

## ACTA No. 004-RC-2024-EP AGUAS DE MANTA

### EVALUACIÓN CIUDADANA DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

Siendo las nueve horas del día viernes trece de junio del dos mil veinticinco, y previa convocatoria realizada por correo electrónico de fecha 11 de junio de 2025, se llevó a cabo reunión con la participación de los Representes de la Asamblea Ciudadana del cantón Manta, Sra. Esmeralda Bolagay, Sra. Martha Chávez, Sra. Beatriz Molina, Sr. Oswaldo Bravo, Sra. Rosa Cedeño y Sr. Pedro Reyes, de igual manera se contó con la asistencia de los miembros del equipo multidisciplinario institucional de la EP Aguas de Manta, Ing. Gustavo Adolfo Pilla Pazmiño (Coordinador General (e)), Ing. Ramón Xavier Loja Delgado (Especialista 8 de Compras Públicas), Ing. Karla Saltos Saltos (Gerente de Planificación Gestión Estratégica y Calidad), Abg. Carlos Luis Vásquez (Gerente de Gestión de Comunicación y RRPP), Ing. Ángela Hoppe Quiñonez (Gerente Gestión Financiera) y Abg. Mariuxi Mariana Briones Moreira (Gerente Gestión Comercial), y de la Dirección de Participación Ciudadana del GADMC-MANTA, la Ing. Leyra Cevallos (Analista de Fortalecimiento Ciudadano); para realizar la revisión y socialización del contenido de las respuestas generadas a las preguntas realizadas por la asamblea ciudadana, en el proceso de Rendición de Cuentas perios 2024.

La reunión dio inicio con la intervención de la Ing. Leyra Cevallos, quien extendió la bienvenida a los presentes e indicó que el motivo de la reunión era para dar cumplimiento a la revisión y socialización del contenido de las respuestas de las preguntas generadas por la ciudadanía como parte del proceso de rendición de cuentas 2024. En esa instancia se procedió con la presentación de las intervenciones de cada una de las EPs, tomando en consideración las recomendaciones, sugerencias y observaciones finales a las respuestas de las preguntas.

Como resultado de la revisión y recomendaciones realizadas por la Asamblea Ciudadana hacia la EP Aguas de Manta, se indicaron las siguientes sugerencias:

**Pregunta 5: COMO ES DE CONOCIMIENTO PÚBLICO EL GRAVE PROBLEMA QUE TUVIMOS POR LA FALTA REITERADA DEL LÍQUIDO VITAL. INFORME Y EXPLIQUE LAS RAZONES Y MEDIDAS QUE SE TOMARON PARA EVITAR ESTA GRAVÍSIMA SITUACIÓN, QUE PERJUDICO TREMENDAMENTE LOS BOLSILLOS DE LOS MANTENSE Y DEL SECTOR COMERCIAL Y TURÍSTICO DE NUESTRA CIUDAD.**

Los miembros de la asamblea en mención puntualizaron que, en el caso de cortes de energía eléctrica parciales dentro de la ciudad, se debe activar una respuesta inmediata que se base en el uso de un generador para las estaciones puntuales de bombeo de agua potable y disminuir esta situación a futuro. Dejando en manifiesto la factibilidad de esta para mediano y largo plazo.

Mencionaron también que, si dentro del abastecimiento mediante tranqueros se había considerado ampliar los sectores, puesto que no sólo los tramos altos son los más afectados, sino, que existen otros como los que se encuentran en el "margen derecho", compuesto por alrededor de 14 barrios (entre parroquias Los Esteros y Eloy Alfaro) que también necesitan atención.

De igual manera, incitaron que los barrios correspondientes a esta localización mencionada también gozan de dirigentes barriales que deben ser considerados en las reuniones de socialización y planificación de entrega de agua por tanqueros.

**Pregunta 7: CUÁL ES EL PLAN PARA REMEDIAR EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR RED PARA LA PARROQUIA ELOY ALFARO Y EL MARGEN DERECHO.**

Los miembros de la Asamblea en mención manifestaron que, de acuerdo a la respuesta a la pregunta, se indica que la Planta Potabilizadora Colorado cuenta con 2 fuentes de captación, sin embargo, en reuniones pasadas con el gerente de EP Aguas de Manta, él había mencionado que el acueducto de RDP ya no proveería del agua cruda para potabilizar.

En ese sentido, se sugiere argumentar en qué condiciones se encuentran las negociaciones o acuerdos para que se considere esta fuente de captación en los procesos de potabilización de la Planta Colorado.

Así mismo, puntualizar la contemplación de los barrios del sector del margen derecho en el plan de abastecimiento de agua potable.

También, se manifestó que dentro de una visita técnica a la estación Caza Lagarto, visualizaron 2 grandes piscinas que contenían agua de coloración verde, y, si es que estas necesitan mantenimiento o limpieza para que puedan usarse como un reservorio adicional y se pueda remediar el impacto del abastecimiento de agua.

**Pregunta 8: ¿ACTUALMENTE EXISTE EL MALESTAR CIUDADANO POR LOS COBROS EN LAS PLANILLAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE, PORQUE LOS VALORES TOTALES POR CONCEPTO DE IMPUESTOS SUPERAN MUCHAS VECES EL VALOR DEL CONSUMO?**

Los miembros de la Asamblea manifestaron que es importante que se refleje el pliego tarifario, con los respectivos porcentajes de cobro de los sistemas hidrosanitarios y pluvial.

De igual manera, sugirieron considerar una explicación del cobro de la tasa verde, el porcentaje del mismo en la planilla de notificación y dejar claro el direccionamiento de este recurso, que, pese a que no es recurso de EP Aguas de Manta, se cobra mes a mes.

**Pregunta 9: LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LAS FAMILIAS MUCHAS VECES OCASIONA QUE SE RETRASEN EN EL PAGO DEL SERVICIO POR CONCEPTO DE AGUA, LO QUE OCASIONA UN RECARGO EN LA PLANILLA DE \$ 12 (\$6 POR CORTE DEL SERVICIO Y \$ 6 POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO) ESTA SITUACIÓN ESTÁ OCASIONANDO MUCHO MALESTAR CIUDADANO, PREGUNTA: ¿LA EMPRESA HA ANALIZADO LA AFECTACIÓN QUE SUFRE EL CIUDADANO, ESPECIALMENTE A LOS DE BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS? EN ALGUNOS CASOS NO SE CUENTA PARA PAGAR LA PLANILLA A TIEMPO, MÁS AÚN CON TANTOS COBROS ADICIONALES O PENALIDADES**

Los miembros de la Asamblea indican que, en función a la pregunta, desean que se argumente con números exactos a cuanto equivale el 40% descrito en la respuesta de la pregunta. Así mismo, el detalle de lo que tiene que ver con los valores adicionales.

Se sugirió por parte de los miembros de la asamblea, que se elimine lo mencionado como: acumular varias facturas vencidas, por, días o lapso de tiempo para evitar un malentendido por parte de la ciudadanía en general.

