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

RENDICIÓN DE CUENTAS EJERCICIO FISCAL

2018

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

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

LO MEJOR DE Guayaquil ERES tú
Alcaldía de Guayaquil

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:

ANDRES MENDOZA PALADINES	DELEGADO DEL ALCALDE
RAFAEL ESTRADA VELÁSQUEZ	DELEGADO DEL M. I. CONCEJO MUNICIPAL
JORGE BERREZUETA PEÑAHERRERA	DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS MUNICIPALES
JOSE MIGUEL RUBIO	DIRECTOR DE URBANISMOS Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
BOLÍVAR COLOMA VALVERDE	DIRECTOR DE AMBIENTE
JOSE LUIS SANTOS GARCIA	GERENTE GENERAL
	SECRETARIO DEL DIRECTORIO Y REPRESENTANTE LEGAL
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ CARBO	ASESOR JURÍDICO

WEB: www.emapag-ep-gob-ec
TELÉFONO PBX: 04-2-681315
TELÉFONO GERENCIA 04-2-684110

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.

EMAPAG-EP
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 publicas o privadas pertinentes en aras de lograr el cumplimiento eficiente y eficaz de su objeto y gestión institucional.

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

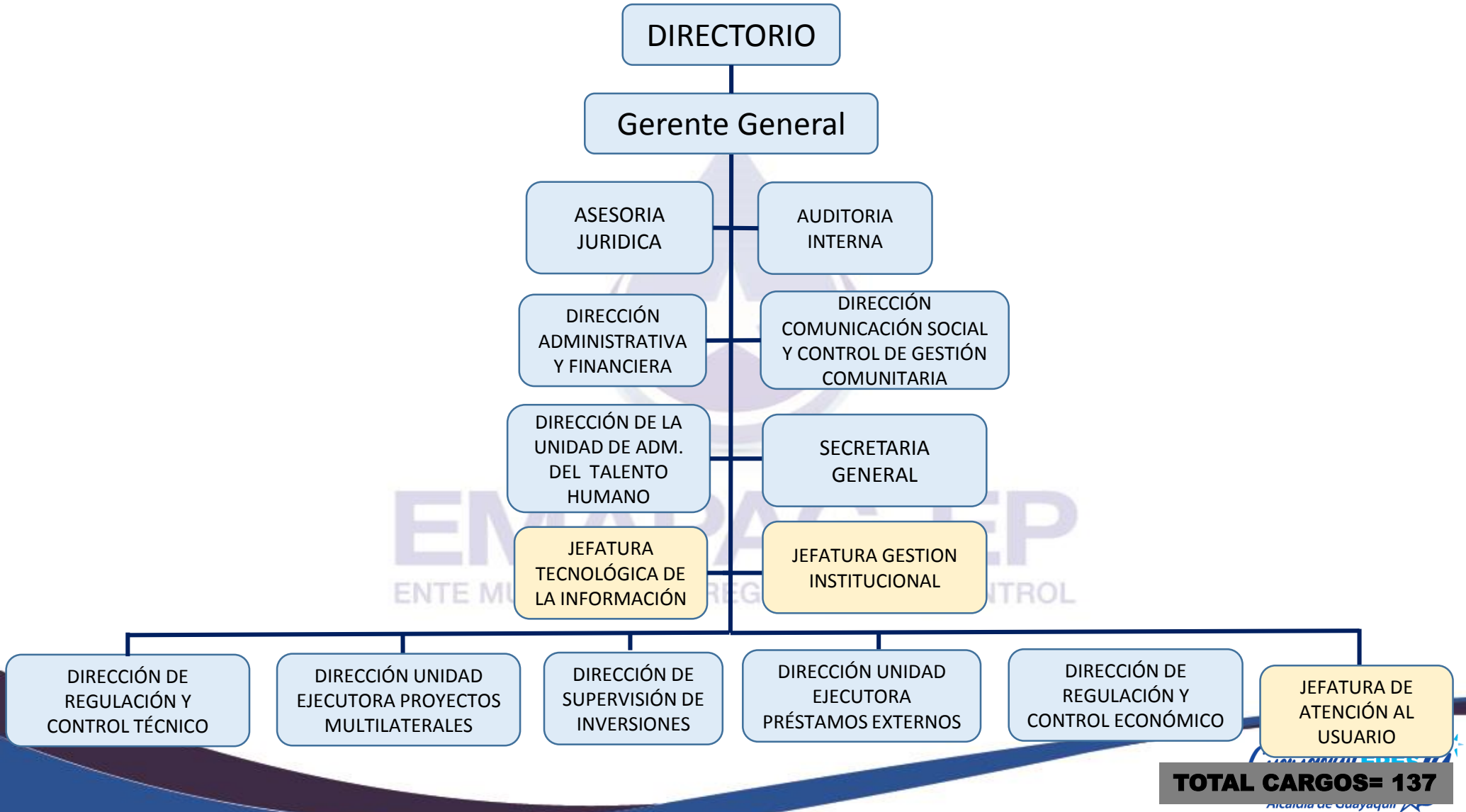
1. **Control y supervisión de la Concesión a fin de asegurar la calidad de los servicios y proteger los intereses de la comunidad.**
2. **Control de la Concesionaria en la gestión, administración y mantenimiento de los bienes de usos afectados a los servicios.**
3. **Control y supervisión técnica de 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= 137

