



INFORME PREMILINAR DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PERIODO: 2025

Mgr. Carlos Vargas Macías.

GERENTE GENERAL DE LA EMAPA EP DAULE

INTRODUCCIÓN

El 11 de noviembre de 2011 se crea la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA-EP, mediante ordenanza Municipal aprobada en segunda instancia y publicada en Gaceta Oficial Municipal No.08 del 14 de noviembre del 2011.

La rendición de cuentas es un proceso sistemático, participativo, deliberativo y continuo, mediante el cual las autoridades, servidores públicos y representantes institucionales informan, justifican y responden ante la ciudadanía sobre el cumplimiento de sus responsabilidades, la gestión de los recursos públicos y los resultados alcanzados.

Este proceso está fundamentado en el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce y garantiza el derecho de las personas a acceder a la información generada por las instituciones del sector público, así como por aquellas organizaciones privadas que manejen recursos públicos o ejerzan funciones públicas. La rendición de cuentas fortalece la transparencia, el control social y la confianza ciudadana en la administración pública.

MISIÓN

Somos una empresa pública, que otorga Salud e higiene, entregando servicio de agua potable y saneamiento de alta calidad al Cantón Daule, con eficiencia en sus inversiones, sus operaciones, gestión empresarial, sostenibilidad financiera y acceso al servicio; con gobierno corporativo transparente, ético, y con responsabilidad social, respetuoso del medio ambiente y vinculante con las instancias gubernamentales. Apoyados en personal preparado, estructura organizacional por procesos, empleando alta tecnología e informática; desarrollando actividades de investigación y desarrollo, respetando deberes y derechos de colaboradores e interesados.

VISIÓN

Al finalizar el año 2024 ser considerados dentro de la provincia del Guayas una Empresa Pública distintiva en el servicio de agua potable y saneamiento.

VALORES TERMINALES

- Calidad
- Eficiencia
- Sostenibilidad Financiera
- Acceso al servicio
- Cooperación intergubernamental
- Modernización
- Innovación

VALORES INSTRUMENTALES

- Respeto
- Capacitación
- Reconocimiento
- Equidad
- Integración



RESULTADOS DE GESTIÓN 2025

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- COMPRAS PÚBLICAS**

Ítem	Procedimiento	Nº Procesos	Total (USD)	Participación (%)
1	Subasta Inversa	16	998.603,02	77,04%
2	Licitación de Seguros	1	50.764,71	3,92%
3	Catálogo Electrónico	4	27.314,42	2,11%
4	Ínfima Cuantía	38	194.932,88	15,04%
5	Régimen Especial	0	0,00	0,00%
6	Consultoría	1	24.625,00	1,90%
TOTAL		60 procesos	1.296.240,03	100%

La Jefatura de compras públicas durante el ejercicio fiscal 2025 evidenció un desempeño eficiente, alineado a la planificación institucional y en estricto cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC), constituyéndose en un eje fundamental para la operatividad de la empresa.

En términos financieros, se alcanzó un monto total contratado de \$2.130.309,71, con un nivel de cumplimiento del PAC del 92%, lo que demuestra una ejecución presupuestaria sólida y una adecuada gestión de los procesos contractuales.

- TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

Eje Estratégico	Principales Acciones	Resultado
Continuidad Operativa	Operatividad de sistemas Aqua, Solytec, SIG-AME y EMAPA Innovation	100% de disponibilidad en sistemas críticos
Seguridad Informática	Implementación de Anti-Spam, certificados SSL y control de dominio institucional	Protección de información y correos sin bloqueos
Modernización Tecnológica	Adquisición de laptops y estaciones de trabajo	Mejora en el desempeño del personal
Conectividad	Renovación del servicio de internet institucional	Estabilidad en el ancho de banda
Automatización	Implementación de sistema de gestión de vacaciones	Procesos administrativos más ágiles
Optimización de Recursos	Outsourcing de impresión	Reducción de costos y mejor disponibilidad de equipos

Recaudación y Servicios	Implementación de módulos de recaudación externa	Facilidades de pago para ciudadanos
Comunicación Institucional	Gestión de correos Zimbra y sistema Quipux	Flujo eficiente de información
Interoperabilidad	Integración con proveedores externos	Mejora en el intercambio de datos

Durante el primer semestre de 2025 se caracterizó por mantener una operatividad del 100% en los sistemas críticos, asegurando la continuidad de los procesos de recaudación y facturación institucional. Se evidencia un enfoque integral basado en tres pilares clave: continuidad operativa, seguridad informática y modernización tecnológica, lo que permitió fortalecer la infraestructura digital y optimizar los servicios internos.

Asimismo, la implementación de herramientas tecnológicas y la mejora en la conectividad contribuyeron a una mayor eficiencia administrativa, reduciendo tiempos de respuesta y riesgos operativos.

En conjunto, estas acciones consolidan una gestión tecnológica estable, segura y orientada a resultados, alineada a las necesidades institucionales.

- **TALENTO HUMANO**

Componente	Indicador / Actividad	Resultado	Observación
Presupuesto	Ejecución Gasto Corriente	\$752.684,59	Principal componente del gasto
	Ejecución Gasto Producción	\$412.707,23	Soporte a áreas técnicas
	Ejecución Gasto Inversión	\$260.322,00	Enfocado a proyectos estratégicos
Nómina	Promedio mensual ejecutado	\$118.000	Pago oportuno garantizado
	Número de servidores	131 – 134	Estabilidad en la plantilla
Compensaciones	Encargos y subrogaciones	\$33.526,62	Cobertura de funciones clave
	Horas extras	\$74.019,83	Apoyo a actividades operativas
Capacitación	Programas ejecutados	7	Sin costo adicional

	Áreas de formación	Redes, género, salud ocupacional	Desarrollo integral
Bienestar Laboral	Anticipos de remuneración	\$59.816,00	Apoyo económico al personal
	Clima laboral	Talleres ejecutados	Mejora del ambiente de trabajo
Seguridad y Salud	Charlas preventivas	Ejecutadas	Cumplimiento normativo
Planificación	Cumplimiento planificación TH	100%	Organización eficiente

La Jefatura de Talento Humano durante el año 2025 se ejecutó bajo criterios de eficiencia, control del gasto y cumplimiento normativo, garantizando el pago oportuno de remuneraciones y la continuidad operativa institucional.

La estabilidad en la nómina y la adecuada distribución del presupuesto reflejan una planificación responsable de los recursos públicos, mientras que las acciones de capacitación y bienestar fortalecieron el desempeño del personal.

En conjunto, la gestión contribuyó a la eficiencia administrativa y sostenibilidad de EMAPA EP DAULE, en alineación con los principios del sector público.

• BODEGA Y SERVICIO DE LOGISTICA

Área Clave	Acción Ejecutada	Resultado	Interpretación
Planificación Operativa	Integración de áreas logísticas	Ejecutado	Optimización de recursos y reducción de carga administrativa
Control Interno	Implementación de control de caja chica	Ejecutado	Evita duplicidad de compras y mejora el control de inventarios
Monitoreo Vehicular	Implementación de sistema GPS	100% de cobertura	Control total de rutas, velocidad y consumo
Mantenimiento Preventivo	Ejecución del plan de mantenimiento	24 de 24 (100%)	Cumplimiento total del cronograma establecido
Condición Legal	Matriculación y revisión técnica vehicular	100% regularizado	Cumplimiento de normativa vigente
Disponibilidad de Flota	Control de operatividad de vehículos	65% de disponibilidad	Nivel medio, requiere fortalecimiento
Eficiencia Operativa	Reducción de fallas mecánicas	-15% fallas	Mejora en el desempeño de la flota

La gestión de la Jefatura de Logística durante el año 2025 evidencia un cumplimiento eficiente en los procesos de planificación, control y mantenimiento, destacándose la ejecución total del mantenimiento preventivo y el cumplimiento de la normativa vehicular.

La implementación del sistema de monitoreo GPS y los controles internos fortalecieron la transparencia, el uso adecuado de los recursos públicos y el control operativo de la flota institucional.

No obstante, la disponibilidad de vehículos (65%) refleja una oportunidad de mejora en la gestión operativa, lo cual requiere fortalecer acciones orientadas a optimizar el uso y mantenimiento de la flota.

En conjunto, la gestión contribuye a la eficiencia institucional, alineada a los principios del sector público, con énfasis en el control y sostenibilidad operativa.

