

*M. A. A.  
C. A. A.  
26/10/2018*

OFICIO Nro. AMT-2018-1035  
D.M. Quito, 16 de octubre de 2018  
Ticket GDOC Nro. 2018-140324

Ingeniero  
Alfredo Ernesto Leon  
**Secretario de Movilidad**  
**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**QUITO** SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO  
ALCALDÍA **RECEPCIÓN**

Abogado  
Diego Cevallos Salgado  
**Secretario General**  
**CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO**  
En sus despachos.-

Fecha: **26 OCT 2018** Hora: **12:48**  
Nº. HOJAS: **25**  
Recibido por: *[Signature]*

**Asunto:** Contestación

De mi consideración:

En atención al Oficio Nro. SM-1873-2018 de 28 de septiembre de 2018, en el que principalmente se solicita "... el Informe sobre la Evaluación de la Situación Actual de la Calidad de la Prestación del Servicio del Transporte Terrestre Comercial en Taxi, encargado a la Institución a su cargo, debía ser presentado a esta Secretaría y al Concejo Metropolitano (...) el funcionario técnico de la AMT delegado por usted para la elaboración conjunta del Instructivo para la Evaluación, Verificación y Cumplimiento de los Estándares de calidad de la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del Distrito Metropolitano de Quito, tenga la capacidad de decidir en su representación, sobre el contenido del Instructivo nombrado...". Al respecto, me permito informar a sus autoridades, lo siguiente:

Que, las Disposiciones Transitorias Tercera y Cuarta de la Ordenanza Metropolitana Nro. 232 sancionada el 31 de agosto de 2018 en lo principal disponen que la Agencia Metropolitana de Tránsito debe poner en conocimiento de sus autoridades, un informe sobre la situación actual de la calidad de la prestación del servicio de transporte terrestre comercial en taxi, en cumplimiento de lo expuesto, se anexa al presente el Memorando Nro. AMT-DFT-2018-1200 de 04 de octubre de 2018 suscrito por el señor Abg. Guillermo Altamirano Yanez, Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la Agencia Metropolitana de Tránsito, al cual se adjunta el informe solicitado.

En relación al delegado que ha sido requerido por parte de la Secretaria de Movilidad, para la elaboración conjunta del Instructivo para la Evaluación, Verificación y Cumplimiento de los Estándares de calidad de la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del Distrito Metropolitano de Quito, por medio del presente delego al señor Tecnólogo Edwin Pillajo, conforme se sugiere en el Memorando Nro. AMT-DFTTT-2018-1086 de 20 de septiembre de 2018 suscrito por el señor Abg. Guillermo Altamirano Yanez, Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

*[Signature]*  
26/10/18  
13:14

Sobre lo expuesto anteriormente, se hizo conocer a la señora Maria Eugenia Pesantez, Secretaria Particular del despacho de Alcaldía, mediante Oficio Nro. AMT-2018-1037 de 15 de octubre de 2018, documento en el que además se dio cumplimiento y atenta contestación a los requerimientos expuestos por el señor Concejal Metropolitano, Carlos Páez Pérez, quien se refirió a incumplimientos por parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito a las disposiciones contenidas en Ordenanza Metropolitana No.177.

Particular que pongo en su digno conocimiento para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Julio Puga Mata  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRÁNSITO**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Anexos: Veinte y seis (26) fojas útiles

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	J Ruiz	FAL	2018-10-16	
Revisado por:	P Moncayo	CAL	2018-10-16	
Aprobado por:	R Romero	AL	2018-10-16	

Ejemplar 1: Alfredo Ernesto Leon Banderas, Secretario de Movilidad  
Ejemplar 2: Diego Cevallos, Secretario General del Concejo Metropolitano de Quito  
Ejemplar 3: Julio Puga Mata, Director General Metropolitano  
Ejemplar 4: Asesoría Legal

MEMORANDO N°. AMT-DFT-2018-1200

**PARA:** Tcnrl. E.M. (s.p) Julio Puga  
**DIRECTOR GENERAL METROPOLITANO DE TRÁNSITO**  
**DE:** Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y**  
**TRANSPORTE TERRESTRE**  
**ASUNTO:** Informe sobre Calidad de Servicio de Taxi  
**FECHA:** DM Quito, 04 de octubre de 2018

*Asesoría legal  
 Consolidar informu  
 con para concejal  
 Riez,  
 11/10/2018*

En atención a la sumilla "D. Fiscalización favor atender" inserta en el Ticket 2018-140324 que contiene el oficio No. SM-1872-2018 de 28 de septiembre de 2018, suscrito por el ingeniero Alfredo León Banderas, Secretario de Movilidad, con el cual, solicita el Informe sobre la Evaluación de la Situación Actual de la Calidad de la Prestación del Servicio del Terrestre Comercial en Taxi; me permito adjuntar al presente, la información requerida por la entidad antes citada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente;

*(Firma manuscrita)*  
 Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y**  
**TRANSPORTE TERRESTRE**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Anexo:  
 "Informe sobre la Evaluación de la Situación Actual de la Calidad de la Prestación del Servicio del Terrestre Comercial en Taxi". 20 fojas

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	M Posligua	DFTTT	20181004	1
Revisado por:	E Fraga	DFTTT	20181004	1

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana de Tránsito  
 Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre



## **INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE TERRESTRE COMERCIAL EN TAXI**

**Fecha del Informe:** Quito, 04 de octubre de 2018

### **Introducción**

El presente Informe contiene información relacionada con el proceso de fiscalización y evaluación sobre el cumplimiento o incumplimiento de aspectos que conforman los estándares de calidad del servicio de transporte comercial en taxi, con el objeto de que los resultados obtenidos, sean analizados objetivamente por las autoridades competentes, para la implementación de políticas públicas y acciones necesarias para el mejoramiento del servicio en beneficio de los usuarios del Distrito Metropolitano de Quito.

La Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre implementó fiscalizaciones programadas de transporte comercial en taxi, en sitios de estacionamientos principales y sucursales, con equipos de fiscalización capacitados, en base de lo cual se realizó la respectiva evaluación a unidades de de transporte comercial en taxi, en dos fases: la primera, desde enero al 30 de septiembre de 2018, la cual continúa ejecutándose; y la segunda, en base a un muestreo realizado a más del 15% de la flota legalmente habilitada, efectuada del 10 al 30 de septiembre de 2018, para evaluar la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ordenanza Metropolitana No. 232.

El control de la calidad del servicio se realizó tomando en cuenta la existencia de 16.888 unidades de transporte comercial en taxi, habilitadas, distribuidas en 326 operadoras, considerando los principales requerimientos de la ciudadanía, tales como: buen trato al usuario; uso obligatorio del taxímetro; respeto a las tarifas; elución de carreras en sectores concurridos; y, atención de denuncias y quejas ciudadanas, entre otros aspectos relevantes.

En el primer reporte consta que se efectuaron 246 operativos de control, fiscalizando a 5.970 unidades de transporte comercial en taxi, habilitadas, de las cuales, 5.388 no registraron ninguna novedad, evidenciando estándares de calidad aceptables en la prestación del servicio, de acuerdo a la normativa nacional.

En el segundo reporte consta que se fiscalizó y evaluó a 2.543 unidades habilitadas, de 300 operadoras de transporte comercial en taxis, lo que equivale al 15.87% del universo de la flota vehicular, obteniendo como resultado, que se requiere hacer esfuerzos conjuntos entre todos los involucrados, para mejorar la calidad del servicio, considerando los altos estándares de calidad, que exige la Ordenanza Metropolitana 177.

### **I ANTECEDENTES**

El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y 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.

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que 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.

El artículo 227 de la Constitución de la República establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

El numeral 6 del artículo 264 de la Constitución de la República dispone que los gobiernos municipales tendrán, entre otras competencias, la de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

El literal q) del artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece que es función del gobierno del distrito autónomo metropolitano: *"Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio"*; y, el artículo 85 del mismo cuerpo legal dispone que los gobiernos autónomos descentralizados de los distritos metropolitanos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que puedan ser asumidas de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que se les asigne.

El artículo 125 del COOTAD dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

El artículo 130 del COOTAD, dispone: *"El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal"*.

El artículo 338 del COOTAD determina que cada gobierno metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada.

El artículo 2 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) establece principios generales tales como: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización; equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

El artículo 3 de la LOTTTSV prescribe 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.

El literal c) del artículo 13 de la LOTTTSV establece como órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.

El artículo 30.2 de la LOTTTSV dispone que el control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas

circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos; y, que las citadas Unidades estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

Los artículos 30.3 y 30.4 de la LOTTTSV establecen que los GADs Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y que tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción.

El artículo 30.5 de la LOTTTSV determina las competencias que tienen de los GADs metropolitanos, entre las cuales consta: h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector.

El artículo 57 de la LOTTTSV, define al servicio de transporte comercial como aquel que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo, cuya clasificación, entre otros, contempla al servicio de transporte en taxis, el cual debe ser prestado **únicamente por operadoras de transporte autorizadas**. El inciso final del citado artículo establece que *el servicio de taxis se prestará exclusivamente en el área del territorio ecuatoriano, establecido en el permiso de operación respectivo; y, fletado ocasionalmente a cualquier parte del país, estando prohibido establecer rutas y frecuencias*".

El artículo 75 de la LOTTTSV establece que corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar, entre otros, los Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial para el ámbito Intracantonal.

El numeral 2 del artículo 62 del Reglamento a la LOTTTSV prescribe: *"Taxi: Consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro dentro del ámbito intracantonal autorizado para su operación, y excepcionalmente fuera de ese ámbito cuando sea requerido por el pasajero. Se realizará en vehículos automotores autorizados para ese efecto con capacidad de hasta cinco pasajeros incluido el conductor. Deberán cumplir las exigencias definidas en el reglamento específico emitido para el efecto. Además contarán con equipamiento (taxímetros) para el cobro de las tarifas respectivas, durante todo el recorrido y tiempo que fueren utilizados por los pasajeros, los mismos que serán utilizados obligatoriamente a nivel nacional, de tecnología homologada y certificada por la ANT o por los GADs que hayan asumido las competencias, cumpliendo siempre con las regulaciones de carácter nacional emitidas por la ANT de acuerdo a este Reglamento y las normas INEN.*

*Se divide en dos subtipos:*

*Convencionales: Consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición del servicio de manera directa en las vías urbanas, en puntos específicos definidos dentro del mobiliario urbano (paradero de taxi), o mediante la petición a un centro de llamadas.*

*Ejecutivos: Consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición del servicio, exclusivamente, a través de un centro de llamadas, siendo el recorrido autorizado el solicitado por el cliente".*

El artículo 75 del Reglamento a la LOTTTSV dispone que la vigencia de los títulos habilitantes de transporte terrestre será de diez (10) años renovables, exceptuando los títulos habilitantes

de transporte terrestre emitidos en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años renovables; ambos de acuerdo con el procedimiento establecido.

El artículo 295 del Reglamento a la LOTTTSV establece que en todo momento, los pasajeros y pasajeras de los servicios de taxis tienen el derecho a exigir el cobro justo y exacto, tal como lo señala el taxímetro de la unidad, el cual debe estar visible, en pleno y correcto funcionamiento durante el día y noche, y que cumpla con todas las normas y disposiciones de la Ley y este Reglamento. A solicitud del pasajero o pasajera, el conductor del taxi estará obligado a entregar un recibo por el servicio prestado.

Mediante Resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales del país y estableció que el Gobierno Autónomo Metropolitano de Quito, ejercerá la citada competencia de acuerdo al modelo de gestión "A" de conformidad con la citada Resolución.

Mediante Resolución No. A0006 de abril 22 de 2013 el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, creó la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Distrito Metropolitano de Quito, dotada de plena autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrita a la Secretaría de Movilidad, con potestad de controlar el transporte terrestre particular, comercial y por cuenta propia, el tránsito y la seguridad vial, asignadas al Municipio por la Constitución de la República, el COOTAD y la LOTTTSV, de acuerdo con la planificación y gestión institucionales definidas por la Secretaría de Movilidad y aprobadas por el Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano de Quito.

El artículo 3 de la citada Resolución No. A0006, prescribe que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito estará dirigida y representada por el Supervisor Metropolitano de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, responsable del direccionamiento estratégico de la Agencia, del establecimiento de parámetros de diseño organizacional para su funcionamiento, de la aprobación y control de la planificación institucional; así como de la conducción administrativa, financiera, técnica y funcional de la Agencia.

La disposición general primera de la Resolución No. A0006 dispone que la Agencia Metropolitana de Tránsito de Quito asumirá las competencias, atribuciones y facultades que hubiesen sido asignadas a la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas en materia de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, y que consten previstas en el ordenamiento jurídico metropolitano.

El artículo...(3) de la Ordenanza Metropolitana 0177, sancionada el 14 de julio de 2017, establece: Servicio de Taxi.- El servicio de transporte comercial en taxi dentro del Distrito Metropolitano de Quito, es el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte masivo, en vehículos de color amarillo denominados taxi, organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante un permiso de operación otorgado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, conducidos por personas autorizadas conforme al ordenamiento jurídico (el "Conductor o Conductor(a)", en el ámbito territorial y condiciones previstos en este Capítulo para cada clase y subclase.

El artículo ...(6) de la Ordenanza Metropolitana 0177 establece: *"Son Operadoras de transporte terrestre comercial en taxi, las personas jurídicas de derecho privado que, constituidas como compañías o cooperativas autorizadas a prestar el servicio de taxi dentro del Distrito Metropolitano de Quito, hayan obtenido el correspondiente Permiso de Operación ante la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces".*

**Las Operadoras son las responsables del cumplimiento de los estándares de calidad durante la prestación del servicio** de transporte terrestre comercial en taxis y de la definición e implementación de las acciones y los mecanismos internos que garanticen el cumplimiento de los derechos de las y los usuarios del servicio.

