

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0025-R

Puerto Ayora, 30 de septiembre de 2025

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO DE SANTA CRUZ, E.P.**

GERENCIA GENERAL

Considerando:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.”*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que, el numeral 23 artículo 66 de la Carta Magna reconoce y garantiza a las personas el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas;

Que, el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresa Públicas establece los deberes y atribuciones del Gerente General como responsable de la administración y gestión de la Empresa Pública;

Que, el artículo 68 del Código Orgánico Administrativo, prescribe: *“Transferencia de la competencia. La competencia es irrenunciable y se ejerce por los órganos o entidades señalados en el ordenamiento jurídico, salvo los casos de delegación, avocación, suplencia, subrogación, descentralización y desconcentración cuando se efectúen en los términos previstos en la ley.”*;

Que, el artículo 69, numeral 1 del Código ibídem señala que los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión, en: 1. Otros órganos o entidades de la misma administración pública, jerárquicamente dependientes;

Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 71 del Código Orgánico Administrativo, son efectos de la delegación: *“1. Las decisiones delegadas se consideran adoptadas por el delegante. 2. La responsabilidad por las decisiones adoptadas por el delegado o el delegante, según corresponda.”*;

Que, el artículo 73 del Código Orgánico Administrativo establece: *“Extinción de la delegación. La delegación se extingue por: 1. Revocación. 2. El cumplimiento del plazo o de la condición. El cambio de titular del órgano delegante o delegado no extingue la delegación de la competencia, pero obliga, al titular que permanece en el cargo, a informar al nuevo titular dentro los tres días siguientes a la posesión de su cargo, bajo prevenciones de responsabilidad administrativa, las competencias que ha ejercido por delegación y las actuaciones realizadas en virtud de la misma. En los casos de ausencia temporal del titular del órgano competente, el ejercicio de funciones, por quien asuma la titularidad por suplencia, comprende las competencias que le hayan sido delegadas.”*;

Que, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. fue constituida conforme al artículo 1 de la Ordenanza Nro. 0049-CC-GADMSC-2015, publicada en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 783 del 28 de noviembre de 2016, gozando de personería jurídica, patrimonio propio, y autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión;

Que, el artículo 15 de la Ordenanza Nro. 0049-CC-GADMSC-2015 señala: *“El o la Gerente es el representante legal de la Empresa y el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa, de conformidad a la Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás leyes”*;

Que, el artículo 21 literal m de la Ordenanza Nro. 0049-CC-GADMSC-2015, prescribe: *“A demás de las*

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0025-R

Puerto Ayora, 30 de septiembre de 2025

atribuciones y deberes fundamentales señaladas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Gerente, tendrá los siguientes: (...) Delegar atribuciones y deberes de su competencia a los funcionarios, siempre y cuando no se afecte el buen servicio de la Empresa (...);

Que, el artículo 17 numeral 13, del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. aprobado mediante Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-DIR-2025-0001-R, de fecha 10 de febrero de 2025, la Gerencia General, escribe: “(...) *Atribuciones y responsabilidades: (...) 13. Delegar atribuciones y deberes de su competencia a los funcionarios, siempre y cuando no se afecte el buen servicio de la Empresa; (...);*

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. en su Artículo 43, Numeral 12, establece la emisión de “Resoluciones de atención a los reclamos presentados” como producto o actividad fundamental de la gestión de la Empresa;

Que, a través del Contrato de Servicios Ocasionales Nro. 012-EPMAPASC,E.P.-2025, del primer día del mes de abril del dos mil veinticinco, suscribe la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P., y la señora Ramos Ocaña Amanda Lucia, mismo que en la cláusula segunda desempeña de Técnico/a de Cobranza, Catastro y Facturación, y quien cumplirá las actividades correspondientes asignada al cargo, “(...) *Otros productos vinculados a su misión o afines requeridos por el Superior Inmediato, Dirección Comercial o Gerencia General*”;

Que, a través del Memorando Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0145-M, con fecha 03 de abril de 2025, el Gerente General designa a la Mgs. Amanda Lucía Ramos Ocaña, Técnico de Cobranzas, Catastro y Facturación, las siguientes actividades: “(...) *2. Planificación y evaluación de la gestión por resultados de los procesos y subprocesos que comprenden servicio al cliente y reclamos, catastro y facturación, medidores, recaudación y cobranzas, y control de infracciones. (...);*

Que, a través del Memorando Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0460-M, del 14 de septiembre de 2025, el Gerente General comunicó la aplicación obligatoria del nuevo procedimiento para la refacturación o baja de valores “*Procedimiento para Gestión de Reclamos PR.M03.P01.S01*”, el cual encuentra su sustento en los artículos 31, 34 y 102 del Código Orgánico Administrativo, con el fin de fortalecer los derechos de los administrados y aplicar la eficacia retroactiva favorable de los actos administrativos;

