 2016.
- [19] AENOR, «Transporte publico de calidad,» *AENOR*, n° 306, pp. 30-33, 2015.
- [20] C. Núñez, «Cálculo de indicadores de calidad de servicio para el sistema de transporte público de Santiago a partir de datos pasivos,» Universidad de Chile, Santiago, 2015.

- [21] M. Callejas Cuervo, H. Valero Bustos y A. Alarcón Aldana, «Agentes de Software como Herramienta para medir la Calidad de Servicio Prestado en un Sistema de Transporte Público Colectivo Urbano,» *Información tecnológica*, vol. 25, nº 5, pp. 22-25, 2014.
- [22] E. Abad y J. Paredes, «Medición del nivel de aceptación del transporte pública para las diferentes etapas de viaje en la ciudad de Sangolquí,» Universidad Católica del Ecuador, Quito, 2015.
- [23] Aenor, «Certificación Transporte Público de Pasajeros,» AENOR, España , 2003.
- [24] A. Garcia, Interviewee, *La calidad debe estar muy imbricado en todas operaciones*. [Entrevista]. 20 enero 2017.
- [25] Sebastian Ibold, Nikola Medimorec, , «El brote de COVID-19 y las implicancias para la movilidad sostenible: algunas observaciones,» Sustainable Urban Transport Project, 14 04 2020. [En línea]. Available: <https://www.sutp.org/el-brote-de-covid-19-y-las-implicancias-para-la-movilidad-sostenible-algunas-observaciones-2/>. [Último acceso: 10 02 2021].
- [26] B. Cubillo, «Efectos del COVID 19 en el transporte público de Catalunya,» 30 06 2020. [En línea]. Available: <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/06/Presentacio%CC%81n-Benjami%CC%81n-Cubillo.pdf>. [Último acceso: 10 02 2021].
- [27] D. E. Mercurio, «Se anuncia liberación de precios de los combustibles y reducción del sector público,» El Mercurio, Cuenca, 2020.
- [28] N. Armijos, «Influencia sobre la eliminación del subsidio Diésel en el precio del transporte público urbano en la ciudad de Quito,» Universidad Central del Ecuador, Quito, 2015.
- [29] L. Toaza, «“metodología para la estimación del tráfico del transporte público urbano. Aplicación a la ciudad de ambato,» Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ingenieria en Sistemas, Electronica e Industrial, Ambato-Ecuador, 2017.

- [30] Universidad Nacional de Cuyo, «Transporte,» Universidad Nacional de Cuyo, 01 2017. [En línea]. Available: <http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>. [Último acceso: 27 02 2020].
- [31] J. M. Á. Ibarrola, «Introducción a la Calidad,» de *Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*, España , Ideas propias , 2006, p. 5.
- [32] Jav van Bon, «Introducción al ciclo de vida del servicio,» de *Gestión de servicios de TI basado en ITIL V3 - Guía de Bolsillo*, Reino Unido, Van Haren Publishing, Zaltbommel, 2008, p. 21.
- [33] Foretur, «Calidad de servicio y Atención al cliente en hostelería,» de *Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería*, Junta de Andalucía , Novasoft, p. 4 de 59.
- [34] María Elvira López Parra, «Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas,» de *Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*, México, ITSON, 2013, p. 36.
- [35] César Camisón, Sonia Cruz, Tomás González, «Que es el la Gestión de Calidad,» de *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* , Madrid, Pearson Educación S.A, 2006, p. 1.464.
- [36] Norma internacional ISO 9000, «Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos - Vocabulario,» ISO- 2015, 2015.
- [37] C. T. Navarro, «Propuesta de un sello de calidad para empresas de transporte urbano de pasajero,» de *Congreso Internacional de Administração*, Ponta Grossa, Brasil, 2017.
- [38] Asociación Española de Normalización y Certificación , Transporte Logística y servicio Transporte Público de pasajeros, Madrid - España: AENOR, 2003.
- [39] C. P. Boqué, «A mejora de la calidad en los sistemas de transporte público como pilar de una movilidad más sostenible,» Centro de Innovación del Transporte (CENIT), Barcelona - España, 2004.
- [40] Fundación CETMO , Manual de apoyo para la implementación de la gestión de calidad según norma UNE- EN 13816, España : Fundación CETMO, 2003.
- [41] E. G. María, «Calidad en servicios de transporte público de personas UNE - EN 13816:2003,» *Transporte y Logística DYNA*, vol. 82, nº 1, pp. 44-45, 2007.

- [42] Fundacion CETMO, «Manual de Apoyo para implementacion de la gestion de calidad segun norma UNE - EN 13816,» de *Elaboracion de procedimientos*, Madrid - España, Fundacion CETMO, 2006, p. 35.
- [43] Cesar Camision, Sonia Cruz y Tomás González, *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid : Pearson Educacion S.A , 2006.
- [44] Ministerio de Fomento, *Modelos para implementar la mejora continua en la gestion de empresas de transporte por carretera*, Madrid - España: Ministerio de Fomento, 2006.
- [45] Escuela Europea de Managment, «¿Qué es el mapa de procesos? Concepto, misión y contenido,» 27 06 2017. [En línea]. Available: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>. [Último acceso: 27 03 2020].
- [46] Fundacion CETMO, Capitulo 4. *Elaboracion de los procedimientos*, Madrid - España: Fundacion CETMO, 2006.
- [47] P. L. Roldan, *Metodologia de la investigacion social cuantitativa*, Barcelona - España: Crative Commons, 2015.
- [48] T. y. M. Dirección de Tránsito, «Identifica tu ruta,» *GAD Municipalidad de Ambato*, 29 Mayo 2016.
- [49] R. G. González, «Métodos para medir la satisfacción de cliente,» 11 05 2015. [En línea]. Available: <https://www.pdcahome.com/7700/metodos-para-medir-la-satisfaccion-de-cliente/>. [Último acceso: 25 10 2020].
- [50] Juana Casas Anguita, «La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos,» *Departamento de planificacion y economia de la salud*, vol. 8, n° 52.479, pp. 527-538, 2003.
- [51] M. P. A. Eduardo, «Sistema de gestión de calidad para la empresa de calzado gamos según la norma iso 9001: 2015,» Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, 2020.

Anexo 2: Lista de chequeo de evaluación del cumplimiento de la norma UNE – EN 13816 de la cooperativa de transporte “Tungurahua”.

Servicio Ofertado

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
1	Servicio ofertado				
1.1	Modos de transporte	Accesibilidad a los medios de transporte respondiendo a las necesidades de los usuarios	X		Cumple con la disponibilidad en todo lugar de un medio de transporte suficientes para prestar el servicio a los usuarios
1.2	Red				
1.2.1	Distancia entre el punto de partida y de llegada	Disponibilidad de unidades en todos momentos por lo que la red permite desplazarse con mínimo de correspondencias	X		Cumple con lo dispuesto en el contrato de operación. Resolución N° 002-CO-DTTM-2015, que otorga las líneas, frecuencias, rutas y tarifas del servicio.
1.2.2	Necesidades de Correspondencia		X		
1.2.3	Cobertura		X		
1.3	Explotación				
1.3.1	Horario	Cumplen con los horarios de las rutas y frecuencias	X		El sistema de trabajo y la gestión de la Flota vehicular de las 144 unidades se cumple con la planificación de rutas y emisión de despachos a través del sistema K-Bus.
1.3.2	Frecuencia		X		
1.3.3	Grado de ocupación		X		
1.4	Adecuación a las necesidades	Adecuación para personas con movilidad reducida	X		Asientos preferenciales de color amarillo o rojo para personas con discapacidad, mujeres embarazadas

1.5	Fiabilidad del servicio	La red incentiva confianza a los usuarios		X	Se presenta quejas en la explotación de la flota vehicular.
-----	-------------------------	---	--	---	---

A continuación, se detallan los criterios de calidad en referencia a la norma que corresponde a la accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort seguridad en las unidades de transporte y paradas.

Accesibilidad

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
2	Accesibilidad				
2.1	Accesibilidad externa				
2.1.1	Para peatones	Facilita la accesibilidad hacia las paradas mediante los aspectos nombrados en el nivel 3 de los criterios de calidad	X		No dispone de áreas para el acceso a ciclistas, taxi y autos en las paradas de buses
2.1.2	Para ciclistas			X	
2.1.3	Para usuarios de taxi			X	
2.1.4	Para Automovilistas			X	
2.2	Accesibilidad interna				
2.2.1	Entradas/salidas	Facilita los desplazamientos de los usuarios dentro de la red por ejemplo puertas de acceso y salida	X		La mayoría de unidades de la flota vehicular cuenta con 3 puertas (1 de acceso, 2 de salida) y áreas para movilidad reducida
2.2.2	Desplazamientos internos		X		
2.2.3	Correspondencia con otros TPP		X		
2.3	Expendición /Adquisición de billetes				
2.3.1	Adquisición dentro de la red	Facilita la obtención de billetes para el pago de pasaje		X	El pago del pasaje es manual por es cobrado por el conductor del bus no cuenta con sistemas inteligentes de transporte.
2.3.2	Adquisición fuera de la red			X	
2.3.3	Validación			X	

Información

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
3	Información				
3.1	Información general				
3.1.1	Sobre el servicio Ofertado	Disponibilidad de información en las estaciones, unidades, y en los horarios sobre la duración del viaje	X		Placas y rotulación con nomenclatura con el número y también en el color para las diferentes rutas
3.1.2	Sobre la accesibilidad		X		En las puertas tiene la nomenclatura de entrada y salida
3.1.3	Sobre las fuentes de información		X		Proporciona información a través de aplicación móvil SIU Tungurahua. Para facilitar la movilidad mediante la información de rutas de la operadora.
3.1.4	Sobre la duración del viaje			X	No informa la duración del viaje durante el trayecto de ruta.
3.1.5	Sobre la atención al cliente			X	No brinda de un sistema de atención al cliente para la recepción de quejas.
3.1.6	Sobre el confort		X		Las unidades cumplen con medidas de seguridad y confort de acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 205:2010
3.1.7	Sobre la seguridad		X		
3.1.8	Sobre el impacto ambiental			X	No presenta información sobre el impacto

					ambiental que ocasionan las unidades de transporte en la ciudad con algún estudio técnico
3.2	Información relativa al viaje en condiciones normales				
3.2.1	Señalización exterior	Presenta información sobre las rutas y señalización en la paradas	X		El suministró de información es precisa, comprensibles y útiles sobre los servicios y la red.
3.2.2	Identificación de paradas		X		
3.2.3	Señalización de destinos		X		
3.2.4	Sobre rutas		X		
3.2.5	Sobre la duración del viaje			X	No informa sobre la duración del viaje
3.2.6	Sobre las tarifas de los billetes			X	No existe un pago de la tarifa por sistemas de pago electrónico
3.2.7	Sobre los tipos de Billetes			X	
3.3	Información relativa al viaje en condiciones anormales				
3.3.1	Sobre el estado de la red actual/ previsto de la red	Presentan información sobre el estado actual de la ruta si existe cambios de recorrido y dan a conocer objetos olvidados en las unidades de transporte		X	No suministra información precisa y puntual
3.3.2	Sobre las alternativas disponibles			X	
3.3.3	Sobre el reembolso/compensación		X		Hay reembolso del pasaje cuando las unidades sufran desperfectos mecánicos durante la ruta
3.3.4	Sobre la gestión de sugerencias y reclamaciones			X	No realiza un análisis y documentación sobre quejas y reclamaciones expuestas por los usuarios.
3.3.5	Sobre los objetos perdidos		X		Documentan la localización de objetos perdidos y encontrados dentro las unidades de transporte.