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.2.- INVERSIONES EJECUTADAS AÑO 2018

RESUMEN POR FUENTE:

AREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	OBJETO	EJECUTADO
Obras con fondos amortizados a la tarifa (Concesionaria)	EJECUCION DE OBRAS	$ 27.343.439
Obras con Asignación Presupuestaria (Municipio)	EJECUCION DE OBRAS	$ 16.708.941
	AMORTIZACION DE CREDITOS	$ 23.291.059
	SUB TOTAL	**$ 40.000.000**
Obras con Fondos Contribucion Especial de Mejoras	EJECUCION DE OBRAS	$ 3.706.107
	AMORTIZACION DE CREDITOS	$ 30.657
	SUB TOTAL	**$ 3.736.764**
Tasa Drenaje Pluvial	EJECUCION DE OBRAS	$ 730.903
	SUB TOTAL	**$ 730.903**
Obras con fondos Banco del Estado	EJECUCION DE OBRAS	**$ 8.500.824**
Obras con fondos BANCO MUNDIAL		**$ 40.082.913**
		$ 120.394.843

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DEL TRAMO 3 DEL QUINTO ACUEDUCTO, UBICADO AL NOROESTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:
CIUDAD VICTORIA, EL CONDOR, SERGIO TORAL I y II, HOGAR DE CRISTO, FRANCISCO URRUTIA y SOCIO VIVIENDA 2.

BENEFICIADOS: **285.000 HABITANTES**

INVERSIÓN: US $ 11.370.957,78
FECHA INICIO: 19/AGOSTO/2015
FECHA TERMINACIÓN: 20/MARZO/2018
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 944 DÍAS

FONDOS: **PRESTAMO BANCO DE DESARROLLO**

100% **EJECUTADO A MARZO 2018**

CONTRATISTA: **ESEICO S.A.**

EMAPAG-E
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CON

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

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:
126.000 HABITANTES

INVERSIÓN: US $ $ 17.736.746,37
FECHA INICIO: 30/MARZO/2017
FECHA TERMINACIÓN: 30/MARZO/2019
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 730 DÍAS
FECHA TERMINACIÓN: 30/SEPTIEMBRE/2019

FONDOS: FINANCIAMIENTO PARCIAL/FONDO DE ASIGNACIÓN MUNICIPAL Y PARTICIPACIÓN DE LA BANCA PRIVADA NACIONAL.

53 % **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA:

HIDALGO E HIDALGO S.A.

EMAPAG
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE REDES DE LAS ZONAS 15, 18, 19 Y 20 DEL ALCANTARILLADO SANITARIO DEL SISTEMA 3 FLOR DE BASTIÓN-FASE 1

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

FLOR DE BASTION, LAS DELICIAS, NUEVA GUAYAQUIL Y MARIA AUXILIADORA

BENEFICIADOS POR: **37.655 HABITANTES**

INVERSIÓN: US $ 15.619.449,59
FECHA INICIO: 15/MARZO/2017
FECHA TERMINACIÓN: 30/AGOSTO/2019
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 910 DÍAS

FONDOS: **FINANCIAMIENTO PARCIAL/Fondo de asignación Municipal y participación de la Banca privada nacional.**

69 % **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA:

CONSTANTI S.A.