El artículo...(11) de la Ordenanza Metropolitana 0177, determina que para la prestación del servicio de transporte en taxi, convencional o ejecutivo, dentro del Distrito Metropolitano de Quito, las Compañías y Cooperativas constituidas, según sea el caso, deberán obtener previamente el permiso de operación ante la Agencia Metropolitana de Tránsito, bajo el cumplimiento de los requisitos y condiciones previamente establecidos.

**Los estándares de calidad para la prestación del servicio de transporte terrestre comercial en taxi formarán parte integrante del Permiso de Operación**, junto con los planes de mejora que eventualmente deriven de la evaluación anual correspondiente, los mismos que serán de cumplimiento obligatorio por parte de las Operadoras.

El artículo...(13) de la Ordenanza Metropolitana 0177 establece que **las habilitaciones operacionales son documentos de identificación y control municipal**, otorgadas de forma individual a los vehículos habilitados dentro del respectivo Permiso de Operación de las Operadoras de Transporte comercial en taxi del DMQ, cuyo registro le corresponde mantener a la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, en calidad de Autoridad otorgante...

Las secciones 6, 7 y 8 del capítulo I, Título I de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, hace referencia a aspectos importantes que deben ser fiscalizados y controlados, como por ejemplo: las características y condiciones de los vehículos del Servicio de Taxi; el centro de llamadas, sistema de despacho de flotas y aplicativos móviles; el tema de taxímetros, equipos de control y aplicativos móviles; las obligaciones que tienen los conductores; y, el control tarifario y de taxímetros.

El capítulo II del Título I de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, se refiere a la calidad del servicio, lo cual se encuentra desarrollado en los artículos...(25), ... (26) y ... (27) de la citada Ordenanza, haciendo referencia a derechos relacionados con el Servicio de Taxi; el fortalecimiento de la calidad; y, la evaluación de la calidad durante la prestación del servicio.

**Artículo...(25).- Derechos relacionados con el Servicio de Taxi.-** Son derechos de las y los Usuarios relacionados con el servicio de taxi, además de los previstos en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano:

1. Recibir un trato digno y respetuoso de parte de la Conductora o Conductor y del personal administrativo de la Operadora, y, en su caso, del Centro de Operaciones.
2. Pagar exclusivamente la tarifa que marque el taxímetro y recibir el comprobante de venta o su sustituto válido.
3. Denunciar cualquier infracción al ordenamiento jurídico que rige el Servicio de Taxi al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o a la Operadora, y obtener oportuna respuesta sobre las medidas adoptadas.
4. Las y los Conductores que fueren requeridos por un Usuario o Usuaría para prestar servicio estando libre el vehículo no podrán negarse a ello sin causa justificada. Se considerarán causas justificadas, entre otras, las siguientes:

a) Ser requerido para transportar un número de Usuarías o Usuarios superior al de las plazas autorizadas para el vehículo según la clasificación del servicio.

b) Cuando cualquiera de los pasajeros se halle en estado de manifiesta embriaguez, o intoxicación por estupefacientes, excepto en los casos de peligro grave o inminente para su vida o integridad física.



c) Cuando sea requerido para prestar el servicio por vías intransitables que ofrezcan peligro para la seguridad o integridad tanto de los ocupantes y de la Conductora o Conductor como del vehículo.

d) Cuando en razón de la clase o subclase del Servicio de Taxi, no se cuente con la autorización para recoger a la Usuaría o Usuario en la vía pública.

5. En caso de accidente o avería del vehículo, así como cuando el vehículo fuera detenido por un agente autorizado, la o el Conductor detendrá el taxímetro. Si no se consumase el servicio, la o el usuario sólo estará obligado u obligada a pagar lo que el taxímetro marque.

6. Si la Conductora o el Conductor olvidara poner en funcionamiento el taxímetro, será de su cuenta lo devengado hasta el momento de advertir su omisión, cualquiera que fuera el recorrido efectuado.

7. Contar con canales de comunicación directa con las Autoridades metropolitanas, que le permitan obtener atención oportuna de las quejas y denuncias interpuestas por la calidad de servicio ofertada.

**Artículo ...(26).- Del fortalecimiento de la calidad.-** Sin perjuicio de las previstas en el ordenamiento jurídico nacional y local vigente, para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de transporte comercial en taxi, convencional y ejecutivo, del Distrito Metropolitano de Quito, las Operadoras autorizadas, con sus conductores, conductoras y personal administrativo, estarán obligados a observar las siguientes disposiciones:

a) Garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y los 365 días del año, en toda el área rural y urbana del Distrito, a fin de precautelar la movilidad de la ciudadanía.

b) Garantizar un adecuado trato a los usuarios, a través de un comportamiento correcto y cortés, en todo momento, por parte de los conductores, conductoras y personal administrativo perteneciente a la Operadora;

c) Mantener un proceso de selección, contratación, evaluación, control y capacitación de sus conductores, conductoras y personal administrativo, así como, establecer programas de mantenimiento y renovación de su flota vehicular. La Agencia Metropolitana de Tránsito implementará los mecanismos de evaluación y verificación idoneidad de los conductores de taxi del DMQ.

d) Respeto a las tarifas establecidas en los horarios definidos, a través del uso obligatorio del taxímetro.

e) No eludir las carreras solicitadas por los usuarios a sectores concurridos del hipercentro, zonas rurales o periféricas, conforme lo autorizado en los permisos de operación otorgados;

f) Garantizar un adecuado despacho en la flota perteneciente a las operadoras de transporte comercial en taxi ejecutivo, con la infraestructura física, tecnológica y de comunicación necesaria, en la que deberán receptar centralmente los pedidos de las y los usuarios del servicio de taxi, así como contar con al menos un estacionamiento fuera de la vía, propio o contratado para los vehículos destinados a prestar el Servicio de Taxi Ejecutivo.

g) Implementar mecanismos para la atención de quejas ciudadanas, en las que se proporcionará información clara y oportuna sobre las condiciones de servicio a favor de los usuarios.

h) Capacitar periódicamente y de forma permanente, sostenida y continua a los conductores, conductoras y personal administrativo en temas turísticos, atención al usuario, idiomas quichua e inglés (opcional); primeros auxilios, historia de la ciudad, de tal forma que se brinde un servicio integral y de mayor nivel y calidad, trato cordial a los usuarios del servicio y se proporcione información sobre los lugares de interés turísticos de la ciudad, alojamientos, alimentación y centros de esparcimiento. Los conductores y conductoras tienen la obligación de exhibir dentro de sus unidades la certificación de la capacitación recibida.

i) Capacitar periódicamente a los conductores en temas relacionados a la atención preferente de usuarios con movilidad reducida.

j) Cumplir y hacer cumplir a sus socios o accionistas y Conductores, las normas que sobre la prestación del Servicio de Taxi se encuentran vigentes en el Distrito Metropolitano de Quito, así

como las condiciones y requisitos que sirvieron de base para el otorgamiento del respectivo Permiso de Operación y las respectivas Habilitaciones Operacionales.

k) Cumplir con sus obligaciones y deberes tributarios y aquellos derivados de su calidad de empleador, de conformidad con el ordenamiento jurídico.

l) Contar con un sistema de control y gestión de flotas, y de ser el caso, con aplicativos móviles, debidamente homologados, calificados y autorizados de conformidad a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

m) Contar con los seguros y pólizas vigentes, necesarias para cubrir la responsabilidad civil frente a terceros derivada de la prestación del Servicio de Taxi. La Agencia Metropolitana de Tránsito verificará periódicamente la vigencia de las respectivas pólizas.

n) Contar con al menos un establecimiento de atención al Usuario.

o) Garantizar la inclusión de las mujeres en calidad de socias o accionistas, y en su caso, Conductoras, en un porcentaje no menor al 10% de la nómina respectiva.

p) Las Operadoras y los titulares de los vehículos destinados al Servicio de Taxi estarán además sujetos al mecanismo alternativo de resolución de controversias con las y los Usuarios que en materia de servicios públicos el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito hubiera promovido o establecido.

q) Las Operadoras y los titulares de los vehículos destinados al Servicio de Taxi estarán sujetos a los mecanismos de racionalización o restricción vehicular que se establezcan de conformidad con el ordenamiento jurídico metropolitano.

r) Contar con al menos el 2% de unidades adoptadas para el traslado de personas con discapacidad.

s) Las demás que determine la Autoridad competente.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en los literales anteriores se incorporará procesos permanentes de capacitación y de formación de conductores y personal administrativo por parte de las operadoras autorizadas a la prestación del servicio.

El incumplimiento de uno de los parámetros de calidad aquí dispuestos, será causal de revocatoria de la habilitación operacional respectiva, previo el proceso administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

#### **Artículo ... (27) De la evaluación de la calidad durante la prestación del servicio.-**

Corresponde a las Operadoras de transporte en taxi del Distrito Metropolitano de Quito, la responsabilidad frente al cumplimiento de los estándares de calidad durante la prestación del servicio establecidos en esta Ordenanza y por la Autoridad metropolitana competente. La Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, efectuará una evaluación periódica anual respecto al cumplimiento de los mismos por parte de la Operadora, que incluya el procesamiento de los reclamos o denuncias de la ciudadanía, que sirva de base para el establecimiento de sanciones conforme el ordenamiento legal aplicable y bajo las siguientes consideraciones.

Dentro del primer trimestre de cada año la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, notificará al representante legal de cada Operadora con los resultados de la evaluación anual efectuada y dispondrá, de ser el caso, un plan de mejoras que establezca las acciones correctivas a ser adoptadas por parte de la Operadora y los plazos para implementarlas, que no podrá ser mayor a un año. El incumplimiento parcial o total del plan de mejoras propuesto constituye infracción administrativa de primera clase y será sancionado por la Agencia Metropolitana de Tránsito con suspensión del Permiso de Operación y multa conforme lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, bajo el procedimiento sancionador previsto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

La reincidencia, hasta por una tercera ocasión, en el incumplimiento del plan de mejoras, conlleva la revocatoria del Permiso de Operación correspondiente y la imposición de la sanción pecuniaria prevista en el artículo 81 de la misma Ley.

La aplicación de la sanción respectiva no exime a la Operadora del cumplimiento del plan de mejoras y de la evaluación anual correspondiente.

La Disposición Transitoria Tercera de la Ordenanza Metropolitana No. 232, sancionada el 31 de agosto de 2018 dispone que en cumplimiento del artículo 5 de la Ordenanza Metropolitana No. 0056, sancionada el 07 de abril de 2015; y artículos ...(25), ... (26) y ... (27) de la Ordenanza Metropolitana No. 0177, sancionada el 18 de julio de 2017; la Agencia Metropolitana de Tránsito, en virtud de sus competencias, en el plazo de 15 días contados a partir de la sanción de la presente Ordenanza Metropolitana, pondrá en conocimiento de la Secretaría de Movilidad y del Concejo Metropolitano de Quito, un **informe sobre la evaluación de la situación actual (31 de agosto de 2018) de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi.**

Mediante Resolución No. 027-AMT-2018 de **13 de junio de 2018**, el señor Director General Metropolitano de la AMT, delegó facultades, atribuciones y funciones a las direcciones, coordinaciones y demás dependencias de la Agencia Metropolitana de Tránsito, entre las cuales, en el artículo 13 constan delegaciones efectuadas al Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, entre otras, para planificar, ejecutar el control y fiscalización del transporte público y comercial en el Distrito Metropolitano de Quito; fiscalizar y controlar el correcto uso del taxímetro; y, fiscalizar y controlar los índices de operación del transporte comercial taxis que presten el servicio en el DMQ.

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en las ordenanzas metropolitanas No. 177 y 056, mediante memorando No. AMT-DFTTT-2018-1036 de 10 de septiembre de 2018, dirigido al señor Tcnrl. E.M (s.p) Julio Puga Mata, Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se solicitó se gestione ante la Secretaría de Movilidad, a fin de que remita de forma Urgente el **Instructivo para la Verificación de los Estándares de Calidad Durante la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del DMQ**, lo cual a su vez, fue solicitado con memorando No. AMT-DFTTT-2018-0826, de **26 de julio de 2018**. Además se indicó que, al no contar con el referido Instrumento, ésta Dirección procederá a realizar el control respectivo, en base al Formulario de **"Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi"**, emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular, mediante memorando No. AMT-DRAV-2018-1558 de 30 de agosto de 2018.

Con oficio No. SM-1724-2018 de 11 de septiembre de 2018, dirigido al señor Tcnrl. E.M (s.p) Julio Puga Mata, Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, cuya copia llegó a conocimiento de ésta Dirección, mediante sumilla **"D. Fiscalización -Asesoría Legal -DRAV Atender"** inserta en el Gdoc con Ticket #2018-138759 de 12 de septiembre de 2018, el ingeniero Alfredo León Banderas, Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, solicitó:

- a) Que se presente dentro del plazo previsto en la disposición transitoria tercera de la Ordenanza Metropolitana 232, el **Informe sobre la evaluación de la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi;**
- b) Que al amparo de lo dispuesto en la disposición transitoria quinta se presente un Informe Técnico con los puntos que señala; y,
- c) Que se designe dos funcionarios técnicos con capacidad de decisión para la elaboración del Instructivo para la Evaluación, Verificación y Cumplimiento de los Estándares de Calidad de la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante memorando No. AMT-DFTTT-2018-1055 de 14 de septiembre de 2018, dirigido al Señor Tcnl. E.M (s.p) Julio Puga Mata, Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se informó entre otros aspectos, que ésta Dirección a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, se encuentra ejecutando el control de calidad del servicio de taxi en el DMQ, a un promedio de cincuenta unidades diarias, en base al Formulario de **"Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi"**, emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular, mediante memorando No. AMT-DRAV-2018-1558 de 30 de agosto de 2018, por lo que, oportunamente se emitirá el informe respectivo con los resultados del referido proceso de fiscalización, en cuyo memorando No. AMT-DFTTT-2018-1055, consta inserta la nota *"preparar informe con sustento estadístico y registros de los operativos de control de servicio, con corte al 30/09/2018 para poner en conocimiento del señor Concejal"*... (Se refiere a una petición formulada por el señor Concejal Carlos Páez).