Con respecto a las demás preguntas que no aparecen en este extracto, no recibieron observaciones o sugerencia alguna.

Sin más asuntos que tratar, siendo las doce horas del día viernes 13 de junio del 2025, se da por concluida la reunión entre la Asamblea Ciudadana de Manta, la EP Aguas de Manta y la Dirección de Participación Ciudadana del GADMC-MANTA, firmando para constancia los asistentes.

Para constancia proceden a firmar al pie de la página los intervinientes de la presente reunión.

**Miembros del Equipo Técnico Multidisciplinario Institucional de la  
EP Aguas de Manta**



**Ing. Gustavo Adolfo Pilla Pazmiño**  
Coordinador General (e)  
EP AGUAS DE MANTA



**Ing. Ramón Xavier Loja Delgado**  
Especialista 8 de Compras Públicas  
EP AGUAS DE MANTA



**Ing. Ángela Hoppe Quiñonez**  
Gerente Gestión Financiera  
EP AGUAS DE MANTA



**Abg. Mariuxi Briones Moreira**  
Gerente Gestión Comercial  
EP AGUAS DE MANTA



**Abg. Carlos Luis Vásquez**  
Gerente de Gestión de Comunicación  
y RRPP  
EP AGUAS DE MANTA



**Ing. Karla Saltos Saltos**  
Gerente de Planificación  
Gestión Estratégica y Calidad  
EP AGUAS DE MANTA

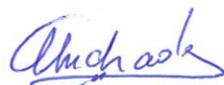


Ana Tanya Fonce Rivera  
Supervisor Procesos Productivos  
EP AGUAS DE MANTA

**Miembros de la Asamblea Ciudadana del Cantón Manta  
(Equipo Técnico Ciudadano)**



P. Sra. Esmeralda Bolagay  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**



Sra. Oswaldo Bravo  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**

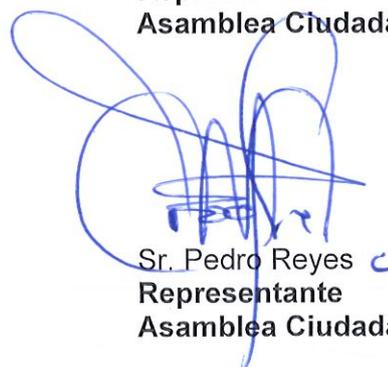
Sra. Martha Chávez  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**



Sra. Rosa Cedeño  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**



Sra. Beatriz Molina  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**



Sr. Pedro Reyes  
**Representante**  
**Asamblea Ciudadana**

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



*Imagen 1. Evidencia fotográfica de la Reunión*



*Imagen 2. Evidencia fotográfica de la Reunión*



*Imagen 3. Evidencia fotográfica de la Reunión*



*Imagen 4. Evidencia fotográfica de la Reunión*



INFORME DE RESPUESTAS A PREGUNTAS RDC PERIODO 2024	EPAM-GPES-INF-090620251658
	Manta, 09 de Junio del 2025
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD	<b>Pag. 1 de 2</b>

**PARA:** Jose Miguel Cevallos Chavez  
**GERENTE GENERAL**

**ASUNTO:** INFORME DE RESPUESTAS A PREGUNTAS FORMULADAS POR LA ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024

En atención a Oficio S/N del 13 de mayo del 2025 suscrito por representantes de la Asamblea Ciudadana, se adjunta "INFORME DE RESPUESTA A PREGUNTAS FORMULADAS POR LA ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024" consolidado de las diferentes áreas, revisado y validado por el equipo técnico institucional en base a requerimiento, en el cual nos da a conocer las preguntas ciudadanas a ser contestadas en el tiempo establecido en la Hoja de Ruta del proceso de rendición de cuentas 2024.

Particular que pongo a su conocimiento para fines pertinentes

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*  
SALTOS SALTOS KARLA ANGELA  
**GERENTE DE PLANIFICACIÓN**

**Anexos**

1: INFORME-RESPUESTA A PREGUNTAS CIUDADANAS - N°. hojas: 15

**Copia**

INFORME DE RESPUESTAS A PREGUNTAS RDC PERIODO 2024	EPAM-GPES-INF-090620251658
	Manta, 09 de Junio del 2025
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD	<b>Pag. 2 de 2</b>

Angela Maria Hoppe Quiñonez  
**GERENTE DE RECURSOS FINANCIEROS**

Carlos Luis Vasquez Jaramillo  
**GERENTE DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS**

Delgado Zambrano Cesar Jose  
**GERENTE TECNICO**

Gustavo Adolfo Pilla Pazmiño  
**COORDINADOR GENERAL (E)**

Mariuxi Mariana Briones Moreira  
**GERENTE COMERCIAL**

Ramon Xavier Loja Delgado  
**ESPECIALISTA 8 DE COMPRAS PÚBLICAS**

Macias Rezabala Angela Yoconda  
**ESPECIALISTA DE PRESUPUESTO (E)**

Yuly Yolanda Marcillo Miraba  
**ESPECIALISTA DE COMUNICACION**

Ponce Rivera Freya Lorena  
**SUPERVISOR DE PROCESOS PRODUCTIVOS**





**AGUAS**  
de **MANTA**

EMPRESA PÚBLICA  
AGUAS DE MANTA

## **GERENCIA DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD**

### **INFORME DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS FORMULADAS POR LA ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## Contenido

1.	ANTECEDENTE .....	3
1.1.	BASE LEGAL.....	5
2.	DESARROLLO Y ANALISIS.....	6
3.	CONCLUSIONES: .....	14
4.	ANEXOS.....	14

### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## **1. ANTECEDENTE**

Mediante Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo del 2021, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social expide, el Reglamento de Rendición de Cuentas, que incluye: Normas Generales; Proceso y Cronograma de Rendición de Cuentas; Del Sistema Informático de Rendición de Cuentas; Catastro, Formulario y Cumplimiento; De las Deliberaciones Públicas, Monitoreo y Actualizaciones; y Acciones en caso de incumplimiento y Prohibiciones.

Mediante Resolución No RESOLUCIÓN No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176-13-12-2023 de fecha 13 de diciembre del 2023; el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Resuelve, Reformar parcialmente el artículo 20 del Reglamento de Rendición de Cuentas sobre el cumplimiento del informe de rendición de cuentas, en los siguientes términos: Art. 1.- Sustitúyase el texto del Art. 20 por el siguiente: “Se considerará cumplido el informe de rendición de cuentas que se entregue al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, a través del Sistema Informático existente para el efecto, en Estado Finalizado con el código QR, dentro del plazo establecido, una vez que se verifique la implementación de una deliberación pública participativa y que el Acta/ Plan de Trabajo incluya todos los acuerdos y compromisos alcanzados entre los sujetos a rendir cuentas y la ciudadanía.

