



INFORME TÉCNICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO TIPO COLECTIVO DEL CANTÓN CUENCA

ANTECEDENTES:

1. El 29 de diciembre de 2025, el I. Concejo Cantonal aprobó la “Resolución del I. Concejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cuenca para el establecimiento de las condiciones para el mejoramiento del servicio del transporte colectivo de pasajeros en la modalidad de buses urbanos en el cantón Cuenca y que reforma la Resolución del I. Concejo Cantonal del GAD Municipal del Cantón Cuenca, para la fijación de subsidio del transporte colectivo de pasajeros en la modalidad de buses urbanos en el cantón Cuenca”, mediante la cual se establecieron las condiciones vinculadas al Plan de Mejoras y al reconocimiento del subsidio.
2. En cumplimiento de los artículos 4 y 5 de la referida Resolución, las compañías UNCOMETRO S.A., LANCOMTRI S.A., COMTRANUTOME S.A. y COMCUETU S.A. suscribieron el instrumento jurídico vinculante el 10 de febrero de 2026 y la correspondiente adenda al contrato de operación el 26 de febrero de 2026.
3. Mediante Oficio Nro. 001 CTC-GA-SIRCUE-2026 de 05 de mayo de 2026, la Cámara de Transporte de Cuenca puso en conocimiento del Coordinador General de Movilidad y del Director General de Movilidad la necesidad de efectuar precisiones y aclaraciones respecto de determinadas obligaciones y condiciones previstas en la Resolución y sus anexos. El planteamiento evidenció desacuerdo respecto de ciertas condiciones de cumplimiento y de su alcance, sin que aquello implique oposición a la finalidad de las medidas de mejora. En este contexto, la Cámara de Transporte de Cuenca y el Consorcio SIR Cuenca remitieron una propuesta de modificación al documento denominado “REVISIÓN DEL INFORME DE NECESIDAD DE MEJORAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO TIPO COLECTIVO DEL CANTÓN CUENCA”, para su análisis técnico.
4. El 18 de junio de 2026, la Señora Alcaldesa Subrogante presidió una reunión de trabajo ampliada con representantes de las siete operadoras de transporte público intracantonal urbano. En dicho espacio se expusieron las dificultades y el malestar del sector operador respecto de determinadas condiciones que consideraban restrictivas para el cumplimiento de las mejoras. Como resultado de la reunión se alcanzaron acuerdos orientados, por una parte, a viabilizar la suscripción de los instrumentos necesarios para acceder al subsidio y, por otra, a iniciar el análisis técnico de la solicitud de reforma de los anexos de la Resolución, procurando que las medidas de mejora puedan implementarse efectivamente.
5. Como consecuencia de los acuerdos alcanzados el 18 de junio de 2026, se instalaron mesas de trabajo permanentes entre las instituciones municipales involucradas y los representantes del transporte urbano, con el propósito de revisar las condiciones observadas y formular documentos borradores que contengan las precisiones y aclaraciones necesarias.
6. Las compañías RICAURTESA S.A., COMTUBAÑOSSA S.A. y URBADIEZ S.A. suscribieron el instrumento jurídico vinculante el 29 de junio de 2026 y la



correspondiente adenda al contrato de operación el 30 de junio de 2026. Con ello, al 30 de junio de 2026 se completó la suscripción de los instrumentos previstos para las siete operadoras del sistema, permitiendo continuar con el seguimiento y ajuste técnico del Plan de Mejoras.

7. Mediante Oficio Nro. GM-2271-2026 de 17 de julio de 2026, el Director General de Movilidad informó al Presidente de la Comisión de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre sobre los acuerdos alcanzados en la reunión de 18 de junio, el compromiso del equipo técnico municipal de iniciar el análisis de la solicitud del sector transportista respecto de la reforma de los anexos técnicos, la instalación de mesas de trabajo permanentes y la generación de documentos borradores con las aclaraciones correspondientes. Asimismo, solicitó que, bajo el criterio de la Presidencia de la Comisión, se convoque a dicho cuerpo colegiado para exponer la documentación generada y dar continuidad al tratamiento del tema.
8. Mediante Oficio Nro. 027 CTC-GA-SIRCUE-2026 de 15 de septiembre de 2026, la Cámara de Transporte de Cuenca remitió justificaciones técnicas, contractuales y operativas para sustentar la ampliación de plazos y el ajuste de determinados componentes del Plan de Mejoras, principalmente en materia de renovación tecnológica, aplicación MOVILÍZATE, canal de denuncias, audios, videovigilancia, botones de seguridad y consola de monitoreo. El oficio incorporó además una certificación del Consorcio SIR Cuenca sobre la ejecución contractual vinculada con provisión de equipamiento y desarrollo de software, aportando elementos para contrastar los plazos originalmente previstos con las condiciones reales de implementación.
9. En el marco del seguimiento a los compromisos derivados de la mesa de diálogo del 18 de junio de 2026, se desarrollaron reuniones posteriores entre el Municipio de Cuenca, la Cámara de Transporte de Cuenca, la EMOV EP, la DGM y las operadoras, en las que se revisaron, entre otros aspectos, los avances del Plan de Mejoras, la reforma de sus anexos técnicos, las condiciones de implementación y los mecanismos vinculados con el subsidio municipal.

MOTIVACIÓN:

El presente análisis de reforma se realiza en atención a lo informado y requerido mediante Oficio Nro. GM-2271-2026 de 17 de julio de 2026, documento en el que la Dirección General de Movilidad dejó constancia de los compromisos alcanzados en la reunión de trabajo del 18 de junio de 2026, del inicio del análisis técnico de la solicitud del sector del transporte urbano respecto de la reforma de los anexos de la Resolución de 29 de diciembre de 2025 y de la instalación de mesas de trabajo destinadas a formular las precisiones y aclaraciones necesarias.

