

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**EPMTQ-GG **023 2018**

**ING. MAURICIO PEÑA**  
**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA**  
**METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**

**CONSIDERANDO:**

- Que** el artículo 52 de la **Constitución de la República del Ecuador** en su Título II: Derechos, Capítulo Tercero: Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria, Sección Novena: Personas Usuarias y Consumidoras, dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”*.
- Que** el artículo 53 de la **Constitución de la República del Ecuador** en su, Título II: Derechos, Sección Novena: Personas Usuarias y Consumidoras Dispone: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”*.
- Que** el artículo 226 de la **Constitución de la República del Ecuador** dispone: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*
- Que** el artículo 227 de la **Constitución de la República del Ecuador** establece que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;
- Que** el artículo 314, segundo inciso de la **Constitución de la República del Ecuador** dispone: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad”*.
- Que** el Artículo 4 numeral 12 de la **Ley Orgánica del Consumidor**, Derechos del Consumidor, de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores, establece.-  
*“Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos*

que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado”.

**Que** el Artículo 35 de la **Ley Orgánica del Consumidor**, del Registro de Reclamos establece que.- *“Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley”.*

**Que** el Artículo 60 de la **Ley Orgánica de Discapacidades**, establece.- *“Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte público. Los organismos competentes en tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en las diferentes circunscripciones territoriales, previo el otorgamiento de los respectivos permisos de operación y circulación, vigilarán, fiscalizarán y controlarán el cumplimiento obligatorio de las normas de transporte para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y establecerán medidas que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a las unidades de transporte y aseguren su integridad en la utilización de las mismas, sancionando su inobservancia”.*

*Se adoptarán las medidas técnicas necesarias que aseguren la adaptación de todas las unidades de los medios de transporte público y comercial que sean libres de barreras y obstáculos y medidas”.*

**Que** las **Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, Numeral 500-02, Canales de Comunicación Abiertos**.- *“Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.”*

**Que** el **REGLAMENTO INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LOS FUNCIONARIOS REGIDOS POR LA LOEP DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO. ARTÍCULO 146: Deberes de los servidores públicos de la Empresa**, establece: *“Son deberes de los Servidores Públicos que laboran en la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito los siguientes.(...)literal k.- Observar en forma permanente en sus relaciones con el público por el ejercicio del puesto, toda la consideración y cortesía debidos.”*

**Que** el Concejo Metropolitano de Quito, en aplicación a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, mediante Ordenanza No. 314 de 12 de julio de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 246 de 29 de julio de 2010, crea la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

**Que** mediante Resolución No. 01-26-04-2018, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito, en sesión extraordinaria del 26 de abril del 2018, nombró al Ing. Mauricio Peña Romero, en calidad de Gerente General de la Empresa; por lo cual, se procedió a emitir la Acción de Personal No. 00360-2018.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la normativa legal expuesta;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.- Aprobación.-** Aprobar la “POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO”, la misma que es parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- Objetivo.-** Establecer la Política de Atención y Servicio al Usuario brindando un adecuado servicio de transporte público de pasajeros a los usuarios, por parte de las diferentes áreas que integran la Empresa Publica Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

**Artículo Tercero. - Ámbito de Aplicación.-** La “POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA EPMTM”, es aplicable a todas las áreas de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.-** Encargar a la Gerencia Administrativa Financiera de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, la ejecución de la “POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA EPMTM V1”,

**Segunda. -** Encargar a la Gerencia de Planificación de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros, la sociabilización y publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional.

**DISPOSICION FINAL**

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito,

**17 AGO 2018**




MAURICIO PEÑA R.  
GERENTE GENERAL

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**



**GERENCIA  
GENERAL**

Elaborado por: Wendy Cárdenas	
Revisado por: Edgar Cepeda	
Aprobado por: Lauro Jaramillo	