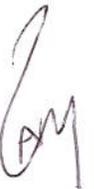


**MESA DE DIALOGO INTERAGUA
REPRESENTANTES DE USUARIOS Y OBSERVATORIO CIUDADANO DE
SERVICIOS PÚBLICOS
GRAN HOTEL GUAYAQUIL, 14 DE JULIO/2010**

Estando presentes, por Interagua: Oscar García, Pilar Murillo, Sarita Mazuera, Gina Rodríguez, Francisca García; por el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos: Cesar Cárdenas, Augusto Parada, Magali Huacón, Melida Caicedo, Tania Crespin; y por la Asamblea de Usuarios: Eduardo Chulli, Ana Peralta y Alfredo Carrasco; actuando como facilitador designado por la CAO, Antonio Bernales y Kate Kopischke.

ACUERDOS:

1. El informe de la Mesa de resolución de conflictos ha sido elaborado de manera consensuada. Ambas partes reconocen el esfuerzo y actuación del equipo que estuvo a cargo de la actividad. Los resultados y lecciones de este trabajo conjunto han dado lugar a que Interagua replique la experiencia en procesos similares en diferentes espacios de la ciudad de Guayaquil. Este informe se encuentra Anexo a la presente Acta.
2. La visión compartida en la Mesa es que la oficina del Defensor del cliente adoptada por Interagua atienda los casos de comunidades y también, en un futuro próximo, los casos individuales.
 - Las partes están de acuerdo con las mejoras que está realizando la empresa, y hay voluntad de las partes para explorar la viabilidad para que haya participación del usuario en los labores del defensor
 - El OCSP sugiere que el/la representante salga de un concurso público de los usuarios.
 - INTERAGUA compartirá con el OCSP y los líderes los documentos que se refieren a la creación y actuación del Defensor del cliente. El OCSP alcanzará sus comentarios y sugerencias en los próximos 15 días.
3. Interagua acoge la participación ciudadana dentro de su proceso de mejora continua, evaluando las políticas y procedimientos que la empresa tiene, con el fin de brindar un mejor servicio.
4. Derecho humano al agua y corte de suministro. La constitución reconoce el derecho humano al agua. La recomendación del OCSP es que Interagua estudia una forma alternativa a los cortes.
5. Contaminación de esteros. Las partes acuerdan cooperar en la identificación de casos de presunta contaminación para derivar los resultados del monitoreo a los organismos pertinentes cuando los casos así lo ameriten.
6. Calidad del agua. Las partes acuerdan realizar un monitoreo conjunto de la calidad del agua, para lo cual revisarán la metodología propuesta por la CAO en su guía para acordar el protocolo a seguir, en lo que no se oponga el contrato de concesión. Las partes consideran que el procedimiento servirá para generar estrategias para el uso adecuado y responsable en la población.
7. El estado de las instalaciones internas de los centros educativos. Interagua realiza un programa que se relaciona con la revisión de las instalaciones internas, dentro de su



programa de responsabilidad social. El OCSP sugiere que dentro de esta actuación, se recoja también una muestra de agua en el interior de los centros educativos para que sea enviada y analizada por el laboratorio correspondiente, y sus resultados puestos en conocimiento de las autoridades educativas, con el objetivo que tomen las medidas necesarias.

8. Las partes acuerdan sostener una reunión entre INTERAGUA-OCSP Y REPRESENTANTES DE USUARIOS, el jueves 12 de Agosto en las oficinas del OCSP a las 9h00.
9. En el término de 90 días a partir de la fecha, las partes acuerdan tener una reunión de evaluación final con presencia de la CAO. Las partes solicitan a la CAO facilitar el proceso de sistematización de esta experiencia.

Firman,

Oscar García

Pilar Murillo

Sarita Mazuera

Gina Rodriguez

Francisca Garcia

Cesar Cárdenas

Augusto Parada

Magali Huacón

Melida Caicedo

Tania Crespin

Eduardo Chulli

Ana Peralta

Alfredo Carrasco

Antonio Bernales

Kate Kopischke.