

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO**RESOLUCIÓN Nro. RE-GG-EPMMQ-2026-019**

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 artículo 82 de la Constitución, establece: “*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*”;
- Que,** el numeral 4 del artículo 225 de la Constitución de la República, 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, establece el principio de legalidad en el sector público, determinando: “(...) *Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución (...)*”;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República, establece: “(...) *La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (...)*”;
- Que,** el artículo 233 de la norma constitucional, 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 2 del artículo 315 de la Constitución de la República, 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 21 del COA, respecto al principio de ética y probidad, dispone: “*Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad. En las administraciones públicas se promoverá la misión de servicio, probidad, honradez, integridad, imparcialidad, buena fe, confianza mutua, solidaridad, transparencia, dedicación al trabajo, en*

el marco de los más altos estándares profesionales; el respeto a las personas, la diligencia y la primacía del interés general, sobre el particular”;

- Que,** el artículo 23 del Código Orgánico referido, respecto al principio de seguridad jurídica y confianza legítima, dispone: *“La decisión de las administraciones públicas debe estar motivada.”;*
- 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 como *“(…) 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 Ley Orgánica referida, indica como atribución y responsabilidad del Gerente General entre otras: *“(…) 8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa”;*
- Que,** el artículo 123 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, contenido en la Ordenanza Metropolitana Nro. 124-2026 de 26 de mayo de 2026 (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 142 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 208, 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 209 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,** mediante Resolución Nro. DEPMQ-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,** la Resolución Nro. DEPMQ-EXT-DIR-2026-001 de 20 de mayo de 2026, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, aprobó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMMQ. En dicho instrumento, el numeral 2.5. establece como misión de la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, *“Gestionar la implementación de planes de relacionamiento social y formación cultural en los usuarios y ciudadanía en general y el modelo integral de asistencia y atención a los usuarios del STPMQ”*;
- Que,** con memorando Nro. EPMMQ-GG-2026-0193-M de 28 de mayo de 2026, el Gerente General para la implementación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMMQ, aprobado con Resolución Nro. DEPMQ-EXT-DIR-2026-001 de 20 de mayo de 2026, que en su numeral 5 dispuso lo siguiente: *“(…) 5. Durante el proceso de implementación del Estatuto aprobado, las unidades administrativas o quienes hagan sus veces deberán ejecutar las actividades, gestiones y demás acciones descritas en la normativa interna o en delegaciones (…)”*;
- Que,** mediante Resolución No. RE-GG-EPMMQ-2026-013 de 11 de junio de 2026, el Gerente General resolvió:
“Artículo 1.- Disponer a las unidades administrativas de la EPMMQ que, en concordancia con lo establecido en el memorando No. EPMMQ-GG-2026-0193-M de 28 de mayo de 2026, durante el proceso de implementación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos aprobado por el Directorio de la EPMMQ a través de Resolución No. DEPMQ-EXT-DIR-2026-001 de 20 de mayo de 2026, ejecuten, cumplan y supervisen las actividades, gestiones y demás acciones para cumplir con las atribuciones y responsabilidades conferidas, además de las dispuestas en la normativa interna y delegaciones, sin perjuicio de la denominación que conste en dichos instrumentos.
Artículo 2.- Disponer a las unidades administrativas de la EPMMQ, una vez se cuente con la estructura administrativa conforme al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMMQ aprobado por el Directorio de la EPMMQ con Resolución No. DEPMQ-EXT-DIR-2026-001 de 20 de mayo de 2026, ejecuten, cumplan y supervisen las actividades, gestiones y demás acciones para cumplir con las atribuciones y responsabilidades conferidas, además de las dispuestas en la normativa interna y delegaciones, independientemente de la denominación que conste en dichos instrumentos (…)”
- Que,** con memorando Nro. EPMMQ-GSSC-2026-0246-M de 12 de agosto de 2026, la Gerente Social y de Servicio al Cliente, solicitó al Gerente General, *“(…) se sirva disponer la reforma de la Resolución Nro. RE-GG-EPMMQ-2026-002, en lo correspondiente al Procedimiento “Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | v1.0”, con el objeto de formalizar la actualización de los numerales 6.3 y 6.3.1, conforme a la versión revisada del procedimiento y a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Movilidad. Para el efecto, se adjunta al presente memorando el documento con la actualización de los acápites 6.3 y 6.3.1 del Procedimiento “Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | v1.0”, para la revisión y trámite correspondiente.”* 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,** mediante sumilla digital de 14 de agosto de 2026, inserta en el recorrido del sistema Sitra del memorando Nro. EPMMQ-GSSC-2026-0246-M, el Gerente General dispuso: *“Gerente Jurídica.- Favor trámite que corresponda, conforme a normativa.”*;
- 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; y,
- 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.- Reformar los acápite 6.3 y 6.3.1 del procedimiento denominado “*Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | Versión 1.0*”, por los documentos adjuntos a la presente resolución para su cumplimiento y que son parte integrante de la presente resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - El cumplimiento de la presente resolución y de los documentos aprobados, son de obligatorio cumplimiento por parte de todas las áreas que conforman la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.

