



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL - EMAPAG EP**

**RENDICIÓN DE CUENTAS EJERCICIO FISCAL
2020**

**Centro Empresarial Las Cámaras, Torre B (Mezzanine)
Av. Francisco de Orellana s/n y Miguel H. Alcívar
www.emapag-ep.gob.ec**



1.- INFORMACIÓN GENERAL

**CONSTITUIDA MEDIANTE ORDENANZA MUNICIPAL
PUBLICADA EL 1 DE OCTUBRE DE 2012, EN LA GACETA OFICIAL NO. 42,
DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

DIRECTORIO A DICIEMBRE 2020 :

ANDRES MENDOZA PALADINES

DELEGADO DE LA ALCALDESA

EGIS CAICEDO

**DELEGADO DEL CONCEJO
CANTONAL DE GUAYAQUIL**

ANDRES BURBANO

**DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS
MUNICIPALES**

VERONICA LANDIN

**DIRECTORA DE PLANIFICACION
URBANISMOS, PROYECTOS Y
ORDENAMIENTO**

PATRICIA RIVERA

**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE LA
VIVIENDA**

JACKSON HERRERA

GERENTE GENERAL

**SECRETARIO DEL DIRECTORIO Y
REPRESENTANTE LEGAL**

CARLA VARGAS

ASESOR JURÍDICO

WEB: www.emapag-ep-gob-ec

TELÉFONO PBX: 04-2-681315

TELÉFONO GERENCIA 04-2-684110



**LA NUEVA
CIUDAD**

2.- OBJETO

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, tiene por objeto:

- ❑ Asumir el rol de Control y Regulación , en función del Contrato de Concesión de los servicios de Agua Potable y Saneamiento de Guayaquil suscrito con International Water Services Interagua CIA. LTDA., el 11 de abril de 2001.**
- ❑ Cumplir y hacer cumplir el Contrato de Concesión y los efectos derivados del mismo, en el marco de un estricto respeto a la seguridad jurídica.**

Asume también la calidad de deudor de los convenios de línea de créditos suscritos con el Banco del Estado y, podrá suscribir contratos de préstamos con Organismos nacionales e internacionales de crédito para la realización de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento a través de los cauces jurídicos pertinentes.

ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

3.- ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La EMAPAG EP y su administración, para el cumplimiento de su objeto cuenta con el apoyo institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y sus órganos, sin que ello implique ejercicios concurrentes de la administración empresarial por parte del Municipio de Guayaquil .

Este apoyo institucional se logra a partir de la articulación y coordinación de las políticas públicas del Gobierno Autónomo y las del Estado para su funcionamiento, conforme a las leyes y marco constitucional correspondientes.

LA EMAPAG actúa institucionalmente en forma coordinada con los órganos municipales relacionados con su competencia, así como con los órganos o instituciones públicas o privadas pertinentes en aras de lograr el cumplimiento eficiente y eficaz de su objeto y gestión institucional.

ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

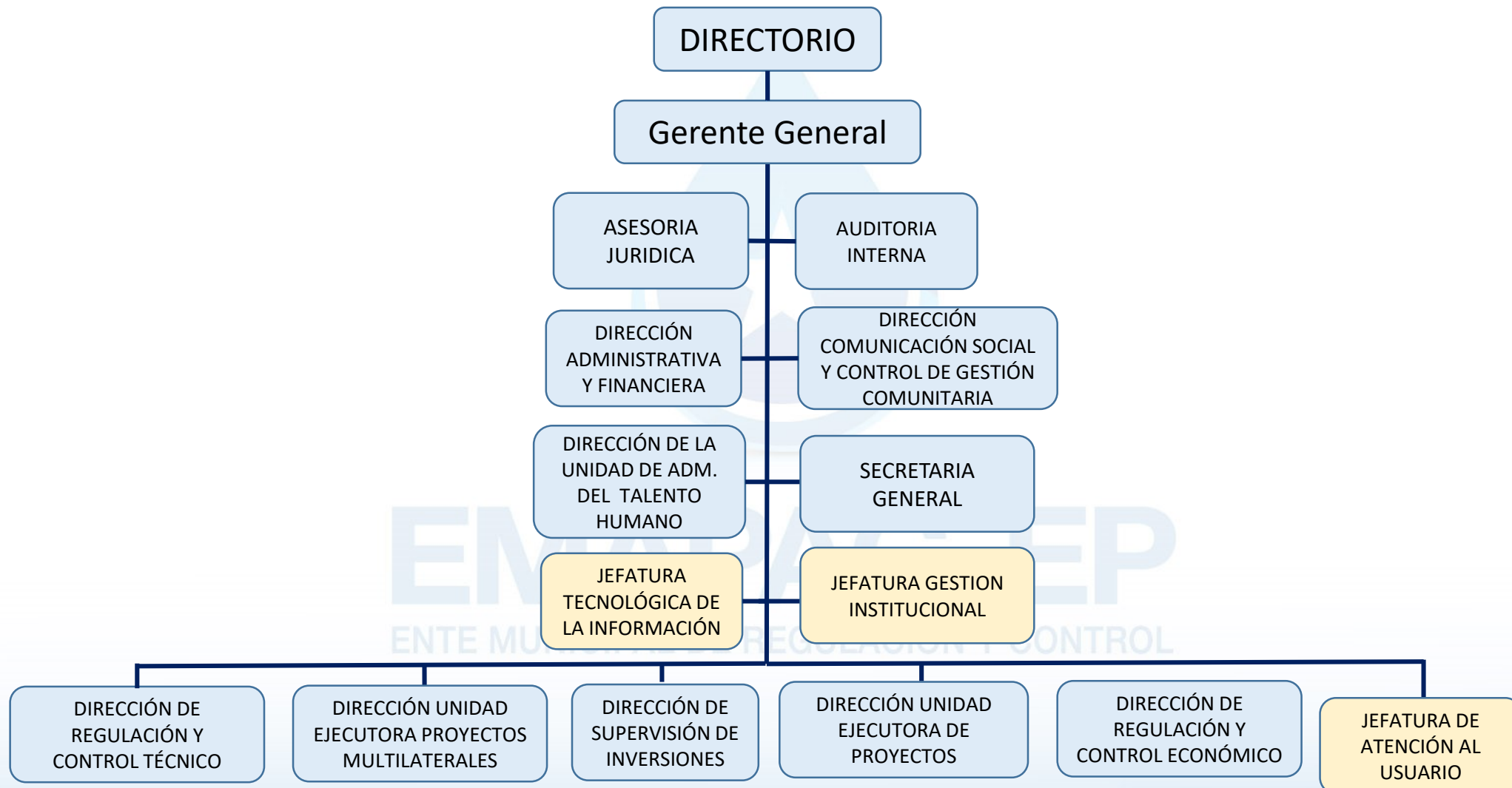
4.- FUNCIONES PRINCIPALES COMO ORGANISMO DE CONTROL Y REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

