

INSTRUCTIVO PARA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

SUBCOORDINACIÓN NACIONAL DE
CONTROL SOCIAL

DICIEMBRE 2017





INSTRUCTIVO PARA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

**SUBCOORDINACIÓN NACIONAL DE
CONTROL SOCIAL**

DICIEMBRE 2017



CONTENIDO

Considerandos	pág. 7
CAPITULO I	
REGLAS GENERALES	pág. 11
Objeto	pág. 11
Ámbito	pág. 11
Principios	pág. 11
Publicidad de la información	pág. 11
Gestión desconcentrada	pág. 11
CAPÍTULO II	
COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 12
Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 12
Características	pág. 12
Conformación	pág. 13
CAPÍTULO III	
DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 13
Requisitos para ser miembro	pág. 13
Inhabilidades para ser miembro	pág. 14
Atribuciones	pág. 14
Deberes	pág. 14
Prohibiciones	pág. 15
Representantes del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 15
Deberes del Coordinador o Coordinadora del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 16
Deberes del/la Subcoordinador/a del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 16
Duración de la estructura organizativa	pág. 16
CAPÍTULO IV	
APOYO INSTITUCIONAL DEL CPCCS AL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 17
Apojo institucional	pág. 17
Acceso a la información	pág. 17
CAPÍTULO V	
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFORMACION DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 18
Procedimiento par la la Conformación	pág. 18
Conformación por Iniciativa Ciudadana o Colectiva	pág. 18
De la solicitud de autoridad o institución pública	pág. 18
Conformación por iniciativa del Pleno del Consejo	pág. 18

FASE PREVIA	pág. 19
De la convocatoria	pág. 19
Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, conformados por iniciativa del CPCCS	pág. 19
Recepción de solicitud de conformación de Comité de Usuarías/os	pág. 19
Inscripción	pág. 19
Verificación y Admisibilidad	pág. 19
FASE INDUCTIVA	pág. 19
Capacitación	pág. 19
Planificación	pág. 20
FASE ACREDITACIÓN Y CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 20
Acreditación y Conformación de la Estructura Organizativa del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 20
Notificación a la Entidad Prestadora del Servicio	pág. 20
FASE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS	pág. 20
Funcionamiento	pág. 20
Monitoreo y Seguimiento	pág. 20
Informes	pág. 20
FASE SOCIALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS	pág. 21
Socialización de Resultados	pág. 21
FASE DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS	pág. 21
Recepción de Denuncias	pág. 21
Seguimientos de Casos	pág. 21
ESQUEMA SECUENCIAL PARA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIO PÚBLICO	pág. 22
ANEXOS	pág. 23
Anexo No. 1: Oficio de solicitud de conformación de Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 23
Anexo No. 2.- Formulario de Inscripción individual de Comité Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 24
Anexo No. 3.- Ficha de Verificación de requisitos	pág. 26
Anexo No. 4.- Informe de Verificación, Admisibilidad y Registro de postulantes a Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos	pág. 27
Anexo No. 5.- Agenda del evento de Inducción y Planificación	pág. 28
Anexo No. 6.- Registro de Asistencia	pág. 29
Anexo No. 7.- Plan de Trabajo	pág. 30
Anexo No. 8.- Acta de conformación de la estructura organizativa del comité de usuarios/as de servicios públicos	pág. 31
Anexo No. 9.- Notificación a la autoridad de la Entidad Prestadora del Servicio	pág. 32
Anexo No. 10.- Formulario de Queja o Pedido	pág. 33
Anexo No. 11.- Informe Semestral de cumplimiento del cronograma de actividades	pág. 34
Anexo No. 12.- Informe Anual	pág. 35
Anexo No. 13.- Informe de Acompañamiento Técnico Cuatrimestral	pág. 36

EL PLENO DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

CONSIDERANDO:

- Que**, el primer inciso del artículo 52 de la Constitución da la República del Ecuador, señala 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 primer inciso del artículo 53 de la Constitución da la República del Ecuador, indica 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.”*;
- 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 95 de la Constitución de la República, señala que *“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”*;
- Que**, el artículo 96 de la Constitución de la República, dispone que *“Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos”*; de igual manera, el segundo inciso señala que *“Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas”*;
- Que**, el primer inciso del artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que *“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación”*;

Que, el numeral 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, entre otras, la siguiente *“Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”*;

Que, el segundo inciso del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”*;

Que, el artículo 30 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana dispone que *“Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como, de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos”*;

Que, el artículo 31 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana dispone que *“El Estado garantiza el derecho a la libre asociación, así como, a sus formas de expresión; y, genera mecanismos que promuevan la capacidad de organización y el fortalecimiento de las organizaciones existentes”*;

Que, el artículo 46 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que *“Las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán realizar procesos de veedurías, observatorios y otros mecanismos de control social a la actuación de los órganos y autoridades de todas las funciones del Estado y los diferentes niveles de gobierno, conforme lo señala la Constitución”*;

Que, el artículo 72 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana dispone que *“Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la ley”*;

Que, el numeral 9 del artículo 5 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, entre las atribuciones generales del Consejo señala la siguiente: *“Presentar, promover e impulsar propuestas normativas, en materias que correspondan a las atribuciones específicas del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social”*; y,

Que, el artículo 8, numerales 1 y 2 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece entre las atribuciones de esta entidad en lo relativo al control social las siguientes: *“Promover y estimular las iniciativas de control social sobre el desempeño de las políticas públicas para el cumplimiento de los derechos establecidos en la Constitución, y sobre las entidades del sector público y de las personas naturales y jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público”*; y, *“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,”* respectivamente;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina en su artículo 4 que son derechos fundamentales del consumidor los siguientes: *“1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de su lesión; 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y, 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 notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.”*

- Que,** el Plan del Buen Vivir 2013-2017, en cuanto a la planificación nacional establece:
La participación ciudadana en la toma de decisiones tiene que ser entendida como el resultado de un proceso de cambio en la correlación de fuerzas, como una redefinición en las relaciones de poder entre el Estado y la sociedad civil -organizada o no, de hecho y de derecho-. Por lo tanto, es fruto de una construcción social colectiva. Es por ello que el Plan del Buen Vivir 2013-2017 tiene como objetivo que las empresas públicas brinden una prestación eficiente de servicios con equidad social, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad (Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009: arts. 2 y 3).
- Que,** la normativa vigente propone la participación ciudadana en asuntos públicos en especial en la prestación de servicios por parte de empresas públicas o empresas privadas que manejen fondos públicos.
- Que,** los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos se constituirían como un mecanismo de control social que promueve la libertad de los ciudadanos y ciudadanas para organizarse con el objetivo de fortalecer el control social de forma permanente para que las empresas públicas o empresas privadas que manejen fondos públicos ofrezcan servicios y bienes de calidad;

