

**ORDENANZA GADMC-MANTA No. 020**  
**Abg. Agustín Aníbal Intriago Quijano**  
**Gobierno Municipal 2019-2023**

**EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO**  
**MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA**

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 11, numerales 8 y 9 de la Constitución de la República, determina que el ejercicio de los derechos se regirán por principios y se desarrollará de manera progresiva a través de normas, jurisprudencia y políticas públicas; correspondiendo al Estado, generar las condiciones necesarias para el pleno reconocimiento y ejercicio; además, es el más alto deber del Estado el respetar los derechos constitucionales;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, garantiza a todos los ciudadanos, en sus artículos 394 y 66 numeral 25, el derecho a la libertad de tránsito y transporte terrestre, y acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato;

Que, el artículo 238 de la norma ibídem señala que (...) Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. (...)

Que, el artículo 7 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización dispone que los consejos y las municipalidades tendrán facultad normativa para "... dictar normas de carácter general a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial....".

Que, el artículo 53 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización indica que (...) Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

Que, el artículo 57 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización atribuye al concejo municipal en los literales a) y x) respectivamente al (...) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones (...) y a (...) Regular y controlar, mediante la normativa cantonal correspondiente, el uso del suelo en el territorio del cantón, de conformidad con las leyes sobre la materia, y establecer el régimen urbanístico de la tierra (...)

Que, según el régimen de competencias previsto en el artículo 264 numeral 6 de la Constitución y el artículo 55 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, es competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, planificar, controlar y regular el tránsito y transporte terrestre dentro de la circunscripción cantonal;

Que, según disponen las garantías normativas del artículo 85 de la norma ut supra, todo órgano con potestad normativa, tiene la obligación de adecuar formal y materialmente sus normas al contenido de los derechos previstos en la Constitución;

Que, el Código Orgánico Integral Penal, en su artículo 112, señala que se consideran como bienes protegidos, a los definidos como tales por los instrumentos internacionales vigentes del Derecho Internacional Humanitario, y en particular, los siguientes: numeral 4) Los destinados a la satisfacción de los derechos del buen vivir, de las personas y grupos de atención prioritaria, de las comunidades, pueblos y nacionalidades, de la población civil, así como los destinados al culto religioso, las artes, la ciencia o la beneficencia.

Que, el Código Orgánico Integral Penal en sus artículo 391 numerales 5 y 13, tipifican como una contravención de tránsito de sexta clase y por lo tanto, sanciona con una multa equivalente al 10% de un salario básico unificado del trabajador general y reducción de tres puntos en su licencia de conducir: numeral 13) La o el conductor de transporte público de servicio masivo que incumpla las tarifas preferenciales fijadas por la ley en beneficio de los niños, estudiantes, personas adultas y mayores de sesenta y cinco años de edad y personas con capacidades especiales, y, numeral 15) La o el conductor, controlador o ayudante de transporte público o comercial que maltrate de obra o de palabra a los usuarios.

Que, el artículo 231 del Código Orgánico de la Función Judicial, señala en su último inciso que: Los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán competentes para conocer y sustanciar las contravenciones establecidas en ordenanzas municipales e imponer las correspondientes sanciones que no impliquen privación de libertad.

Que, por disposición de los artículos 35, 36, 37, 43 44, 45, 46, 47 numerales 3 y 394 de la Constitución de la República del Ecuador, y demás aplicables de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento General de Aplicación; es obligación prioritaria la promoción del transporte público masivo y la implementación de tarifas diferenciadas de transporte;

Que, en los preceptos generales de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en sus artículos 1,2, 3 y 46, establecen como objetivos de esta norma la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano; cuerpo normativo que se fundamenta además en la formalización del sector del transporte y garantiza que este servicio se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Que, el artículo 16 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial otorga a la Agencia Nacional de Tránsito la facultad de regular, planificar y controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, a nivel nacional con sujeción a las políticas emanadas por el Ministerio del sector;

Que, el artículo 20 de la Ley ibídem, en sus numerales 2 y 13, determinan que son atribuciones del Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial las siguientes: "Establecer las regulaciones de carácter nacional en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, controlar y auditar en el ámbito de sus competencias su cumplimiento por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo al Reglamento que se expida para la presente Ley;" y, "Supervisar y controlar a las operadoras nacionales e internacionales de transporte terrestre y demás instituciones prestadoras de servicios de tránsito y seguridad vial en el ámbito de su competencia;"

Que, el artículo 54 de la citada Ley, establece que la prestación del Servicio de Transporte atenderá los siguientes aspectos: a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños; b) La eficiencia en la prestación del servicio; c) La protección ambiental; y, d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Que, el artículo 65 de la norma citada establece que el servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intrarregional, intraprovincial e internacional.

Que, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial contiene los artículos 80, 81, 82 y 83, las infracciones y sanciones administrativas para las operadoras de tránsito y transporte.