La necesidad de revisar determinadas condiciones de cumplimiento no surge de un cuestionamiento a la finalidad del Plan de Mejoras. Atiende a la solución a observaciones respecto de plazos y condiciones específicas para ejecutar ciertas obligaciones. Estas observaciones evidenciaron que, para su materialización, resultaba necesario considerar dependencias tecnológicas, contractuales, operativas e interinstitucionales.

La reunión ampliada del 18 de junio de 2026 permitió encauzar institucionalmente estas diferencias. Los entendimientos alcanzados buscaron asegurar tanto la suscripción de los instrumentos jurídicos vinculantes y de las adendas correspondientes como,

principalmente, la efectiva implementación de las mejoras previstas por el Concejo Cantonal. En consecuencia, el proceso de reforma del presente documento constituye un mecanismo para dotar de eficacia a la Resolución de diciembre de 2025 y no para alterar el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Las reformas propuestas inciden sobre nueve de las doce medidas inicialmente establecidas con la incorporación de una adicional, sin modificar su finalidad ni su esencia. Su propósito es modular determinadas condiciones de ejecución, precisar responsabilidades y adecuar plazos o fases a circunstancias verificables y realistas, tomando en consideración la información técnica, contractual y operativa remitida por los operadores de transporte y las certificaciones que respaldan los tiempos requeridos para la implementación de componentes tecnológicos y de coordinación institucional.

La adecuación de estas condiciones resulta necesaria para que las obligaciones sean ejecutables, medibles y verificables, evitando que exigencias que no guarden correspondencia con los tiempos reales de contratación, desarrollo, pruebas, provisión de equipos o coordinación interinstitucional terminen postergando la materialización de las mejoras. Esta revisión también procura prevenir afectaciones a la continuidad y calidad del servicio público, considerando los episodios de suspensión parcial ocurridos durante el año 2026 y la necesidad de preservar la prestación regular del transporte urbano mientras se implementan las medidas.

Por tanto, la reforma se justifica en la necesidad de alcanzar la implementación más pronta y efectiva posible del Plan de Mejoras, manteniendo íntegramente sus objetivos de calidad, seguridad, accesibilidad, información al usuario, control operacional y modernización tecnológica. La modificación de ciertas condiciones de cumplimiento busca superar las dificultades advertidas durante la fase de implementación y asegurar que las decisiones adoptadas por el Concejo Cantonal produzcan resultados concretos y verificables en beneficio de los usuarios del transporte público intracantonal urbano del cantón Cuenca.

ALCANCE:

El Plan de Mejoras desarrollado a continuación, corresponde a un proceso institucional completo: una solicitud de la autoridad ejecutiva, una propuesta del gremio operador, un debate en la Comisión de Movilidad del Concejo Cantonal de Cuenca y, finalmente, una formalización técnica por parte de los entes rectores de la movilidad (EMOV EP y DGM). Su objetivo es transformar las promesas y diagnósticos en compromisos medibles, con plazos, especificaciones y mecanismos de control, asegurando que la mejora del transporte público responda a las demandas ciudadanas y se ejecute con transparencia y eficacia.

PLAN DE MEJORAS

1. Optimización de rutas y frecuencias

1.1 Las operadoras de transporte público intracantonal urbano ejecutarán la optimización y extensión de nuevas rutas a zonas no servidas mediante planes de análisis piloto, de acuerdo a lo planificado por la Dirección General de Gestión de Movilidad (DGM), conforme al Anexo 1.1.

1.2 Las operadoras de transporte público intracantonal urbano optimizarán las

frecuencias, es decir, se mejorará el tiempo de espera entre el paso de unidades de transporte público urbano mediante planes piloto conforme al Anexo 1.1, con énfasis en las horas de mayor demanda con el fin de mejorar el servicio a los usuarios del transporte.

Adicionalmente, en un plazo de 30 días la DGM emitirá informes técnicos complementarios, en caso de requerirse ajustes respecto a las rutas y frecuencias para cada una de las siete operadoras de transporte público intracantonal urbano, mismos que deberán ser cumplidos y observados en su totalidad por cada una de estas.

Una vez que inicie la operación de los planes pilotos a las rutas y frecuencias optimizadas en base a la planificación de la DGM, se realizará un monitoreo continuo por parte de la EMOV EP y en función de la demanda se considerará su permanencia.

Los nuevos cuadros de operación piloto y los mapas de transporte público, deberán ser socializados a la ciudadanía 15 días previos a la ejecución del plan piloto.

2. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo de 30 días iniciarán el proceso de planificación de temarios de capacitación formal e identificación y registro de todos los conductores de cada una de las unidades, organizadas por las respectivas operadoras ya sea de forma individual o conjunta, a través de centros educativos acreditados, la cual tendrá una duración mínima de 24 horas académicas que se desarrollaran de manera continua durante el año y cuyo proceso, control de asistencia y evaluación serán realizadas por EMOV EP en coordinación con las operadoras de transporte.

Esta capacitación estará basada en una malla curricular validada en un instituto o centro debidamente acreditado y aprobada por la EMOV EP, que incluya como mínimo:

- Buen trato a los usuarios
- Atención a grupos prioritarios
- Servicio al cliente
- Relaciones interpersonales
- Derechos humanos
- Violencia de género
- Cívica
- Conducción eficiente
- Mejora continua

Esta capacitación será un requisito obligatorio para los conductores, quienes adicionalmente deberán contar con un certificado favorable de perfil psicológico y test de adicciones emitido por un profesional acreditado para el efecto; estos requisitos otorgarán la habilitación para la operación de unidades de transporte de pasajeros en el cantón Cuenca. Las evaluaciones deberán ser realizadas al inicio y al final de la capacitación para medir el impacto de las mismas, sin perjuicio de asistir obligatoriamente a las capacitaciones adicionales que permanentemente emprende la EMOV EP.



