



**SESION ORDINARIA DE DIRECTORIO DE LA
EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA –
EPAM, CELEBRADA EL 16 DE FEBRERO DE
2016 CORRESPONDIENTE A EL ACTA Nº 57**

ACTA NO 57

ACTA No. 057 DE LA SESION ORDINARIA DE DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA CANTONAL "EP AGUAS DE MANTA", CELEBRADA EL MARTES 16 DE FEBRERO DEL 2016.....

En la ciudad de Manta, siendo las 15H47 del día martes 16 de febrero de dos mil diez y seis, en la sala de sesiones de la EPAM, bajo la Presidencia del Ing. Jorge Zambrano Cedeño, Alcalde de la ciudad; y, Presidente del Directorio de la Empresa Pública Cantonal EP-AGUAS DE MANTA, previa convocatoria se reúne en sesión ordinaria el Directorio de la EPAM, en sujeción a lo dispuesto en el numeral 3 del Art. 7 de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos "EP-AGUAS DE MANTA", publicada en el Registro Oficial No 41, del miércoles 19 de mayo del año dos mil diez; contando con la asistencia de los Directores: Econ. Johnny Mera Chávez, Ing. Marcelo Vásquez, Lic. Margarita Mejía Cuadros, Arq. Sara Delgado Palma; y, el Ing. José Víctor Espinoza Macías, en calidad de Gerente General y Secretario del Directorio, asimismo, el Ab. Luis Plúa Segura, Director de Gestión Jurídica, también estuvieron presente, Ing. Jorge Delgado Vásquez, Director Técnico, Ing. Mario Michelena, Director de Planificación y Gestión Estratégica, Ing. Sergio Intriago Briones, Director de Gestión de Tecnologías Informáticas, Eco. José Lara Ocaña, Director de Gestión de Recursos Físicos y servicios, Abg. Martha Mendoza P, Directora de Gestión de Talento Humano (e), Ing. Humberto Álava G, Director de Gestión Comercial & Marketing, Lcdo. Pedro Clotario Cedeño, Director de Gestión de Comunicación y RRPP; y Ab. Johanna Pico Piloso, Coordinadora Técnica Compras Públicas.

El Ing. Jorge Zambrano Cedeño, Presidente del Directorio de la EPAM, y Alcalde de la ciudad de Manta, da un cordial saludo y a la vez la bienvenida a cada uno de los presente a esta sesión ordinaria de Directorio, y solicita a través de la secretaría se constate el quórum, existiendo reglamentario, declara instalada la sesión, procediéndose a dar lectura al orden del día que consto de los siguientes puntos: 1.- Conocimiento y aprobación del Informe anual de Labores de la EP-Aguas de Manta, correspondiente al año 2015, de acuerdo a lo establecido en el Art.- 8 Numeral 11) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable. 2.- Solicitud y aprobación de Comisión de Servicios con remuneración por parte del Gerente General con la finalidad de asistir a la ciudad de Pisco (LIMA) y Santa Cruz (BOLIVIA), y realizar un reconocimiento a los diseños, construcción y operación de los emisarios submarinos implementados para las descargas residuales hacia el mar, como las cubiertas de tipo domo Tratamiento de Agua Residuales de la Empresa SAGUAPAC, desde el 17 al 25 de febrero de 2016. De conformidad al Art.- 8 Numeral 20) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable. 3.- Asunto Varios. El señor Presidente pone a consideración el Orden del Día, por tanto por los miembros del directorio de manera unánime dan por aprobado el mismo dando paso al primer punto.

1.-Conocimiento y aprobación del Informe anual de Labores de la EP-Aguas de Manta, correspondiente al año 2015, de acuerdo a lo establecido en el Art.- 8 Numeral 11) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable. El Secretario General, Ing. José Espinoza M, interviene expresando sus saludos y a la vez manifiesta que la exposición del punto en mención lo realizara el Ing. David Michelena, Director de Planificación de la EP- Aguas de Manta, mismo que expresa sus saludos respectivos, y a su vez indica que realizara un resumen del informe que ya fue entregado, destacando que no fue solo por un cumplimiento legal si no para dar a conocer a cada uno de los presentes varias de las actividades los cuales se les ha denominado niveles de gestión, expresa lo siguiente.- será una exposición muy breve, dejando abierta la recepción de alguna duda, vale recalcar que en cuestiones de rendición de cuenta, y lo que no exige la Ley a través de la LOTAIP, estamos al día con toda la información, pues esta ya se encuentra subida en nuestro portal web, para que puedan descargarla y sea de conocimiento de la comunidad que es nuestro principal accionista, se hablara más de los componentes que lo conforman y antes de empezar con la exposición cabe recalcar que existen varias cosas que las estamos realizando bien, tenemos un buen nivel de arranque, pero solamente eso pues estamos aún " calentando motores", se lo reconoce pero estamos ya listos para que este año 2016 sea de impacto en los procesos y los proyectos que ya se ha tratado.- El tema de la gestión 2015 a cargo del Ing. José Espinoza