Que, el Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, ordena, en el artículo 93, que las infracciones concebidas en los artículos 80, 81, 82 y 83 de la ley, deben ser sancionadas por la Agencia

Nacional de Tránsito, a través del director ejecutivo de la ANT, de conformidad con el procedimiento establecido en dicho Reglamento. Los gobiernos autónomos descentralizados que asuman las competencias de Tránsito, regularán, mediante ordenanzas, los procedimientos para la imposición de las sanciones administrativas a las operadoras de transporte terrestre, e previstas en los artículos 80, 81, 82 y 83 de la ley, en el ámbito de sus competencias, debiendo para el efecto: mantener procedimientos homogéneos con dicho Reglamento.

Que, el 26 de abril del 2012 el Consejo Nacional de Competencias emite por disposición constitucional la Resolución No. 006-CNC-2012 por la cual se resuelve que la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, son transferidos a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitano y municipales del país; Que, la mencionada Resolución en su artículo 14 señala que las facultades y atribuciones de rectoría local, planificación local, regulación, local, control local y gestión, para mejorar la movilidad en las respectivas circunscripciones de los gobiernos autónomos descentralizados para mejorar la movilidad serán bajo el principio de unidad nacional;

Que, el Consejo Nacional de Competencias, mediante Resolución No. 003-CNC2014 Aclaratoria de la Resolución No. 006-CNC-2012, de 22 de septiembre de 2014, dispone en el artículo 1: "Se ratifica que la competencia

de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro del territorio cantonal a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, fue transferida de manera obligatoria y definitiva, contemplando modelos de gestión diferenciados y cronogramas de implementación, (...) por tanto, la competencia no puede ser devuelta ni rechazada por ningún gobierno autónomo descentralizado municipal.";

Que, mediante Resolución No. 003-DIR-2014-ANT, el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito expidió 'Reglamento de Sistemas Tecnológicos de Recaudo para Transporte Público Intracantonal'. Este reglamento prevé la implementación del Sistema de Recaudo Electrónico (SRE), como un procedimiento y herramienta de alta confiabilidad y seguridad, que permite receptar y gestionar los recursos provenientes de la tarifa recaudada, con la especial característica de propender a la total eliminación del pago en efectivo para el servicio de transporte público intracantonal; así lo determinan su artículo 5, inciso c); y, artículo 6 inciso c);

Que, la implementación del sistema de recaudo para el transporte público de pasajeros de buses urbanos del Cantón Manta es fundamental para mejorar la calidad de la prestación del servicio de transporte público de pasajero de buses

urbanos del cantón, respecto de los métodos y formas de pago y recaudo de la tarifa;

**EXPIDE:**

**ORDENANZA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO ELECTRÓNICO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE BUSES URBANOS EN EL CANTÓN MANTA**

**CAPITULO I**

**GENERALIDADES**

**Art. 1.- Objeto.-** La presente ordenanza tiene por objeto regular las características, parámetros y condiciones para la implementación del sistema de recaudo electrónico por parte de las operadoras de transporte público de pasajeros de buses urbanos en el Cantón Manta, con sujeción a las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento de aplicación y demás normativa emitida por la Agencia Nacional de Tránsito, ordenanzas municipales y demás normativa aplicable.

**Art. 2.- Principios.-** Para la aplicación de la presente Ordenanza y todo lo derivado de ésta, se observarán los principios de calidad, eficiencia, eficacia, accesibilidad, universalidad, responsabilidad, comodidad, continuidad, seguridad, inclusión, buen trato y no discriminación.

**Art. 3.- Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones contenidas en la presente ordenanza, se aplicarán integralmente en todo el Sistema del Transporte Público de Pasajeros de Buses Urbanos del cantón Manta.

**Art. 4.- Competencia.-** Es competencia de la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, en calidad de entidad rectora del sector y reguladora del Sistema municipal de Transporte Público de Pasajeros, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ordenanza, así como, garantizar todas las medidas para la implementación y operación de los Sistemas Inteligentes de Transporte, y, en general, cualquier otro que permita la mejora e integración de los distintos componentes y/o elementos del Sistema, con carácter mandatorio para todos los participantes del mismo.

**Art. 5.- Sustento Tarifario. -** Corresponde al Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Manta, garantizar la ejecución del sistema de recaudo electrónico por parte de las operadoras de transporte público de pasajeros de buses urbanos del cantón; y, mediante acto legislativo del Concejo Municipal, regular la fijación de

tarifas correspondientes acorde a los parámetros establecidos por la autoridad de tránsito nacional. Las tarifas garantizarán el equilibrio económico para la adecuada prestación del servicio; y, se basarán obligatoriamente en los estudios técnicos de los costos de operación que se realizaren para el efecto, pudiendo establecerse mecanismos de compensación o subsidios, la cual deberá ser ejecutada y conciliada mediante el Sistema de Recaudo Electrónico (SRE) o cualquier otro sistema de recaudo, debidamente aprobado por la autoridad competente.

**Art. 6.- Sujeción.-** Se sujetarán obligatoriamente a las disposiciones de la presente Ordenanza, todas las operadoras de transporte público de buses urbanos del Cantón Manta, quienes para brindar el servicio dentro del cantón Manta, deberán contar obligatoriamente con el Sistemas de Recaudo Electrónico (SRE) y el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) sujetos a lo establecido en la presente Ordenanza y a la normativa vigente para el efecto.