Todo nuevo conductor de transporte público intracantonal urbano deberá cumplir con estos requisitos previo a brindar el servicio de transporte. Adicionalmente, esta habilitación tendrá una vigencia de 1 año, misma que deberá ser renovada por todos los conductores.

3. Con la finalidad de que los usuarios puedan validar sus tarjetas electrónicas de manera indistinta e interoperable en cualquiera de los dos sistemas; es decir, tanto del bus urbano como del Tranvía, los operadores de transporte público intracantonal urbano se comprometen a dar cumplimiento al “CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEROPERABILIDAD DE MEDIOS DE PAGO, CON TARJETAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL TRANVIA Y DEL BUS URBANO, ENTRE EL CONSORCIO PARA LA OPERACION DE SISTEMAS DE RECAUDOS Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA”, mismo que se adjunta a la presente resolución dentro del Anexo 1.2 debidamente suscrito por las partes.

4. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo total de 240 días realizarán la actualización del sistema de ayuda a la explotación SAE (plataforma tecnológica que usa GPS y comunicaciones para gestionar la operación del transporte público en tiempo real). Cumpliendo las siguientes fases:

FASE 1 – Dentro de un plazo de 120 días

Se brindará acceso continuo para la EMOV EP y Dirección General de Gestión de Movilidad, se realizarán mejoras de la interfaz gráfica y operativa y se procederá con la optimización de la trazabilidad del geoposicionamiento.

FASE 2 – Dentro de un plazo de 240 días

Se realizará la incorporación de los cuadros de operación al sistema que permitan a la EMOV EP y a la Dirección de Gestión de Movilidad realizar el control y seguimiento de la operación diaria y la validación de cumplimiento de la red de la red de transporte, pudiendo de esta manera verificar la eficiencia de la flota.

Los detalles mínimos requeridos para el cumplimiento de este punto se detallan en el Anexo 1.3.

5. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo total de 360 días, realizarán la mejora de la aplicación celular MOVILIZATE;

FASE 1 – Dentro de un plazo de 180 días

Se implementarán los módulos para conocimiento en tiempo real del arribo de unidades a las paradas, así como el módulo de asistencia de viajes, orientado a facilitar la planificación y el acompañamiento del recorrido del usuario, permitiéndole consultar rutas y combinaciones.



FASE 2 – Dentro de un plazo de 360 días

Se desarrollará el software para la creación de cuentas digitales de usuario y realizarán el reemplazo de las 475 máquinas validadoras instaladas en las unidades. Esto permitirá habilitar el uso de dichas cuentas digitales para los usuarios, quienes podrán efectuar recargas en línea desde la aplicación, mediante tarjetas de crédito y débito u otro tipo de mecanismo de pago.

Los detalles mínimos requeridos para el cumplimiento de este punto se detallan en el Anexo 1.4.

6. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo de 30 días, realizarán el reemplazo de los letreros de destino en la totalidad de unidades de transporte, incorporando de forma visible el color asignado a cada línea, con el fin de que el sistema sea más intuitivo e inclusivo y facilite la identificación rápida de rutas por parte de todos los usuarios; de forma paralela se señalarán por parte de la EMOV EP las paradas de mayor concurrencia para indicar claramente qué líneas prestan servicio en cada una, en base a la planificación de la Dirección General de Gestión de Movilidad conforme al Anexo 1.5.
7. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo de 30 días, implementarán el mapa de la red de transporte público de Cuenca mediante códigos QR en las paradas más concurridas, así como al interior de las unidades de transporte, en base a la planificación de la Dirección General de Gestión de Movilidad conforme al Anexo 1.5.
8. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano, en un plazo total de 360 días con el cambio de equipos deberán realizarán mejoras y actualización a los audios que se emiten a bordo de las unidades de transporte, fortaleciendo la accesibilidad del sistema y beneficiando especialmente a las personas con discapacidad visual y a los usuarios que aún no están familiarizados con las rutas y paradas, dichos audios prevalecerán sobre cualquier otro sistema de sonoro dentro de las unidades de transporte público.

FASE 1 – Dentro de un plazo de 90 días

De manera adicional a los mensajes de parada, se emitirán audios que promuevan valores ciudadanos, cívica y buenas prácticas urbanas, tanto de convivencia y respeto a las normas dentro de las unidades de transporte como de cuidado ambiental, las mismas que serán entregadas a las operadoras de transporte por parte del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Cuenca y las Comisiones respectivas del Concejo Cantonal de Salud, en coordinación con la EMOV EP.

FASE 2 – Dentro del plazo de 360 días

Se actualizarán los audios de anuncio de paradas para incorporar las nuevas paradas generadas por la extensión de rutas, así como las paradas modificadas

en aquellas líneas que hayan tenido ajustes.

9. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano dispondrán de un plazo máximo de 360 días para implementar un canal oficial de denuncias integrado en la aplicación en la aplicación web y en la aplicación móvil MOVILIZATE.

FASE 1 – Dentro de un plazo de 60 días

Mientras se ejecuta el desarrollo del canal oficial de denuncias, las operadoras deberán gestionar las denuncias existentes mediante registros digitales compartidos entre actores involucrados, con compromisos de respuesta claramente definidos.

FASE 2 – Dentro del plazo de 360 días

Las operadoras por medio del Consorcio SIR Cuenca deberán generar un acceso en tiempo real a la EMOV EP para la revisión y seguimiento de las denuncias receptadas en esta. La herramienta permitirá a los usuarios reportar en tiempo real cualquier evento irregular o anomalía en el servicio y la operación de las unidades.

Este sistema servirá para recopilar denuncias del mal servicio a los usuarios: y poder calificar la idoneidad de los conductores, mediante un Reglamento Interno.