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, en Sesión Ordinaria No. 126 de 17 de enero de 2018, mediante RESOLUCIÓN NO. PLE-CPPCS-889-17-01-2018, resolvió aprobar el siguiente instructivo:

INSTRUCTIVO PARA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

REGLAS GENERALES:

Art. 1.- Objeto. - El presente instructivo tiene por objeto regular la conformación, estructura y funcionamiento del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, como mecanismo de control social; así como, las atribuciones, competencias, y responsabilidades de las y los miembros que los integren.

Art. 2.- Ámbito. - El presente instructivo se aplicará a los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos conformados en atención a lo dispuesto en la normativa vigente. Estos se establecen como formas organizativas de carácter permanente, en los que se agrupan ciudadanas y ciudadanos de manera libre y voluntaria para observar e incidir sobre la calidad de la prestación de servicios, además de establecer espacios que permitan la interlocución entre prestadores del servicio y las y los usuarios.

Art. 3.- Principios.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos se regirá por los principios de autonomía, responsabilidad y corresponsabilidad, objetividad, interculturalidad, pluralismo, independencia, transparencia, eficacia, celeridad y criterios de equidad, en concordancia con los principios contemplados en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

Art. 4.- Publicidad de la información.- Toda la información necesaria para la conformación del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos estará disponible en la página web del CPCCS, así como los informes presentados al Pleno del CPCCS y la resolución que éste emita, sin perjuicio de la utilización de otros medios de difusión que se consideren adecuados.

Art. 5.- Gestión desconcentrada.- El CPCCS, mediante sus Delegaciones Provinciales, actuará desconcentradamente a fin de prestar la asistencia y/o acompañamiento técnico necesario para que el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, puedan vigilar y emprender su responsabilidad de observar la gestión y calidad de los servicios públicos o privados que reciben fondos públicos. Además, serán las Delegaciones Provinciales, quienes serán las responsables de realizar las notificaciones establecidas en el presente instructivo.

CAPÍTULO II

COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 6.- Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos es una forma de organización ciudadana de carácter permanente, cívico, comunitario; cuyo espacio sirve de interlocutor entre los prestadores del servicio (entidades, empresas) y los usuarios/as, a fin de incidir sobre la calidad de la prestación de servicios, de conformidad con lo que establece la ley.

Art. 7.- Características.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos se caracteriza por ser:

- a) **Independiente y autónomo:** El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos contará con absoluta libertad para decidir por sí mismo las acciones que pretendan ejercer y los métodos que desea utilizar para alcanzar sus objetivos, enmarcados en el ordenamiento jurídico. Por ello, no debe estar supeditado ni tener incidencias de los prestadores de servicios o de las autoridades públicas;
- b) **Organizaciones de promoción y defensa de derechos humanos:** La Constitución del Ecuador, los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos, el Plan Nacional del Buen Vivir, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, reconocen los derechos de las personas usuarias o consumidoras, tales como: protección de su vida, salud e integridad, así como el derecho a organizarse libremente, a fin de vigilar y gozar la entrega de bienes y servicios de calidad y otros.
El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, tiene como objetivo central la defensa de estos derechos humanos frente a los prestadores de bienes y servicios y ante las autoridades públicas;
- c) **Es de interés público:** El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos es un mecanismo de control social, que persigue el bien común, a través de la creación de un nuevo modelo, que motive la participación ciudadana y la construcción de una sociedad fundamentada en principios democráticos y una cultura de derechos humanos. No está creado para la defensa de derechos o intereses grupales o de determinados sectores;
- d) **Organización sin fines de lucro:** El Comité Usuario/as de Servicios Públicos no tiene como finalidad producir ganancias o beneficios económicos, ni generar ingresos para sus integrantes. Se caracteriza por ser una asociación fundada en el trabajo voluntario y desinteresado en favor de la comunidad;
- e) **Recepta quejas, pedidos o denuncias:** El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos recepta quejas, pedidos o denuncias en el ámbito y naturaleza de su competencia, y las deriva, según cada caso, a través de los procedimientos, previamente conocidas y socializadas entre sus miembros; y,
- f) **De gestión:** El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos es de carácter permanente, lo que les permite, un seguimiento constante de la calidad de la prestación de servicios.

Art. 8.- Conformación.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos se conformará de la siguiente manera:

- a) Por un mínimo de cinco usuarios/as o consumidores del servicio objeto de observancia, pudiendo ser éstas personas naturales y/o jurídicas, de organizaciones sociales de hecho y/o de derecho, los mismos que deberán ser debidamente acreditados sin perjuicio de seguir incrementando el número de sus integrantes;
- b) La admisión de nuevos miembros, no será restringida en tanto el aspirante cumpla con los requisitos;
- c) El accionar de los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos es cívico, imparcial, voluntario, objetivo e independiente;
- d) Contarán con un coordinador o una coordinadora, un subcoordinador o una subcoordinadora y un secretario o una secretaria; el coordinador o coordinadora será el vocero o vocera del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos elegido entre sus miembros;
- e) La estructura organizativa del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos será elegida por el período de un año renovable por el mismo tiempo, a partir de la acreditación; y,
- f) Haber pasado por un proceso de inducción, impartido por el CPCCS.

CAPÍTULO III DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 9.- Requisitos para ser miembro.- Para ser miembro de un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos se requiere:

1. Ficha de inscripción individual;
2. Copia de Cédula de Ciudadanía y/o identidad;
3. Papeleta de votación;
4. Ser usuaria/o del servicio público a vigilar;
5. En caso de organizaciones sociales, de hecho o de derecho, deberá presentar el documento que le habilite en calidad de representante legal o delegado;
6. No laborar, ni tener contratos con la entidad prestadora del servicio, donde va a vigilar el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos; y,
7. Participar en jornadas de inducción y capacitación.