Gerente General EPAM, precisamente inicio con el análisis de la línea base la cual se encuentra en la primera hoja de su informe donde detalla lo que en ese tiempo era la empresa, de ahí se realizaron los análisis y planificación general de lo que está el Gobierno Local buscando ¿Cuál sería el objetivo? Que es la Reestructuración de la misma y concretar un objetivo principal que es el proyecto 24/7, incluso antes que estuviera el proyecto listo, en las propuestas del Alcalde estaba la continuidad y cobertura, entonces empezando con eso en la evaluación el cual se lo denomina estado del arte identificamos cuales eran las dificultades o problemas que existían en la empresa y en la segunda página como pueden observar hay puntos importantes como corrupción interna, falta de orientación estratégica, carencias de organización y políticas, procesos desordenados, poca o nula información, actividades que no aportaban valor, eran actividades dispersas, estructura organizacional burocrática, tiempo de respuesta alargado y en muchos casos sin respuesta, no existía un respeto a la máxima autoridad administrativa en este caso a el Gerente General, decisiones conservadoras, muchos conformismos, carencias de incentivos, falta de capacitación, adiestramiento del personal y hurto de agua sin control..... Entonces el primer trabajo realizado por esta institución a cargo del Ing. José Espinoza están enfocados en resolver estos problemas por lo cual en el informe ustedes pueden analizar cada una de las áreas y especialmente en el área jurídica sea ha atacado con cada una de las acciones que se han ejecutado en el año 2015, es por esto que se encuentran los directores para que respondan alguna duda que tengan, el informe avanza y habla sobre un punto que para nosotros fue muy importante pero que no lo resuelve todo, eso también es de aclarar que es la famosa re ingeniería de procesos y análisis de carga laboral, esa re ingeniería nos dio primero un enfoque de lo que la empresa necesitaba, como ustedes pueden observar se encuentra primero el modelo de gestión que recibimos y el modelo de negocio el cual no es más que los procesos que estaban declarados e identificados en la empresa, y los que actualmente son nuestros procesos en los cuales estamos declarando que vamos a percibir ayuda por la buena práctica que tienen otras empresas y que precisamente se fijaron lo más difícil que es para llamar a inversión privada para que nos apoyen en el cambio y re fortalecimiento de nuestros procesos y conocimientos y lógicamente la forma de hacer dinero que es el modelo de negocios, cosas que son fundamentales en toda empresa para iniciar.- al encontrar una empresa en marcha para nosotros ha sido sumamente difícil poder interpretar y presionar estos procesos pero logramos finalmente establecer un lineamiento estratégico una visión, misión, políticas donde destacamos nuestro día a día está basado a buscar soluciones mejorar continuamente nuestros procesos, optimizar recursos internamente y generar bienestar tanto interna como externamente que es lo más importante ya que es la comunidad y declaramos también valores que día a día se los recordamos a nuestros servidores socio estratégicos que son el compromiso las estrategias eficiencia, ética, sostenibilidad, la innovación y la equidad, esto quiere decir que lo que estamos tratando que se ejecute esta empresa está basado en esa misión y en estos valores que en resumen está basado en el Plan estratégico que ya fue aprobado hace unos meses atrás .- por lo que se resume cuáles serían los objetivos estratégicos, y que tengo conocimiento que ustedes tienen intervenciones con la prensa entonces nosotros tenemos objetivos claros que fueron aprobados en el directorio y que lógicamente salieron de muchos estudios, estudios que incluso habían quedado en el olvido y nosotros rescatamos pero no lo utilizamos en el 100% , solo sirvieron de base, nosotros hemos venido trabajando poco a poco y tratando de mejorar y dándole el toque que necesita para que se identifique lo que nosotros trabajamos día a día, con lo que la gente realmente quiere que es generar cobertura 24/7 crear valor de sostenimiento, estabilizar procesos y promover la gestión del cambio.- la razón del porque iniciamos con esta presentación , es porque mucho se habla de donde están los procesos y que están haciendo los procesos actualmente, entonces también en el informe a más de un detalle de todos los objetivos con indicadores a partir de este mes de enero del año 2016 están empezando a ser medidos, porque no se podían hacer de acuerdo a la técnica de otra manera, entonces se estableció un nuevo mapa de procesos que no se parece ni a la primera propuesta que nosotros realizamos, es decir se ha venido madurando ya en estos meses desde el 10 de julio que se aprobó y del 10 de septiembre que empezó la aplicación, el mapa de procesos de la empresa realmente ha cambiado y si ha cambiado nuestro mapa de procesos, quiere decir que nuestros procedimientos también lo han hecho porque nosotros nos hemos dado cuenta que lo que se estaba realizando al principio necesitaba reformas y aún necesita mayor trabajo y mayor revisión por eso que estamos interesados que el futuro este trabajo siga madurando,