Mediante memorando No. AMT-DFTTT-2018-1086 de 20 de septiembre de 2018, dirigido al Señor Tcnl. E.M (s.p) Julio Puga Mata, Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se hizo conocer entre otros aspectos, que el **Informe sobre la evaluación de la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi**, solicitado por la Secretaría de Movilidad, será elaborado en base al reporte estadístico del proceso de fiscalización y control que está llevando a efecto la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de ésta Dirección, que tendrá fecha de corte 30/09/2018, por lo que, una vez elaborado, será remitido inmediatamente para su conocimiento y fines pertinentes, todo lo cual a su vez, servirá para elaborar el Informe Técnico requerido.

## II OBJETO DEL CONTROL Y EVALUACIÓN

Fiscalizar diariamente en vía y en despachos a unidades y operadoras de transporte comercial taxis, que prestan el servicio en el Distrito Metropolitano de Quito y evaluar el cumplimiento o incumplimiento de los aspectos que conforman los estándares de calidad del servicio a cada unidad y operadora de transporte comercial en taxi, que se encuentre legalmente habilitada, para garantizar derechos relacionados al servicio de taxi; el fortalecimiento de la calidad; y, evaluar su eficacia durante la prestación del servicio, para un mejoramiento permanente, en beneficio de la colectividad, lo cual a su vez, permite elaborar el **Informe de evaluación de la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi**, solicitado por la Secretaría de Movilidad, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ordenanza Metropolitana No. 232.

## III ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICS)


La Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, a partir del lunes 10 de septiembre de 2018 ejecutó la fiscalización, control y evaluación de calidad del servicio de transporte comercial en taxi en el Distrito Metropolitano de Quito, a un promedio de cincuenta unidades diarias, en base al Formulario de "Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi", emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular. Los parámetros y aspectos de calidad considerados para el control y evaluación fueron los siguientes:

- **Documentos habilitantes para operar:** Que cada conductor cuente con la documentación respectiva en regla que le habilite conducir la unidad del servicio de transporte comercial en taxi, esto es: licencia de conducir vigente, verificando que no se encuentre caducada, suspendida temporal o definitivamente y que la persona que

conduce cuenta con puntos en su licencia de conducir; así como, matrícula del vehículo vigente y habilitación operacional.

- **Revisión técnica vehicular:** Que la unidad cuente con el adhesivo de haber aprobado la revisión técnica vehicular en los centros de revisión.
- **Estado de la unidad:** Que cada unidad de transporte comercial en taxi se encuentre en buen estado físico, tanto en la parte interna como externa.
  - Carrocería y pintura en buen estado (sin roturas o elementos faltantes, guardafangos no deteriorados)
  - Identificación de la unidad (número de registro municipal y nombre de la operadora)
  - Parabrisas y ventanas en buen estado (sin roturas ni trizados)
  - Asientos fijos y seguros, en buen estado
  - Brazos limpia parabrisas en buen estado y en funcionamiento (no defectuosos ni deteriorados)
  - Unidad limpia (parte internas y parte externa)
  - Unidad con letrero luminoso TAXI DISPONIBLE (verde) OCUPADO (rojo) en horario de la noche
  - Cintas reflectivas (parte delantera y posterior)
  - Llantas en buen estado (sin roturas, lisas ni deformaciones – labrado mínimo 1.6 mm cuya medición la efectúa el personal técnico con un instrumento llamado profundímetro, para garantizar la seguridad de usuarios, peatones y demás involucrados.
- **Trato y servicio a los usuarios:** Que el servicio sea cordial, adecuado, con amabilidad, respeto y mejora permanente, por parte del personal operativo y administrativo de la unidad y operadora, respetando las normas de tránsito y la señalización.
  - Excelente comportamiento del conductor
  - Conducir bien presentado y uniformado
  - Tarjeta de identificación del conductor en la unidad
  - Cartilla básica de las tarifas vigentes de tal manera que sea visibles para el usuario
  - Conductor deberá portar dentro de la unidad una guía de las calles del DMQ para disposición del usuario
  - Unidad con espacio o área disponible para personas con movilidad reducida
  - Unidad de identificación clara y visible de la unidad registro municipal y placas
- **Estándares de operación:**
  - *Unidades cuentan con taxímetros y en funcionamiento*
  - *Permiso de operación vigente en despacho y/o sitios de estacionamiento autorizados por la AMT*

## FORMULARIO DE EVALUACIÓN EN VÍA

 <b>AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO</b> <b>DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE</b> <b>EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO EN TAXI</b>	
<b>FORMULARIO N°0001</b>	
Lugar de Evaluación:	Fecha: <span style="float: right;">Hora:</span>
Operadora:	Registro Municipal:
Sector:	Placa o Chasis:
Conductor/a:	Cédula:
<b>Verificación del Cumplimiento o Incumplimiento del ICS (En Vía)</b>	
<p><b>Indicaciones:</b> El Fiscalizador o ACT deberá registrar las novedades y observaciones detectadas en el proceso de verificación de cumplimiento o incumplimiento del ICS y generar los registros fotográficos necesarios por cada unidad fiscalizada. Adicionalmente, generará al menos dos registros fotográficos por cada aspecto incumplido; un registro fotográfico de los documentos habilitantes; y, un registro fotográfico del equipo responsable de la fiscalización. <b>El formulario no deberá contener borrones, tachones ni enmendaduras.</b></p>	
<b>Documentos habilitantes para operar</b>	
	<b>SI NO</b>
• Matrícula del vehículo vigente (Especie).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Revisión Técnica Vehicular.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Licencia de conducir vigente y con puntos (Tipo C,D y E).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;">caducidad</span> _____
Observación:..... Citación..... Art.....	<span style="margin-left: 20px;">Tipo</span> <input style="width: 50px;" type="text"/>
<b>ESTADO DE LA UNIDAD</b>	
<b>SI NO</b>	
<b>Unidad en excelente estado</b>	
• Carrocería y pintura en buen estado (Sin roturas o elementos faltantes, guardafangos no deteriorados o mal)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Identificación de la unidad (Número de registro municipal y nombre de la operadora).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Parabrisas y ventanas en buen estado (Sin rotura, ni trizado) .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Asientos fijos y seguros, en buen estado .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Brazos limpia parabrisas en buen estado y en funcionamiento (No defectuoso ni deteriorado).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Unidad limpia (Parte interna ; y, parte externa).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Unidad con letrero luminoso TAXI disponible (verde) y ocupado (rojo) en horario de la noche.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input style="width: 50px;" type="text"/>
• Cintas retroreflectivas (Parte delantera y posterior).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input style="width: 50px;" type="text"/>
• Llantas en buen estado (Sin roturas, lisas ni deformaciones - labrado mínimo 1,6 mm).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input style="width: 50px;" type="text"/>
<b>TRATO Y SERVICIO AL USUARIO</b>	
<b>SI NO</b>	
<b>Excelente comportamiento del conductor</b>	
• Conductor bien presentado y uniformado.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Tarjeta de identificación del conductor en la unidad.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Cartilla básica de las tarifas vigentes de tal manera que sea visible para el usuario.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Conductor debiera portar dentro de la unidad una guía de calles del DMQ para disposición del usuario.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Respeto a usuarios</b>	
• Unidad con espacio o área disponible para personas con movilidad reducida.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Unidad con identificación clara y visible de la Unidad Registro Municipal y Placas).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ESTÁNDARES DE OPERACIÓN</b>	
<b>SI NO</b>	
• Unidades cuentan con taxímetro y en funcionamiento.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;">Citación:</span> <input style="width: 100px;" type="text"/>
<b>Novedades / observaciones de la evaluación:</b>	
<b>RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLES DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE EN TAXI</b>
Fiscalizador o ACT: _____ Firma: _____	Firma: _____
Supervisor: _____ Firma: _____	

Cabe informar que, la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, desde que asumió la competencia, venía realizando operativos de control para dar cumplimiento a las ordenanzas metropolitanas No. 177 y 056, especialmente, sobre el control del taxímetro en las unidades de transporte comercial en taxi.

#### **IV METODOLOGÍA APLICADA PARA LA FISCALIZACIÓN Y EVALUACIÓN**

En cumplimiento a la Ordenanza Metropolitana 177 y a lo dispuesto en la Ordenanza Metropolitana No. 232, la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre a través de la Coordinación de Fiscalización de Transporte Público, implementó procesos de fiscalización que se vienen desarrollando desde enero al 30 de septiembre de 2018, considerando los principales requerimientos de la ciudadanía: a) Dar un buen trato a los usuarios; b) Uso obligatorio del taxímetro; c) Respeto a las tarifas establecidas; d) No eludir las carreras solicitadas por los usuarios a sectores concurridos del hipercentro; f) Adecuado servicio por parte de las operadoras de taxi ejecutivo en el despacho de flota; y, g) Implementación de mecanismos para la atención de denuncias y quejas ciudadanas.

La primera fase de fiscalización y evaluación de calidad del servicio de transporte comercial en taxi en el Distrito Metropolitano de Quito, inició en enero de 2018 y se mantiene hasta la presente fecha, por lo que, se generó un primer reporte con información obtenida en el proceso de fiscalización efectuada desde el mes de enero al 30 de septiembre de 2018, sobre la utilización de taxímetros y otros motivos que se detallan en el reporte.

La segunda fase de fiscalización y evaluación de calidad del servicio de transporte comercial en taxi en el Distrito Metropolitano de Quito, inició el día lunes 10 de septiembre de 2018, realizando actividades de fiscalización y evaluación sobre los parámetros y aspectos que comprenden los estándares de calidad de servicio, aplicable para las unidades y operadoras de transporte comercial en taxi, de conformidad con el formulario diseñado para el efecto, mediante un muestreo de más del 15% del universo de la flota vehicular, para lo cual se establecieron grupos de trabajo homogéneos con Fiscalizadores y Agentes Civiles de Tránsito, necesarios para ejecutar los controles y fiscalizaciones correspondientes, quienes realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

##### **Elaboración de cronograma semanal para proceso de fiscalización**

La Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de la Dirección de Fiscalización de Tránsito, planificó y elaboró los cronogramas respectivos para el proceso de fiscalización e inspección de las unidades y operadoras de transporte comercial en taxi, para el estricto cumplimiento por parte de los señores Supervisores y Fiscalizadores.

##### **Talentos humanos y horarios de trabajo**

El personal fue distribuido en cuatro brigadas de control, las mismas que laboraron de lunes a domingo, en horario de 07h00 a 21h00, a excepción de los días viernes y sábado en que los horarios de control se extienden hasta las 00h00.

##### **Conformación del personal fiscalizador:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Coordinador</b>	1
<b>Jefes</b>	2
<b>Supervisores</b>	4
<b>Agentes y fiscalizadores de Tránsito</b>	20
<b>Administrativo</b>	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

## Logística

Para la ejecución de actividades se designaron los siguientes, equipos, vehículos y logística indispensable para cumplir con las actividades:

- Patrullero 1
- Motocicletas 12
- Profundímetros 20
- Conos de seguridad vial 20
- Tableros 10
- Esferográficos 20
- Formularios de evaluación

## Procedimiento de fiscalización en despachos y en vía

Los servidores públicos designados por la Dirección de Fiscalización de Tránsito, realizaron las respectivas verificaciones, mediante inspecciones, comprobaciones, revisiones y demás acciones de control, en vía y en los despachos o sitios de estacionamiento asignados por la AMT a las operadoras, de conformidad con el respectivo cronograma, observando disposiciones normativas.

Para realizar el control de calidad en el servicio de transporte comercial se implementó operativos en las vías del Distrito Metropolitano de Quito con el personal operativo (Agentes Civiles de Transito y Fiscalizadores de Transito). Las brigadas de control se conformaron con 6 Agentes Civiles de Tránsito y 1 Fiscalizador de Tránsito.

Por cada vehículo a fiscalizar se encargan dos servidores públicos de la AMT, quienes proceden de acuerdo al protocolo establecido para el efecto, que se adjunta como anexo del presente Informe.

En lo fundamental, el proceso de fiscalización comprende:

- a) Inspección física visual a las unidades de transporte comercial en taxi, en vía.
- b) Revisión de documentos habilitantes (licencia, matrícula y habilitación operacional), en vía.
- c) Inspección in-situ en despachos y sitios de estacionamientos otorgados por la Agencia Metropolitana de Tránsito a las operadoras.

## Principales aspectos de control

En lo principal, cada equipo de fiscalización a través de las respectivas inspecciones físicas y visuales, en despachos, sitios de estacionamiento y en vía, realizan el control de forma detallada y pormenorizada en cada unidad habilitada de transporte comercial en taxi, los siguientes aspectos:

- a) La veracidad de la información contenida en la documentación habilitante; esto es, del conductor y de la unidad de transporte;
- b) Que cada unidad de transporte comercial se encuentre en buen estado; y,
- c) La comprobación del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los parámetros de fortalecimiento de la calidad del servicio y demás aspectos que contempla el ordenamiento jurídico.

## Sectores controlados



Se establecieron sitios de alta demanda de transporte comercial en taxi, atendiendo los sectores sur, centro, norte y valles del Distrito metropolitano de Quito, con énfasis en exteriores de terminales terrestres urbanos, intracantonales, interparroquiales, exteriores de centros comerciales y de alta afluencia de usuarios de este tipo de transporte, tratando de cubrir a la mayor cantidad de unidades de taxis y operadoras.

## **V RESULTADOS DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN**

En cumplimiento a las disposiciones invocadas y demás normativa aplicable, la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, verificó que las actividades que realiza el personal inmerso en el proceso de fiscalización y evaluación de la calidad del servicio de transporte comercial en taxi, en el Distrito Metropolitano de Quito, se efectúen con transparencia, eficiencia, eficacia y responsabilidad, cuidando que se fiscalicen todos los aspectos que comprenden los estándares de calidad del servicio, de acuerdo al formulario de "Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi" emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular, en base a la Ordenanza Metropolitana No. 177.