Art. 10.- Inhabilidades para ser miembro.- No podrán ser miembros de un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos quienes tengan las siguientes inhabilidades:

- a) Tener cualquier tipo de vínculo con la institución o empresa prestadora del servicio, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
- b) Estar vinculado por matrimonio, unión de hecho, o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con respecto a quienes cuya gestión y prestación de servicio, sean objeto de vigilancia del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
- c) Ser dirigente de un partido o movimiento político; y,
- d) Ejercer actividades proselitistas en relación al objeto y naturaleza del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

Art. 11.- Atribuciones.- Los/as miembros tendrán las siguientes atribuciones:

- a) Tramitar las quejas o pedidos presentados por los usuarios/as del servicio sujeto a vigilancia , ante la Máxima Autoridad de la entidad prestadora del servicio, y dar seguimiento a las acciones realizadas por la misma con la finalidad de mejorar el servicio;
- b) Presentar las denuncias realizadas por los usuarios/as del servicio vigilado, al CPCCS, acorde al Reglamento de Denuncias y Pedidos;
- c) Mantener los canales de comunicación entre el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, las/os usuarias/os y las autoridades o representantes de la entidad prestadora del servicio;
- d) Vigilar que el servicio brindado por la entidad prestadora del servicio sea realizado a tiempo, de manera oportuna, con calidad y calidez;
- e) Observar que las entidades prestadoras del servicio cumplan con la normativa constitucional y legal, respecto de la generación de espacios de participación de la ciudadanía en su gestión;
- f) Solicitar información o documentos necesarios para el desempeño de su actividad, a cualquier servidora o servidor público, o persona natural o jurídica que tenga vinculación con el servicio vigilado del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, conforme lo dispuesto en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana; y,
- g) Las demás que el Pleno del CPCCS le otorgue y que sean necesarias para la realización de su actividad dentro del marco legal vigente.

Art. 12.- Deberes.- Los/as miembros tendrán los siguientes deberes:

- a) Cumplir las disposiciones constitucionales y legales, así como las Resoluciones emitidas por el Pleno del CPCCS, que sean aplicables para el efecto;

- b) Cumplir de forma objetiva, imparcial y transparente las funciones de vigilancia y control social dentro del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos;
- c) Participar en las jornadas de inducción, capacitación y elaboración del plan de trabajo, previo al inicio de actividades del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos;
- d) Cumplir con los objetivos de la propuesta de ejecución del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos y con el cronograma establecido;
- e) Presentar un informe semestral y uno anual de resultados a la Delegación Provincial o en caso de ser requeridos por la Subcoordinación Nacional de Control Social del CPCCS, de acuerdo con el Plan de Trabajo;
- f) Alertar inmediatamente al CPCCS sobre indicios de actos de corrupción inminentes;
- g) Cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP, respecto al manejo de la información pública y de la información reservada o confidencial;
- h) Participar en la socialización de las conclusiones y recomendaciones de manera semestral y anual del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos ante los ciudadanos, sectores sociales y autoridades de la entidad prestadora del servicio; con el apoyo del CPCCS; y,
- i) Usar la credencial otorgada por el CPCCS exclusivamente para los fines por los cuales fue creado el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos y devolverla a la terminación de su funcionamiento, y/o en caso de producirse una separación voluntaria, así como también en el caso de pérdida de la calidad de miembro del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

Art. 13.- Prohibiciones.- Los /as miembros tienen las siguientes prohibiciones:

- a) Utilizar con fines ajenos al Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, la información que llegare a obtener;
- b) Utilizar la credencial de identificación asignada, con fines ajenos al Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos durante su ejercicio; su mal uso será sancionado conforme a la ley;
- c) Vincular al Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos a intereses particulares o gremiales o de partidos o movimientos políticos;
- d) Recibir regalos, dádivas o similares que influyan su integridad o caigan en un conflicto de intereses en el desarrollo del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos; y,
- e) Tomarse atribuciones y competencias a nombre del CPCCS, o de la entidad observada.

Art. 14.- Representantes del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- Una vez que han sido acreditados, los integrantes del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos elegirán democráticamente de entre sus miembros, a un/una coordinador/a, un/una subcoordinador/a, para que los represente, procurando la paridad de género. Así mismo elegirán a un/una secretaria/o.

Art. 15.- Deberes del/la Coordinador/a del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- Son obligaciones coordinador o coordinadora:

- a) Representar y ser vocero/a del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos y en tal calidad, suscribir todos los oficios y comunicaciones relacionados con la actividad realizada;
- b) Cumplir y hacer cumplir los objetivos de la propuesta de ejecución del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos y el cronograma de actividades propuesto en el Plan de Trabajo;
- c) Coordinar con la Delegación Provincial y/o la Subcoordinación Nacional de Control Social del CPCCS, las acciones técnicas y administrativas que se requieran en relación del servicio público, que está en vigilancia;
- d) Informar de manera oportuna a la Delegación Provincial o a la Subcoordinación Nacional de Control Social del CPCCS, sobre cualquier situación que esté afectando el funcionamiento del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos; y,
- e) Presentar los informes respectivos, previamente aprobados y suscritos por la totalidad o la mayoría de los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

Art. 16.- Deberes del/la Subcoordinador/a del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.-

A más de los deberes propios como miembro del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, tendrá la obligación de reemplazar al/la Coordinador/a en los casos de ausencia temporal o definitiva.

Art. 17.- Deberes del/la Secretaria del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.-

A más de los deberes propios como miembro del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, la/el Secretaria/o elegida/o, tiene la obligación de elaborar y sistematizar las actas de reunión, acciones, documentación e información que el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos recoja o genere, además de llevar un registro de los elementos previamente señalados.

Art. 18.- Duración de la estructura organizativa.-

La estructura organizativa del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, será elegida por el periodo de un año, renovable por un año adicional, a partir de la acreditación del mismo.