cualquier empresa que realmente quiera seguir desarrollando tiene que llegar a una etapa de maduración para llegar a una normativa internacional que incluso es exigencia y esta con observaciones y recomendaciones en los informes de Contraloría General del Estado y esas observaciones nos dice también que nuestra planificación no habla estado plasmado con un documento real con estudios válidos, actualmente ya entregamos a Contraloría General del Estado también al Banco Mundial, los cuales han sido aceptado y validado nuestros informes de planificación y procesos, pero también se establecieron los proyectos que se van a ejecutar.- Entonces cuando se aprobaron los planes de procesos en distintos directorios lo que se ha hecho a través de los directores es tratar de reunir en una herramienta que se llama portafolio de proyectos toda la información que se va a ejecutar, si a ustedes el día de mañana solicitara la comunidad cuales son los proyectos que se van a ejecutar en la EPAM, simplemente tienen que revisar este informe que se le ha agregado el portafolio de proyectos, es decir esos son los proyectos que se van a ejecutar, más adelante en el documento hay algo muy interesante que me gustaría que lo observen que es un concepto llamado asociación pública privada si bien nosotros ya tenemos definidos algunos procesos no somos los mejores pero estamos encaminados a serlo y de eso primero tenemos que convencernos nosotros mismos y eso tiene que estar desde el directorio mismo convencido para poder llegar a eso tenemos que precisamente contactarnos con gente que realmente tenga experiencia en el manejo de estas empresas modernas de manejo de agua potable producto de eso nosotros hemos venido mejorando procesos pero aspiramos en el futuro lleguen empresas conozcan a la EPAM y digan que se quiere invertir y que puedan ser socios estratégicos a través de lo que la Ley y los Recursos Hídricos tienen aprobado desde el mes de enero del año anterior que es la famosa Asociación Pública Privada y que actualmente el mismo informe que ustedes aprobaron tiene los puntos principales sobre los cuales debería aprobarse el proyecto ya mencionado, en los cuales hay objetivos donde principalmente esta mejorar la eficiencia empresarial comercial y técnica tener transparencia o conocimiento, institucionalizar buenas prácticas y manejo para analizar la gestión ya que tiene 2 naturalezas de su objetivo, ya que existen cosas que tienen que realizarse puntualmente y otras referentes a mi gestión, entonces dentro de esos objetivos en el momento que realicen la respectiva aprobación, ya que en esta semana van a tener noticias de lo que será la Asociación Pública y Privada, entonces tendrán que analizar objetivos puntuales como es que la empresa realmente a asociarse a un gestor privado, al tener una gestión compartida como lo dice la Ley debería de tener un catastro oficial tecnificado y sistematizado, un sistema comercial que realmente nos ayude a estar en contacto permanente con la ciudad a atender y resolver todas las necesidades de la comunidad, un censo de medidores, un plan de cambio y re ubicación de medidores y el sistema de digitalización de lecturas y consumos , es decir que por primera vez podemos hablar de manera concreta aunque hemos tenido y comprobado la lectura remota, esta va a ser la primera empresa en Manabí que va a tener estructura remota en apenas 2 meses que faltan para ejecutar el mismo, entonces el informe tiene muchos aspectos de los objetivos comerciales y técnicos y hasta las formas de contratación que junto al asesor jurídico y otros asesores más tanto de los gestores privados y hablo de los gestores privado para que se note la transparencia del proceso que no es solo un gestor privado el que ha presentado la voluntad de trabajar con la EPAM, sino que hay 3 gestores independientes un público y dos privados que quieren presentar su propuesta para trabajar con la EPAM pero el proyecto se encuentra listo y la forma de recuperación de la inversión que ellos hagan y el trabajo que vamos a realizar precisamente esta marcado en este documento que ya se ha anexado por parte del equipo técnico en acompañamiento de la gente del Banco Mundial, en transparencia de información también la EPAM cumplió y decir esto recalca que cumplió el gobierno municipal, tenemos información presupuestaria de las actas de reuniones, información de objetivos, información relacionada con la contratación pública al día de nuestro portal web; el esquema de procesos se les ha colocado cuales son los 2 procesos que más resaltan y son el comercial y el técnico, es decir si usted quiere saber cómo es nuestro procedimiento de captación tratamiento distribución de agua potable lo tiene aquí y lo tiene también desde el punto de vista de agua potable "CEIBAL", "COLORADO", "CASA LAGARTO",. Pero no solamente eso sino que usted puede identificar los responsables; y esta es una de las pocas empresas que tienen un documento técnico llamado control de calidad, que se lo ha podido afinar, estos se generan a nivel de empresas privadas.- Los procesos no funcionan solos actualmente desde la mirada de la Dirección Técnica y desde la mirada de Dirección Comercial tenemos el apoyo y se están

ejecutando los mismos, tanto así que en la actualidad se encuentra un buzón de sugerencia en la planta baja y el mismo no está solo ya que el Director Comercial cuenta con un protocolo para manejar dicho buzón los cuales deben ser velados hasta por los miembros del Directorio, con los cuales se realizara la revisión de la percepción de la ciudadanía depositada a través del mismo, la cual ya se encuentra en un plan estratégico que se realizó con estudios prospectivos técnico con la comunidad, entonces en este plan de calidad se puede observar en qué etapa se encuentra cualquier situación o requerimiento.- esto es una suerte para que los usuarios revisen su manual y verifique si se está cumpliendo para eso se creó una dirección llamada Gestión de Calidad para que realice auditorias de calidad y les tenga informado; realmente los procedimientos se están aplicando.- Generalmente los problemas más grandes han sido por falta de información, la misma que con esta nueva administración se la podrá obtener en el 2016, incluso si cualquiera de ustedes de manera sorpresiva quisiera ir a ver como se están llevando esos procedimientos podrían hacerlo sin ningún problema.- hago tanto énfasis en estos temas para dejar en claro que nuestra empresa está organizada y falta ahora el componente mas importante que es el componente sistematización, existe una gran inversión en el área de Tecnología Y comunicación debido a que estos procesos no tienen seguimiento ya que no tienen candado y esto sucede cuando no se tiene el informe de operador de calidad de agua, entonces el informe de calidad de agua es un informe que ha futuro podrían recibir un reporte ya no anual sino mensual o de calidad de agua y los análisis que se están realizando, y hablamos de dos normas definidas que vamos a certificar este año las cuales son 9001 y 17025 con un máximo a marzo del 2017 pero permite que EPAM sea la primera empresa en Manabí certificada y acreditada esto tendríamos en un futuro el cual ya ha sido mencionada ante los miembros del Banco Mundial y el cual el 20 de febrero lo vamos a presentar como un modelo de negocios precisamente para que exista un ingreso adicional para la empresa, pero recalco que estos son planes y lo que más necesitamos es ejecución, pero si planificamos de manera equivocada estaremos incurriendo en los mismos errores de hace cuatro años y eso es lo que no queremos. Yo soy Mantense y el compromiso lo tenemos es por eso que estamos haciendo las cosas paso a paso pero ya estamos acelerando, entonces también encontraran los procesos, los flujos de los procesos.- El informe del Departamento Técnico es extenso pues han realizado distintos mantenimientos en el año 2015; en el ambiente comercial hay muchas cosas por destacar, como ya lo mencione uno de los puntos más grave aquí en la empresa era la corrupción, entonces la sala de atención al cliente fue hecha solo para romper eso en lo cual debemos sincerarnos, porque es verdad que queremos darle una mejor atención a los usuarios pero como realizamos esto sin corrupción pues esta se elimina cuando los procesos están independientes de quien recibe la queja y de los que tienen que resolver esa queja, si eso es lo que estamos realizando a través de los distintos departamentos y con eso hemos podido combatir un poco la corrupción, por ejemplo la semana pasada recibimos una llamada telefónica en la cual reclamaban porque no se le daba ayuda a un amigo en particular que fue miembro de esta empresa pero el cual quería realizar su trámite por la vía fácil, otro ejemplo es el cierre de la estación Toma Azua, tanto tiempo tratando de hacerlo y en esta semana nuestro Director Comercial lo hizo, y obvio que se generaron reacciones pero era algo necesario, tenemos que seguir educando a la gente ya que esto es un cambio que lleva su tiempo y en ambiente de Gestión Comercial las recaudaciones aumentaron y actualmente aunque el sector público no nos ha cancelado nosotros tenemos una recaudación de \$1000.000.000 a \$1100.000.000 dólares y que esperamos valla mejorando cuando el sector publico haga sus cancelaciones y hemos realizado gestiones para cobrar de una u otra manera hasta sanciones como la de generar coactivas por hurto de agua. Con decisión y con firmeza sabiendo que somos valientes y haremos cumplir nuestro proceder.- cuentan también unos datos sobre los ingresos mes a mes el cual está claramente detallado en diapositiva expuesta en la que indica que la inversión de la EPAM supera los diez millones de dólares porque los gastos que están en producción u operación son temas por mantenimiento de cambio o reposiciones de tuberías cuando hay rupturas, intervenciones inmediatas cuando hay problemas de alcantarillado, incluso temas de energía eléctrica del ciclo operativo que tenemos, es por esto que se da énfasis en que debemos recuperar más de lo que invertimos, aquí no se debe de hablar de producción sino de operación ya que es esta hay que saberla producir y comercializarla respetando los requerimientos legales y obviamente los estados financieros con sus resultados, ya que tenemos un déficit aun del 16% de déficit operativo, queremos superar este déficit y general recursos, entonces desde el punto de vista financiero se están haciendo planes y se

