



EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2024

No	GERENCIA (UNIDAD/DEPARTAMENTO)	PLAN DE TRABAJO RENDICIÓN DE CUENTAS 2024			RESPONSABLE	% CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD (julio-diciembre 2025)	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES EJECUTADAS PARA CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
		SUGERENCIAS CIUDADANAS	ACTIVIDAD DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN (2025)				
1	GERENCIA COMERCIAL	1. GENERAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN UNA MEJOR ATENCIÓN AL USUARIO HACIA LA CIUDADANÍA.	<p>(Gestión Comercial) Cuando se registre una alta afluencia de personas en el área de atención al cliente, se habilitará un módulo adicional con el fin de reducir los tiempos de espera.</p> <p>La atención de las órdenes de trabajo se realiza de lunes a sábado, con el objetivo de atender prioritariamente, así como también, una vez concluido el proceso, se realiza el llamado al usuario para informar el estado del reclamo.</p> <p>El trabajo en equipo entre gestión comunitaria y atención al cliente, en brigadas de atención en sectores estratégicos, así como también, la atención a los casos reportados por el personal de territorio.</p> <p>En situaciones de emergencias, se identifican los puntos estratégicos para ubicar el personal para dar una atención oportuna al acontecimiento.</p> <p>Se realiza la activación de beneficios en nuestro punto de atención con apoyo de Gestión Comunitaria, para que los usuarios estén informados.</p>	julio-diciembre (2025)	<p>Ing. Juan Carlos Palma Calderón Gerente Gestión Comercial Ing. Viviana Majojo Jefe de Operaciones Comerciales y Atención al Cliente</p>	100%	<p>*Se designó personal back-up, mismo que está disponible en días de mayor afluencia. *En lugar de llamadas telefónicas habilitó notificación automática mediante correo electrónico mismo que se envían una vez atendidos reclamos y/o órdenes de trabajo de campo de índole comercial. *Se efectuaron brigadas en territorio en conjunto con el GAD Manta. *Se efectuaron campañas estratégicas de comunicación en los meses de remisión de intereses y condonación con el objetivo de incentivar el pago.</p>	s/o
2	GERENCIA COMERCIAL	2. AGILIZAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO Y EL SEGUIMIENTO SOBRE MEDIDORES QUE NO SE ENCUENTRAN EN USO DEL USUARIO, LINEAS CLANDESTINAS, Y OTROS, QUE SE ENCUENTREN EN SOLARES (PREDIOS) VACÍOS, MISMOS QUE NO ESTÁ SIENDO USADOS CORRECTAMENTE.	<p>(Gestión Comercial) Mediante revisión en conjunto con Operaciones Comerciales de Proyectos de Medidores sin legalizar</p> <p>Eloy Alfaro es un proyecto que en 2013 concluyó, existen 1838 medidores sin legalizar, un 50% aproximadamente se encuentran obsoletos, existen más de 793 líneas clandestinas identificadas en el GIS INSTITUCIONAL.</p> <p>Tarquí - Los Esteros Fase 1 Proyecto concluido en el 2018 por el Comité de Reconstrucción, existen 469 medidores instalados sin legalizar.</p> <p>Zona rural Proyecto realizado por la RDP ejecutado en el 2017, existen 185 medidores sin legalizar y existen 375 líneas clandestinas identificadas en el GIS Institucional.</p> <p>Por lo cual, se van a realizar inspecciones para verificar la funcionalidad de los medidores, en razón que fueron instalados hace 12 años aproximadamente, para lograr en los próximos 6 meses legalizar un 10%.</p> <p>Así también, en el proyecto de Tarquí Los Esteros debido al cierre de la red antigua se están ejecutando campañas de legalización.</p>	julio-diciembre (2025)	<p>Ing. Juan Carlos Palma Calderón Gerente Gestión Comercial Ing. Carlos Alvia Jefe de Catastro Ing. Viviana Majojo Jefe de Operaciones Comerciales y Atención al Cliente</p>	100%	<p>Durante el segundo semestre de 2025, se efectuó el cierre de la red antigua de Tarquí - Los Esteros Fase 1, con ello se efectuó la legalización y/o actualización de 469 cuentas de este sector.</p>	s/o
3	COORDINACIÓN GENERAL GERENCIA TÉCNICA	3. FORTALECER EL SEGUIMIENTO DE PROYECTOS HIDROSANITARIOS, ASÍ COMO LA SUPERVISIÓN Y ASISTENCIA DE FUGAS DE AGUA POTABLE, LO QUE IMPLIQUE UN DESPERDICIO DE LÍQUIDO VITAL Y POR ENDE FALTA DE ABASTECIMIENTO EN SECTORES ALEDAÑOS.	<p>(Coordinación General) Para los proyectos hidro-sanitarios con financiamiento externo y administrados por el GAD MANTA se gestionará con el jefe de Unidad de Agua Potable, para que las alertas de fugas y daños reportadas en las zonas de intervención se registren en la matriz de reparaciones y se realice el seguimiento respectivo hasta su restauración. Estas reparaciones serán ejecutadas a cargo y responsabilidad del contratista, considerando las cláusulas contractuales, de tal manera que el contratista deberá tener la capacidad de reacción para realizar estas reparaciones en forma inmediata a los eventos suscitados.