CAPÍTULO IV

APOYO INSTITUCIONAL DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL AL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 19.- Apoyo institucional.- El CPCCS, a través de la Subcoordinación Nacional de Control Social y sus Delegaciones Provinciales, dentro de sus competencias legales y límites presupuestarios, brindará apoyo a los procesos de control social en los siguientes aspectos:

- a) Brindar asesoría, apoyo técnico y metodológico, en función del tema objeto del Comité de Usuarios, de ser el caso mediante la ejecución de convenios interinstitucionales y/o con la academia, suscritos con el CPCCS.
- b) Capacitar a los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, en temas específicos y otros de interés colectivo que permitan el cumplimiento de su plan de trabajo;
- c) Proveer de insumos técnicos, para el seguimiento, monitoreo y control de acciones realizadas por el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos;
- d) Difundir a través de la página Web institucional y redes sociales la conformación de todos los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos a nivel nacional;
- e) Socializar los resultados de la gestión de la intervención efectuada por los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos, tanto en las instituciones observadas como en eventos con la ciudadanía y usuarios de los servicios públicos;
- f) Realizar el seguimiento a los resultados de la gestión y recomendaciones presentadas a la institución prestadora del servicio por parte del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos;
- g) Llevar un registro de los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos que hayan sido promovidos desde la institución y que cuenten con el reconocimiento para su funcionamiento; y,
- h) Entregar un certificado de reconocimiento a la participación de los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, que hubieren estado activos dentro de la organización, como mínimo 6 meses.

Art. 20.- Acceso a la información.- El CPCCS brindará el apoyo legal a las acciones que garanticen el acceso a la información a través de la Subcoordinación Nacional de Patrocinio, con apego a las disposiciones establecidas Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

CAPÍTULO V

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONFORMACION DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 21.- Procedimiento para la Conformación.- El CPCCS iniciará el procedimiento para la conformación del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos por:

- a) Iniciativa ciudadana, o colectiva;
- b) A solicitud de una autoridad o institución pública; y,
- c) Iniciativa del Pleno del Consejo de Participación Ciudadano y Control Social.

Art. 22.- Conformación por Iniciativa Ciudadana o Colectiva.- La conformación por iniciativa ciudadana, o colectiva, se iniciará por el interés de mínimo cinco ciudadanas/os de conformar un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, frente a un servicio público que desean vigilar; el CPCCS mantendrá reuniones previas, con el fin de socializar el funcionamiento y alcance que tiene el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos. Por medio de estos espacios de interrelación se podrán despejar dudas o interrogantes que tengan las personas interesadas, además que permitan establecer las acciones o estrategias que posibiliten iniciar una coordinación con las instancias respectivas del seguimiento y atención a las denuncias, quejas y/o pedidos, en torno a la calidad y funcionamiento del servicio público a observarse.

Art. 23.- Conformación por solicitud de autoridad o institución pública para conformar el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- Una vez recibida la solicitud de una autoridad o institución pública, la Subcoordinación Nacional de Control Social, elaborará el informe respectivo para conocimiento y resolución del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, quien convocará a personas naturales y organizaciones de la sociedad, a conformar un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, determinando entre otros aspectos, el servicio público a vigilar, ámbito, lugar y fecha límite, entrega de la documentación y de ser necesario el perfil requerido para miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

La autoridad o institución pública que solicite la conformación del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, en coordinación con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, es responsable de la promoción y publicidad de la convocatoria a la misma.

Art. 24.- Conformación por iniciativa del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.- El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, por iniciativa propia, convocará a personas naturales y organizaciones de la sociedad, a conformar un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, determinando entre otros aspectos, el servicio público a vigilar, ámbito, lugar y fecha límite, entrega de la documentación y de ser necesario el perfil requerido para miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

FASE PREVIA

Art. 25.- De la convocatoria.- La convocatoria se efectuará por medio de la página web del CPCCS y en los medios que éste considere pertinente, dependiendo del ámbito y circunscripción territorial en donde se haya conformado el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.

El CPCCS realizará la convocatoria para conformar un Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos durante el término de diez (10) días; en caso de no haber postulantes inscritos, procederá a una segunda convocatoria por el término máximo de cinco (5) días, posterior a lo cual, si no se ha logrado el número mínimo de inscritos para su conformación, el CPCCS archivará la solicitud y notificará de éste particular al solicitante.

Art. 26.- Recepción de solicitud de conformación de Comité de Usuarías/os de Servicios Públicos.- Los ciudadanos interesados en conformar Comité de Usuarios/as de Servicio Público de forma individual o colectiva, presentarán su solicitud, mediante oficio de conformación de Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, dirigido a la Presidenta o Presidente del CPCCS, en las oficinas de las Delegaciones Provinciales de la Institución; (Anexo No 1).

Art. 27.- Inscripción.- Una vez realizada la difusión y promoción, los ciudadanos interesados en conformar el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos propuesto, deberán inscribirse en las Delegaciones Provinciales del CPCCS o en la Subcoordinación Nacional de Control Social y presentar la debida documentación, establecida en los requisitos para ser integrantes de un Comité de Usuarios/as de Servicio Público; y, (Anexo No 2)

Art. 28.- Verificación y Admisibilidad.- Recibido el Formulario de Inscripción del postulante, el técnico responsable de la Delegación Provincial y/o Subcoordinación Nacional de Control Social del CPCCS, verificará el cumplimiento de los requisitos e inhabilidades, procederá a la admisión y registro, notificará el resultado de la verificación al postulante por correo electrónico y emitirá un informe de verificación y admisibilidad. (Anexos No 3 y 4).

Art. 29.- Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, conformados por iniciativa del CPCCS.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, conformados por iniciativa del CPCCS, cumplirá con las mismas fases establecidas en este capítulo para la conformación de Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos por iniciativa ciudadana o colectiva.

FASE INDUCTIVA

Art. 30.- Capacitación.- El técnico responsable de la Delegación Provincial y/o la Subcoordinación Nacional de Control Social realizará el proceso de capacitación de los postulantes, en el que se dará a conocer las competencias del CPCCS, la estructura del Estado, los deberes, atribuciones e inhabilidades de los miembros de los Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos; la naturaleza y funcionamiento de la institución prestadora de servicio; leyes pertinentes, métodos de control y cualquier otro elemento necesario para su labor; y, (Anexos No 5 y 6)

Art. 31.- Planificación.- Los postulantes a conformar el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos con el acompañamiento del CPCCS, procederán a elaborar el plan anual de trabajo y cronograma, estableciendo objetivos, acciones estratégicas, responsables y resultados a desarrollarse. (Anexo No 7).