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

INSTALACIONES SANITARIAS INTRA-DOMICILIARIAS DEL GUASMO OESTE Y CENTRO OESTE

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:

GUASMO, PARAISO DE LA FLOR, CAMPOS UNIDOS, BLOQUE 8, BLOQUE 9, BLOQUE 10, BLOQUE 1A, BLOQUE 1B

BENEFICIADOS: **10.000 HABITANTES**

INVERSIÓN: US $ 2,328,861,82
FECHA INICIO: 7/OCTUBRE/2016
FECHA TERMINACIÓN: 5/FEBRERO/2018
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 485 DÍAS

FONDOS: **BANCO MUNDIAL**

100% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

CONTRATISTA:
CONSORCIO GUTIERREZ TRAVISA I.S.D GUASMO

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCION DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES "MI LOTE"

COOPERATIVAS BENEFICIADAS:
RECIBIRÁ Y TRATARÁ AGUAS SERVIDAS PROVENIENTES DE LOS SECTORES: 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: 29/JUNIO/2019
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 635 DÍAS

FONDOS: **FINANCIAMIENTO PARCIAL/FONDO DE ASIGNACIÓN MUNICIPAL Y PARTICIPACIÓN DE LA BANCA PRIVADA NACIONAL.**

54 % **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA:

ESEICO S.A.

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

REHABILITACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA CUENCA LA CHALA — SUBURBIO OESTE DE GUAYAQUIL

SECTORES BENEFICIADAS:

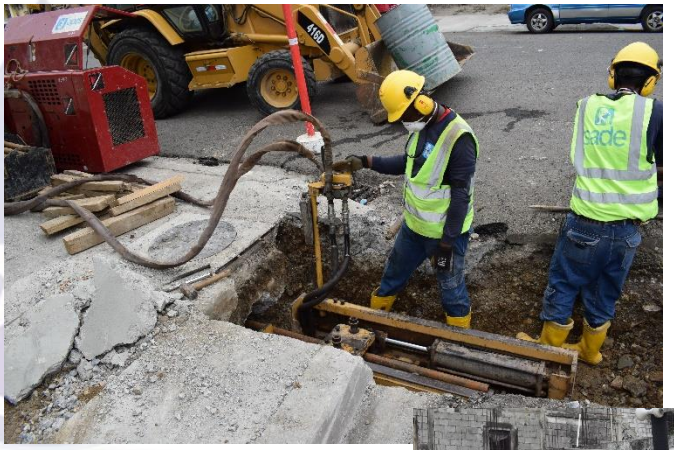
LA CHALA - SUBURBIO OESTE

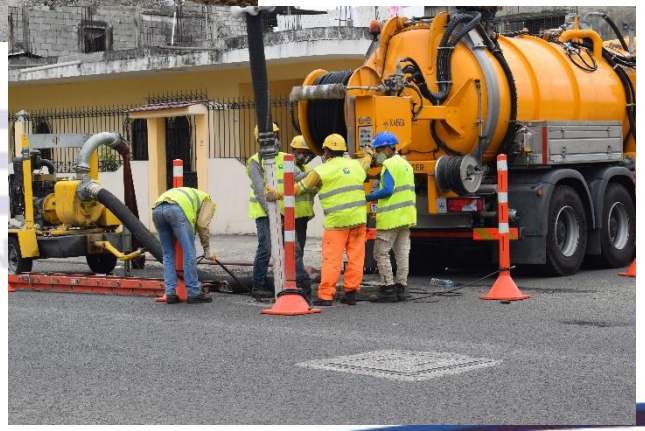
BENEFICIADOS: **262.160 HABITANTES**

INVERSIÓN: US $ 21.7760.77,41
FECHA INICIO: 24/FEBRERO/2017
FECHA TERMINACIÓN: 23/AGOSTO/2019
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 910 DÍAS

FONDOS: **BANCO MUNDIAL**

56,09 % **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**





CONTRATISTA:

LUDWIG PFEIFFER HOCH-UND TIEFBAU GMBH & CO. KG

EMAPAG-E
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CON

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO PRADERA

SECOTRES BENEFICIADOS:
LA CHALA, ISLA TRINITARIA, SUBURBIO OESTE

BENEFICIADOS: **865.599 HABITANTES**

INVERSIÓN : US $ 20.723.405,32
FECHA INICIO: 12/MAYO/2017
FECHA TERMINACIÓN: 12/NOVIEMBRE/2018
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 550 DÍAS