Para la verificación, fiscalización y control de la calidad del servicio, la Dirección de Registro y Administración Vehicular de la AMT, entregó a la Dirección de Fiscalización de Tránsito el listado de unidades y operadoras de transporte comercial en taxis, autorizadas para prestar el servicio, cuyo número de unidades asciende a dieciséis mil ochocientos ochenta y ocho (16.888), distribuidas en trescientas veinte y seis (326) operadoras.

La verificación, fiscalización, control y evaluación de los parámetros que conforman los estándares de calidad de servicio de transporte público se efectuó mediante fiscalizaciones programadas de transporte comercial en taxi, en sitios de estacionamientos principales y sucursales, con equipos de fiscalización capacitados.

Cabe indicar que para la fiscalización y evaluación respectiva no se contó con el Instructivo para la Verificación de los Estándares de Calidad Durante la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del DMQ, que debió emitirse de conformidad con la Disposición Transitoria Segunda de la Ordenanza Metropolitana 0177, sancionada el 18 de julio de 2017, por lo que se desarrolló en base al citado formulario.

Las principales actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- a) Planificación y elaboración de cronogramas para fiscalización y evaluación de los aspectos que comprenden los indicadores de calidad del servicio de transporte terrestre comercial en taxi del DMQ;
- b) Fiscalización de los estándares de calidad del servicio de transporte público a cada unidad de transporte;
- c) Levantamiento y sistematización de la información generada en el proceso de fiscalización y registro de la misma en formatos Excel, para la evaluación de cada uno de los aspectos parámetros que conforman los indicadores de calidad del servicio de transporte terrestre comercial en taxi del DMQ; y,
- d) Análisis de documentación generada durante el proceso de fiscalización.

### **El presente Informe tiene dos reportes:**

1. Un reporte sobre el proceso de fiscalización a unidades de transporte comercial en taxis que venía desarrollando la Dirección de Fiscalización de Tránsito, desde el mes de enero al 30 de septiembre de 2018, sobre la utilización de taxímetros y otros motivos que se detallan en el reporte; y,

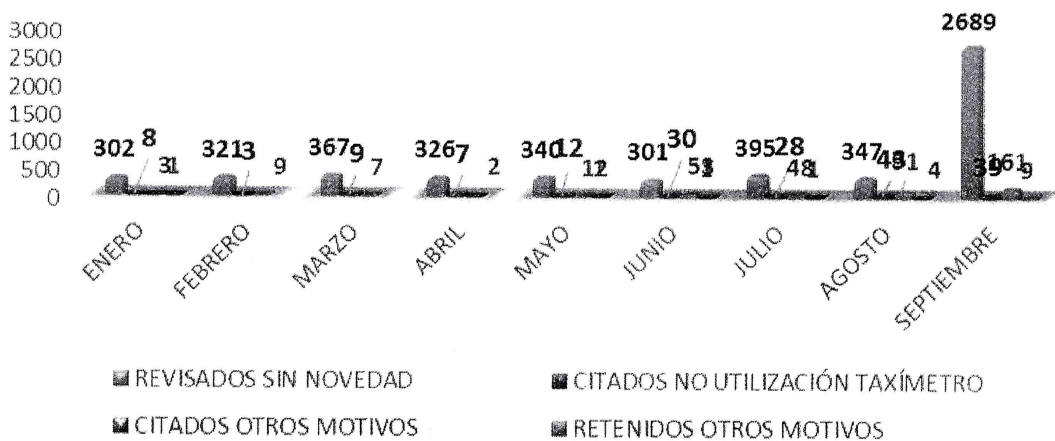
2. Un reporte sobre el proceso de fiscalización a unidades de transporte comercial en taxis, ejecutado por la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre desde el 10 al 30 de septiembre de 2018, sobre los estándares de calidad del servicio.

**RESULTADOS DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN PERÍODO: ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

En el referido periodo se fiscalizaron a cinco mil novecientos setenta unidades (5.970), conforme se evidencia en el siguiente reporte:

<b>CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS</b>						
<b>PERIODO</b>	<b>No. OPERATIVOS</b>	<b>REVISADOS SIN NOVEDAD</b>	<b>CITADOS NO UTILIZACIÓN TAXÍMETRO</b>	<b>CITADOS OTROS MOTIVOS</b>	<b>RETENIDOS OTROS MOTIVOS</b>	<b>TOTAL FISCALIZADOS</b>
ENERO	16	302	8	3	1	314
FEBRERO	18	321	3	9		333
MARZO	20	367	9	7		383
ABRIL	18	326	7	2		335
MAYO	20	340	12	12	1	365
JUNIO	38	301	30	53	1	385
JULIO	17	395	28	48	1	472
AGOSTO	18	347	43	91	4	485
SEPTIEMBRE	81	2689	39	161	9	2898
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>5388</b>	<b>179</b>	<b>386</b>	<b>17</b>	<b>5970</b>

**RESULTADOS FISCALIZACIÓN TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI**



En el gráfico se evidencia que se realizaron doscientos cuarenta y seis (246) operativos, en los cuales se fiscalizó a cinco mil novecientos setenta (5970) unidades; de las cuales, cinco mil trescientas ochenta y ocho (5388) no tuvieron novedad. Ciento setenta y nueve propietarios de

unidades fueron citados por no utilizar el taxímetro; y, trescientos ochenta y seis (386), fueron citados por otros motivos. Finalmente, 17 unidades fueron retenidas por varios motivos.

Este proceso de fiscalización fue orientado a mantener controles permanentes del servicio de transporte comercial en taxis, lo que permite alcanzar estándares de calidad aceptables en la prestación del servicio, de acuerdo a la normativa nacional.

**RESULTADOS DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y EVALUACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO, PERÍODO: 10 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Para la fiscalización y evaluación de los parámetros que comprenden los estándares de calidad del servicio de transporte comercial en taxi, la Dirección de Registro y Administración Vehicular de la AMT, diseñó el formulario de campo, para cuyo propósito se implementó la inspección física visual a unidades.

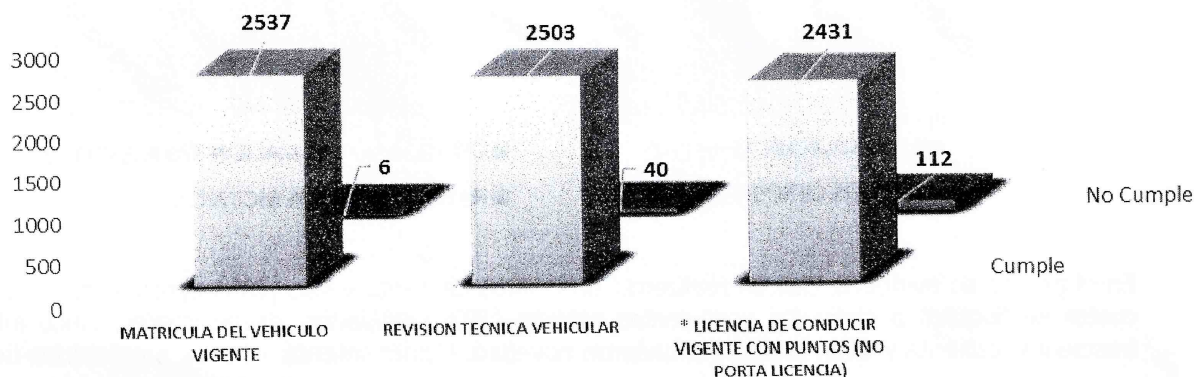
En el periodo del 10 al 30 de septiembre del presente año, se fiscalizaron y evaluaron a dos mil quinientas cuarenta y tres (2.543) unidades de transporte comercial en taxi, lo que equivale al 15.87% del universo de la flota vehicular. Estas unidades pertenecen a trescientas (300) operadoras de transporte comercial en taxis. Los parámetros y aspectos fiscalizados fueron los siguientes:

**Parámetro: Documentos Habilitantes para Operar**

Los operativos de control permiten controlar los documentos habilitantes del conductor y de la unidad para la prestación del servicio del transporte público seguro y en regla; esto es, *licencia de conducir vigente y con puntos, matrícula del vehículo vigente y la revisión técnica vehicular.*

<u>Parámetro</u>	<u>Cumple</u>	<u>%</u>	<u>No Cumple</u>	<u>%</u>
<b>MATRICULA DEL VEHÍCULO VIGENTE</b>	2537	<b>99,76%</b>	6	<b>0,24%</b>
<b>REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR</b>	2503	<b>98,43%</b>	40	<b>1,57%</b>
<b>LICENCIA DE CONDUCIR VIGENTE CON PUNTOS (NO PORTA LICENCIA)</b>	2431	<b>95,60%</b>	112	<b>4,40%</b>

**Documentos Habilitantes para Operar**



De dos mil quinientas cuarenta y tres (2.543) unidades de transporte comercial en taxi fiscalizadas, 97.93 %, cuenta con documentos habilitantes y vigentes.

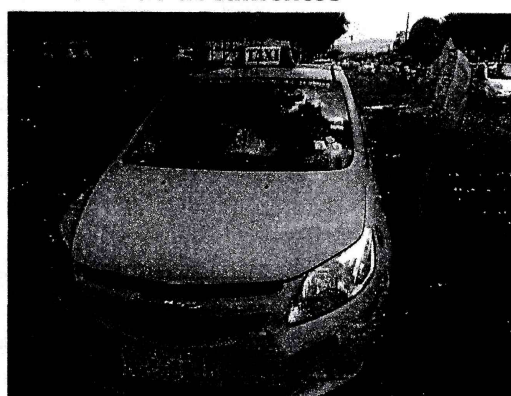
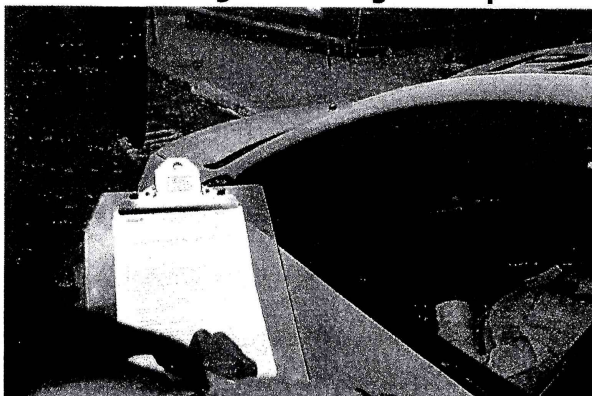
El reporte evidencia que en el proceso de control realizado por la Coordinación de Fiscalización de Transporte Público, ciento doce (112) conductores de los vehículos fiscalizados que no portaban licencia de conducir, fueron citados por incumplir la normativa, lo cual equivale al 4.40% de incumplimiento. Al respecto, cabe mencionar que la licencia es un documento oficial emitido por la autoridad competente que faculta a una persona como apta y calificada para conducir un vehículo.

Por otro lado, se evidencia que cuarenta unidades incumplieron con la obligación de pasar la revisión técnica vehicular dentro del período de calendarización, lo que representa el 1,57% de incumplimiento.

Seis (6) unidades no presentaron la matrícula vehicular vigente, lo que representa un 0,24% de incumplimiento.

De lo expuesto se evidencia que existe un alto grado de cumplimiento de los documentos habilitantes para brindar el servicio; sin embargo, considerando que los mismos son exigibles y de cumplimiento ineludible por mandato de la ley, los conductores del servicio de transporte comercial en taxi, están obligados a portar y cumplir al cien por ciento los citados documentos habilitantes, por lo que, es importante continuar con los respectivos controles permanentemente, con la finalidad de generar una cultura de responsabilidad, por seguridad de los usuarios y mejora de la calidad en la prestación del servicio.

**Registros fotográficos proceso de revisión de documentos**



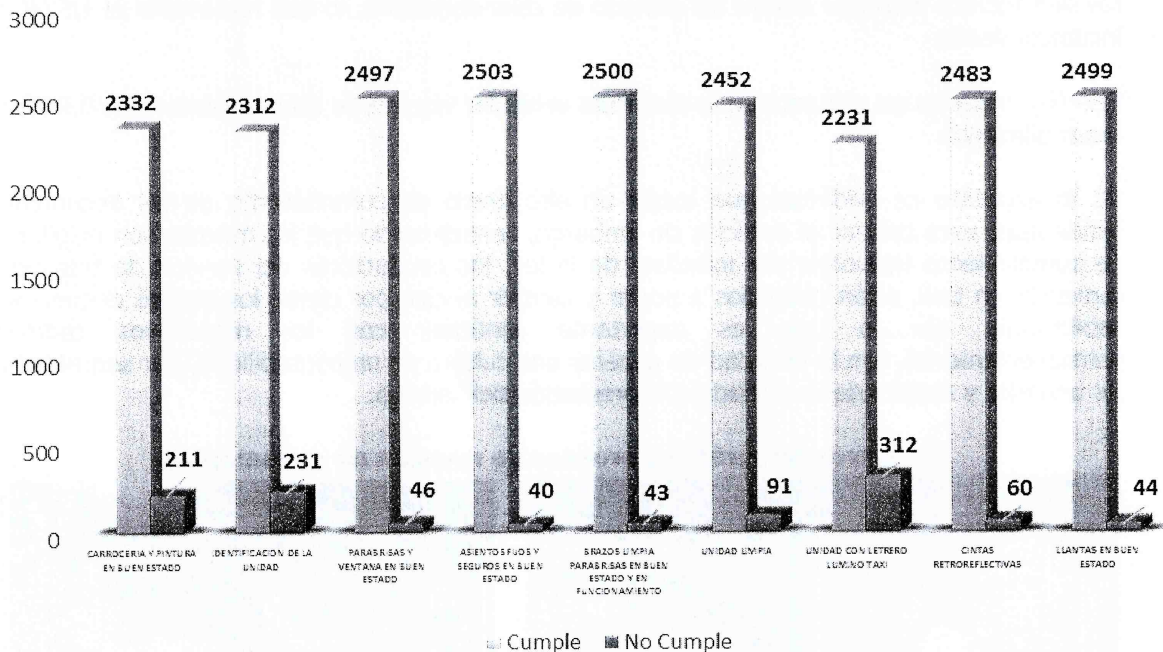
**Parámetro: Estado de la Unidad**

La verificación de éste parámetro está enfocada en diagnosticar y evaluar el estado físico de las unidades durante la prestación del servicio, con el objeto de que el usuario sienta seguridad, comodidad y confort durante su traslado.