- 1 **Control y supervisión de la Concesión a fin de asegurar la calidad de los servicios y proteger los intereses de la comunidad.**
- 2 **Control de la Concesionaria en la gestión, administración y mantenimiento de los bienes de usos afectados a los servicios.**
- 3 **Control y supervisión técnica de la operación, mantenimiento y ejecución de obras correspondientes de los servicios de provisión de agua potable y saneamiento.**
- 4 **Evaluación, aprobación y seguimiento del régimen, nivel de precios, tarifas y control del cumplimiento de aplicación de los mismos.**
- 5 **Control y supervisión económico-financiera del Contrato de Concesión.**
- 6 **Evaluación y aprobación de las modificaciones de tarifas por revisión ordinaria o extraordinaria.**

4.- FUNCIONES PRINCIPALES COMO ORGANISMO DE CONTROL Y REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

- 7 **Supervisión de la prestación de la adecuada atención al usuario en las resoluciones de reclamos de acuerdo a las reglas contenidas en el Contrato de Concesión y demás legislación aplicable.**
 - 8 **Comprobación sistemática de la calidad de servicio a través de parámetros e indicadores definidos en el Contrato y sus Anexos.**
 - 9 **Revisión quinquenal de las metas de calidad del servicio y de las inversiones, así como de los ajustes tarifarios que correspondan.**
 - 10 **Autorizaciones que deban darse a la Concesionaria en virtud de la aplicación del Contrato.**
 - 11 **Gestión ante los Organismos Gubernamentales y Municipales de las autorizaciones, permisos, licencias para el cumplimiento del Contrato, incluyendo las necesarias para el uso de las fuentes de agua actuales, así como para el empleo de nuevas fuentes de provisionamiento.**
 - 12 **Evaluación y aprobación de las modificaciones de tarifas por revisión ordinaria o extraordinaria.**
- Todas las demás funciones establecidas en el Contrato de Concesión.**

5.- ESTRUCTURA ORGÁNICA



TOTAL CARGOS=153

PRINCIPALES OBRAS EJECUTADAS EN EL 2020

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL



LA NUEVA
CIUDAD

CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCION DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR) LAS ESCLUSAS

SECTORES BENEFICIADOS:

CENTRO, SUBURBIO OESTE, LA CHALA, ISLA TRINITARIA, GUASMO

BENEFICIADOS: 1.200.000 HABITANTES

INVERSIÓN: USD \$ 98.226.148,86

FECHA INICIO: 03/MAYO/2017

FECHA TERMINACIÓN: 07/OCTUBRE/2021

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 1619 DÍAS

FONDOS: BANCO MUNDIAL

77% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA:

CONSORCIO PTAR LAS ESCLUSAS GUAYAQUIL (HIDALGO&HIDALGO-WABAG)



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCION DE LA LINEA DE IMPULSION PRADERA – ESCLUSAS

SECTORES BENEFICIADOS:

CENTRO, SUBURBIO OESTE, LA CHALA, ISLA TRINITARIA, GUASMO

BENEFICIADOS: 1.000.000 HABITANTES

INVERSIÓN: USD \$ 30.972.700 + EUR € 8.719.000

FECHA INICIO: 20/NOVIEMBRE/2018

FECHA TERMINACIÓN: 18/MARZO/2021

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 850 DÍAS

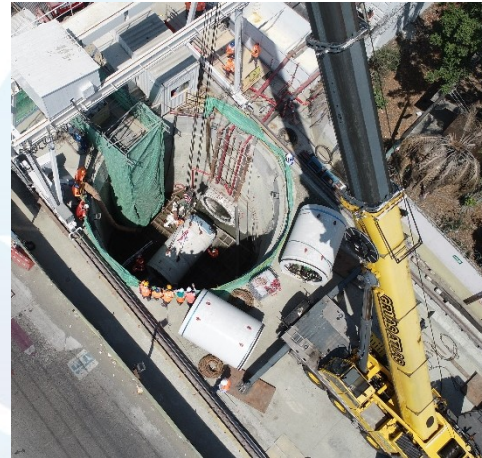
FONDOS: BANCO MUNDIAL

96,3% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA:

CONSORCIO BSSB

(BESSAC-SADE-SOLETANCHE BACHY CIMAS)



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

INSTALACIONES SANITARIAS INTRA-DOMICILIARIAS DE LOS SECTORES CISNE 2, LA COLMENA Y 4 ASE

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:
CISNE 2, LA COLMENA Y 4 ASE

BENEFICIADOS: 4.688 HABITANTES

INVERSIÓN: USD \$ 2.292.639,57
FECHA INICIO: 04/FEBRERO/2019
FECHA TERMINACIÓN: 17/DICIEMBRE/2020
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 683 DÍAS

FONDOS: BANCO MUNDIAL

100% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA: ING. DANIEL SIGÜENZA



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

INSTALACIONES SANITARIAS INTRA-DOMICILIARIAS DE LOS SECTORES GUASMO 2 Y GUASMO 3

SECTORES BENEFICIADOS:
GUASMO, CENTRO

BENEFICIADOS: 8.500 HABITANTES

INVERSIÓN: USD \$ 1.692.263,23

FECHA INICIO: 20/MAYO/2020

FECHA TERMINACIÓN: 17/DICIEMBRE/2020

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 683 DÍAS

FONDOS: BANCO MUNDIAL

30.3% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA: CONSORCIO GUASMO 2 Y 3
(ING. JOHN MARTÍNEZ-MORINELY S.A.)