FONDOS: **BANCO EUROPEO DE INVERSIONES**

68,93% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA:
ACCIONA AGUA S.A

EMAPAG
ENTE MUNICIPAL DE

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

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

SECTORES BENEFICIADAS:
CENTRO, SUBURBIO OESTE, LA CHALA, ISLA TRINITARIA, GUASMO

BENEFICIADOS: **1.200.000 HABITANTES**

INVERSIÓN : US $ 98.226.148,86
FECHA INICIO: 3/ENERO/2017
FECHA TERMINACIÓN: 2/OCTUBRE/2020
TIEMPO DE EJECUCIÓN: 1368 DÍAS

FONDOS: **BANCO MUNDIAL**

34,90% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA:

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

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EN SAN JUAN PARA DOTAR DE AGUA POTABLE HASTA POSORJA

SECTORES BENEFICIADOS:
PARROQUIA POSORJA, EL MORRO, PUERTO EL MORRO, DATA DE POSORJA, SAN MIGUEL Y SAN JUAN (INCLUYE RECINTOS Y CASERIOS ALEDAÑOS)

BENEFICIADOS: 25.000 HABITANTES

INVERSIÓN : US $ 17.336.035,44
FECHA INICIO: 9/11/2017
FECHA TERMINACIÓN: 28/02/2019
TIEMPO EJECUCIÓN: 476 DÍAS

FONDOS: FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA

60% EJECUTADO A DICIEMBRE 2018

CONTRATISTA:

RIPCONCIV
HIDALGO&HIDALGO
ING. DANIEL SIGÜENZA
UNITEK S.A.
RWL WATER ITALIA SRL
SOLUAQUA

EMAPA
ENTE MUNICIPAL DE RE

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN TENGUEL

SECTORES BENEFICIADOS:
TENGUEL Y SUS COOPERATIVAS 7 DE SEPTIEMBRE, LAS AMÉRICAS Y 9 DE OCTUBRE

BENEFICIADOS: **11.000 HABITANTES**

INVERSIÓN : US $ 3,723,257,51
FECHA INICIO: 21/12/2017
FECHA TERMINACIÓN: 28/02/2019
TIEMPO EJECUCIÓN: 434 DÍAS

FONDOS: **FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA Y ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA**

95% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTA: **SADE**

EMAPA
ENTE MUNICIPAL DE R

LO MEJOR DE Guayaquil ERES TÚ
Alcaldía de Guayaquil

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE LA FASE 1 DE LA ESTACIÓN BOMBEO AGUAS SERVIDAS "EB ML3" Y LÍNEA DE IMPULSIÓN EN LA URBANIZACIÓN MI LOTE 2B - SISTEMA 3

SECTORES BENEFICIADOS:
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 $ 5.300.433
FECHA INICIO: 30/08/2017
FECHA TERMINACIÓN: 30/01/2019
TIEMPO EJECUCIÓN: 519 DÍAS

FONDOS: **FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA**

98% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

CONTRATISTAS:

DANIEL SIGUENZA
RIPCONCIV

EMAP
ENTE MUNICIPAL DE

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.3.- OBRAS EJECUTADAS MÁS RELEVANTES-2018

CONSTRUCCIÓN DE PLANTA TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PARA LA COOPERATIVA DE VIVIENDA 5 DE DICIEMBRE

SECTORES BENEFICIADOS:
COOP. DE VIVIENDA 5 DICIEMBRE

BENEFICIADOS: **4.050 HABITANTES**

INVERSIÓN : **US $ 1.085.006,64**
FECHA INICIO: **28/08/2017**
FECHA TERMINACIÓN: **12/02/2019**
TIEMPO EJECUCIÓN: **533 DÍAS**

FONDOS: **FONDOS AMORTIZABLES A LA TARIFA**

100% **EJECUTADO A DICIEMBRE 2018**

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

LO MEJOR DE Guayaquil ERES tú
Alcaldía de Guayaquil

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.4.- 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
DIC 2018	**0 - 15 m3**	289.164	**0,322**	1/2"	1,26
	16 - 30 m3	166.981	**0,477**	3/4"	8,41
	31 - 60 m3	65.053	**0,675**	1"	21,63
	61 - 100 m3	9.643	**0,888**	1 1/2"	36,04
	101 - 300 m3	3.715	**1,001**	2"	36,04
	301 - 2,500 m3	823	**1,604**	3"	60,08
	2,501 - 5,000 m3	67	**2,085**	4"	180,21
	5,000 m3 o más	38	**3,487**	6" o más	240,28
	TOTAL	535.484			

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 **85%** de los usuarios corresponde a los dos primeros rangos subsidiados

ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.5.- CALIDAD DEL AGUA

El Laboratorio de la Concesionaria acreditado por la Norma INEN:NTE:ISO 17025 realizó un total de 5.831 muestreos durante el año 2018.