<u>Parámetro</u>	<u>Cumple</u>	<u>%</u>	<u>No Cumple</u>	<u>%</u>
<b>CARROCERÍA Y PINTURA EN BUEN ESTADO</b>	2332	<b>91,70%</b>	211	<b>8,30%</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD</b>	2312	<b>90,92%</b>	231	<b>9,08%</b>
<b>PARABRISAS Y VENTANA EN BUEN ESTADO</b>	2497	<b>98,19%</b>	46	<b>1,81%</b>
<b>ASIENTOS FIJOS Y SEGUROS EN BUEN ESTADO</b>	2503	<b>98,43%</b>	40	<b>1,57%</b>

<b>BRAZOS LIMPIA PARABRISAS EN BUEN ESTADO Y EN FUNCIONAMIENTO</b>	2500	<b>98,31%</b>	43	<b>1,69%</b>
<b>UNIDAD LIMPIA</b>	2452	<b>96,42%</b>	91	<b>3,58%</b>
<b>UNIDAD CON LETRERO LUMINOSO TAXI</b>	2231	<b>87,73%</b>	312	<b>12,27%</b>
<b>CINTAS RETROREFLECTIVAS</b>	2483	<b>97,64%</b>	60	<b>2,36%</b>
<b>LLANTAS EN BUEN ESTADO</b>	2499	<b>98,27%</b>	44	<b>1,73%</b>

### Estado de la Unidad

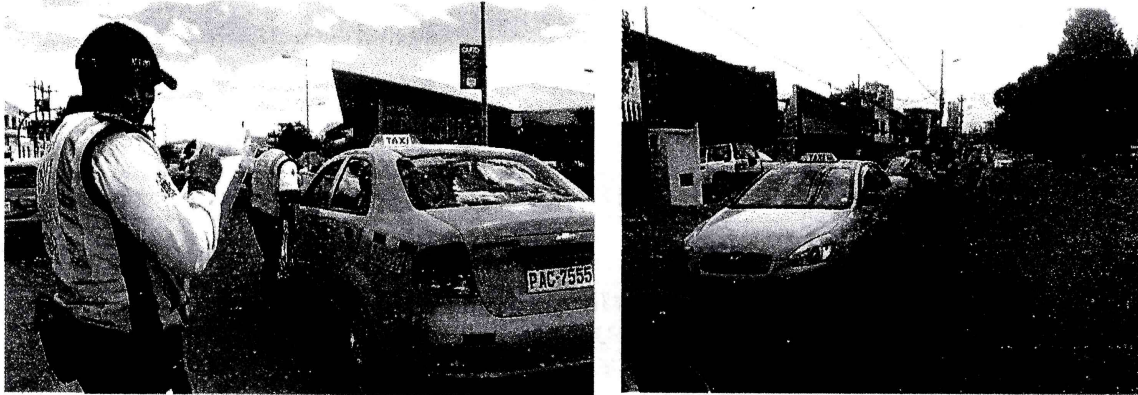


El indicador de calidad fiscalizado y evaluado evidencia que los mayores incumplimientos son:

- Unidad con letrero luminoso TAXI, disponible (VERDE) y ocupado (ROJO) en horario de la noche. El incumplimiento es de trescientos doce (312) unidades, lo que equivale al 12.27% del universo fiscalizado. (El letrero luminoso brinda información al usuario sobre: unidad disponible u ocupada; por lo que se torna indispensable en la prestación del servicio en horas de la noche).
- Identificación de la unidad (número de Registro Municipal y nombre de la operadora). Se evidencia que el incumplimiento es de doscientas treinta y un (231) unidades, lo que equivale al 9.08% del universo fiscalizado. (Los adhesivos con la numeración del Registros Municipales y la placa permite al usuario identificar al transporte registrado y autorizado a prestar el servicio en el Distrito Metropolitano de Quito).
- Carrocería y pintura en buen estado, sin rotura o elementos faltantes, guardafangos no deteriorados. El incumplimiento es de doscientas once (211) unidades, lo que equivale al 8.30% del universo fiscalizado.
- Unidad limpia (parte interna y parte externa). Noventa y un (91) unidades incumplieron este aspecto; es decir, el 3.58% del universo fiscalizado.

De lo expuesto se evidencia que, en el parámetro **estado de la unidad**, existen tres aspectos con mayor incumplimientos: *carrocería y pintura en buen estado; identificación de la unidad; y, unidad con letrero luminoso taxi*, lo cual debe ser mejorado, considerando que el incumplimiento de estos aspectos, evidencia una pésima imagen frente al usuario del servicio de transporte comercial en taxi, lo que a su vez significa, total irrespeto al usuario; todo esto, sin dejar de lado, la importancia de la mejora integral que se debe dar a todos los aspectos relacionados con el citado parámetro.

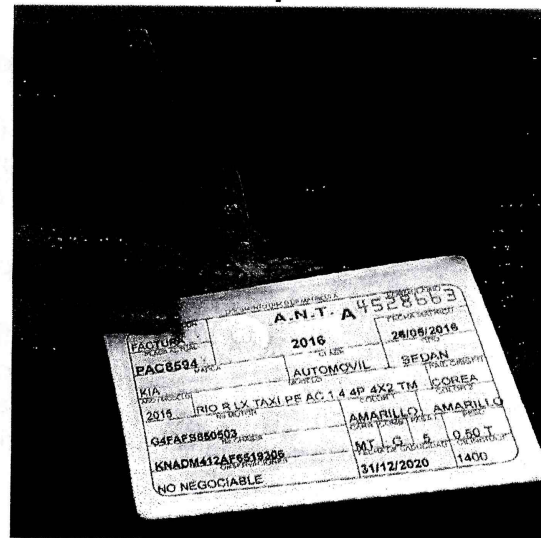
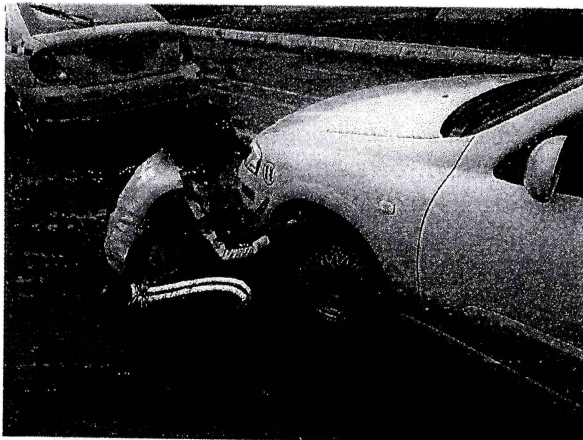
**Registros fotográficos proceso de inspección física visual de la unidad**



**Registro fotográfico proceso verificación de letrero luminoso**



**Registros fotográficos proceso inspeccion de neumaticos con profundimetro**



**Parámetro: Trato y Servicio al Usuario**

Los procesos de fiscalización y evaluación permiten controlar para que el conductor de cada unidad de transporte comercial en taxi, brinde excelente trato y servicio al usuario y a la ciudadanía, demostrando la mejor predisposición, cordialidad, amabilidad, respeto, cortesía, colaboración, buena voluntad, responsabilidad y eficiencia, observando normas de tránsito y señalización para garantizar seguridad y buen servicio permanente.

<i>Parámetro</i>	<i>Cumple</i>	<i>%</i>	<i>No Cumple</i>	<i>%</i>
<b>CONDUCTOR BIEN PRESENTADO Y UNIFORMADO</b>	1427	<b>56,11%</b>	1116	<b>43,89%</b>
<b>TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONDUCTOR EN LA UNIDAD</b>	133	<b>5,23%</b>	2410	<b>94,77%</b>
<b>CARTILLA BÁSICA DE LAS TARIFAS VIGENTES</b>	97	<b>3,81%</b>	2446	<b>96,19%</b>
<b>PORTAR GUIA DE CALLES DEL DMQ A DISPOSICIÓN DEL USUARIO</b>	87	<b>3,42%</b>	2456	<b>96,58%</b>
<b>UNIDAD CON ESPACIO O ÁREA DISPONIBLE PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	0	<b>0,00%</b>	2543	<b>100,00%</b>
<b>UNIDAD CON IDENTIFICACIÓN CLARA Y VISIBLE DE LA UNIDAD RM / PLACAS</b>	2049	<b>80,57%</b>	494	<b>19,43%</b>

**Trato y servicio al Usuario**



El indicador de calidad fiscalizado y evaluado evidencia que los mayores incumplimientos son:

- De dos mil quinientas cuarenta y tres (2.543) unidades fiscalizadas, el 100% incumple el espacio o área disponible para personas con movilidad reducida; esto es, no cuentan con un área que permita a los usuarios con discapacidades acceder al servicio de manera fácil y acoplada a la necesidad.
- El 96,58% de unidades fiscalizadas no porta la guía de calles del DMQ, para disposición del usuario.
- El 96.19% del universo de unidades fiscalizadas no cuenta con la cartilla básica de las tarifas vigentes, en la que se da a conocer las tarifas establecidas por la autoridad.
- El 94,77% no cuenta con la tarjeta de identificación del conductor en la unidad, que le permita al usuario formular una denuncia por mala calidad en la prestación del servicio.

- e. 1.116 conductores, equivalente al 43.89% del universo de unidades fiscalizadas, no cuenta con uniforme.

De lo expuesto se evidencia que el parámetro trato y servicio al usuario, que contiene aspectos muy importantes para brindar un servicio de mejor calidad, es el que más se incumple por parte de los señores conductores de unidades de transporte comercial en taxi, por lo que, se hace imprescindible implementar un programa de difusión masiva sobre la concientización a conductores y a usuarios para mejorar el nivel cultural de la movilidad, especialmente, sobre los aspectos básicos que contiene el referido parámetro.

**Registros fotográficos proceso revisión de adhesivos**

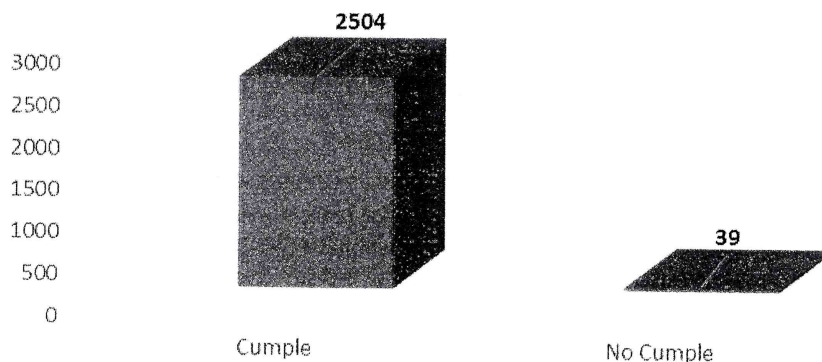


**Parámetro: Estándares de Operación**

El proceso de fiscalización y evaluación de los estándares operacionales se ejecutó mediante operativos diurnos y nocturnos, verificando que las unidades de transporte comercial en taxi, cuenten con el respectivo taxímetro calibrado y homologado, el mismo que debe estar en funcionamiento durante la prestación del servicio, con la finalidad que el usuario, realice el pago correcto sin excesos o arbitrariedades.

<u>Parámetro</u>	<u>Cumple</u>	<u>%</u>	<u>No Cumple</u>	<u>%</u>
<b>UNIDAD CON TAXÍMETRO Y FUNCIONAMIENTO</b>	2504	<b>98,47%</b>	39	<b>1,53%</b>

UNIDAD CON TAXIMETRO Y FUNCIONAMIENTO

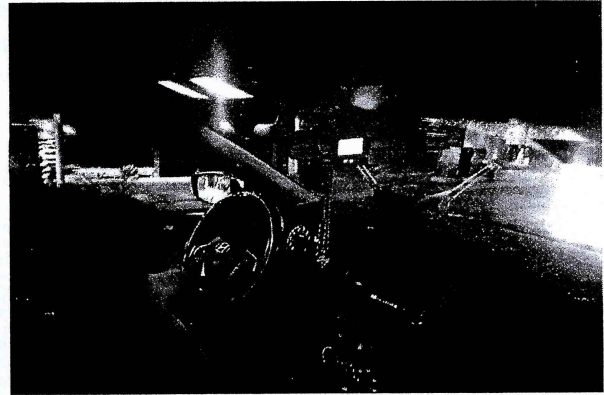


77

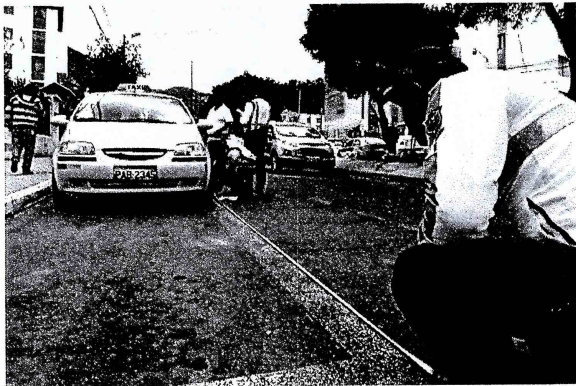


El 1,53% de unidades fiscalizadas no cuentan con taxímetro y en funcionamiento. Cabe indicar que adicionalmente, que en el periodo de enero a septiembre de 2018, 179 conductores fueron citados por no utilizar el taxímetro durante la prestación del servicio.