Tiempo

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
4	Tiempo				
4.1	Duración del viaje				
4.1.1	Planificación del viaje		X		Planifican según el cuadro de trabajo para las rutas y frecuencias para rotación las unidades semanalmente y el control de la Flota vehicular a través del sistema K-Bus
4.1.2	Subidas/bajadas		X		
4.1.3	En paradas y puntos de correspondencia		X		
4.1.4	En el vehículo		X		
4.2	Cumplimiento de horarios/frecuencias				
4.2.1	Puntualidad	Presentan puntualidad y regularidad del servicio	X		Planificación y el control de horarios de despacho por medio del Sistema K-Bus.
4.2.2	Regularidad		X		

Atención al cliente

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
5	Atención al cliente				
5.1	Compromiso				
5.1.1	Orientación al cliente	El servicio se encuentra comprometido para satisfacer las necesidades del usuario		X	Compromiso de brindar un mejor trato al usuario
5.1.2	Innovación e iniciativas			X	
5.2	Relación con los clientes				
5.2.1	Consultas	Capacidad para tratar consultas y reclamaciones por los usuarios		X	No hay una buena relación con los clientes conforme al tratamiento de quejas, denuncias y reclamaciones de los usuarios.
5.2.2	Reclamaciones			X	
5.2.3	Indemnizaciones			X	
5.3	Personal				
5.3.1	Disponibilidad			X	

5.3.2	Actitud comercial	Disponibilidad de personal, presencia y comportamiento por parte de los choferes		X	No hay una aptitud personal para ofrecer la información exacta con amabilidad a los usuarios.
5.3.3	Competencias			X	
5.3.4	Apariencia			X	
5.4	Asistencia				
5.4.1	En la interrupción del servicio	Comunicación con los clientes		X	No comunica a los usuarios sobre la interrupción del servicio ya sea en casos fortuitos.
5.4.2	Cuando el Cliente necesita ayuda		X		Los conductores prestan asistencia a los usuarios cuando presente alguna información sobre la ruta.
5.5	Adquisición de billetes				
5.5.1	Flexibilidad	Variedad de billetes y precios		X	No hay flexibilidad en la adquisición de billetes debido que se maneja el cobro de pasajes de manera tradicional.
5.5.2	Tarifas especiales		X		Para la tercera edad y estudiantes
5.5.3	Tarifas multimodales			X	No hay tarifas multimodales debido que no se haga uso de dos o más modos de transporte.
5.5.4	Medios de pago			X	En efectivo de manera manual
5.5.5	Consejos sobre el precio del viaje			X	Se maneja un único valor de tarifa.

Confort

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
6	Confort				
6.1	Funcionamiento del equipamiento de los pasajeros				
6.1.1	En las Paradas	Confort según los criterios definidos	X		Grado de ocupación de las unidades de transporte.
6.1.2	En los Vehículos			X	
6.2	Asientos y espacio para los pasajeros				
6.2.1	En los Vehículos		X		El grado de ocupación de las unidades de transporte.
6.2.2	En las Paradas		X		En algunas paradas no existe marquesinas
6.3	Confort del viaje				
6.3.1	Conducción	Conducción, confort y limpieza de las unidades	X		La comodidad que presentan las unidades de transporte en relación a la manera de conducir y la limpieza constante de las mismas.
6.3.2	Arranque/parada		X		
6.3.3	Factores Externos		X		
6.4	Condiciones ambientales				
6.4.1	Calidad del aire	Condiciones Ambientales y del vehículo, además el servicio en las estaciones de las paradas, y limpieza entre otros aspectos	X		Las condiciones ambientales dentro de la unidades de transporte es buena, tanto de la calidad del aire, limpieza y luminosidad, solo hay una minoría de paradas tipos marquesinas.
6.4.2	Protección contra la intemperie		X		
6.4.3	Limpieza		X		
6.4.4	Luminosidad		X		
6.4.5	Congestión			X	No realiza estudios técnicos para conocer la situación actual.
6.4.6	Ruido			X	
6.4.7	Otras actividades molestas			X	
6.5	Instalaciones complementarias				
6.5.1	Lavabos	Disponibilidad de instalaciones en las estaciones,		X	No hay instalaciones complementarias dentro de las

		paradas y a bordo de los vehículos			unidades y en las paradas como lavabos, telecomunicaciones, comercio.
6.5.2	Consignas objetos		X		Las unidades de transporte presentan consignas de objetos como por ejemplo los martillos en caso de emergencias, etc.
6.5.3	Telecomunicaciones			X	No hay instalaciones complementarias dentro de las unidades y en las paradas como lavabos, telecomunicaciones, comercio.
6.5.4	Restauración			X	
6.5.5	Comercio			X	
6.5.6	Ocio			X	
6.6	Ergonomía				
6.6.1	Facilidad de movimientos	Diseño de las paradas y estaciones	X		Diseñadas según la norma NTE INEN 2292
6.6.2	Diseño de mobiliario		X		Muebles, con o sin respaldo, en los que pueden sentarse una o más personas según la norma NTE INEN 2314

Seguridad

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
7	Seguridad				
7.1	Protección contra agresiones				
7.1.1	Prevención	Percepción de seguridad	X		
7.1.2	Iluminación		X		Las unidades de transporte cuentan con una buena iluminación de sus pasillos.
7.1.3	Cámaras de seguridad		X		Cámaras de seguridad del ECU 911
7.1.4	Personal de seguridad			X	No hay personal de seguridad o

7.1.5	Puntos de asistencia identificados			X	puntos de asistencia durante el trayecto de ruta.
7.2	Prevención de accidentes				
7.2.1	Presencia/visibilidad de dispositivos seguridad	Seguridad física	X		Elementos de seguridad como extintores, martillos, rompe-ventanas
7.2.2	Prevención /aviso de peligros		X		
7.2.3	Protección activa de las personas		X		
7.3	Gestión de situaciones de emergencia				
7.3.1	Dispositivos y señalización	Percepción de seguridad	X		Señalización y elementos para combatir emergencias
7.3.2	Información a los pasajeros		X		

A continuación, se detalla el criterio de calidad en referencia a la norma que corresponde al impacto ambiental al efecto que provoca la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.

Impacto ambiental

Ítem	CRITERIO	Descripción	Cumplimiento		Verificación y Observaciones
			Si	No	
8	Impacto ambiental				
8.1	Contaminación				
8.1.1	Gases	Ruido y Contaminación	X		Emisión de gases CO2
8.1.2	Ruido			X	Ruido excesivo en interior del vehículo
8.1.3	Contaminación visual		X		Cumple con las especificaciones requeridas por el GAD municipal del bus tipo
8.1.4	Vibración			X	Cuando existe desajuste en la carrocería de los vehículos produce vibraciones
8.1.5	Polvo y suciedad		X		Mantener limpias la unidades
8.1.6	Olores residuos			X	
8.1.7	Interferencias electromagnéticas			X	

8.2	Recursos naturales				
8.2.1	Consumo de energía		X		Uso de combustible diésel
8.2.2	Consumo del espacio		X		Uso de la vía pública.
8.3	Infraestructura				
8.3.1	Efecto de la vibración			X	No realiza estudios técnicos sobre estos temas ocasionados por el impacto ambiental.
8.3.2	Efecto de rodadura			X	
8.3.3	Minimizar la utilización de recursos			X	
8.3.4	Trastorno de otras actividades			X	

Anexo 3: Descripción de las rutas urbanas de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS				
		Información de rutas de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”		Fecha: 25/04/2020
				Código: CTT-SGCTPP--D-001
				Revisión: 001
Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
La Libertad – Ingahurco – La Libertad	Terminal de línea la libertad consta de 83 paradas ida y vuelta con la distancia de recorrido de 20.63 km y el tiempo empleado de ruta es 1 hora 53 minutos.	Huachi la Libertad, Cemeag, la Unión, San José, Los Laureles, calle california, calle Alabama, calle Alaska, Huachi Grande, Av. Atahualpa, Calle 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. las Américas, Busto a Juan Montalvo; Gasolinera Ingahurco.	Gasolinera Ingahurco, Av. Las Américas, calle Chile, calle Colombia, Av. Las Américas, Av. 12 de noviembre, calle Mera, calle 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Grande, calle Alaska, calle Alabama, calle california, Los Laureles, San José, la Unión, Cemeag, retorna desde Huachi la Libertad.	

Ingahurco Miraflores Ingahurco	<p>– Terminal de línea gasolinera</p> <p>– Ingahurco, consta de 30 paradas ida y vuelta con la distancia de recorrido de 8.79 km y el tiempo empleado de ruta es 1 hora.</p>	<p>Gasolinera Ingahurco, Av. Las Américas, calle Bolivia, calle Uruguay, calle Chile, calle Colombia, Av. Las Américas, Av. González Suárez, calle García Moreno, calle Vargas Torres, calle Lizardo Ruiz, calle Joaquín Lalama, Av. Cevallos, calle Olmedo, Av. Miraflores, Av. Manuelita Sáenz, Av. Los Guaytambos. Ficoa Las Palmas</p>	<p>Ficoa Las Palmas, Av. Los Guaytambos, Av. Manuelita Sáenz, Av. Miraflores, calles Olmedo, calle Francisco Flor, Av. Cevallos, calle Martínez, calle Lizardo Ruiz, calle Vargas Torres, Av. Humberto Albornoz, Av. Unidad Nacional, Av. González Suárez, Av. Las Américas, calle Colombia, calle Chile, calle Uruguay, calle Bolivia, Av. Las Américas, Gasolinera Ingahurco.</p>	
Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta

<p>Totoras – Terremoto – Ficoa y viceversa (alternado con la Cooperativa Unión).</p>	<p>Terminal de línea Luz de América, Totoras Consta de 44 paradas ida y vuelta, con una distancia de recorrido de 33.4 km, el tiempo empleado de ruta es de 2 horas y 45 minutos.</p>	<p>Luz de América El Empalme, Totoras, Vía a Baños, Av. Bolivariana, calle Belo Horizonte, calle Pericos, Av. El Cóndor, Av. Bolivariana, Av. El Rey, calle Carihuayrazo, calle Cayambe, Av. Los Andes, calle Espejo, calle Lizardo Ruíz, puente Juan León Mera, av. Rodrigo Pachano, Av. Guaytambos, Ficoa Las Palmas.</p>	<p>Ficoa Las Palmas, Av. Guaytambos, av. Rodrigo Pachano, puente Juan León Mera, calle Lizardo Ruíz, calle Ayllón, calle Bolívar, calle Mariano Egües, calle, Juan B. Vela, calle Mera (paso desnivel), calle Urdaneta, parque Sucre, Av. Bolivariana, Av. El Cóndor, vía Tangaiche, calle los Pericos, calle Belo Horizonte, calle Encarnación, calle Napo Galera, Av. Bolivariana, Terremoto, Totoras – El Empalme – Luz de Améri ca.</p>	
---	---	---	---	--

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
Correccional - Letamendi - Atocha - Correccional y viceversa	Terminal de línea Correccional, consta de 78 paradas ida y vuelta con una distancia de recorrido de 12.97 km y el tiempo empleado de ruta es de 1 horas 40 minutos.	Correccional, calle Destacamento de los Tayos, calle Jambelí, calle El Chupo, calle Los Álamos, calle El Carrizo, Av. Rodrigo Pachano, Av. Capulíes, Av. Rodrigo Pachano, Av. Los Guaytambos, Av. Rodrigo Pachano, calle Guayabas, calle Mirabeles, calle La Delicia, calle Lizardo Ruiz, calle Maldonado, Av. 12 de noviembre, Calle Juan Benigno Vela, calle Mera, calle Urdaneta, Av. Quiz - Quiz, Av. Pichincha, calle Cacique Álvarez, Av. Los Chasquis, calle Letamendi, calle Isidro Viteri, calle Matheu, calle Nueve de octubre	Calle Nueve de octubre, calle José García, calle Los Héroes, calle Rosa Rosalino, calle Isidro Viteri, calle Letamendi, Av. Los Chasquis, calle José García, Av. Pichincha, Av. Los Incas, calle Azuay, Av. Bolivariana, Av. El Rey, calle Carihuarazo, calle Cayambe, Av. Los Andes, calle Espejo, Av. Lizardo Ruiz, calle La Delicia, calle Mirabeles, Av. Rodrigo Pachano, Av. Los Capulíes, Av. Rodrigo Pachano, calle El Carrizo, calle Los Álamos, calle El Chupo, calle Jambelí, calle Destacamento de los Tayos, Correccional.	