La EMAPAG EP realizó un total de 530 contra-muestreos con:

- **Laboratorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral**

De acuerdo a la Norma INEN1108, se debe realizar un total de 500 muestreos al año de calidad microbiológico de AAPP

NUMERO DE INCONFORMIDADES DETECTADAS AÑO 2018				
ZONAS	CLORO LIBRE RESIDUAL	COLIFORMES FECALES	TURBIEDAD	SABOR Y OLOR
NORTE	1	0	0	0
CENTRO	0	2	0	0
SUR	17	1	0	0

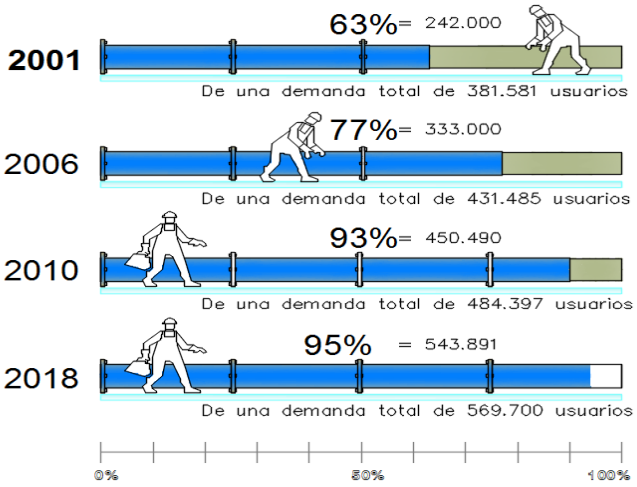
Del total de 530 contra muestreos, se logro una conformidad de 96%.

ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.6.- COBERTURA DE LOS SERVICIOS

SISTEMA DE AGUA POTABLE



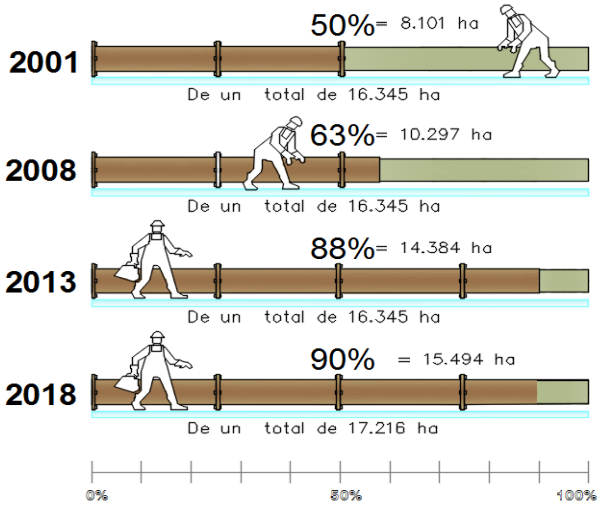
Al final del 2012 se logró el 100% de cobertura, hasta el límite de asentamientos consolidados al Noroeste de la ciudad reconocido por la Municipalidad de Guayaquil.

En razón del crecimiento de la ciudad hacia las zonas periurbanas, nuevos asentamientos informales; en el 2018 se alcanzó el 95% de cobertura de agua potable, donde el 5% 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 2018, con planes de inversión financiados, se alcanzó el 90% de cobertura de alcantarillado sanitario, para ese mismo limite.

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.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.7.- 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

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

- Despacharon **2.814** comunicaciones.

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCION DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS CON CERTIFICACION DE CALIDAD ISO 9001:2015

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 de calidad que aplica ha permitido mantener la certificación de calidad ISO 9001:2015

NUEVO REGLAMENTO DE SERVICIOS

Se procedió a la actualización del Reglamento de Servicios, publicado en Registro Oficial No. 522 con fecha 22-08-2018.

REGULACIONES:

Presentación del Reglamento en sistema BRAILLE en todas las oficinas de atención al Usuario.

Control Preventivo de Alta Facturación por medio de notificaciones domiciliarias.

Convenios Flexibles, descuentos pronto pago, condonación gradual.