CONSTRUCCIÓN DE LAS ESTRUCTURAS DE DRENAJE PLUVIAL EN LA URB. MARTHA DE ROLDÓS Y LOTIZACIÓN SEÑORA DE PAREJA

SECTORES BENEFICIADOS:

**CDLA. MARTHA DE ROLDÓS, MAPASINGUE,
LOTIZACIÓN GUILLERMO PAREJA.**

BENEFICIADOS: 70.000 HABITANTES

INVERSIÓN : US \$ 2'629.332,74

FECHA INICIO: 2/ENERO/2019

FECHA TERMINACIÓN: 20/NOVIEMBRE/2020

FONDOS: BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR

100% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA:

INSTUGO S.A.



DRENAJE PLUVIAL QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE ALIVIO DE LA AV. JUAN TANCA MARENGO A LA ALTURA DE LA URB. MARTHA DE ROLDOS

SECTORES BENEFICIADOS:
CDLA. MARTHA DE ROLDÓS, MAPASINGUE,
LOTIZACIÓN GUILLERMO PAREJA.

BENEFICIADOS: 62.000 HABITANTES

INVERSIÓN : US \$ 4'680.744,00

FECHA INICIO: 2/ENERO/2019

FECHA TERMINACIÓN: 2/MARZO/2020

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 425 DÍAS



FONDOS: BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR

100% EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA:

INSTUGO S.A.



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCIÓN DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO ML-2, LINEA DE IMPULSIÓN, COLECTOR A GRAVEDAD Y REDES DE LAS ZONAS 12, 13 Y 14 DEL ALCANTARILLADO SANITARIO DEL SISTEMA 3 – FASE 1

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

FLOR DE BASTION, VALLE DE LA FLOR

BENEFICIADOS: 38.945 HABITANTES

INVERSIÓN: US \$17'736.746,37

FECHA INICIO: 30/MARZO/2017

FECHA TERMINACIÓN: 30/NOVIEMBRE/2020

FONDOS: FINANCIAMIENTO FONDO DE ASIGNACIÓN MUNICIPAL.

100 % EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA:

HIDALGO E HIDALGO S.A.



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCIÓN DE LA FASE II DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO (EB-ML3) Y LA INSTALACIÓN DE LA LÍNEA DE IMPULSIÓN DESDE LA EB-ML3 HASTA LA PLANTA DE TRATAMIENTO “MI LOTE”

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

FLOR DE BASTIÓN, LAS DELICIAS, VALERIO ESTACIO, NUEVA PROSPERINA, JANETH TORAL, SERGIO TORAL, VALLE DE LA FLOR, MONTE SINAI.

BENEFICIADOS: 360.000 HABITANTES

INVERSIÓN: US \$ 3'472.823,73

FECHA INICIO: 12/MARZO/2019

FECHA TERMINACIÓN: DICIEMBRE 2021

FONDOS: FINANCIAMIENTO FONDO DE ASIGNACIÓN MUNICIPAL.

53 % EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA: ESEICO S.A.



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCION DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES “MI LOTE”

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

FLOR DE BASTIÓN, LAS DELICIAS, VALERIO ESTACIO, NUEVA PROSPERINA, JANETH TORAL, SERGIO TORAL, VALLE DE LA FLOR, MONTE SINAI.

BENEFICIADOS: 360.000 HABITANTES

INVERSIÓN: US \$ 10'248,082.84

FECHA INICIO: 02/OCTUBRE/2017

FECHA TERMINACIÓN: POR DEFINIR

FONDOS: FINANCIAMIENTO FONDO DE ASIGNACIÓN MUNICIPAL.

77,25 % EJECUTADO A DICIEMBRE 2020

CONTRATISTA: ESEICO S.A.



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL DE MAREAS DEL RAMAL A, ESTERO SALADO

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

ALBORADA, MAPASINGUE Y URDESA

BENEFICIADOS: 270.000 HABITANTES

INVERSIÓN: US \$ 5'763.701,53

FECHA INICIO: 17/JULIO/2019

FECHA TERMINACIÓN: 31/MARZO/2021

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 623 DÍAS

FONDOS: BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR

97,70 % EJECUTADO A DICIEMBRE 2020



CONTRATISTA:

RIPCONCIV CIA. LTDA.

CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CONSTRUCCIÓN DEL REVESTIMIENTO DEL CANAL 33 Y DUCTO CAJÓN EN LA AV. CASUARINA Y SU INTERSECCIÓN CON LA VÍA A DAULE

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

COOPERATIVAS GALLEGOS LARA, LA FLORIDA, LOTIZACIÓN INDUSTRIAL SAN FRANCISCO, PRECOOPERATIVA VÉLEZ BENITEZ Y PRECOOPERATIVA UNIDAD NACIONAL.

BENEFICIADOS: 10.000 HABITANTES

INVERSIÓN: US \$ 5'181,464,81

FECHA INICIO: 26/AGOSTO/2019

FECHA TERMINACIÓN: 31/MARZO/2021

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 643 DÍAS

FONDOS: BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR

90,80 % EJECUTADO A DICIEMBRE 2020



CONTRATISTA:

MAQUISUP S.A.

CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

REHABILITACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN EL SECTOR SUBURBIO OESTE CIRCUITO CRO-003 ISLA SAN JOSE

SECTORES BENEFICIADOS: SUBURBIO OESTE

BENEFICIADOS: 5940 HABITANTES

INVERSIÓN : US\$ 1.133.889,71

FECHA INICIO: 05/11/2019

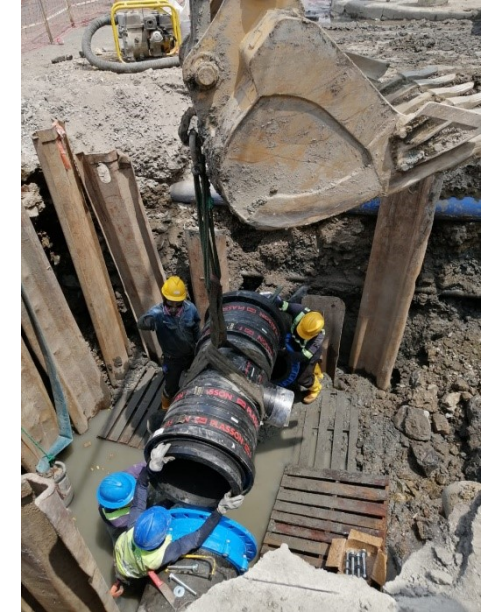
FECHA TERMINACIÓN: 26/12/2020

TIEMPO EJECUCIÓN 417 DIAS

FONDOS: FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA

100% EJECUTADO DICIEMBRE DE 2020

CONTRATISTAS: ING. DANIEL SIGUENZA



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

REHABILITACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN SECTOR CIRCUITO CTP-056 (CUADRANTE, AL NORTE CALLE 37 B SO, AL SUR CALLE SIGSIG Y ESTERO PALANQUEADO, AL ESTE CALLE AUGUSTO DILLON VALDEZ, AL OESTE CALLE SAMBORONDON)

SECTORES BENEFICIADOS: SUBURBIO OESTE

BENEFICIADOS: 3795 HABITANTES

INVERSIÓN : US\$ 706.709,96
FECHA INICIO: 19/1/2020
FECHA TERMINACIÓN: 19/10/2020
TIEMPO EJECUCIÓN 274 DIAS

FONDOS: FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA

100% EJECUTADO DICIEMBRE DE 2020

CONTRATISTAS: SADE



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

REHABILITACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN SECTOR CIRCUITO NRO-507 (FERROVIARIA AV. 15 A S, AV 1 4 S, BLVD, 9 DE OCTUBRE, MALECON ELOY ALFARO, AV. BARCELONA)

SECTORES BENEFICIADOS: BELLAVISTA, VISTA ALEGRE, SOL NACIENTE, FERROVIARIA, BARRIO SAN EDUARDO.

BENEFICIADOS: 1445 HABITANTES

INVERSIÓN : US\$ 545.506,63
FECHA INICIO: 5/feb/2020
FECHA TERMINACIÓN: 25/10/2020
TIEMPO EJECUCIÓN 263 DIAS

FONDOS: FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA

100% EJECUTADO DICIEMBRE DE 2020

CONTRATISTAS: ING. DANIEL SIGUENZA



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

DISEÑO. SUMINISTRO E INSTALACION DE EQUIPOS PARA CRIBADO FINO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES “LAGUNAS GUAYACANES SAMANES”

SECTORES BENEFICIADOS: CIUDADELAS SAMANES, GUAYACANES Y ALREDEDORES.

BENEFICIADOS: 1'200.000,00 HABITANTES

INVERSIÓN : US \$ 1'344.000,00
FECHA INICIO: 13/02/2019
FECHA TERMINACIÓN: 02/02/2020

TIEMPO EJECUCIÓN 355 DIAS

FONDOS: ASIGNACION PRESUPUESTARIA

100% EJECUTADO A DICIEMBRE DEL 2020

CONTRATISTAS: SOLUAQUA



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

BY PASS DE ACUEDUCTO DE Ø 1050 DE HPT PARA AGUA POTABLE, PARA EL PROYECTO (AV. DELTA – UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE ARQUITECTURA)

SECTORES BENEFICIADOS: CIUDADELA
BOLIVARIANA Y TODA LA CIUDAD

BENEFICIADOS: MÁS DE 1'000.000,00

INVERSIÓN : US\$ 460.219,92

FECHA INICIO: 23/1/2020

FECHA TERMINACIÓN: 14/10/2020

TIEMPO EJECUCIÓN 265 DIAS



FONDOS: ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA

100% EJECUTADO DICIEMBRE DE 2020

CONTRATISTAS: SOYALIM



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ESTRUCTURA TARIFARIA

PLIEGO TARIFARIO

TARIFA REFERENCIAL	CARGO VARIABLE DE AGUA POTABLE			CARGO FIJO	
	RANGO DE CONSUMO	USUARIOS	US\$/M3	DIAMETRO DE LA CONEXIÓN	US\$/M3
DICIEMBRE 2020 US\$0,621 por m ³	0 - 15 m ³	278.645	0,323	1/2"	1,30
	16 - 30 m ³	175.763	0,478	3/4"	8,73
	31 - 60 m ³	80.53	0,677	1"	22,43
	61 - 100 m ³	12.131	0,944	1 1/2"	36,97
	101 - 300 m ³	4.195	1,059	2"	36,97
	301 - 2,500 m ³	812	1,673	3"	61,63
	2,501 - 5,000 m ³	60	2,161	4"	184,86
	5,000 m ³ o más	36	3,588	6" o más	246,49
	TOTAL	552.172			

ESTRUCTURA TARIFARIA :

Cargo Variable AAPP + Cargo Variable AASS.

En función de las inversiones, costos de operación y mantenimiento, al AASS corresponde el 80% del cargo variable de AAPP.

El **80%** de los usuarios corresponde a los dos primeros rangos subsidiados

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CALIDAD DEL AGUA

En el 2019, se realizó un total de 6.515 muestreos en la ciudad de Guayaquil.

El Laboratorio de la Concesionaria acreditado por la Norma INEN:NTE:ISO 17025 realizó alrededor de 6.000 muestreos.