Mediante RESOLUCIÓN No. CPCCS-PLE-SG-007-E-2025-0070 de fecha 28 de febrero del 2025, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social resuelve: Conocer y Aprobar el “Informe Técnico para la modificación del cronograma de rendición de cuentas del período fiscal 2024”, remitido a través del Memorando Nro. CPCCS-CT-2025-0027-M de fecha 21 de febrero de 2025, suscrito por el Coordinador Técnico para la Transparencia, Lucha Contra la Corrupción, Participación, y Control Social y aprobado por r el Coordinador General de Asesoría Jurídica del CPCCS; y a la vez, aprobar la propuesta del Nuevo Cronograma para la implementación del proceso de rendición de cuentas del periodo fiscal 2024 para todos los sujetos obligados a rendir cuentas...

Mediante Documento S/N de fecha 13 de mayo de 2025, los representantes de la Asamblea Ciudadana del Cantón Manta señalan que, luego de que su Equipo Técnico realizó el análisis de los informes preliminares elaborados y presentados por el Equipo Técnico del proceso de Rendición de Cuentas del Ing. Miguel Cevallos Chávez, Gerente General de la Empresa Pública Aguas de Manta, expusieron un numero de diez preguntas ciudadanas, indicando que las respuestas a las mismas deberán ser entregadas en el tiempo estipulado en la hoja de ruta:

1. A pesar de todos los esfuerzos que ha realizado la empresa para alcanzar un equilibrio entre los ingresos y egresos, aún sigue persistiendo un déficit presupuestario por el valor de 703.719,68, que si bien es cierto ha disminuido considerablemente en relación al periodo fiscal 2023 que fue de 3.367.051,19.

**NOTA:**

“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**”.

SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021

**INFORME DE RESPUESTAS A  
PREGUNTAS FORMULADAS POR LA  
ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA  
EN EL PROCESO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

Se les recomienda seguir aplicando la planificación y políticas públicas de la empresa, y así conseguir el objetivo principal que las empresas se convierta en autosustentable y comience a generar utilidades para que estos recursos sean invertidos en obras para mejorar y brindar un servicio de calidad.

2. En el periodo fiscal 2023 se le realizó la siguiente pregunta: cuál era el monto total que se le adeuda a la EP-AGUAS DE MANTA y no tuvimos respuesta. Informe y describa cuales son los valores totales que se le adeuda a la Empresa Aguas de Manta.
3. Informe y explique detalladamente en qué condiciones se encuentra el proceso de liquidación entre el Consorcio Veolia y la Empresa Aguas de Manta.
4. Cuáles fueron las medidas las medidas que se tomaron para disminuir la contaminación de las aguas servidas en nuestra ciudad.
5. Como es de conocimiento público el grave problema que tuvimos por la falta reiterada del líquido vital. Informe y explique las razones y medidas que se tomaron para evitar esta gravísima situación, que perjudico tremendamente los bolsillos de los mantense y del sector comercial y turístico de nuestra ciudad.
6. Realizar un informe comparativo de los valores por “carteras vencidas” del 2024 con relación al informe del periodo fiscal 2023, ¿disminuyo o subió?
7. Cuál es el Plan para remediar el abastecimiento de agua potable por red para la Parroquia Eloy Alfaro y el margen derecho.
8. ¿Actualmente existe el malestar ciudadano por los cobros en las planillas de servicio de agua potable, porque los valores totales por concepto de impuestos superan muchas veces el valor del consumo?
9. La situación económica de las familias muchas veces ocasiona que se retrasen en el pago del servicio por concepto de agua, lo que ocasiona un recargo en la planilla de \$ 12 (\$6 por corte del servicio y \$ 6 por reconexión del servicio) esta situación está ocasionando mucho malestar ciudadano, pregunta: ¿la empresa ha analizado la afectación que sufre el ciudadano, especialmente a los de bajos recursos económicos? en algunos casos no se cuenta para pagar la planilla a tiempo, más aún con tantos cobros adicionales o penalidades.

**NOTA:**

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**”.*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

Mediante Memorando Nro. EPAM-GGEN-MEM-190520251610 de fecha 19 de mayo de 2025, el Ing. Miguel Cevallos Chávez, Gerente General de la Empresa Pública Aguas de Manta, en atención a Oficio S/N de fecha 13 de mayo de 2025 suscrito por representantes de la Asamblea Ciudadana del Cantón Manta, solicita a las áreas pertinentes de la EPAM, dar respuesta a las interrogantes emitidas, conforme las esferas de sus competencias...

En respuesta a la solicitud realizada por la Gerencia General, las áreas respectivas procedieron a emitir sus respuestas:

- Mediante Memorando Nro. EPAM-GRFI-MEM-220520251726 de fecha 22 de mayo de 2025, la Gerente de Gestión Financiera anexa el informe Nro. EPAM-UPPT-GRFI-INF-220520251552 de fecha 22 de mayo del presente año, suscrito por la Especialista de Presupuesto Encargada, en el que refiere a INFORMACION DE LA ASAMBLEA CIUDADANA DEL CANTON MANTA – PROCESO RENDICIÓN DE CUENTAS 2024, dando respuestas a la pregunta 1.
- Mediante Memorando Nro. EPAM-GCOM-MEM-270520252017 de fecha 27 de mayo de 2025, la Gerente de Gestión Comercial, emite respuesta a la consulta de Asamblea Ciudadana, anexando el Informe Asamblea Ciudadana 2024, con las respuestas a las preguntas 2,6,8 y 9.
- Mediante Memorando Nro. EPAM-GJUR-MEM-200520250908 de fecha 20 de mayo de 2025, la Gerente de Gestión Jurídica da respuesta a la pregunta 3.
- Mediante Memorando Nro. EPAM-GTEC-MEM-270520250848 de fecha 27 de mayo de 2025, la Gerencia de Gestión Técnica, emite respuestas a las preguntas ciudadanas 4,5 y 7.

### **1.1. BASE LEGAL**

- Constitución de la República del Ecuador- Art. 225 Numeral 4
- CODIGO LEGAL MUNICIPAL CODIFICACION 2023 - Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos del Cantón Manta
- Plan Nacional de Desarrollo
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo del 2021
- Resolución No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176-13-12-20236 de fecha 13 de diciembre del 2023
- RESOLUCIÓN No. CPCCS-PLE-SG-007-E-2025-0070 de fecha 28 de febrero del 2025

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## **2. DESARROLLO Y ANALISIS**

En consideración al Memorando Nro. EPAM-GGEN-MEM-190520251610 de fecha 19 de mayo de 2025, mediante el cual el Gerente General de la EP Aguas de Manta solicita las respectivas respuestas a las interrogantes realizadas por la Asamblea Ciudadana del Catón Manta, las áreas respectivas de al EPAM procedieron a emitir sus respuestas, las mismas que a continuación se detallan:

- 1. A pesar de todos los esfuerzos que ha realizado la empresa para alcanzar un equilibrio entre los ingresos y egresos, aún sigue persistiendo un déficit presupuestario por el valor de 703.719,68, que si bien es cierto ha disminuido considerablemente en relación al periodo fiscal 2023 que fue de 3.367.051,19. Se les recomienda seguir aplicando la planificación y políticas públicas de la empresa, y así conseguir el objetivo principal que las empresas se convierta en autosustentable y comience a generar utilidades para que estos recursos sean invertidos en obras para mejorar y brindar un servicio de calidad.**

Es necesario aclarar que las Empresas Públicas están regidas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su naturaleza es generar superávit (ingresos mayores a gastos) o déficit (gastos mayores a ingresos), más no utilidades.