</p>	julio-diciembre	<p>Ing. Gustavo Pilla Coordinador General</p>	100%	<p>A partir de los reportes ciudadanos y la información levantada mediante los canales de difusión institucional, se registraron las alertas de fugas y daños presentados en las zonas de intervención, estas incidencias fueron sistematizadas mediante una matriz de seguimiento, a través de la cual se realizó el control y monitoreo de los eventos reportados hasta su atención. Las alertas fueron canalizadas a la Sala de Control y al Área Técnica, efectuando la coordinación desde la Gerencia Técnica con los contratistas responsables de las reparaciones, a fin de garantizar la oportuna intervención de las incidencias.</p>	s/o
			<p>(Gerencia Técnica) Implementación de la matriz de reporte de daños y seguimiento técnico con los contratistas hidrosanitarios, herramienta que permite sistematizar la información, priorizar la atención de emergencias y mejorar la eficiencia en la ejecución y supervisión de las reparaciones en territorio. (Gerencia Técnica)</p> <p>Implementación de la matriz de reporte de daños y seguimiento técnico con los contratistas hidrosanitarios, herramienta que permite sistematizar la información, priorizar la atención de emergencias y mejorar la eficiencia en la ejecución y supervisión de las reparaciones en territorio.</p>	<p>Ing. Luis Chavez Avila Gerente Técnico</p>	100%	<p>Mediante memorando N° EPAM-GTEC-MEM-260920251515, de fecha 26 de septiembre del 2025, se le dispuso al Ingeniero Richard Parrales Rodríguez como responsable para el seguimiento y supervisión de las actividades del Grupo 1, mismo que le ha dado el seguimiento respectivo y se ha cumpliendo.</p>	s/o	
4	GERENCIA TECNICA	4. AGILIZAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN TERRITORIAL ANTE LA EXISTENCIA DE VARIAS FUGAS DE AGUA POTABLE EN PUNTOS VARIOS DE LA CIUDAD, ASÍ COMO LA ATENCIÓN A LA REPOSICIÓN DEL ASFALTO Y ACERA.	<p>(Gerencia Técnica) Implementación del contrato "Reparación especializada de las redes hidrosanitarias y sistemas pluviales de la EP-Aguas de Manta", orientado a fortalecer la capacidad de respuesta técnica, garantizar intervenciones oportunas y optimizar la reposición de la infraestructura afectada.</p>	julio-diciembre (2025)	<p>Ing. Luis Chavez Avila Gerente Técnico</p>	100%	<p>Cumplido, Contrato No. No. 016-GJU-2025 ejecución actual.</p>	s/o
5	GERENCIA COMERCIAL	5. REVISIÓN DE MEDIDORES QUE GENERAN CONSUMOS, PESE A QUE NO EXISTEN USUARIOS QUE REALICEN EL USO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	<p>(Gerencia Comercial) Los servicios de agua potable se cobran conforme a tarifarios oficiales establecidos en ordenanzas vigentes, garantizando transparencia.</p> <p>Mediante la Resolución Administrativa EPAM-GGEN-2024-017-RAD, se detallan las tarifas aplicables a predios habitados, deshabitados, lotes y terrenos en construcción, conforme la Tabla No. 14, Propuesta de tarifa consumo "0" según casos y causas", la facturación mensual se genera en cada cuenta que exista un equipo de medición, aunque en el predio no existan usuarios haciendo el uso de agua potable, el rubro a generar es de \$5,55 por concepto de tarifa básica.</p> <p>Por los medios de información oficiales, se implementarán estrategias informativas que faciliten la comprensión de dichas tarifas, con la finalidad de evitar desconciertos en los usuarios.</p>	julio-diciembre (2025)	<p>Ing. Juan Carlos Palma Calderón Gerente Gestión Comercial Ing. Carlos Alvia Jefe de Catastro Ing. Erika Mero Zuñiga Jefe Facturación, Cartera y Cobranza</p>	0%	<p>En función al compromiso planteado por la ciudadanía, se efectuó la carga del soporte (documento) donde se muestra el cálculo de tarifa cero por mantenimiento de línea; por otra parte se han efectuado campañas continuas para motivar el cambio y cuidado del equipo de medición.</p>	s/o
6	GERENCIA TECNICA	6. SE SUGIERE COLOCAR AL SECTOR MARÍA AUXILIADORA #1, EN LA PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS HIDROSANITARIOS DE LA CIUDAD.	<p>(Gerencia Técnica) Coordinación con la Unidad de Estudios y Diseños el desarrollo del proyecto técnico y su seguimiento, con el fin de garantizar la incorporación del sector en futuras intervenciones.</p>	julio-diciembre (2025)	<p>Ing. Luis Chavez Avila Gerente Técnico</p>	100%	<p>Cumplido, el sector forma parte de los ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS SISTEMAS HIDROSANITARIOS DE LAS ZONAS DE EXPANSIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE LOS COLECTORES PLUVIALES URBANOS DE LA CIUDAD DE MANTA, financiado por CAF.</p>	s/o