Corresponde a la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, la verificación y cumplimiento de los de los distintos instrumentos que deban implementarse en las unidades de transporte público para cumplir con los objetivos de los sistemas SRE y SAE, en el cantón acorde a lo que determine la autoridad de tránsito nacional. Se garantizarán mecanismos eficientes para la ejecución, control y fiscalización de los sistemas, así también la mejora progresiva en la calidad de la prestación del servicio, ya sea de manera directa o por medio de contrato o convenio con instituciones públicas, privadas o asociaciones público-privadas, sin que ello implique delegación o concesión.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS SISTEMAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES URBANOS**

**Art. 7.- De los Sistemas.** - Constituyen sistemas de Transporte Público de Buses Urbanos del Cantón Manta las herramientas tecnológicas de control, información, evaluación y recaudación, tales como, el Sistemas de Recaudo Electrónico (SRE) y el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE).

Los sistemas SRE y SAE, establecidos en esta normativa, deberán centralizarse operativa y tecnológicamente en el Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento. Este centro será administrado por los operadores de transporte de forma directa por los proveedores tecnológicos contratados, o de manera conjunta; siendo responsables por su buen uso y administración.

Para el control real y efectivo del cumplimiento de las obligaciones de los operadores y el manejo de los sistemas SRE y SAE, la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en coordinación con el contratante del

sistema tendrá acceso para efectos de acceso al sistema informático, respetando los derechos de propiedad intelectual de las licencias de software y hardware utilizadas.

Es obligación de los operadores de transporte mantener operativos y en condiciones óptimas todos los sistemas, garantizando su seguridad física e informática, así como los equipos indispensables para el efectivo control y fiscalización de la entidad de tránsito municipal.

**Art. 8.- Del Sistema de Recaudo Electrónico (SRE).**- El SRE, consiste en el conjunto de medios de pago, hardware y software, red de telecomunicaciones y actividades de recaudo de las tarifas, que permiten controlar la información y los ingresos económicos correspondientes a las tarifas pagadas por las y los usuarios de transporte público y que permiten auditar las cuentas de recaudo, así como generar la estadística de la demanda de pasajeros.

**Art. 9.- Del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE).**- El SAE es el conjunto de instrumentos que permiten la operación, comercialización y difusión del SRE, además de todos los componentes de la cadena de valor agregado que se pueden generar según las normas que para el efecto considere la autoridad de tránsito municipal.

**Art. 10.- Del Sistema de Control de las Operaciones.**- El sistema de control de las operaciones, es el conjunto de equipos de hardware y software que conjuntamente con la aplicación de ingeniería de transporte permiten realizar el comando, control y comunicación operacional de las flotas, con el objetivo de gerenciar y optimizar la producción del sistema de transporte, disminuir los costos operacionales y mejorar el servicio e información al usuario.

La Red de Telecomunicaciones, cuando menos deberá considerar la transmisión de voz y datos relativos a los sistemas SRE y SAE.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del Sistema de Recaudo Electrónico**

**Art. 11.- Sistema de Recaudo.**- La implementación del sistema de recaudo electrónico (SRE) tiene como objetivo implementar un procedimiento de alta confiabilidad y seguridad que permita receptor y gestionar los recursos provenientes del cobro de la tarifa recaudada, por concepto de prestación del servicio de transporte público de Buses urbanos en el cantón, permitiendo además elevar las condiciones de calidad otorgada al usuario por parte de las operadoras de transporte debidamente autorizadas.

El sistema de recaudo a ser implementado por parte de las operadoras de transporte público de buses urbanos del Cantón Manta, deberá:

- a. Dotar de acceso más rápido a los usuarios del servicio, respetando las tarifas acordadas a las condiciones específicas de cada uno de ellos.
- b. Aplicar el sistema de caja común en las operadoras de transporte Público de pasajeros.
- c. Incrementar la seguridad a bordo de las unidades, al reducir la presencia de dinero en efectivo, y la posibilidad de distracción de los conductores; reduciendo además posibles fraudes o evasiones.
- d. Incrementar la calidad de los datos e información necesarios para la planificación adecuada del servicio de transporte público de Buses urbanos.
- e. Permitir una integración entre distintos operadores del servicio de transporte público de buses urbanos.