FASE DE ACREDITACIÓN Y CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Art. 32.- Acreditación y Conformación de la Estructura Organizativa del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- La Delegación Provincial o la Subcoordinación Nacional de Control Social acreditará y emitirá el Acta de Conformación de la Estructura Organizativa del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, luego de este procedimiento la Subcoordinación Nacional de Control Social o la Delegación Provincial entregarán las credenciales a los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos; (Anexo No 8)

Art. 33.- Notificación a la Entidad Prestadora del Servicio.- Una vez acreditado y conformado el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos se notificará a la entidad prestadora del servicio. (Anexo No 9)

FASE DE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Art. 34.- Funcionamiento del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos procederá a la recepción de denuncias, quejas y/o pedidos. En el caso de ser una queja o pedido los miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos, procederán a tramitar las mismas ante la Máxima Autoridad de la entidad prestadora del servicio; en caso de ser denuncia, la/el Coordinadora/or del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos presentará la denuncia correspondiente en el CPCCS o en cualquiera de las Delegaciones Provinciales, acorde al Reglamento de Gestión de Pedidos y Denuncias sobre actos y omisiones que afecta la participación o generen corrupción; (Anexo No 10)

Art. 35.- Monitoreo y Seguimiento.- El monitoreo y seguimiento lo realizará la Delegación Provincial y/o la Subcoordinación Nacional de Control Social, brindarán apoyo técnico y orientarán de ser el caso a los integrantes del Comité de Usuarios/os de Servicios Públicos, a conformar un mecanismo de control más específico; y remitirá un reporte semestral de acompañamiento.

Art. 36.- Informes.- El Comité de Usuarios/os de Servicios Públicos deberá presentar a la Delegación Provincial del CPCCS, un informe semestral y uno anual de seguimiento de las denuncias, quejas y/o pedidos reportados dentro de la institución prestadora del servicio. (Anexos No 11 y 12)

Del mismo modo las Delegaciones Provinciales, deberán remitir un informe semestral de la gestión realizada por los Comités de Usuarías/os de Servicios Públicos y del acompañamiento técnico brindado en territorio a la Subcoordinación Nacional de Control Social; informe que se pondrá en conocimiento de la Presidencia del Consejo de Participación y Control Social; quien dará a conocer a las Consejeras y Consejeros mediante memorando o, de considerarlo pertinente, incluir en el orden del día de Pleno del CPCCS, para su conocimiento y resolución. (Anexo No 13)

Excepcionalmente las Delegaciones Provinciales presentarán informes parciales en caso de ser requerido por el Pleno del CPCCS.

FASE DE SOCIALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

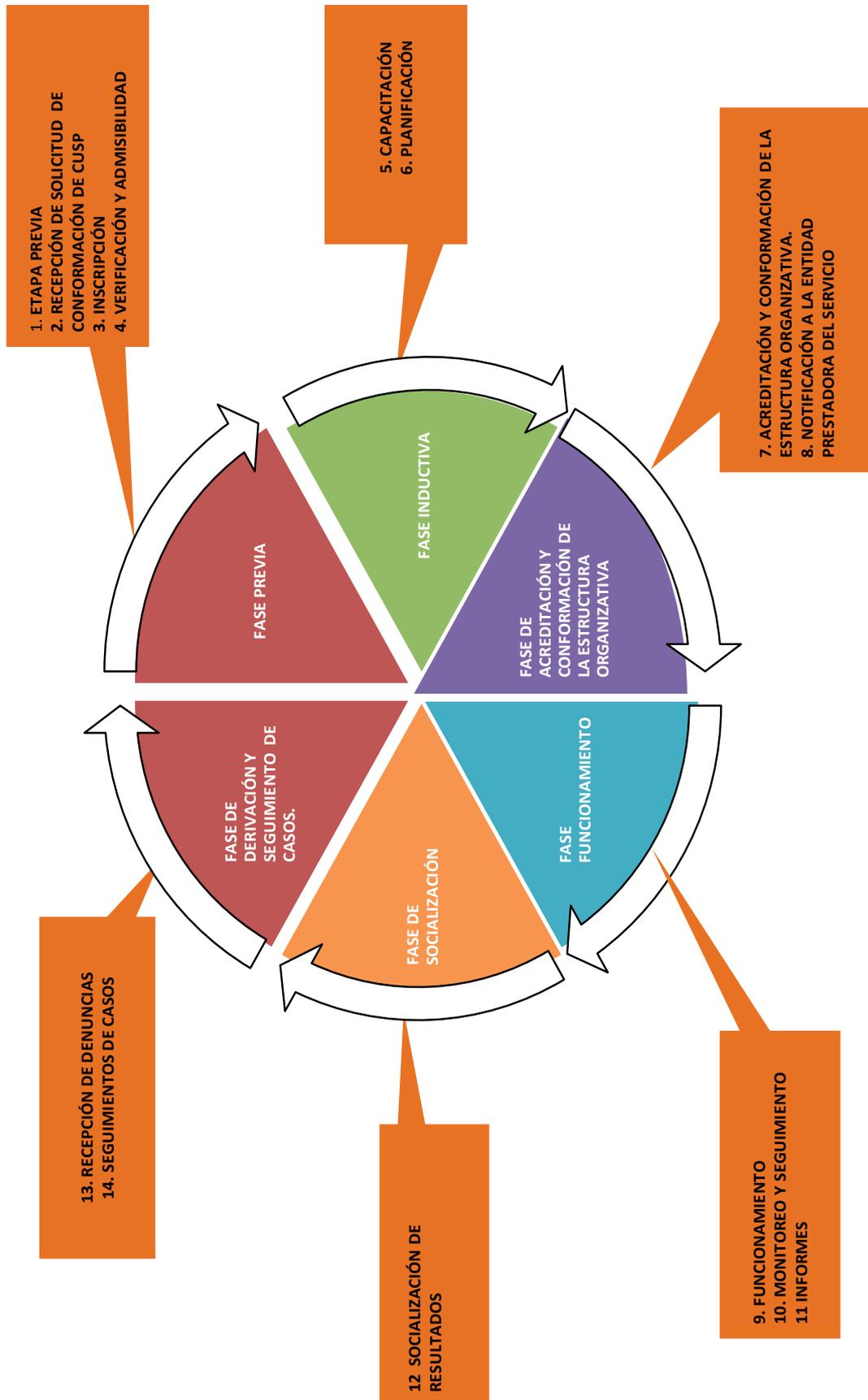
Art. 37.- Socialización de Resultados.- El Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos con el apoyo de la Delegación Provincial y/o Subcoordinación Nacional de Control Social del CPCCS, socializará los resultados semestralmente de los procesos de quejas, demandas y/o pedidos presentados por la ciudadanía, en un primer espacio ante los ciudadanos usuarios del servicio y en un segundo espacio ante las autoridades competentes del servicio público observado. Para ello el CPCCS motivará la consolidación de un mecanismo establecido y acordado entre el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos y la entidad observada, que permita generar este espacio de socialización y definición de acuerdos y compromisos.