### **Respuesta:**

En base a la recomendación, se seguirá trabajando para conseguir que la brecha financiera alcance su equilibrio según lo especificado y considerado en el Plan Estratégico Institucional, denominado Plan H2030, donde indica: El equilibrio financiero entre los ingresos y egresos se alcanzará consecutivamente en el año 2030, siempre que se ejecuten las estrategias planteadas, como: mejorar la gestión de cobranzas, recuperación de cartera, disminuir el porcentaje del agua no contabilizada (ANC), la correcta planificación y gestión de proyectos de inversión hidrosanitarios, la actualización del pliego tarifario, entre otros.

Considerando el déficit financiero, ha disminuido significativamente pasando de USD 3.367.051,19 en 2023 a USD 703.719,60 en 2024, una reducción de USD 2.663.331,51 (79,10%). A pesar de esta mejora, se requiere la implementación de las acciones estratégicas antes mencionadas, para cerrar la brecha de manera gradual hasta el periodo de implementación del Plan Estratégico.

- 2. En el periodo fiscal 2023 se le realizó la siguiente pregunta: cuál era el monto total que se le adeuda a la EP-AGUAS DE MANTA y no tuvimos respuesta.**

### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**Informe y describa cuales son los valores totales que se le adeuda a la Empresa Aguas de Manta.**

El cierre fiscal del año 2023, con corte a diciembre la cartera cerró con un monto total de USD. 26'703.893,12, mismo que comprende cartera corriente y vencida, es decir, incluye toda la deuda facturada hasta diciembre 2023.

Respecto al periodo fiscal 2024, la cartera hasta diciembre alcanzó un monto de USD. 28'087.859,12.

Adicionalmente, en el transcurso del periodo fiscal 2024 se recuperó de la cartera vencida 2023 un monto total de USD. 2'687.837,55; respecto a la recuperación de la cartera vencida 2024, con corte a mayo 2025 se ha alcanzado un monto total de USD. 1'423.363,30.

**3. Informe y explique detalladamente en qué condiciones se encuentra el proceso de liquidación entre el Consorcio Veolia y la Empresa Aguas de Manta.**

Actualmente no existe un proceso de liquidación entre la Empresa Pública Aguas de Manta y el Consorcio Veolia Proactiva.

La terminación anticipada del contrato derivó en un proceso contencioso administrativo actualmente en trámite, en el que ambas partes ejercen su derecho a la defensa conforme al debido proceso establecido por la ley.

El proceso judicial contencioso administrativo identificado con el número 13802-2020-00224 fue iniciado el 25 de septiembre de 2020 a las 15:19 horas, por el Consorcio Veolia - Proactiva y el ciudadano Jeffrey Manuel Barberán Solórzano, en contra de la Empresa Pública Cantonal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos "EP-Aguas de Manta". La causa se tramita ante el Tribunal Contencioso Administrativo y Tributario con sede en el cantón Portoviejo, integrado por los jueces:

- Dr. Oswaldo Remigio Avilés Cevallos (ponente),
- Ab. Walter Samno Macías Fernández, y
- Dra. Yolanda Elizabeth Izquierdo Duncan.
- Actúa como secretario el Ab. Jorge Vinicio Martínez Burbano.

El proceso fue calificado y admitido a trámite conforme a la normativa vigente. Como parte de la defensa institucional, el 4 de julio de 2023, el Ing. José Miguel Cevallos Chávez, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de EP-Aguas de Manta, presentó recurso de casación frente al auto notificado el 29 de mayo de 2023.

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

Durante el año 2024, hasta la fecha del presente informe, no se ha registrado impulso procesal adicional por parte del tribunal ni de las partes procesales. De igual forma, se deja constancia de que no se ha dictado ni se encuentra en trámite proceso de liquidación contractual entre EP-Aguas de Manta y el Consorcio Veolia - Proactiva.

Actualmente, las partes se mantienen a la espera de la notificación correspondiente para la convocatoria a audiencia preliminar, en cumplimiento del procedimiento judicial y en ejercicio de sus respectivos derechos como entidad contratante y contratista.

En consecuencia, se reitera que no existe a la fecha un proceso formal de liquidación en curso, ya que las controversias contractuales derivadas se encuentran pendientes de resolución judicial en sede contenciosa administrativa.

#### **4. Cuáles fueron las medidas que se tomaron para disminuir la contaminación de las aguas servidas en nuestra ciudad.**

Con el objetivo de mejorar la gestión de las aguas residuales y reducir significativamente la contaminación ambiental asociada, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Manta ha iniciado una serie de acciones estratégicas, entre las cuales destaca la contratación de una consultoría para la elaboración de los Estudios y diseños definitivos de planta de tratamiento y sistema de disposición final de las aguas residuales para reemplazar las lagunas de oxidación del cantón Manta, provincia Manabí.

Esta iniciativa responde a la necesidad urgente de modernizar la infraestructura de saneamiento del cantón, dada la obsolescencia técnica y ambiental del sistema de lagunas existente.

Las medidas contempladas en este proceso incluyen:

- Diagnóstico integral del sistema actual de tratamiento de aguas residuales, incluyendo aspectos técnicos, ambientales y operativos.
- Diseño de una nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, con tecnología adecuada a las condiciones locales y orientada al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por la normativa ecuatoriana.
- Desarrollo del sistema de disposición final de los efluentes tratados, con el fin de garantizar la no afectación a cuerpos hídricos y al entorno natural.
- Proyección de la capacidad instalada a mediano y largo plazo, considerando el crecimiento poblacional y las demandas futuras del cantón.

#### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

- Implementación de soluciones sostenibles para el tratamiento de lodos y residuos generados en el proceso, promoviendo prácticas de economía circular cuando sea posible.

Estas acciones forman parte de una política integral de esta administración municipal para mejorar los servicios de saneamiento básico en Manta, con impactos positivos directos en la salud pública, la calidad ambiental y la sostenibilidad urbana. La transición hacia un sistema moderno de tratamiento de aguas residuales representa un avance significativo en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente en lo relacionado con el acceso al agua limpia y el saneamiento (ODS 6).

En la actualidad el estado de este importante proyecto se encuentra concluida y en búsqueda de fuentes de financiamiento.

**5. Como es de conocimiento público el grave problema que tuvimos por la falta reiterada del líquido vital.**

**Informe y explique las razones y medidas que se tomaron para evitar esta gravísima situación, que perjudico tremendamente los bolsillos de los mantenses y del sector comercial y turístico de nuestra ciudad.**

Es preciso mencionar que la ciudad de Manta cuenta con 2 plantas de tratamiento de Agua Potable: i) planta El Ceibal y su captación para abastecer a las parroquias Tarqui, Los Esteros, Manta, San Mateo, Santa Marianita y San Lorenzo. ii) planta Colorado - Sistema de Bombeo Agua Cruda Caza Lagarto, para el abastecimiento de la Parroquia Eloy Alfaro; en las que se ha tenido intermitencias en el suministro por motivo de las paralizaciones que son producto de los diversos problemas e incidencias presentados en el sistema.