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
<p>Montalvo – El Recreo ramal la Esperanza, Palahua</p>	<p>Terminal de línea Montalvo consta de 110 paradas ida y vuelta con recorrido de 31 km y tiempo empleado de ruta es de 1 hora 38 minutos.</p>	<p>Montalvo – el Recreo ramal la Esperanza</p> <p>La Esperanza, Parque central de Montalvo, Manzana de Oro, Panamericana Sur, Huachi Grande, Av. Atahualpa, 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. Las Américas, calle Verdeloma, calle Montes del Cajas, calle Camino el Rey, calle Curiquingue, calle Tinajillas, calle Loma Redonda, calle camino El rey, calle Cordillera Occidental, calle Corazón.</p> <p>Palahua – el Recreo ramal Palahua</p> <p>Palahua, Parque central de Montalvo, Manzana de Oro, Panamericana Sur, Huachi Grande, Av. Atahualpa, 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. Las Américas, calle Verdeloma, calle Montes del Cajas, calle Camino el Rey, calle Curiquina, calle Tinajillas, calle Loma Redonda, calle camino El rey, calle Cordillera Occidental, calle Corazón.</p>	<p>calle Corazón, calle Montes del Cajas, calle Camino el Rey, Av. El Rey, redondel de la Cumandá, Av. 12 de noviembre, calle Mera, 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Grande, Panamericana Sur, Manzana de Oro, vía a Cevallos, Parque central de Montalvo, La Esperanza.</p> <p>calle Corazón, calle Montes del Cajas, calle Camino el Rey, Av. El Rey, redondel de la Cumandá, Av. 12 de noviembre, calle Mera, 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Grande, Panamericana Sur, Manzana de Oro, Parque central de Montalvo, Palahua.</p>	 <p>MONTALVO-RECREO-ESPERANZA</p>  <p>PALAHUA-RECREO-PALAHUA</p>

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
Tiugua - Pucarami Cunchibamba - Tiugua	Terminal de línea Tiugua, consta con 78 paradas ida y vuelta, recorre 32 km y el tiempo de 1 hora 38 minutos.	Pucarumi, calle Camino Real, Barrio San José, Cunchibamba, Panamericana Norte, sector parque Industrial, Av. Indoamérica, Av. Rodrigo Pachano, calle Julio Enrique Paredes, Av. Unidad Nacional, Av. 12 de noviembre, calle Espejo, Av. Los Andes, calle Corazón, Calle Chiles, Av. Bolivariana, Av. Galo Vela, San Vicente, Calle Albert Einstein, sector Techo Propio, Tiugua,	Tiugua, San Vicente, Av. Galo Vela, Av. Bolivariana, Av. El Rey, calle Carihuayrazo, calle Cayambe, av. Los Andes, calle Espejo, Av. 12 de noviembre, Av. Unidad Nacional, calle Julio Enrique Paredes, Av. Rodrigo Pachano, Av. Indoamérica, sector parque Industrial, Panamerica Norte, Cunchibamba, Barrio San José, calle Camino Real, Pucarumi.	

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
Terminal Terrestre Huachi Progreso Izamba Quillan (ramales) – El – –	Terminal de línea Huachi San Francisco – Colinas del Sur – Terminal Terrestre, consta de 116 paradas ida y vuelta con un recorrido de 62 km y el tiempo de 1 hora 58 minutos.	Colinas del Sur – Yacupamba – Colinas del Sur desde el Terminal Terrestre, Colinas del Sur, Huachi el Progreso, calle Rudesindo Inga Vélez, calle Sixto Durán Ballén, calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, calle 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. Las Américas, Av. Indoamérica, Av. Pedro Vásconez, Aeropuerto Chachoan, Solca, calle Julio Castillo Jácome, calle Cesar Augusto Salazar, Gasolinera el Colombiano, hasta la Av. Pedro Vásconez, Izamba giro izquierdo continua recorrido normal.	calle Julio Castillo Jácome, calle Cesar Augusto Salazar, Av. Pedro Vásconez, Av. Indoamérica, Av. 12 de noviembre, calle Mera, calle 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Chico, calle Antonio Neumane, calle Santos Alarcón, calle Rudesindo Inga Vélez, Huachi el Progreso, Colinas del Sur, Terminal Terrestre.	 <p>COLINAS DEL SUR-YACUPAMBA-COLINAS DEL SUR</p>

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
		<p>Colinas del Sur – ramal Viña Loma –Colinas del Sur</p> <p>desde el Terminal Terrestre, Colinas del Sur, Huachi el Progreso, calle Rudesindo Inga Vélez, calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, calle 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. Las Américas, Av. Indoamérica, Av. Pedro Vásquez, Puente Pedro Vásquez, Quillan, La Playa, Jesús del Gran Poder, San Antonio, Viña Loma, Pio X, Señor de la Justicia.</p>	<p>Señor de la Justicia, Quillan, La Playa, Puente Av. Pedro Vásquez, Av. Pedro Vásquez, Av. Indoamérica, Av. 12 de noviembre, calle 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Chico, calle Antonio Neumane, calle Sixto Durán Ballén, Colinas del Sur.</p>	

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
		<p>Colinas del Sur – Izamba ramal Quillán Alto</p> <p>Colinas del Sur, Huachi el Progreso, calle Rudesindo Inga Vélez, calle Santos Alarcón, calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, calle 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de</p>	<p>Av. Pedro Vásquez, Av. Indoamérica, Av. 12 de noviembre, calle 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Chico, calle Antonio Neumane, calle Santos</p>	

		<p>noviembre, Av. Las Américas, Av. Indoamérica, Av. Pedro Vásconez, Aeropuerto Chachoan, Solca, calle Julio Castillo Jácome (vía a Píllaro), Parque los Recuerdos, Corazón de Jesús, San Vicente, Quillán Loma Alto (via s/n), Av. Pedro Vásconez.</p>	<p>Alarcón, calle Rudesindo Inga Vélez, Huachi el Progreso, Colinas del Sur.</p>	
--	--	---	--	---

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
		<p>Colinas del Sur – Izamba ramal Quillán Bajo</p> <p>Colinas del Sur, Huachi el Progreso, calle Rudesindo Inga Vélez, calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, calle 13 de abril, calle Mera, Av. 12 de noviembre, Av. Las Américas, Av. Indoamérica, Av. Pedro Vásconez, Aeropuerto Chachoan, Solca, calle Julio Castillo Jácome (vía a Píllaro), Parque los Recuerdos, urbanización Aeropuerto (vía s/n), Quillán Bajo (vía s/n) hacia el puente.</p>	<p>Av. Pedro Vásconez, Av. Indoamérica, Av. 12 de noviembre, calle 13 de abril, Av. Atahualpa, Huachi Chico, calle Antonio Neumane, calle Rudesindo Inga Vélez, Huachi el Progreso, Colinas del Sur.</p>	

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
Terminal Terrestre – Barrio Solís – M. Mayorista – Augusto Martínez – Atahualpa	Terminal de línea terminal terrestre, consta con 102 paradas de ida y vuelta con un recorrido de 62 km y el tiempo de 1 hora 58 minutos.	Terminal Terrestre – Barrios Solís – M. Mayorista – Augusto Martínez – Atahualpa (por Atocha – San Luis) Terminal Terrestre, colinas del Sur, Huachi progreso, Calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, Huachi Chico, alternado uno por Av. Julio Jaramillo, Av. Bolivariana, otro por Av. Los Atis, Av. El Cóndor, Av. Bolivariana, Av. El Rey, calle Carihuayrazo, calle Cayambe, Av. Los Andes, calle Espejo, Av. 12 de noviembre, Av. Unidad Nacional, calle Rómulo López Garzón, Puente Socavón, Julio Enrique Paredes, Av. Rodrigo Pachano, parque de Atocha, calle el Carrizo, San Luis, calle 13 de diciembre, parque Augusto Martínez, calle Caoba, calle La Pacana, calle Hugo Ortiz.	Parque Atahualpa, calle 22 de enero, Av. Rodrigo Pachano, calle Julio Enrique Paredes, puente Socavón, calle Rómulo López Garzón, Av. Unidad Nacional, Av. 12 de noviembre, calle Mera, calle Urdaneta, Av., Quis – Quis, Av. Bolivariana, calle Batalla de Pichincha, Av. El cóndor Av. Julio Jaramillo, Huachi Chico, Av., Atahualpa, calle Antonio Neumane, Huachi el Progreso, Colinas del Sur, Terminal Terrestre.	

Línea	Descripción	Salida	Retorno	Ruta
		<p>Terminal Terrestre – Barrios Solís – M. Mayorista – Atahualpa (por Atahualpa)</p> <p>Terminal Terrestre, colinas del Sur, Huachi progreso, Calle Antonio Neumane, Av. Atahualpa, Huachi Chico, alternado uno por Av. Julio Jaramillo, Av. Bolivariana, otro por Av. Los Atis, Av. El Cóndor, Av. Bolivariana, Av. El Rey, calle Carihuayraza, calle Cayambe, Av. Los Andes, calle Espejo, Av. 12 de noviembre, Av. Unidad Nacional, calle Rómulo López Garzón, Puente Socavón, Julio Enrique Paredes, Av. Rodrigo Pachano, calle 22 de enero, parque de Atahualpa, Colegio – Atahualpa, Calle el Cóndor Mirador, calle Pacana, calle el Serbal, calle 13 de diciembre, parque Augusto Martínez</p>	<p>parque Augusto Martínez, calle 13 de diciembre, San Luis (mirador), calle Carrizo, parque de Atocha, Av. Rodrigo Pachano, calle Julio Enrique Paredes, calle Rómulo López Garzón, Av. Unidad Nacional, Av. 12 de noviembre, calle Mera, calle Urdaneta, av. Quis – Quis, Av. Bolivariana, calle Batalla de Pichincha, Av. El cóndor, Av. Julio Jaramillo, Huachi Chico, av., Atahualpa, calle Antonio Neumane, Huachi el Progreso, Colinas del Sur, Terminal Terrestre.</p>	 <p>H. PROGRESO - ATAHUALPA - H. PROGRESO</p>

Anexo 4: Encuesta sobre la calidad del servicio percibido

Señores usuarios con el fin de mejorar la calidad del servicio del transporte urbano de la Cooperativa de transporte “Tungurahua”, estamos interesados en conocer su opinión, por favor, ¿Sería tan amable en responder la siguiente encuesta?, la información proporcionada será utilizada para el desarrollo de una investigación académica. Gracias por su colaboración

Perfil del encuestado					
Género	Edad	Motivo de viaje			
Hombre <input type="radio"/>	De 14 a 24 años <input type="radio"/>	Lugar de trabajo <input type="radio"/>			
Mujer <input type="radio"/>	De 25 a 34 años <input type="radio"/>	Consulta Médica <input type="radio"/>			
	De 35 a 44 años <input type="radio"/>	Lugar de recreación <input type="radio"/>			
	De 45 a 54 años <input type="radio"/>	Compras <input type="radio"/>			
	De 55 a 64 años <input type="radio"/>	Estudios <input type="radio"/>			
	65 años en adelante <input type="radio"/>	Casa <input type="radio"/>			
		Encomienda de trabajo <input type="radio"/>			
¿Con que frecuencia utiliza el servicio del transporte público de la Cooperativa de Transporte Tungurahua?		Diario <input type="radio"/>			
		Semanal <input type="radio"/>			
		Quincenal <input type="radio"/>			
		Mensual <input type="radio"/>			

