

## RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-573-11-04-2017

### EL PLENO DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

#### CONSIDERANDO:

- Que,** los numerales 2 y 5 del artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador garantizan los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y fiscalización de los actos del poder público;
- Que,** el artículo 85 de la Constitución de la República, dispone *“La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”*;
- Que,** el artículo 95 de la Constitución de la República, señala *“Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la Sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respecto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria”*;
- Que,** el artículo 204 de la Constitución de la República, señala que *“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho de participación”*;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 207 establece que *“El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designará a las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la Ley.”*;
- Que,** los numerales 1 y 2 del artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador establece como deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social las siguientes: *“Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación*

*en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción”; y, “Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”, respectivamente;*

- Que,** el artículo 78 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que *“Las veedurías para el control de la gestión pública, al igual que cualquier otra veeduría destinada al control de todas las funciones del Estado, en todos los niveles de gobierno, a las instituciones privadas que manejen fondos públicos, y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que presenten servicios o desarrollen actividades de interés público, se regirán por lo señalado en esta Ley, y por el Reglamento General de Veedurías.”;*
- Que,** el artículo 84 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que las *“Veedurías ciudadanas.- Son modalidades de control social de la gestión de lo público y de seguimiento de las actividades de dignidades electas y designadas por la ciudadanía y las organizaciones sociales, aquellas que les permiten conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones y pedir la rendición de cuentas de las servidoras y los servidores de las instituciones públicas.”;*
- Que,** los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece entre las atribuciones de esta Institución en lo relativo al control social, lo siguiente: *“Apoyar técnica y metodológicamente las iniciativas de veeduría, observatorios y demás espacios de control social, que así lo demanden, para exigir cuentas de la gestión de lo público, en el marco de los derechos constitucionales”; y, “Las veedurías ciudadanas podrán vigilar el ciclo de la política pública con énfasis en los procesos de planeación, presupuesto y ejecución del gasto público; la ejecución de planes, programas, proyecto, obras y servicios públicos.(...)”;* respectivamente;
- Que,** mediante Resolución PLE-CPCCS-388-22-11-2016, adoptada por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control el veinte y dos de noviembre de dos mil dieciséis, reconsiderada el 29 de noviembre de dos mil dieciséis, rectificadora el cinco de diciembre de dos mil dieciséis; y, publicada en el Registro Oficial No. 918 del 09 de enero de 2017 se expidió el Reglamento General de Veedurías Ciudadana;
- Que,** la Disposición Transitoria Primera del Reglamento General de Veedurías señala que *“Las veedurías creadas con anterioridad a la promulgación de este reglamento se regirán conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Veedurías, emitido por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social mediante Resolución No. 005-319-CPCCS-2014 de 22 de octubre de 2014, publicada en el Registro Oficial No. 383, el 26 de noviembre de 2014.”;*

- Que,** el artículo 6 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala que *“Las Veedurías Ciudadanas constituyen mecanismos de control social para el seguimiento, vigilancia y fiscalización de la gestión pública, con el objeto de conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones, previo, durante o posterior a su ejecución, así como exigir rendición de cuentas y contribuir al mejoramiento de la administración de lo público.”*;
- Que,** el artículo 9 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala que *“Las veedurías ciudadanas se integrarán con mínimo de tres personas naturales por sus propios derechos o en delegación de organizaciones sociales, pueden conformarse por: a) Iniciativa ciudadana, colectivo o de las organizaciones sociales”*;
- Que,** el artículo 27 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala *“Los veedores presentarán de forma obligatoria un informe final al término de la veeduría, e informes parciales en caso de ser requeridos por el CPCCS o a criterio de los veedores”*; y, en el cuarto inciso determina que *“El Pleno del CPCCS conocerá el informe y dictará su resolución frente a las conclusiones y recomendaciones de la veeduría. Si de los informes de la veeduría, se observare posibles actos de corrupción o violación de derechos de participación, el Pleno del consejo remitirá mediante resolución al Secretario Técnico de Transparencia y Lucha contra la Corrupción para que proceda con la investigación respectiva de acuerdo al trámite establecido en el Reglamento de Denuncias expedido por el CPCCS.”*;
- Que,** el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, determina *“El informe final de veeduría ciudadana debe ser publicado en el sitio web institucional del CPCCS, en el término máximo de tres días a partir de la fecha en que fue conocido por el Pleno”*;
- Que,** el artículo 30 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, dispone que *“La veeduría ciudadana finaliza por las siguientes causas: a. Por logro o cumplimiento del objeto para el cual fue creada; b. Por suspensión definitiva de la obra, contrato, servicio o proceso para cuya vigilancia fue creada; c. Por incumplimiento comprobado de las normas establecidas en la ley y en el presente reglamento; d. Por incumplimiento del objeto; e. Por no presentar los informes en los plazos requeridos; y, f. Por desistimiento expreso de los veedores, comunicado mediante oficio al CPCCS.”*;
- Que,** mediante oficio s/n de 15 de junio de 2016, suscrito por el señor Frankie Hinostroza se solicitó al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la conformación de una veeduría ciudadana que vigile el servicio que presta la Fundación Metrovía a los ciudadanos de la ciudad de Guayaquil;