Cabe señalar que la crisis energética registrada a nivel nacional durante el año 2024 tuvo un impacto significativo en la operación de las plantas de tratamiento de agua potable en la ciudad de Manta. El domingo 22 de septiembre de 2024, el Ministerio de Energía y Minas comunicó oficialmente, a través de redes sociales y medios institucionales, la Programación de Racionamientos de Energía por Distribuidora, estableciendo cortes programados en el servicio eléctrico que afectaron directamente a la provincia de Manabí.

Estos cortes se aplicaron en distintas franjas horarias, lo que comprometió la operación de estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y otros componentes críticos del sistema de abastecimiento de agua potable de la ciudad.

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**INFORME DE RESPUESTAS A  
PREGUNTAS FORMULADAS POR LA  
ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA  
EN EL PROCESO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

Como resultado, durante el año 2024 el sistema Ceibal presentó intermitencias en el suministro, debido a paralizaciones causadas tanto por los racionamientos eléctricos como por diversas problemáticas técnicas e incidencias operativas.

De igual forma, la operatividad del sistema Caza Lagarto–Colorado se vio seriamente afectada, impactando directamente el abastecimiento hacia la parroquia Eloy Alfaro.

A continuación, se presenta una tabla con los eventos más relevantes que comprometieron la continuidad del servicio.

Fecha	Evento	Duración	Afectación
22/07/2024	Cortes de energía en Estación Azua en horario nocturno	36 horas	Parroquias Manta, San Mateo, Santa Marianita, San Lorenzo
13/08/2024	Trabajos programados limpieza Tanque Ceibal	23 horas	Parroquias Manta, Tarqui, Los Esteros, San Mateo, Santa Marianita, San Lorenzo
23/09/2024	Inicio de racionamientos de energía eléctrica a nivel nacional	3 meses	Cantón Manta

Ante la grave situación de desabastecimiento de agua potable que afectó significativamente a la ciudadanía, así como a sectores productivos como el comercial y turístico de nuestra ciudad, la Empresa Pública Aguas de Manta adoptó una serie de medidas emergentes y estratégicas con el objetivo de mitigar los impactos y garantizar, en la medida de lo posible, la recuperación en la continuidad del servicio.

Entre las principales acciones implementadas se destacan:

- **Estrategia de sectorización del sistema de distribución:** Se mantuvo y reforzó la sectorización como medida de contingencia, lo que permitió garantizar el suministro de agua potable al menos una vez por semana a los sectores con mayor afectación, priorizando la equidad en la distribución del recurso.
- **Fortalecimiento del abastecimiento mediante tanqueros:** Se amplió y optimizó la distribución emergente a través de tanqueros, priorizando las zonas más críticas, especialmente aquellas ubicadas en áreas de difícil acceso o en sectores altos, donde las condiciones topográficas limitan aún más la llegada del recurso por red.

Estas acciones fueron ejecutadas de forma inmediata y coordinada como respuesta a la crisis de desabastecimiento del líquido vital. Reconocemos que, si bien estas

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

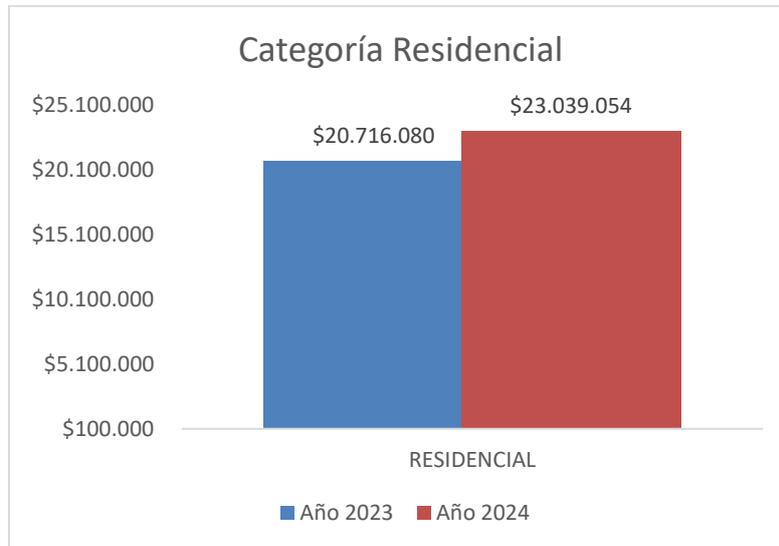
SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021

medidas no resolvieron por completo la situación, sí permitieron mitigar sus efectos más severos sobre la población y sobre la economía local.

**6. Realizar un informe comparativo de los valores por “carteras vencidas” del 2024 con relación al informe del periodo fiscal 2023, ¿disminuyó o subió?**

En términos generales, la cartera vencida aumentó en 2024 en comparación con 2023 en un 5%, equivalente a USD. 1,383,966.00. Las mayores subidas se dieron en la categoría Residencial y Comercial, mientras que hubo reducciones notables en las categorías Industrial y especialmente en Oficial.

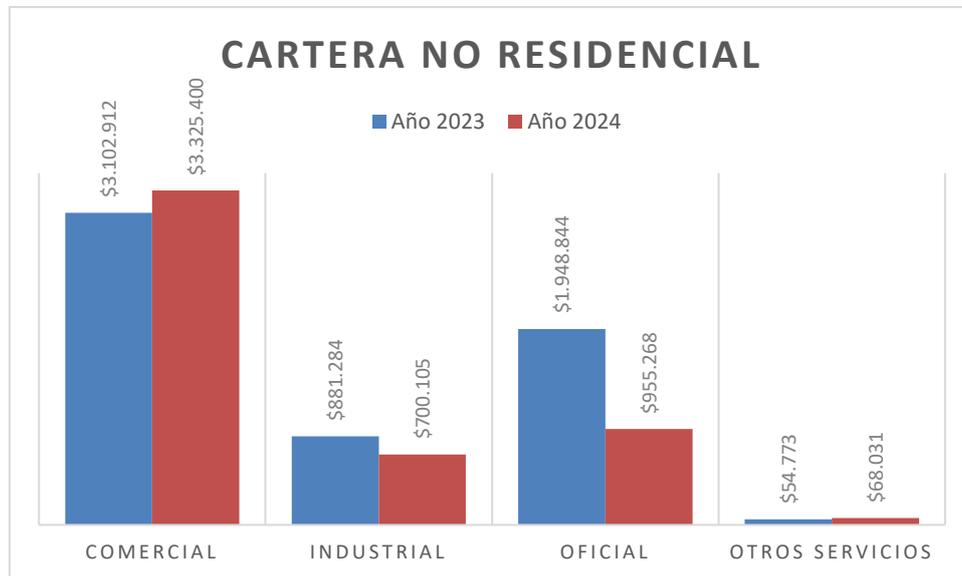
Año	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OFICIAL	OTROS SERVICIOS	Total general
2023	\$ 20.716.079,67	\$ 3.102.912,00	\$ 881.284,33	\$ 1.948.844,28	\$ 54.772,84	\$ 26.703.893,12
2024	\$ 23.039.054,30	\$ 3.325.400,22	\$ 700.105,34	\$ 955.268,34	\$ 68.030,92	\$ 28.087.859,12
Variación en USD.	\$ 2.322.974,63	\$ 222.488,22	\$ -181.178,99	\$ -993.575,94	\$ 13.258,08	\$ 1.383.966,00
Variación %	11%	7%	-21%	-51%	24%	5%