Para ello, la Cámara de Transporte en representación de los 7 operadores de transporte de Cuenca, deberá elaborar y poner en conocimiento de la EMOV EP, dentro de los 90 días posteriores a la aprobación de esta resolución, un Reglamento Interno aprobado por cada una de las compañías de transporte que prestan servicio de transporte intracantonal urbano de Cuenca, que establezca un procedimiento disciplinario claro. Dicho reglamento contemplará, según la gravedad de las faltas, medidas como: llamados de atención formal, capacitación obligatoria y, en los casos más graves, la suspensión temporal o definitiva de la habilitación para prestar servicio en el transporte urbano de Cuenca. La EMOV EP y DGM conocerán este reglamento.

Como complemento al canal de denuncias implementado, se colocará un código QR en cada unidad de transporte, que dirija directamente a un formulario de denuncias, el cual deberá estar integrado con la plataforma municipal "Dile al Muni".

Toda la información recopilada a través de los dos mecanismos antes descritos, será sistematizada para generar estadísticas confiables sobre incidentes, las cuales servirán como base técnica para la formulación de políticas públicas en materia de seguridad y calidad del servicio por parte de los entes competentes.

10. Actualmente las unidades de transporte público intracantonal urbano cuentan con un sistema de 4 cámaras de seguridad. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano por medio del Consorcio SIR Cuenca en un plazo de 90 días, instalarán la consola de monitoreo del sistema de cámaras MDVR en



el o los equipos que el Consejo de Seguridad Ciudadana y EMOV EP dispongan, mediante la firma de un convenio de cooperación tripartito EMOV EP - Consejo de Seguridad Ciudadana - Consorcio SIR Cuenca permitiendo su visualización mediante acceso bajo demanda.

11. Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo de 240 días, implementarán en las 475 unidades, dos botones de seguridad físicos tipo pulsante, uno en la cabina del conductor y otro en la bahía de pasajeros. Adicionalmente, por parte del CSC en coordinación con las operadoras y la EMOV-EP, mediante código QR, implementarán un botón digital, el cual emitirá el evento de emergencia a la consola de monitoreo instalada en el Centro de Control del Consejo de Seguridad Ciudadana.

En un plazo de 300 días en las 475 unidades se tendrá acceso a los pulsantes digitales, estando a cargo del CSC la implementación del pulsante digital.

- 11.1 El evento disparado desde la consola del conductor llegará directamente a la consola del CSC, mientras las condiciones de conectividad sean óptimas.
- 11.2 La plataforma del MDVR implementada en el CSC recibirá la alerta y de manera automática emitirá notificaciones audibles y visuales y paralelamente abrirá el monitor de video de la unidad que solicita asistencia.
- 11.3 La plataforma MDVR tendrá la capacidad de geo posicionar a la unidad en emergencia en tiempo real, mientras las condiciones de conectividad sean óptimas.
- 11.4 La plataforma MDVR podrá descargar el archivo video de la emergencia presentada, desde el momento de pulsación de la emergencia, en el tiempo parametrizado y configurado en la plataforma mientras las condiciones de conectividad sean óptimas.
- 11.5 La plataforma MDVR, podrá tener acceso al registro de eventos de la unidad en emergencia, en la fecha alertada o históricos anteriores con un máximo de 12 días de almacenamiento.
- 11.6 La plataforma MDVR, almacenará todos los eventos registrados con las unidades en fecha y hora de la alerta emitida por la unidad.

El proceso de atención y resolución de incidentes quedará a responsabilidad del CSC, entidad que coordinará con el ECU911, mientras que el Consorcio SIR aportará con la disponibilidad de la plataforma en mención con los parámetros previamente acordados.

El Consorcio SIR brindará las facilidades para que el CSC implemente en las unidades de transporte intracantonal urbano; un código QR que anclará el dispositivo móvil del usuario a la aplicación móvil de emergencias del CSC.

12. Se realizará la reubicación del sistema de video vigilancia al interior de las unidades de transporte, con el objetivo de mejorar la cobertura visual; para ayudar a prevenir la violencia de género y cualquier otra agresión mediante un protocolo de atención a las víctimas por parte de las operadoras.



Las operadoras de transporte urbano realizarán la implementación tecnológica en coordinación con el Consejo de Seguridad Ciudadana y la EMOV EP, para la creación de protocolos que permitan almacenar los videos levantados dentro de la unidad en un lapso de tiempo de 10 minutos posteriores al acontecimiento que provocó la activación del pulsante físico, mismos que contarán con protección contra escritura en los dispositivos de grabación de video de las unidades, lo cual permitirá contar con evidencia del evento y continuar con los procesos legales correspondientes. Los operadores de transporte serán los custodios de la información y responsables de su almacenamiento de manera inmediata al acontecimiento durante el lapso de 90 días.

13. La totalidad de la flota, es decir, las 475 unidades, deberán contar con los pulsantes físicos y la reubicación de las cámaras mencionadas en el numeral anterior.

Los códigos QR para el acceso del botón digital de seguridad, se implementará en los principales puntos de venta y recarga de las tarjetas electrónicas.

El Consejo de Seguridad Ciudadana y las operadoras de transporte público por medio del Consorcio SIR Cuenca definirán el cronograma de implementación, conexiones y accesos a los sistemas existentes.

Las operadoras de transporte urbano realizarán la implementación tecnológica mediante el convenio de cooperación entre EMOV EP - Consejo de Seguridad Ciudadana - ECU911 - Consorcio SIR Cuenca, para la creación de protocolos que permitan almacenar los videos levantados una vez activada la alerta dentro de la unidad en un lapso de tiempo de 10 minutos posteriores al acontecimiento que provocó la activación del pulsante de seguridad, mismos que contarán con protección contra escritura en los dispositivos de grabación de video de las unidades, lo cual permitirá contar con evidencia del evento y continuar con los procesos legales correspondientes.