### Registros fotográficos sobre correcto funcionamiento del taxímetro



### Registros fotográficos proceso estándares operacionales



## VII TRÁMITE DE DENUNCIAS

La Dirección de Fiscalización de Tránsito de la AMT, recepta denuncias realizadas por usuarios de transporte comercial en taxis, a través del CALL CENTER 1800-268-268; TWITTER @AMTQuito; Facebook; [denuncias.amt@quito.gob.ec](mailto:denuncias.amt@quito.gob.ec); y, físicamente en la matriz de la Agencia Metropolitana de Tránsito, ubicada en la Avenida Amazonas No. 33-229 e Inglaterra y en la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre, situada en el Parque Bicentenario de la ciudad de Quito (Antiguo Aeropuerto).

Las denuncias son sistematizadas en la Unidad de Comunicación Social y la Coordinación de Servicios Ciudadanos las cuales ponen en conocimiento a nuestra Dirección a través de aplicativo móvil WhatsApp o físicamente mediante memorando, para la respectiva atención.

Con el objeto de atender las denuncias y comprobar si existe o no una mala calidad del servicio, se dispone un proceso de investigación, a través de los señores Agentes y Fiscalizadores de Tránsito, quienes ubican a la unidad de transporte, especialmente, en los principales ejes viales para hacer los controles necesarios y la indagación respectiva, lo cual concluye con el Informe pertinente que contiene las conclusiones y recomendaciones del caso.

Con estos antecedentes, nuestro "Grupo Operativo Denuncias" cumple a cabalidad con el procedimiento establecido por la Dirección para atender las quejas o requerimientos de transporte comercial en taxi, como se puede observar en el siguiente proceso:

**PROCESO DE ATENCIÓN DENUNCIAS DE TRANSPORTE COMERCIAL**

<b>Recepción de denuncias</b>	La Unidad de Comunicación Social y la Coordinación de Servicios Ciudadanos de la AMT canalizan la información de la denuncia a la Dirección de Fiscalización.
<b>Validación de la denuncia</b>	La Dirección de Fiscalización verifica la autenticidad de la información y direcciona para su atención.
<b>Personal Operativo</b>	Realiza el respectivo seguimiento, control y fiscalización en campo. De detectarse alguna infracción de tránsito se emite la respectiva citación. En el caso de que no se detecte ninguna infracción, se realiza un llamado de atención verbal al conductor, para que mejore el servicio.
<b>Atención hojas de ruta</b>	Realizada la inspección, se elabora el respectivo Informe.
<b>Respuesta</b>	El informe es puesto en conocimiento del denunciante.
<b>Registro de información</b>	Se registra la atención de la denuncia en la base de datos Excel.

A continuación se detalla el cuadro de resultados de denuncias receptadas, atendidas, sin fundamento y duplicadas del mes de septiembre de 2018.

DENUNCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECIBIDAS	92	100%
ATENDIDAS	67	73%
SIN FUNDAMENTO	14	15%
NO ATENDIDAS	11	12%

Durante el mes de septiembre del presente año, ingresaron **92** denuncias, de las cuales se atendieron **67**, equivalente al **73%**; 14 denuncias ingresaron sin sustento o carente de información que facilite su atención, equivalente al 15%; y, 11 denuncias fueron duplicadas, equivalente al 12%.

**RESULTADO DE FISCALIZACIÓN SOBRE PARÁMETROS OPERACIONALES**

Realizada la fiscalización, control y evaluación a 28 operadoras de transporte comercial en taxi con 37 sitios de estacionamiento entre principales y sucursales, se determinó el cumplimiento o incumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de las Resoluciones de los Permisos de Operación otorgado por la Agencia Metropolitana de Tránsito, a favor de las operadoras:

No.	OPERADORAS
1	PERIFERICO MACRORBE S.A
2	PONCE BORJA S.A.
3	TAX-007 FLOTA ALAMEDA
4	TAX-028 ARTIGAS

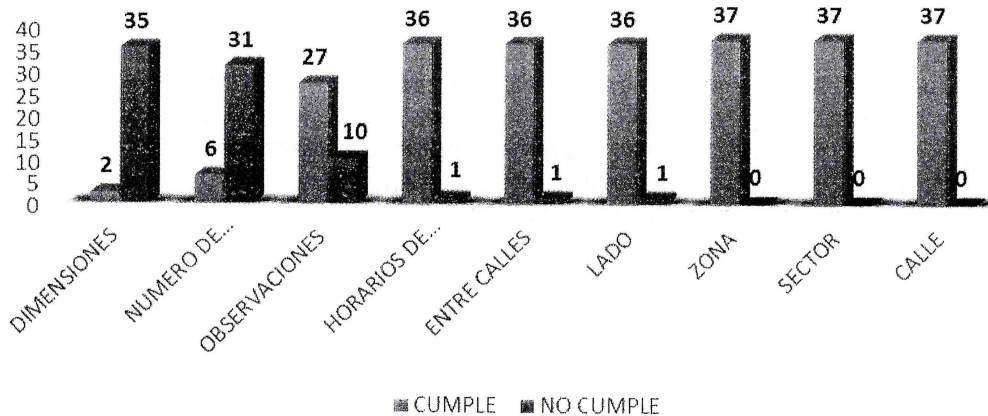
*Handwritten mark*

- 5 TAX-034 AEROPUERTO MARISCAL SUCRE
- 6 TAX-040 EL ROSARIO
- 7 TAX-052 LA TOLA
- 8 TAX-068 VISTA HERMOSA
- 9 TAX-073 LA FLORIDA
- 10 TAX-075 28 DE AGOSTO
- 11 TAX-076 HOSPITAL METROPOLITANO
- 12 TAX-083 TAXIS SERVICIO SOCIAL FUERZA TERRESTRE
- 13 TAX-089 QUITO MODELO
- 14 TAX-099 QUITO NORTE
- 15 TAX-101 BRASILIA
- 16 TAX-107 JOSE PERALTA
- 17 TAX-109 SAN JOSE DE JARRIN
- 18 TAX-120 EL LABRADOR
- 19 TAX-155 CIUDAD METROPOLITANA TRANSQUIME S.A.
- 20 TAX-161 PETROLERA
- 21 TAX-170 TURISMO AMAZONAS INTERNACIONAL
- 22 TAX-177 INTERNACIONAL
- 23 TAX-179 GALAPAGOS
- 24 TAX-198 HERNANDO PARRA
- 25 TAX-201 TIWINTZA
- 26 TAX-204 REPUBLICA DE ARGENTINA
- 27 TAX-206 MODULTAX
- 28 TAX-216 CIA. TRANS DE TAXIS PISULLI S.A.

**DATOS ESTACIONAMIENTO PRINCIPAL Y SUCURSALES**

<b>PARÁMETROS OPERACIONALES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>%</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>%</b>
<b>DIMENSIONES</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>	<b>35</b>	<b>95%</b>
<b>NUMERO DE PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	<b>6</b>	<b>16%</b>	<b>31</b>	<b>84%</b>
<b>OBSERVACIONES</b>	<b>27</b>	<b>73%</b>	<b>10</b>	<b>27%</b>
<b>HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>36</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
<b>ENTRE CALLES</b>	<b>36</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
<b>LADO</b>	<b>36</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
<b>ZONA</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>SECTOR</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>CALLE</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## PARAMETROS OPERACIONALES



Como resultado del procesamiento de la información se tiene como resultado que las operadoras incumplen en los siguientes parámetros:

**Dimensiones:** Determina el área con las dimensiones a utilizar por parte de la operadora para estacionar las unidades de transporte en espera de ser requeridos para prestar servicio.

Existe un incumplimiento de 35 sitios de estacionamiento que equivale al 95% de lo fiscalizado, esto debido a que en el momento de la fiscalización se constató que las operadoras incumplen al tener señalizada el área, la misma que no concuerda con lo establecido en los permisos de operación.

**Número de plazas de estacionamiento:** Corresponde al área establecida para la flota que permanecerá estacionada en espera de ser requerida para prestar servicio.

Existe un incumplimiento de 31 sitios de estacionamiento que equivale al 84% de lo fiscalizado, esto debido a que en el momento de la fiscalización se evidenció que las operadoras incumplen con las dimensiones de los sitios de estacionamientos por lo cual en varios casos se encuentran más unidades de las establecidas en los Permisos de Operación.

**Observaciones:** Este ítem establece en los permisos de operación la referencia de la ubicación de los sitios de estacionamiento como por ejemplo: Av. 10 de Agosto, a 10 metros de la calle Rio de Janeiro.

Existe un incumplimiento de 10 sitios de estacionamiento que equivale al 27% de lo fiscalizado, esto debido a que en el momento de la fiscalización se verificó que las operadoras incumplen con las dimensiones de los sitios de estacionamientos por lo cual se encuentran ubicadas de manera distinta a lo establecido en los Permisos de Operación.

## VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Con los antecedentes expuestos se concluye:

1. Que la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, implementó fiscalizaciones programadas, en base de lo cual se realizó la respectiva evaluación a unidades de transporte comercial en taxi, en dos fases: la primera, desde enero al 30 de septiembre de 2018, realizada a 5.970 unidades habilitadas, lo cual se continuará fiscalizando y evaluando; y, la segunda, en base a un muestreo realizado al 15.87% de la flota legalmente habilitada, efectuada del 10 al 30 de septiembre de 2018, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ordenanza Metropolitana No. 232;
2. Que en la primera parte del proceso de fiscalización y evaluación se efectuaron 246 operativos de control, fiscalizando a 5.970 unidades de transporte comercial en taxi, habilitadas, de las cuales, 5.388 no registraron ninguna novedad, evidenciando estándares de calidad aceptables en la prestación del servicio, de acuerdo a la normativa nacional, especialmente, en los temas de presentación de documentos habilitantes (*licencia de conducir vigente y con puntos; matrícula vehicular vigente; y, habilitación operacional*); así como, adhesivos de registro municipal; neumáticos; respeto a las señales de tránsito; cumplimiento de la revisión técnica vehicular; respeto a la tarifa vigente a través del taxímetro homologado; y, estado de la unidad, todo lo cual es razonablemente aceptable;
3. Que sobre la segunda parte del proceso de verificación del cumplimiento o incumplimiento de aspectos que conforman los estándares de calidad del servicio de transporte comercial en taxi, se controló y evaluó a 2.543 unidades habilitadas, de 300 operadoras de transporte comercial en taxis, lo que equivale al 15.87% del universo de la flota vehicular, obteniendo los resultados señalados en cada indicador.

En el citado proceso de fiscalización y evaluación se evidenció que el **parámetro trato y servicio al usuario**, fue el de mayor incumplimiento, así por ejemplo, se pudo comprobar que el 100% de unidades no cuenta con el espacio o área disponible para personas con movilidad reducida; que el 96,58% de unidades fiscalizadas no porta la guía de calles del DMQ, para disposición del usuario; que el 96.19% del universo de unidades fiscalizadas no cuenta con la cartilla básica de las tarifas vigentes; que el 94,77% no cuenta con la tarjeta de identificación del conductor; y, que el 43.89% de conductores, no cuenta con el uniforme, a lo cual, se suman otros aspectos que deben ser considerados para la mejora de conformidad con la Ordenanza Metropolitana No. 0177 y el Instructivo que deberá emitir la Secretaría de Movilidad, para la respectiva fiscalización, evaluación del desempeño, trámite de denuncias y para los correspondientes planes de mejoras.

En consecuencia, el proceso de fiscalización y evaluación de la calidad del servicio de transporte comercial en taxi, evidenció que es necesario mejorar el nivel de gestión por parte de los señores conductores y operadoras de éste medio de transporte, respecto al buen trato y servicio al usuario, especialmente, sobre los aspectos de mayor incumplimiento, así como, para la implementación de capacitación en virtudes y valores, para mejorar la cordialidad, amabilidad, cortesía, colaboración y buena voluntad que debe existir permanentemente de parte de los señores conductores para con los usuarios, para lo cual, se requiere hacer esfuerzos conjuntos entre todos los involucrados, de forma que se garantice accesibilidad, oportunidad, seguridad, calidad y buen trato en el servicio, para optimizar la calidad del mismo y elevar los estándares de Calidad del Servicio de Transporte Comercial en Taxis en el DMQ, considerando las

exigencias de la modernidad, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza Metropolitana 0177 y demás normativa aplicable.

**RECOMENDACIONES**

1. Que la Secretaría de Movilidad, elabore y remita a la AMT, el Instructivo para la Verificación de los Estándares de Calidad Durante la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del DMQ, que debe emitir de conformidad con la Disposición Transitoria Quinta de la Ordenanza Metropolitana 0232, lo que permitirá desarrollar un proceso de control integral de los estándares de calidad del servicio de taxi y demás aspectos que contempla la normativa nacional y metropolita, que deben ser fiscalizados y evaluados, de conformidad con las ordenanzas metropolitanas No. 0177 y 056; y,
2. Que la autoridad competente, disponga las acciones necesarias para que la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, encargada del control del transporte comercial en taxi, cuente con el talento humano, así como, con los recursos financieros, materiales y equipos tecnológicos necesarios, que permitan desarrollar todas las acciones que demanda el referido control.

Ab. Guillermo Altamirano Yáñez

**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE  
 AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Anexo:**

- Listado de operadoras con número de unidades de transporte comercial en taxis, autorizadas por la AMT; y,
- Protocolo para el proceso de fiscalización de unidades de transporte comercial en taxis.