2. GESTIÓN ASESORIA JURÍDICA

Eje de Gestión	Indicador	Unidad / Fórmula	Cumplimiento (%)	Observaciones
Gestión Legal Institucional	Informes de prescripción y remisión de intereses	93 oficios remitidos por Gerencia General para elaboración de informe	100%	Cumplimiento total del objetivo; se recomienda mantener los mecanismos actuales de gestión y fortalecer la coordinación con otras áreas.
	Providencias usuarios coactivados	11 solicitudes de usuarios coactivados (prescripción, remisión de intereses y convenio de pago)	100%	Atención eficaz garantizando acceso equitativo a beneficios; continuar con enfoque personalizado.
	Informes socioeconómicos	26 solicitudes de usuarios de escasos recursos para convenios de pago	100%	Atención oportuna y eficiente a usuarios vulnerables.

Contratación Pública	Resoluciones de contratación pública	24 resoluciones de inicio, 15 reformas al PAC, 18 adjudicaciones, 1 resolución de desierto y 13 resoluciones de administrador de contrato.	100%	Se alcanzó el 100% de resoluciones planificadas; adecuada planificación y ejecución.
	Contratos de contratación pública	20 contratos y 2 adendum complementario	100%	Se formalizó la totalidad de contratos conforme a normativa.
Procesos Judiciales	Acciones legales	1 acción de protección, 1 acción extraordinaria de protección, 1 proceso laboral	50%	En espera de fechas de audiencia conforme al Consejo de la Judicatura.
Normativa y Regulación	Reglamento Sustitutivo	Reglamento Interno Sustitutivo de Administración del Talento Humano de la EMAPA EP Daule	100%	Se socializó de manera conjunta con la Jefatura de Talento Humano.

El análisis de la gestión evidencia un desempeño altamente eficiente de la Dirección de Asesoría Jurídica durante el periodo 2025, alcanzando en la mayoría de los indicadores un cumplimiento del 100%, lo que refleja una adecuada planificación y ejecución de las actividades programadas. En el eje de Gestión Legal Institucional se destaca la atención oportuna de trámites relacionados con prescripción, remisión de intereses y apoyo a usuarios vulnerables, garantizando un enfoque inclusivo y equitativo. En materia de Contratación Pública, se evidencia una correcta aplicación de la normativa vigente, cumpliendo con la totalidad de resoluciones y contratos previstos. No obstante, en el componente de Procesos Judiciales se observa un avance del 50%, atribuible a factores externos como los tiempos procesales del sistema judicial. Finalmente, en el ámbito normativo, la aprobación y socialización del reglamento sustitutivo fortalece la gestión institucional. En conjunto, los resultados reflejan una gestión sólida, con oportunidades de mejora en el seguimiento de procesos judiciales.

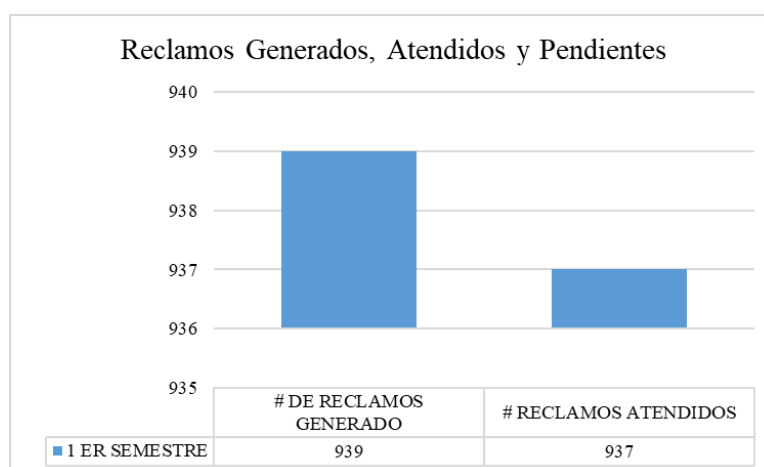
3. GESTIÓN COMERCIAL

- USUARIOS ATENDIDOS**

En el marco de la gestión comercial del año 2025, se atendió a un total de 20.888 clientes en los módulos de servicio institucional, reflejando una operación activa y orientada al usuario. Las atenciones abarcaron consultas, prestación de servicios, suscripción de convenios, gestión de reclamos, solicitudes de nuevos servicios, formalización de contratos y procesos de prescripción de deuda, evidenciando un enfoque integral en la atención eficiente y oportuna a la ciudadanía.

- ATENCIÓN DE RECLAMOS A USUARIOS**

PERIODO	# DE RECLAMOS GENERADO	# RECLAMOS ATENDIDOS	# RECLAMOS PENDIENTES	% DE ATENCION
PRIMER SEMESTRE	565	563	2	100%
SEGUNDO SEMESTRE	374	374	0	100%
TOTAL, DE RECLAMOS	939	937	2	100%



Durante el año 2025, la gestión de reclamos evidencia un desempeño altamente eficiente por parte de la institución, alcanzando un nivel de atención del 100% en ambos semestres. En el primer semestre se registraron 565 reclamos, de los cuales 563 fueron atendidos, quedando únicamente 2 pendientes, lo que refleja una capacidad de respuesta oportuna. Para el segundo semestre, se observa una mejora en la gestión al lograr la atención total de los 374 reclamos generados, sin pendientes. En términos globales, del total de 939 reclamos registrados, 937 fueron atendidos, manteniéndose un nivel mínimo de rezago. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la atención al usuario, la eficiencia operativa y el fortalecimiento continuo de los procesos de servicio.

- SERVICIOS – ÓRDENES DE ATENCIÓN**

PERIODO	SERVICIOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN COMERCIAL	SERVICIOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN TÉCNICA	# DE ORDENES ATENDIDAS	# DE ORDENES PENDIENTE
PRIMER SEMESTRE	1074	1499	2439	134
SEGUNDO SEMESTRE	1444	1700	3084	60
TOTAL, DE RECLAMOS	2518	3199	5523	194

Durante el segundo semestre de 2025, EMAPA EP DAULE alcanzó un nivel de ejecución del 98,2% en la gestión de 3.348 servicios, evidenciando alta eficiencia operativa. La Dirección Técnica lideró la atención con 1.640 servicios ejecutados, manteniendo un bajo nivel de pendientes. La Dirección Comercial registró un cumplimiento del 100%, consolidando una gestión efectiva en su ámbito. La Gestión Administrativa aportó al soporte institucional con 204 requerimientos atendidos. En conjunto, los resultados reflejan una adecuada coordinación interinstitucional y optimización de recursos orientada a la mejora continua.

- CONVENIOS DE PAGO**

Concepto	Valor
Total de Convenios	1.808
Abono Inicial Total (\$)	111.739,43
Valor Comprometido (\$)	517.674,31
Promedio de Convenios/Mes	151
Abono Promedio (\$)	61,80

Durante el 2025, la gestión de convenios de pago mostró resultados favorables, con 1.808 acuerdos formalizados que impulsan la recuperación de cartera. El abono inicial alcanzó \$111.739,43 y el valor comprometido \$517.674,31, evidenciando un aporte significativo a la estabilidad financiera. Se resalta mayor actividad en junio, septiembre y octubre. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión eficiente y orientada al fortalecimiento de la liquidez institucional.

- GESTIÓN DE FACTURACIÓN Y CONSUMO**

Indicador Clave	Resultado 2025	Variación / Meta	Lectura Estratégica
Usuarios facturados	16.584	+124 usuarios	Crecimiento sostenido de la base

Consumo promedio	19,22 m ³	Meta: 18 m ³	Nivel adecuado de consumo
Cumplimiento de meta	93,7%	Cercano al 100%	Desempeño estable
Índice ANC	70,77%	—	Oportunidad de mejora en eficiencia

La gestión de facturación evidenció un crecimiento sostenido de la base de usuarios, alcanzando 16.584 clientes, lo que refleja una expansión controlada del servicio. El consumo promedio se mantuvo por encima de la meta establecida, evidenciando estabilidad en la demanda. El nivel de cumplimiento del 93,7% muestra un desempeño cercano a lo proyectado. No obstante, el índice de Agua No Contabilizada (ANC) representa una oportunidad de mejora operativa. En general, la gestión mantiene un comportamiento estable con potencial de optimización.