Como parte fundamental de este despliegue tecnológico necesario para el cumplimiento de los puntos 10, 11 y 12, las operadoras de transporte serán responsables de proveer las facilidades técnicas que garanticen la interconexión estable entre los servidores de las operadoras, el Consejo de Seguridad Ciudadana y la EMOV EP mientras existan las condiciones óptimas de comunicación móvil implementadas en las unidades de transporte público urbano.

CONCLUSIÓN

Con base en los antecedentes descritos y el análisis técnico efectuado, se concluye que el Plan de Mejoras contenido en el presente informe consolida un conjunto de medidas específicas, verificables y sujetas a plazos, orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio de transporte público intracantonal urbano tipo colectivo del cantón Cuenca, en aspectos operativos, tecnológicos, de atención al usuario, accesibilidad y seguridad. Las acciones planteadas resultan técnicamente factibles y operativamente implementables, una vez se dé cumplimiento y se remitan los convenios internos descritos y que se garantice su incorporación como obligaciones exigibles y se establezcan mecanismos de



seguimiento, control y evaluación por parte de los entes competentes y del Concejo Cantonal de Cuenca. En tal virtud, se recomienda que el Plan sea formalizado e incorporado en los contratos de operación mediante la suscripción de las adendas correspondientes, asegurando condiciones de cumplimiento, indicadores de verificación, y responsabilidades institucionales que permitan una mejora sostenida del servicio en beneficio de la ciudadanía.

En conclusión, la implementación de las mejoras planteadas permitirá fortalecer integralmente las condiciones de seguridad dentro del sistema de transporte público intracantonal urbano del cantón Cuenca, mediante la incorporación y optimización de herramientas tecnológicas de prevención, monitoreo, alerta y respuesta ante posibles situaciones de emergencia. La articulación entre las operadoras de transporte, la EMOV EP, el Consejo de Seguridad Ciudadana y las demás instituciones competentes permitirá mejorar la capacidad de actuación y coordinación frente a incidentes, generando condiciones más seguras tanto para los usuarios como para los conductores. De esta manera, las acciones previstas contribuirán a fomentar una cultura de prevención, fortalecer la percepción de seguridad y brindar una respuesta más oportuna y efectiva ante eventos que puedan afectar la integridad de quienes utilizan diariamente el servicio de transporte público.

FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de septiembre de 2026

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 29 de septiembre de 2026

Elaborado por: Eco. Paúl Feijoo Criollo Gerente Técnico de Movilidad (E) - EMOV EP	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: EDWIN PAUL FEIJOO CRIOLLO
Elaborado por: Ing. Berenice Cubides Álvarez Coordinadora de Gestión Estratégica de Movilidad	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: BERENICE ESTEFANIA CUBIDES ALVAREZ
Revisado y aprobado por: Mgst. Édison Gilberto Moscoso Vásquez Gerente General de EMOV EP	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: EDISON GILBERTO MOSCOVO VASQUEZ
Revisado y aprobado por: Mgst. Xavier Barrera Vidal Director Ejecutivo Consejo de Seguridad Ciudadana	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: TELMO XAVIER BARRERA VIDAL



ANEXO 1.1

ANEXO TÉCNICO DE MAPAS DE NUEVO SERVICIO MEDIANTE ALARGUES DE RUTAS DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO



1. ANTECEDENTES TÉCNICOS Mediante el análisis realizado a los Turnos de Operación Actuales (TOA) frente a los Contratos de Operación (CO) vigentes remitidos a las 7 operadoras de transporte debidamente autorizadas por la EMOV EP, y aplicando un modelo de estacionalidad que incorpora la variabilidad de la demanda en períodos de vacaciones escolares (50 días/año) y feriados (11 días/año), la Dirección de Gestión de Movilidad ha determinado la brecha técnica entre la oferta planificada y la demanda real atendida.

2. DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA KILOMÉTRICA ANUAL El análisis generado al transporte arroja los siguientes valores consolidados de operación para el año del transporte urbano:

- **Oferta Actual:** 28,420,940 km/año.
- **Oferta Ejecutada Ajustada (TOA + Estacionalidad):** 26,494,527 km/año.
- **Brecha Operativa (Déficit con TOA):** -1,926,413 km/año.

Jerarquía	Escenario Operativo	Kilómetros Semanales	Estado / Diagnóstico
1	Operación Real (TOA)	545,089 km	Estándar Actual.
2	Oferta Ejecutada Ajustada (TOA + Estacionalidad)	508,143 km	Contracción Estacional. Ahorro masivo en Julio/Agosto y Feriados.

3. DETERMINACIÓN DEL "FONDO DE KILÓMETROS REDISTRIBUIBLES" A efectos del cálculo y

fijación de la Tarifa Técnica, se reconoce la estructura de costos basada en la **Oferta Ejecutada Ajustada (26.5 Millones de km)** para garantizar el equilibrio económico del sistema.

Sin embargo, el diferencial del **7% (aprox. 1,9 Millones de km anuales)** no será considerado como un ahorro para retiro de utilidades, sino que se constituye legalmente como un **"Fondo de Kilómetros Redistribuibles"**. Este fondo representa la capacidad de la flota que ya forma parte de la capacidad instalada del sistema y que debe ser puesta al servicio de la ciudadanía.

