

Msc.
John Marlon Lara Gómez
SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
MUNICIPIO DE COTACACHI

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi E.P. (EPERTCEP) y el deseo de éxito en sus funciones.

En respuesta a las **“SUGERENCIAS AL INFORME DE TRABAJO PRESENTADO DE MAYO A DICIEMBRE DEL 2023 DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ENERGÍA RENOVABLE Y TURISMO E.P.”**, emitidas por la Asamblea de Unidad Cantonal de Cotacachi – Sistema de Participación, durante el proceso de Rendición de Cuentas del período 2023, me permito entregar el plan de trabajo previsto por la EPERTCEP, para dar cumplimiento a las recomendaciones.

Información que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Edison Guillermo Navarro Cansino
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA DE ENERGÍA RENOVABLE Y TURISMO COTACACHI E.P.

Sugerencias	Actividad	Plazo
<p>Se reconoce los esfuerzos de la empresa pública, para implementar procesos de gestión en contratación que garanticen la eficacia de las inversiones. Exhortamos para que se sigan aplicando estos procesos, de una manera sistemática en todas las unidades de negocio que conforman la Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo Cotacachi EP</p>	<p>Desarrollar y reformar reglamentos y procesos internos que permitan ejecutar los procesos de contratación pública de manera más eficiente, siempre apegados a la normativa vigente y a las modificaciones permanentes a la ley</p>	<p>Proceso continuo durante el período de administración. Inicia el 2024</p>
<p>Se reconoce los esfuerzos realizados a través de elaboración instrumentos como: Manuales y reglamentos en concordancia con la normativa que rige a las empresas públicas. Sugerimos que, toda esta normativa aplicada sea contrastada con un estudio basado en un análisis de información estadística que mida el grado de satisfacción de los clientes de las unidades de negocio que conforman la empresa, este estudio debe ir más allá del buzón de sugerencias, que en la mayoría de lugares los clientes no se toman el tiempo para realizar una sugerencia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de encuestas de satisfacción, encuestas de perfil de turista y encuestas de preferencias y atractivos turísticos. 2. Diseño de un módulo de comentarios y quejas en las plataformas virtuales de la empresa, que socializaran en redes sociales y espacios públicos de las Unidades de Negocios mediante códigos QR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de encuestas durante feriados y temporada alta, de manera permanente. <p>Durante el 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temporada alta, último fin de semana de agosto - Feriado del 10 de agosto - Feriado de Noviembre - Feriado de diciembre <ol style="list-style-type: none"> 2. Procesos de contratación para el desarrollo web de la Empresa Pública. Agosto de 2024.
<p>Toda acción que se realice para garantizar la transparencia en el manejo eficiente de los recursos públicos es felicitada, exhortamos continuar con la misma rigurosidad en el desempeño financiero.</p>	<p>Desarrollar un plan de mejoras continuas que permitan fortalecer los procesos de la Empresa Pública para el buen manejo de las Unidades de Negocio.</p>	<p>Proceso permanente</p>