- GESTIÓN DE MOROSIDAD Y CONTROL COMERCIAL**

Eje Estratégico	Acción Implementada	Resultado 2025	Impacto Institucional
Control de morosidad	Ejecución focalizada de cortes por falta de pago	Cumplimiento sostenido	Reducción del riesgo de cartera vencida
Seguimiento operativo	Monitoreo de metas mensuales de cortes	Control permanente	Mejora en disciplina operativa
Fiscalización	Verificación en campo y validación en sistema	Ejecución controlada	Confiabilidad de información
Control de pérdidas	Detección de reconexiones indebidas	Regularización ejecutada	Disminución de pérdidas comerciales
Régimen sancionatorio	Aplicación de multas por irregularidades	Aplicado conforme normativa	Fortalecimiento institucional

Durante el año 2025, la gestión de morosidad se desarrolló de manera eficiente mediante la ejecución planificada de cortes y el control permanente de metas operativas. La fiscalización en campo permitió validar la correcta aplicación de las suspensiones y mejorar la confiabilidad de la información. Asimismo, los operativos para detectar reconexiones indebidas contribuyeron a reducir pérdidas comerciales. La aplicación de sanciones fortaleció el cumplimiento normativo. En conjunto, estas acciones consolidan un control efectivo de la cartera y una gestión comercial más disciplinada.

- GESTIÓN CATASTRAL Y EXPANSIÓN DE USUARIOS**

Indicador Clave	Resultado 2025	Impacto Estratégico
Base de usuarios	16.584	Consolidación comercial
Actualización catastral	50%	Mejora en calidad de datos
Reintegración Ciclo 9	1.534 usuarios	Expansión significativa
Gestión de servicios	3.348	Soporte a operación

La gestión catastral permitió consolidar la base de usuarios, alcanzando 16.584 registros activos al cierre del año. La depuración y actualización del 50% del padrón fortalecen la calidad de la información institucional. La reintegración del Ciclo 9 representó un incremento significativo en la cobertura del servicio. Asimismo, la articulación con la gestión operativa facilitó la atención de requerimientos asociados. Estos resultados evidencian avances importantes en el ordenamiento y control de la base comercial.

- PROMOCIÓN Y DESARROLLO**

Línea Estratégica	Entregable Institucional	Resultado 2025	Contribución Estratégica
Gestión de marca	Desarrollo de contenido gráfico institucional	100 artes/post institucionales diseñados	Consolidación de la identidad y reputación institucional
Transparencia institucional	Difusión de información oficial	32 boletines	Fortalecimiento de la rendición de cuentas y confianza ciudadana
Gestión de evidencia	Registro audiovisual de la gestión institucional	100 registros + coberturas	Soporte documental de la gestión y respaldo institucional
Cultura y sensibilización	Ejecución de campañas institucionales	Implementadas	Promoción de buenas prácticas y fortalecimiento del vínculo ciudadano
Ecosistema digital	Administración de canales digitales y transmisiones	Operativo	Amplificación del alcance y posicionamiento institucional
Visibilidad directiva	Cobertura de la gestión y territorio de Gerencia	Ejecutado	Proyección del liderazgo institucional y cercanía con la ciudadanía

Durante el 2025, la gestión comunicacional fortaleció la imagen institucional mediante la ejecución de campañas y producción de contenido estratégico. La elaboración de artes,

boletines y material audiovisual permitió mejorar la difusión de las actividades de la empresa. La presencia en territorio contribuyó a una mayor cercanía con la ciudadanía. Estas acciones consolidan la transparencia y el posicionamiento institucional. En conjunto, la comunicación se convierte en un eje clave para el fortalecimiento de la gestión pública.

- GESTIÓN DE CARTERA Y RECUPERACIÓN FINANCIERA**

Indicador Clave	Resultado 2025	Lectura Estratégica (Enfoque Positivo)
Cartera total	\$3.062.117,04	Base sólida para la gestión y planificación financiera
Cartera vencida	\$2.408.404,16	Oportunidad estratégica para fortalecer la recuperación
Segmentación	En tres categorías (vigente, año actual y años anteriores)	Optimización del control y priorización de gestión
Recuperación	En ejecución	Estrategia activa orientada a mejorar la liquidez

Durante el año 2025, la gestión de cartera se consolidó sobre una base financiera significativa de \$3.062.117,04, que respalda la planificación y proyección institucional. El monto identificado en cartera vencida, por \$2.408.404,16, representa un importante potencial de mejora mediante acciones focalizadas de recuperación. La implementación de la segmentación ha permitido organizar y direccionar de manera más eficiente las estrategias de gestión. Asimismo, las acciones de recuperación en curso evidencian un enfoque proactivo orientado a fortalecer la liquidez. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión financiera dinámica y en continuo proceso de optimización.

4. GESTIÓN OPERATIVA Y DE MANTENIMIENTO.

- GESTIÓN OPERATIVA DE ÓRDENES EN AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL**

Indicador	Agua Potable	Alcantarillado Sanitario Y Pluvial
Órdenes generadas	1823	1358
Órdenes atendidas	1730	1311
% ejecución	94.90%	96.54%

El desempeño operativo en ambos servicios refleja un alto nivel de cumplimiento y eficiencia en la atención de órdenes durante el periodo analizado.

En el servicio de agua potable se registra un cumplimiento del 94,90%, lo que refleja una gestión eficiente; no obstante, persiste un margen de mejora representado por 93 órdenes

pendientes, atribuibles principalmente a la priorización de atenciones emergentes y contingencias operativas que demandan respuesta inmediata.

Por su parte, el servicio de alcantarillado sanitario y pluvial presenta un desempeño superior, con un 96,54% de ejecución, lo que demuestra una mayor capacidad de atención oportuna y un control más eficiente en la gestión de órdenes.

En términos generales, ambos servicios muestran niveles óptimos de ejecución (superiores al 90%), lo cual es positivo para una entidad pública como EMAPA EP DAULE. No obstante, se recomienda fortalecer la planificación operativa y el seguimiento de órdenes pendientes, a fin de alcanzar niveles cercanos al 100% y mejorar la percepción del servicio en la ciudadanía.

- **ORDENES GENERADAS POR LIMPIEZAS HIDROSANITARIAS**

Indicador	TOTAL
Limpiezas ejecutadas	74
Limpiezas programadas	108
% Cumplimiento	68.52%

El nivel de cumplimiento en limpiezas hidrosanitarias alcanza el 68,52%, reflejando un avance significativo en la ejecución de actividades programadas, con 74 intervenciones realizadas de un total de 108 previstas.

Si bien existe un margen de mejora, este resultado evidencia la capacidad operativa institucional para atender de manera efectiva las labores planificadas, considerando además la priorización de eventos emergentes y necesidades no programadas propias del servicio. En este contexto, se proyecta fortalecer la planificación y optimizar la gestión operativa, con el propósito de incrementar progresivamente los niveles de cumplimiento en los próximos periodos.

- **LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD**

Indicador	Agua Potable	%
Muestras de agua potable	2345	60.05%
Muestras de aguas residuales	55	1.41%
Muestras diarios y quincenales en	1505	38.54%

plantas potabilizadoras, redes, reservorios y ríos (Daule y Pula).		
Muestras Totales analizadas	3905	100%

Durante el año 2025 se analizaron 3.905 muestras, evidenciando una gestión técnica activa y orientada a garantizar la calidad del recurso hídrico en el cantón Daule.

Se destaca que el 60.05% de las muestras corresponden a agua potable, lo cual refleja una priorización estratégica en el control del agua destinada al consumo humano, asegurando su cumplimiento con los estándares de calidad y protegiendo la salud de la población.

Asimismo, el 38.54% corresponde a controles operativos periódicos en plantas potabilizadoras, redes, reservorios y fuentes hídricas, lo que demuestra una vigilancia continua y preventiva del sistema, fortaleciendo la confiabilidad del servicio.

En cuanto al monitoreo de aguas residuales (1.41%), este se mantiene como parte del control ambiental, contribuyendo al seguimiento técnico de los procesos de tratamiento.

- MANTENIMIENTO ELECTROMÉCANICO**

Indicador	Mantenimientos ejecutado	Observación
Trabajos Preventivos Ejecutados	1.339	Cumplimiento promedio del 80% mensual
Intervenciones Correctivas En Las Estaciones De Bombeo De Agua Potable Y Residual	99	Atención oportuna
Gestión De Fallas Críticas	Controladas	Mediante mantenimiento predictivo
Tipo De Mantenimiento Aplicado	Integral	Incluye sensores, válvulas, tableros y compuertas

Durante el año 2025, la gestión de mantenimiento electromecánico de EMAPA EP Daule evidenció un desempeño sólido y eficiente, reflejado en la ejecución de 1.339 trabajos preventivos que garantizan la continuidad operativa de los sistemas. Asimismo, la atención de 99 intervenciones correctivas demuestra una respuesta oportuna ante requerimientos técnicos en estaciones de bombeo de agua potable y residual. Se destaca la adecuada gestión de fallas críticas, las cuales se mantienen controladas gracias a la implementación

de estrategias de mantenimiento predictivo. Este enfoque ha permitido reducir riesgos operativos y optimizar el funcionamiento de la infraestructura hidráulica. Adicionalmente, la aplicación de un mantenimiento integral, que incluye componentes clave como sensores, válvulas, tableros y compuertas, fortalece la sostenibilidad del servicio. En conjunto, estos resultados evidencian una planificación técnica efectiva y un manejo adecuado de los recursos. Esto consolida el compromiso institucional con la eficiencia, confiabilidad y mejora continua del sistema.

