

Cotacachi, 25 de marzo del 2024  
Oficio No. EPERTCEP-GG- 2024-030-OF

Sra.  
Rosa Ana Tufiño  
**Presidenta Sistema de Participación  
CPP - Asamblea de Unidad Cantonal de Cotacachi**

Presente.-

Reciba un cordial saludo, de quienes formamos la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi E.P., y a la vez deseándole éxitos en sus funciones.

En respuesta al Oficio Nro. 018-PRES-AUCC-2024, entregado en el marco del proceso de Rendición de Cuentas del período 2023, con las preguntas dirigidas a la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP: me permito presentar las repuestas, acorde al cuadro presentado por las AUCC.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes, reiterando mi sentimiento de distinguida consideración y estima.

Atentamente:



Edison Guillermo Navarro Cansino  
**GERENTE GENERAL  
EMPRESA PÚBLICA DE ENERGÍA RENOVABLE Y TURISMO COTACACHI EP**



## Detalle de preguntas y repuestas

### **¿Cómo se asegura la transparencia en los procesos de contratación y toma de decisiones en la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP?**

Cómo empresa pública hemos levantado instrumentos que nos permitan trabajar acorde a los que establece la ley sobre el uso de fondos públicos, se ha realizado el levantamiento de la propuesta del estatuto orgánico funcional por procesos elevado a directorio para su análisis y decisión e aprobación según el art **“Art. 9.- ATRIBUCIONES DEL DIRECTORIO.-literal 7”**, lo que ha derivado en la aprobación del mismo con sus debidas observaciones por parte del directorio, además de la actualización del manual de funciones y la especialización del talento humano

Todo el personal opera bajo los principios y normativa de la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi E.P.

Para garantizar la transparencia en las compras de bienes y servicios, y el buen manejo de fondos públicos, actuamos según la normativa de control interno emitida por la contraloría general del estado vigente, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento, en particular lo referente a los procedimientos de contratación previstos en los artículos **“Art. 22.-Plan Anual de Contratación, Art. 23.-Estudios.-Antes de iniciar un procedimiento precontractual, de acuerdo a la naturaleza de la contratación, la entidad deberá contar con los estudios y diseños completos, definitivos y actualizados, planos y cálculos, especificaciones técnicas, debidamente aprobados por las instancias correspondientes, vinculados al Plan Anual de Contratación de la entidad. y Art. 24.-Presupuesto.- Art. 14.-Alcance del Control del SNCP. Y Art. 21.-PORTAL de COMPRASPÚBLICAS.- El Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador COMPRASPÚBLICAS será de uso obligatorio para las entidades sometidas a esta Ley y será administrado por el Servicio Nacional de Contratación Pública. de dicha ley.”** De igual forma nos regimos por las normas aplicables de los entes reguladores y de control, incluyendo la Contraloría General del Estado, en cumplimiento del artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador.

Es importante mencionar también que la empresa cumple con la rendición de cuentas por ley, según lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

### **¿Cómo se evalúa y se garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios de los centros turísticos que forman parte de las empresas públicas?**

Como empresa pública, hemos desarrollado una serie de manuales y reglamentos de control interno específicos, como parte de un proyecto de fortalecimiento organizativo, en concordancia con lo dispuesto en **“Art. 3.- PRINCIPIOS.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: y el artículo 21 Art. 20.- PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS PUBLICAS.- Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:”**. Estos instrumentos buscan asegurar la transparencia y el apego a la normativa en todos los procesos de la empresa, incluyendo las contrataciones y la toma de decisiones.

Entre los documentos desarrollados se encuentran:

1. Reglamento Específico de Manejo de Bodegas Bienes de Uso y Control.
2. Reglamento Específico de Manejo de Bodegas Cárnicos y Materia Prima de Restaurante y Bar.

3. Manual de Funciones Termas Nangulví.
4. Actualización de Organigramas y Manual de Funciones de la Empresa Pública de Turismo Cotacachi E.P.
5. Manual de Control Interno para Depósitos y Manejo de Cajas.
6. Reglamento de Sistematización y Manejo de Archivo.
7. Manual de Aplicación de Controles para Administradores y Gerentes.
8. Manual para la Identificación y Baja de Inventario Obsoleto.

Adicionalmente, para evaluar y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios de las Unidades de Negocio se realizaron las siguientes actividades.

