

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO**RESOLUCIÓN No. RE-GG-EPMMQ-2024-007**

Víctor Hugo Villacrés Endara
GERENTE GENERAL

CONSIDERANDO:

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador (en adelante Constitución), en su artículo 11, numerales 8 y 9, reconoce como el más alto deber del Estado el respetar los derechos constitucionales y determina que el ejercicio de los derechos se regirá 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;
- Que,** la Constitución en su artículo 53 determina que: *"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 (...)"*;
- Que,** el artículo 66, numeral 25 de la Constitución reconoce el derecho a acceder a servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución, con respecto al principio de legalidad de las actuaciones de la administración pública en general establece: *"(...) 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 (...)"*; y, el artículo 227 ibidem, determina que: *"(...) La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (...)"*;
- Que,** el artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), determina que: *"(...) el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas (...)"*;
- Que,** el literal b) del artículo 54 de la LOTTTSV, señala que: *"(...) b) La eficiencia en la prestación del servicio; (...)"*;
- Que,** el artículo 208 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito (en adelante CMDMQ), establece que: *"(...) El objeto principal de la "Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito" será el de desarrollar, implementar y administrar el subsistema "Metro"*



de Quito" en el marco de las políticas y normas expedidas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (...);

Que, el numeral 1 del artículo 2900 del CMDMQ, señala como objetivo del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario;

Que, el artículo 2923.12 del CMDMQ, reconoce como derechos de los usuarios del subsistema, entre otros, el siguiente: "(...) 9) Solicitar la compensación de la tarifa cancelada en caso de suspensión prolongada del servicio o cualquier otra incidencia de responsabilidad de la operadora (...);

Que, el artículo 2923.13 del CMDMQ, dispone: "*Compensación del viaje. - Los usuarios del subsistema tendrán derecho a la compensación del viaje, equivalente al valor de un viaje, cuando exista suspensión prolongada del servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia técnica, que exceda el tiempo que técnicamente determine la EPMMQ; y, la operadora no adopte las medidas necesarias según el caso.*

La compensación deberá ser solicitada y atendida conforme el reglamento que se expida para el efecto por parte de la operadora. Se excluyen los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, así como aquellos que provoquen suspensión prolongada por razones que estén fuera del control o alcance del operador del sistema";

Que, la Disposición General Tercera de la Ordenanza Metropolitana No. 067-2024 de 23 de enero de 2024, señala: "(...) La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, en el término de treinta (30) días elaborará el instructivo respectivo para cristalizar la devolución, compensación o ajuste del dinero que sea menester, en aplicación del artículo de esta Sección titulado de la compensación del viaje (...);

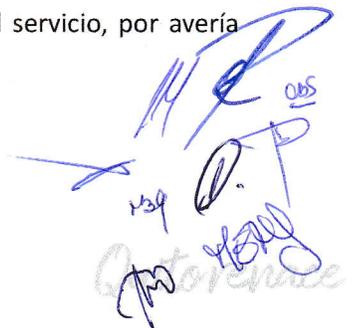
EN EJERCICIO de las atribuciones conferidas en los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito; y la Disposición General Tercera de la Ordenanza Metropolitana No. 067-2024 de 23 de enero de 2024;

RESUELVE:

EXPEDIR EL SIGUIENTE INSTRUCTIVO DE COMPENSACIÓN DEL VIAJE PARA EL SUBSISTEMA DE TRANSPORTE METRO DE QUITO

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1. - Objeto. - El presente Instructivo tiene por finalidad establecer el mecanismo y requisitos mínimos para instrumentar el derecho de los(as) usuarios(as) del Subsistema Metro de Quito, para ser compensados en caso de suspensión prolongada del servicio, por avería mecánica u otras incidencias técnicas.



Artículo 2. - Ámbito. - Las disposiciones previstas en este Instructivo serán de aplicación y cumplimiento obligatorio por la operadora y su personal, así como de los(as) usuarios(as) del Subsistema Metro de Quito.

Artículo 3.- Definiciones. - Para la aplicación del presente Instructivo además de las definiciones establecidas en el artículo 2923.5 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, se considerarán las siguientes:

- 1) **Fuerza mayor o caso fortuito:** Es el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, conforme lo determina el artículo 30 del Código Civil.
- 2) **Puesto de Control Central:** Entiéndase el espacio físico donde se concentra el control, monitoreo y supervisión de los sistemas que componen el Subsistema Metro de Quito.
- 3) **Suspensión prolongada:** Entiéndase el transcurso de tiempo que sea igual o superior a los treinta (30) minutos que el(la) usuario(a) espera por el servicio en el Subsistema Metro de Quito contado desde la ocurrencia del incidente que derivo en la suspensión del servicio.
- 4) **Suspensión temporal:** Entiéndase el transcurso de tiempo que no supere los treinta (30) minutos que el(la) usuario(a) espera por el servicio en el Subsistema Metro de Quito contado desde la ocurrencia del incidente que derivó en la suspensión de dicho servicio.
- 5) **Taquilla o boletería:** Espacio definido por la operadora para la venta, recarga, compensación del viaje, entre otros servicios o productos del subsistema.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 4. – Identificación de incidentes. – El personal de la operadora en estación o en el Puesto de Control Central deben identificar la causa de la suspensión (avería mecánica o cualquier otra incidencia técnica o fuerza mayor o caso fortuito), así como su duración (temporal o prolongada).