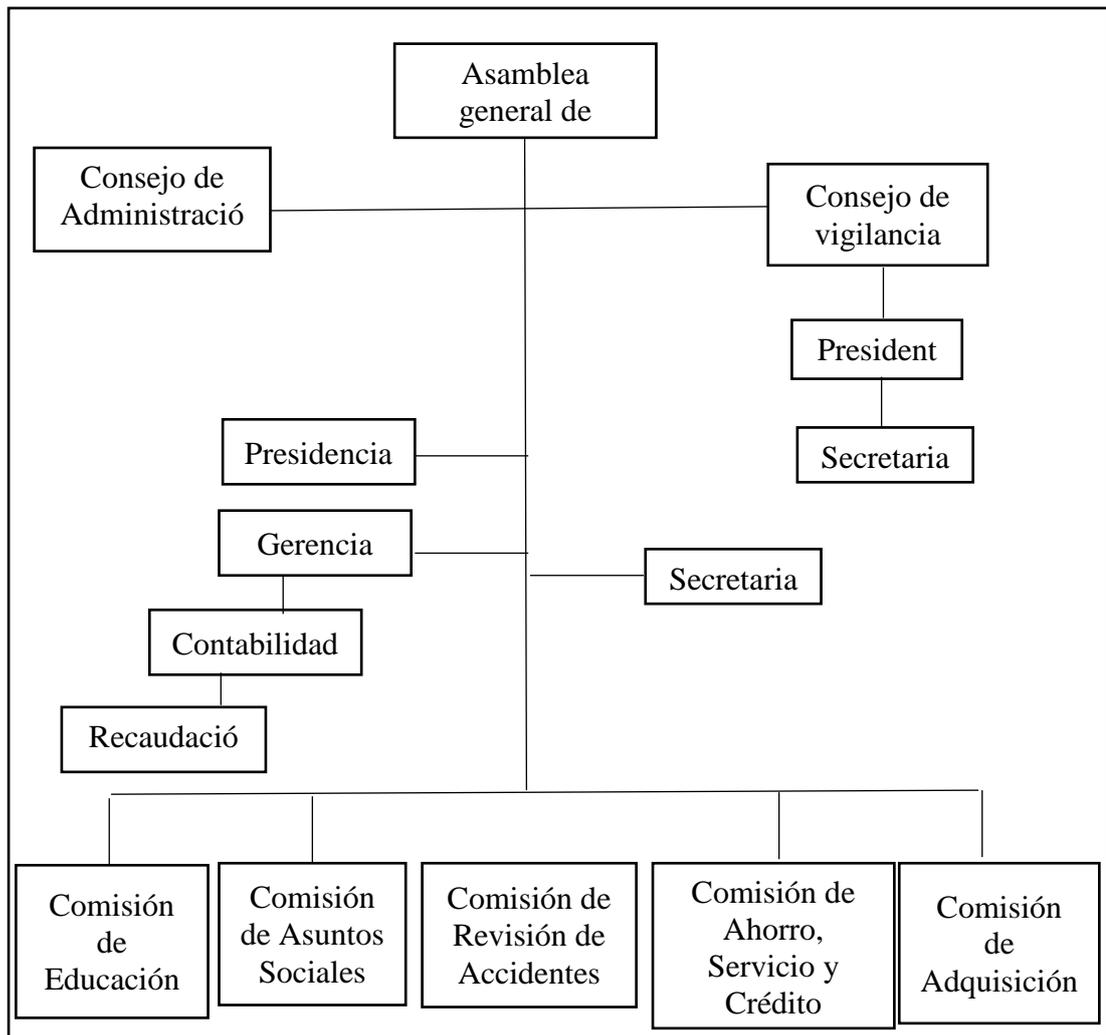
Marque con una X la puntuación que considere sobre la calidad del servicio: 1 pésimo 2 deficiente 3 bueno 4 muy bueno 5 excelente.

	1	2	3	4	5
Servicio ofertado					
1. Cobertura del servicio					
2. Frecuencia de paso de los buses					
3. Disponibilidad de buses hacia los usuarios					
4. Fiabilidad del servicio					
5. Fiabilidad horaria					
Accesibilidad					
6. Inclusión a grupos vulnerables					
7. Facilidad de ascenso y descenso del bus					
8. Vinculación con otras de transporte					
Información					
9. La información de los rótulos de las rutas son comprensibles para los usuarios					
Tiempo					
10. El tiempo que tarda en su recorrido (ruta) desde su origen es					
11. Puntualidad respecto al horarios					
12. Regularidad de los buses en las rutas					
Atención al cliente					
13. El trato recibido por los conductores es					
Confort					
14. Limpieza de las unidades					
15. El confort que prestan la unidades de servicio es					
16. Estado de conservación de las paradas					
Seguridad					
17. Seguridad en las rutas					

18. Conductores manejan de manera segura																																															
19. El estado físico de los buses																																															
<p>¿Durante el recorrido del origen al destino usted a sufrido un robo dentro del bus? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>																																															
<p>Impacto Ambiental</p> <p>Marque la puntuación que considere sobre la calidad del servicio: 1: pésimo, 2: deficiente, 3: bueno, 4: muy bueno, 5: excelente.</p> <p>La condición Ambiental del vehículo es</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Las unidades de transporte que brindan el servicio generan contaminación ambiental, como emisión de gases, ruido vibraciones, congestión vehicular, aglomeración de personas, todas juntas etc.</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p> <p>¿Las unidades de transporte cumplen con las medidas de Bioseguridad exigidas COE Nacional para el servicio urbano de buses?</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>	<p>Beneficios que quisiera obtener como cliente del servicio de transporte en bus.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Buen trato del conductor</td><td></td></tr> <tr><td>Información del viaje</td><td></td></tr> <tr><td>Asientos disponibles</td><td></td></tr> <tr><td>Accesibilidad para grupos vulnerables</td><td></td></tr> <tr><td>Una buena conducción</td><td></td></tr> <tr><td>Seguridad en los vehículos</td><td></td></tr> </table> <p>Factores de calidad</p> <p>Señale 3 factores que se deben mejorar para brindar un excelente servicio de transporte urbano de pasajeros por parte de la Cooperativa de Transporte "Tungurahua".</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Atención al cliente</td><td></td></tr> <tr><td>Tiempo de viaje</td><td></td></tr> <tr><td>Trato al usuario</td><td></td></tr> <tr><td>Capacitación al conductor</td><td></td></tr> <tr><td>Confort de los buses</td><td></td></tr> <tr><td>Estado físico de los buses</td><td></td></tr> <tr><td>Servicio ofertado</td><td></td></tr> <tr><td>Estado físico de las paradas</td><td></td></tr> <tr><td>Accesibilidad al bus</td><td></td></tr> <tr><td>Comodidad de los asientos</td><td></td></tr> </table> <p>Calidad del servicio</p> <p>Marque la puntuación que considere sobre la calidad del servicio: 1: pésimo, 2: deficiente, 3: bueno, 4: muy bueno, 5: excelente.</p> <p>¿De forma general, cómo califica actualmente la calidad del servicio que prestan las unidades de la Cooperativa de Transporte Tungurahua?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>Pésimo</td> <td>Deficiente</td> <td>Bueno</td> <td>Muy bueno</td> <td>Excelente</td> </tr> </table> <p>En términos generales cuál es su criterio personal sobre el nivel de satisfacción que le brindan las unidades de la Cooperativa de Transporte Tungurahua .</p>					Buen trato del conductor		Información del viaje		Asientos disponibles		Accesibilidad para grupos vulnerables		Una buena conducción		Seguridad en los vehículos		Atención al cliente		Tiempo de viaje		Trato al usuario		Capacitación al conductor		Confort de los buses		Estado físico de los buses		Servicio ofertado		Estado físico de las paradas		Accesibilidad al bus		Comodidad de los asientos		1	2	3	4	5	Pésimo	Deficiente	Bueno	Muy bueno	Excelente
Buen trato del conductor																																															
Información del viaje																																															
Asientos disponibles																																															
Accesibilidad para grupos vulnerables																																															
Una buena conducción																																															
Seguridad en los vehículos																																															
Atención al cliente																																															
Tiempo de viaje																																															
Trato al usuario																																															
Capacitación al conductor																																															
Confort de los buses																																															
Estado físico de los buses																																															
Servicio ofertado																																															
Estado físico de las paradas																																															
Accesibilidad al bus																																															
Comodidad de los asientos																																															
1	2	3	4	5																																											
Pésimo	Deficiente	Bueno	Muy bueno	Excelente																																											

	Calificar del 1 al 5: 1 bajo nivel de satisfacción, 5 alto nivel satisfacción.				
	1	2	3	4	5

Anexo 5: Organigrama estructural actual



Anexo 7: Registro de distribución de la documentación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-DD-001
		Revisión: 001

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN			
Código	Denominación	Revisión	Fecha
Nº Copia	Destinatario	Firma	

Anexo 9: Formato de solicitud de cambios

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FORMATO DE SOLICITUDES DE CAMBIO		Fecha: 25/04/2020
			Código: CTT-SGCTPP-F-SGC-001
			Revisión: 001
Fecha de solicitud de cambio:		Área:	
Nombre del solicitante:		Folio N°:	
Descripción del cambio:			
Valido por:		Autorizado por:	
_____		_____	
Nombres y firma		Nombres y firma	
Cambio Aprobado:	Si	No	Persona que rechaza:
Motivo de rechazo del cambio:			

Responsable del cambio: _____			
Descripción del acciones del cambio:			

Fecha de cambio:			

Anexo 10: Formulario de incidencias y reclamos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	FORMULARIO DE INCIDENCIAS Y RECLAMOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-F-IR-001
		Revisión: 001

Incidencia	Nº:		
Reclamo	Nº:		
Formulario de incidencias/reclamos			
Cliente:			
Fecha:			
Conductor:			
Hora de incidencia:	de		
Descripción de la incidencia o reclamos:			
Causas:			
¿Cómo se ha resuelto el problema?			
Seguimiento:			
Fecha	Acción	Resultado	Revisado por
Cierre:			
Motivos:			
¿Nueva acción?			
Fecha:	Responsable del cierre:		
Comunicación con el usuario:			
Fecha	Comentarios	Realizado por	

Anexo 12: Formato parte de accidentes

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	FORMATO PARTE DE ACCIDENTES	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-F-PA-001
		Revisión: 001

Parte de Accidentes					
Nº de Referencia					
Línea:	Hora:	Día:	Mes:	Año:	Nº Bus:
Conductor:			¿Intervino la autoridad competente?		
Lugar:			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Datos informativos del BUS					
Matricula	Marca		Modelo		
Nombre del propietario:				Teléfono:	
Domicilio:					
Compañía de seguros:				Nº Póliza:	
Descripción exacta de las causas y circunstancias del Accidente					
Croquis					
Datos Lesionados					
1. Lesionado					
Nombre:				Teléfono:	
Domicilio:					
Edad:	Lesión:			ID:	
2. Lesionado					
Nombre:				Teléfono:	

Domicilio:		
Edad:	Lesión:	ID:
3. Lesionado		
Nombre:		Teléfono:
Domicilio:		
Datos testigos		
Nombre:		Teléfono:
Domicilio:		
Nombre:		Teléfono:
Domicilio:		
Nombre:		Teléfono:
Domicilio:		
Nombre:		Teléfono:
Domicilio:		

Descripción daños materiales	
Daños Materiales contrario	Daños materiales del bus

Observaciones

.....

.....

.....

.....

.....

Firma del conductor:

.....