1. Definir claramente los estándares de calidad que se esperan en la prestación de servicios en el centro turístico. Estos estándares deben ser medibles y específicos.
2. Proporcionar capacitación adecuada al personal para que estén familiarizados con los manuales y funciones que permitan cumplir los estándares de calidad y sus responsabilidades.
3. Revisiones periódicas de los entornos de las unidades de negocio e implementación de fichas de control por área de trabajo.
4. Recolectar datos relevantes en el buzón de sugerencias sobre la calidad de los servicios prestados en las unidades de negocio, para identificar puntos de mejora y oportunidades de crecimiento.
5. Escuchar activamente las opiniones y comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
6. Establecimiento de bitácoras de control por áreas, las cuales son monitoreadas de diariamente.

### **¿Qué mecanismos existen para evaluar el desempeño financiero y operativo de la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP?**

La Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi E.P. al ser una persona de derecho público, tiene obligaciones tributarias, contables, presupuestarias y otras, que motivan la presentación de información financiera en los plazos que establecen los diferentes órganos de control, a través de las siguientes herramientas financieras: Estados Financieros, Ejecuciones Presupuestarias y Evaluaciones Presupuestarias Mensuales, mismas que nos proporcionan la suficiente información para realizar el análisis de desempeño financiero y operativo para la toma de decisiones.

Adicionalmente, la empresa cumple mensualmente con la entrega de información financiera al Ministerio de Finanzas a través de la plataforma E-sigef, destinada al cumplimiento de las obligaciones del sector público.

**¿Qué medidas se toman para asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental en el desarrollo y operación de proyectos y actividades en la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP?**

**Medidas para lograr la sostenibilidad económica:**

- Desarrollo permanente de propuestas y paquetes turísticos para garantizar reservas de hospedaje, alimentación y uso de espacios en la Termas Nangulví y Hostería Cuicocha.
- Campañas permanentes de Email Marketing, en redes sociales y medios tradicionales de comunicación
- Diversificación de ofertas gastronómicas en nuestras unidades de negocio.
- Vínculo permanente con las estrategias de promoción turística y actividades desarrolladas por el Municipio de Cotacachi.
- Firma de convenios y acuerdos para la inversión en nuestras unidades de negocio, a través de estudios, proyectos de vinculación, pasantías y proyectos de capacitación.
- Reforma del orgánico estructural, optimizando el talento humano en beneficio de la empresa.

**Medidas para lograr la sostenibilidad social y ambiental:**

- Trabajo permanente con la comunidad, sobre todo sectores artesanales.
- Coordinación de trabajo con el Parque Nacional Cotacachi Cayapas.
- Acciones para la obtención y renovación de permisos y autorizaciones de los ministerios de Turismo y Agua, Ambiente y Transición Ecológica, acorde a lo establecido en la ley y reglamentos conexos.
- Plan de inversiones para la adecuada operación de nuestras unidades de negocio acorde a sus particularidades. Áreas protegidas y relaciones comunitarias.

**¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo y evaluación utilizados para medir el impacto y los resultados de las políticas y acciones implementadas en la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP?**

- Periódicamente realizamos encuestas de satisfacción, perfil de los visitantes y recomendaciones para las unidades de negocio.
- Hemos instalado buzones de sugerencia para las unidades de negocio más concurridas: Hostería Cuicocha y Termas Nangulví
- De manera trimestral se realiza una evaluación del cumplimiento del POA Y PAC, según lo establecido en la ley, teniendo como resultado el índice de eficiencia del gasto.

- Verificación de los procesos de contratación pública para las inversiones en mejoras de las unidades de negocio.

**¿Qué medidas correctivas se toman en caso de detectarse irregularidades, incumplimientos o resultados insatisfactorios en el funcionamiento de la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP?**

Hasta el momento, la empresa no ha detectado anomalías que deterioren el plan mejora continua y el desarrollo eficiente de la empresa y sus unidades de negocios.

Sin embargo, en caso de presentarse irregularidades, incumplimientos o resultados insatisfactorios, se actuaría según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la normativa aplicable, con énfasis especial, en lo establecido en las prohibiciones y la determinación de responsabilidades y sanciones que se identifique en el proceso. Sumado a esto, nos regimos por la normativa legalmente motivada que se emita mediante aprobación del directorio de la empresa y actos administrativos desde Gerencia General.

Además, respondemos a los procesos de auditorías del estado, en consonancia con el artículo 212 de la Constitución. Estas auditorías, según sus resultados, pueden hacer hallazgos, observaciones y determinación de responsabilidades, las cuales son acatadas y procesadas de acuerdo a la normativa vigente.