4. DIRECTRIZ DE REDISTRIBUCIÓN Y MEJORA DE SERVICIO Con base en lo expuesto, se dispone que el porcentaje de oferta (7%) sea reasignado obligatoriamente mediante **Adendas de Mejora Operativa** a las 7 operadoras de transporte bajo los siguientes criterios de prioridad:

- **A. Regularización de Alargues (Cobertura Periférica):** Se imputarán a este fondo los kilómetros de aquellos alargues que actualmente operan sin cobertura contractual (rutas "Nuevas" detectadas en el estudio realizado), legalizando el

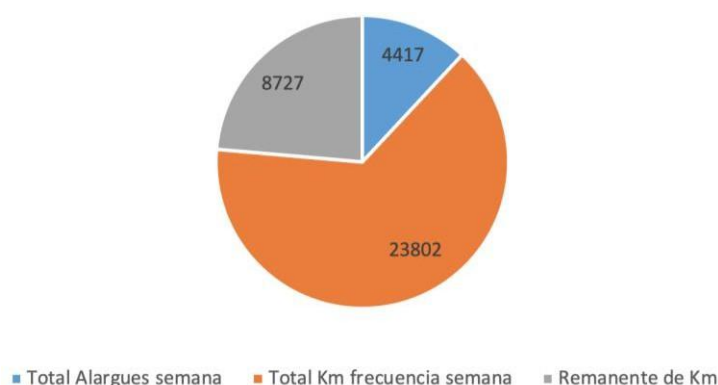
servicio en zonas de expansión urbana.

- **B. Refuerzo de Frecuencias en Horas Pico:** Los kilómetros ahorrados en días de "Baja Demanda" (Sábados/Domingos/Vacaciones) serán transferidos para incrementar la frecuencia en días laborables en líneas con índices de ocupación críticos, reduciendo el intervalo de paso y los tiempos de espera de los usuarios.
- **C. Creación de Nuevas Rutas Transversales:** El remanente del fondo se utilizará para el diseño e implementación de nuevas rutas que conecten orígenes y destinos no cubiertos por el diseño actual (Mapas adjuntos), sin que esto implique un incremento en la tarifa técnica, dado que se utilizan recursos operativos ya existentes en el sistema.

Ilustración 1.- Kilometros totales operación



Ilustración 2.- Redistribución Kilometros remanentes



La presente propuesta de nuevos alargues de rutas constituye, ante todo, un acto de responsabilidad de planificación de la DGM y atendiendo las peticiones y la justicia social. Desde la perspectiva técnica, no se solicita recursos adicionales, sino ejecutando una optimización de la oferta remanente: se ha identificado y recuperado los kilómetros que históricamente se perdían en ineficiencias durante los periodos de baja demanda estacional, para reinvertirlos estratégicamente en una expansión de la red hacia zonas de desarrollo urbano que



carecían de servicio.

Esta medida permite al Municipio de Cuenca por medio de la Dirección de Movilidad materializar las solicitudes ciudadanas. Permite a la administración brindar y llevar el transporte público a nuevos barrios y sectores periféricos, saldando una deuda histórica con la ciudadanía, sin que esto represente un solo centavo de incremento en la tarifa para el usuario ni un desbordamiento del techo de kilómetros autorizado en los estudios técnicos. No se trata de aumentar el gasto, sino de transformar recursos estáticos en movilidad efectiva, garantizando que cada kilómetro recorrido tenga un propósito social y una rentabilidad ciudadana.

A continuación, en la tabla 1 se presentan las propuestas de alargues de ruta a incorporar a la Red de transporte de la ciudad:

Tabla 1.- Nuevos alargues Red Transporte Urbano

LÍNEA	NUEVO ALARGUE	DISTANCIA	# SALIDAS DÍA	TOTAL KM DÍA	TOTAL KM L-V
L1	Alargue Capulispamba	3,3	6	19,8	198
L5	Alargue Altiplano	1	112	112	1120
L10	Alargue Checa	1,8	6	10,8	108
	Alargue Bibin	1,9	3	5,7	57
L13	Alargue Racar	2	45	90	900
L14	Alargue Chilcapamba	1,2	3	3,6	36
	Alargue Guncay (H. Valle)	4,7	36	169,2	1692
L19	Alargue El Rosal	0,9	9	8,1	81
L23	Alargue Cabullin	1,5	5	7,5	75
L26	Alargue Tixan	1,5	3	4,5	45
	Alargue Octavio Cordero	3,5	3	10,5	105
Total Alargues					4417

Se plantean:

- **Eficiencia Asignativa:** No se incrementan kilómetros, se reubican los no operados. Los kilómetros calculados mediante el estudio se distribuyen en nuevas rutas sirviendo a los barrios nuevos."

Se plantean:

- **Eficiencia Asignativa:** No se incrementan kilómetros, se reubican los no operados. Los kilómetros calculados mediante el estudio se distribuyen en nuevas rutas sirviendo a los barrios nuevos."
- **Neutralidad Presupuestaria:** El techo de kilómetros del estudio se respeta escrupulosamente. El valor final para la ciudad es la misma, pero el beneficio es mayor.
- **Equidad Territorial:** Cambiar el tipo de sistema de concentrado a uno distribuido, atendiendo a la periferia sin descuidar el centro de la ciudad.
- **Blindaje Tarifario:** Al no subir los costos operativos totales (porque se mantiene el límite del estudio), no hay justificación técnica para subir el pasaje.

5. OPTIMIZACIÓN E INCREMENTO DE FRECUENCIAS DE SERVICIO La intervención no será generalizada, sino focalizada. Se aplicará la mejora en frecuencias de servicio a las **Líneas y sectores de Alta Demanda**, definidas técnicamente por movilizar el 70% de la carga total de pasajeros y conectar los principales polos de atracción (zonas industriales, universidades y terminales).

Las mejoras se implementaran para densificar la frecuencia en las franjas horarias de "Apertura" y "Cierre", eliminando los tiempos muertos que afectan la accesibilidad laboral y estudiantil.