La EMAPAG EP realizó un total de **475** contra-muestreos con:

- Laboratorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral

NUMERO DE INCONFORMIDADES DETECTADAS AÑO 2019

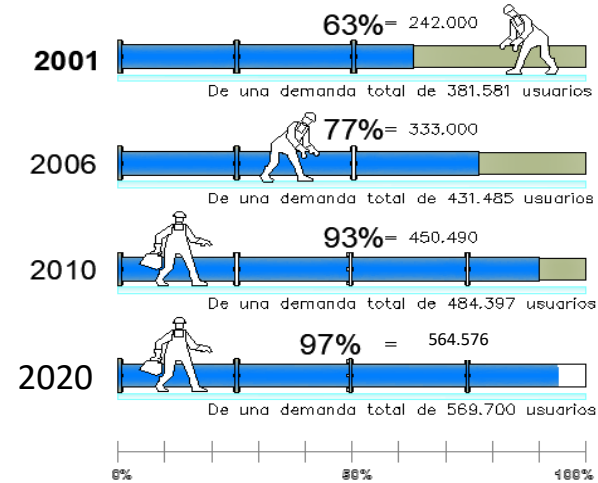
De acuerdo a la Norma INEN1108, se debe realizar un total de 600 muestreos al año de calidad microbiológico de AAPP

ZONAS	CLORO LIBRE RESIDUAL	COLIFORMES FECALES	TURBIEDAD	SABOR Y OLOR
NORTE	7	0	0	0
CENTRO	0	0	0	0
SUR	8	0	0	0

Del total de **475** contra muestreos, se logro una conformidad de **97%**.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

SISTEMA DE AGUA POTABLE

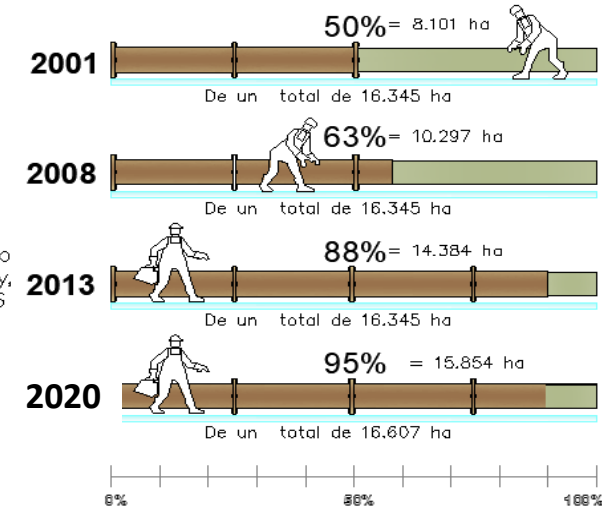


Al final del 2012 se logró el 100% de cobertura, hasta el límite de asentamientos consolidados al Noroeste de la ciudad reconocido por la Municipalidad de Guayaquil.

En razón del crecimiento de la ciudad hacia las zonas periurbanas, nuevos asentamientos informales; en el 2019 se alcanzó el **97%** de cobertura de agua potable, donde el 3% de cobertura de agua potable faltante corresponde al área de los nuevos predios legalizados.

ALCANTARILLADO SANITARIO

- Se ha logrado mediante:
- Redes colectoras
 - Estaciones de bombeo
 - Líneas de impulsión y,
 - Tratamiento de AA.SS

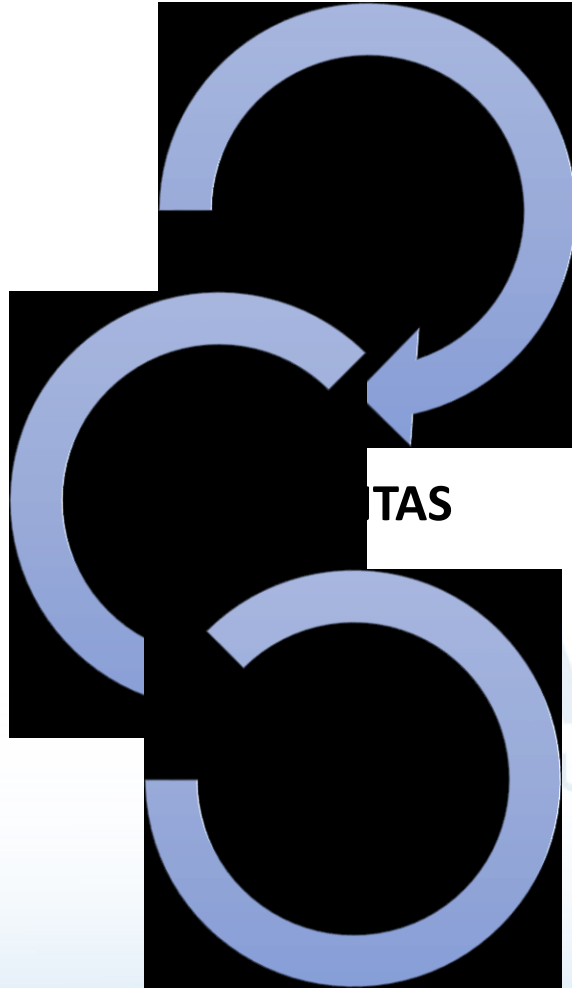


En el año 2019, con planes de inversión financiados, se alcanzó el **95%** de cobertura de alcantarillado sanitario, para ese mismo límite.

En la actualidad toda expansión de alcantarillado sanitario incorpora la conexión intra-domiciliaria, dentro del financiamiento, con lo cual se asegura la conectividad del servicio y la eficiencia de la inversión.

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

MANEJO DE LA INFORMACION EN EMAPAG EP SECRETARIA GENERAL



- Cumplir de forma ágil y oportuna con la entrega, recepción, distribución certificación y custodia de los documentos de la entidad.
- Mantener centralizado en un archivo todas las comunicaciones de la empresa, asegurando una adecuada preservación de las mismas y manteniendo los respaldos de la información .

• **DATA ROOM:** Contiene documentos relativos al proceso de Concesión adjudicado a la Empresa INTERNATIONAL WATER SERVICES (GUAYAQUIL) INTERAGUA C.LTDA.

• **ONE BASE:** Se puede observar los documentaciones digitalizadas y subidas, tanto de la época de ECAPAG , así como de EMAPAG

- Despacharon **12,003** comunicaciones.