PLAN DE TRABAJO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2024

(ejecución: julio-diciembre 2025)

COMPROMISOS	DETALLE DE ACTIVIDADES DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
1. GENERAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN UNA MEJOR ATENCIÓN AL USUARIO HACIA LA CIUDADANÍA.	<p>(Gestión Comercial)</p> <p>Cuando se registre una alta afluencia de personas en el área de atención al cliente, se habilitará un módulo adicional con el fin de reducir los tiempos de espera.</p> <p>La atención de las órdenes de trabajo se realiza de lunes a sábado, con el objetivo de atender prioritariamente, así como también, una vez concluido el proceso, se realiza el llamado al usuario para informar el estado del reclamo.</p> <p>El trabajo en equipo entre gestión comunitaria y atención al cliente, en brigadas de atención en sectores estratégicos, así como también, la atención a los casos reportados por el personal de territorio.</p> <p>En situaciones de emergencias, se identifican los puntos estratégicos para ubicar el personal para dar una atención oportuna al acontecimiento.</p> <p>Se realiza la activación de beneficios en nuestro punto de atención con apoyo de Gestión Comunitaria, para que los usuarios estén informados.</p>	julio-diciembre 2025	<p>Abg. Mariuxi Briones Gerente Gestión Comercial</p> <p>Ing. Viviana Majojo Jefe de Operaciones Comerciales y Atención al Cliente</p>
2. AGILIZAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO Y EL SEGUIMIENTO SOBRE MEDIDORES QUE NO SE ENCUENTRAN EN USO DEL USUARIO, LÍNEAS CLANDESTINAS, Y OTROS, QUE SE ENCUENTREN EN SOLARES (PREDIOS) VACÍOS, MISMOS QUE NO ESTÁ SIENDO USADOS CORRECTAMENTE.	<p>(Gestión Comercial)</p> <p>Mediante revisión en conjunto con Operaciones Comerciales de Proyectos de Medidores sin legalizar</p> <p>Eloy Alfaro es un proyecto que en 2013 concluyo, existen 1838 medidores sin legalizar, un 50% aproximadamente se encuentran obsoletos, existen más de 793 líneas clandestinas identificadas en el GIS INSTITUCIONAL.</p> <p>Tarqui –Los Esteros Fase 1 Proyecto concluido en el 2018 por el Comité de Reconstrucción, existen 469 medidores instalados sin legalizar.</p> <p>Zona rural Proyecto realizado por la RDP ejecutado en el 2017, existen 185 medidores sin legalizar y existen 375 líneas clandestinas identificadas en el GIS Institucional.</p> <p>Por lo cual, se van a realizar inspecciones para verificar la funcionalidad de los</p>	julio-diciembre 2025	<p>Abg. Mariuxi Briones Gerente Gestión Comercial</p> <p>Ing. Carlos Alvia Jefe de Catastro</p> <p>Ing. Valeria Melo Jefe de Operaciones Comerciales</p>



PLAN DE TRABAJO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2024
(ejecución: julio-diciembre 2025)