están ejecutando acciones para que exista mayor rendimiento ya que priorizamos la atención y distribución del servicio.- Para terminar necesito enfatizar la necesidad que existe en el área de Tecnología y Comunicación.- en la parte de talento humano si comparamos el primer semestre vs el segundo semestre del año 2015 hemos tenido un ahorro del 45% en horas extras resultado de un estudio de proceso y carga laboral si ha dado frutos pero tenemos un porcentaje laboral de ahorro de \$10000 dólares e incluso hay meses que son hasta de \$20.000 dólares en ahorro por horas extras los cuales se dan por el control por parte de la Dirección de Talento Humano.- Debemos seguir mejorando y ser realmente sinceros ya que nos falta mucho para estar en niveles óptimos.- Con la Coordinadora Técnica de Compras Públicas se está replanteando los procedimientos colocando tiempos viendo cómo medir el tiempo en las adquisiciones de distintos procedimientos y para terminar una de las mejores direcciones y hay que reconocerlo es el Departamento de Gestión Jurídica en la que ha tenido 41 procesos todos exitosos y en donde hemos tenido por primera vez una jefatura de coactivas en la cual en solo dos meses recauda \$30.000.00 dólares ya que fue ese tiempo que funciona en el año 2015 y en la actualidad ha recaudado \$576.000.00 dólares y esto lo realiza a través del ahorro y de poder recaudar lo que otros no daban pie a recaudar por eso en convenio con el GAD- Rocafuerte donde tenemos una deuda por recibir de más de \$200.000.00 dólares y los cuales con intereses superaba ese monto; y así se podría ir hablando con más tiempo de cada una de las áreas y de sus acciones acertadas pero obviamente aún nos falta mejorar más, todos tenemos necesidades y lo que necesitamos es el apoyo para seguir mejorando.- cabe destacar si existe alguna duda sobre el informe presentado pueden acudir a la Dirección de Planificación donde se encuentran los soportes de cada uno.- Toma la palabra la Lic. Margarita Mejía la cual expresa sus saludos e indica que al escuchar la exposición y la cual da a entender que este documento habla de eficiencia pero la eficiencia se debe reflejar fuera del edificio; ya que coji un taxi este medio día y renegó el señor taxista en la Av. 4 de noviembre J10 en la esquina donde se encuentra el semáforo no sé si fue la cuadrilla de esta empresa o el dueño de la casa de frente para conectarse a la tubería pero eso está roto y por ende está afectando toda la calle, en vista de eso recorrí mas lugares cercanos y en la Calle 115 por el puente "El Porvenir" una cuadra antes, hay que revisar si no es nuestros colaboradores quienes hallan realizado esos trabajos, pero hay que hacer un trabajo de campo ya que justamente donde está el puente de El Porvenir era un callejón que estaba pavimentado y ahora por irresponsabilidad de alguien todo ese callejón está lleno de tierra sucia.- se hablaba también de la organización de esta empresa, que están lindas las oficinas pero es necesario hacer una revisión al sótano el cual está lleno de agua y esto perjudica no solo a los colaboradores sino a la salud de los usuarios, esta empresa está haciendo una campaña por la epidemias propias del invierno pero nosotros debemos poner ejemplo ya que tengo las evidencias de como las sub estaciones están llenas de maleza y no solamente hay que cortar si no fumigar las mismas con "mata monte", hay que realizar ese trabajo, se gasta un poco más pero es necesario y quisiera conocer a la persona que se encarga de estos asuntos para realizar una inspección y verificar si es que se ha realizado el trabajo ya mencionado.- cuando he venido a estas instalaciones nunca ha sido por cuestiones de tramites pero en esta carrera hay que ser técnicos y políticos la primera porque hay que conocer y la segunda el saber responder porque ya estamos aplicando la misma política de CNEL ya que estamos receptando cualquier reclamo y diciendo pague ya y reclame después y eso no es así . al usuario hay que escucharlo, evidenciar el asunto y poder dar un tratamiento y una respuesta, sé que la tarea es recaudar económicamente más dinero para que sea autosustentable esta empresa pero no afectando al usuario.- Hay que evidenciar si los resultados que nos remiten para verificar la coherencia en los casos de las denuncias por cobro de planilla excesivo.- en cuanto a la seguridad acabo de escuchar por parte de su asistente que fue objeto de robo de una computadora Señor Gerente hay que reforzar la seguridad ya que hay mucho que perder no solo lo material hablamos de la información, es por esto que se debería reforzar la seguridad y dar las herramientas necesarias para que los señores guardias realicen su trabajo en bienestar de toda la institución que tiene tantas cosas por perder.....- Interviene el Econ. Johnny Mera previa autorización del Señor Presidente, el cual manifiesta que le gusta hablar de los temas económicos y hace referencia a lo dicho por un analista que decía el que domina el dinero domina el mundo actualmente, y analizando el informe presentado por el Ing. David Michelena.- cabe decir que mensualmente pido los flujos de caja para saber el monto del dinero recaudado y como se van desarrollando los pagos mantenemos una recaudación