**Art. 12.- Características del SRE.-** El Sistema de Recaudo Electrónico (SRE) a implementar deberá contar con un equipamiento mínimo constante en lo siguiente:

- a. Red de distribución adecuada y suficiente, indicando con claridad los canales de distribución y puntos de recarga, más las condiciones comerciales que existieren, si fuera el caso. Dentro de la red de distribución debe especificarse las cantidades mínimas de stock a mantener en relación a los mecanismos de pago, con el objeto de asegurar continuidad del servicio.
- b. Tecnología de seguridad adecuada, con mecanismos de validación y auditoría, además de la posibilidad de generación de reportes a través de claves autorizadas, acorde a requisitos y rutas (líneas) establecidas por la autoridad tránsito municipal. En todos los casos de implementación de sistemas de recaudo.
- c. Recaudo con la eliminación total del pago en efectivo para el servicio de transporte público de buses urbanos cantonal. Para la aplicación de esta medida, la tecnología propuesta a operar deberá ser previamente homologada por la ANT, debiendo además presentar la campaña de comunicación para los usuarios y ciudadanía en general para este efecto. Deberá de forma obligatoria identificar al menos dos grupos de mecanismos de acceso: usuario general y usuario con beneficios.
- d. Capacidad de establecer esquemas acordados a las políticas tarifarias que la autoridad municipal autorice



**Art. 13.- Servicio al usuario.-** Las operadoras de transporte público de buses urbanos cantonal, en la implementación del sistema de recaudo conformarán equipos de credencialización para entrega de tarjetas con tarifas diferenciadas y equipos de asistencia al usuario.

Los equipos de credencialización permitirán la emisión de tarjetas particulares que respondan a los perfiles específicos de los usuarios que gocen de tarifas diferenciadas en la red de transporte público de buses urbanos del cantón, conforme lo determina la Ley. Se entenderá que la creación de una tarjeta implica el ingreso de los datos del usuario y su gestión al nivel del sistema, en la base de datos que para el efecto se genere; el módulo que permita la credencialización deberá cumplir con lo que determine la autoridad competente.

La operadora deberá contar con el equipo de atención al usuario, que permita ofrecer un mejor nivel de calidad en la prestación del servicio, proporcionar a los usuarios información sobre el sistema, las rutas y todo lo relacionado con el sistema, realizar todos los trámites de credencialización de acuerdo a los perfiles definidos por la autoridad del servicio, y, proporcionar información respecto a reposición de tarjetas, ventas, recargas, información sobre el uso de la tarjeta y demás actividades inherentes.

**Art. 14.- Mecanismos de pago.-** Para efectos de la presente ordenanza, los mecanismos de pago deberán corresponder a tarjetas inteligentes sin contacto que cumplan con el estándar internacional ISO 14443 A o B y que funcionen bajo el sistema de pre-pago, pudiendo abonar el efectivo o servicios que el usuario de transporte requiera; estas podrán ser:

**1. Tarjetas de Usuario general:** Tarjetas que podrán ser o no personalizadas, es decir, que para su emisión es optativa la presentación del documento de identificación, las mismas que podrán o no llevar una foto de identificación perteneciente al usuario. Una vez que descuenta el valor completo de la tarifa autorizada, no existen restricciones sobre el uso de ésta.

**2. Tarjetas de Usuario con beneficios:** Este mecanismo de pago obligatoriamente deberá ser personalizada con un color diferente. Tendrá restricciones en su uso acorde a la condición del pasajero, cuyos requisitos para su emisión serán los siguientes:

**a. Tercera Edad:** Presentación del documento de identificación.

**b. Estudiantes de nivel primario y secundario:** Carnet estudiantil o certificado de matrícula escolar correspondiente al año lectivo en curso.

**c. Personas con discapacidad:** Carnet emitido por el CONADIS o autoridad competente.

Las tarjetas antes descritas son intransferibles; y los beneficios otorgados a los estudiantes solo se los realizará durante el año lectivo que corresponda conforme a lo establecido en el Ministerio de Educación.

Los operadores del servicio son responsables de generar y mantener la base de datos mediante un software que cuente con suficientes pistas de autoría y seguridades informáticas, así como custodiará los archivos de los documentos de las y los usuarios que personalicen las tarjetas, de manera que facilite la renovación en el evento de pérdida o reposición en la tarjeta, sin necesidad de presentar más documentos que la cédula de identidad o ciudadanía, salvo el caso a estudiantes de nivel básico o bachilleratos. En caso de renovación o pérdida de la tarjeta electrónica, se deberá transferir los saldos de la tarjeta anterior, una vez que se expida la nueva.

**Art. 15.- Puntos de venta y recarga.-** Para efectos de recarga de los mecanismos de pago, la operadora de transporte establecerá una red de puntos de venta y recarga de tarjetas, los cuales estarán plenamente identificados y distribuidos en toda la ciudad, en las cabeceras parroquiales e inclusive en los lugares aledaños hasta donde llegue el servicio.

Para la ubicación de los puntos de venta y recarga se preferirán lugares aledaños a las paradas de embarque y desembarque y sitios de alta concentración de usuarias y usuarios, los mismos que serán coordinados con la autoridad de tránsito municipal.

La gestión, la implementación de todos los puntos de venta y recarga de las tarjetas, así como los centros de atención al cliente serán de exclusiva responsabilidad del operador del servicio.

Los operadores del servicio deberán contar con formularios de quejas y reclamos elaborados y autorizados por la autoridad de tránsito municipal, los mismos que deberán ser colocados en los puntos de venta.

**Art. 16.- Promociones y beneficios.-** Para el uso de la tarjeta electrónica u otros medios electrónicos de pago, establecidos por la autoridad competente, los prestadores del servicio de transporte urbano, diseñarán promociones e incentivos entre los que se incluirán: entrega de tarjetas sin costo, bonos especiales, descuentos, pasajes libres, entre otros; a través del desarrollo progresivo y ordenado del SAE.