**Que,** luego de cumplir con las etapas de convocatoria, inscripción de los interesados, verificación de requisitos, registro, capacitación y plan de trabajo, previsto en el Reglamento General de Veedurías Ciudadanas que rige la presente veeduría, se acreditó y conformó la misma que se integró por Pedro Liberan Álvarez; Wendy Patricia Cagua Moreira; César Wilfrido Cárdenas Ramírez; Hilda Patsy Cirluiza Cedeño; Mariela Maricela Caicedo Cortez; Jezabeth Soraya Funez Cárdenas; Rosy Tanyi Mercado Mina; Teófilo Sánchez Primitivo; Walter Javier Gómez Ronquillo; Javier Alfredo Marín Gutiérrez; Frankie Alex Hinostroza Espinoza; Kléber Rafael Parrales Baque; Fausto Claudio Real Hernández; Lauro Sánchez Almea, cuyo objeto fue "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público";

**Que,** mediante oficio s/n de fecha 23 de diciembre de 2016, el Msc. Walter Gómez Ronquillo, Coordinador de la veeduría ciudadana conformada para para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", presenta el Informe Final de veedores, el mismo que es suscrito por los veedores Pedro Liberan Álvarez, César Wilfrido Cárdenas Ramírez, Hilda Patsy Cirluiza Cedeño, Mariela Maricela Caicedo Cortez, Teofilo Sánchez Primitivo, Walter Javier Gómez Ronquillo, Klever Rafael Parrales Baque y Lauro Sánchez Almea; en el que se señala como conclusión la siguiente: *"La veeduría realizada al Sistema Metrovía concluye que el sistema de transportación masiva no presta un adecuado y eficiente servicio, ni está constituido para satisfacer la demanda de la ciudadanía guayaquileña en el sentido de tener un servicio de óptima calidad, a elegirlo con libertad y a tener una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. No hay sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias del sistema, conforme lo determinan los artículos 52, 53, 54 y 55 de la Constitución Ecuatoriana. Por lo que concluye que el sistema debe ampliarse y mejorar sustancialmente con la activa participación de la ciudadanía a través de un CU y exhorta a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, a la Agencia de Tránsito Municipal y a la Fundación Metrovía a incorporar en el plazo de 3 meses las recomendaciones y sugerencias realizadas por esta veeduría. Esta veeduría ha constatado según datos referenciales que el sistema de transporte masivo Metrovía ha movilizado a 1.022'852.557 pasajeros en los diez años que tiene operando en Guayaquil, desde julio del 2006 hasta junio de este año. Según cifras de la entidad, las tres troncales movilizan cerca de 400 mil pasajeros al día. Y que cuenta con carriles exclusivos y semáforos para priorizar el tránsito del articulado; con la finalidad de ofrecer mayor rapidez al tener frecuencias de buses. Y según el informe y estudio levantado se constató que los niveles de satisfacción, según una encuesta realizada por la Universidad estatal de Guayaquil, han disminuido del 80% en el 2015 al 70% en lo que va del año. Una de las constantes quejas de los pasajeros es el supuesto exceso de personas. Ante ello, se recomienda aumentar la implementación de buses o unidades de mayor capacidad en la troncal 1 y 3, porque no existe forma de hacer canal de rebase para que hayan más buses o rutas. El estado y mantenimiento de los buses es otra inquietud ciudadana. Esta veeduría recopila información sobre el lamentable fallecimiento de una mujer que murió este año (2016) al abrirse una puerta, por la falta de un servicio de mantenimiento*