promedio de \$1000.000.00 dólares, pero en el informe presentado indica que las deudas por cartera vencida asciende a los quince millones de dólares, si nos regimos a lo receptado por el Ab. Luis Piña estaríamos receptando al año un valor de ciento y ocho mil dólares, tengo conocimiento que el área de coactiva tiene ya una meta pero porque tener el mismo presupuesto todos los meses, pienso que hay que ver la manera de cómo sacar flujos económicos de la empresa aquí lo importante es lo mucho que tenemos que pagar actualizar repotenciar todas las estaciones, lo ideal sería que cada estación de bombeo tenga su propia bomba de emergencia para evitar parar la distribución de agua porque se dañó la bomba.- es por estas cuestiones que debemos ser más optimistas en las metas que queremos alcanzar.- a lo que el Ing. Michelena hace una aclaración y les da la razón a las observaciones que realizaron los concejales, ya que hay problemas que generan desesperación pero no se debe caer en ella; porque existen muchos reclamos pero también hay muchos aciertos y es verdad que en dos meses se recaudaron un poco más de treinta mil dólares pero hay que dejar en claro que es la primera vez que funciona el departamento de coactivas y es que en la administración anterior ya existía este departamento pero no había recaudado ni un valor, por otro lado es verdad las quejas son múltiples pero hay que ver los procedimientos que se van a implementar y que uno de las quejas de nosotros los directores es que a través de Gerencia los ciudadanos creen que por amistades que trabajan dentro de esta institución se les pueden exonerar o "ayudar" de dicha manera.- toma la palabra el señor presidente el cual manifiesta.- que el punto que se está tocando es el informe del señor Gerente entonces en ese marco lo que nosotros tenemos que hacer es apoyar, es verdad lo que indicaron pues me ha pasado que me llaman para que interceda con usted señor gerente o con el técnico incluso los relacionados con pagos y no vamos a negar que uno escuchando a la persona como se lo plantea piensa que tiene razón, un día llame al Director de Comercialización por el asunto de una chica que estaba haciendo un alboroto en la planta baja, inclusive me dijo que denunciarla a esta entidad ante la prensa, no lo llame a usted señor gerente porque a mí no me da miedo la prensa menos lo que digan, entonces cuando yo le llame no quiere decir que tendrá que pagar alguna deuda o cuestiones de esas porque lo hago por gestión, Lcda. Margarita Mejía los cambios los realiza por gestión, he conversado con todos los directores y siempre hemos hablado sobre la relación que existe con la comunidad, siempre aquella persona que no recibe la respuesta como quiere va a sentirse mal servido, pero he palpado a los usuarios que vienen a la empresa y que no tienen ningún problema pues manifiestan que sienten el cambio en la aptitud de los servidores de la empresa, entonces tenemos por hay un tramos de ciudadanos que reclaman porque es déspota un funcionario, pero hay otro tramo de funcionarios que están diciendo que en verdad han cambiado su actitud, ustedes señores técnicos y técnicas deben de tratar a los usuarios recordando que esa persona que esta de frente es la que genera nuestros sueldos.- Señor Gerente de las recomendaciones que dio la Lcda. Margarita Mejía quiero inmediatamente se intervenga porque los problemas que existen en el campo son distintos a lo que uno planifica en el papel se necesita la planificación es algo indudable para mí criterio los trabajos que vienen realizando de cambio de matriz eso está perfecto pero también hay que aterrizar los procesos, todo esto va a tomar tiempo pero empecemos ahora y la empresa solo tiene 2 cosas que atender que es el servicio de agua y alcantarillado; nosotros tenemos que atender a esos servicios con las herramientas que se cuentan para evitar mayor cantidad de reclamos, el día de ayer pasaba por la avenida recientemente pavimentada en el San Pedro en la calle 309 denominada "Los picapiedras" donde era un río de agua sin haber llovido no sé del tanque de los ángeles pero eso debió haber sido de una tubería grande, ese tipo de cosas a mí si me altera porque me pregunto dónde está ese grupo de emergencia que ya había sido solicitado que no funcione solo en el día que llaman al número de celular que indicaron donde dicen varias personas que incluso ni contestan o no responden al llamado emergente porque si yo llamo a ese número es para que atiendan emergentemente, se presentan muchas emergencias, claro que no esperamos que con un grupo de trabajo se atiendan todas estas emergencias, si no estamos en condiciones de responder la reparación inmediata podemos hacer dos cosas, mitigar el proceso por ejemplo cuando se abre una zanja sobretudo las grandes en vías principales, reponen la tierra pero llueve y todo eso se hace lodo o se desbarata, entonces inmediatamente viene el problema, pero debemos estar pendiente si no tenemos asfalto ni nada para reparar tengo que estar pendiente en el momento que llueve ir a recomponer aunque sea con tierra para que no afecte a la ciudadanía o al tránsito de las personas son pequeños detalles que no hay que descuidar de lo cotidiano.-

