

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO****RESOLUCIÓN Nro. RE-GG-EPMMQ-2026-002**

Eco. Juan Carlos Parra Fonseca  
**GERENTE GENERAL**

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el numeral 7, letra l) del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador (en adelante “Constitución”), dispone: “*(...) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados (...)*”;

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

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

**Que**, el artículo 227 de la Constitución, establece: “*(...) La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (...)*”;

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

**Que**, el inciso segundo del artículo 315 ibidem, señala: “*El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;*

**Que**, el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo (en adelante “COA”), dispone: “*(...) La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas (...)*”;

**Que**, el artículo 47 del COA, establece: “*La máxima autoridad administrativa de la correspondiente entidad pública ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia. Esta autoridad no requiere delegación o autorización alguna de un órgano o entidad superior, salvo en los casos expresamente previstos en la ley*”;

**Que,** el artículo 130 del COA, determina: "(...) *Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo (...)*";

**Que,** el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (en adelante "LOEP"), define a las empresas públicas de la siguiente manera: "(...) *entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado (...)*";

**Que,** el artículo 10 de la LOEP, determina que el Gerente General de la empresa pública ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa;

**Que,** el artículo 11 de la LOEP, indica como atribución y responsabilidad del Gerente General entre otras: "(...) 8. *Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa*";

**Que,** el artículo 235 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito contenido en la Ordenanza Metropolitana Nro. 095-2025 de 2 de abril de 2025 (en adelante "Código Municipal"), define a las empresas públicas metropolitanas como: "*personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, de gestión y con potestad coactiva, cuya constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación se regula por la ley de la materia, las ordenanzas (...)*";

**Que,** el artículo 254 del Código Municipal establece como deberes del Gerente General de una empresa pública metropolitana: "(...) a) *Cumplir y hacer cumplir las normas que rigen las actividades de la empresa pública metropolitana; (...) b) Dirigir y supervisar las actividades de la empresa pública metropolitana, coordinar y controlar el funcionamiento de las dependencias de esta y de los distintos sistemas empresariales y adoptar las medidas más adecuadas para garantizar una administración eficiente, transparente y de calidad (...)*";

**Que,** el Código Municipal en el artículo 320 prevé: "*El objeto principal de la "Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito" será el de desarrollar, implementar y administrar el subsistema "Metro de Quito" en el marco de las políticas y normas expedidas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (...)*";

**Que,** el artículo 321 del Código Municipal determina respecto a las potestades y competencias de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito: "(...) a. *Planificar y realizar los estudios que se requieran para la construcción, equipamiento y explotación del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito (...); b. Administrar, operar, mantener y, en general, explotar la infraestructura, el material móvil y el equipamiento e instalaciones del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito; c. Prestar servicios atinentes al objeto previsto en el literal anterior, a través de la infraestructura a su cargo, directamente o por cualquier medio permitido por el ordenamiento jurídico*";

**Que,** la Resolución Nro. DEPMMQ-002-2022 de 25 de febrero de 2022, con la cual se aprobó la Reforma de Transición del Estatuto Orgánico por Procesos de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, establece como atribuciones y responsabilidades del Gerente General: "(...) b) *Dirigir y supervisar las actividades de la EPMMQ, coordinar y controlar el funcionamiento de las dependencias de esta y de los distintos sistemas empresariales y adoptar las medidas más*

*adecuadas para garantizar una administración eficiente, transparente y de calidad”; y, “g) Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa (...)”;*

**Que,** mediante Resolución Nro. DEPMMQ-011-2024 de 11 de junio de 2024, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, nombró al Econ. Juan Carlos Parra Fonseca, como Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito – EPMMQ; y, con Acción de Personal Nro. 2024-AP1-0084, se instrumentó su posesión, con vigencia a partir del 11 de junio del 2024;