Nota: Adjuntar el parte del accidente de la Autoridad Competente

Anexo 13: Registro de incidencias en ruta

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE INCIDENCIAS EN RUTA (DAÑOS MECÁNICOS)	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-IRM-001
		Revisión: 001

REGISTRO DE INCIDENCIAS EN RUTA				
Conductor:			Línea:	
Fecha:	Hora:	Retiro de línea:	Si	No
Kilometraje de inicio:		Kilometraje de llegada		

MOTOR							
Temperatura del motor	<input type="checkbox"/>	Fuga de agua	<input type="checkbox"/>	Da tirones	<input type="checkbox"/>		
Fuga de aceite	<input type="checkbox"/>	Falta de potencia	<input type="checkbox"/>	Fuga de Diésel	<input type="checkbox"/>		
CAJA DE CAMBIOS							
Mal funcionamiento no sincroniza los cambios	<input type="checkbox"/>						
EJES							
Ruido del eje delantero	<input type="checkbox"/>	Eje Central	<input type="checkbox"/>	Eje trasero	<input type="checkbox"/>		
DIRECCIÓN							
Trabada	<input type="checkbox"/>	½ dura	<input type="checkbox"/>	Hace Ruido	<input type="checkbox"/>	Descompensada	<input type="checkbox"/>
FRENOS							
Desequilibrado de freno	<input type="checkbox"/>	Frena poco	<input type="checkbox"/>	Averia del sistemas	<input type="checkbox"/>		
SISTEMA NEUMÁTICO							
No carga del aire	<input type="checkbox"/>	Presion baja	<input type="checkbox"/>				
SISTEMA ELÉCTRICO							
Luces bajas	<input type="checkbox"/>	Direccionales	<input type="checkbox"/>	Altas	<input type="checkbox"/>		
De Freno	<input type="checkbox"/>	De parqueo	<input type="checkbox"/>	De retro	<input type="checkbox"/>		
Mando puerta delante	<input type="checkbox"/>	Del Medio	<input type="checkbox"/>	Trasera	<input type="checkbox"/>		
Interruptores de mando	<input type="checkbox"/>	Timbre de parada solicitada	<input type="checkbox"/>				
CARROCERIA EXTERIOR							

Lunas	<input type="checkbox"/>	Golpes	<input type="checkbox"/>	Retrovisores rotos	<input type="checkbox"/>
Entrada de Agua	<input type="checkbox"/>	Limpiaparabrisas	<input type="checkbox"/>	Ventanas	<input type="checkbox"/>
Puerta delnatera	<input type="checkbox"/>	Del medio	<input type="checkbox"/>	Trasera	<input type="checkbox"/>
Averia de la insignia	<input type="checkbox"/>	Nº disco	<input type="checkbox"/>		
CARROCERIA INTERIOR					
Asiento del conductor	<input type="checkbox"/>	Cámara marcha atrás	<input type="checkbox"/>	Asientos	<input type="checkbox"/>
Estribos	<input type="checkbox"/>				

Observaciones

.....

.....

.....

.....

.....

	Fecha	Hora	Responsable
Inicio de reparación			
Fin de la reparación			

Anexo 14: Registro de objetos perdidos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE OBJETOS PERDIDOS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-OP-001
		Revisión: 001

REGISTRO DE OBJETOS PERDIDOS			
Código	Persona que deposita el objeto extraviado		
	Nombre y Apellidos:	C.I:	
Fecha:			
Descripción del objeto:			Localización:
Persona que retira el objeto encontrado			
Nombre y Apellidos:		C.I:	Firma:
Fecha:	Hora:	Responsable	
		Registra:	Entrega:

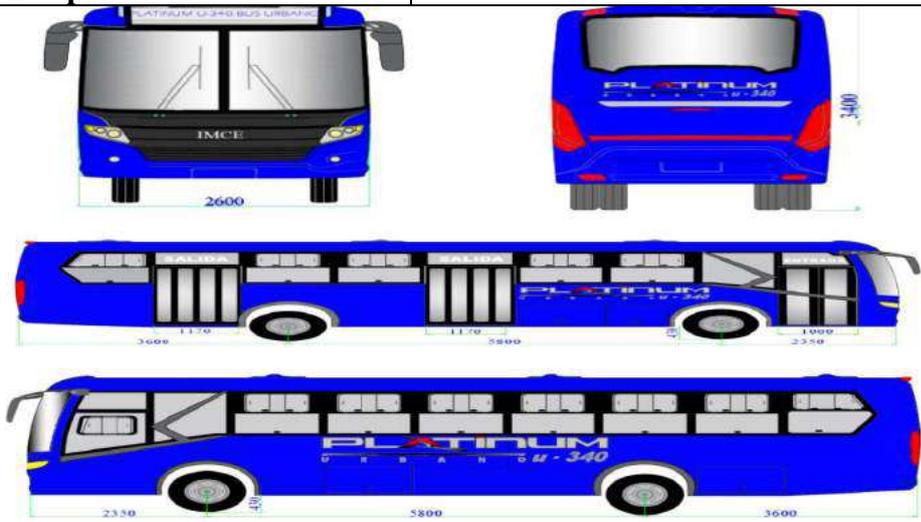
Anexo 15: Cuadro de trabajo

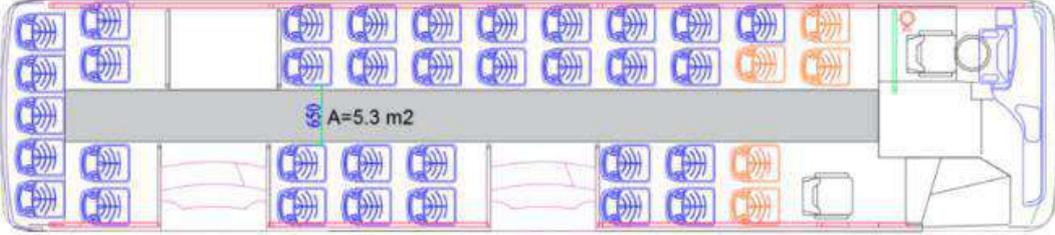
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	CUADRO DE TRABAJO	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-C-T-001
		Revisión: 001

COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUNGURAHUA
CUADRO DE TRABAJO 13-19 julio

106	TERREMOTO	1	MAYORISTA	53	LETAMENDI
107	MIRAFLORES	2	LETAMENDI	54	MAYORISTA
108	MAYORISTA	3	IZAMBA	55	TERREMOTO
109	LIBERTAD	4	MIRAFLORES	58	MIRAFLORES
110	IZAMBA	6	LIBERTAD	59	IZAMBA
111	MONTALVO	7	TERREMOTO	60	MONTALVO
112	MAYORISTA	9	MAYORISTA	61	LIBERTAD
113	CUNCHIBAMBA	10	MONTALVO	62	MAYORISTA
114	TERREMOTO	11	IZAMBA	63	CUNCHIBAMBA
116	LETAMENDI	14	LETAMENDI	64	IZAMBA
117	IZAMBA	15	MAYORISTA	65	TERREMOTO
118	MONTALVO	16	CUNCHIBAMBA	66	MONTALVO
119	MAYORISTA	17	IZAMBA	67	MAYORISTA
120	MIRAFLORES	18	TERREMOTO	69	LETAMENDI
121	IZAMBA	19	MIRAFLORES	70	IZAMBA
122	TERREMOTO	20	MAYORISTA	72	MIRAFLORES
124	CUNCHIBAMBA	21	MONTALVO	73	MAYORISTA
125	MAYORISTA	22	IZAMBA	74	CUNCHIBAMBA
126	MONTALVO	23	LIBERTAD	75	TERREMOTO
127	IZAMBA	24	LETAMENDI	76	MONTALVO
128	LIBERTAD	25	TERREMOTO	77	IZAMBA
129	MAYORISTA	26	MAYORISTA	78	LIBERTAD
130	LETAMENDI	27	CUNCHIBAMBA	79	MAYORISTA
131	TERREMOTO	28	IZAMBA	80	LETAMENDI
132	IZAMBA	29	MONTALVO	81	IZAMBA
133	MIRAFLORES	30	MAYORISTA	82	TERREMOTO
134	MAYORISTA	31	MIRAFLORES	83	MIRAFLORES
135	MONTALVO	32	IZAMBA	84	MONTALVO
136	IZAMBA	33	TERREMOTO	85	IZAMBA
137	CUNCHIBAMBA	34	LETAMENDI	86	MAYORISTA
138	TERREMOTO	35	MAYORISTA	87	CUNCHIBAMBA
139	LETAMENDI	36	LIBERTAD	88	LETAMENDI
140	MAYORISTA	37	IZAMBA	89	IZAMBA
141	MONTALVO	38	MONTALVO	90	TERREMOTO
142	IZAMBA	39	CUNCHIBAMBA	91	MONTALVO
143	LIBERTAD	40	TERREMOTO	92	MAYORISTA
144	MAYORISTA	41	MAYORISTA	93	LIBERTAD
145	CUNCHIBAMBA	42	IZAMBA	94	IZAMBA
148	TERREMOTO	43	MIRAFLORES	96	MIRAFLORES
149	IZAMBA	44	MONTALVO	97	MAYORISTA
150	MIRAFLORES	45	MAYORISTA	98	TERREMOTO
151	MAYORISTA	46	LETAMENDI	99	MONTALVO
152	MONTALVO	47	IZAMBA	100	IZAMBA
153	LETAMENDI	48	TERREMOTO	101	LETAMENDI
154	IZAMBA	49	MONTALVO	102	MAYORISTA
155	TERREMOTO	50	MAYORISTA	103	CUNCHIBAMBA
156	CUNCHIBAMBA	51	CUNCHIBAMBA	104	IZAMBA
157	MONTALVO	52	IZAMBA	105	MONTALVO

Anexo 16: Registro de las unidades de transporte que deberán tener las características y normas técnicas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE QUE DEBERÁN TENER LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y NORMAS TÉCNICAS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-UT-001
		Revisión: 001
Datos Generales		
Nombre del Socio:		
Disco:		
Especificaciones del chasis		
Año:		
Marca:		
Nº del chasis		
Nº de motor:		
Carrocería		
Marca:		
Categoría:		
Modelo:		
Dimensiones Exteriores		
Largo Total:		
Altura Total:		
Voladizos delantero:		
Ancho Total:		
Altura Faldón:		
Voladizos posteriores:		
		
Diemnsiones interiores		
Altura interna:		
Ancho de pasillo:		

Altura de ventanas:	
Distancia entre asientos :	
	
Capacidades	
Peso en vacío de carrocería:	
Capacidad de pasajeros:	
Nº de bodegas lateral derecho:	
Nº de puertas de entrada:	
Capacidad de carga:	
Nº de bodegas lateral izquierdo:	
Nº de puertas de salida:	
Nº de salidas de emergencia:	
Materiales	
Perfiles estructurales:	
Pasillos:	
Piso:	
Asientos de pasajeros:	

.....

Socio

.....

Gerente

Anexo 17: Registro de competencia personal

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-CP-001
		Revisión: 001

Nombres:	
Apellidos:	
C.I:	
Nivel de Educación:	
Dirección del Domicilio:	
Teléfono:	

Puesto de trabajo	Referencia de Formación	Referencia de experiencia

<p>Observaciones:</p> <p><small>Nota: (Adjuntar Copia de cedula, licencia de conducir requerida por autoridad competente, certificación de puntos de la licencia, fotografía tamaño pasaporte, hoja de vida o currículum debidamente sustentado, dos referencias laborales inherente al transporte)</small></p>

Fecha: _____

<p>Elaborado por: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>.....</p>	<p>Aprobado por: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>.....</p>
--	---

Anexo 18: Registro de Asistencia a capacitaciones

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-AC-001
		Revisión: 001

Tema:		Nº de horas	
Instructor:		Fecha:	

Nombre del participante	Cargo	C.I.	Firma

Aspectos tratados:

Instructor

Gerencia

Anexo 19: Registro de control de explotación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE CONTROL DE LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-CE-001
		Revisión: 001

Nº orden de explotación:				
Fecha de control:				
SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO		Responsable	% de producción
Transporte	Cliente	Seguridad		5%
		Tiempo		
		Calidad del servicio		
		Cortesía		
	Legal	Permiso de operación		30%
		Revisión vehicular		
		Permiso de conducir		
	Monitoreo	Planificación de rutas y emisión de despachos		45%
		Control de flota vehicular		
		Emisión de informes semanales de las novedades de trabajo de las unidades		
		Seguimiento a los equipos de control de la flota vehicular		
	Coop	Reglamentos		20%
		Estatuto		
Documentación de los socios				
			Total	100%

Elaborado por:	Aprobado por:
.....