COMPROMISOS	DETALLE DE ACTIVIDADES DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
	<p>medidores, en razón que fueron instalados hace 12 años aproximadamente, para lograr en los próximos 6 meses legalizar un 10%.</p> <p>Así también, en el proyecto de Tarqui Los Esteros debido al cierre de la red antigua se están ejecutando campañas de legalización.</p>		
3. FORTALECER EL SEGUIMIENTO DE PROYECTOS HIDROSANITARIOS, ASÍ COMO LA SUPERVISIÓN Y ASISTENCIA DE FUGAS DE AGUA POTABLE, LO QUE IMPLIQUE UN DESPERDICIO DE LÍQUIDO VITAL Y POR ENDE FALTA DE ABASTECIMIENTO EN SECTORES ALEDAÑOS.	<p>(Coordinación General)</p> <p>Para los proyectos hidro_ sanitarios con financiamiento externo y administrados por el GAD MANTA se gestionará con el jefe de Unidad de Agua Potable, para que las alertas de fugas y daños reportadas en las zonas de intervención se registren en la matriz de reparaciones y se realice el seguimiento respectivo hasta su restauración. Estas reparaciones serán ejecutadas a cargo y responsabilidad del contratista, considerando las cláusulas contractuales, de tal manera que el contratista deberá tener la capacidad de reacción para realizar estas reparaciones en forma inmediata a los eventos suscitados.</p>	julio-diciembre 2025	<p>Ing. Gustavo Pilla Coordinador General (e)</p>
	<p>(Gerencia Técnica)</p> <p>Implementación de la matriz de reporte de daños y seguimiento técnico con los contratistas hidrosanitarios, herramienta que permite sistematizar la información, priorizar la atención de emergencias y mejorar la eficiencia en la ejecución y supervisión de las reparaciones en territorio.</p>		<p>Ing. Cesar Delgado Gerente Técnico</p>
4. AGILIZAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN TERRITORIAL ANTE LA EXISTENCIA DE VARIAS FUGAS DE AGUA POTABLE EN PUNTOS VARIOS DE LA CIUDAD, ASÍ COMO LA ATENCIÓN A LA REPOSICIÓN DEL ASFALTO Y ACERA.	<p>(Gerencia Técnica)</p> <p>Implementación del contrato "Reparación especializada de las redes hidrosanitarias y sistemas pluviales de la EP-Aguas de Manta", orientado a fortalecer la capacidad de respuesta técnica, garantizar intervenciones oportunas y optimizar la reposición de la infraestructura afectada.</p>	julio-diciembre 2025	<p>Ing. Cesar Delgado Gerente Técnico</p>
5. REVISIÓN DE MEDIDORES QUE GENERAN CONSUMOS, PESE A QUE NO EXISTEN USUARIOS QUE REALICEN EL USO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	<p>(Gerencia Comercial)</p> <p>Los servicios de agua potable se cobran conforme a tarifarios oficiales establecidos en ordenanzas vigentes, garantizando transparencia.</p> <p>Mediante la Resolución Administrativa EPAM-GGEN-2024-017-RAD, se detallan las</p>	julio-diciembre 2025	<p>Abg. Mariuxi Briones Gerente Gestión Comercial</p>



PLAN DE TRABAJO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2024
(ejecución: julio-diciembre 2025)

COMPROMISOS	DETALLE DE ACTIVIDADES DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
	<p>tarifas aplicables a predios habitados, deshabitados, lotes y terrenos en construcción, conforme la "Tabla No. 14. Propuesta de tarifa consumo "0" según casos y causas"; la facturación mensual se genera en cada cuenta que exista un equipo de medición, aunque en el predio no existan usuarios haciendo el uso de agua potable, el rubro a generar es de \$5,55 por concepto de tarifa básica.</p> <p>Por los medios de información oficiales, se implementarán estrategias informativas que faciliten la comprensión de dichas tarifas, con la finalidad de evitar desconciertos en los usuarios.</p>		<p>Ing. Carlos Alvia Jefe de Catastro</p> <p>Ing. Erika Mero Jefe Facturación, Cartera y Cobranza</p>
<p>6. SE SUGIERE COLOCAR AL SECTOR MARÍA AUXILIADORA #1, EN LA PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS HIDROSANITARIOS DE LA CIUDAD.</p>	<p>(Gerencia Técnica)</p> <p>Coordinación con la Unidad de Estudios y Diseños el desarrollo del proyecto técnico y su seguimiento, con el fin de garantizar la incorporación del sector en futuras intervenciones.</p>	<p>julio-diciembre 2025</p>	<p>Ing. Cesar Delgado Gerente Técnico</p>



Firmado electrónicamente por:
JOSE MIGUEL CEVALLOS CHAVEZ

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. José Miguel Cevallos Chávez
GERENTE GENERAL
EP-AGUAS MANTA



Firmado electrónicamente por:
GUSTAVO ADOLFO PILLA PAZMINO

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Gustavo Pilla Pazmiño
COORDINADOR GENERAL (e)
EP-AGUAS MANTA



Firmado electrónicamente por:
MARIUXI MARIANA BRIONES MOREIRA

Validar únicamente con FirmaEC

Abg. Mariuxi Briones
GERENTE GESTIÓN COMERCIAL
EP-AGUAS MANTA



Firmado electrónicamente por:
CESAR JOSE DELGADO ZAMBRANO

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Cesar Delgado Zambrano
GERENTE GESTIÓN TÉCNICA
EP-AGUAS MANTA