Eliminación de segunda instancia de reclamación ante Interagua.

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO- APLICACIÓN DE TECNOLOGIA

PAGINA WEB, CONSULTAS EN LINEA

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

EMAPAG EP verifica la calidad de la atención brindada en los canales virtuales. Si tiene denuncias de la atencion por medio del WhatsApp 0987472917

ATENCION DE RECLAMOS POR MEDIO DE APLICACIÒN EN CELULARES

La APP de Interagua esta disponible desde Febrero/2018. El usuario puede registrar directamente sus trámites o interactuar con un agente a través de un "Chat en línea". La aplicación se encuentra disponible en las tiendas virtuales "Google Play" y "Apple Store" totalmente gratuita, al cierre del 2018 cuenta con 15.213 usuarios registrados.

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.8.- ATENCIÓN AL USUARIO- RECLAMOS TECNICOS Y COMERCIALES

RECLAMOS COMERCIALES ATENDIDOS 2018	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
ALTA FACTURACIÓN	16.580	561
CONCEPTO DE COBRO MAL IMPUTADO	1.451	40
DIÁMETRO DE GUÍA ERRADO	20	0
INEXISTENCIA DE AGUA	13	2
INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	303	3
INEXISTENCIA DE GUÍA	216	5
MÚLTIPLE EMISIÓN	47	0
VARIOS	0	85
TOTAL	**18.630**	**696**

RECLAMOS TÉCNICOS ATENDIDOS 2018	RECLAMOS RESUELTOS POR INTERAGUA C. LTDA	RECLAMOS RESUELTOS POR EMAPAG EP
SOLICITUD DE LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	2	7
ACOMETIDA SIN SERVICIO	5.766	0
BAJA PRESIÓN	0	47
ESCAPES EN LA VÍA PÚBLICA	15.932	5
FALTA DE TAPAS DE BOCA DE REGISTRO	3.911	21
FILTRACIONES	49	12
FUGAS EN LA RED	0	289
INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA	0	4
REPARACIÓN DE CALLES	6	11
REPARACIÓN DE VEREDAS	23	6
RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA	0	1
TAPONAMIENTO DE COLECTORES	51.472	15
TAPONAMIENTO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA	105	291
DESBORDES CLOACALES EN LA VÍA PÚBLICA	68	700
VARIOS	87	344
TOTAL	**77.421**	**1.753**

EMAPAG-EP
UNIDAD MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.9.- GESTIÓN COMUNITARIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La actual administración de EMAPAG EP, reconoce que la gestión del servicio de agua potable y el manejo del alcantarillado sanitario, requiere una dimensión integral y dinámica, acorde con el desarrollo de la ciudad. Razón por la cual incorporó en su estructura institucional la **Dirección de Comunicación Social y Control de Gestión Comunitaria**, que entre uno de sus objetivos, es promover e innovar metodologías de gestión comunitaria de promoción y desarrollo local , con una visión de desarrollo humano, que genera participación ciudadana para la sostenibilidad de los servicios y la infraestructura sanitaria, que implica un tránsito del usuario de servicio a ciudadano, proactivo interlocutor social, actor cívico y promotor del desarrollo local que se empodera, moviliza y hace suya la obra el servicio y la ciudad.

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.9.- GESTIÓN COMUNITARIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Día Mundial del Agua 2018
Lema "Naturaleza del agua"

Día Mundial del Ambiente 2018
Lema: "Cuidemos el agua, un planeta libre de contaminación"

Feria Los Guardianes del Agua 2018

6- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.9.- GESTIÓN COMUNITARIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En esa dinámica EMAPAG implementa en su gestión acciones, metodologías y promociona prácticas sociales que son:

- **Socialmente inclusivas;**
- **Ecológicamente sustentables y sostenibles;**
- **Facilitadoras y preventivas de conflictos;**
- **Promotoras de un mercado social responsable de consumo;**
- **Tutor de los derechos de los usuarios; y,**
- **Generadoras del desarrollo comunitario y de la participación social.**