SEGUNDA.- La Dirección de Planificación y Mejoramiento Continuo y la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, deben ejecutar las actividades, gestiones y demás acciones previstas en el procedimiento denominado “*Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | Versión 1.0*”, en concordancia con lo establecido en la Resolución Nro. RE-GG-EPMMQ-2026-013 de 11 de junio de 2026, que dispone la aplicación de la normativa interna, independientemente de la denominación que conste en dicho instrumento.

TERCERA. – Encárguese a la Dirección Administrativa la socialización de la presente resolución a todo el personal de la institución, así como la notificación a los titulares de la Dirección de Planificación y Mejoramiento Continuo y de la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, para los fines pertinentes.

CUARTA. - Encárguese a la Gerencia Jurídica, el reporte de la presente resolución, en el marco de lo que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información Pública.

QUINTA. - Encárguese a la Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas de esta Empresa la publicación de la presente resolución en la página web institucional de la EPMMQ.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA. – Se dispone a la Dirección de Planificación y Mejoramiento Continuo y a la Gerencia Social y de Servicio al Cliente coordinar, establecer y presentar un cronograma para la actualización del procedimiento denominado “*Gestión de Experiencia del Usuario | A-RSO-01 | Versión 1.0*”.

DISPOSICIÓN FINAL

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

Dada, en la ciudad Quito, Distrito Metropolitano, a los veinte y cuatro días del mes de agosto del año dos mil veinte y seis.

Eco. Juan Carlos Parra Fonseca

GERENTE GENERAL

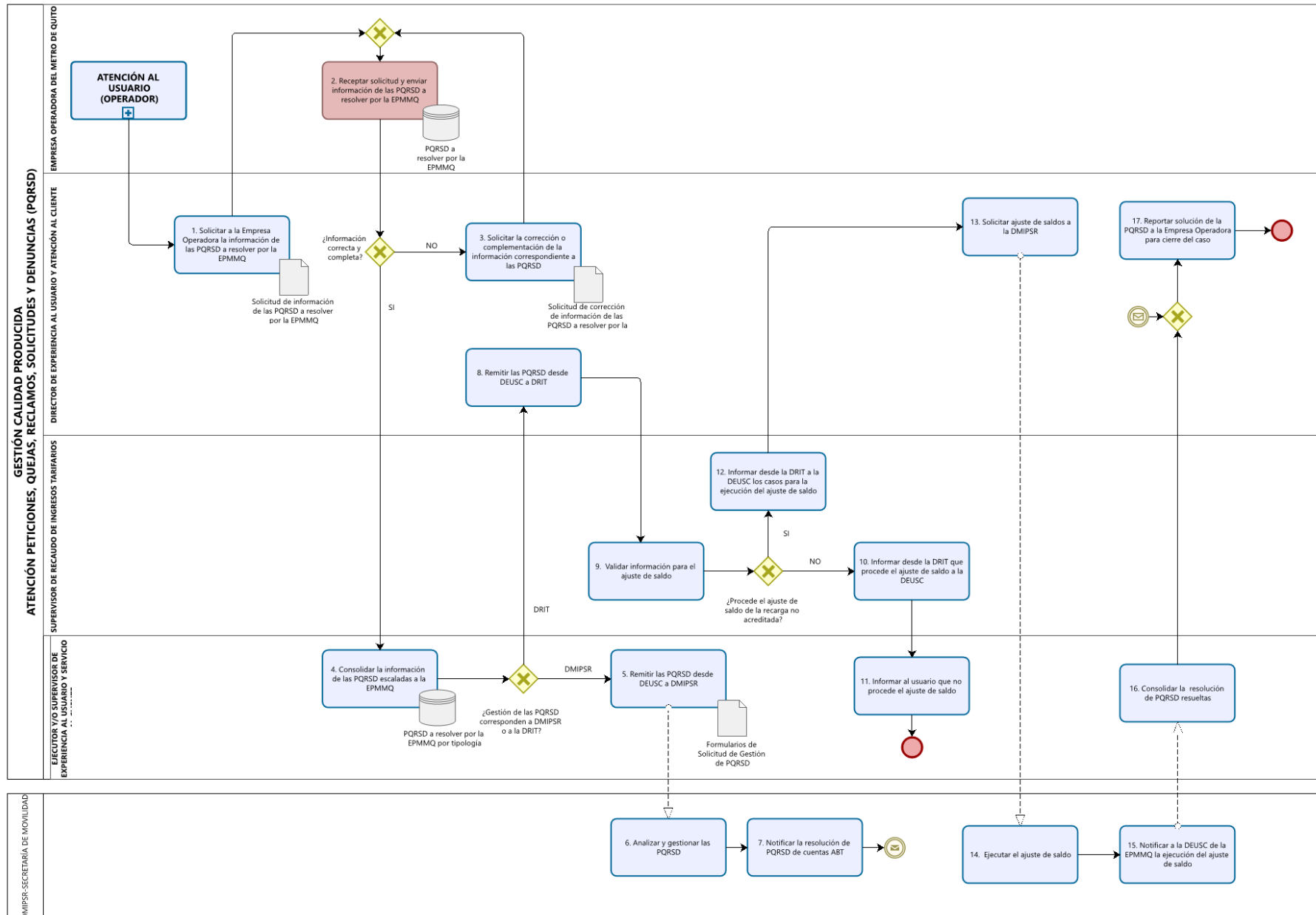
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