- **FISCALIZACIÓN DE PROYECTOS EN PARROQUIA SATELITE LA AURORA.**

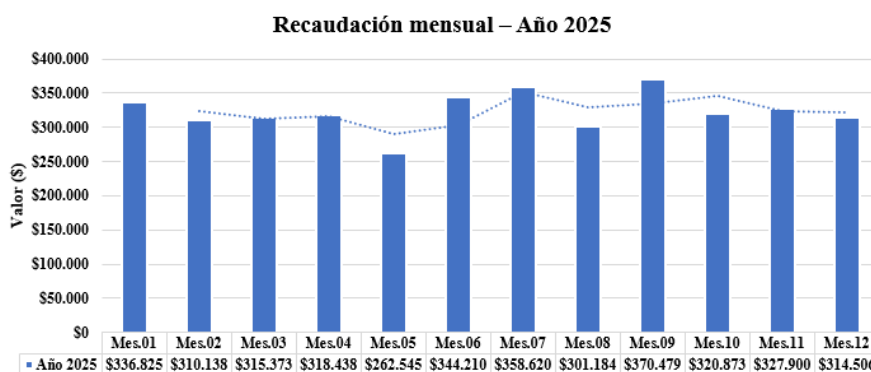
Tipo de Proyecto	Solicitudes Totales	Atendidos	Pendientes	% Cumplimiento
Inspecciones finales	27	22	5	81%
Aprobación de proyectos	61	60	1	98%
Factibilidad de servicios	10	10	0	100%
Recepciones de obras	11	8	3	73%
Servicios varios	16	15	1	94%
TOTAL GENERAL	125	115	10	92%

Durante el año 2025, la fiscalización de proyectos en la parroquia satélite La Aurora evidenció una gestión técnica eficiente y generadora de valor institucional, alcanzando un cumplimiento global del 92% en la atención de solicitudes. En este contexto, se destaca de manera positiva el monto recaudado por concepto de aprobación de proyectos, que asciende a USD 126.662,00, reflejando un importante aporte a la sostenibilidad financiera de la empresa. Este resultado es consecuencia directa de la alta eficiencia en procesos clave como la aprobación de proyectos y la factibilidad de servicios, que registraron niveles de cumplimiento cercanos al 100%. Asimismo, la baja cantidad de trámites pendientes demuestra una adecuada capacidad de respuesta operativa. La gestión desarrollada ha permitido dinamizar el crecimiento urbano ordenado en Daule y La Aurora. En conjunto, estos resultados consolidan el rol estratégico de la Dirección Técnica en el fortalecimiento institucional. Esto reafirma el compromiso con la eficiencia, la transparencia y la mejora continua del servicio público.

5. GESTIÓN FINANCIERA.

• RECAUDACIÓN.

Periodo	Recaudación 2025
Mes.01	\$336.825
Mes.02	\$310.138
Mes.03	\$315.373
Mes.04	\$318.438
Mes.05	\$262.545
Mes.06	\$344.210
Mes.07	\$358.620
Mes.08	\$301.184
Mes.09	\$370.479
Mes.10	\$320.873
Mes.11	\$327.900
Mes.12	\$314.506
Total	\$3.881.091

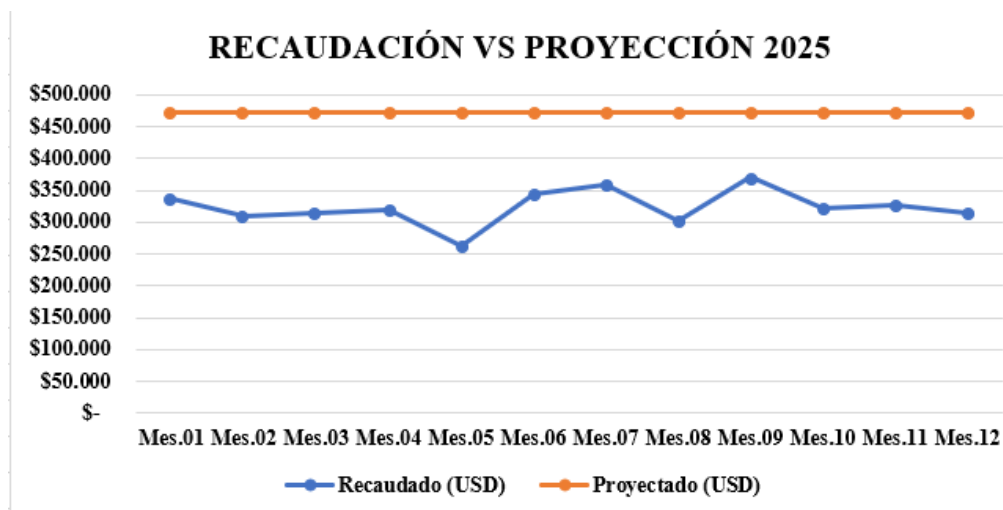


A lo largo del ejercicio fiscal 2025, la recaudación institucional evidenció un comportamiento estable y sostenido, alcanzando un total acumulado de \$3.881.091. Se destaca un mejor desempeño en los meses de septiembre, julio y junio, lo cual refleja una gestión comercial eficiente y alineada al cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos resultados demuestran el compromiso permanente por fortalecer los procesos de recaudación y optimizar los ingresos de la empresa durante el período analizado.

• CONSOLIDADO DE RECAUDACIÓN VS PROYECCIÓN – PERIODO 2025.

Mes	Recaudado (USD)	Proyectado (USD)	% Cumplimiento
Enero	\$ 336.825	\$ 473.364	71%
Febrero	\$ 310.138	\$ 473.364	66%
Marzo	\$ 315.373	\$ 473.364	67%
Abril	\$ 318.438	\$ 473.364	67%
Mayo	\$ 262.545	\$ 473.364	55%
Junio	\$ 344.210	\$ 473.364	73%
Julio	\$ 358.620	\$ 473.364	76%
Agosto	\$ 301.184	\$ 473.364	64%

Septiembre	\$ 370.479	\$ 473.364	78%
Octubre	\$ 320.873	\$ 473.364	68%
Noviembre	\$ 327.900	\$ 473.364	69%
Diciembre	\$ 314.506	\$ 473.364	66%
TOTAL	\$ 3.881.091	\$ 5.680.363	68%



A lo largo del año 2025, la gestión de recaudación institucional evidenció un desempeño estable con tendencias de mejora progresiva en determinados periodos. El total recaudado alcanzó \$3.881.090,55, equivalente a un 68% de cumplimiento frente a la proyección anual, reflejando un comportamiento consistente en la captación de ingresos. Se destacan resultados positivos en meses como septiembre, julio y junio, donde se registraron los niveles más altos de cumplimiento, lo que demuestra la efectividad de las estrategias implementadas. En términos generales, la evolución mensual permite identificar oportunidades de fortalecimiento, manteniendo una base sólida para optimizar la gestión comercial y financiera en los siguientes periodos.

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR DIRECCIÓN – PERIODO 2025.**

Dirección	Presupuesto Inicial	Reformas (+)	Reformas (-)	Codificado	Certificado	Disponible	Devengado	Ejecutado
DA	\$3.554.790	\$967.922	\$974.163	\$3.548.549	\$3.145.909	\$402.640	\$2.829.085	\$2.689.492
DAF	\$358.886	\$93.972	\$93.972	\$358.886	\$287.751	\$71.135	\$56.567	\$6.567
DC	\$359.106	\$44.430	\$68.882	\$334.650	\$287.751	\$46.899	\$158.186	\$158.726
DF	\$143.061	\$119.461	\$95.097	\$167.424	\$145.997	\$21.427	\$142.218	\$142.218
DP	\$983.108	\$478.891	\$527.998	\$934.000	\$762.037	\$171.964	\$399.370	\$399.370
DT	\$751.707	\$419.604	\$362.168	\$809.143	\$620.594	\$188.549	\$471.001	\$471.001

TOTAL	\$5.831.657	\$2.036.286	\$2.036.286	\$5.831.657	\$4.971.689	\$859.969	\$4.006.967	\$3.867.374
--------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	------------------	--------------------	--------------------

En el ejercicio fiscal 2025, la ejecución presupuestaria institucional refleja un desempeño sólido y alineado a los objetivos de gestión. Del presupuesto codificado de \$5.831.657, se ha logrado certificar el 85%, evidenciando una adecuada planificación y compromiso de los recursos institucionales. Asimismo, el nivel de devengado alcanza el 81%, lo que demuestra un avance significativo en la ejecución financiera y una gestión eficiente en la administración de los procesos internos.