<b>Acción</b>	<b>Siglas Responsable</b>	<b>Siglas Unidades</b>	<b>Fecha</b>	<b>Sumilla</b>
Elaborado por:	E Fraga y E. Pillajo	DFTTT	04-10-2018	
Revisado por:	F. Aráuz	CFTP	04-10-2018	

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

<b>N°</b>	<b>OPERADORA</b>	<b>R.M. CON VEHÍCULO ASIGNADO</b>
1	12 DE FEBRERO	52
2	18 DE SEPTIEMBRE	28
3	20 DE ENERO	51
4	23 DE MAYO	35
5	24 DE MAYO	52
6	27 DE JULIO	60
7	28 DE AGOSTO	48
8	29 DE OCTUBRE	20
9	30 DE ABRIL	59
10	30 DE AGOSTO	27
11	30 DE OCTUBRE SUR	33
12	5 DE MARZO	42
13	6 DE DICIEMBRE	31
14	6 DE FEBRERO	61
15	6 DE MARZO RUMIÑAHUI	43
16	8 DE SEPTIEMBRE	49
17	ABDON CALDERON SAN DIEGO	35
18	ACCION CIVICA	143
19	AEROPUERTO MARISCAL SUCRE	68
20	AGUA CLARA	39
21	ALAMEDA REAL	15
22	ALCONTAX	69
23	ALFACARSEXPRESS	34
24	ALVAREZ VIDEROS	31
25	AMARUÑAN	46
26	AMERICA	25
27	ARGELIA	49
28	ARMEVALL	26
29	ARTIGAS	39
30	ATAHUALPA EL PINTADO	46
31	ATUCPINOS	38
32	BAKKER II	52
33	BARRIONUEVO	61
34	BASE SUR S.A. SETBASUR	34
35	BELISARIO QUEVEDO	63
36	BICENTENARIO	186
37	BILOTAXI	61
38	BONANZA	140
39	BRASILIA	40
40	CABO YEPEZ	22
41	CALIFORNIA	43
42	CARAPUNGO	58
43	CARAPUNJR	46
44	CARCELEN	39
45	CARCELEN BAJO CARBAJ	60

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

46	CARDENAL DE LA TORRE	45
47	CENTRO COMERCIAL AEROPUERTO	20
48	CENTRONLINE	105
49	CHAGUARQUINGO	49
50	CINCO ESTRELLAS	25
51	CITYEJECUTIVE	27
52	CIUDAD DEL VALLE	40
53	CIUDAD METROPOLITANA TRANSQUIME	108
54	CIUDAD UNIVERSITARIA	25
55	CIUDADELA DE LA FAE	43
56	CIUDADELA DEL EJERCITO	22
57	COLINAS DEL INCA	15
58	COLISEO	33
59	COLON	64
60	COMISARIATO DE LA ARMADA	38
61	COMISARIATO DE LA FAE	22
62	COMITE DEL PUEBLO	57
63	COMPLEJO COMERCIAL INMOQUITO	80
64	COOP. DE TRANS. DE PASAJ. EN TAXIS GRECIA	33
65	COOPERATIVA DE TAXIS DIEZ	49
66	CORPOEJECUTIVO	19
67	CUMANDA	154
68	CUMBAYA	71
69	DAMMER	24
70	DOS HEMISFERIOS	33
71	ECUADOR AMAZONICO	30
72	ECUADOR LIBRE	58
73	ECUATAXIS	715
74	EDEN DE	51
75	EJE ANTENATAX	64
76	EJE CALDERON SETRAECC	25
77	EJE EXPRESS LEGAL	124
78	EL BATAN	69
79	EL CAMAL	49
80	EL CEDRAL	53
81	EL EJIDO	45
82	EL PRADO	23
83	EL RECREO	40
84	EL ROSARIO	50
85	EL TIEMPO	36
86	EL TRANSITO DE CHILLOGALLO	47
87	ELOY ALFARO	63
88	ELVECI	72
89	EMBAJADOR	34
90	ENALSUTAX	41
91	EQUINOCCIO	58
92	EXPRESSJOSUE DE POMASQUI	67
93	EXPRESSNOR	52



LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

94	EXPRESSTAXILAN	76
95	FAST CAR EXPRESS	61
96	FAST VALLEY	51
97	FASTLINECAR	15
98	FASTRUEDA	156
99	FEDERICO PAEZ	40
100	FELICIANO CHECA	22
101	FENALCOTAX	25
102	FERROVIARIA ALTA	39
103	FITEQ	67
104	FLASHDELSUR	80
105	FLOTA ALAMEDA	41
106	FRACH	61
107	FRANCISCO CRUZ MIRANDA	58
108	FRENATEMDRIVER QUITO	33
109	GALAPAGOS	28
110	GALAXIA	38
111	GALO MIÑO	44
112	GARCIA MORENO	35
113	GENERAL NECOCHEA	63
114	GLOBAL RENT A CAR PROAÑO TITUAÑA	21
115	GUAPULO	37
116	HERMANO MIGUEL	31
117	HERNANDO PARRA	30
118	HONESTYELEGANTUR	31
119	HORIZONTES DEL SUR	51
120	HORIZONTRANS	25
121	HOSPITAL METROPOLITANO	50
122	HOSPITAL MILITAR	35
123	HOTEL COLON	40
124	HOTEL QUITO	20
125	HOTEL SAVOY INN	35
126	ILALO	95
127	INTEGRACPIFEÑA	24
128	INTERCONTINENTAL S.A. INTERTAXIS	65
129	INTERNACIONAL	19
130	INTEROCEANICA DEL VALLE	38
131	IÑAQUITO	53
132	ISIDRO AYORA	47
133	ITCHIMBIA	44
134	JAIME ROLDOS	40
135	JARDIN SUR	36
136	JOSE MARTI	41
137	JOSE PERALTA	47
138	JUAN MONTALVO	28
139	JULIO JARAMILLO	63
140	KOTOHURCO	37
141	LA CAROLINA	58

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

142	LA CHILENA	18
143	LA CHORRERA	60
144	LA COMUNA	37
145	LA ECUATORIANA	21
146	LA FLORESTA	31
147	LA FLORIDA	41
148	LA GRANJA	49
149	LA MAGDALENA	32
150	LA MARIN	28
151	LA MERCED	58
152	LA TOLA	27
153	LARREA	49
154	LAS CASAS	37
155	LIBERTAD CON TRABAJO	57
156	LIBERTADOR	36
157	LIDERTAX	28
158	LUMBIEXPRESS	39
159	MACRORBE	74
160	MANUEL CORDOVA GALARZA	29
161	MARAÑON UNIDO	48
162	MATOVILLE	40
163	MEJIA LEQUERICA	32
164	MENA DEL HIERRO	84
165	MERCADO MAYORISTA	61
166	MINAS DE SAN FRANCISCO BEACH	26
167	MIRAFLORES	34
168	MIRAVALLE	31
169	MIRCRUZVAL	28
170	MODULTAX	50
171	MULTIFAMILIARES DE TURUBAMBA	45
172	MUNDO NUEVO	38
173	MUNDO RODANTE	49
174	NAYTRAN	20
175	NEW CARTAX	80
176	NUEVA IMAGEN NUVAGEN S.A.	73
177	NUEVO AEROPUERTO EXPRESS DEL VALLE	21
178	NUEVO AEROPUERTO TAXNUEPORT	32
179	NUEVOS HORIZONTES	31
180	OBRERO INDEPENDIENTE	36
181	OCCIDENTAL	63
182	OK PRADO SPEED	127
183	OPETRANS	35
184	ORIENTAL	48
185	OYAMTAB DE TABABELA	29
186	PAMBACHUPA	19
187	PANAMERICANA SUR	51
188	PARLAMENTO	62
189	PATRIA	44

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

190	PATRONATO SAN JOSE DEL NORTE	39
191	PAULO VI	25
192	PEREZ PALLARES	33
193	PETROLERA	28
194	PINARFASTSERVIC	26
195	PISULLI	129
196	PLAZA DE LA INDEPENDENCIA	40
197	PLAZA DEL TEATRO	67
198	PLAZDEGU	73
199	PONCE BORJA	62
200	PRESIDENTE	42
201	PROPER	66
202	PUEBLOBLANCOEX	140
203	PUEMBOMODELO	29
204	PUENGASI	39
205	PUERTA DEL SOL	32
206	QUITO	30
207	QUITO JARDIN	28
208	QUITO MODELO	49
209	QUITO MODERNO	22
210	QUITO NORTE	61
211	QUITO SUR	50
212	QUITO TAXIS	27
213	QUITOTAXEJE	36
214	RADIO CARACOL	26
215	RADIO TAXI DEL PACIFICO	58
216	RAID TAXIS	28
217	RAPID AND SECURE	22
218	REAL AUDIENCIA DE QUITO	33
219	REINO DE QUITO	19
220	REMISDRIVER	528
221	REPUBLICA DE ARGENTINA	21
222	RESENRUED S.A. TAXRES	26
223	RIO AMAZONAS	44
224	RIO COCA	62
225	ROCHDALE	62
226	RODRIGO DE CHAVEZ	56
227	ROTARYTAX	27
228	RUEDACARQUITO	20
229	RUIRUMICUCHO	24
230	RUTACONFORT	79
231	RUTATRANSA	181
232	SALAZAR GOMEZ	35
233	SAN BLAS	31
234	SAN CARLOS	37
235	SAN ENRIQUE DE VELASCO	30
236	SAN FERNANDO	34
237	SAN FRANCISCO	30

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

238	SAN GABRIEL	24
239	SAN JOSE DE GUAMANI	41
240	SAN JOSE DE JARRIN	38
241	SAN JUAN	28
242	SAN LUIS	28
243	SAN MIGUEL DE CALDERON	48
244	SAN MIGUEL DE ZAMBIZA	28
245	SAN PEDRO DEL QUINCHE	17
246	SAN ROQUE	26
247	SANSFRANKEXPRES	68
248	SANTA ANITA	59
249	SANTA CLARA	30
250	SANTA LUCIA	21
251	SANTA RITA	36
252	SANTIAGO	67
253	SANTO DOMINGO	77
254	SEPARATRANS	27
255	SERVEJQUITO	43
256	SERVICIO SOCIAL FUERZA TERRESTRE	59
257	SERVICIOS	79
258	SERVIDISTRISUR	114
259	SERVIPUEMBO	37
260	SERVITURISPIFO	22
261	SETRAECC	22
262	SILVA	56
263	SIMON BOLIVAR	30
264	SOLANDA	51
265	STROJAS	26
266	SUNTAXI EXPRESS SUNEX	61
267	SUPERTAXI CORDILLERA	28
268	SUREMOBILE	38
269	SWISSOTEL	25
270	TARQUI 10 DE AGOSTO	21
271	TAX-120 EL LABRADOR	43
272	TAXCOUNTUR	69
273	TAXHELECHOS	63
274	TAXI MOVIL	10
275	TAXIOSANES	47
276	TAXMONTESERIN	118
277	TAXORBE	497
278	TAXPERVAL	22
279	TAXSCARDERON	27
280	TAXTUCKSON	58
281	TAXVIRTUDNORTE	63
282	TENIENTE HUGO ORTIZ	33
283	TERMINALNORTE	53
284	TEXEIRA	45
285	TIWINTZA	37

LISTADO DE OPERADORAS Y NÚMERO DE UNIDADES DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS  
AUTORIZADAS POR LA AMT

286	TOLA GRANDE EL ARENAL TOLGAR	25
287	TOURIST TAXIS	31
288	TRANS TERMINAL	23
289	TRANS YEPEZ	88
290	TRANSAUTEN	54
291	TRANSCOLIMAR	77
292	TRANSDELICIA	53
293	TRANSDELIPIALES	95
294	TRANSEJEVOTAX	59
295	TRANSFEDEAMIGO	69
296	TRANSFEDENORTES	52
297	TRANSIGCHOS	68
298	TRANSILALO	19
299	TRANSINMEDIAT	72
300	TRANSJOSEFINA	120
301	TRANSLEGARDA	89
302	TRANSLUCHALTA	26
303	TRANSMORAN	47
304	TRANSOCCI	57
305	TRANSPANORAMA	32
306	TRANSRUMICHACA	77
307	TRANSTRIANGULO	25
308	TRANSVILLAVEGA	35
309	TRES DE OCTUBRE	46
310	TURISMO AMAZONAS INTERNACIONAL	52
311	TURISTRANS	22
312	UNION BOLCOPICH	17
313	UNION TARQUI	52
314	UNIRUTAS	41
315	UNIVERSITARIA	34
316	URBANIZACION MONJAS	43
317	URBANIZACION PUSUQUI	51
318	URGENTAXI	42
319	VECITAX	24
320	VICENTINA	21
321	VILLAFLORA	60
322	VISTA HERMOSA	35
323	VISTA REAL	56
324	VOLANTE TROPICAL	28
325	WIPOPTAX	30
326	ZOOLOGICTAXI	67
	<b>Total general</b>	<b>16888</b>

6  
10

**PROTOCOLO DE FISCALIZACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN DE PARÁMETROS DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXIS**

**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar de manera progresiva el trato y servicio al usuario, mediante el control y evaluación de los parámetros de fortalecimiento de la calidad de servicio al transporte comercial en taxi, mediante los operativos a efectuarse en los despachos, sitios de estacionamiento y en las vías del Distrito Metropolitano de Quito.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Implementar normas de fiscalización, control y evaluación para la aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 177 del DMQ.
- Establecer procedimientos que permitan cumplir los procesos establecidos para esta actividad.
- Obtener resultados.

**INTRODUCCIÓN**

LOTTTSV establecen que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán como competencias:

Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal.

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 intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector.

**DESARROLLO**

Para realizar el control de calidad en el servicio de transporte comercial se ha diseñado el formulario de evaluación de parámetros de fortalecimiento de la calidad, los cuales serán verificados por los funcionarios de la Agencia Metropolitana de Transito asignados a la Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre.

Las brigadas de control constarán de 7 funcionarios de la Agencia Metropolitana de Transito (6 Agentes y 1 Fiscalizador).



Dos funcionarios de la Dirección de Fiscalización realizaran el control y evaluación a cada vehículo de transporte comercial en taxi, quienes realizarán las siguientes actividades:

- **Funcionario A** (De manera amable y respetuosa se identificará y comunicara al conductor de las actividades y procedimientos a realizar durante la inspección del vehículo, solicitara los documentos habilitantes de la unidad y del conductor).
- **Funcionario B** (Realizara la inspección física visual y técnica del automotor, realizará los respectivos registros fotográficos que respaldaran el trabajo realizado).