*óptimo que cumpla con los estándares de calidad aplicados, por lo que se recomienda implementar un apropiado inventario de las unidades, equipos técnicos, insumos logísticos, y reconocimiento de las falencias en la infraestructura actual para evitar otro tipo de accidentes, o pérdidas humanas y materiales. Esta veeduría hace hincapié en que los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado. Así como también realizar un seguimiento a las empresas responsables de proveer los servicios al Sistema Metrovía. Como el personal de limpieza, mantenimiento técnico, seguridad, entre otros. Para que los que no cumplan con los estándares de calidad sean cambiados de forma inmediata por otros que oferten un mejor servicio. Los planteamientos y sugerencias que está veeduría expone los realiza en el marco de prevenir algún tipo de accidente con fatales consecuencias. Y aportar con insumos que permitan mejorar de forma propositiva el Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil – Sistema Metrovía; por el bienestar de la comunidad en general de esta ciudad. Y sobre todo para garantizar que los fondos públicos y privados implementados para la vigencia de este servicio apunten a una excelente calidad de servicio y atención, y transparencia”; de igual manera como recomendaciones señalan las siguientes “1. Guayaquil es una ciudad de clima cálido, con variación de temperaturas de 32 a 40° Celsius, como propuesta cuando se haga reposición de unidades nuevas, vengan con aclimatador incorporado; 2. Que las unidades nuevas sean eléctricas para mejorar el medio ambiente y cuenten con sensores para reemplazar el torniquete; 3. En cada terminal de las estaciones de la Metrovía debe existir una constante revisión, si es posible diaria, de cada unidad antes de salir a rendir el servicio. Para evitar accidentes y muertes tanto de los señores choferes como de los usuarios; 4. Antes de la salida de un vehículo se debe revisar que todas las puertas funcionen bien, cierren bien y si está dañada una puerta, que la unidad no salga a circulación; 5. Revisar que los motores funcionen bien especialmente los frenos, ya que así evitaremos las pérdidas lamentables de choferes y usuarios del servicio de la Metrovía; En cada una de las terminales del servicio de la Metrovía, debería existir un equipo médico con enfermeros o enfermeras, para que cada chofer antes de salir a operar una unidad, sea evaluado en su salud, ya que si se encuentra alguna anomalía o alteraciones en su salud el chofer no debería salir a trabajar; 7. Sugerencia para los señores choferes, que traten de estacionar lo más cerca posible de cada parada para que los usuarios no sufran cualquier accidente al abordar las unidades; 8. Que los señores choferes de la unidades de la Metrovía debería anunciar constantemente en cada parada que se van a cerrar las puertas, y dar el tiempo oportuno para que los pasajeros entren seguros a la unidad y estén atentos al aviso del inicio de arranque de las unidades, para así evitar accidentes, e incomodidades en los usuarios; 9. Para evitar la multitud de personas en los paraderos de las diferentes estaciones de la Metrovía, los señores controladores deberían mandar cada unidad de transporte en el menor tiempo, si es posible de 5 a 7 minutos para cada salida. Especialmente en las hora pico, para evitar que las unidades lleven exceso de pasajeros. Se recomienda planificar estratégicamente los recorridos, y tener un plan de emergencia, ante casos excepcionales como cierre de vías, accidentes de tránsito, eventos masivos realizados en la ciudad que provoquen congestionamiento y aglomeración de personas; Etc; 10. Las Unidades deberían tener dispositivos para el transporte externo de bicicletas, para usuarios, especialmente en las noches; 11. Debe establecerse con los usuarios del transporte un COMITÉ DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE GUAYAQUIL, con el fin de que haya un organismo permanente de participación y control del sistema público de transportación.*