Al margen de las promociones e incentivos que se tratan en esta norma, toda tarjeta electrónica personalizada, cuando haya agotado su saldo, es decir saldo cero, permitirá obligatoriamente el uso de un pasaje remanente de emergencia, cuyo costo será descontado en la siguiente recarga de saldo. Para el caso de portadores de tarjetas personalizadas y que pertenezcan a un grupo de atención

prioritaria, se contará obligatoriamente con dos pasajes remanentes de emergencia cuyo costo será descontado en la siguiente recarga de saldo.

**Art. 17.- Emisión de tarjetas.-** La emisión de las tarjetas serán de responsabilidad de los operadores del servicio de transporte urbano servicio. El modelo físico, gráfico y promocional de las tarjetas electrónicas deberá ser coordinado aprobado por con la autoridad de tránsito municipal.

**Art. 18.- Centros de atención al cliente.-** Los centros de atención al cliente, así como los puntos de recarga, son de exclusiva responsabilidad del operador del servicio de transporte urbano. La autoridad de tránsito municipal ejercerá el control y fiscalización de dichos centros, según se indica en esta ordenanza:

Los Centros de Atención al Cliente brindarán los siguientes servicios:

- a. Venta y recarga de tarjetas tanto de tarifa convencional como preferencial;
- b. Personalización de las tarjetas de tarifa preferencial;
- c. Venta de tarjetas temporales y promocionales, bonos estudiantiles y otros que se determinen en esta Ordenanza;
- d. Reposición de tarjetas dañadas o deterioradas.
- e. Anulación de tarjetas extraviadas;
- f. Información general al usuario sobre el uso de la tarjeta, promociones, beneficios adicionales.
- g. Recepción de quejas, denuncias y reclamos en los formularios que el GADMC-Manta apruebe para el efecto, cuya elaboración y distribución es de responsabilidad de los operadores del servicio de transporte urbano.

**Art. 19.- Tecnología del equipo a bordo en las unidades.-** Para la ejecución del sistema de recaudo, será necesario que dentro de las unidades vehiculares se instalen los equipos de recaudo que permitan la omisión del pago de la tarifa con dinero físico, el mismo que deberá contar con las siguientes características:

- a. Equipo validador de tarjeta para cobro de la tarifa a bordo.
- b. Los equipos de conteo de pasajeros (barras de conteo o sistema equivalente).
- c. Los equipos de geo-localización y de comunicación que éstos requieran.
- d. Sistema de identificación de operador, rutas, parámetros por aplicar a la unidad vehicular.

e. Los equipos instalados a bordo de las unidades deberán realizar al menos un corte diario de datos de transportación, la información de cada lector validador será enviada al sistema de control de operaciones por medio de la red de comunicación.

f. La información contenida reflejará los registros de pasajes otorgados y los datos de identificación de la unidad o estación, la ruta, y el lector validador que proceso.

**Art. 20.- Tecnología de equipo en estaciones.-** Durante la prestación del servicio por parte de las operadoras de transporte urbano y como parte del sistema de recaudo electrónico, que para su sistema de transporte de buses urbanos cantonal requieran instalar estaciones estáticas para el embarque y desembarque de pasajeros, contarán con equipos tecnológicos que cuenten con las siguientes características que determine la autoridad competente.

En caso de que el modelo de operación no requiera de estaciones estáticas, deberá existir siempre un proceso de validación de los pasajeros que abordan la unidad.

## CAPITULO IV

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS USUARIOS, OPERADORES DEL SERVICIO Y CONDUCTORES DENTRO DEL SISTEMA SRE Y SAE.**

**Art. 21.- Derechos de las y los Usuarios.-** Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y los contemplados en el Reglamento General, los usuarios y usuarias del servicio de transporte público tendrán los siguientes derechos, con relación al sistema de recaudo y los componentes del sistema SRE Y SAE:

1. Observar y reclamar en caso de sentirse afectado por la prestación de los servicios, en cualquiera de sus momentos y considerando cualquiera de sus componentes. Los reclamos se expondrán en los formularios elaborados y aprobados por el GADMC-Manta, que son puestos a disposición de los usuarios y usuarias en los centros de atención al cliente, según el procedimiento establecido en la presente Ordenanza, así como también en las normas correspondientes del contrato de operación;
2. Realizar el pago mediante la tarjeta electrónica o mediante el dispositivo electrónico autorizado, según la tarifa que aplique;
3. Llevar el equipaje permitido sin ningún costo adicional, según lo establecido en la LOTTTSV. Los animales domésticos podrán ser transportados siempre que lo hagan de forma segura utilizando correas o en dispositivos propios para su

transportación, de manera que no incomoden o pongan en riesgo a los demás pasajeros;

4. Ser transportado según la ruta establecida, respetando las paradas indicadas para el embarque y desembarque de pasajeros;