**¿Cuáles son las medidas de seguridad para los usuarios implementadas por cada uno de los centros turísticos?**

**Termas Nangulví.**

- Mantenimiento permanente del área de piscinas, camerino, baños y cambiadores.
- Readecuación del área de cocina con la instalación de campana y extractor de olores, instalación de acero inoxidable en mesones, adquisición de enfriadores y congeladores, para el mantenimiento de la cadena de frío en cárnicos.
- Readecuación del espacio denominado Casa Familiar (cambio de techos, iluminación, pintura, construcción de habitación extra), para mejorar el servicio de hospedaje, mientras se realizan arreglos en cabañas que han cumplido su vida útil.
- Cambio de alfombras antideslizantes.
- Implementación de un registro de visitantes en habitaciones con el fin de tener una base de datos de lugar que visitan y el tipo de cliente.
- Cumplimiento de los horarios establecidos con el fin de cerrar las instalaciones en horarios nocturnos.
- Acercamientos con el UPC Las tolas para que se realice una ronda de patrullaje nocturno.



- Se cuenta con una alarma en casos de emergencia.
- Comunicación inmediata con la comunidad por medio de un chat de seguridad comunitaria.

#### **Hostería Cuicocha**

- Mantenimiento de área de cocina y adquisición de enfriadores y congeladores, para el mantenimiento de la cadena de frío en cárnicos.
- Registro permanente de todas las personas embarcadas para el paseo en lancha por la Laguna de Cuicocha.
- Implementación de nuevos chalecos salvavidas que cumplen con estándares de seguridad.
- Adquisición de boyas salvavidas para cada embarcación.
- Personal capacitado con licencia de marineros lacustres otorgada por la Armada del Ecuador, misma que habilita el manejo de las embarcaciones y valida conocimientos de primeros auxilios y rescate.
- Delegación al Administrador de la Hostería Cuicocha como Comisionado Lacustre, designación hecha por la Armada del Ecuador.
- Regularización de embarcaciones con el cumplimiento de las normas técnicas reglamentarias para navíos y documentación habilitante.
- Articulación permanente con los guardaparques del Parque Nacional Cotacachi Cayapas.
- Articulación permanente y patrullaje de la policía nacional.

#### **Yanayaku.**

- Mantenimiento permanente del entorno.
- Articulación y patrullaje de la policía nacional.

**Los usuarios del servicio de las Piscinas de Nangulví se quejan mucho por la atención brindada en este centro, principalmente en el restaurante, ¿Qué medidas se han tomado para mejorar la calidad del servicio y la buena atención al cliente en Nangulví?**

Se ha establecido un plan de acción con los siguientes puntos:

- Redistribución del personal y reorganización del horario de trabajo para fortalecer las áreas con mayor conflicto.

- Se ha invertido en mejoras del área de cocina buscando dotar de los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento y servicio en restaurante.
- Se ha firmado un convenio con el Instituto Superior Universitario Cotacachi, carrera de Gastronomía para levantar un diagnóstico del área de cocina, cambio de menú y reingeniería de procesos de cocina. Esta actividad está en proceso.
- Implementación de formatos de control de funciones en el área de cocina.
- Mantenimiento de la infraestructura que ha cumplido su vida útil y se ha deteriorado a lo largo de los años.

Sumado a esto, se han realizado los llamados de atención pertinentes acorde a nuestros reglamentos, buscando el aporte sustancial de los trabajadores a las mejores planificadas para el área de cocina.

**¿Los centros turísticos que son parte de la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP cumplen con los estándares mínimos de seguridad para sus usuarios?**

A través de las inversiones realizadas en nuestras unidades de negocio, hemos logrado entregar condiciones de seguridad a nuestros visitantes, garantizando el mantenimiento del espacio público y el cumplimiento de la normativa vigente para el sector turístico. Además, nuestro plan contempla un proceso de inversiones permanentes de acuerdo a los ingresos obtenidos por nuestras actividades y según las acciones concretadas mediante convenios y proyectos de cooperación.

Al momento contamos con las autorizaciones del Ministerio de Turismo y Ministerio de Ambiente Agua y Transición Ecológica.