ROL	NOMBRE	CARGO/PUESTO	SUMILLA/FIRMA
Elaborado por:	Oscar André Romero Cárdenas	Coordinador de Procesos 2 de la Gerencia Jurídica	

Revisado por:	Marcelo Vinicio Torres Paz	Director de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Shajayra Josefina Muñoz Fernández	Gerente Jurídico	



6.3. FLUJOGRAMA: ATENCIÓN A PQRS



**6.3.1. DETALLE DE ACTIVIDADES A EJECUTARSE: GESTIÓN DE CALIDAD PRODUCIDA (ATENCIÓN A PQRS)**

Actividad	Detalle
1. Solicitar a la Empresa Operadora la información de las PQRS a resolver por la EPMMQ	El Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente (DEUSC) solicita, a través de correo electrónico al área de atención al cliente de la Empresa Operadora del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito, la información correspondiente a las PQRS que deben ser resueltas por la EPMMQ conforme el procedimiento establecido.
2. Receptar la solicitud y enviar la información de las PQRS a resolver por la EPMMQ.	La Empresa Operadora del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito recepta la solicitud remitida vía correo electrónico por la EPMMQ y envía la información sobre las PQRS a la DEUSC. ¿La información de las PQRS remitida por parte de la Empresa Operadora del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito está completa y correcta? Si: Ir a la actividad N° 4 No: Ir a la actividad N° 3
3. Solicitar la corrección o complementación de la información correspondiente a las PQRS.	El Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente solicita a la Empresa Operadora del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito que corrija o complemente la información de las PQRS.
4. Consolidar la información de las PQRS escaladas a la EPMMQ.	El Ejecutor y/o Supervisor de Experiencia del Usuario y Servicio al Cliente consolida la información recibida y clasifica las diferentes PQRS según su tipología para determinar el área competente a la que deberá direccionarse. A la Dirección Metropolitana de Integración Prestación de los Servicios de Recaudo del Sistema Integrado del Transporte Público (DMIPSR) de la Secretaría de Movilidad y a la Dirección de Recaudo de Ingresos Tarifarios (DRIT) de la EPMMQ. -Los casos que se escalarán a la DRIT son: recargas no acreditadas de DATAFAST, ATM y taquilla -Los casos que se escalarán a la DMIPSR: alta y baja de cuentas, actualización de datos, medios de acceso, aplicación de tarifas, migración de saldos de menores de 15 años, recargas duplicadas, recargas no acreditadas (puntos de recarga externa) validación no descontada, validación no realizada, entre otros.
5. Remitir las PQRS desde DEUSC a DMIPSR.	En los casos en que la gestión corresponda a la DMIPSR de la Secretaría de Movilidad, el Ejecutor y/o Supervisor de Experiencia del Usuario y Servicio al Cliente remite la información a través de la mesa de ayuda (GLPI), provista por la DMIPSR con una periodicidad de dos días.
6. Analizar y gestionar las PQRS.	La DMIPSR de la Secretaría de Movilidad analiza, gestiona y soluciona las PQRS en el Sistema Central de Recaudo (SCR) referentes a la alta y baja de cuentas, actualización de datos, medios de acceso, aplicación de tarifas, entre otros.
7. Notificar la resolución de PQRS de cuentas ABT	La DMIPSR de la Secretaría de Movilidad notifica la resolución de las PQRS escaladas a través de la mesa de ayuda, detallando el resultado de la gestión realizada a la DEUSC. Ir a la actividad 17
8. Remitir las PQRS desde DEUSC a DRIT.	En los casos en que la gestión corresponda a la DRIT, el Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente remite a través de correo electrónico institucional al Director Recaudo de Ingresos Tarifarios, los casos correspondientes a recargas no acreditadas de DATAFAST, ATM y taquilla con una periodicidad de 7 días.