5. Recibir un servicio de calidad, con trato digno por parte de los prestadores del servicio de transporte urbano, sin ningún tipo de discriminación en razón de su edad, sexo, discapacidad, preferencia sexual, raza, etc., tanto en las unidades de transporte como en los centros de atención al cliente y los puntos de venta y recarga de tarjetas;

6. Recibir apoyo especial en caso de requerirlo por razones de salud, embarazo, discapacidad, condiciones de movilidad reducida y otros, sin ningún pago adicional;

7. Utilizar los asientos reservados para mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, personas de la tercera edad, o personas con discapacidad y movilidad reducida, en caso de encontrarse en estas condiciones;

8. En los centros de atención al cliente recibir información clara, completa y oportuna respecto de los elementos del sistema de recaudo, modificaciones, promociones, rutas, paradas y demás información de interés para las y los usuarios; y,

9. Recibir el correspondiente comprobante de pago en cada compra y recargas de tarjetas, realizadas en los puntos autorizados.

#### **Art. 22.- Obligaciones de las y los usuarios. -**

1. Cumplir con el pago de la tarifa correspondiente mediante el uso de la tarjeta electrónica u otros medios electrónicos autorizados. La negativa de abordaje o el retiro de la persona de la unidad de transporte será consecuencia de la negativa de pago. Se exceptúan de esta obligación los niños y niñas menores de seis años.

2. Conservar en buen estado el dispositivo tecnológico de prepago;

3. Personalizar la tarjeta de tarifa preferencial, previa a su utilización en el sistema, en los centros de atención al cliente y responsabilizarse por su uso adecuado;

4. Utilizar correctamente la unidad de transporte, observando las disposiciones dadas por el conductor o conductora, a quien debe dirigirse respetuosamente al igual que a los demás pasajeros;

5. Observar rigurosamente las indicaciones de no fumar y no arrojar basura dentro o fuera de la unidad;
6. Cuidar por el buen mantenimiento de las unidades de transporte público y las paradas, su mobiliario, letreros y demás elementos informativos o decorativos que consten en ellos;
7. Mantener libres los asientos destinados para mujeres embarazadas, personas con niño en brazos, personas de la tercera edad, o personas con discapacidad y movilidad reducida y ceder otros espacios en caso de ser necesario para el uso de estas personas;
8. Bajar o subir a la unidad únicamente en las paradas y por las puertas autorizadas. Hacer fila, respetando el orden de llegada, para el embarque o desembarque ordenado. Siempre tendrán preferencia para el embarque o desembarque las personas de la tercera edad, personas con discapacidad, niños y niñas, personas con niños en brazos y mujeres embarazadas; y,
9. Utilizar los formularios para ejercer su derecho a presentar reclamos y peticiones frente a irregularidades o conductas irregulares en la prestación del servicio. La persona usuaria es responsable de depositar una copia del formulario en el ánfora prevista en los Centros de Atención al Cliente u otros lugares destinados para el efecto. El órgano municipal correspondiente, realizará el seguimiento del reclamo, y de considerarlo necesario dispondrá el inicio del procedimiento administrativo sancionador. Cuando los reclamos sean presentados por usuarios pertenecientes a un grupo de atención prioritaria, dicho órgano municipal está en la obligación de notificar, según sea el caso y corresponda a: la Junta Cantonal de Protección de Derechos, Defensoría del Pueblo o Consejo de Protección de Derechos. Todas las entidades mencionadas en el presente artículo actuarán de conformidad con sus competencias establecida en la normativa vigente.

El conductor de la unidad es responsable de cumplir y hacer cumplir a todas y todos los pasajeros lo dispuesto en el artículo anterior.

**Art. 23.- Operadores del servicio.-** Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento y el título habilitante correspondiente, la compañía las operadoras de transporte urbano están obligadas a:

1. Contar con los medios necesarios para facilitar el pago electrónico de la tarifa; así como garantizar la accesibilidad a la unidad, sin barreras u obstáculos que pongan en riesgo la calidad del servicio y se garantice el trato preferencial contemplado en la norma.

2. Disponer todo el tiempo de los formularios de reclamación autorizados por el GADMC-Manta para que tanto las personas usuarias cuanto el conductor o conductora puedan precisar en él las irregularidades que se puedan presentar en la unidad;
3. Capacitar periódicamente y de manera obligatoria al personal que labora en las unidades de transporte, de forma que se encuentre garantizado el buen trato hacia las y los usuarios y la calidad del servicio. La capacitación referida en este numeral obligatoriamente deberá abordar temas de derechos humanos, no discriminación y derechos de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria sin perjuicio de que se amplíen asignaturas similares a las indicadas;
4. Contar con letreros acordes a la normativa del GADMC-Manta en la parte delantera de la unidad que indique el número de la línea y número de unidad. La información del recorrido será establecida en la parte delantera de la unidad de transporte público;
5. Mantener letreros fijos y visibles que indiquen la prohibición de fumar en la unidad y la de arrojar basura dentro o fuera de la unidad;
6. Mantener un letrero fijo y visible que indique el número de teléfono para reportar denuncias por irregularidades en el servicio, además de la información de la unidad: número de placa, número de autorización municipal;
7. Señalizar adecuadamente los asientos destinados para uso preferente de mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, adultos mayores o personas con discapacidad y movilidad reducida. Estos asientos estarán ubicados según la normativa vigente;
8. Mantener las unidades limpias interna y externamente; disponer de fundas plásticas y un botiquín equipado para atención de emergencia;
9. Permitir y mantener en buen estado físico y velar por el correcto manejo y funcionamiento de cualquier elemento tecnológico instalado por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta o por una de sus empresas públicas, previa notificación y acuerdo con los prestadores del servicio, siempre y cuando sean para la mejora en la calidad de la prestación del servicio a los usuarios.
10. Previa solicitud del beneficiario emitir la tarjeta con preferencia definida por esta ordenanza a una persona que acredite su pertenencia a los grupos de atención prioritaria.
11. Permitir el ingreso a una persona con discapacidad y que la misma que sea evidente;