De determinarse una suspensión prolongada por avería mecánica o cualquier otra incidencia técnica, la operadora debe proceder con la compensación del viaje, sin perjuicio de activar los protocolos de emergencia y/o seguridad, comunicar a los(as) usuarios(as) afectados(as), proporcionando información precisa y oportuna sobre la naturaleza del incidente y las acciones que se están tomando, así como el tiempo del posible restablecimiento del servicio.

Artículo 5. – Compensación. – Una vez establecida la suspensión prolongada o transcurrido el tiempo de treinta (30) minutos de espera desde la ocurrencia del incidente, el personal de la operadora en estación procederá de manera inmediata a entregar el “boleto físico de compensación” que equivale a un (1) viaje en el Subsistema Metro de Quito, para los(as)

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the date 14/02/23 and the name Quintero.

usuarios(as) que se vieron afectados, conforme a la definición de Usuario contenida en el numeral 14 del artículo 2923.5 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito¹.

Los boletos físicos de compensación no tienen fecha de caducidad y para su uso deben ser presentados al personal de la operadora en estación.

La operadora garantizará que los boletos físicos de compensación cuenten con todos los mecanismos de seguridad para evitar que sean reproducidos y utilizados de manera fraudulenta.

Todo este proceso es gratuito y sin ningún costo adicional para los(as) usuarios(as) compensados.

Artículo 6. – Registro de incidente. – El personal de la operadora deberá llevar un registro de los incidentes suscitados. Este registro deberá contener: fecha, hora, causa de la suspensión (avería mecánica o cualquier otra incidencia técnica o fuerza mayor o caso fortuito), duración (temporal o prolongada), así como las medidas correctivas adoptadas y cantidad de usuarios(as) afectados(as).

Artículo 7. – Registrar los boletos de compensación emitidos. – Una vez receptado el boleto físico de compensación, este debe ser cortado/roto o marcado por el personal de la operadora en estación para que no sea reutilizado nuevamente. Seguido de aquello, registra el número de boletos físicos de compensación de viaje recibidos e informa en el plazo de setenta y dos (72) horas a la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, para su constancia.

DISPOSICIONES GENERALES

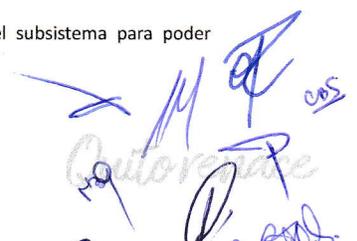
PRIMERA. - Lo no previsto en el presente instructivo se regirá por las disposiciones contenidas en el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito y demás normativa aplicable.

SEGUNDA: Encárguese a la Dirección de Comunicación de la Empresa Publica Metropolitana Metro de Quito la socialización del presente instructivo a la ciudadanía en general, así como la publicación de la presente resolución en la página web de la institución.

TERCERA: Encárguese a la Secretaría General de la Empresa Publica Metropolitana Metro de Quito la socialización del presente instructivo al personal de la institución.

CUARTA: Encárguese a la Gerencia Jurídica de la Empresa Publica Metropolitana Metro de Quito el reporte del presente instructivo para su publicación en el portal web institucional en el marco de lo que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información.

¹ 14) Usuario: Persona poseedora de un medio de pago que haya validado y se encuentre dentro del subsistema para poder desplazarse/viajar por el mismo.



DISPOSICIÓN FINAL

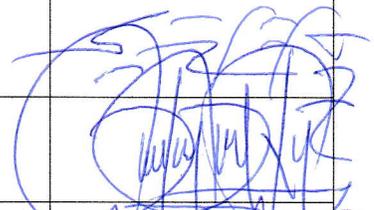
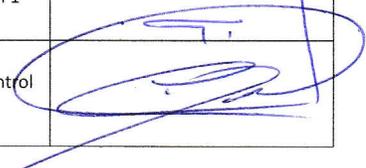
ÚNICA. – El presente Instructivo entrará en vigor a partir de su sanción por parte del Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.

Dada, en la ciudad Quito, Distrito Metropolitano, en la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, a los seis (6) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro.



Victor Hugo Villacrés Endara
GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

ROL	NOMBRE	CARGO	SUMILLA/FIRMA
Elaborado por:	MSc. Oscar André Romero Cárdenas	Profesional 5 Jurídico	
Elaborado por:	David Ernesto Duque Córdova	Profesional 4 de Procesos	
Revisado y aprobado por:	Dr. Galo Fabián Torres Gallegos	Gerente Jurídico	
Revisado y aprobado por:	Carolina Isabel Burbano Simon	Directora de Relaciones Externas	
Revisado y aprobado por:	Galo German Armas Espinoza	Asesor	
Revisado y aprobado por:	Santiago Xavier Garcés Egas	Gerente de Negocios	
Revisado y aprobado por:	Mónica Elizabeth Mórán Garnica	Directora Financiera	
Revisado y aprobado por:	Héctor Ramiro Cobo Moscoso	Coordinador Interinstitucional 1	
Revisado y aprobado por:	Maria Belén Gordillo Verdesoto	Directora de Planificación y Control de Gestión	

ROL	NOMBRE	CARGO	SUMILLA/FIRMA
Revisado y aprobado por:	Jorge David Sánchez Robles	Gerente de Operaciones (e)	
Revisado y aprobado por:	Franklin Oriol Plazas Andrade	Asesor	


Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'CS' and 'MA'.