*Adicionalmente un representante de este comité debería participar en calidad de observador en las reuniones de los directivos de la Fundación Metrovía y otro en el Directorio de la Autoridad de Tránsito Municipal. Para así garantizar que se comuniquen oportunamente cualquier necesidad, problemática o sugerencia en pro de mejorar el servicio del Sistema Metrovía; 12. Cada una de las unidades debería tener un botiquín de primeros auxilios; 13. Dentro de las unidades del sistema Metrovía debería instalarse gráficos con información sobre el sistema, de tal manera que los usuarios puedan ir informándose de las paradas, así como de las estaciones donde se puede hacer trasbordos a otras estaciones o lugares; 14. Todas las unidades del sistema debería tener placas; 15. Deben incorporarse adicionalmente un 30 % más de Unidades al sistema de transportación Metrovía, para evitar excesos de pasajeros y que el transporte cumpla con las disposiciones constitucionales y legales; 16. Recomendamos que las conclusiones y recomendaciones del estudio de mercado realizado por la Universidad de Guayaquil sean acogidas por la Autoridad de Tránsito Municipal, la Fundación Metrovía y los operadores del sistema; 17. Los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado; 18. Se debe realizar un seguimiento a las empresas responsables de proveer los servicios al Sistema Metrovía. Como el personal de limpieza, mantenimiento técnico, seguridad, entre otros. Para que los que no cumplan con los estándares de calidad sean cambiados por otros que oferten un mejor servicio; 19. El Consorcio del Sistema Metrovía debería fortalecer convenios de colaboración interinstitucional con varias ONG's, para que se implementen diversas campañas que permitan mejorar los servicios de este sistema, para tal efecto se recomienda las siguientes campañas: Metro Calidad. Campaña de sensibilización dirigida a Guardias, Cajeras, Personal de Limpieza, Personal Administrativo, entre otros funcionarios que forman parte del Talento Humano del Sistema Metrovía para que fortalezcan sus conocimientos sobre temáticas de control de seguridad interna, gestión de calidad, servicio al cliente-usuario, cultura de vocación de servicio, e incluso capacitación y sensibilización en temáticas de buen trato, no discriminación, y atención preferencial a personas con discapacidades, adultos mayores, y/o poblaciones que requieren de atención prioritaria. Y en cada fecha importante alusiva a la defensa de los Derechos Humanos de cada sector poblacional, promover campañas de sensibilización para que en esos días conmemorativos se brinde un servicio de excelencia a la población meta, como para los por el Día del Niño, Día de la Mujer, Día de las personas con Discapacidades, por el Día de la Diversidad Sexo Genérica, por el Día del Adulto Mayor, esto permitirá proyectar una visión a nivel nacional e internacional de un Servicio de Sistema Metrovía, Inclusivo”;*

**Que,** mediante memorando No. CPCCS-SNCS-2017-0095-M, de fecha 24 de enero de 2017, el Subcoordinador Nacional de Control Social, Abg. Joffre Barrera López, presenta el Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público"; Informe Técnico que ha sido elaborado por el Ing. Carlos Silva Mejía, servidor de la Subcoordinación Nacional de Control Social; señalándose que las recomendaciones constantes en el mismo son las que se detallan a continuación "En relación a las conclusiones y recomendaciones realizadas por la veeduría, se

sugiere al Pleno del CPCCS, que en el ejercicio de sus competencias, conozca el Informe Final de veedores e Informe Técnico remitidos por la Subcoordinación Nacional de Control Social; y, consecuentemente, dicte su Resolución frente a las conclusiones y recomendaciones que han sido propuestas en los mismos, y de esta manera se cumpla con lo dispuesto en el Art. 28 del Reglamento General de Veedurías; Respecto a los hallazgos encontrados y señalados en el informe de la Veeduría Ciudadana se recomienda al Pleno del CPCCS, que se ponga en conocimiento el Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guayaquil, a la Fundación Metrovía, a la Agencia Nacional de Tránsito, a la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil y a la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción para su análisis y acciones legales pertinentes; Respecto a la recomendación realizada por la veeduría de crear un **COMITÉ DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE GUAYAQUIL**, se recomienda al Pleno del CPCCS, que se ponga en conocimiento el Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, a la Secretaría técnica de Participación y Control Social, para que a través Subcoordinación Nacional de Control Social se disponga de la Delegación del Guayas se dé tramite inmediato para la conformación de este mecanismo de control social; En relación a uno de los hallazgos encontrados y descritos por la veeduría ciudadana en su informe final: "El servicio de la Metrovía no está apto para personas con Discapacidad. Lo que genera exclusión social, y discriminación a diversas poblaciones que requieren de atención prioritaria", se sugiere al Pleno del CPCCS, se remita una copia Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades - CONADIS para que en base competencias analice y tome las acciones pertinentes"; y,

**Que,** mediante memorando No. CPCCS-CGAJ-2017-0179-M, de fecha 22 de marzo de 2017, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica, presenta el informe jurídico de la veeduría ciudadana conformada para para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", en el que como recomendaciones constan las siguientes "1. Una vez que de la revisión de los informes remitidos se ha determinado que la veeduría se ha llevado a cabo de conformidad con la normativa vigente; y en atención a lo dispuesto en el inciso 4 del artículo 27 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, esta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda al Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social conocer el informe final e informe técnico de la veeduría encargada de **"VIGILAR LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA QUE PRESTA EL SISTEMA METROVÍA A CARGO DE LA FUNDACIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE GUAYAQUIL;** 2. En relación con lo expresado en el segundo inciso de las recomendaciones del informe técnico emitido por la Subcoordinación de Control Social, **ésta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda al Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social acoger la misma y poner en conocimiento el Informe Final de Veeduría al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guayaquil; a la Fundación Metrovía; a la Agencia Nacional de Tránsito; a la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil; a la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha contra la Corrupción del CPCCS; y, al Consejo Nacional para la Igualdad de**