- A. Franja de Apertura (05:40 AM - 08:00 AM):
 - Diagnóstico actual: Intervalos irregulares de 12 a 18 minutos que provocan retrasos en el ingreso laboral/estudiantil, flota operativa 427 unidades.
 - Mejora Implementada: Se reduce el intervalo máximo a 10 minutos en líneas de alta demanda desde el primer despacho incrementando la flota de operación a 447.
 - Impacto: Garantía de llegada a tiempo a destinos lejanos para usuarios de la periferia.
- B. Franja de Cierre (18:00 PM - 22:00 PM):
 - Diagnóstico actual: Reducción abrupta de flota ("corte de servicio") que deja a usuarios sin transporte o con esperas inseguras de >25 minutos.
 - Mejora Implementada: Se extiende la operación con intervalo garantizado de máximo 10 - 12 minutos hasta el cierre de la operación comercial.
 - Impacto: Seguridad para trabajadores de horarios extendidos y estudiantes nocturnos.

En base a las necesidades ciudadanas con acceso al transporte en horarios de mayor demanda, se establece una mejora

de frecuencias según la tabla 2:

Tabla 2.- Mejora de Frecuencias Red Transporte Urbano

Línea	Origen	Destino	Operación Actual	Operación Planificada	# Salidas día pico	Km ruta	Km ruta	
2	Altiplano	Misicata	5 unidades	7 unidades	16	29,1	465,6	Incremento de servicio: Mañana 06:00 - 08:00 Tarde de 16:00 a 19:00
			20 minutos	15 minutos				
10	Checa	Puente Misicata	9 unidades	11 unidades	24	45,1	1082,4	Incremento de servicio: Mañana 05:50 - 07:50 Tarde de 18:30 a 20:00
			20 minutos	10 minutos				
13 Tejar	Racar	IESS	10 unidades	11 unidades	24	30,5	732	Incremento de servicio: Mañana 06:00 - 08:00 Tarde de 18:00 a 20:30
			16 minutos	10 minutos				
15	Baguanchi	Feria Libre	19 unidades	21 unidades	34	33,4	1135,6	Incremento de servicio: Mañana 05:50 - 08:00 Tarde de 18:00 a 20:30
			10 minutos	7 minutos				
17	Guzho	El Carmen	9 unidades	12 unidades	24	33,1	794,4	Incremento de servicio: Mañana 05:40 - 07:50 Tarde de 18:00 a 20:00
			18 minutos	10 minutos				
25	Jaime Roldos	Santa María del Vergel	5 unidades	7 unidades	16	34,4	550,4	Incremento de servicio: Mañana 06:00 - 08:00 Tarde de 18:00 a 20:00
			20 minutos	15 minutos				
					Total km Frecuencias día	4760,4		
					Total Km semana	23802		

Garantía de Puntualidad: El incremento de frecuencias en la franja de apertura (05:30 - 06:40 AM) elimina la incertidumbre crítica que hoy sufren los trabajadores y estudiantes de sectores periféricos (como Ricaurte, Baños y la zona industrial). Al reducir el intervalo de paso de 15 minutos a un promedio de **6 a 8 minutos**, transformamos el sistema en una red confiable: el usuario ya no necesita salir con márgenes excesivos de holgura por miedo a perder "el bus de la hora". Esto asegura la llegada puntual a los destinos laborales y educativos, incrementando la productividad de la ciudad y reduciendo el estrés matutino de las familias.

Seguridad y Accesibilidad en el Retorno Nocturno La inyección de kilómetros en la franja de cierre (19:30 - 22:00 PM) tiene un impacto directo en la seguridad ciudadana. Actualmente, el cierre de servicio obliga a muchos usuarios a esperar más de 25 minutos en paradas o a gastar en transporte privado (taxis/plataformas). Con la nueva programación, garantizamos una **cadena de viaje segura** hasta el último despacho, permitiendo que estudiantes universitarios y trabajadores de horarios extendidos (comercio, gastronomía) tengan la certeza de encontrar una unidad de transporte disponible, iluminada y monitoreada para regresar a sus hogares de manera económica.

Descongestionamiento y Confort a Bordo Al inyectar aproximadamente **nuevas vueltas diarias** en el sistema, distribuimos la demanda de pasajeros en un mayor número de unidades. Esto reduce técnicamente el "Factor de Ocupación" en las horas pico, significa que los buses que antes circulaban con

hacinamiento crítico (pasajeros aplastados en la puerta) ahora ofrecerán un viaje más digno, con mejor ventilación y espacio, mejorando la experiencia de viaje y reduciendo el desgaste físico tanto del usuario como de la flota vehicular.

Cobertura Efectiva: Este plan corrige la inequidad histórica de la red, donde los mejores tiempos de espera se concentraban solo en el centro. Al priorizar líneas, un ciudadano que vive en los bordes de la ciudad recibirá un servicio (tiempo de espera) comparable al de las zonas céntricas. Esto incentiva el uso del transporte público sobre el vehículo particular, ya que la red se vuelve una opción competitiva y rápida incluso para distancias largas.

6. CONCLUSIÓN La reducción de la oferta kilométrica detectada es procedente técnica y financieramente, siempre y cuando el **100% del ahorro operativo resultante** sea reinvertido en la expansión de la cobertura espacial (nuevos km en nuevas zonas) y temporal (mejores frecuencias) del SIT, manteniendo la tarifa usuario inalterada.

Se genera los cuadros de operación por parte de la DGM a las diferentes operadoras de con la modificación inmediata de sus Planes Operativos para incorporar estos kilómetros adicionales en los horarios señalados.

El incumplimiento de los nuevos intervalos de paso en apertura y cierre será causal de sanción, dado que los recursos para su ejecución (combustible y depreciación) están cubiertos por el presente mecanismo de compensación de kilómetros.