Que, mediante Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-2024-0013-R, de fecha 24 de octubre de 2024, el Directorio de la EPMAPASC, E.P. designa al Mgs. Paolo Leandro Zambrano Mantuano como Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P.;

Que, con fecha 05 de noviembre de 2024, a través de Acción de Personal Nro. EPMAPASC,E.P.-UATH-0055-2024, la Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. *pronuncia el cargo de Gerente General de la EPMAPASC, E.P. al Mgs. Paolo Leandro Zambrano Mantuano;*

Que, en función de los principios de eficacia, eficiencia, coordinación, calidad, jerarquía, participación y desconcentración que rigen el actuar de la Administración Pública, es necesario propiciar la agilidad de los trámites operativos, técnicos y administrativos ejecutados por esta Gerencia General delegando determinadas atribuciones y responsabilidades propias de esta autoridad hacia los distintos niveles desconcentrados de las institución con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales;

Por lo expuesto, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias;

RESUELVE:

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0025-R

Puerto Ayora, 30 de septiembre de 2025

Art. 1.- Delegar a la Ing. Amanda Ramos Ocaña, Técnico/a de Cobranza, Catastro y Facturación, de la Gestión Comercial el conocimiento, atención y resolución, según corresponda, de las solicitudes que se presenten dentro del ámbito de su competencia, relacionadas a los trámites de reclamos contenidos en el Procedimiento para Gestión de Reclamos PR.M03.P01.S01, referente a:

1. Error de lectura;
2. Inexistencia del servicio;
3. Duplicidad de cuenta;
4. Cambio de categoría;
5. Cuenta errada;
6. Facturación excesiva por condiciones técnicas;
7. Servicio inadecuado;

Art. 2.- El o la Técnico/a de Cobranza, Catastro y Facturación delegado/a tiene responsabilidad por las decisiones adoptadas en el ejercicio de la presente delegación, por acción u omisión de forma directa, tanto civil, administrativa como penalmente, según corresponda.

Art. 3.- El o la Técnico/a de Cobranza, Catastro y Facturación delegado/a deberá cumplir periódicamente con el reporte de los trámites de reclamos señalados en el artículo 1 de la presente resolución, el cual deberá ser puesto en conocimiento a la Gerencia General que será remitida vía correo electrónico institucional y/o memorando.

El incumplimiento a lo dispuesto en el presente artículo será puesto en conocimiento de la Gestión de Talento Humano de la EPMAPASC, E.P. conforme lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Público y el Reglamento de Administración de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA.- El Gerente General podrá solicitar a la delegada la presentación de informes en cualquier momento respecto de los asuntos sujetos a esta delegación.

SEGUNDA.- Los trámites iniciados antes de la vigencia de la presente resolución, deberán ser resueltos por el/la Técnico/a de Cobranza, Catastro y Facturación según corresponda a la competencia, de conformidad a las disposiciones establecidas en la presente resolución.

TERCERA.- La delegación contenida en el presente instrumento no constituye de ninguna manera una renuncia a las atribuciones legalmente asignadas a la Gerencia General, por lo tanto, cuando lo estime pertinente, el titular de la atribución podrá extinguir o avocar conocimiento de los actos materia de la presente delegación, conforme lo determinan los artículos 73, 78 y 79 del Código Orgánico Administrativo.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Comuníquese y Cúmplase.-

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0025-R

Puerto Ayora, 30 de septiembre de 2025



Firmado electrónicamente por:
**PAOLO LEANDRO
ZAMBRANO MANTUANO**

Mgs. Paolo Leandro Zambrano Mantuano
GERENTE GENERAL DE LA EPMAPASC, E.P.

Anexos:

- EPMAPASCE.P.-G-2025-0145-M.pdf
- Procedimiento de reclamos EPMAPA-SC.pdf
- FORMATO DE INGRESO DE RECLAMOS.pdf
- EPMAPASCE.P.-G-2025-0460-M.pdf
- FORMATO INSPECCIONES EN CAMPO.pdf

Copia:

Señora Ingeniera
Angélica Rocío García Sancan
Coordinadora Administrativa Financiera

Señor Magíster
Carlos Eduardo Cedeño Farfán
Coordinador Técnico Operativo

Señorita Ingeniera
Vanessa Magdalena Delgado Zambrano
Técnica de Atención al Cliente y Recaudación

Señor
Marlon Leandro Parrales Cirino
Técnico de Cobranzas, Catastro y Facturación

Señorita Psicóloga
Joselyn Ximena Chaglla Velásquez
Analista de Talento Humano

Señor Magíster
Gilson Andrés Córdova Marcillo
Abogado

NUT: EPMAPASC,E.P.-2025-1454

Acción	Fecha
Elaborado por: Gilson Andrés Córdova Marcillo	2025-09-30