En términos de ejecución efectiva, se registra un 97% de cumplimiento del monto devengado, lo que indica que la mayor parte de los recursos comprometidos han sido oportunamente ejecutados, fortaleciendo la operatividad institucional. Cabe destacar que únicamente el 15% del presupuesto permanece disponible, lo cual se considera un margen controlado y propio de procesos en cierre fiscal.

A nivel de direcciones, se evidencia un comportamiento homogéneo en la ejecución, con una participación destacada de las áreas operativas y administrativas, lo que contribuye al cumplimiento de las metas institucionales. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión presupuestaria eficiente, organizada y orientada a resultados, consolidando una base sólida para la planificación y optimización de recursos en el siguiente periodo fiscal.

- **CONTABILIDAD.**

En el ámbito contable, se cumplió de manera oportuna y sostenida con la presentación mensual de los estados financieros ante el Ministerio de Economía y Finanzas, garantizando la transparencia y confiabilidad de la información institucional. De igual forma, se atendieron en los plazos establecidos las obligaciones relacionadas con la contribución del 5 por mil, así como la presentación de las declaraciones tributarias y demás compromisos fiscales.

En conjunto, estas acciones evidencian una gestión contable responsable, alineada a la normativa vigente y orientada al cumplimiento eficiente de las obligaciones institucionales.

6. GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

• PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

○ Caudal de Captación.

Planta	Total Anual (m³)	Promedio Mensual (m³)
Daule	12.545.079,36	1.045.423,28
El Laurel	916.787,60	76.398,97
Los Tintos	315.324,00	26.277,00
Los Lojas	199.843,20	16.653,60
TOTAL GENERAL	13.977.034,16	1.164.752,85

Durante el año 2025, el caudal de captación evidencia una gestión operativa sólida y sostenida, destacándose la fuente Daule como principal aportante con un volumen predominante a lo largo de todos los meses. Se observa estabilidad en los niveles de captación, con ligeras variaciones que responden a condiciones estacionales, sin afectar la continuidad del servicio. Las fuentes complementarias (El Laurel, Los Tintos y Los Lojas) mantienen aportes constantes que fortalecen la capacidad operativa del sistema. En conjunto, los resultados reflejan una adecuada planificación y control del recurso hídrico, garantizando eficiencia en la producción y distribución del agua potable durante todo el periodo.

○ Canal de Distribución.

Planta	Total Anual (m³)	Promedio Mensual (m³)
Daule	11.035.408,00	919.617,33
El Laurel	728.286,00	60.690,50
Los Tintos	271.406,00	22.617,17
Los Lojas	158.580,20	13.215,02
TOTAL, GENERAL	12.193.680,20	1.016.140,02

El comportamiento del caudal de distribución durante el año 2025 refleja una gestión técnica eficiente y sostenida, con niveles adecuados que garantizan la continuidad del servicio. La fuente Daule lidera el volumen distribuido, consolidándose como el principal soporte del sistema, mientras que las fuentes complementarias mantienen aportes constantes que fortalecen la cobertura. Las variaciones mensuales se mantienen dentro de rangos normales, asociadas a la demanda y condiciones operativas. En conjunto, se evidencia una adecuada planificación y control, orientados a asegurar un servicio confiable y de calidad para la población.

○ **Turbiedad Promedio de Agua Cruda.**

Planta	Promedio Anual (NTU)
Daule	162,62
El Laurel	139,76
Los Tintos	97,91
Los Lojas	145,23

El análisis de la turbiedad promedio del agua cruda durante el año 2025 muestra variaciones significativas asociadas principalmente a factores estacionales, con picos elevados en los primeros meses y una tendencia a la disminución y estabilización en el segundo semestre. Este indicador, clave en el proceso de potabilización, ha permitido una adecuada regulación en la dosificación de coagulantes, asegurando concentraciones óptimas en el tratamiento. A pesar de estas variaciones, las condiciones se han mantenido bajo control técnico, garantizando el cumplimiento de la normativa INEN 1108 y evidenciando una gestión eficiente en el monitoreo y operación de las plantas potabilizadoras.

○ **Calidad del Agua Potable**

Planta Potabilizadora	Turbiedad Promedio Anual (NTU)	Cloro Residual Promedio Anual (mg/L)
Cabecera Cantonal	< 0,9 NTU	1,25 mg/L
El Laurel	< 0,8 NTU	1,29 mg/L
Juan Bautista – Los Tintos	< 0,8 NTU	1,19 mg/L
Los Lojas	< 1,2 NTU	1,14 mg/L

En relación con los parámetros de calidad del agua potable en cada planta potabilizadora, se evidencia que la turbiedad promedio anual en la planta de la Cabecera Cantonal se mantuvo por debajo de 0,90 NTU, mientras que la concentración promedio de cloro residual durante el periodo 2025 alcanzó 1,25 mg/L. De igual manera, las plantas potabilizadoras de las parroquias presentan resultados consistentes y dentro de rangos óptimos. Estos valores reflejan un adecuado control operativo y garantizan el cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa INEN 1108, asegurando así la calidad y seguridad del agua suministrada a la población.

○ **Consumo de Insumos Químicos - Planta Daule, El Laurel, Los Lojas y Los Tintos**

Planta	Policloruro de Aluminio (Kg)	Participación (%)	Cloro Gas (Kg)	Participación (%)
Daule	183.800,0	86,40%	50.026,0	95,16%

El Laurel	12.675,0	5,96%	2.542,0	4,84%
Los Tintos	11.100,0	5,22%	—	—
Los Lojas	5.175,0	2,43%	—	—
TOTAL	212.750,0	100%	52.568,0	100%

El consumo de insumos químicos durante el año 2025 evidencia una distribución acorde a la capacidad operativa de cada planta, destacándose la planta Daule como principal centro de tratamiento, concentrando la mayor participación tanto en el uso de policloruro de aluminio como de cloro gas. Las plantas parroquiales presentan consumos menores y proporcionales a su escala de producción, reflejando un uso eficiente de los recursos. En conjunto, estos resultados demuestran una adecuada dosificación y control de insumos, orientados a garantizar la calidad del agua potable y el cumplimiento de los estándares técnicos establecidos.

Planta	Hipoclorito de Calcio (Kg)	Participación (%)	Coadyuvante de Floculación (Kg)	Participación (%)
Daule	—	—	2.661,0	91,39%
El Laurel	303,0	13,69%	100,0	3,43%
Los Tintos	1.079,0	48,74%	100,0	3,43%
Los Lojas	832,5	37,57%	50,0	1,72%
TOTAL	2.214,5	100%	2.911,0	100%

El consumo de hipoclorito de calcio y coadyuvante de floculación durante el año 2025 refleja una adecuada gestión técnica en función de las necesidades operativas de cada planta. Se evidencia que el uso de hipoclorito se concentra en las plantas parroquiales, mientras que el coadyuvante de floculación presenta mayor utilización en la planta Daule, acorde a su mayor capacidad de tratamiento. Esta distribución demuestra una dosificación eficiente y planificada de los insumos, permitiendo optimizar los procesos de potabilización y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable.

PREGUNTAS DE LA CIUDADANIA

En cumplimiento al Art. 12 del Reglamento de Rendición de Cuentas y de conformidad con lo que dispone la Resolución del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule EMAPA EP da respuesta a los temas emitidos por la Asamblea Ciudadana:

1. ¿Qué acciones implementa EMAPA EP Daule para garantizar la calidad del agua potable, especialmente durante la época invernal?

EMAPA EP garantiza la calidad del agua potable mediante la constante medición de parámetros físicos, químicos y microbiológicos en las diferentes etapas del proceso de potabilización: agua cruda, desinfección, coagulación, sedimentación, filtración, almacenamiento y distribución. Garantizando así que el agua que recibe el usuario cumpla con todos los parámetros que comprende la Norma Técnica Nacional INEN 1108- Requisitos del Agua Potable. Durante la época invernal, la calidad del agua del río Daule es muy decadente por lo que EMAPA invierte más reactivos en el proceso de potabilización, así como en el aumento de la frecuencia de mediciones de los parámetros.

