

Resolución Nro. EPMT PQ-GG-2025-0007-R

Quito, D.M., 05 de marzo de 2025

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

**Xavier Vásquez Hernández**  
**Gerente General**

**CONSIDERANDO:**

**Que,** artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”*;

**Que,** el numeral cuarto, del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que *“el sector público comprende: 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”*;

**Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: *“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: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;

**Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. (...)”*;

**Que,** el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración,*

**Resolución Nro. EPMPQ-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

*descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;*

**Que,** el artículo 266 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales.”;*

**Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, indica: *“El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. (...)”;*

**Que,** el artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: *“Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional. (...) La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley. La autonomía financiera se expresa en el derecho de los gobiernos autónomos descentralizados de recibir de manera directa predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General de Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley. Su ejercicio no excluirá la acción de los organismos nacionales de control en uso de sus facultades constitucionales y legales.”;*

**Que,** el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone: *“Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley*

**Resolución Nro. EPMT PQ-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

(...) f) se establece que: *“Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”*;

**Que,** el artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone: *“Funciones.- Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:(...) q) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio(...)”*;

**Que,** el artículo 277 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización determina: *“Creación de empresas públicas. - Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.”*;

**Que,** el artículo 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone: *“PRINCIPIOS. - Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: (...) 3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad (...); 6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.”*

**Que,** el primer inciso del artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone: *“Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.”*;

**Que,** el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina: *“Gerente General. - La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Deberá dedicarse de forma exclusiva y a tiempo completo a las labores inherentes a su cargo, con la salvedad establecida en la Constitución de la República.”*;

**Que,** el artículo 11 numeral 2 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece:

**Resolución Nro. EPMPQ-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

*“Deberes y atribuciones del Gerente General. - El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones: (...) 2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio (...)”;*

**Que,** el literal c) artículo 30.5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial determina: *“Competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales Metropolitanos y Municipales.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán las siguientes competencias”: En su literal c) establece: “Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intra cantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del sector”.*

**Que,** el artículo 14 del Código Orgánico Administrativo, determina: *“Principio de juridicidad. La actuación administrativa se somete a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios, a la jurisprudencia aplicable y al presente Código. La potestad discrecional se utilizará conforme a Derecho”;*

**Que,** el artículo 20 del Código Orgánico Administrativo, determina: *“Principio de control. Los órganos que conforman el sector público y entidades públicas competentes velarán por el respeto del principio de juridicidad, sin que esta actividad implique afectación o menoscabo en el ejercicio de las competencias asignadas a los órganos y entidades a cargo de los asuntos sometidos a control (...)”;*

**Que,** el artículo 22 del Código Orgánico Administrativo, determina: *“Principios de seguridad jurídica y confianza legítima. Las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad. La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro. Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada”;*

**Que,** el artículo 198 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: *“Créase la empresa pública denominada “EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO”;*

**Que,** el artículo 2916 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: *“Definición.- El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros constituye el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito Metropolitano de Quito*



**Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

*garantizar y proveer a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros, en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad, dentro de su territorio. Los usuarios y usuarias del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros gozarán de todos los derechos y garantías establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, por cuanto son estos los principales beneficiarios de la implementación del Sistema”;*

**Que,** el artículo 2918 numeral 2 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: *“El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se organiza en cuatro subsistemas (los “Subsistemas de Transporte Público”), administrados bajo los principios previstos en este capítulo: b. Subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos (bus rapid transit - BRT), constituido por los elementos y/o componentes vinculados con los corredores troncales y alimentadores que, definidos en los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará “Metrobús-Q”;*

**Que,** el artículo 2923 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: *“Principio de atención prioritaria al usuario: 1. El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros tiene como objetivo esencial la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario; en tal virtud, las actuaciones públicas o privadas deberán enfocarse hacia el cumplimiento de este objetivo, con preferencia a cualquier otro tipo de interés legítimo de los y las Participantes del Sistema”;*

**Que,** el artículo 4377 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, manifiesta: *“Unidades Institucionales de Gestión de Riesgos. - En cada una de las Empresas Metropolitanas funcionará la Unidad de Gestión de Riesgo, con presupuesto propio, y coordinará sus actividades con la Secretaría responsable de la seguridad y gobernabilidad”;*

**Que,** el artículo 8 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que: *“De las políticas para la simplificación de trámites.- La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a: 1. La supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas. 2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada. 3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados. 4. La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas. 5. La incorporación de*

Resolución Nro. EPMT PQ-GG-2025-0007-R

Quito, D.M., 05 de marzo de 2025

controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales. 6. Evitar en lo posible las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la o el servidor público pueda interferir en el proceso. 7. Las políticas deberán ser claras, precisas, concretas y de acceso público. Las políticas y lineamientos que establezca la entidad rectora de la simplificación de trámites deberán guardar concordancia con lo previsto en los numerales de este artículo”;

**Que**, el artículo 18 del Acuerdo Ministerial Nro. MDT 2020 – 0111, de 06 de mayo del 2020, Norma Técnica de Mejora e Innovación de Servicios y Procesos, mayo 2020, establece: “De las fases del ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios.- Para la ejecución del ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios, las entidades implementarán cinco fases que deben estar alineadas con sus objetivos estratégicos y operativos, a fin de garantizar el eficiente uso de los recursos asignados a los procesos; estas fases son:



Gráfico 2. Fases del ciclo de mejora continua

**Que**, el artículo 9.1.2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMT PQ), determina como atribuciones y responsabilidades a la Gerencia General: “(...) r) Las demás que le confiere las normas vigentes, este estatuto y el Reglamento Interno de la EPMT PQ”;

**Que**, el artículo 9.3.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMT PQ), determina como atribuciones y responsabilidades a la Gerencia de Planificación: “(...) j) Asesorar a las autoridades en la toma de decisiones en materia de planificación, planes, programas y proyectos, así como en procesos de gestión de calidad”;

**Que**, el artículo 9.4.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (EPMT PQ), determina como atribuciones y responsabilidades a la Gerencia Administrativa

**Resolución Nro. EPMTQP-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

Financiera: “(...) d) *Implementar, organizar y dirigir los procesos, normas internas y políticas en materia administrativa, financiera, adquisiciones y de talento humano de la EPMTQP*”.

**Que,** mediante memorando No. EPMTQP-GP-2025-0121-M, de 25 de febrero de 2025, el despacho de la Gerencia de Planificación, solicitó al despacho de la Gerencia General que “(...) *conforme la reunión de staff sostenida el día miércoles 12 de febrero de 2025, a través de la cual se aprobó la Propuesta de Manual de Proceso de la Gestión de Mejora de Procesos y Servicios, adjunto remito el documento en referencia y sus anexos a fin de que se proceda con su suscripción y posteriormente se disponga a la Gerencia Jurídica la elaboración de la Resolución y emisión pertinente. Cabe indicar que la Propuesta de Manual de Proceso de la Gestión de Mejora de Procesos y Servicios se realizó considerando la normativa nacional y municipal vigente en materia de mejora de procesos y servicios. (...)*”;

Respaldado en el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, en relación a las atribuciones contenidas en los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; al artículo 130 Código Orgánico Administrativo; a los artículos 138 y 142 literal a) del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito; al numeral 9.1.2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMTQP, en pleno uso de las facultades y atribuciones:

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el “**MANUAL DE PROCESO DE LA GESTION DE MEJORA DE PROCESOS Y SERVICIOS**” versión 3.0, con código GP-CDI-PA-P02-MP, de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, la cual se adjunta a esta Resolución como parte integrante de la misma.

**Artículo 2.-** Disponer que la Gerencia de Planificación a través de la Coordinación de Desarrollo Institucional, ejecuten el presente procedimiento, por lo que, en caso de ser necesario, deberán coordinar con las demás áreas administrativas y operativas para su efectivo cumplimiento.

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.** - Encargar a la Secretaría General, la difusión de la presente Resolución Administrativa a todos los trabajadores y servidores públicos de la Empresa. Del mismo modo, deberá incorporar la presente Resolución en el archivo institucional – sección resoluciones administrativas de la EPMTQP.

**Resolución Nro. EPMTQP-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

**SEGUNDA.** - Disponer a la Coordinación de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación la publicación de esta Resolución conforme lo establece la normativa legal vigente.

**TERCERA.** - Encargar a la Coordinación de Comunicación Social, la difusión de la presente Resolución Administrativa, a través de la página web institucional.

**DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**PRIMERA.** – Deróguese la Resolución Administrativa No. EPMTQP-GG-2013-027 de 25 de septiembre de 2013, la cual contiene la Normativa para Control del cumplimiento de procedimientos versión 1.0.

**SEGUNDA.** – Deróguese la Resolución Administrativa No. EPMTQP-GG-2016-011 de 26 de febrero de 2016, la cual contiene el Procedimiento para el Control de Registros de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad versión 2.0.

**TERCERA.** – Deróguese la Resolución Administrativa No. EPMTQP-GG-2017-001 de 16 de enero de 2017, la cual contiene el Procedimiento para el Seguimiento y Evaluación de Procesos versión 1.0.

**CUARTA.** – Deróguese la Resolución Administrativa No. EPMTQP-GG-0027-19 de 28 de octubre de 2019, la cual contiene el Procedimiento para la Elaboración y/o Actualización de la Documentación de Gestión por Procesos de la EPMTQP versión 4.0.

**DISPOSICIÓN FINAL**

**ARTÍCULO ÚNICO.** – La presente Resolución, entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción. Dado en Quito, D.M. , a los 05 día(s) del mes de Marzo de dos mil veinte y cinco.

Xavier Vásquez Hernandes  
**GERENTE GENERAL**





**Resolución Nro. EPMPQ-GG-2025-0007-R**

**Quito, D.M., 05 de marzo de 2025**

Referencias:

- EPMPQ-GP-2025-0121-M

Anexos:

- ANEXOS - Manual Mejora de Procesos y Servicios.rar  
- manual mejora de procesos y servicios\_signed.pdf

Copia:

Señor Economista  
Pablo Andrés Valencia Ruano  
**Coordinador de Desarrollo Institucional**  
**COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**

NUT: EPMPQ-2025-2523

Acción	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Edison Patricio Jiménez Román	EPMPQ-GJ-CNC	2025-02-27	
Revisado por: Juan Esteban Vallejo Andrade	EPMPQ-GJ-CNC	2025-02-28	
Revisado por: Anibal Paúl Vaca Carvajal	EPMPQ-GJ	2025-03-05	
Revisado por: Mariela Alejandra Cardoso Tapia	EPMPQ-GG-A	2025-03-05	