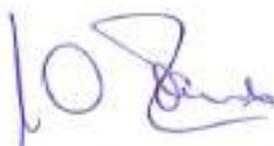
Debemos tomar acciones para optimizar esta empresa ya que la vinculación con la Asociación Pública y Privada no sería necesaria si todos los que estamos aquí fuéramos eficientes, solo se requeriría inversión privada para recuperar capital fresco para tanto que hay que hacer y mejorar ciertas cosas y ese es otro tema, ya que vienen muchas empresas a hacer ofertas y los técnicos tienen que decir la verdad de entrada, no estar dando vueltas a la gente, el día sábado, me llamaron de una empresa en la cual ofertaron repotenciar el ceibal, lo explicaron detalladamente, pero esta misma explicación era irreal, ya que la Ing. Kenia Zambrano les brindo una información errada lo cual si estuviera ella presente se lo dijera ya que me parece una irresponsabilidad de su parte ya que si me presentan una oferta no se le puede dar una información no real, de allí nace la necesidad de que cuando vengan inversionistas se les brinde una información real.- de todo lo que se viene haciendo no todo es negativo y vale reconocerlo hay resultados positivos a nuestros análisis, pues existe disminución de malos olores, disminución de contaminación en varios sectores, ahorro de gastos que en otra época se hacían y no eran necesarios, es decir hay un esfuerzo administrativo que ya ha dado resultado y que están a la vista, la adquisición de un sifonero, y la disposición de comprar otro, bombas nuevas en fin es verdad que hay que tener bombas de repuesto en cada estación pero todo es un proceso de repotenciación financiera.- En cuanto a la comercialización correspondiente al Ing. Humberto Álava está en contacto con la ciudadanía y por ende todo su personal debe estar capacitado en cuestiones de relaciones públicas se lo graficare con un caso cuando uno va al médico y tiene preocupación por cualquier dolor según el semblante del médico usted ya sabe si está bien o mal, parece mentira pero esa imagen que brindo al ciudadano de entrada puede dar una buena o mala comunicación, no quiere decir que usted lo esté haciendo mal, lo digo porque existían quejas del mal trato hacia el cliente, por lo cual le pido que observe eso porque a veces uno no se da cuenta pero existen este tipo de trato, aquí vienen personas desde el extracto más pobre como hasta el más alto y cada una de esas personas se da cuenta de cómo se trata al uno y al otro son detalles que hay que pulir, pero si es necesario que ese contacto con la comunidad sea más armonioso, siempre lo he dicho si una persona pobre se acerca con una deuda de \$300 o \$500 dólares, esa persona no va a poder pagar de golpe, por eso hay que buscar un refinanciamiento así sea por 10 años pero lo importante es cobrar, tengo un problema con el tarifado del centro, ya que en campaña dice que eliminaría la forma en que se lo realizaba, mas no que se eliminaría el tarifado, porque era de una forma excesiva, en ese tema del Mall del Pacifico que es público, se hace una presuntiva de \$300.000.00 dólares, yo no estoy defendiendo nada en particular pero con esa presuntiva por cobro de "robo de agua" serían más de veinte mil dólares mensuales, por eso pregunto si la misma cantidad la paga una fábrica, lo cual lo dudo pero analice lo que hace una empresa y lo que hace una construcción, y yo fui testigo de cómo llegaban los tanqueros a la obra, y si hubo una clandestina y si se robó agua hay que cobrar por supuesto pero hay que ser prudente a la hora de hacer esa gestión, porque si nosotros queremos demostrar fortaleza y no privilegio para nadie no es así tampoco, cobre lo que hay que cobrar porque es presuntivo y de tal forma se vuelve discrecional y realizo mi calculo, en fin imaginen como nos vemos nosotros frente a la comunidad de otro sector, entonces nos vemos mal con la comunidad popular y empresarial, ya que supuestamente estamos en contra del desarrollo de la inversión; es de conocimiento que esta es una inversión sensible, ya que tiene una serie de cuestiones histórica entonces de ninguna manera estoy diciendo que no se cobre; entiendan bien esa parte, sino que se cobre lo que debe ser, ante todo ponerle un valor para que ellos puedan hacer el respectivo reclamo y nosotros por ende el análisis. Pido disculpas a los directores por alargar un poco esta sesión, pero es necesario puntualizar este tema.- El otro caso que quisiera aclarar es el tema del sector "Lomas de Barbasquillo".- Interviene el Ing. Humberto Álava y explica.- Los clientes actuales que tenemos registrados en ese sector son aproximadamente 68 abonados, solamente 19 están al día y existe un aproximado de 32 a 38 abonados que tienen una deuda mayor a dos meses y estaban en lista de corte, estábamos revisando junto a el Ing. Darío Casquete quien en la actualidad es el encargado del área cartera y cobranzas, existen muchas actividades reportados por las personas que realizan las actividades de corte y reconexión, ya que en muchas ocasiones no se puede generar el corte por el tema de que los medidores se encuentran empotrados dentro del predio, por lo cual no permiten que nuestros colaboradores ingresen a realizar su trabajo, con estos inconvenientes, ya estamos viendo otro tipo de gestión para ver si se realiza una sociabilización por decirlo de cierta manera, ya que si el corte no se puede ejecutar hay que buscar otra manera de