Actividad	Detalle
9. Validar información para el ajuste de saldo.	El Supervisor de Recaudo de Ingresos Tarifarios analiza la información remitida por la DEUSC, verificando el monto de la recarga, número de tarjeta encriptado, número de cédula y fecha de la recarga. Con esta información, realiza la consulta en las bases de datos del banco para localizar la transacción correspondiente. Si la transacción es localizada y la información coincide con los registros, se determina que procede el ajuste de saldo en el Sistema Central de Recaudo (SCR). En caso de que la transacción no sea encontrada o la información no coincida, se determina que no procede efectuar el ajuste de saldo. ¿Procede el ajuste de saldo de la recarga no acreditada? Si: Ir a la actividad N° 12 No: Ir a la actividad N° 10
10. Informar desde la DRIT que no procede el ajuste de saldo a la DEUSC.	El Supervisor de Recaudo de Ingresos Tarifarios remite mediante correo electrónico institucional al Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente los casos en los que no procede el ajuste de saldo.
11. Informar al usuario que no procede el ajuste de saldo	El Ejecutor y/o Supervisor de Experiencia del Usuario y Servicio al Cliente remite mediante correo electrónico institucional a la Empresa Operadora, los casos en los que no procede el ajuste de saldo para esta que gestione la notificación al usuario y el cierre del caso. FIN
12. Informar desde la DRIT a la -DEUSC los casos para la ejecución del ajuste de saldo	El Supervisor de Recaudo de Ingresos Tarifarios remite mediante correo electrónico institucional al Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente los casos que sí proceden para ajuste de saldo.
13. Solicitar ajuste de saldos a la DMIPSR.	El Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente remite mediante correo electrónico la solicitud de ajuste de saldos a la DMIPSR de la Secretaría de Movilidad.
14. Ejecutar el ajuste de saldo.	La DMIPSR ejecuta el ajuste de saldo correspondiente en el Sistema Central de Recaudo (SCR).
15. Notificar a la GSSC de la EPMMQ la ejecución del ajuste de saldo.	La DMIPSR comunica a través de correo electrónico institucional a la DEUSC de la EPMMQ, la ejecución del ajuste de saldo correspondiente.
16. Consolidar la resolución de PQRSD resueltas.	El Ejecutor y/o Supervisor de Experiencia del Usuario y Servicio al Cliente consolida las respuestas recibidas de la DMIPSR en sus diferentes tipificaciones, verificando que la información esté completa y consistente.
17. Reportar la solución de las PQRSD a la Empresa Operadora del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito para su correspondiente verificación y cierre del caso en el sistema.	El Director de Experiencia al Usuario y Servicio al Cliente remite mediante correo electrónico la respuesta consolidada a la Empresa Operadora para que esta realice la notificación al usuario, verificación correspondiente y cierre del caso en el sistema. FIN