2. ¿Qué estrategias se están implementando para mejorar la continuidad, presión y calidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales?

Para mejorar la continuidad, presión y calidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales, se implementan estrategias integrales orientadas a la optimización operativa y fortalecimiento de la infraestructura. Estas incluyen la detección y reparación oportuna de fugas para reducir el agua no contabilizada, y la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos en redes, válvulas y estaciones de bombeo. Asimismo, se desarrollan proyectos que promueven la mejora del sistema, incorporación de equipos de monitoreo y control. Estas acciones se complementan con la planificación técnica y análisis de factibilidad para nuevas conexiones, garantizando una distribución más eficiente, continua y con parámetros adecuados de calidad para la población.

3. ¿Qué planes operativos y preventivos se ejecutan para enfrentar la temporada invernal y mitigar impactos ambientales en el cantón?

Para enfrentar la temporada invernal y mitigar impactos ambientales en el cantón, se ejecutan planes operativos y preventivos orientados al mantenimiento integral y control de los sistemas hidrosanitarios. Estos incluyen la limpieza y desazolve programado de redes de alcantarillado sanitario y pluvial, sumideros, canales y estructuras de drenaje, así como la inspección y mantenimiento de estaciones de bombeo y unidades de tratamiento. Adicionalmente, se implementan acciones de monitoreo permanente de niveles y caudales en puntos críticos, atención inmediata de emergencias por taponamientos o desbordamientos, y la activación de cuadrillas operativas con equipos especializados. Estas actividades se complementan con la coordinación interinstitucional con el GAD Municipal de Daule y organismos de gestión de riesgos, priorizando zonas vulnerables, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y reducir afectaciones a la población y al entorno ambiental.

4. ¿Cuál es la planificación y frecuencia de la limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, y cómo se garantiza su cobertura oportuna?

La planificación de la limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial es elaborada por la Dirección Técnica, contemplando la intervención integral de todos los componentes de la red, incluyendo cámaras de inspección, tuberías y cajas domiciliarias en el sistema sanitario, así como sumideros, tirantes y cámaras en el sistema pluvial. Estas actividades se ejecutan mediante un esquema de mantenimiento preventivo continuo, con labores operativas de carácter diario para la atención de requerimientos inmediatos, y una programación mensual por sectores, parroquias o recintos, que permite organizar y optimizar el uso de recursos, personal y equipos. De esta manera, se garantiza una cobertura oportuna y eficiente del servicio, priorizando zonas críticas y reduciendo riesgos de taponamientos, desbordamientos e inundaciones.

5. ¿Qué medidas adopta EMAPA para la detección y reparación oportuna de fugas en la red de distribución?

EMAPA EP Daule implementa un conjunto de medidas técnicas y operativas para la detección y reparación oportuna de fugas en la red de distribución, orientadas a reducir pérdidas de agua y mejorar la eficiencia del servicio. Entre estas se incluyen la sectorización hidráulica de la red para el control de caudales y presiones, el monitoreo permanente de consumos y balances hídricos que permiten identificar anomalías, y la ejecución de inspecciones periódicas en campo. Asimismo, se atienden de manera inmediata los reportes ciudadanos y se realizan campañas de búsqueda activa de fugas visibles y no visibles. Se cuenta con equipo especializado para la detección de fugas y en cuanto a la reparación, se dispone de personal técnico y cuadrillas operativas que intervienen de forma oportuna mediante el uso de equipos y materiales adecuados, garantizando la reposición de la infraestructura afectada y la pronta restitución del servicio, contribuyendo a la disminución del agua no contabilizada.

6. ¿Qué acciones se ejecutan para fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua potable y alcantarillado?

Para fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua potable y alcantarillado, se implementan acciones orientadas a la planificación y ejecución periódica de actividades como inspección, limpieza y reparación de redes, mantenimiento de equipos electromecánicos y control de presiones y caudales. Asimismo, se prioriza la atención oportuna de daños, la reposición de infraestructura deteriorada, la reducción de pérdidas de agua mediante detección de fugas y regularización de conexiones, y el uso de sistemas de monitoreo y registros técnicos. Estas acciones se complementan con la capacitación del personal, disponibilidad de materiales y mejora continua de la gestión operativa, garantizando la continuidad y eficiencia del servicio.

7. ¿Cuál es el estado actual y la planificación de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado en sectores rurales?

El estado actual de las redes de agua potable y alcantarillado en sectores rurales del cantón Daule se encuentra en proceso continuo de expansión, en función de la demanda existente y las solicitudes presentadas por los usuarios. La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule (EMAPA EP Daule) ejecuta ampliaciones de redes de manera progresiva, previa emisión de las respectivas factibilidades técnicas del servicio. En cuanto a la planificación, se trabaja de forma articulada con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Daule en el análisis, diseño y validación de proyectos integrales para sectores rurales, los cuales contemplan la implementación de sistemas hidrosanitarios completos, incluyendo redes de distribución, recolección y conducción, así como la incorporación de infraestructura de tratamiento de agua potable y aguas residuales, garantizando la sostenibilidad y operatividad del servicio a largo plazo.

8. ¿Qué proyectos se encuentran en ejecución o planificación para ampliar la cobertura de agua potable y alcantarillado, especialmente en zonas rurales?

Los proyectos de ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial forman parte de la planificación y ejecución de obras de infraestructura a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Daule, a través de su Dirección de Obras Públicas. Estas intervenciones se desarrollan bajo un enfoque integral que prioriza la atención de sectores rurales y zonas de expansión urbana, garantizando previamente la emisión de factibilidades técnicas, estudios hidráulicos y sanitarios, así como el análisis y validación por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule (EMAPA EP Daule). De esta manera, se asegura que los proyectos ejecutados cumplan con criterios de sostenibilidad, capacidad operativa y continuidad del servicio.

9. ¿Qué acciones implementa EMAPA EP Daule para garantizar la calidad del agua potable, especialmente durante la época invernal?

Durante la época invernal, los ríos aumentan su caudal y arrastran sedimentos (lodo, tierra, palizada, lechuguines) y materia orgánica, lo que podría derivar en una dificultad en los procesos de potabilización, y con la finalidad de garantizar la calidad de agua potable liberada al servicio, a pesar de condiciones adversas propias de la época lluviosa, se implementan las siguientes acciones:

1. Ajuste de Dosis: Se monitorea constantemente la turbiedad del agua cruda para ajustar en tiempo real las dosis de coagulantes, floculantes y coadyuvantes. Esto permite eliminar las partículas suspendidas y en dilución para obtener una clarificación eficiente y por consiguiente se logre la inocuidad del agua potable.
2. Mantenimiento de Módulos: Se ejecutan planes de limpieza hidráulicos programados de los módulos de floculación y sedimentación; lo que implica el retiro de lodos acumulados en las cámaras primarias con la finalidad de preparar

las unidades de tratamiento para las más altas turbiedades propias de la época invernal.

3. Cumplimiento Normativo: Operamos bajo los estrictos parámetros de la Norma INEN 1108, realizando muestreos continuos de forma horaria durante 24 horas al día los 7 días de la semana, así como, el control de cloro residual, asegurando que el agua es apta para consumo humano incluso en temporada de lluvias.

10. ¿Qué estrategias se están implementando para mejorar la continuidad, presión y calidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales?

Para mejorar estos tres pilares del servicio (presión, continuidad y calidad), se mantienen estrategias que abarcan desde la captación hasta la salida de las plantas de tratamiento, ya sea por tanque elevado o sistema de bombeo hacia las redes de distribución:

1. Continuidad (24 horas): Se implementa la operación ininterrumpida 24/7 y la existencia de generadores eléctricos para evitar paradas por cortes de energía.
2. Presión: La presión adecuada en zonas altas o alejadas, es multifactorial y uno de los factores que influyen dependen del correcto funcionamiento de las estaciones de bombeo ubicadas en las plantas de tratamiento, que es desde dónde se garantiza la presión de salida hacia las redes de distribución, para ello se realiza constantes monitoreos y mantenimientos especializados en los grupos de bombeo de agua tratada y agua cruda para lograr abastecer la demanda requerida por la población.
3. Calidad: Además de la operación 24/ de las PTAP se realiza monitoreos horarios de calidad para garantizar inocuidad hasta la liberación del agua potable al servicio de la población.

11. ¿Qué acciones implementa EMAPA EP Daule para reducir el impacto ambiental derivado de la operación del sistema de agua potable y alcantarillado?