realizarlo, interrumpe el señor presidente y pregunta.- si son 68 abonados.- a lo que el Ing. Humberto Álava responde.- que son 68 abonados registrados con medidores.- a lo que el señor presidente dice que solo 18 están al día.- el señor presidente manifiesta a manera de ejemplo un caso que se desarrolla ya que es un sector que construí, yo paso por ahí todos los días y me doy cuenta que existe agua regándose de una urbanización, entonces me desespero porque la dueña de la casa más grande y blanca bota agua a raudales, un día tuve una discusión casi personal con esta persona porque decía que estaba lavando su carro, pero la cantidad de agua que utilizaba no era adecuada, pero la señora que me atendió antes que ella me indico que no cuenta con la boya, entonces a falta de esa se le va el agua en forma permanente, a el Director Técnico anterior le dije sancione, pero la señora sigue botando agua, ella tiene dinero para pagar su agua potable pero el desperdicio es evidente; otro caso es el del señor Nottbhon, mismo que fui personalmente a reclamarle pero me dijeron que no se encontraba, y que el agua desperdiciada era porque estaban limpiando la piscina, explicación que no es verdad ya que hasta altas horas de la noche seguían desperdiciando agua, ya que yo vivo junto al.- quiero llegar a que estos son ejemplos de lo que sucede en toda la ciudad, es decir del total de las personas que yo tengo la información, por eso no entiendo cómo se hace la cuestión de cobranza ya que si yo tengo 68 usuarios y 18 están al día y necesito de dinero para pagar sueldos, es evidente que le cobraré al GAD- Montecristi que nos debe \$200.000.00 dólares, pero la suma de toda esa gente que deben 10, 20,50 suman también 200.000.00 o más, entonces tenemos que hacer el seguimiento con la cuadrilla de corte y reconexión de para cobrar esos montos por sectores.- el Ing. Humberto Álava, Director de gestión de Comercialización & Marketing, interrumpe y manifiesta que eso ya se está realizando, hace un mes se empezó a visitar los barrios para intervenirlos para hacer un barrido no solo por el tema de cobranza, sino también de legalización.- el señor presidente dice.- que lastima que recién después de nosotros estar aquí un año casi dos y recién estamos realizando esto, pero qué bueno que aunque sea tarde pero empezemos, ahora vamos a retroalimentarnos, si usted intervino un barrio "x" y empezó con "x" pagos, después de un tiempo que demore la gestión por ese sector, usted haga la medición y traiga al directorio para que presente la mejora que se tiene que realizar y la cual se hizo, eso es lo que va a dar de resultado de que todo lo que se está planificando se desarrolle, y más tarde cuando ya estas cosas se recompongan ya no va a existir necesidad de apadrinamiento, La gente nos va a seguir buscando a nosotros como máxima autoridad, ya que lo que buscan es no pagar por un servicio que va mejorando.- Nosotros los llamaremos pero ustedes tómenlo como llamada política por lo menos la mía, porque si yo lo llamo y está el usuario a lado suyo ustedes dirán " no se preocupe señor Alcalde" o lo que sea pero no me hagan quedar mal porque yo dependo de los votos, pero si se necesita que le den una respuesta a esa persona no evadiendo, no espere que el usuario que le debe mucho a la empresa se acoja a lo que la Ley le permite después de cinco año ya se prescribe, pero a veces uno no da respuesta porque espera que le pague todo, lo cual no es así, ya que si él tienen la voluntad de pagar y tiene la necesidad que se le ayude, entonces nosotros no nos pongamos en un plano de cobrar los quince millones, más bien póngase en el plano de cobrar de aquí en adelante, ya que si usted pone orden, la gente va a empezar a pagar, mucha gente no quiere pagar el siguiente mes porque ya tiene una deuda, entonces concentrémonos señor gerente u técnicos de la empresa en cobrar de aquí para adelante, lo que podamos rescatar de las deudas pasadas bienvenidas sean.- Le concede la palabra al Ing. Marcelo Vásquez Brito el cual manifiesta.- que se habla tanto de los riegos de aguas de un lugar y otro, una vez salía de la misa en la madrugada en la aurora y me encontré con el caso de una casa que botaba agua de igual manera en una construcción cerca de la universidad donde empezó a salir mucha agua, exactamente por idea arte, en estos casos yo le he llamado al señor gerente y eh tenido la satisfacción que ya en horas de la tarde estaba solucionado el problema, ósea que si hay respuestas a lo que se necesita y el otro punto que quisiera tratar es sobre los estados financieros, yo manifesté que esa cuenta de clientes que esta desde mucho tiempo, quisiera se revisara la edad de los clientes, esto significa saber desde que tiempo están debiendo ellos, entonces hay vemos que pasos seguimos si por medio de la Ley u otros caminos, para no estar mintiendo en los estados financieros.- Toma la palabra la Lcda. Margarita Mejía, la cual pronuncia.- yo sigo insistiendo q las buenas acciones son evidentes, hay que estar vigilante en algunos procesos y siempre me verán llamando y estando pendiente de cualquier situación no estoy alcahueteando a nadie, ni siendo intermediaria de nadie, pero cómo es posible que dejen una nota pegada en la puerta de un domicilio indicando el valor de