Anexo 1.2

**CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN
INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEROPERABILIDAD
DE MEDIOS DE PAGO, CON TARJETAS DE TRANSPORTE
PÚBLICO DEL TRANVIA Y DEL BUS URBANO, ENTRE EL
CONSORCIO PARA LA OPERACION DE SISTEMAS DE
RECAUDOS Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA**



ANEXO 1.3
DETALLES DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA
ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE AYUDA A LA
EXPLOTACIÓN (SAE)

Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo total de 240 días realizarán la actualización del sistema de ayuda a la explotación SAE (plataforma tecnológica que usa GPS y comunicaciones para gestionar la operación del transporte público en tiempo real). Cumpliendo las siguientes fases:

FASE 1 – Dentro de un plazo de 120 días

Se brindará acceso continuo para la EMOV EP y Dirección General de Gestión de Movilidad, se realizarán mejoras de la interfaz gráfica y operativa y se procederá con la optimización de la trazabilidad del geoposicionamiento

- Acceso continuo para EMOV EP y Dirección General de Gestión de Movilidad:
 - Acceso 24/7 – 365 días vía web con credenciales.
 - Descarga de datos basados en filtros preseleccionados mediante la conexión al sistema web.
- Mejoras de interfaz gráfica y operativa:
 - Interfaz intuitiva que permita visualización rápida del estado de la flota.
 - Navegación fluida entre mapas, tablas y reportes, misma que permitirá exportar a excel la información de las pantallas de operación.
 - Dashboard de información a la operación del transporte.
- Optimización de trazabilidad del geoposicionamiento:
 - Unificar código de identificación de línea con sus alargues/ramales, evitando duplicidad mediante la creación de un código por ruta unificando los ramales con las líneas urbanas.
 - Precisión mínima de geoposicionamiento: 15 metros en el 95% de las actualizaciones.
- Registro de cambios y auditoría:
 - Se generará una interfaz la cual mostrará los cambios en la información de los catálogos del sistema siendo estos: líneas, rutas, paradas por fecha, hora y usuario.
 - Coordinación entre departamentos para notificación de modificaciones críticas (ej. rutas, horarios, flota asignada).

FASE 2 – Dentro de un plazo de 240 días

Se realizará la digitalización de las tablas de operación al sistema que permitan a la EMOV EP y a la Dirección de Gestión de Movilidad realizar

el control, planificación y seguimiento de la operación diaria y la validación de cumplimiento de la red de transporte, pudiendo de esta manera verificar la eficiencia de la flota.

- Cuadros de operación:
 - Mapa interactivo que muestre en tiempo real la posición de cada vehículo, identificando línea, ramal, número de unidad, velocidad y frecuencia.
 - Indicadores de cumplimiento: intervalos entre buses, desviaciones de ruta.
 - Registros de velocidad, paradas no programadas, retrasos de las frecuencias.
- Validación de cumplimiento de la red y eficiencia de flota:
 - Reportes automáticos en formato xlsx, txt, csv de:
 - Kilómetros recorridos.
 - Tablas de frecuencias.
 - Tiempos de viaje.
 - Capacidad de comparar la operación diaria con la planificación oficial.
- Planificación de movilidad:
 - Datos accesibles para análisis de tendencias (mínimo 12 meses).
- Formatos de reportes automáticos:
 - Generación de información mensual en formatos .xls, .txt, .csv.
 - Datos mínimos a incluir:
 - i. Ubicación (lat/long) y velocidad por unidad y tiempo.
 - ii. Registros municipales
 - iii. Kilómetros recorridos bus/día
 - iv. Líneas operadas.



ANEXO 1.4
DETALLES DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA
ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CELULAR
MOVILIZATE

Las operadoras de transporte público intracantonal urbano en un plazo total de 360 días, realizarán la mejora de la aplicación celular MOVILIZATE;

FASE 1 – Dentro de un plazo de 180 días

Se implementarán los módulos para conocimiento en tiempo real del arribo de unidades a las paradas, así como el módulo de asistencia de viajes, orientado a facilitar la planificación y el acompañamiento del recorrido del usuario, permitiéndole consultar rutas y combinaciones.

FASE 2 – Dentro de un plazo de 360 días

Se desarrollará el software para la creación de cuentas digitales de usuario y realizarán el reemplazo de las 475 máquinas validadoras instaladas en las unidades. Esto permitirá habilitar el uso de dichas cuentas digitales para los usuarios, quienes podrán efectuar recargas en línea desde la aplicación, mediante tarjetas de crédito y débito u otro tipo de mecanismo de pago, considerando como mínimo las siguientes características:

- **Sistema de Cuentas Digitales de Usuario:**
 - Especificaciones técnicas:
 - Registro seguro con validación por correo electrónico y número de celular.
 - Perfil de usuario con historial de viajes, rutas favoritas y preferencias.
 - Cumplimiento de Ley de Protección de Datos Personales.
 - API segura para autenticación y gestión de sesiones.
- **Reemplazo de 475 Máquinas Validadoras:**
 - Especificaciones técnicas:
 - Máquinas con conectividad 4G/5G/WIFI y Ethernet.
 - Capacidad de lectura de QR código generado por la app y/o tarjeta física NFC.
 - Integración con sistema central mediante procesos batch mediante condiciones óptimas de conectividad y bloqueo de cuentas en caso de fraude.
- **Módulo de Recargas en Línea**
 - Especificaciones técnicas:
 - Pasarela de pago que acepte tarjetas de crédito/débito con evolución a inter operar con monederos digitales.
 - Recarga instantánea con aplicación del saldo en tiempo



real.

- Comprobante electrónico enviado por correo y el registro en la app.
- Historial detallado de transacciones.



ANEXO 1.5

INFORME TÉCNICO PARA EL PROYECTO DE IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE TRANSPORTE URBANO “COLORES QUE CONECTAN”