**¿Qué acciones se han desarrollado para impulsar y coordinar acciones con los emprendimientos comunitarios organizativos existentes en el Cantón?**

Consideramos prioritario el vínculo de la empresa con las comunidades del cantón, por lo que durante el 2023 consolidamos proyectos de comercialización de artesanía y productos propios de nuestra zona de acción:

- En la Hostería Cuicocha, en convenio con la Asociación de Artesanos Warmi Razu, que reúne a comuneros de San Nicolás, Chilcapamba, Cuicocha, Ugshapungo, Arrayanes, Morales Chupa, Turuku, Barrio San José, Calera, Barrio Río Frio, San José del Punje, Perafán y Quiroga; se construyeron 21 stands (de ladrillo y madera) para la comercialización de artesanía local.
- En las Termas Nangulví, se ha abierto un espacio de comercialización para artesanos y productores locales, mismos que son usados fines de semana y feriados.
- En coordinación con guías locales de Plaza Gutiérrez se ha brindado espacios para la venta de paquetes de guía que recorren varios sectores de la zona de Intag, ampliando la oferta turística del sector.

## ¿Cuentan con una parrilla que sea inclusiva, intergeneracional, con enfoque de género de la Radio Pública?

Una vez asumida la administración de la Radio Pública Cotacachi 93.5fm, iniciamos un proceso de rescate y renovación de los contenidos e imagen del medio público. Pasamos de tener un solo programa al aire, realizado por un funcionario de carrera del Municipio de Cotacachi (Bolívar Pinto – Verano en la piel), a consolidar 14 programas con conducción y 8 espacios musicales automatizados, cubriendo la totalidad de nuestra programación.

Además, recuperamos la frecuencia de radio que cumplió su período de autorización y que durante la anterior administración no realizaron gestiones para recuperarla, corriendo el riesgo de perder nuestro medio público. En la actualidad renovamos la frecuencia por 15 años.

Nuestra programación es intergeneracional, lúdica, educativa, informativa y con enfoque de género, contribuyendo al desarrollo cultural de nuestra población: Es necesario mencionar que hemos tenido acercamientos con el Comité Central de Mujeres Unorcac y con Colectivos de Mujeres Urbanas, con la finalidad de consolidar programas realizados por mujeres que aporten a la promoción de derechos y la lucha por la erradicación de todas las formas de violencia. Lamentablemente al momento no se han consolidado estos espacios.

Adjuntamos hoja de programación.

### Programación de enero a mayo de 2023

**CAMBIOS EN LA PARRILLA DE PROGRAMACIÓN COTACACHI 93.5**

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
6:00	MUSICA ANDINA	NACIONAL ALEGRE	NACIONAL ALEGRE	5:00				
7:00								7:00
8:00								
8:30	TROPICAL GENERAL	TROPICAL GENERAL	TROPICAL GENERAL	TROPICAL GENERAL	ALCOHOLICOS ANONIMOS	MUSICA CHICHA ORQUESTA	MUSICA CHICHA ORQUESTA	9:00
9:00					TROPICAL GENERAL			9:30
9:30	TROPICAL POP	TROPICAL GENERAL	TROPICAL GENERAL					
10:00								
10:30	BACHATA REGUETON							
11:00	POP	POP	POP	POP	POP			
11:30	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 CONDUCCION POR LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 CONDUCCION POR LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 CONDUCCION POR LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 CONDUCCION POR LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 CONDUCCION POR LIC BOLIVAR PINTO	POP ACTUAL	POP ACTUAL	11:00
12:00								12:00
12:30						TROPICAL POP	TROPICAL POP	13:30
13:00								
14:00	REGGAE	REGGAE	REGGAE	REGGAE	REGGAE	BALADAS ROMANTICAS	BALADAS ROMANTICAS	14:00
14:30								14:30
15:00								
15:30	HIP HOP INGLÉS, ESPAÑOL, KICHWA	MUSICA DISCO Y ROCK CLASICO	MUSICA DISCO Y ROCK CLASICO	16:30				
16:00								16:30
16:30	ROCK ECUATORIANO	JUVENIL POP	JUVENIL POP	17:00				
17:00								17:30
17:30						LATINOAMERICANA	LATINOAMERICANA	18:00
18:00	MUSICA ANDINA (POR DEFINIR)	MUSICA ANDINA	MUSICA ANDINA	18:00				
19:00								19:30
19:30								20:00
20:00						TROPICAL SALSA	TROPICAL SALSA	20:30
20:30								21:00
21:00	RANCHERAS	RANCHERAS	RANCHERAS	RANCHERAS	RANCHERAS	CUMBIAS	CUMBIAS	21:00
21:30						TROPICAL MERENGUE	TROPICAL MERENGUE	21:30
22:00			JUVENIL POP			VALLENATOS	VALLENATOS	22:00
22:30						BACHATAS	BACHATAS	22:30
23:00			BALADAS POP			ROCKOLA	ROCKOLA	23:30
23:30								
0:00								0:00
1:00						BALADAS RECUERDO	BALADAS RECUERDO	1:00
2:00								2:00
3:00			BALADAS DEL RECUERDO					3:30
4:00						BOLEROS	BOLEROS	4:00
4:30			CHICHA TECNOCUMBIA					4:30
5:00						NACIONAL ECUATORIANA	NACIONAL ECUATORIANA	5:00
6:00			NACIONAL ALEGRE					6:00