su deuda lo cual es ilegal, la Ley prohíbe hacer pública la deuda de un ciudadano, ustedes a ese colaborador no lo enviaron a pegar un papel con la deuda del señor, pero este lo hizo, otra inconformidad es la de que un colaborador llegue a una casa rompa el candado y entre a quitarles el medidor, eso es prohibido. A lo que el señor presidente interrumpe y pregunta.- Las tuberías están colocadas afuera en la calle y el medidor esta en el patio, entonces porque mejor no se rompe en el lugar (se rompen las calles para otros casos), y así no se hacen problemas y a la vez se le da de ejemplo a las personas que tienen la misma situación, ya que les corto a varios ciudadanos con el mismo caso, claro que se tiene que gastar en cuestiones de acera y pavimento pero hay que hacerlo para poder dar un ejemplo de que se está hablando en serio, entonces en Loma de Barbasquillo que tienen los medidores dentro de casa, córtele de afuera entonces se les indica que tienen que acercarse a pagar y de paso sacar el medidor afuera, pero si hay que hacer la tarea de corte.- la Lcda. Margarita Mejía interrumpe e indica.- si a dos personas se les prohibió la salida del país, y nosotros tenemos un listado que son muchas las personas que deben y están en esas condiciones entonces porque no más personas, quiere decir que salen del país deudores, tienen que ser más personas.- Toma la palabra el Econ. Johnny Mera el cual dice.- me alegra mucho escucharlo decir que en un momento dado usted vio este problema y se detuvo a discutir con esa persona, asumir esta comisión de la ciudad sino que soy uno de los que más di guerra en la administración pasada, y lo que a mí más me enerva es que digan que no han trabajado en nada, además ustedes son jóvenes el gerente y sus directores y estamos apoyándolos en todo momento y los seguiré apoyando, es por esto que quisiera que nos pongamos todos la camiseta, para que gane la ciudad. Seguidamente interviene la Lcda. Margarita Mejía, la cual eleva a moción la aprobación del primer punto y de manera unánime resuelven "**...Aprobar de manera unánime el Informe de anual de Labores del Gerente General, así como los estados financieros cortados al 31 de diciembre de la EP-Aguas de Manta, correspondiente al año 2015, de acuerdo a lo establecido en el Art.- 8 Numeral 11) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable...**" se da paso al siguiente punto, la señora secretaria procede a dar lectura.

2.- Solicitud y aprobación de Comisión de Servicios con remuneración por parte del Gerente General con la finalidad de asistir a la ciudad de Pisco (LIMA) y Santa Cruz (BOLIVIA), y realizar un reconocimiento a los diseños, construcción y operación de los emisarios submarinos implementados para las descargas residuales hacia el mar; como las cubiertas de tipo domo Tratamiento de Agua Residuales de la Empresa SAGUAPAC, desde el 17 al 25 de febrero de 2016. De conformidad al Art.- 8 Numeral 20) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable. El señor Alcalde en vista de tener que asistir a reunión de rendición de cuentas lo resuelven de forma inmediata, destacando la Lcda. Margarita Mejía que confía en el trabajo que está realizando el señor gerente y que será de provecho su viaje por esos países: "...Aprobar de manera unánime la Comisión de Servicios con remuneración al Gerente General con la finalidad de asistir a la ciudad de Pisco (LIMA); y, Santa Cruz (BOLIVIA), a realizar reconocimiento a los diseños, construcción y operación de los emisarios submarinos implementados para las descargas residuales hacia el mar; como las cubiertas de tipo domo implementadas al sistemas de lagunaje anaeróbicas. Y a la Planta de Tratamiento de Agua Residuales de la Empresa SAGUAPAC, desde el 17 al 25 de febrero de 2016. De conformidad al Art.-8 Numeral 20) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable; y, de conformidad al REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO en el Artículo 5.- letra s).**"**

3.- Asuntos varios.- No habiendo otro punto que tratar del orden del día, siendo las 16H49, el señor Presidente, agradece la asistencia de los presentes y da por finalizada la sesión ordinaria, suscribiendo la presente acta para constancia de lo actuado conjuntamente con el secretario del Directorio, que certifica.....



Ing. Jorge Zambrano Cedeño
PRESIDENTE



Ing. José Espinoza Macías
GERENTE GENERAL, Y
SECRET. DEL DIRECTORIO

RESOLUCIONES DEL ACTA No.057 DE LA SESION ORDINARIA DE DIRECTORIO DE LA EMPRESA PUBLICA CANTONAL "EP AGUAS DE MANTA", CELEBRADA EL 16 DE FEBRERO DEL 2016.....

1.- Aprobar de manera unánime el Informe de anual de Labores del Gerente General, así como los estados financieros cortados al 31 de diciembre de la EP-Aguas de Manta, correspondiente al año 2015, de acuerdo a lo establecido en el Art.- 8 Numeral 11) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable..."

2.- Aprobar de manera unánime la Comisión de Servicios con remuneración al Gerente General con la finalidad de asistir a la ciudad de Pisco (LIMA); y, Santa Cruz (BOLIVIA), a realizar reconocimiento a los diseños, construcción y operación de los emisarios submarinos implementados para las descargas residuales hacia el mar, como las cubiertas de tipo domo implementadas al sistemas de lagunaje anaeróbicas. Y a la Planta de Tratamiento de Agua Residuales de la Empresa SAGUAPAC, desde el 17 al 25 de febrero de 2016. De conformidad al Art.-8 Numeral 20) de la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable; y, de conformidad al REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO en el Artículo 5.- letra s)..".