FASE DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS

Art. 38.- Recepción de Denuncias.- Conocida y receptada la denuncia presentada por los usuarios del servicio, el Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos gestionará de manera oportuna en coordinación con la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha contra la Corrupción del CPCCS, para que ésta a través de sus Subcoordinaciones realice el trámite respectivo de acuerdo a sus competencias y atribuciones; y,

Art. 39.- Seguimiento de Casos.- El CPCCS apoyará, articulará y dará seguimiento a las quejas, pedidos y denuncias a través de la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, la misma que deberá informar mensualmente al Pleno del CPCCS, los casos que han sido atendidos por este mecanismo de control.

ESQUEMA SECUENCIAL PARA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE USUARIO S/AS DE SERVICIO PÚBLICO.



ANEXOS

SUBCOORDINACIÓN NACIONAL DE CONTROL SOCIAL
DICIEMBRE 2017

ANEXO No.1: OFICIO DE SOLICITUD DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Fecha
Dirigir el oficio a Máxima Autoridad Presidente o Presidenta del CPCCS
En su despacho: <i>(Señalar antecedentes)</i> Referir alguna situación en torno a la generación de la propuesta de Comité de Usuarios/as de Servicio Público, cómo nace la idea o la necesidad (quizá alguna situación en el territorio, o si se trata de un grupo de jóvenes, o un grupo de mujeres emprendedoras, o un grupo de pequeños artesanos, a lo mejor se trata de personas que participaron de una actividad o son líderes barriales que están participando de talleres, etc.). <i>(Motivación e impacto para la comunidad)</i> Señalar cuál es la motivación que tienen para conformar un CUSP. Cómo se mejoraría el servicio <i>(¿Quiénes proponen?)</i> Referir el nombre de la organización, o de los ciudadanos que motivan el pedido del CUSP.
Atentamente,
Nombre y Firma de Responsabilidad
Teléfono de contacto
Correo electrónico

ANEXO No. 2: FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN INDIVIDUAL DE COMITÉ USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

	CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN INDIVIDUAL DE COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS			
Lugar y Fecha: _____				
NOMBRE DEL CUSP:	_____ _____			
SERVICIO PÚBLICO A VIGILAR:	_____ _____			
DATOS DEL CIUDADANO/A SOLICITANTE				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL SOLICITANTE	_____			
NÚMERO DE CÉDULA DE CIUDADANÍA	_____			
NACIONALIDAD	Ecuatoriana: <input type="checkbox"/>	Extranjero: <input type="checkbox"/>		
GÉNERO	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	GLBTI <input type="checkbox"/>	
AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA	_____			
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO	CIUDAD	PROVINCIA	CALLE	NÚMERO
NÚMERO TELEFÓNICO	Casa: _____	Oficina: _____	Celular: _____	
OCUPACIÓN ACTUAL				
INSTITUCIÓN - EMPRESA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE TRABAJO		
_____	_____	_____		
EN CASO DE PERTENECER A UNA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN		NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN		
_____		DE Hecho	De Derecho	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		RUC de la organización:		
_____		_____		
DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	CIUDAD	PROVINCIA	CALLE	NÚMERO
_____	_____	_____	_____	_____

REQUISITOS PARA SER MIEMBRO/RO CUSP

REQUISITOS PARA SER MIEMBRO/RO DEL CUSP	CUMPLE	
	SI	NO
a) Encontrarse en el ejercicio de derechos de participación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En el caso de representantes de personas jurídicas o de organizaciones sociales se requiere el documento de representación o delegación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Documento que exprese que ninguno de sus miembros tiene conflicto de intereses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO PODRAN SER MIEMBRAS/OS DEL CUSP QUIENES TENGAN LAS SIGUIENTES INHABILIDADES	CUMPLE	
	SI	NO
a) Laborar en la entidad donde se va a observar la política pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tener contratos vigentes con la entidad a ser observada, como persona natural o socio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Adeudar dos pensiones alimenticias, conforme certificación judicial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) No haber cumplido con las medidas de rehabilitación ordenadas por autoridad competente en los casos de violencia intrafamiliar o de género	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ser directivo de un partido o movimiento político y ejercer actividades proselitistas en relación al objeto y naturaleza del observatorio ciudadano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Adjuntar copia de ciudadanía, papeleta de votación y hoja de vida; en caso de representante de persona jurídica o de organizaciones sociales se debe adjuntar el documento de representación o delegación, señalando además en el mismo que ninguno de sus miembros tiene conflicto de interés.

Declaro bajo juramento que la información proporcionada es cierta y puede ser sujeta a revisión

Firma del Solicitante

**Firma de Responsable
del CPCCS**

ANEXO 3: FICHA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

SERVICIO PÚBLICO A OBSERVAR:

.....

ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO:

.....

TÉCNICO PROVINCIAL / NACIONAL:

FECHA:.....

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CÉDULA	ESTADO CIVIL	GÉNERO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN DOMICILIARIA	CANTÓN	PROVINCIA	TIPO DE INSCRIPCIÓN	ADJUNTA CARTA DE AUSPICIO	CERTIFICADO DE VOTACIÓN SI/NO	OBSERVACIÓN

.....
 FIRMA SERVIDOR/A RESPONSABLE

.....
 FIRMA RESPONSABLE DELEGACION
 PROVINCIAL

ANEXO 4: INFORME DE VERIFICACIÓN, ADMISIBILIDAD Y REGISTRO DE POSTULANTES A COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

<p>1 SERVICIO PÚBLICO A OBSERVAR:</p>	
<p>2. ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO:</p>	
<p>3. ANTECEDENTES:</p> <p>3.1 Origen de la Iniciativa:</p> <p>3.2. Solicitantes :</p> <p>3.3. Lugar y fecha de la solicitud y la propuesta:</p> <p>1.4 Actividades previas:</p>	
<p>4. FACTIBILIDAD:</p> <p>4.1. Pertinencia del Comité de Usuarios/as solicitado:</p> <p>4.2.Oportunidad para el funcionamiento del Comité de Usuarios/as:</p>	
<p>5. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:</p>	
<p>SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL PROCESO LUGAR Y FECHA</p>	<p>REVISADO POR: SERVIDOR/A RESPONSABLE DE LA DELEGACION PROVINCIAL</p>

ANEXO 5: AGENDA DEL EVENTO DE INDUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN

TALLER DE CAPACITACIÓN Y ACREDITACIÓN DE OBSERVATORIO NACIONAL

.....