**12.** Cuando la unidad esté vacía o con disponibilidad de espacio, el servicio debe detenerse en las paradas autorizadas para el ingreso de una persona que forme parte de unos de los grupos de atención prioritaria establecidos en esta ordenanza.

**13.** Contar con el sistema, así como los aparatos indispensables para la geo localización de cada unidad de transporte que le permitirá a la autoridad de tránsito municipal, verificar el cumplimiento de rutas y frecuencia de las unidades.

**14.** Mantener un sistema de georreferenciación en las unidades con el fin de dar a conocer el tiempo de llegada de la unidad a cada parada.

Las operadoras y los conductores de las unidades de transporte serán solidariamente responsables del buen estado de estos elementos tecnológicos. No podrán ser desactivados o retirados por ninguna causa, salvo por causa de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

**Art. 24.- De los conductores de las unidades de transporte.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en la LOTTTSV, su Reglamento y el título habilitante respectivo, el conductor tiene las siguientes facultades:

1. Impedir el ingreso a la unidad de personas en visible estado de embriaguez, de drogadicción, o que porten armas;

2. Solicitar a los usuarios que obedezcan los preceptos de pago de tarifas, buen uso del medio de transporte y, en general, a los que no observen las obligaciones establecidas en esta Ordenanza, que abandonen la unidad, pudiendo para este fin solicitar la ayuda de la Policía Nacional, Agentes de Control Municipal y Agentes Civiles de Tránsito. En todos los casos de irregularidades por faltas de las personas usuarias, el conductor deberá hacer constar en los formularios autorizados por el GADMC Manta y entregarlos para su seguimiento;

3. Impedir el ingreso de más pasajeros cuando se ha advertido que la totalidad de la capacidad nominal se halla ocupada;

4. Impedir el ingreso de pasajeros que pretendan transportar equipaje mayor al permitido o animales que no cumplan lo dispuesto en el artículo 21, de esta Ordenanza.

5. Impedir el ingreso de pasajeros que incumplan con medidas de bioseguridad recomendadas.

**Art. 25.- Son obligaciones del conductor. -**



1. Cumplir en todo momento, los preceptos del contrato de operación otorgado a las operadoras de transporte urbano compañía así como de los títulos habilitantes de cada línea, la Constitución y todas las Leyes, Ordenanzas, reglamentos y resoluciones vigentes;
2. El conductor o conductora tiene la obligación de detener totalmente el vehículo en las paradas señaladas por la autoridad competente, con el fin de permitir el adecuado embarque y desembarque bajo medidas de seguridad a favor de todos los usuarios. Se deberá tener por parte de los conductores mayor precaución y cuidado con las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, a favor de quienes se deberá prestar la asistencia necesaria para embarque y desembarque.
3. Brindar un trato respetuoso y toda la información relacionada con el servicio a las personas usuarias, sin ninguna discriminación en razón de su edad, raza, sexo, preferencia sexual o discapacidad;
4. Cumplir estrictamente con el recorrido determinado, deteniéndose únicamente en los sitios de las paradas autorizadas para el embarque y desembarque de pasajeros. El procedimiento de abrir y cerrar puertas se realizará exclusivamente cuando la unidad se haya detenido por completo en la respectiva parada autorizada por la autoridad competente;
5. No dar aceleración al vehículo mientras el último pasajero que ingrese no se encuentre ubicado correctamente, y el último pasajero que desciende lo haya hecho completamente de la unidad;
6. Conducir con total apego a las normas de tránsito, sin rebasar los límites de velocidad autorizados y procurando en todo momento el mayor cuidado para garantizar la seguridad de las y los pasajeros;
7. Ir debidamente uniformados, según las disposiciones que de común acuerdo se establezca entre los operadores y la autoridad de tránsito municipal, manteniendo su higiene personal y con su credencial de identificación visible; y,
8. Aquellas otras que exija la correcta prestación del servicio.