Durante las inspecciones el personal deberá cumplir con el siguiente protocolo:

**1. Ubicar el lugar.**

Elaborado por Marcelo Romero	Autorizado por: Francisco Arauz	Fecha: 11-09-2018	Página 1 de 3
---------------------------------	------------------------------------	----------------------	---------------

	COORDINACIÓN DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	<b>ANEXO</b>	

Establecer un lugar adecuado para implementar el operativo de control y evaluación a unidades de transporte comercial en taxi, el mismo que debe estar completamente delimitado con elementos de seguridad vial (conos, vallas entre otros), sin que este afecte la normal circulación vehicular.

**2. Responsable de la brigada de control:**

Deberá reportar mediante radio comunicación u otro elemento que disponga a la central de radio sobre el operativo (inicio, lugar, identificación del personal que intervienen en el operativo).

**3. Funcionario B:**

Identificar el vehículo para la fiscalización y evaluación, ingresarlo a zona de seguridad del control, detener la marcha del vehículo y realizar la respectiva fiscalización.

**4. Funcionario A:**

Saludo e identificación:

De manera amable y cordial realiza el saludo y se identifica, acto seguido solicita los documentos habilitantes de la unidad (matricula y habilitación operacional) así como la licencia de conducir, verifica que estos sean originales y se encuentre vigentes.

**5. Funcionario A:**

Informan al señor conductor el motivo y la razón por la cual se realiza la fiscalización, control y evaluación es el operativo de control (ordenanza 177 del Distrito Metropolitano de Quito).

**7. Funcionario B:**

- ✓ Realiza la inspección técnica y física visual del automotor.
- ✓ Verifica que en el interior de la unidad se encuentre instalado el taxímetro y que el mismo se encuentre funcionando.
- ✓ Inspecciona que:
  - El Sr/Sra conductor se encuentre bien presentado y uniformado.
  - Labrado de la llanta 1.6 mm (con profundímetro).
  - Plumas del automotor existentes y en funcionamiento.
  - Estado físico de la carrocería y pintura (secuencialmente de todo el automotor).
  - Logotipos del permiso operacional (adhesivos del registro municipal) y de la operadora.
  - Letrero luminoso de "TAXI" (color verde, blanco, rojo) en los operativos nocturnos solicitar al señor conductor que lo encienda para la verificación del correcto funcionamiento del mismo.
  - Correcto funcionamiento de los cinturones de seguridad.
  - Limpieza del automotor (externa e internamente).
  - Identificación del conductor, tarifas de cobro, guía turística de Quito dentro del automotor.

**8. Funcionario A:**

Registra en el formulario con letra clara, legible y esferográfico color azul toda la información otorgada por parte del funcionario B, con respecto a la inspección técnica física y visual, Una vez terminado el procedimiento, solicita al conductor de la unidad que registre su firma en el Formulario.

**9. Funcionario A:**

Elaborado por Marcelo Romero	Autorizado por: Francisco Arauz	Fecha: 11-09-2018	Página 2 de 3
---------------------------------	------------------------------------	----------------------	---------------



Emite las recomendaciones del caso y entregar los documentos habilitantes antes entregados por el señor conductor dando por finalizado el procedimiento.

**10. Responsable de la brigada de control:**

Reporta mediante radio comunicación a la central de radio la finalización del operativo con todas las novedades del mismo (vehículos controlados, citaciones o procedimientos).



MEMORANDO No. AMT-DFTTT-2018-1086

**PARA:** Señor Tcnl. E.M (s.p)  
Julio Puga Mata  
**Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

**DE:** Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre**

**ASUNTO:** **Atención a Requerimiento de Secretaría de Movilidad Gdoc Ticket #2018-138759**

**FECHA:** DM Quito, 20 de septiembre de 2018

15:55  
7288  
1900  
11-10-2018

En atención a la sumilla "D. Fiscalización -Asesoría Legal -DRAV Atender" inserta en el Gdoc con Ticket #2018-138759 de 12 de septiembre de 2018, con el que remite el oficio No. SM-1724-2018 de 11 de septiembre de 2018, suscrito por el ingeniero Alfredo León Banderas, Secretario de Movilidad del Municipio del DMQ, dirigido a su Autoridad, en el que solicita:

- a) Que se presente dentro del plazo previsto en la disposición transitoria tercera de la Ordenanza Metropolitana 232, el Informe sobre la evaluación de la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi;
- b) Que al amparo de lo dispuesto en la disposición transitoria quinta se presente un Informe Técnico con los puntos que señala; y,
- c) Que se designe dos funcionarios técnicos con capacidad de decisión para la elaboración del Instructivo para la Evaluación, Verificación y Cumplimiento de los Estándares de Calidad de la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del Distrito Metropolitano de Quito.

Al respecto, me permito informar que, mediante memorando No. AMT-DFTTT-2018-1055 de 14 de septiembre de 2018, dirigido a su Autoridad, se informó, entre otros aspectos, lo siguiente:

- 1. Que mediante Resolución No. 027-AMT-2018 de **13 de junio de 2018**, emitida por su Autoridad, en los numerales 2, 19 y 20 del artículo 13 estableció como competencia del Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, planificar, ejecutar el control y fiscalización del transporte público y comercial en el Distrito Metropolitano de Quito; fiscalizar y controlar el correcto uso del taxímetro; y, fiscalizar y controlar los índices de operación del transporte comercial taxis que presten el servicio en el DMQ; y,
- 2. Que al amparo de las referidas disposiciones, ésta Dirección a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, se encuentra ejecutando el control de calidad del servicio de taxi en el DMQ, a un promedio de cincuenta unidades diarias, en base al Formulario de "Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi", emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular, mediante memorando No. AMT-DRAV-2018-1558 de 30 de agosto de 2018. Cabe informar que, anteriormente a ello, ya se venían realizando operativos de control para dar cumplimiento a las citadas ordenanzas metropolitanas, por lo que, oportunamente emitiremos el informe respectivo con los resultados del referido proceso de fiscalización.

En el citado memorando No. AMT-DFTTT-2018-1055, consta inserta la nota: "Preparar informe con sustento estadístico y registros de los operativos de control de servicio, con corte al 30/09/2018 para poner en conocimiento del señor Concejal".

Con estos antecedentes, me permito comunicar a Usted, que el Informe sobre la evaluación de la situación actual de la calidad de la prestación del servicio del transporte terrestre comercial en taxi, solicitado por la Secretaría de Movilidad, será elaborado en base al reporte estadístico del proceso de fiscalización y control que está llevando a efecto la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público de ésta Dirección, que tendrá fecha de corte (30/09/2018) por lo que, una vez elaborado, será remitido inmediatamente para su conocimiento y fines pertinentes, todo lo cual a su vez, servirá para elaborar el Informe Técnico requerido.

Finalmente, me permito sugerir el nombre del Tecnólogo Edwin Pillaio a fin de que en representación de ésta Dirección, participe en la elaboración del Instructivo para la Evaluación, Verificación y Cumplimiento de los Estándares de Calidad de la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del Distrito Metropolitano de Quito.

Atentamente,

Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

C/c Ab. Rothman Romero Proaño  
**Asesor Legal de la Agencia Metropolitana de Tránsito**

**Anexo:** Copia del memorando No. AMT-DFTTT-2018-1055 de 14 de septiembre de 2018.

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	E. Fraga	DFTTT	20-09-2018	

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana  
Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre

Para conocimiento

Ejemplar 3: Asesoría Legal de la AMT

MEMORANDO No. AMT-DFTTT-2018-1055

**PARA:** Señor Tcnrl. E.M (s.p)  
Julio Puga Mata  
**Director General Metropolitano de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

**DE:** Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre**

**ASUNTO:** **Atención a Requerimiento de Concejal Carlos Páez**

**FECHA:** DM Quito, 14 de septiembre de 2018

Reportar la firma  
con sus datos  
estadístico y  
operativo de la  
operación de  
control de  
de tránsito, con  
parte de los  
para tener  
como muestra  
de los  
control  
2

En atención a la sumilla "*-Comunicación -DRAV -D. Fiscalización -Asesoría Legal Atender*" inserta en el Gdoc con Ticket #2018-136171 de 07 de septiembre de 2018, que remite el oficio No. SPA-MEP-2018-4106 de 05 de septiembre de 2018, suscrito por María Eugenia Pesantez, Secretaria Particular del Despacho de la Alcaldía, con el que adjunta el oficio No. 392-CPP-2018 de 14 de agosto de 2018, dirigido al doctor Mauricio Rodas, Alcalde Metropolitano del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, suscrito por el señor Carlos Páez Pérez, Concejal Metropolitano, en el que solicita intervención urgente para que se cumpla con las tareas relacionadas con las disposiciones contempladas en la Ordenanza Metropolitana No. 177, sancionada el 14 de julio de 2017, al respecto, me permito informar lo siguiente:

1. Mediante Resolución No. 027-AMT-2018 de **13 de junio de 2018**, emitida por su Autoridad, en los numerales 2, 19 y 20 del artículo 13 estableció como competencia del Director de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre de la AMT, planificar, ejecutar el control y fiscalización del transporte público y comercial en el Distrito Metropolitano de Quito; fiscalizar y controlar el correcto uso del taxímetro; y, fiscalizar y controlar los índices de operación del transporte comercial taxis que presten el servicio en el DMQ.
2. Mediante memorando No. AMT-DFTTT-2018-0826 de 26 de julio de 2018, a través de Asesoría Legal se remitió al señor Concejal Carlos Páez, el listado de unidades sancionadas en diversos operativos efectuados *a partir de la emisión de la citada Resolución*, sobre el control del taxímetro. Adicionalmente, se informó que nos encontramos en proceso de planificación, coordinación, elaboración de formularios y demás instrumentos necesarios para la implementación del referido control, a fin de dar cumplimiento a las citadas ordenanzas metropolitanas de forma eficaz y eficiente.
3. Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ordenanza Metropolitana 0177 y Ordenanza Metropolitana 0056, a través de su Autoridad se solicitó a la Secretaría de Movilidad, que remita de forma Urgente el **Instructivo para la Verificación de los Estándares de Calidad Durante la Prestación del Servicio de Transporte Terrestre Comercial en Taxi del DMQ**, que debió emitirse de conformidad con la Disposición Transitoria Segunda de la Ordenanza Metropolitana 0177, sancionada el 18 de julio de 2017, a fin de proceder como corresponda.
4. Finalmente, me permito informar a Usted que, ésta Dirección a través de la Coordinación de Fiscalización del Transporte Público, se encuentra ejecutando el control de calidad del servicio de taxi en el DMQ, a un promedio de cincuenta unidades diarias, en base al Formulario de **"Evaluación de Índices de Calidad del Servicio en Taxi"**, emitido por la Dirección de Registro y Matriculación Vehicular, mediante memorando No. AMT-DRAV-2018-1558 de 30 de agosto de 2018. Cabe informar que, anteriormente a ello, ya se venían realizando operativos de control para dar cumplimiento a las citadas ordenanzas metropolitanas, por lo que, oportunamente emitiremos el informe respectivo con los resultados del referido proceso de fiscalización.

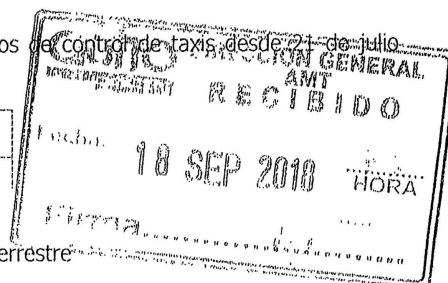
Atentamente,

Abg. Guillermo Altamirano Yáñez  
**DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE**  
**AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Anexo:** Resumen de unidades fiscalizadas y sancionadas en operativos de control de taxis desde 21 de julio hasta el 12 de septiembre de 2018.

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	E. Fraga	DFTTT	14-09-2018	

Ejemplar 1: Dirección General Metropolitana  
Ejemplar 2: Dirección de Fiscalización de Tránsito y Transporte Terrestre



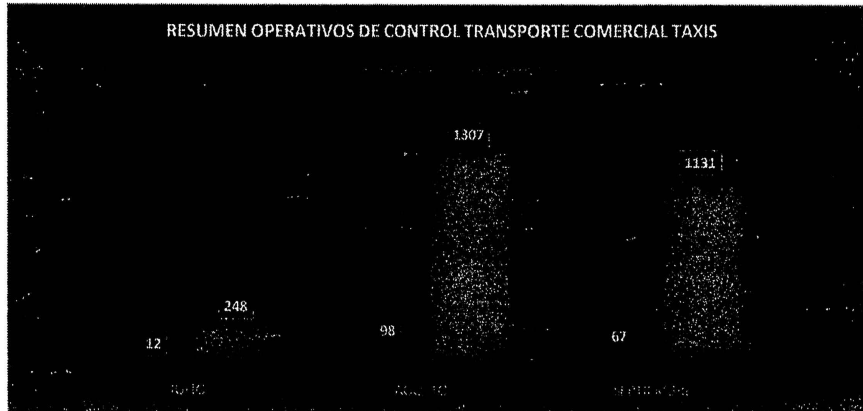


AGENCIA METROPOLITANA DE TRANSITO  
DIRECCION DE FISCALIZACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE  
FISCALIZACION TRANSPORTE COMERCIAL TAXIS

RESUMEN DE UNIDADES FISCALIZADAS Y SANCIONADAS EN OPERATIVOS DE CONTROL AL TRANSPORTE COMERCIAL TAXIS

MES	SANCIONADOS	FISCALIZADOS	TOTAL
JULIO	12	248	260
AGOSTO	98	1307	1405
SEPTIEMBRE	67	1131	1198
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>2686</b>	<b>2863</b>

NOTA: Los datos corresponden desde el 21 de julio de 2018



ELABORADO  
REVISADO Y AUTORIZADO

MARCELO ROMERO  
FRANCISCO ARAUZ