**Que,** mediante Resolución Nro. RE-GG-EPMMQ-2024-009 de 19 de julio de 2025 el Gerente General resolvió: “*(...) Artículo 1.- Delegar a el o la Gerente de Responsabilidad Social y Ambiental, o quien hiciere sus veces, a fin de que gestione la atención y asesoría al usuario-viajero del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito. Para el efecto, ejercerá las siguientes atribuciones: a) Emitir lineamientos, procedimientos y manuales para su aplicación en la gestión del usuario/viajero (...)”;*

**Que,** la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental de la EPMMQ, mediante memorando Nro. EPMMQ-GRSA-2026-0005-M de 08 de enero de 2026, dirigido al Gerente General señala y solicita: “*En referencia a la Resolución Nro. RE-GG-EPMMQ-2024-009, mediante la cual, en su calidad de Gerente General y máxima autoridad de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ), se delega a la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental la gestión de la atención y asesoría al usuario del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito, y en atención a lo dispuesto en el literal a), referente a la emisión de lineamientos, procedimientos y manuales para su aplicación en la gestión del usuario/viajero, me permito informar lo siguiente:*

*En el marco de la citada atribución, la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental ha considerado pertinente, a partir del año 2025, la elaboración de un Procedimiento de Gestión de la Experiencia del Usuario, en el cual se han definido tres procesos, alineados con las principales temáticas que conforman la Experiencia del Usuario en el Metro de Quito, a saber: Gestión de la Calidad Producida, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y Gestión de la Calidad Valorada.*

*El referido documento tiene como objetivo establecer en la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito los lineamientos, directrices y responsabilidades para la Gestión de la Experiencia del Usuario, con la finalidad de optimizar de manera continua la percepción, satisfacción y experiencia de los usuarios durante su interacción con el Subsistema de Transporte Público Metro de Quito.*

*En virtud de lo expuesto y en mi calidad de Gerente de Responsabilidad Social y Ambiental, remito el procedimiento denominado “Gestión de la Experiencia del Usuario”.*

*En este sentido, muy cordialmente solicito que, por su intermedio, se requiera a la Gerencia Jurídica la elaboración de la respectiva resolución para la vigencia del procedimiento antes descrito.”;*

**Que,** mediante sumilla digital de 09 de enero de 2026, inserta en el recorrido del memorando Nro. EPMMQ-GRSA-2026-0005-M, el Gerente General dispuso: “*Gerente Jurídica. - Favor trámite que corresponda”;*

**Que,** la máxima autoridad institucional cuenta con la facultad para aprobar dirigir y supervisar las actividades de la empresa para garantizar una administración eficiente, transparente y de calidad;

**EN EJERCICIO** de las atribuciones conferidas en el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y artículo 130 del Código Orgánico Administrativo,

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el procedimiento denominado “*Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | Versión 1.0*”, que consta de 23 fojas, así como los formatos y anexos que forman parte integrante de la presente resolución.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.** - El cumplimiento de la presente resolución, así como de los documentos que ésta aprueba, son de obligatorio cumplimiento por parte de todas las áreas que conforman la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.

**SEGUNDA.** – Encárguese a la Secretaría General de la EPMMQ la socialización de la presente resolución a todo el personal de la institución.

**TERCERA.** - Encárguese a la Gerencia Jurídica de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito el reporte del procedimiento, en el marco de lo que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información.

**CUARTA.** - Encárguese a la Dirección de Comunicación Social de esta Empresa la publicación de la presente resolución en la página web institucional de la EPMMQ.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**ÚNICA.** - La presente resolución entrará en vigor a partir de la fecha de su suscripción.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los catorce días del mes de enero del año dos mil veinte y seis.

---

Eco. Juan Carlos Parra Fonseca  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO**

ROL	NOMBRE	CARGO/PUESTO	SUMILLA/FIRMA
<b>Elaborado por:</b>	MSc. Oscar André Romero Cárdenas	Coordinador de Procesos 2 de la Gerencia Jurídica	
<b>Revisado por:</b>	Abg. Guido F. Vallejo	Coordinador	
<b>Aprobado por:</b>	Dra. Jimy Alexandra Salazar Mejía	Gerente Jurídico	