El impacto ambiental en los sistemas de agua potable es la generación de lodos (sedimentos retirados del agua del río) y el consumo eléctrico, por ello, las acciones para mitigar estas repercusiones:

1. Eficiencia Energética: Se realiza mantenimientos preventivos a los motores y bombas con la finalidad de que el consumo energético disminuya, reduciendo así también la huella de carbono.
2. Monitoreo de parámetros de agua cruda: Aunque es competencia de la prefectura o del Gobierno Nacional, mediante acuerdos interinstitucionales se lleva a cabo el monitoreo de la red SAICA (río Daule) con la finalidad de obtener datos en tiempo real sobre las variables de la fuente de captación.

12. ¿Cuál es el tiempo de respuesta para la reconexión del servicio de agua potable y a qué corresponden los costos asociados?

Se informa que el tiempo de respuesta para la reconexión del servicio de agua potable se gestiona dentro del mismo día en que se genera la orden correspondiente, con el objetivo de ejecutar la totalidad de las reconexiones emitidas durante la jornada laboral.

No obstante, en los casos en que las órdenes de reconexión sean generadas al cierre de la jornada, estas son programadas para su ejecución a primera hora del día siguiente, garantizando la continuidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio.

En cuanto a los costos asociados, estos corresponden a los valores establecidos en el pliego tarifario vigente de la EMAPA EP Daule, los cuales cubren las actividades operativas necesarias para la restitución del servicio, tales como la movilización del personal técnico, mano de obra, uso de herramientas, dispositivos de corte, sellos de seguridad, así como la provisión de accesorios cuando sea requerido. De igual manera, incluyen los procesos administrativos vinculados a la generación, gestión y ejecución de la orden de servicio.

13. ¿Cómo se determina la estructura tarifaria del servicio de agua potable y alcantarillado, y qué factores inciden en su cálculo?

La estructura tarifaria del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado se determina a partir de cuatro componentes fundamentales: el cargo fijo de agua potable, el cargo fijo de alcantarillado sanitario, el cargo variable de agua potable y el cargo variable de alcantarillado sanitario. Los cargos fijos están destinados a cubrir costos de carácter permanente como la administración, operación y mantenimiento del sistema, mientras que los cargos variables se determinan en función del consumo registrado por el usuario y del uso del sistema de alcantarillado.

Esta estructura se encuentra definida en el Artículo 79 de la Ordenanza vigente y respaldada por el Estudio Tarifario aprobado por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), entidad encargada de la regulación y validación técnica de las tarifas. De acuerdo con esta normativa, los cargos fijos pueden cobrarse de forma individual o conjunta, y su finalidad es asegurar la sostenibilidad del servicio, distribuyendo los costos de manera equitativa entre las distintas categorías de usuarios según sus condiciones de consumo y situación socioeconómica.

Factores que inciden en el cálculo

Los factores que inciden en el cálculo de la estructura tarifaria son:

- Los costos asociados a la administración, operación y de mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
- El volumen de consumo de agua potable medido en metros cúbicos por usuario.
- La cantidad de descargas al sistema de alcantarillado sanitario.

- La clasificación del usuario según su categoría y subcategoría en Residencial (urbano y rural) y No Residencial (comercial e industrial), conforme al Art. 80 de la Ordenanza.
- Los factores de solidaridad aplicados según las condiciones socioeconómicas, que permiten una redistribución equitativa de los costos entre las distintas categorías.
- Las variaciones en los costos externos como energía eléctrica, insumos químicos y remuneraciones del personal técnico y operativo.
- El sistema de consumo por bloques escalonados, en el cual el costo por metro cúbico aumenta progresivamente conforme crece el nivel de consumo, fomentando el uso responsable del recurso hídrico.

TARIFAS VIGENTES

DE LOS CARGOS FIJOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DIÁMETRO	VALOR
RESIDENCIAL	Residencial	Todos los diámetros	\$ 2.93
	Rural	Todos los diámetros	\$ 2.49
NO	Comercial	Todos los diámetros	\$ 4.39
RESIDENCIAL	Industrial	Todos los diámetros	\$ 7.32

DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Categoría	Subcategoría y BLOQUES	Valor (USD)
	Residencial	
	Bloque A (0 hasta 10)	\$ 0.44
	Bloque B (11 hasta 25)	\$ 0.46
	Bloque C (26 hasta 40)	\$ 0.48
RESIDENCIAL	Bloque D (41 en adelante)	\$ 0.49
	Rural	
	Bloque A (0 hasta 10)	\$ 0.16
	Bloque B (11 hasta 25)	\$ 0.21
	Bloque C (26 hasta 40)	\$ 0.26
	Bloque D (41 en adelante)	\$ 0.33
	Comercial	
	Bloque A (0 hasta 25)	\$ 0.70
	Bloque B (26 hasta 50)	\$ 0.76
	Bloque C (51 en adelante)	\$ 0.81
NO RESIDENCIAL	Industrial	
	Bloque A (0 hasta 25)	\$ 0.94
	Bloque B (26 hasta 50)	\$ 1.09

Bloque C (51 en adelante)

\$ 1.35

DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.

Categoría	Subcategoría y BLOQUES	Valor (USD)
RESIDENCIAL	Residencial	
	Bloque A (0 hasta 10)	\$ 0.27
	Bloque B (11 hasta 25)	\$ 0.28
	Bloque C (26 hasta 40)	\$ 0.29
	Bloque D (41 en adelante)	\$ 0.30
	Rural	
	Bloque A (0 hasta 10)	\$ 0.13
	Bloque B (11 hasta 25)	\$ 0.17
	Bloque C (26 hasta 40)	\$ 0.19
	Bloque D (41 en adelante)	\$ 0.20
NO RESIDENCIAL	Comercial	
	Bloque A (0 hasta 25)	\$ 0.44
	Bloque B (26 hasta 50)	\$ 0.47
	Bloque C (51 en adelante)	\$ 0.50
	Industrial	
	Bloque A (0 hasta 25)	\$ 0.59
	Bloque B (26 hasta 50)	\$ 0.67
	Bloque C (51 en adelante)	\$ 0.77

En síntesis, la estructura tarifaria de EMAPA EP Daule se fundamenta en un marco normativo claro (Ordenanza Municipal, Art. 79) y en estudios técnicos validados por la ARCA. Su configuración combina cargos fijos y variables diferenciados según categoría de usuario, ubicación geográfica y nivel de consumo, incorporando además criterios de equidad y solidaridad. Todo ello permite garantizar la sostenibilidad financiera del servicio, promover el consumo responsable del agua y asegurar una distribución justa de los costos entre los distintos sectores de la población Dauleña.

14. ¿Qué mecanismos existen para garantizar una atención eficiente de quejas, reclamos y requerimientos ciudadanos, y cuáles son los tiempos de respuesta?

Para asegurar que el reclamo, servicio, consulta o requerimiento de los usuarios de EMAPA EP DAULE sea escuchado y gestionado con agilidad, contamos con los siguientes mecanismos:

- Canales de Recepción: Atención presencial en ventanillas, oficinas móviles que se desplazan a territorio y canales digitales oficiales.
- Socializaciones: Realizamos jornadas de información directa con la comunidad para resolver dudas.
- Tiempos de Respuesta: Nuestra meta de eficiencia institucional establece un tiempo máximo de 8 días laborables para emitir una respuesta o solución al requerimiento ciudadano, garantizando la trazabilidad desde que se ingresa el pedido hasta su cierre.

15. ¿Qué acciones se implementan para mejorar la calidad del servicio al cliente en zonas urbanas y rurales?

Es importante precisar que, desde el área de Atención al Cliente, nuestra competencia se centra estrictamente en la calidad de la atención y la experiencia del usuario, mas no en la calidad técnica del servicio (como presión o continuidad del agua), que corresponde a las áreas operativas.

Nuestras acciones incluyen:

- Descentralización: Uso de oficinas móviles en zonas rurales y periféricas para que el ciudadano no tenga que trasladarse a la matriz urbana.
- Trato Humano y Empatía: Capacitación constante al personal de ventanilla en técnicas de comunicación asertiva para reducir las barreras de atención.

16. ¿Qué beneficios tarifarios se aplican a personas de la tercera edad y con discapacidad, y cómo se socializan estos derechos?