## **CAPITULO V**

### **RÉGIMEN SANCIONATORIO Y SU PROCEDIMIENTO**

**Artículo 26.- Del incumplimiento de las obligaciones de las y los usuarios. -**  
El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 22 de la presente Ordenanza con excepción del numeral nueve, acarreará el inicio del régimen sancionatorio correspondiente, y será sancionado con el 5% del Salario Básico

Unificado. En caso de reincidencia se sancionará con el 10% de un Salario Básico Unificado para el Trabajador en General.

En caso de que las conductas estén contempladas en el Código Orgánico Integral Penal, la Ley de Violencia de Género u otros cuerpos legales se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para su juzgamiento.

A más de las sanciones prescritas en la presente Ordenanza, cuando la infracción haya provocado un daño físico o estructural al sistema, el infractor deberá repararlo a su costa, de conformidad con lo que se disponga en la resolución, sin que esto constituya una concurrencia de sanciones.

**Art. 27.- Del incumplimiento de las condiciones en la prestación del servicio por parte los operadores.** - El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 23 de la presente Ordenanza, acarreará el inicio del régimen sancionatorio correspondiente contemplado en el título habilitante y en la normativa vigente, así como otras sanciones que las autoridades competentes pudiesen llegar a determinar.

**Art. 28.- De las sanciones a los conductores.**- Los conductores que incumplan las disposiciones contenidas en el artículo 25 en la presente ordenanza, serán sancionados con el 10% del Salario Básico Unificado, y de ser el caso acarreará el inicio del régimen sancionatorio correspondiente. La reincidencia se sancionará con el 20% de un Salario Básico Unificado para el Trabajador en General.

En caso de que las conductas estén contempladas en el Código Orgánico Integral Penal, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para su juzgamiento, previo procedimiento contemplado en la normativa vigente.

**Art. 29.- Órgano instructor y órgano sancionador.** - La función instructora y sancionadora del procedimiento administrativo sancionador será competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, el procedimiento aplicable será el establecido en el Código Orgánico Administrativo.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Todo compromiso u obligación que la operadora asumiera con terceros y que tenga relación con la ejecución de sus actividades, será de exclusiva responsabilidad de aquella, no habiendo responsabilidad alguna del GADMC-Manta.

**SEGUNDA.-** Las operadoras no podrán realizar acto alguno de carácter civil, mercantil o laboral a nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, en forma unilateral.

**TERCERA.-** El Concejo Municipal delega al ejecutivo del GADMC-Manta para que, en caso de ser necesario, expida los reglamentos respectivos para viabilizar el cumplimiento de la presente Ordenanza.

**CUARTA.-** En todo lo no previsto en la presente ordenanza al respecto del procedimiento administrativo de reclamo y sancionatorio se aplicará lo dispuesto en el Código Orgánico Administrativo y demás normativa correspondiente. Los procesos sancionatorios administrativos en los que el infractor sean menores de edad; responderán civilmente sus progenitores o guardadores en los casos y formas previstos en el Código Civil.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** En el término máximo de 60 a 180 días a partir de la vigencia de la presente Ordenanza, los representantes de las operadoras de transporte presentarán un cronograma definiendo fechas de inicio, puesta en marcha y cumplimiento de las condiciones señaladas en esta ordenanza.

El cronograma para la ejecución y cumplimiento de estas condiciones no deberá sobrepasar el plazo de doce meses.

**SEGUNDA.-** En un plazo de 30 días la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Municipal desarrollará manuales, instructivos y protocolos necesarios para el funcionamiento del sistema, de conformidad con lo establecido en la presente ordenanza.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente ordenanza entrará en vigencia desde su sanción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Manta en sesión ordinaria virtual celebrada a los quince días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Ab. Agustín Aníbal Intriago Quijano  
**ALCALDE DE MANTA**

Ab. Dalton Alexi Pazmiño Castro  
**SECRETARIO GENERAL**

**CERTIFICO:** Que la **ORDENANZA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO ELECTRÓNICO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE BUSES URBANOS EN EL CANTÓN MANTA**; fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal del cantón Manta en dos sesiones ordinarias virtuales celebradas el viernes de julio y el quince de octubre del año dos mil veinte respectivamente.

Manta, 19 de octubre de 2020.

Ab. Dalton Alexi Pazmiño Castro  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

De conformidad con lo prescrito en los artículos 322 y 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, **SANCIONO** la **ORDENANZA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO ELECTRÓNICO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE BUSES URBANOS EN EL CANTÓN MANTA**; y, **ORDENO** su **PROMULGACIÓN** a través de su publicación de conformidad con la ley.

Manta, 19 de octubre de 2020.

Ab. Agustín Aníbal Intriago Quijano  
**ALCALDE DE MANTA**

Sancionó y ordenó la promulgación de la **ORDENANZA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO ELECTRÓNICO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE BUSES URBANOS EN EL CANTÓN MANTA**, conforme lo establecido en la Ley, el Abg. Agustín Aníbal Intriago Quijano, Alcalde de Manta, en esta ciudad, a los diecinueve días del mes de octubre del año dos mil veinte. **LO CERTIFICO.-**

Manta, 19 de octubre de 2020.

Ab. Dalton Alexi Pazmiño Castro  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

Ordenanza No. 020-2020      P á g i n a 20 | 20