Anexo 20: Formato de encuestas de satisfacción al cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS													
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 25/04/2020											
		Código: CTT-SGCTPP-F-SC-001											
		Revisión: 001											
Modelo de encuesta de satisfacción de clientes													
<ul style="list-style-type: none"> • Puntué de 0 (pésimo) a 10 (óptimo) su valoración sobre nuestro servicio • Utilice los apartados de observaciones para realizar comentarios adicionales 													
<p>1. Puntualidad en el cumplimiento de horarios y frecuencias es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>2. Facilidad de acceso a los buses es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>3. Seguridad a bordo de los buses es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>4. La frecuencia de paso de las unidades es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>5. Accesibilidad de las paradas es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>6. Claridad de la información sobre las líneas y recorridos</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>7. Paradas limpias y cuidadas</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>8. Flota vehicular es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>9. Amabilidad en el trato del conductor es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>10. Limpieza de las unidades es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>11. La temperatura dentro de las unidades es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>12. La contaminación atmosférica del bus es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>13. La conducción del conductor es</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>Califique nuestra Organización</p>													
<p>14. ¿Cuál es su opinión global que tiene sobre nuestra organización?</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>15. ¿Y frente a la competencia?</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<p>16. ¿Recomendaría nuestra organización a otras personas?</p>		<table border="1" style="width: 100px;"> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	Si	No									
Si	No												
<p>Observaciones y comentarios generales:</p>													
<p>Puntuación obtenida:</p>	<p>Puntuación máxima:</p>	<p>ISS:</p>											

Anexo 21: Informe de Auditorias

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	INFORME DE AUDITORIAS	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-I-A-001
		Revisión: 001
INFORME DE AUDITORIAS		
Nº		
Fecha:		
Objeto:		
Alcance de auditoria:		
Documentación de referencia:		
Auditor/es:		
Auditados:		
Desviaciones detectadas		
Representantes auditados:		
Representantes auditores:		

Anexo 22: Informe de acción correctiva y preventiva

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-I-CP-001
		Revisión: 001

Correctiva	Nº			
Preventiva	Nº			
Nombre:				
Abierto por:				
Fecha:				
Descripción:				
Causas:				
Acción de propuesta:				
Responsable aplicación:		Plazo:		Firma
Seguimiento:				
Fecha	Acción	Resultado	Realizado por	
Cierre:				
Motivos				
Nueva acción				
Fecha		Responsable del cierre		

Anexo 23: Ficha de gestión de criterios de calidad de oferta y demanda

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	FICHA DE GESTIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD DE OFERTA Y DEMANDA	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-F-OD-001
		Revisión: 001
Criterio Calidad Nivel 1		
Servicio ofertado		
Criterio Calidad Nivel 2		
Adecuación las necesidades		
Criterio Calidad Nivel 3		
Capacidad Oferta y Demanda		
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable
<p>Conocer la distribución real del número de plazas ofertadas por hora para compararla con la demanda del servicio, a fin de detectar las diferencias y así poder estudiar los ajustes necesarias para optimizar el servicio.</p> <p>Conocer la distribución real del número de plazas demandas por hora para compararla con la oferta del servicio a fin de detectar las diferencias y así poder estudiar los ajustes necesarios para optimizar los recursos. Conocer el volumen de clientes que acceden al servicio en cada parada, de forma que se descubran las paradas con mayor cantidad de pasajeros y se tengan datos para estudiar la posibilidad de ampliar o reducir la frecuencia de paso de las unidades.</p>	Que el 100% de los usuarios se beneficien	Un retraso superior a 3 meses de la revisión de la adecuación de oferta – demanda o la comunicación a la gerencia

Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Capacidad de oferta	En el mismo intervalo de tiempo, la capacidad total de los autobuses partió en la misma ruta (en la misma dirección a lo largo de la misma ruta) dividida por el número total de días considerados. Esta suma debe realizarse tanto como el tiempo de servicio de la línea de producción considerada para que se pueda obtener el promedio real de la capacidad para cada hora del día. Si no se inicia ninguna expedición en la misma hora, la capacidad provista en una hora determinada es ce	Anual o trimestral	El conductor
Demanda	<p>En el mismo intervalo de tiempo, el número total de pasajeros de todos los autobuses que han iniciado la ruta dividido por el número total de días en consideración. Esta suma debe realizarse varias veces con el tiempo de servicio ya considerado por la línea de producción para obtener la demanda promedio real para cada hora del día.</p> <p>Además, debido a que la demanda es variable, el promedio horario es fácil de conocer la desviación estándar. La desviación estándar es el concepto de fragmentación de datos, lo que significa que hay poca demanda o grandes cambios. Por lo tanto, los datos se utilizan para comprender los hábitos de</p>	Anual o trimestral	El registro de los pasajeros que acceden a cada bus se la realiza de forma automática mediante el conteo de pasajeros.

	los usuarios en cada línea, a fin de distinguir entre la demanda casi fija y los períodos de tiempo absolutamente impredecible		
Registro: informe anual o trimestral			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
	Metodología	Frecuencia	Responsable
	Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes	Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
	Metodología	Frecuencia	Responsable
	El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados			
Aprobador por:		Firma:	

Anexo 24: Ficha de gestión de criterios de calidad de las no conformidades según la tipología

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD NO CONFORMIDADES	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-NC-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Servicio ofertado			
Criterio Calidad Nivel 2			
Fiabilidad del servicio			
Criterio Calidad Nivel 3			
No conformidades según la tipología			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
El número total de elementos no conformes depende de su tipo y nivel de repetición. El tipo se puede ajustar a las 8 zonas que aparecen en la norma UNE 13816, aunque pueden ser más específicas. Se consideran repeticiones consistentes aquellas repeticiones que han aparecido en la misma zona de forma exacta o similar.	Que el 100% de los usuarios se beneficien con la pauta establecida	Que una no conformidad conocida por la Cooperativa no haya sido registrada	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
No conformidades según la tipología	La suma de las no conformidades, y describir sus causas y consecuencias, fecha y lugar. Agrupación según los tipos de no conformidades registradas	Anual o trimestral	El responsable que detecte una no conformidad debe registrarla y comunicar a los responsable para decidir las acciones correctivas y preventivas.
Registro: informe anual o trimestral			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable

Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes	Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones		
3. Encuestas de satisfacción al cliente		
Metodología	Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados		
Aprobador por:	Firma:	

Anexo 25: Ficha de gestión de criterios de calidad de las acciones correctivas y preventivas según la tipología

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Fecha: 25/04/2020
			Código: CTT-SGCTPP-F-ACP-001
			Revisión: 001
Criterio Calidad Nivel 1			
Servicio ofertado			
Criterio Calidad Nivel 2			
Fiabilidad del servicio			
Criterio Calidad Nivel 3			
Acciones correctivas y preventivas según la tipología			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Número total de acciones correctivas y preventivas según la tipología. Detectar un posible desequilibrio entre las no conformidades y las acciones correctivas. Ayudar a valorar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.	Que el 100% de los usuarios se beneficien con la pauta establecida	Que una no conformidad conocida por la Cooperativa no haya sido evaluada o implementado sus acciones necesarias	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Acciones correctivas y preventivas	Suma de las acciones correctivas registradas en cada tipología. Suma de las acciones preventivas registradas en cada tipología. Suma total del número de acciones preventivas y correctivas emprendidas	Anual o trimestral	La persona vinculada a la decisión de que acciones deben aplicarse en cada caso.
Registro: informe anual o trimestral			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			

3. Encuestas de satisfacción al cliente		
Metodología	Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados		
Aprobador por:		Firma:

Anexo 26: Ficha de gestión de criterios de calidad de kilómetros sin averías en ruta

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD DE KILÓMETROS SIN AVERÍA	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-KSA-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Servicio ofertado			
Criterio Calidad Nivel 2			
Fiabilidad del servicio			
Criterio Calidad Nivel 3			
Kilómetros sin avería en ruta			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Detectar las líneas que mayor probabilidad de avería en ruta y controlar la fiabilidad técnica de todos los buses que realizar el servicio. Ayuda a evaluar la calidad de los buses adquiridos por los socios incluso distinguiéndose entere modelos o marcas	Que la Cooperativa no deje a ningún pasajero inmovilizado durante el trayecto de ruta	Que un pasajero haya sido abandonado durante la ruta sin la posibilidad de ser recogido por otro autobús habilitado por la Cooperativa	
		Que el servicio programado, o parte del mismo haya sido suspendido o modificado sin previo aviso, salvo por causas excepcionales debidamente justificado	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Kilómetros sin avería en ruta	<p>Promedio de kilómetros sin avería en cada línea y de cada vehículo en servicio</p> <p>Las lecturas de kilometraje de cada vehículo programado para prestar servicios, y la diferencia con las lecturas obtenidas al calcular los indicadores en el período anterior.</p>	Anual o trimestral	El registro debe averías en ruta debe ser anotada por los conductores.

	Divida la distancia recorrida por el autobús durante este período por el número de fallas en la carretera que ha sufrido el autobús		
Registro: informe anual o trimestral			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
	Metodología	Frecuencia	Responsable
	Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes	Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
	Metodología	Frecuencia	Responsable
	El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados			
Aprobador por:		Firma:	

Anexo 27: Ficha de gestión de criterios de calidad de Accesibilidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD DE ACCESIBILIDAD	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-KA-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Accesibilidad			
Criterio Calidad Nivel 2			
Accesibilidad interna			
Criterio Calidad Nivel 3			
Entradas/salidas			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Caracterizar de forma cuantitativa el nivel de accesibilidad interna de la flota vehicular. Resaltar los aspectos que dificultan la accesibilidad al transporte público de pasajeros	El 80% de la flota vehicular cumplen acorde con el servicio de referencia (40% el primer año y el 60% el segundo año)	< del 25% de los buses el primer año cumple. < del 40% el segundo año. < del 55% a partir del tercer año	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Accesibilidad para PMR (personas de movilidad reducida)	La suma del número de vehículos destinados a prestar el servicio. (disponen de rampas, disponen más de una puerta de salida, disponen de espacio PMR).	Anual o trimestral	Departamento de monitoreo
Registro: informe mensual			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
Metodología		Frecuencia	Responsable

El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados		
Aprobador por:	Firma:	

Anexo 28: Ficha de gestión de criterios de calidad de información

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE INFORMACIÓN DE RUTAS	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-IR-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Información			
Criterio Calidad Nivel 2			
Información relativa al viaje en condiciones normales			
Criterio Calidad Nivel 3			
Identificación de paradas, fuentes de información rutas			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
En el vehículo	El 100% de los vehículos disponen de la información.	Que un vehículo no disponga del logotipo que identifique que es parte de la flota vehicular.	
		Que un vehículo no disponga de la información relativa a la ruta.	
		Que un vehículo no disponga de logotipos de salida de emergencia.	
En paradas con marquesina	El 95% de las paradas disponen de la información.	>20 % de las paradas no disponen de ella.	
En paradas sin marquesina	El 95% de las paradas disponen de la información.	>20 % de las paradas no disponen de ella.	
Otros medios	El 95% de los usuarios disponen de la aplicación móvil.	>30% de los usuarios no disponen de la aplicación móvil.	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable

Indicador 1.9 de la norma UNE – EN 13816	Las no conformidades relativas a la información proporcionada por la cooperativa son otra fuente de datos para evaluar el buen funcionamiento de la información prestada. Repetidas implican mayor gravedad y requieren de soluciones nuevas y urgentes.		El conductor las deficiencias que presenten en el vehículo o en las paradas
Indicador de 1.10 de la norma UNE – EN 13816	Las acciones correctivas y preventivas emprendidas para mejorar la información representan otra vía para conocer el trabajo realizado para mejorar la información proporciona hacia los usuarios.		El responsable de calidad

2. Control de clientes/ Mystery Shopping

Metodología	Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes	Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS

Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones

3. Encuestas de satisfacción al cliente

Metodología	Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo

Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados

Aprobador por:

Firma:

Anexo 29: Ficha de gestión de criterios de calidad de puntualidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PUNTUALIDAD		Fecha: 25/04/2020
			Código: CTT-SGCTPP-F-P-001
			Revisión: 001
Criterio Calidad Nivel 1			
Tiempo			
Criterio Calidad Nivel 2			
Cumplimiento de Horarios/Frecuencias			
Criterio Calidad Nivel 3			
Puntualidad			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Los Horarios de despacho son proporcionados por el prestador de servicio deben corresponder con los establecidos y divulgados	El servicio de referencia se obtiene para periodos que afectan al 85% de los pasajeros	> 25% de pasajeros reciben un servicio fuera del tiempo establecido	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Puntualidad	Número de unidades puntuales/ número total de unidades	Mensual	Departamento de monitoreo
Registro: informe mensual			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
Metodología		Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente		Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados			
Aprobador por:		Firma:	

Anexo 30: Ficha de gestión de criterios de calidad de atención al cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-AT-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Atención al cliente			
Criterio Calidad Nivel 2			
Información relativa al viaje en condiciones normales			
Criterio Calidad Nivel 3			
Identificación de paradas, fuentes de información rutas			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Recuento del número total de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas, agrupadas por canales de comunicación, ya sea por teléfono, correo institucional, las oficinas de atención al cliente y buzones.	El 100% de los vehículos disponen de la información.	>5% de los clientes afectados por reclamaciones no son respondidos de acuerdo a lo definido	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Quejas, sugerencias y reclamaciones	Cuantificar las comunicaciones de quejas, sugerencias y reclamaciones según el canal utilizado, de modo que se pueda gestionar.	Anual, trimestral o mensual	El personal encargado de atender a las peticiones de los clientes. Algún empleado designado por ña dirección.
Registro: informe sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
Metodología		Frecuencia	Responsable

El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados		
Aprobador por:	Firma:	

Anexo 31: Ficha de gestión de criterios de calidad de confort

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CONFORT	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-C-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Confort			
Criterio Calidad Nivel 2			
Confort del viaje y condiciones ambientales			
Criterio Calidad Nivel 3			
Conducción y limpieza			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
La conducción del vehículos por parte de los conductores de la Cooperativa.	El 100% de los usuarios dispongan del confort te del viaje acorde a la pauta establecida.	La Cooperativa no haya registrado e iniciado actuaciones correctivas y preventivas tras tener el conocimiento de alguna situación en que la conducción haya sido alterada en el confort de los pasajeros sin que intervinieran causas excepcionales debidamente justificable.	
Las unidades de transporte deberán encontrarse en buenas condiciones y limpieza	El 100% de la unidades cumplan con los protocolos de conservación y limpieza	La Cooperativa no haya registrado e iniciado la actuación correctiva y preventiva tras tener el conocimiento de que a consecuencia de estado de conservación o de limpieza de vehículo, algún pasajero o sus pertenencias haya sufrido daños o hayan estado en riesgos de sufrirlos.	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable

Quejas, sugerencias y reclamaciones	Cuantificar las comunicaciones de quejas, sugerencias y reclamaciones según el canal utilizado, de modo que se pueda gestionar.	Anual, trimestral o mensual	El personal encargado de atender a las peticiones de los clientes. Algún empleado designado por ña dirección.
Registro: informe sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
Metodología		Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente		Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados			
Aprobador por:		Firma:	

Anexo 32: Ficha de gestión de criterios de calidad de seguridad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SEGURIDAD	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-S-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Seguridad			
Criterio Calidad Nivel 2			
Prevención de accidentes			
Criterio Calidad Nivel 3			
Protección activa de las personas			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
La tasa de accidentes producidos por la unidades de transporte	Mantener indicadores, realizar un plan de prevención y evaluar periódicamente	No existen indicadores de seguridad.	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Siniestralidad en accidentes en ruta medir la efectividad de los elementos de seguridad de los vehículos y la correcta actuación de los conductores ante situaciones de emergencia.	Suma del número total de heridos y muertos en accidentes en ruta. Suma del número total de pasajeros afectados por accidentes en ruta. Calculo en porcentajes de heridos y muertos en accidentes en ruta	Anual o trimestral	Los conductores y el departamento de monitoreo son los encargados de registrar la tipología y la hora de cada accidente en el servicio.
Registro: informe sobre la tasa de accidentes			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			

3. Encuestas de satisfacción al cliente		
Metodología	Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente	Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados		
Aprobador por:	Firma:	

Anexo 33: Ficha de gestión de criterios de calidad de impacto ambiental

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	FICHA DE GESTIÓN DE CALIDAD IMPACTO AMBIENTAL	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-F-IMA-001	
		Revisión: 001	
Criterio Calidad Nivel 1			
Impacto medioambiental			
Criterio Calidad Nivel 2			
Contaminación			
Criterio Calidad Nivel 3			
Gases, ruido, vibración, olores, residuos			
Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Umbral inaceptable	
Conocer el grado de adaptación a las exigencias medioambientales.	100% unidades de transporte renovadas Se mantiene una lista de indicadores y se realiza un seguimiento de los mismos	10% de unidades de transporte no son renovadas. No hay indicadores o no se hace seguimiento	
Método de medición			
1. Medición directa de la prestación			
Indicador	Descripción	Frecuencia	Responsable
Un indicador del grado de impacto ambiental causado por el desarrollo del servicio, teniendo en cuenta el porcentaje de vehículos que han sufrido una transformación tecnológica para reducir las emisiones, el consumo de combustible y aceite	Calcule la cantidad de vehículos equipados con dispositivos de reducción de emisiones de gas y calcule el porcentaje de estos dispositivos en relación con la cantidad total de vehículos utilizados para brindar servicios. Para cada vehículo, divida los litros de combustible consumidos por los kilómetros recorridos para obtener el consumo en litros / km. Divida la	Anual o trimestral	Algún responsable designado por la dirección para comprobar las fichas técnicas de los vehículos para determinar los que tiene equipos de reducción de las emisiones.

	cantidad de líquido residual en cada vehículo por la cantidad de kilómetros recorridos.		
Registro: informe			
2. Control de clientes/ Mystery Shopping			
Metodología		Frecuencia	Responsable
Metodología desarrollada por el prestador para llevar a cabo el control de clientes		Anual	Persona calificado por la Cooperativa para ejecutar el MS
Registro: Check list cliente misterioso, informe de conclusiones			
3. Encuestas de satisfacción al cliente			
Metodología		Frecuencia	Responsable
El resultado se obtiene de los datos extraídos de la encuestas de satisfacción al cliente		Anual	Departamento de monitoreo
Registro: Encuesta de satisfacción del usuario, informe de resultados			
Aprobador por:		Firma:	

Anexo 34: Acta de reunión

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	ACTA DE REUNIÓN		Fecha: 25/04/2020
			Código: CTT-SGCTPP-A-R-001
			Revisión: 001
Acta de reunión N°: Fecha: Tema o nombre del comité: Hora de inicio: Hora de finalización:			
Objetivo de la reunión:			
Desarrollo de la reunión			
Plan de acción			
Actividades	Responsable	Fecha limite	Documento
Próxima reunión		Fecha:	Hora:
Indicadores			
Eficacia de la reunión (%)		N° de puntos tratados/ N° puntos definidos	
Cumplimiento: nivel de asistencia de los miembros de comité (%)		N° de asistentes/ N° de invitados	
Seguimiento de compromisos (%)		N° compromisos cumplidos/total de compromisos	
Asistentes			
N°	Nombre	Firma	
Aprobado por:		Firma:	

Anexo 35: Hoja de ruta

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS			
	Hoja de ruta	Fecha: 25/04/2020	
		Código: CTT-SGCTPP-H-R-001	
		Revisión: 001	
Hora de salida: Hora de llegada: Fecha:/...../..... Numero de unidad de transporte:			
Datos generales			
Ruta:			
Turnos			
Nombres y apellidos de los conductores	Hora		Firma
	Inicio	Llegada	
Horas de descanso			
Nombres y apellidos de los conductores	Hora		Firma
	Inicio	Termino	
Aprobado por:		Firma:	

Anexo 36: Reporte de indicadores del sistema KBus

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	
	REPORTE DE INDICADORES DEL SISTEMAS KBUS
	Fecha: 25/04/2020
	Código: CTT-SGCTPP-R-ISKB-001
Revisión: 001	

 SISTEMA DE CONTROL DE FLOTA MONITOREO SATELITAL, GESTIÓN Y RECAUDO – CAJA COMÚN Reporte de Indicadores por Ruta											
AMBATO, 2020-09-01, 21:52:05											
Ruta: TERREMOTO										No. Re	
Los despachos de la ruta: TERREMOTO , realizado el día 2020-09-01 presenta los siguientes indicadores:											
Resumen operativo											
Flota programada	Flota operativa	Vueltas cumplidas mayor al 80%	Vueltas programadas	Porcentaje cumplimiento de la flota	Porcentaje cumplimiento de operación	Atrasos de la flota	Tiempo de ida minutos	Tiempo de vuelta minutos	Tiempo de ciclo	DESPACHO D	
										Kilometros ida	Kilometros vuelta
19	0	98	98/120	0.00%	81.67%	00:39:00	00:39:00	06:10:00	00:39:00	4.92 KM	0.00 KM
Cantidad pasajeros transportados	Total recaudo estimado de pasajeros transportados	Total recaudo equipo validador	Total recaudo tarifa media	Total recaudo tarifa general	IPK						
0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0						
Información del reporte											
AMBATO, 2020-09-01, 21:52:05											
Reporte generado por: Nelson Orlando Salazar Silva											

Anexo 37: Acta de revisión por la dirección

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	ACTA DE	Fecha: 25/04/2020
	REVISIÓN POR LA	Código: CTT-SGCTPP-A-RD-001
	DIRECCIÓN	Revisión: 001

CONVOCATORIA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Reunión N°:	
Fecha de reunión:	
Hora:	

Lista de asistentes	
Asistentes	Firma

Temas a tratar
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultado de auditorías internas y externas. 2. Estado de acciones correctivas y preventivas. 3. Resultado de encuestas de satisfacción al cliente. 4. Información del cliente/usuario. Intervenciones de trabajo. 5. Análisis de no conformidades. 6. Evolución de los objetivos de calidad. 7. Evolución de los indicadores de los procesos del SGC. 8. Propuesta de mejora del sistema. 9. Revisión de la política de calidad. 10. estado de revisiones del SGC anteriores. 11. otra información que derive a una mejora continua del SGC.

