

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

EPMT PQ-GG-2016- 2016 003

ALEXANDRA PÉREZ SALAZAR
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA
METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*;

Que, el artículo 227 *ibídem* establece que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, el artículo 52 *ibídem* establece que: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características"*.

Que, el artículo 53 *ibídem* establece que: *"Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación."*

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados".

Que, el artículo 424 establece que: *"La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica."*

La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público";

Que, la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008, Título 7. Realización del Producto, Numeral 7.1 Planificación de la Realización del Producto.- *"La organización debe planificar y desarrollar los productos necesarios para la realización del producto. La planificación del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad(...)"*.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en sus artículos 5 y 6 establece y garantiza que los gobiernos autónomos descentralizados gozan de autonomía política, administrativa y financiera, en concordancia con lo que establece el artículo 238 inciso primero de la Constitución de la República del Ecuador;

Que, las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, Art. 500-02, Canales de comunicación abiertos.- *"Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución"*.

"La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva".

Que, la Ley Orgánica del Consumidor, Capítulo II "Derechos y obligaciones de los consumidores", Artículo 4 "Derechos del Consumidor", Numeral 12.- *"Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado"*.

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

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

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

- Que,** el Concejo Metropolitano de Quito, en aplicación a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, mediante Ordenanza 314 de 12 de julio de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 246 de 29 de Julio de 2010, creó la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, cuyo objeto principal, según lo señalado en artículo innumerado 2 "objeto principal" número 1 literal a) señala: *"Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito"*; y, literal c) *"Explotar el corredor central trolebús del sistema integrado del Transporte Metrobús Q, de acuerdo con las disposiciones emanadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito"*;
- Que,** el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, en sesión ordinaria del 9 de junio de 2015, procede a extender el nombramiento de libre designación y remoción a Alexandra Pérez Salazar, en calidad de Gerente General de la Empresa; la notificación se la realiza, a través de acción de personal No. 0001398 de 9 de junio de 2015;
- Que,** es necesario que la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito actualice y norme adecuadamente el Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, de conformidad con las normas y demás disposiciones del ordenamiento jurídico vigente; y,
- Que,** mediante Memorando GP-2015-323, la Gerencia de Planificación remite el Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, con código P-GCC-004, debidamente aprobado por la máxima Autoridad; y, mediante nota y sumilla inserta en el mismo documento la señora Gerente General dispone proceder conforme norma legal vigente.

En ejercicio de las facultades que le confiere la Ley;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, con código P-GCC-004, el mismo que es parte integrante de la presente Resolución, cuyo objetivo es establecer un procedimiento sistemático y consistente que permita receptar, coordinar y solucionar las quejas, reclamos y/o sugerencias, presentadas por los Usuarios que utilizan el Sistema Integrado de Transporte Público de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito.

Artículo Segundo.- Encargar a la Coordinación de Comunicación la ejecución el Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias

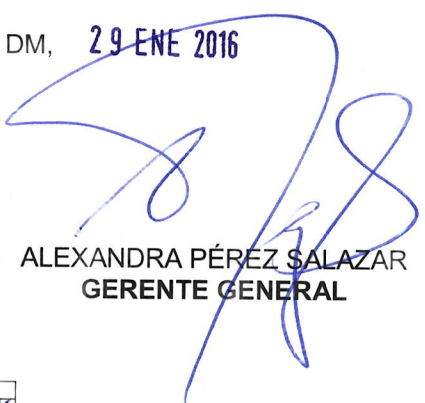
Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia de Planificación para que conjuntamente con la Coordinación de Comunicación difundan y socialicen el Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias; y entreguen todo el material necesario que permita obtener un nivel de comprensión alto en la aplicación y seguimiento del mismo.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Coordinación de Comunicación, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional.

DISPOSICION FINAL:

La presente Resolución regirá a partir de su otorgamiento.

Dada en la ciudad de Quito DM, **29 ENE 2016**


ALEXANDRA PÉREZ SALAZAR
GERENTE GENERAL

Elaborado por : Amparo Basantes	
Revisado por: Juan Carlos Aguirre	
Revisado por Juan Carlos Rivadeneira	