**NOTA:**

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**”.*

SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021



**7.Cuál es el Plan para remediar el abastecimiento de agua potable por red para la Parroquia Eloy Alfaro y el margen derecho.**

La disponibilidad de agua cruda para la producción en Planta Potabilizadora Colorado depende de 2 fuentes de captación: Caza Lagarto y Acueducto Refinería del Pacífico (RDP)-La Esperanza, operado por RDP.

La etapa más complicada resultó en las paralizaciones por cortes de energía porque se tienen las siguientes estaciones: Caza Lagarto, Río de Oro, en las cuales no se tenían sincronizadas las fases de corte de energía, y en ocasiones se tenía entre 16 a 18 horas de afectación acumulada.

Una de las propuestas para mejorar esa situación, fue la solicitud al ente rector de energía, para que la estación Río de Oro pase a depender de un ramal que garantiza el fluido eléctrico las 24 horas. Hasta superar la emergencia a NIVEL NACIONAL por racionamiento eléctrico fue una acción que permitió mejorar las condiciones de producción de la planta Colorado, de la cual dependen los sectores mencionados. Como plan emergente se contaba con el abastecimiento rápido mediante tanqueros con el cual se programaban visitas a los diferentes sectores.

**8. ¿Actualmente existe el malestar ciudadano por los cobros en las planillas de servicio de agua potable, porque los valores totales por concepto de impuestos superan muchas veces el valor del consumo?**

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**INFORME DE RESPUESTAS A  
PREGUNTAS FORMULADAS POR LA  
ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA  
EN EL PROCESO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

Ante la preocupación de ciertos usuarios respecto a los valores reflejados en las planillas de agua potable, Aguas de Manta aclara lo siguiente:

Los valores que constan en su planilla no corresponden a impuestos, sino a contraprestaciones por los servicios públicos que brindamos, como agua potable, alcantarillado, y mantenimiento de infraestructura hidrosanitaria.

Las contraprestaciones son los pagos que realiza el usuario a cambio de los servicios que recibe. En el caso del agua potable y el alcantarillado, estas contraprestaciones permiten:

- Captar, tratar y distribuir agua potable.
- Recolectar y transportar las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado.
- Ejecutar el mantenimiento y mejora continua de la red de distribución y recolección.
- Apalancar en cierta medida los costos operativos necesarios para la continuidad y eficiencia del servicio.

Además del valor del consumo medido en metros cúbicos de agua potable, la planilla puede incluir otros rubros vinculados al mantenimiento del sistema, alcantarillado y otros costos asociados. Estos rubros son necesarios para asegurar el servicio, incluso cuando el consumo es bajo. Cabe indicar el tarifario residencial no ha sido modificado desde hace más de 10 años.

Como empresa pública de servicios hidrosanitarios, Aguas de Manta no realiza cobros por concepto de impuestos, ya que nuestra naturaleza institucional y operativa se enmarca en la prestación de servicios básicos, publicado en ORDENANZA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTABILIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AMBIENTAL A CARGO DE LA EP-AGUAS DE MANTA EPAM, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial N° 918 el 16 de junio de 2023.

Reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua de los servicios que ofrecemos a la comunidad.

- 9. La situación económica de las familias muchas veces ocasiona que se retrasen en el pago del servicio por concepto de agua, lo que ocasiona un recargo en la planilla de \$ 12 (\$6 por corte del servicio y \$ 6 por reconexión del servicio) esta situación está ocasionando mucho malestar ciudadano, pregunta: ¿la empresa ha analizado la afectación que sufre el ciudadano, especialmente a los de bajos**

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**recursos económicos? en algunos casos no se cuenta para pagar la planilla a tiempo, más aún con tantos cobros adicionales o penalidades.**

Como empresa, hemos efectuado un análisis para la suspensión del servicio por valores vencidos, se la realiza a contribuyentes que adeudan varias facturas vencidas en su consumo de servicio hidrosanitario (consumo de agua potable), de acuerdo al comportamiento del consumo alrededor del 40% de contribuyentes registran bajos consumos en el mes, y para estos casos se deben acumular varias facturas vencidas para que se efectúe una acción de suspensión del servicio.

Previo a llegar a la suspensión del servicio se realizan las siguientes acciones: notificación de lectura, este documento con el nombre de aviso de pago incluye la fecha de vencimiento de factura (sin costo), con ello se garantiza efectuar las comunicaciones legales establecidas en el Art. 37 de la Ley de Defensa al Consumidor. Cabe indicar que los valores cobrados sostienen parcialmente la gestión operativa-comercial que se ejecuta para la medición efectiva del servicio.

### **3. CONCLUSIONES:**

- La EP Aguas de Manta como parte del proceso de Rendición de Cuentas y en cumplimiento con lo solicitado por la Asamblea Ciudadana del Cantón Manta, por medio del aporte de las gerencias institucionales, da cumplimiento a las preguntas recibidas.
- Con las acciones abordadas por parte de la EP Aguas de Manta, se busca mejorar el bienestar ciudadano y el desarrollo local, como parte de la visión de la Alcaldía Ciudadana en potenciar el buen vivir de los habitantes de Manta.
- Las mesas de diálogo generadas para la elaboración y consolidación de la información permitieron resaltar los enfoques respectivos alineados a los requerimientos por parte de la Asamblea Ciudadana que, conforme a sus atribuciones se enmarcan en el ejercicio del derecho a la participación.