- En cumplimiento con la legislación nacional, EMAPA EP DAULE garantiza los siguientes beneficios:
- Tercera Edad: Según el Artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM), los usuarios de 65 años o más gozan de una exoneración del 50% del valor del consumo mensual en un medidor residencial, con un límite de hasta 34m³. Los consumos que excedan este volumen se pagarán a tarifa normal.
- Personas con Discapacidad: Cuarto Suplemento del Registro Oficial No.73 , 03 de julio 2025 Normativa: Vigente Última Reforma: Cuarto Suplemento del Registro Oficial 85, 21-VII-2025 Art. 97.- Servicios.- El pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, servicio de televisión previo pago o televisión por cable, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrá las siguientes rebajas:

“1. El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual”

Estrategias de Socialización:

Para que estos derechos sean efectivos, ejecutamos:

- Redes Sociales: Campañas informativas constantes sobre requisitos.
- Oficinas Móviles: trasladamos la gestión de exoneraciones a los sectores urbanos y rurales del cantón Daule, facilitando el acceso al trámite en el mismo territorio donde se presta el servicio.
- Socializaciones en Parques Inclusivos: Realizamos jornadas presenciales en espacios como los parques inclusivos, donde asistimos directamente a personas de la tercera edad y con discapacidad, facilitando el acceso a sus derechos sin trámites burocráticos extensos.

17. ¿Qué facilidades de pago ofrece EMAPA EP DAULE a los usuarios y qué canales se han implementado para mejorar la recaudación?

Se le informa que están habilitados los canales de pago vía banca electrónica mediante banco del barrio (mi vecino, Banco guayaquil, pacifico western, Servipagos) además estamos en el proceso de análisis de cuentas que se encuentran en mora y por lo tanto nos encontramos realizando notificaciones a cada uno de los usuarios que se encuentra en mora por más de 3 meses y montos que superan los \$ 500 dólares americanos para así obtener la recuperación de cartera vencida.

18. ¿Cuál es el procedimiento y tiempo estimado para el cambio de medidores en mal estado o con fallas de medición?

Procedimiento:

Paso 1: El Reporte. Todo comienza cuando el usuario presenta un reclamo o solicita un servicio que algo anda mal. También puede ser canalizado mediante el personal operativo de la EMAPA-EP o del contratista que lleva el proceso de toma de lectura y entrega de notificaciones de pago, en este segundo caso la operadora solucionará los problemas que impidieren la lectura del consumo, para lo cual procederá, de ser el caso, sin necesidad de notificación al usuario, al cambio de medidor. Nosotros registramos tu caso para que un técnico visite tu domicilio y revise si el medidor realmente está fallando o si el problema es otro.

Paso 2: La Revisión. El técnico llega a tu casa para "chequear" el equipo. Si confirma que el medidor ya no funciona bien (ya sea por viejo o por un daño interno), se autoriza el cambio inmediato.

Paso 3: El Cambio. Se retira el medidor dañado con mucho cuidado. Es muy importante que el técnico anote el último número que marcó el medidor viejo para que tu cobro sea lo

más justo posible. Luego, se instala el equipo nuevo, que viene listo y probado para marcar exacto lo que consumes.

Paso 4: Seguridad. Se colocan unos sellos de plástico o metal (seguros) para proteger el equipo y garantizar que nadie lo toque. Al final, te pedirán firmar una hoja donde se explica que el trabajo quedó listo.

Tiempo estimado: El tiempo estimado para completar todo este proceso es de 7 días laborables.

19. ¿Cómo se garantiza la comunicación oportuna a la ciudadanía sobre cortes programados y trabajos de mantenimiento?

La comunicación oportuna a la ciudadanía sobre cortes programados y trabajos de mantenimiento se garantiza mediante una estrategia integral, planificada y multicanal, orientada a informar de manera clara, anticipada y transparente. En este sentido, se establecen protocolos de coordinación interna con las áreas técnicas y operativas, quienes notifican con la debida antelación la programación de intervenciones.

Con base en esta información, se elaboran y difunden comunicados oficiales que incluyen detalles como sectores afectados, horarios estimados, tipo de trabajo a ejecutar y recomendaciones para la ciudadanía. La difusión se realiza a través de diversos canales institucionales, tales como redes sociales oficiales, página web, medios de comunicación locales y mensajería directa cuando es posible, asegurando así un mayor alcance. Asimismo, se prioriza el uso de un lenguaje claro y accesible, evitando tecnicismos innecesarios, con el objetivo de facilitar la comprensión de la información y promover una cultura de corresponsabilidad en el uso del recurso hídrico.

Finalmente, se mantiene un monitoreo constante de la respuesta ciudadana, a fin de atender inquietudes, retroalimentar los procesos y mejorar continuamente los mecanismos de comunicación institucional.

20. ¿Qué estrategias se ejecutan para enfrentar la escasez de agua y garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico?

Se depende principalmente de las condiciones de la captación superficial (agua de ríos), por lo que la escasez es una amenaza real en épocas de sequía (verano). Para ello, las estrategias son las siguientes:

1. Gestión de limpieza y desazolve de canales: con la finalidad de asegurar caudales adecuados en captación se ejecutan acciones preventivas que consisten en eliminar obstrucciones, arenas, lodos y sedimentos que causen una disminución de caudales producidos, los mismos que deben ir acorde a la demanda de cada población.

21. ¿Cómo se gestionan los residuos y subproductos generados en los sistemas de tratamiento de agua?

El principal subproducto de la potabilización son los lodos (arenas, arcillas, sedimentos que le quitamos al agua de río). Dentro de la gestión incluye:

1. Extracción Física: Durante los mantenimientos programados, realizamos el desalojo del lodo acumulado en el fondo de los sedimentadores y filtros. Adicional dentro de la operación rutinaria de planta se evacúa lodos conforme lo requiera los sistemas.

22. ¿Qué facilidades de pago ofrece EMAPA EP Daule a los usuarios y qué canales de pago se han implementado para mejorar la recaudación?

La Emapa Ep Daule, brinda los siguientes puntos de recaudación como facilidades de pago para para nuestros usuarios:

Atención en las oficinas de Recaudación de la Emapa Ep Daule, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

Atención mediante oficinas móviles de recaudación 3 veces al mes en las parroquias Los Lojas y Limonal; y en coordinación con la Dirección Comercial en la parroquia Laurel.

• Instituciones Financieras

- Banco Guayaquil (Ventanillas de la Institución Bancaria –Aplicación Móvil- Corresponsales No bancarios “Banco del Barrio”).
- Banco Pichincha (a través de Banred - Ventanillas de la Institución Bancaria – Aplicación Móvil - Corresponsales No bancarios “Pichincha Mi Vecino”).
- Banco Bolivariano (a través de Banred - Ventanillas de la Institución Bancaria – Aplicación Móvil - Corresponsales No bancarios “PuntoBB”).
- Banco Produbanco (Ventanillas de la Institución Bancaria - Aplicación Móvil - Red Servipagos / Pago ágil).
- Western Unión (Ventanillas de recaudación).
- Red Facilito (Ventanillas y aplicaciones móviles de Bancos, Cooperativas y demás instituciones que mantengan convenios comerciales con la entidad).

Otros

- Pagos con tarjetas de crédito/débito a través de Datafast.
- Depósitos o transferencias a las cuentas autorizadas de la EMAPA EP DAULE.

23. ¿Cómo administra EMAPA EP Daule los recursos económicos provenientes de la recaudación y que mecanismos garantizan su transparencia y correcta utilización?

La empresa pública EMAPA EP Daule administra los recursos económicos a través de un sistema integral de gestión financiera pública basado en la programación, ejecución y evaluación presupuestaria en concordancia con los siguientes puntos:

- Presupuesto institucional anual: los recursos se asignan y ejecutan conforme a un presupuesto aprobado (incluye ingresos, gastos e inversión).
- Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico que orienta el uso de fondos hacia proyectos y servicios específicos.

Estos ingresos son asignados a gasto corriente, inversión en infraestructura, operación y mantenimiento bajo principios de eficiencia, eficacia, economía y sostenibilidad; esta gestión se sustenta en instrumentos técnicos como el presupuesto institucional aprobado, el Plan Anual de Contratación (PAC) y los estados financieros (estado de situación financiera, estado de resultados y flujo de efectivo), los cuales permiten el control técnico, la evaluación del desempeño financiero y la toma oportuna de decisiones.; garantizando la transparencia y correcta utilización de los recursos mediante la implementación de mecanismos de control interno, cumplimiento de la normativa de contratación pública, publicación periódica de información en el portal de transparencia conforme a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), así como la sujeción a auditorías internas y externas por parte de los organismos de control, lo que asegura la legalidad y responsabilidad en la administración de los fondos públicos en beneficio de la ciudadanía Dauleña.