Objetivo:.....

Fecha:

Lugar:

Técnico provincial / nacional responsable:.....

AGENDA DEL EVENTO DE INDUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN			
HORA	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RESPONSABLE
08H30 – 09H00	Registro de Asistentes	Mesa de Registro	

Contenidos generales que se abordarán en los talleres:

CONTENIDO DEL TALLER:

- 1.Nueva Estructura del Estado;
- 2.El rol del CPCCS ;
- 3.La participación ciudadana en el nuevo marco constitucional y legal;
- 4.Mecanismos de Control Social
- 5.¿Qué son los Comités de Usuarios/as de Servicios Públicos;
- 6.Determinación al servicio público que se va observar;
- 7.Elaboración Cronograma de Actividades;
- 8.Elección de la Estructura Organizativa.
- 9.Accreditación de Comité de Usuarios/as de Servicio Público y entrega de credenciales
10. Cierre

ANEXO 6: REGISTRO DE ASISTENCIA

Área responsable del Desarrollo del Evento:																																																																																																																																																																																																																								
Nombre de la Actividad:																																																																																																																																																																																																																								
Provincia:			Cantón:			Parroquia:			Fecha:																																																																																																																																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">NOMBRE Y APELLIDO</th> <th rowspan="2">EDAD</th> <th rowspan="2">No. de CEDULA CIUDADANÍA O No. de PASAPORTE</th> <th colspan="2">EN EL CASO DE PASAPORTE INDICAR PAIS DE ORIGEN</th> <th rowspan="2">GÉNERO</th> <th colspan="6">IDENTIDAD</th> <th rowspan="2">Tiene Usted algún tipo de discapacidad</th> <th rowspan="2">INSTITUCIÓN ORGANIZACIÓN SOCIAL</th> <th rowspan="2">CARGO o FUNCIÓN</th> <th rowspan="2">E-MAIL</th> <th rowspan="2">TELÉFONO</th> <th rowspan="2">FIRMA</th> </tr> <tr> <th>INDÍGENA</th> <th>INDÍGENA</th> <th>INDÍGENA IDENTIFIQUE SU PUEBLO O NACIONALIDAD</th> <th>PUEBLO AFROECUATORIANO</th> <th>PUEBLO MONTUBIO</th> <th>MESTIZO</th> <th>OTROS</th> <th>MASULINO</th> <th>LGBTI</th> <th>AUTODEFINICIÓN</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>FEMENINO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												No.	NOMBRE Y APELLIDO	EDAD	No. de CEDULA CIUDADANÍA O No. de PASAPORTE	EN EL CASO DE PASAPORTE INDICAR PAIS DE ORIGEN		GÉNERO	IDENTIDAD						Tiene Usted algún tipo de discapacidad	INSTITUCIÓN ORGANIZACIÓN SOCIAL	CARGO o FUNCIÓN	E-MAIL	TELÉFONO	FIRMA	INDÍGENA	INDÍGENA	INDÍGENA IDENTIFIQUE SU PUEBLO O NACIONALIDAD	PUEBLO AFROECUATORIANO	PUEBLO MONTUBIO	MESTIZO	OTROS	MASULINO	LGBTI	AUTODEFINICIÓN	NO	1						FEMENINO															2																						3																						4																						5																						6																						7																						8																					
No.	NOMBRE Y APELLIDO	EDAD	No. de CEDULA CIUDADANÍA O No. de PASAPORTE	EN EL CASO DE PASAPORTE INDICAR PAIS DE ORIGEN		GÉNERO	IDENTIDAD									Tiene Usted algún tipo de discapacidad	INSTITUCIÓN ORGANIZACIÓN SOCIAL		CARGO o FUNCIÓN	E-MAIL	TELÉFONO	FIRMA																																																																																																																																																																																																		
				INDÍGENA	INDÍGENA		INDÍGENA IDENTIFIQUE SU PUEBLO O NACIONALIDAD	PUEBLO AFROECUATORIANO	PUEBLO MONTUBIO	MESTIZO	OTROS	MASULINO	LGBTI	AUTODEFINICIÓN	NO																																																																																																																																																																																																									
1						FEMENINO																																																																																																																																																																																																																		
2																																																																																																																																																																																																																								
3																																																																																																																																																																																																																								
4																																																																																																																																																																																																																								
5																																																																																																																																																																																																																								
6																																																																																																																																																																																																																								
7																																																																																																																																																																																																																								
8																																																																																																																																																																																																																								

.....
FIRMA SERVIDOR/A RESPONSABLE

FIRMA RESPONSABLE OFICINA PROVINCIAL

ANEXO No. 8. ACTA DE CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE USUARIOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS

ACTA CONFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En la ciudad de,, nosotros miembros del Comité de Usuarios/as de Servicios Públicos/as conformado para “.....”, en pleno conocimiento de lo dispuesto en los artículos 95,96,100,numeral 4, 2017 y 208 de la Constitución de la República; artículos 29 y 72 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana; artículos 4, 34, 35, 36 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, fundamentados en las normas señaladas y en otras vigentes, y así como en lo determinado en los demás instrumentos con los que cuenta la ciudadanía, declaramos cumplir con los requisitos y no estar incurso en las inhabilidades que señala el CPCCS, procedemos con la selección y designación de nuestra Estructura Organizativa, Delegado/a Principal, Delegado/a Suplente y 1 Secretario/a, recayendo tal dignidad en las siguientes personas en el orden respectivo :

NOMBRE Y APELLIDOS	DESIGNACIÓN	CÉDULA DE CIUDADANÍA No.