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS CON ESTÁNDARES DE CALIDAD DE CERTIFICADORAS INTERNACIONALES

EMAPAG-EP brinda atención personal y telefónica a los reclamos técnicos y comerciales no atendidos satisfactoriamente por Interagua C.Ltda. Sus indicadores y el control que aplica ha permitido mantener su calidad bajo parámetros y estándares de certificadoras internacionales



Calificación sobre atención de Reclamo Administrativo



100

Excelente

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ATENCIÓN AL USUARIO- CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN



CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO

- Edificio “Las Cámaras” Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Planta baja
- Horario de atención: 08h30 a 16h00 de lunes a viernes.



CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

- www.emapag-ep.gob.ec



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Líneas convencionales: 1800-003-003
 - Celulares: 113
 - WhatsApp: 0987472917
- Horario de atención: 08h30 a 17h30 de lunes a domingo

PAGINA WEB - CONSULTAS EN LÍNEA

Interagua C. Ltda. cuenta con un portal web interactivo, a través de la dirección electrónica www.interagua.com.ec el usuario tiene acceso a:

 DATOS REFERENCIALES ✓	 CONSULTA TRAMITES Y RECLAMOS TECNICOS
 CORTES, RECONEXIONES, VERIFICACIONES ✓	 ORDENES DE TRABAJO
 CONSUMOS ✓	 CONSULTA DE CONSUMO Y FACTURAS DE CONSUMOS
 REGISTRO DE RECLAMOS TECNICOS ✓	 AJUSTES DE FACTURACION
 CONSULTA DE FACTURA DE SERVICIOS ✓	 Consulta Financiaciones

EMAPAG EP verifica la calidad de la atención brindada en los canales virtuales.

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ATENCIÓN AL USUARIO- RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

Reclamos Recibidos EMAPAG 2020



Reclamos Administrativos	380	9%
Consultas	3321	80%
Denuncias Comerciales	386	10%
Inconsistencias	61	1%

Llamadas atendidas CAT



113	17.814	68.60%
1800 003 003	3.088	11.89%
WhatsApp	5.065	19,51%

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2020	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y DENUNCIAS RESUELTOS POR EMAPAG EP	RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2020	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
ALTA FACTURACIÓN	29.190	692	SOLICITUD DE LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	4	1
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	1.048	78	ACOMETIDA SIN SERVICIO	7.664	65
DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO	34	0	ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA	21.513	2
INEXISTENCIA DE AGUA	7	0	FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO	6.124	8
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	154	3	FALTA DE TAPAS DE CÁMARA DE VÁLVULAS	545	0
INEXISTENCIA DE GUÍA	99	5	FILTRACIONES	76	10
MÚLTIPLE EMISIÓN	14	0	REPARACIÓN DE CALLES	1	7
VARIOS	0	53	REPARACIÓN DE VEREDAS	1	4
TOTAL	30.546	831	RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA	354	8
			TAPONAMIENTO DE COLECTORES	49.038	215
			TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA	4.038	110
			DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA	7.875	885
			VARIOS	0	1.251
			TOTAL	97.233	2.566

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ACCIONES DURANTE LA PANDEMIA

- Con base al Plan de Prevención de Emergencias de los servicios vigente, se paso a estado operativo color NARANJA; con el fin de precautelar las salud del personal operativo y brindar continuidad del servicio a los usuarios.
- Mantener la tarifa a los usuarios hasta que se termine el estado de excepción.
- No realizar cortes a los usuarios por falta de pago
- Reconectar a los usuarios que se encontraban sin servicio por falta de pago.
- Mantener la continuidad y calidad del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en el cantón Guayaquil.
- Incrementar la dosificación de cloro en la planta potabilizadora a 1.5mg/l.
- Abastecimiento de agua potable por tanquero de forma gratuita en el sector de Monte SINAI y parroquias rurales.
- Se tomó la decisión de exonerar mediante disposición y resolución de Directorio de EMAPAG-EP del servicio de agua potable a 211.000 usuarios, que consumieron hasta 15 m3. de los meses de marzo y abril. Decisión apoyada por la ALCALDIA de Guayaquil.



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

ACCIONES DURANTE LA PANDEMIA

- Tener una posición compartida con el Municipio de Guayaquil en la visión y misión a seguir dentro del manejo de la crisis (Guayaquil fue el epicentro de la pandemia durante marzo / abril / mayo 2020).
- EMAPAG gestionó con la Empresa Privada para dotar a los usuarios más necesitados de kit alimenticios, kit de bioseguridad (mascarillas, gel y alcohol antibacterial al 70%), kit de aseo, desinfección de viviendas (utilizando amonio cuaternario de quinta generación - hipoclorito de sodio), fumigación para control de vectores.
- Ser parte de la red de control Municipal que coordinaba desde Sala de Crisis de la Corporación para Seguridad Ciudadana, enlazado con el ECU911 y el Plan “PUERTA A PUERTA”.
- EMAPAG en conjunto con la Concesionaria apoyo a la Dirección de Gestión de Riesgos Municipal en cartografiar información referente a personas fallecidas, generándose en Sala Situacional un “MAPA DE CALOR”, para conocer en la ciudad la propagación de focos de infección.