<p>Felicitemos todas las acciones realizadas 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. Sugerimos que, el turismo al ser una actividad en constante evolución sujeta a las expectativas del usuario, se realice un estudio que busque definir que tipos de servicio o demandas turísticas se deben desarrollar, para satisfacer las expectativas de posibles clientes nacionales y extranjeros.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de encuestas de satisfacción, encuestas de perfil de turista y encuestas de preferencias y atractivos turísticos. 2. Diseño de un módulo de comentarios y quejas en las plataformas virtuales de la empresa, que socializaran en redes sociales y espacios públicos de las Unidades de Negocios mediante códigos QR 3. Aplicación de reglamentos internos y normativa nacional vigente. Que garanticen el buen ejercicio de las funciones de todos los trabajadores de la Empresa Pública, reafirmando el correcto funcionamiento de nuestros procesos y satisfacción de las y los turistas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de encuestas durante feriados y temporada alta, de manera permanente. <p>Durante el 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temporada alta, último fin de semana de agosto - Feriado del 10 de agosto - Feriado de Noviembre - Feriado de diciembre <ol style="list-style-type: none"> 2. Procesos de contratación para el desarrollo web de la Empresa Pública. Agosto de 2024. 3. Proceso permanente
<p>Se reconoce los esfuerzos realizados a través de elaboración instrumentos como: Manuales y reglamentos en concordancia con la normativa que rige a las empresas públicas.</p> <p>Sugerimos que, toda esta normativa aplicada sea contrastada con un estudio basado en un análisis de información estadística que mida el grado de satisfacción de los</p> <p>clientes de las unidades de negocio que conforman la empresa, este estudio debe ir más allá del buzón de sugerencias, que en la mayoría de lugares los clientes no se toman el tiempo para realizar una sugerencia</p>		
<p>Es satisfactorio saber que no han existido irregularidades, ya que se dispone de todos los instrumentos necesarios para que exista una óptima gestión en la oferta de servicios de las unidades de negocios de la empresa. Sin embargo, creemos conveniente que debe existir un mecanismo ágil, que no solo sea el buzón de sugerencias, por ejemplo, un medio digital o una aplicación del celular, que retroalimente con sugerencias o quejas por parte de los usuarios hacia la parte gerencial, para tomar las medidas correctivas necesarias</p>		



<p>Saludamos y felicitamos que todas las unidades de negocio cuenten con los estándares de seguridad, cumpliendo con la normativa vigente para el sector turístico</p>	<p>Proceso permanente</p>	<p>Proceso permanente</p>
<p>Nos complacen los avances en todas las acciones e inversiones realizadas con la finalidad de brindar medidas de seguridad a los clientes de las diferentes unidades de negocios. Recomendamos que, se realice un trabajo más profundo con el personal para que preste atención de calidad, con calidez a todos los usuarios de las unidades.</p>	<p>Proceso de capacitación al personal en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Relaciones Humanas - Marketing - Barismo - Cafetería - Comunicación (Radio) - Primeros auxilios - Otras vinculadas a los servicios que ofrecen las Unidades de Negocio 	<p>Proceso a iniciar el mes de septiembre.</p>
<p>Toda acción realizada para mejorar la calidad en la atención es bien vista, sin embargo, es pertinente y fundamental, hacer el seguimiento y evaluación permanente del personal, para verificar el cambio de actitud para que brinden atención de calidad, un cliente insatisfecho es la peor propaganda que un centro turístico pueda tener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de evaluación del personal - Revisión de formularios de comentarios y quejas - Inspecciones sorpresa para conocer el funcionamiento de las Unidades de Negocio - 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso anual - Una vez instalada el módulo en la página web de la empresa - Al menos una vez al mes desde julio de 2024.
<p>Felicitamos estas acciones, la articulación con las comunidades, barrios y organizaciones, fortalece el tejido social, ecoturístico, artesanal y económico, dinamizando las economías locales, apoyando la generación de una economía circular.</p>	<p>Relacionamiento con los actores turísticos, artesanales y emprendedores del cantón.</p>	<p>Procesos permanentes.</p>
<p>Reconocemos los esfuerzos realizados para que, la radio vuelva a tener su carácter de Pública, es decir, un espacio donde los diferentes públicos se vean representados y tengan una voz en los mismos, sugerimos que la parrilla de programación de la radio se siga fortaleciendo con programas que apunten cada vez a un público más diverso como es el Cantón Cotacachi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio del proceso de educomunicación para la promoción de derechos. - Apertura de horarios libres para propuesta de programas provenientes de organizaciones sociales y ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio Julio de 2024 - Proceso permanente



Cotacachi E.P.
Empresa Pública de Energía Renovable y Turismo



Edison Guillermo Navarro Cansino
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA DE ENERGÍA RENOVABLE Y TURISMO COTACACHI E.P.