Para lo cual y en fe de lo actuado, suscribimos la presente acta de compromiso.

Fecha:

.....
Coordinador/a

.....
Subcoordinador/a

.....
Secretario/a

ANEXO 9: NOTIFICACIÓN A LA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Oficio-N°-CPCCS.-201....

Ciudad,..... de..... 201...

Nombre de la Autoridad

Cargo Autoridad.....

En su Despecho:

De mis consideraciones:

ANTECEDENTES:

MARCO LEGAL:

NOTIFICACIÓN A ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO:

Es propicia la oportunidad para reiterar a usted mi consideración y saludo cordial.

Atentamente,

.....
**DELEGADO/A PROVINCIAL
Y/O SUBCOORDINACIÓN NACIONAL DE CONTROL SOCIAL
CPCCS**

ANEXO 10: FORMULARIO DE QUEJA O PEDIDO

FORMULARIO DE QUEJA O PEDIDO DEL SERVICIO PÚBLICO

Este formulario es válido para quejas, pedido y sugerencias referidas a la Prestación del Servicios Públicos de.....

Se solicita llenar los datos solicitados. Utilice letras mayúsculas

DESEA FORMULAR (MARQUE CON UNA X)

Queja:

Reclamo:

Sugerencias:

DATOS PERSONALES:

Nombre y apellidos/ Razón Social:

Dirección completa:

Teléfonos-Móvil:

E-mail:

HECHOS QUE MOTIVAN A LA QUEJA/ RECLAMO/ SUGERENCIA

.....

ACTUACIONES REALIZADAS (QUE ACCIONES HIZO AL RESPECTO):

.....

ANTE LO EXPUESTO, SOLICITO (FRASES CORTAS Y CONCRETAS):

.....

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA (ANEXO1):

A.-.....

B.-.....

DESEA RECIBIR NUESTRA RESPUESTA VÍA MAIL (MARCAR CON UNA X LO CORRECTO)

SI...

NO...

Certifico que la información contenida en este formulario o en los documentos adjuntos son copias verdaderas y correctas de los originales

.....

NOMBRE Y APELLIDOS

C.C.

ANEXO No. 11: INFORME SEMESTRAL DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<p>INFORME SEMESTRAL</p> <p>CÓMITÉ DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICO PARA:</p> <p>.....</p>				
<p>I. <u>PERIODO:</u></p>				
<p>II. <u>SERVICIO PÚBLICO A OBSERVAR.:</u></p>				
<p>III. <u>ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:</u></p>				
<p>IV. <u>MIEMBROS DEL CUSP:</u></p>				
<p>V. <u>ACCIONES SEMESTRALES REALIZADAS.-</u></p>				
FECHA DE RECEPCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS	OBSERVACIONES
<p>VI. <u>PRÓXIMAS ACCIONES:</u></p>				
<p>LUGAR Y FECHA:</p> <p>FIRMA DEL SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL PROCESO</p>			<p>Revisado:</p> <p>FIRMA RESPONSABLE DEL DELEGACIÓN PROVINCIAL</p>	

ANEXO No 12: INFORME ANUAL

INFORME ANUAL

CÓMITE DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA:

.....

I. ANTECEDENTES.-

.....
.....

II. BASE LEGAL PERTINENTE A LA SOLICITUD PLANTEADA:

III. SERVICIO PÚBLICO A OBSERVAR:

IV. ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:

V. MIEMBROS DEL CUSP.:

MIEMBROS CUSP	DENOMINACIÓN

VI. ACCIONES SEMESTRALES REALIZADAS:

FECHA DE RECEPCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS	OBSERVACIONES

VII. ASISTENCIA TÉCNICA SEMESTRAL:

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-

LUGAR Y FECHA: FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE DEL PROCESO	Revisado: FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE DE LA DELEGACION PROVINCIAL
--	---

ANEXO No 13: INFORME DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO SEMESTRAL**INFORME DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO SEMESTRAL**

COMITÉ DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICO PARA:

ANTECEDENTES:.....
.....**BASE LEGAL PERTINENTE A LA SOLICITUD PLANTEADA.-****Constitución de la República del Ecuador:**

La Constitución de la República en sus artículos 61 numeral 2 y 5, 95, 96, 208 numeral 2, garantizan el derecho a la participación ciudadana en asuntos de interés público y fiscalización de actos del poder público como un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

La carta Magna en sus artículos 52, 53 y 314 determina el derecho que tienen los ciudadanos para disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como el incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras.

Ley Orgánica del CPCCS:

En los artículos 5, 6, 8 numeral 2 y 9 establece el apoyo técnico y metodológico que brinda el CPCCS en temas de participación ciudadana.

Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana:

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana, en sus artículos 1,3 y 78 establece como objetivo principal el propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de los ciudadanos, así como el de incidir en la gestión de lo público ya sea en instituciones públicas o en instituciones privadas que manejen fondos públicos, y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, se regirán por lo señalado en esta Ley.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

Es derecho de todo ecuatoriano que los productos y servicios otorgados por las instituciones públicas o instituciones privadas que manejen, presten y desarrollen actividades de interés público deben ser de óptima calidad; así como contener la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, los precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar. En caso de que no se brinden servicios y productos de calidad el consumidor tendrá derecho a seguir acciones administrativas o judiciales para exigir una reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Estos derechos antes mencionados se encuentran establecidos en la Ley del Consumidor en los artículos 4, 34, 35,36.

SERVICIO PÚBLICO A OBSERVAR:

ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:

MIEMBROS DEL CUSP:

MIEMBROS CUSP	DENOMINACIÓN

ACCIONES SEMESTRALES REALIZADAS.-

FECHA DE RECEPCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	RESULTADOS OBTENIDOS	OBSERVACIONES

ASISTENCIA TÉCNICA SEMESTRAL:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL TÉCNICO:

LUGAR Y FECHA:	Revisado:
FIRMA DEL SERVIDORE RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE DE LA DELEGACION PROVINCIAL

**Participa
ECUADOR**
Tú tienes el poder

Mayor información

Sede Quito: Santa Prisca 425, entre
Vargas y Pasaje Ibarra. Edificio
Centenario

PBX (593-2) 3957210

Delegaciones provinciales

FTCS
Función de Transparencia y Control Social

www.cpccs.gob.ec