*Discapacidades – CONADIS para que en base a sus competencias tomen las acciones pertinentes; 3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas (R. O. No. 383, 26-XI-2014, vigente a la fecha de conformación de la veeduría) esta Coordinación recomienda la sociabilización y publicación en el sitio web Institucional del CPCCS”.*

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias,

### **RESUELVE:**

**Art. 1.-** Dar por conocidos y acoger el Informe Final de veedores, y el Informe Técnico de la veeduría ciudadana para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", presentados mediante memorando No. CPCCS-SNCS-2017-095-M, de fecha 24 de enero de 2017, suscrito por el Subcoordinador Nacional de Control Social, Abg. Joffre Barrera López; así como el acoger parcialmente el Informe Jurídico presentado mediante memorando No. CPCCS-CGAJ-2017-0061-M, de fecha 31 de enero de 2017, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica.

**Art. 2.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", a la Agencia Nacional de Tránsito para que en ejercicio de sus competencias, vigile el cumplimiento del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, de Tránsito y Seguridad Vial, por parte de los responsables de las Unidades del Sistema de Transporte de la Metrovía, y realicen una evaluación de la calidad que ofrece este servicio a la ciudadanía.

**Art. 3.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", a los Consejos Nacionales para la Igualdad, para que en el marco de sus competencias, realicen las respectivas observaciones y recomendaciones al funcionamiento del Transporte Público Sistema Metrovía de Guayaquil.

**Art. 4.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", al Municipio de Guayaquil, a la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil y a la Fundación Metrovía, para que se dé cumplimiento a lo determinado en la Ordenanza Reformatoria y Codificación de la Ordenanza que crea y reglamenta el Sistema Integrado de Transporte Masivo y Urbano de la ciudad de Guayaquil, Sistema Metrovía.

**Art. 5.-** Disponer a la Secretaría Técnica de Participación y Control Social que, conjuntamente con los veedores, inicie los trámites tendientes a la conformación del Comité de Usuarios del Sistema Metrovía, así como que se propenda al efectivo ejercicio de los diferentes mecanismos de participación tales como Presupuesto Participativo, integración de Consejos Barriales, entre otros.

**Art. 6.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", a la Defensoría del Pueblo para que en el marco de sus competencias realice las acciones pertinentes, frente a la afectación del derecho del usuario.

**Art. 7.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", a Bureau Veritas, organización que otorgó la certificación ISO 9001-2008, a fin de que conozcan los resultados de la veeduría ciudadana, que evidencian falencias en el servicio que el Sistema Metrovía ofrece.

**Art. 8.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público", a la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, para que a través de la Subcoordinación de Patrocinio dé seguimiento a las acciones que tome la Agencia Nacional de Tránsito, la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, así como a la respuesta que emita Bureau Veritas.

**Art. 9.-** Disponer a la Coordinación Nacional de Comunicación la publicación en el portal web institucional del Informe Final de la veeduría para "Vigilar la calidad de servicio y atención a la ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público"; y, a la Delegación Provincial de Guayas para que con el apoyo de la Subcoordinación Nacional de Control Social, proceda con la socialización de los resultados de la veeduría ciudadana ante autoridades y la ciudadanía, en el plazo máximo de 30 días, contados desde la resolución del Pleno.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Disponer a la Secretaría General notifique con el contenido de esta resolución, con el Informe Final e Informe Técnico, a la Agencia Nacional de Tránsito, a los Consejos Nacionales para la Igualdad, al Municipio de Guayaquil, a la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, a la Fundación Metrovía, a la Defensoría del Pueblo, a Bureau Veritas, a la Secretaría Técnica de Participación y Control Social, a

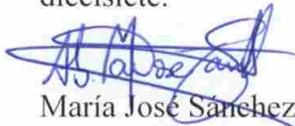
la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción; y, a la Coordinación de Comunicación, para que procedan según corresponda en el ámbito de sus competencias; y, con el contenido de la resolución a la Subcoordinación Nacional de Control Social, y, a los veedores para su conocimiento.

Dado en la sala de sesiones del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los once días del mes de abril de dos mil diecisiete.



Yolanda Raquel González Lastra  
**PRESIDENTA**

**Lo Certifico.-** En la ciudad de Quito, a los once días del mes de abril de dos mil diecisiete.



María José Sánchez Cevallos  
**SECRETARIA GENERAL**