Información proporcionada	Conclusiones	Responsables	Plazo de Ejecución

Observaciones:	
Propuesta de mejora:	
Aprobado por:	Firma:

Anexo 38: Registro de revisión y gestión de la dirección

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS					
	REGISTRO DE REVISIÓN Y GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		Fecha: 25/04/2020		
			Código: CTT-SGCTPP-R-RGD-001		
			Revisión: 001		
Ítem de revisión	Que se encontró	Acciones a tomar	Tiempo de ejecución de acciones	Responsables	Recursos
Política de calidad de la empresa					
Objetivos de calidad					
Información documentada					
Control de servicios suministrados externamente					
Control de cambios					
Auditorías internas					

Anexo 39: Registro de planificación de gestión de la calidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS					
		REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 25/04/2020	
				Código: CTT-SGCTPP-R-PGC-001	
				Revisión: 001	
Numero	Documentación a revisar o planificar	Mecanismos o instrumentos	Resultados	Plazo	Acciones a tomar

Anexo 40: Registro de indicadores de los procesos del sistema de gestión de calidad UNE – EN – 13816: 2003 de la Cooperativa de Transporte “Tungurahua”.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS		
	REGISTRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNE – EN – 13816: 2003 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”	Fecha: 25/04/2020
		Código: CTT-SGCTPP-R-IPSGCCTT-001
		Revisión: 001

Nivel	Área decisional	Actividad clave	Indicador	Formula	Frecuencia de medición	Meta	Técnicas
Estratégico	Gestión de la dirección	Dar seguimiento a los indicadores de desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a indicadores. 	$SI = \frac{NSR}{NSP} * 100$ NSR: número de seguimientos realizados. NSP: número de seguimientos programados.	Mensual	100%	El gerente debe establecer un objetivo en el tiempo de revisión.
	Gerencia	Evaluar el compromiso de los colaboradores de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de los colaboradores. 	$SC = \frac{NCES}{NEE} * 100$ NCES: el número de empleados que calificaron satisfactoriamente sobre el 7 NEE: número de empleados encuestados	Anual	100%	Realizar en encuestas con escala Likert (1 a 10) y diferenciar de los factores del clima organizacional que afecta la motivación.

		Evaluar el estado operativo de las unidades de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Edad promedio de los vehículos 	$EPV = \frac{\sum_{i=1}^n EV_i}{n}$ EVi= es la edad promedio del vehículo i, n: el número total de vehículos	Anual	100%	Las entidades reguladoras son quienes establecen la edad de los vehículos usados y se establece acorde a la ley vigente.
Estratégico	Gestión de calidad Director SCGTPP	Prestar servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de clientes inconformes 	$PCI = \frac{NCI}{CE}$ NCI: el número de clientes inconformes CE: el número de clientes encuestados	Semestral	-	Encuesta mediante la medición de la escala Likert 1 a 5, siendo 1 muy inconforme, 2 inconforme, 3 indiferente, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.
			<ul style="list-style-type: none"> • Quejas presentadas 	$QP = \frac{NQP}{NOR}$ NQP: el número de quejas presentadas. NOR: el número de operaciones realizadas	Mensual	-	Las quejas de los usuarios presentan sin necesidad de registrar en una encuesta.
		Identificar los posibles problemas y proponer soluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Causas de insatisfacción de los clientes 	$ICi = \frac{Qi}{QT} * 100$ Qi: es el número de quejas reportadas asociadas a la causa i. en un periodo. QT: son las quejas totales reportadas en el mismo periodo	Mensual	100%	Para definir la causas de las quejas por lo que a cada una de las causas se aplicara un indicador de insatisfacción del cliente.
		La planificación, administrar, regular y controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y cumplir con los requisitos SGC. 	$ICR = \frac{OC}{OP} 100$ OC: objetivos cumplidos OP: objetivos planificados	Semanal	100%	Evaluación en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.

			<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los cambios del SGC 	$CC = \frac{CE}{CP} * 100$ CE: cambios ejecutados CP: cambios planificados	Semestral	100%	Evaluación de los cambios de los SGC en referencia a las auditorías realizadas
Operativo	Operación del servicio de TPP Gerencia Personal de monitoreo	Coordinar mantenimientos	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento a los mantenimientos programados. 	$PCMP = \frac{MR}{MP}$ MR: mantenimientos realizados. MP: los mantenimientos programados.	Mensual	100%	Mantenimiento programado de las unidades transporte.
		Planificación de rutas y frecuencias para las unidades TPP.	<ul style="list-style-type: none"> Uso de los vehículos. 	$UV = \frac{HVO}{HUDV} * 100$ HVO: las horas que el vehículo es utilizado. HUDV: es el número de horas útiles disponibles del vehículos.	Diario	100%	Es número de horas es el factor determinado por la Cooperativa y se espera que sea de 10 horas al día ya que es el tiempo que un conductor puede laborar para no poner en riesgo su salud y la prestación del servicio hacia los usuarios.
			<ul style="list-style-type: none"> Factor de carga promedio. 	$FCP = \frac{TM}{CTV \cdot NV}$ TM: toneladas movilizadas CTV: es la capacidad total de los vehículos en toneladas. NV: el número de viajes.	Mensual	-	El uso de la capacidad instalada.
			<ul style="list-style-type: none"> Velocidad promedio de los vehículos. 	$VPV = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} \bar{V}_i}{n}$	Semanal	-	Mide la velocidad de los vehículos, y se establece de acuerdo a la velocidad estándar del sector, permite identificar si

							las rutas establecidas desde el área operativa están presentando problemas.
		Despacho de unidades	<ul style="list-style-type: none"> Retrasos en la prestación del servicio. 	$RPS = \frac{TER}{TRR}$ TEE: es el tiempo estimado de ruta. TRR: es el tiempo real empleado en ruta.	Semanal	-	Es la relación entre el tiempo real empleado en ruta y la diferencia con el tiempo estimado en ruta.
Apoyo	Departamento de monitoreo Personal de monitoreo	Capacitación a los conductores y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de personal capacitado. 	$PPC = \frac{PC}{PT}$ PC: personal capacitado. PT: total de personal.	Anual	100%	Capacitaciones
		Identificar posibles problemas y proponer soluciones	<ul style="list-style-type: none"> Accidentabilidad 	$ACC = \frac{NI}{NVR}$	Semestral	-	Para medir la cantidad incidentes de las unidades de transporte.
		Reporte de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Resumen operativo 	Indicadores del sistema KBUS.	Diario	-	El resumen operativo de las unidades del transporte.
Apoyo	Departamento de contabilidad	Procesamiento de la información	Indicadores financieros	$IS = \frac{AC}{PC}$ AC: activo corriente. PC: pasivo corriente.	Semestral	-	Los estados financieros de la Cooperativa.
			<ul style="list-style-type: none"> Índice de solvencia 				
			<ul style="list-style-type: none"> Índice de liquidez 	$IL = \frac{AC - I}{PC}$ AC: activo corriente. PC: pasivo corriente. I: inventario.			
			<ul style="list-style-type: none"> Solidez 	$S = \frac{PT}{AT}$			

				PT: pasivo total. AT: activo total			
			• Índice de inventarios activo corriente	$IVAC = \frac{I}{AC}$ AC: activo corriente. I: inventario			
			• Capital de trabajo	$CT = AC - PC$ AC: activo corriente. PC: pasivo corriente.			

ANEXO C (Informativo)

GUÍA SOBRE LA MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN Y LA SATISFACCIÓN

C.1 Introducción

C.1.1 Estas notas tienen por objetivo facilitar información sobre los principales métodos de medición de la prestación del servicio y de la satisfacción del cliente comúnmente utilizados en el transporte público de pasajeros, y en particular:

- para las mediciones de satisfacción: las Encuestas de Satisfacción de Clientes (ESC);
- para las mediciones de la prestación: el control de clientes y las Medidas directas de la "Prestación en tiempo real" (MDPTR).

Conviene tener en cuenta que estas notas conciernen exclusivamente a las mediciones de la prestación y de la satisfacción y no al conjunto de datos propiamente dichos, que necesitarían técnicas suplementarias como la preferencia declarada, la preferencia revelada y las observaciones directas.

C.1.2 Los elementos de la tabla C.1 "Ejemplos de mediciones de la prestación y de la satisfacción utilizadas en el Transporte Público de Pasajeros" apoyan estas notas informativas. La tabla C.1 concierne al ciclo de la calidad descrito en la introducción de la norma. La columna "Mediciones de satisfacción" se refiere a la calidad del servicio percibida por el cliente. La columna de la derecha, "Mediciones de prestación", hace referencia a la calidad del servicio objetivo y producido por los prestadores del servicio para los clientes. La tabla sigue los criterios de clasificación de calidad del anexo A.

C.1.3 Por otro lado, la tabla C.2 "Ejemplos detallados de métodos de medición" da una explicación muy detallada de una serie de ejemplos específicos. Esto debería ayudar a especificar y definir de manera muy detallada las mediciones de prestación y de satisfacción.

C.1.4 Conviene señalar que los ejemplos citados a la vez en la tabla C.1 y en la tabla C.2 han sido extraídos de la documentación disponible en enero de 1999 por los redactores de la norma. Las listas no son exhaustivas y se recomienda que quien utilice la norma escoja, según su propio caso, de entre las mediciones de calidad de servicio propuestas aquellas que más le convengan. La situación será muy diferente, por ejemplo, entre los servicios intensivos realizados en zonas urbanas y otros menos frecuentes de zonas rurales.

En cualquier caso, conviene orientar estas mediciones siempre que sea posible hacia el cliente.

C.1.5 El capítulo C.2 presenta un resumen de puntos clave a considerar en el diseño de un cuadro de mediciones de la prestación o la satisfacción. Los capítulos C.3 a C.6 presentan después la información más detallada sobre los métodos de medición de la prestación o de la satisfacción enfocados particularmente a las Encuestas de Satisfacción de Clientes (ESC), el control de clientes y las medidas directas de la prestación (en tiempo real) (MDPTR).

C.1.6 Está prevista una actualización del anexo C cada tres años.

C.2 Resumen de puntos clave

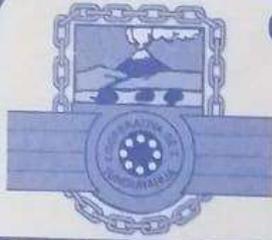
C.2.1 Es conveniente orientar las mediciones de la prestación siempre que sea posible hacia el cliente, midiendo los aspectos del servicio que se muestran de una gran importancia para los pasajeros durante el estudio de mercado (véase el apartado C.3.1).

Este documento ha sido adoptado por Fides Austria, Paul Ortwein el 2010-12-9.

Para poder utilizarlo en un sistema de red interna, deberá disponer de la correspondiente licencia de AENOR

Nota: Buscar norma completa con el nombre "Norma UNE –EN 13816:2003" Anexo C.

Anexo 42: Recaudacion diaria de tarjeta y minutos de atraso.



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES
"TUNGURAHUA"**
R.U.C.: 1790224430001
Unidad Nacional y 1ra. Imprenta 551
TELÉFONOS: 2820-069 * 2823-600
Ambato - Ecuador

RECAUDACION DIARIA DE TARJETA Y MINUTOS DE ATRASO CODIGO 140

PLACA: 17 SEP 2020 067

Fecha:

	MINUTOS	DOLARES
VALOR DE LA TARJETA		\$10.00
OTROS		
TOTAL A PAGAR		

RECAUDADOR C.T.T.

Anexo 43: Disposición de pago por la adquisición de bienes y servicios

Oficio No

Ambato,

Señor.

**RESPONSABLE DEL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE “TUNGURAHUA”**

De mi consideración:

En observancia al Art. 76 literal d) del Reglamento Interno, en donde se indica son atribuciones de la Gerencia “..... Cumplir y hacer cumplir a los socios las resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración ...”; se dispone el registro y pago por concepto de la cantidad de dólares americanos, a favor del Sr(a).....

Por la favorable atención, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Sr.....

GERENTE

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”

XX/XX

Anexo 44: Disposición de pago por la adquisición de bienes y servicios

Oficio No

Ambato,

Señor,

**RESPONSABLE DEL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”**

De mi consideración:

En cumplimiento a las atribuciones establecidas en el Art. 44 numeral 11 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en donde reza “..... Contratar Obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la Asamblea General lo autorice”; en concordancia con lo señalado en el Art. 75 del Reglamento Interno de la Cooperativa Tungurahua que manifiesta “..... El Gerente está autorizado para realizar gasto hasta por diez salarios básicos unificados ...”.

Se autoriza el registro y pago por concepto de La cantidad de dólares americanos, a favor del Sr(a)

Por la favorable atención, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Sr.

GERENTE

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TUNGURAHUA”

XX/XX