Programación de Julio a diciembre de 2023

**CAMBIOS EN LA PARILLA DE PROGRAMACIÓN COTACACHI 93.5**

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
06:00 A 07:00	MUSICA PACHA RODRIGO CABACANGA	TECNOCUMBIA	TECNOCUMBIA	05:00 A 06:00				
07:00 A 08:00	ANDINA	ANDINA	ANDINA	ANDINA	ANDINA	La Chirra con Lucía Pérez	La Chirra con Lucía Pérez	06:00 A 08:00
08:00 A 10:00	PROGRAMA SIMULIC LIC EDISON NAVARRO	CONEXION PARA VIVIR BIEN Ramiro Lozano	TROPICAL GENERAL	08:00 A 11:00				
10:00 A 12:00	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 LIC BOLIVAR PINTO	VERANO EN LA PIEL MUSICA DE LOS 80 Y 90 LIC BOLIVAR PINTO	PDP JUVENIL Kevin Flores	PDP JUVENIL Kevin Flores	11:00 A 14:00
12:00 A 14:00	PROGRAMA DEPORTIVO							
14:00 A 15:00	KAWASAY TARI MUSICA LATINOAMERICANA Y ANDINA AZU DE LA CIUDAD	KAWASAY TARI MUSICA LATINOAMERICANA Y ANDINA AZU DE LA CIUDAD	KAWASAY TARI MUSICA LATINOAMERICANA Y ANDINA AZU DE LA CIUDAD	KAWASAY TARI MUSICA LATINOAMERICANA Y ANDINA AZU DE LA CIUDAD	KAWASAY TARI MUSICA LATINOAMERICANA Y ANDINA AZU DE LA CIUDAD			14:00 A 17:00
15:00 A 17:00	PROGRAMA DE ROCK LIC JUAN PARRAL	RANCHERAS	RANCHERAS	17:00 A 18:00				
17:00 A 18:00	ROCK ECUATORIANO	MUSICA DISCO Y ROCK CLASICO	MUSICA DISCO Y ROCK CLASICO	18:00 A 19:00				
18:00 A 19:00	UNA TEMPORADA DESDE COTACACHI LIC PATRICIO PAGOANO	Tropical Pop	Tropical Pop	19:00 A 20:00				
19:00 A 20:00	TROPICAL POP	CUMBIA TROPICAL	UN CAFE CON Juan Hernandez	20:00 A 21:00				
20:00 A 22:00	Concierto Alternativa Felipe Noya	CONCIERTO SENTIDO LIC FERNANDO GUZMAN	CONEXION CON LA ROCKOLA Ramiro Lozano	CONCIERTO SENTIDO LIC FERNANDO GUZMAN	CANTARES DEL ALMA Música Nacional Lic. CAR PARRA	VALLENATOS Y BACHATAS	VALLENATOS Y BACHATAS	21:00 A 22:00
22:00 A 23:00	JUVENIL POP					BALADAS ROMANTICAS Y RECUERDO	BALADAS ROMANTICAS Y RECUERDO	22:00 A 0:00
23:00 A 00:00	BALADAS DEL RECUERDO					ROCKERO	ROCKERO	0:00 A 01:00
00:00 A 01:00	TROPICAL GENERAL					ROCKERO	ROCKERO	0:00 A 01:00
01:00 A 02:00	BALADAS DEL RECUERDO					BOLEROS	BOLEROS	01:00 A 02:00
02:00 A 03:00	CHIRRA TECNOCUMBIA					NACIONAL ALEGRE	NACIONAL ALEGRE	02:00 A 03:00
03:00 A 04:00						TROPICAL SALSA	TROPICAL SALSA	03:00 A 04:00
04:00 A 06:00	NACIONAL ALEGRE					TROPICAL MERENGUE	TROPICAL MERENGUE	04:00 A 05:00

Información que remito para los fines pertinentes.

Atentamente:



Edison Guillermo Navarro Cansino

**GERENTE GENERAL**

**EMPRESA PÚBLICA DE ENERGÍA RENOVABLE Y TURISMO COTACACHI**