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

GESTIÓN COMUNITARIA PROGRAMACION Y ACCIÓN

TESTIMONIALES EN EPOCA DE PANDEMIA



<https://www.facebook.com/403679673134862/videos/1281582648712801>

<https://www.facebook.com/403679673134862/videos/158853975562479>

<https://www.facebook.com/403679673134862/videos/720113341861937>

<https://www.facebook.com/403679673134862/videos/209876203637384>

<https://www.facebook.com/403679673134862/videos/239375897399485>



6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

GESTIÓN COMUNITARIA PROGRAMACION Y ACCIÓN

LINK DE VERIFICACION : www.emapag-ep.gob.ec

ITEM	ACTIVIDAD	CONCEPTO	LUGARES	PARTICIPANTES	RESULTADOS
1	CAMPAÑAS DE BIEN PUBLICO	NO SE EJECUTARON POR LA PANDEMIA SUSPENDIDAS DESDE LA ALCALDIA			CONCIENTIZACION CIUDADANIA PARA EL CUIDADO DEL RECURSO
2	FERIAS INSTITUCIONALES	INFORMAR Y FORMAR A LA CIUDADANIA SOBRE HABITOS RESPOSABLES DE CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL	MERCADITO DE LA LADRILLERA, PASCUALES PROYECTOS LOS MERINOS	COMERCIANTES, CIUDADANIA DEL SECTOR DE PASCUALES	HABITOS RESPONSABLES DE USO Y CONSUMO
3	SEMINARIOS – TALLERES SOCIALIZACION	ATENDER DESDE LA COMPETENCIA DE GESTIÓN COMUNITARIA LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	COOPERATIVA SERGIO TORAL, VILLA BONITA, SAMANES 1 Y 2, PABLO NERUDA, ESTRELLA DE BELEN, CARLOS MAGNO, JAIME POLIT, ABASTECIMIENTO DE AGUA EN POSORJA	COOPERATIVAS DE DIVERSOS PUNTOS DEL CANTON GUAYAQUIL	INFORMACION Y CAPACITACION
4	ATENCION DE DEMANDAS POR DEFICIT DE SERVICIOS	PROCESO GUIADO DE ACUERDOS COMUNES FRENTE A CONFLICTOS O EVENTUALES CONFLICTOS PARA CONSENSUAR ACUERDOS SATISFACTORIOS ENTRE PARTES EN CONTRADICCIÓN U OPOSICION	SAMANES, AV DAULE FRENTE A LA PENITENCIARIA, PARAISO DE LA FLOR BLOQUE 8, COOP 29 DE ABRIL	CASOS REPORTADOS MEDIANTE SUMILLA O A TRAVES DE MEDIOS EN DIVERSOS SITIOS DE LA CIUDAD	ATENCION Y SOLUCION EN DEMANDAS POR PROBLEMAS EN EL SERVICIO
5	MEDIACION DE CONFLICTOS COMUNITARIOS	CONTROL Y EVALUACION DE POLITICAS O PROYECTOS ANTES, DURANTE O POSTERIOR PARA VERIFICAR SU APLICACIÓN, FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE UN SERVICIO O POLITICA	ACACIAS, SUBURBIO OESTE, CENTRO DE LA CIUDAD, CIUADELA MUCHO LOTE, FLOR DE BASTION, CIUADELA ROTARIA, PUENTE LUCIA, VALERIO ESTACIO, ETC.,	VERIFICACION DE LA POLITICA DE GRATUIDAD DURANTE LA PANDEMIA SE ABORDARON 29 CASOS DE CONTROL Y CORRECTA APLICACIÓN DE LA POLITICA EN DIVERSOS SECTORES DE LA CIUDAD	CONSENSOS Y DIALOGOS LOCALES
6	AUDITORIA SOCIAL	NO SE EJECUTARON POR LA PANDEMIA SUSPENDIDAS DESDE LA ALCALDIA			VEEDURIA DE LOS SERVICIOS

6.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

GESTIÓN COMUNITARIA PROGRAMACION Y ACCIÓN

MEDIOS DE COMUNICACION			ACCIONES DE APOYO DENTRO DE LA REGULACIÓN A LA CONCESIÓN	SITUACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA	SITUACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA	SITUACIONES INSTITUCIONALES PERMANENTES	
RADIOS	ESCRITOS-AUDIOVISUALES-WEBSITES					MEDIOS	RESULTADOS
ATALAYA	PUNTO ROJO	Grupo El Universo Diario Que, Diario	Emisión de Boletines de PRENSA	Anuncio de sanciones a la operadora INTERAGUA	Solicitud de ofertas Construcción de Aguas Residuales Los Merinos	Línea 1800-003-003	Credibilidad en el accionar del regulador, en el cumplimiento de metas a través del concesionario.
SUCRE	CRE	Diario Metroquil	Comunicados Pagados	Visita a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Las Esclusas por	Aplicación de Subsidio a las planillas de agua potable meses marzo y abril	Supervisión a Obras de Expansión de los servicios AAPP AASS	
PLAY FM	1.99	Revista EKOS	Entrevistas a los voceros de EMAPAG.	Recorridos línea de impulsión Pradera Las Esclusas.	Entrega de 100 tanques de mil litros en donación para sectores vulnerables en	Oficinas de Atención al Usuario	
MORENA	ESTRELLA	www.ecuadorenvivo.com www.radiosucro.com.ec	Ruedas de prensa	Recepción de ofertas para obras de saneamiento Proyecto 3 Fase 2	583.032 tanques de agua potable distribuidos gratuitamente a 19 cooperativas vel Monte Sinaí y	Cumplimiento de Metas a la concesión	
CENTRO	HUANCAVILCA	Rádios Forever, Tropicana, Atalaya, Morena, Sucre	Producción de cuñas comerciales	Recorridos de línea impulsión Pradera Esclusas con Embajador de Francia y	Donación de 2880 unidades de agua potable, 2.400 botellas de cola y 59.000 galletas para entrega de kits alimenticios	Control a Interrupciones programadas	La comunidad tiene mayor conocimiento de EMAPAG y su actual rol
ONDA POSITIVA	RUMBA	Radio Cristal, Radio Centro, Radio Fuego ,	Producción Spots Redes Sociales, Facebook,	Ministro de Ambiente recorre frentes de trabajo Planta Las Esclusas y	Donación de 150 Quintales de arroz y 7.400 fundas de fideo para kits	Control de Calidad de Agua	
FOREVER	CITY	Radio 1.99, Radio Santiago, Radio	Publicidad en Vallas-Publipostes	Reconocimiento de ADERASA a las actividades realizadas por la Alcaldía y	Donación de 50 tanques plásticos para almacenamiento de agua en sectores	Difusión de información de avances de obras	Conocen a quien acudir, si no les satisface la atención del concesionario.
TROPICANA	ONCE Q	Radio Disney, Radio Unión		Adjudicación de 3 contratos de obras saneamiento para el noroeste de la ciudad	Recepción de propuestas para los Estudios y Diseños definitivos de agua Potable Tramo 1 del Quinto Acueducto.	Difusión de acciones relevantes efectuadas en la etapa más fuerte de la pandemia.	
CARAVANA	RADIO FUEGO	Radio Huancavila, Radio ONCE Q, Teleradio,		Recorrido con representantes de la Agencia Francesa de Desarrollo en Nueva Prosperina, Balero Estacio, Flor de Bastión, entre otras.	Ministros de Salud y Ambiente recorren con directivos de EMAPAG ISLA SANTAY para inicio de Estudios Técnicos para nuevo sistema de agua		Contribuir a la cultura del diálogo, acuerdos y consensos locales
GALACTICA	TELERADIO	Radio Rumba, Radio Onda Positiva		Anuncio de las conexiones sanitarias del lote 1 en Ila Chala, 2.600 familias beneficiadas	Aporte de la Agencia Francesa 300.00 euros para implementación en las zonas de Guayaquil (bosque protector Bosqueira)		
				Inauguración del Canal 7 Ducto Cajon de Aguas Lluvias Guasmo Sur 49.115 beneficiados	Firma de Cooperación Interinstitucional con la Prefectura como Socio Estratégico Fondo de Agua de Guayaquil.		