### **4. ANEXOS**

N/A

#### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**INFORME DE RESPUESTAS A  
PREGUNTAS FORMULADAS POR LA  
ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA  
EN EL PROCESO DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD			
ROL	NOMBRE Y CARGO		FIRMA
ELABORADO	NOMBRE	Freya Ponce Rivera	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>FREYA LORENA PONCE RIVERA</b> Validar únicamente con FirmaEC</p>
	CARGO	SUPERVISOR PROCESOS PRODUCTIVOS	
REVISADO	NOMBRE	Karla Saltos Saltos	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>KARLA ANGELA SALTOS SALTOS</b> Validar únicamente con FirmaEC</p>
	CARGO	GERENTE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD	
APROBADO	NOMBRE	Miguel Cevallos Chávez	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>JOSE MIGUEL CEVALLOS CHAVEZ</b> Validar únicamente con FirmaEC</p>
	CARGO	GERENTE GENERAL EPAM	

**NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**



**AGUAS**  
de **MANTA**

EMPRESA PÚBLICA  
AGUAS DE MANTA

## **GERENCIA DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD**

**ALCANCE A LAS RESPUESTAS DE LAS PREGUNTAS  
FORMULADAS POR LA ASAMBLEA CIUDADANA DE MANTA EN EL  
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERIODO 2024**

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## Contenido

1.	ANTECEDENTE .....	3
1.1.	BASE LEGAL.....	5
2.	DESARROLLO Y ANALISIS.....	5
3.	CONCLUSIONES: .....	8
4.	ANEXOS.....	9

### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## **1. ANTECEDENTE**

Considerando las observaciones realizadas por los miembros del equipo técnico ciudadano, en la reunión que se llevó a cabo el día viernes 13 de junio de 2025, se realiza un alcance a las respuestas de las preguntas formuladas por la Asamblea Ciudadana de Manta en el Proceso de Rendición de Cuentas peropo 2024.

Observaciones realizadas:

- ❑ **Pregunta 5:** Como es de conocimiento público el grave problema que tuvimos por la falta reiterada del líquido vital. Informe y explique las razones y medidas que se tomaron para evitar esta gravísima situación, que perjudico tremendamente los bolsillos de los mantense y del sector comercial y turístico de nuestra ciudad.

Los miembros de la asamblea en mención, puntualizaron que, en el caso de cortes de energía eléctrica parciales dentro de la ciudad, se debe activar una respuesta inmediata que se base en el uso de un generador para las estaciones puntuales de bombeo de agua potable para disminuir esta situación a futuro. Dejando en manifiesto la factibilidad de esta para el mediano y largo plazo.

Mencionaron si dentro del abastecimiento mediante tanqueros se había considerado ampliar los sectores, puesto que, no sólo los sectores altos son los más afectados, sino, que existen otros como los que se encuentran en el “margen derecho” compuesto por alrededor de 14 barrios (entre parroquias Los Esteros y Eloy Alfaro) que también necesitan atención.

De igual manera, incitaron que los barrios correspondientes a esta localización mencionada, también gozan de dirigentes barriales que deben ser considerados en las reuniones de socialización y planificación de entrega de agua por tanqueros.

- ❑ **Pregunta 7:** Cuál es el Plan para remediar el abastecimiento de agua potable por red para la Parroquia Eloy Alfaro y el margen derecho.

Los miembros de la asamblea en mención, manifestaron que de acuerdo a la respuesta de la pregunta se indica que la Planta Potabilizadora Colorado cuenta con 2 fuentes de captación, sin embargo, en reuniones pasadas con el gerente de EP Aguas de Manta, él había mencionado que el acueducto de RDP ya no proveería del agua cruda para potabilizar.

### **NOTA:**

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**”.*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

En ese sentido, se sugiere argumentar en qué condiciones se encuentran las negociaciones o acuerdos para que se considere esta fuente de captación en los procesos de potabilización de la Planta Colorado.

De igual manera, puntualizar la contemplación de los barrios del sector del margen derecho en el plan de abastecimiento de agua potable.

Así mismo, se manifestó que dentro de una visita técnica a la estación caza lagarto, visualizaron 2 grandes piscinas que contenían agua de coloración verde, y, si es que estas necesitan mantenimiento o limpieza para que puedan usarse como un reservorio adicional y se pueda remediar el impacto del abastecimiento de agua.

- Pregunta 8:** ¿Actualmente existe el malestar ciudadano por los cobros en las planillas de servicio de agua potable, porque los valores totales por concepto de impuestos superan muchas veces el valor del consumo?

Los miembros de la asamblea en mención, manifestaron que es importante que se refleje el pliego tarifario, con los respectivos porcentajes de cobro de los sistemas hidrosanitarios y pluvial.

De igual manera, sugirieron considerar una explicación del cobro de la tasa verde, el porcentaje del mismo en la planilla de notificación y dejar claro el direccionamiento de este recurso, que, pese a que no es recurso de EP Aguas de Manta, se cobra mes a mes.

- Pregunta 9:** La situación económica de las familias muchas veces ocasiona que se retrasen en el pago del servicio por concepto de agua, lo que ocasiona un recargo en la planilla de \$ 12 (\$6 por corte del servicio y \$ 6 por reconexión del servicio) esta situación está ocasionando mucho malestar ciudadano, pregunta: ¿la empresa ha analizado la afectación que sufre el ciudadano, especialmente a los de bajos recursos económicos? en algunos casos no se cuenta para pagar la planilla a tiempo, más aún con tantos cobros adicionales o penalidades

Los miembros de la asamblea en mención, manifestaron que, en función a la pregunta, desean que se argumente con números exactos a cuanto equivale el 40% descrito en la respuesta de la pregunta. Así mismo, el detalle de lo que tiene que ver con los valores adicionales.

Se sugirió por parte de los miembros de la asamblea, que se elimine lo mencionado como; acumular varias facturas vencidas, por, días o lapso de tiempo para evitar un mal entendido por parte de la ciudadanía en general.

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

## 1.1. BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador- Art. 225 Numeral 4
- CODIGO LEGAL MUNICIPAL CODIFICACION 2023 - Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado, Manejo Pluvial y Depuración de Residuos Líquidos del Cantón Manta
- Plan Nacional de Desarrollo
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo del 2021
- Resolución No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176-13-12-20236 de fecha 13 de diciembre del 2023
- RESOLUCIÓN No. CPCCS-PLE-SG-007-E-2025-0070 de fecha 28 de febrero del 2025

## 2. DESARROLLO Y ANALISIS

Con base a lo expuesto en el antecedente, se procedió a solicitar mediante correo electrónico de fecha 13 de junio de 2025 a las áreas correspondientes, el alcance a las preguntas de acuerdo a las observaciones realizada por el equipo técnico ciudadano, obteniendo las siguientes respuestas:

**Pregunta 5: Como es de conocimiento público el grave problema que tuvimos por la falta reiterada del líquido vital. Informe y explique las razones y medidas que se tomaron para evitar esta gravísima situación, que perjudico tremendamente los bolsillos de los mantense y del sector comercial y turístico de nuestra ciudad.**

**Respuesta.** - La principal estructura de agua potable en la Ciudad de Manta es Planta Colorado y cuenta con generador eléctrico para contingencias, es de indicar que, por la magnitud de horas de cortes a nivel nacional y provincial, aunque se cuente con generador no se logró potabilizar por la interrupción de la cadena de transporte de agua desde las fuentes hasta la ciudad. Ante esto se solicitó a CNEL programar cortes simultáneos en los componentes de un mismo sistema de bombeo.

La contingencia con tanqueros, se realizó en toda la jurisdicción del territorio, priorizando los elementos esenciales de la Ciudad.

Mediante la activación del área de participación ciudadana del GAD Manta, se gestiona y coordina con los dirigentes barriales.