7.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

INGRESOS	Presupuesto	Ejecución
INGRESOS CORRIENTES	60,306,515.33	57,051,157.53
INGRESOS DE CAPITAL	7,081,596.00	4,899,611.24
TOTALES	67,388,111.33	61,950,768.77

→ Los **ingresos corrientes y de capital presupuestados de la entidad** vs los **ingresos corrientes y de capital ejecutados** alcanzaron **92%**, lo que denota una eficiencia en la recaudación de sus ingresos

GASTOS	Presupuesto	Ejecución
GASTOS CORRIENTES	25,471,381.53	17,334,573.20
GASTOS DE CAPITAL	1,843,955.00	2,629.76
TOTALES	27,315,336.53	17,337,202.96

→ La relación **ingresos corrientes y de capital vs gastos corrientes y de capital** fueron suficientes para cubrir los gastos corrientes y de capital

INGRESOS	Presupuesto	Ejecución
DE FINANCIAMIENTO	140,587,544.96	92,442,423.26
TOTALES	140,587,544.96	92,442,423.26

→ Los **ingresos de financiamiento presupuestados vs los ejecutados** alcanzaron el **66%** debido a la reprogramación de la ejecución de obras y consecuentemente la reprogramación de los desembolsos

GASTOS	Presupuesto	Ejecución
GASTOS DE INVERSIÓN	154,503,354.34	88,589,840.78
APLICACION DEL FINANCIAMIENTO	26,156,965.42	24,730,638.02
TOTALES	180,660,319.76	113,320,478.80

→ Los **ingresos por financiamiento** cubrieron el **82%** de los **gastos de inversión**, la diferencia fue cubierta con los ingresos corrientes

7.- CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

INDICADORES PRESUPUESTARIOS

A.- Solvencia Financiera= **Ingresos Corrientes / Gastos Corrientes**
USD 57'051.157,53 / USD 17'334.573,20 = 3,29%

El indicador demuestra que la entidad alcanzó un nivel óptimo de solvencia financiera en el año 2020, sus ingresos corrientes fueron suficientes para cubrir sus gastos corrientes y parte de sus inversiones.

B.- Autosuficiencia Financiera= **Ingresos Propios / Gastos Corrientes**
USD 61.950.768,77 / USD 17.334.573,20 = 3,57%

El indicador demuestra para el año 2020, suficiente capacidad institucional para cubrir con sus propios recursos sus gastos operacionales.

C.- Autonomía Financiera= **Ingresos Propios / Ingresos Totales**
USD 61.950.768,77 / USD 154'393=192,03 = 0.40

El indicador demuestra dependencia financiera, la entidad necesita financiamiento para cumplir con sus objetivos institucionales.

8.- PROCESO DE CONTRATACIÓN

TIPO DE CONTRATACION	ESTADO ACTUAL				MODO DE VERIFICACION
	ADJUDICADOS		FINALIZADOS		
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	
INFIMA CUANTIA	86	\$ 327,376.21	80	\$ 311,501.90	PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS www.compraspublicas.gob.ec
PUBLICACIÓN					
LICITACION	1	\$ 100,000.00			
MENOR CUANTIA					
COTIZACION	1	\$ 74,777.21			
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	5	\$ 181,902.23			
DECLARATORIA DE EMERGENCIA					
CONCURSO PUBLICO					
CONTRATACION DIRECTA	7	\$ 345,920.00	1	\$ 65,100.00	
LISTA CORTA	1	\$ 128,404.51	1	\$ 128,404.51	
PRODUCCION NACIONAL	12	\$ 0.00	12	\$ 0.00	
TERMINACION UNILATERAL					
REGIMEN ESPECIAL	12	\$ 1,283,590.95	3	\$ 693,671.52	
CATALOGO ELECTRONICO	75	\$ 43,677.27	75	\$ 43,677.27	
FERIA INCLUSIVAS					

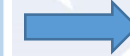
Nota: Algunos procesos se encuentran cumplidos en plazos y pagos, pero aun en el portal se encuentran en espera que se active la opción para subir el acta de entrega recepción

- ✓ **EL MODELO DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS**
- ✓ **EL MODELO DE CONTROL Y REGULACIÓN**



Reflejan claras demarcaciones funcionales y buena coordinación.

El nivel de autoridad dicta las políticas



Cuenta con un organismo que regula y controla los aspectos técnicos, sociales, económicos - legales y, tiene un operador que integra los tres servicios.

Las reglas claras, establecidas en el Contrato de Concesión, compatibilizan el interés público y privado en la prestación de los servicios, lo que ha dado como resultado una mejora substancial y exitosa de los servicios de AAPP, AASS y AALL de Guayaquil.