### **NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

**Pregunta 7: Cuál es el Plan para remediar el abastecimiento de agua potable por red para la Parroquia Eloy Alfaro y el margen derecho.**

**Respuesta.** -Así también los cortes de energía afectaron el sistema RDP, por lo que, aunque se priorizo mantener la operatividad con generador de planta Colorado y a esto se solicitó a CNEL programar cortes simultáneos en los componentes de un mismo sistema de bombeo para reducir las horas de cortes y aumentar horas de bombeo de agua.

La fuente RDP, al encontrarse en un proceso de liquidación, más las afectaciones técnicas a todo el sistema de bombeo y transporte no garantiza la entrega de agua cruda, por tal razón se trabajó en estabilizar el sistema Caza Lagarto – Colorado como prioridad.

La activación del área de participación ciudadana del GAD Manta ya coordina con los dirigentes barriales del sector margen derecho.

En la estación Caza Lagarto no se cuenta con piscinas, el agua es captada mediante una infraestructura hidráulica denominada captación, lo que se observo es sistema antiguo de los años 80 fuera de servicio. Por la magnitud de volúmenes de agua esta debe ser captada directa del río. El sistema cuenta con las reservas de almacenamiento, pero ante la magnitud de racionamientos eléctricos la afectación en agua potable fue a nivel nacional.

**Pregunta 8: ¿Actualmente existe el malestar ciudadano por los cobros en las planillas de servicio de agua potable, porque los valores totales por concepto de impuestos superan muchas veces el valor del consumo?**

**Respuesta. –**

Ante la preocupación de ciertos usuarios respecto a los valores reflejados en las planillas de agua potable, Aguas de Manta aclara lo siguiente:

Los valores que constan en su planilla no corresponden a impuestos, sino a contraprestaciones por los servicios públicos que brindamos, como agua potable, alcantarillado, y mantenimiento de infraestructura hidrosanitaria.

Las contraprestaciones son los pagos que realiza el usuario a cambio de los servicios que recibe. En el caso del agua potable y el alcantarillado, estas contraprestaciones permiten:

- Captar, tratar y distribuir agua potable de calidad hasta tu hogar.
- Recolectar y transportar las aguas residuales de forma segura a través del sistema de alcantarillado.

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

- Ejecutar el mantenimiento y mejora continua de la red de distribución y recolección.
- Cubrir los costos operativos y técnicos necesarios para asegurar la continuidad y eficiencia del servicio.

Además del valor del consumo medido en metros cúbicos, la planilla puede incluir otros rubros vinculados al mantenimiento del sistema, disponibilidad del servicio, alcantarillado y otros costos asociados. Estos rubros son necesarios para asegurar el servicio, incluso cuando el consumo es bajo.

Como empresa pública prestadora de servicios hidrosanitarios, Aguas de Manta no realiza cobros por concepto de impuestos, ya que nuestra naturaleza institucional y operativa se enmarca en la prestación de servicios básicos, publicado en ORDENANZA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTABILIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AMBIENTAL A CARGO DE LA EP-AGUAS DE MANTA EPAM, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial N° 918 el 16 de junio de 2023.

Adicionalmente, los pliegos tarifarios con los respectivos porcentajes de cobro de los sistemas hidrosanitarios se encuentran establecidos en el Registro Oficial N°918 actualizado en junio 2023, publicados en los medios oficiales de EP-AGUAS DE MANTA EPAM en el siguiente acceso al público <https://www.epam.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/TarifaEPAM.pdf> cumpliendo con lo establecido por el ente regulador ARCA.

Así mismo cumpliendo con el principio de transparencia se encuentra disponible una calculadora que permite valorar el monto de Contribución Verde Ambiental, misma que puede obtenerse en el portal Web de la institución del GAD MUNICIPAL de acceso al público en el siguiente link [https://portalciudadano.manta.gob.ec/calculadora\\_verde](https://portalciudadano.manta.gob.ec/calculadora_verde), conociendo que la EP-AGUAS DE MANTA EPAM es un agente de recaudación de la mencionada tasa.

Reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua de los servicios que ofrecemos a la comunidad.

**Pregunta 9: La situación económica de las familias muchas veces ocasiona que se retrasen en el pago del servicio por concepto de agua, lo que ocasiona un recargo en la planilla de \$ 12 (\$6 por corte del servicio y \$ 6 por reconexión del servicio) esta situación está ocasionando mucho malestar ciudadano, pregunta: ¿la empresa ha analizado la afectación que sufre el ciudadano, especialmente a los de bajos recursos económicos? en algunos casos no se cuenta para pagar la planilla a tiempo, más aún con tantos cobros adicionales o penalidades**

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021

**Respuesta. –**

Previo a llegar a la suspensión del servicio se realizan las siguientes acciones: notificación de lectura y vencimiento de factura (sin costo), con ello se garantiza efectuar las comunicaciones legales establecidas en el Art. 37 de la Ley de Defensa al Consumidor.

Del universo de más de 60.000 contribuyentes que se les presta el servicio a través de redes públicas, de forma mensual se notifican aproximadamente para suspensión del servicio como ejemplo se toma el mes de mayo 2025 de los cuales 3406 usuarios son notificados previo al corte y 1149 usuarios generan valores adicionales por concepto de gestión de cobranza en atrasos de pagos, mismos que se detallan a continuación:

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Notificación previo corte	\$ 2,00
Ejecución del corte	\$ 6,27
Ejecución de reconexión	\$ 5,82

La empresa se encuentra en la facultad de suspender el servicio una vez que la planilla llegue a su fecha de vencimiento y que la misma sea igual o mayor a \$20,00 se debe considerar que este rubro se puede alcanzar entre 1 a 3 meses.

**3. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES:**

**3.1. CONCLUSIÓN**

- La EP Aguas de Manta como parte del proceso de Rendición de Cuentas del periodo 2024, y con base a las observaciones realizadas por los miembros del equipo técnico ciudadano en reunión para evaluación del Informe de Rendición de Cuentas, procedió a enviar el alcance a las respuestas de las preguntas nº 5,7,8 y 9.

**3.2. RECOMENDACIÓN**

- Se recomienda que este informe de alcance a las respuestas de las preguntas ciudadanas, sea emitido por correo electrónico a los miembros de la Asamblea Ciudadana del Cantón Manta, para conocimiento y continuidad del proceso.

**NOTA:**

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".*

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**

#### 4. ANEXOS

S/A

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD			
ROL	NOMBRE Y CARGO		FIRMA
ELABORADO	NOMBRE	Karla Saltos Saltos	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>KARLA ANGELA SALTOS SALTOS</b> Validar únicamente con FirmaEC</p>
	CARGO	<b>GERENTE PLANIFICACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</b>	
REVISADO Y APROBADO	NOMBRE	Miguel Cevallos Chávez	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>JOSE MIGUEL CEVALLOS CHAVEZ</b> Validar únicamente con FirmaEC</p>
	CARGO	<b>GERENTE GENERAL EPAM</b>	

**NOTA:**

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA**".

**SG-PT-02 / V3 / 01-07-2021**