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.9.- GESTIÓN COMUNITARIA PROGRAMACION Y ACCIÓN

ITEM	ACTIVIDAD	CONCEPTO	LUGARES	PARTICIPANTES	RESULTADOS
1	CAMPAÑAS DE BIEN PUBLICO	ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACION E INFORMACION A LA CIUDADANIA: DIA MUNDIAL DEL AGUA, MEDIO AMBIENTE	MALECON 2.000	25.000	CONCIENTIZACION A LA CIUDADANIA PARA EL CUIDADO DEL RECURSO
2	FERIAS INSTITUCIONALES	PRACTICAS AMIGABLES Y SOSTENIBLES CON EL RECURSO AGUA– AASS Y AAPP	ESCUELAS, COLEGIOS, ETC	20.000	HABITOS RESPONSABLES
3	SEMINARIOS - TALLERES	SOBRE EL USO Y MANEJO ADECUADO DEL AGUA Y LOS SERVICIOS SANITARIOS DE AASS Y AAPP	DIVERSOS SECTORES DE GUAYAQUIL	800	INFORMACION Y CAPACITACION
4	ATENCION DE DEMANDAS POR DEFICIT DE SERVICIOS	REGULACION Y CONTROL DE LA ATENCION Y EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y AASS Y AAPP	DIVERSOS SECTORES DE GUAYAQUIL	31	CALIDAD EN LA ATENCION, EN EL SERVICIO Y LA INFRAESTRUCTURA
5	MEDIACION DE CONFLICTOS COMUNITARIOS	MEDIO DE CONSTRUIR ACUERDO ENTRE LAS PARTES EN DISPUTA	DIVERSOS SECTORES DE GUAYAQUIL	08	CONSENSOS Y DIALOGOS LOCALES
6	AUDITORIA SOCIAL	PROCESO DE CONTROL Y REGULACION SOBRE PROCESOS DE OBRAS Y CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS	DIVERSOS SECTORES DE GUAYAQUIL	01	VEEDURIA DE LOS SERVICIOS

6.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.9 GESTIÓN COMUNITARIA PROGRAMACION Y ACCIÓN

MEDIOS DE COMUNICACION			ACCIONES DE APOYO DENTRO DE LA REGULACIÓN A LA CONCESIÓN	SITUACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA		SITUACIONES INSTITUCIONALES PERMANENTES	
RADIOS		ESCRITOS-AUDIOVISUALES-WEBSITES				MEDIOS	RESULTADOS
FOREVER	PUNTO ROJO	Grupo El Universo (SUPLEMENTO ESPECIAL)	Emisión de Boletines de PRENSA	Rendición de cuentas 2017	FIRMA EN WASHINGTON PRESTAMO DEL BANCO MUNDIAL PARA CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRAMIENTO LOS MERINOS	Línea 1800-003-003	Credibilidad en el accionar del regulador, en el cumplimiento de metas a través del concesionario.
SUCRE	CRE	Gráficos Nacionales S.A (Diario Expreso)	Comunicados Pagados	Presentación del Plan de Conservación de la Cuenca del Río Daule	VISITA DE MISIÓN DE LA AGENCIA FRANCESA DE DESARROLLO	Supervisión a Obras de Expansión de los servicios	
CUPIDO	I.99	Revista Somos	Entrevistas a los voceros de EMAPAG.	Plan de Desarrollo Portuario de Guayaquil y firma de Convenio Tripartito	SE ADJUDICAN OBRAS PLUVIALES EN EL NORTE DE LA CIUDAD	Oficinas de Atención al Usuario	
MORENA	ESTRELLA	www.ecuadorenvivo.com;www.	Ruedas de prensa	Sistema de Agua Potalbe y Alcantarillado para Tenguel	CONVOCATORIA PARA CONSTRUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO LOS MERINOS	Cumplimiento de Metas a la concesión	
CENTRO	HUANCAVILCA	www.fueradel campo	Producción de cuñas comerciales	Visita Misión del Banco Mundial	XXXVI CONGRESO AIDIS -ADERASA	Control a Interrupciones programadas	La comunidad tiene mayor conocimiento de EMAPAG y su actual rol
ONDA POSITIVA	RUMBA	Revista C.I.C.G.	Producción de Spot en Redes	EMAPAG participa en Foro Mundial del Agua	XI FORO IBEROAMERICANO DE REGULACIÓN Y XVII ASAMBLEA ADERASA EN GUAYAQUIL	Control de Calidad de Agua	
ATALAYA	CITY	Semanario El Observador	Impresión y Distribución de Volantes	Campaña de Bien Público por el día Mundial del Agua	VISITA A OBRA PLANTA DE TRATAMIENTO PANTANOS SECOS ARTIFICIALES EN OPERACIÓN		Conocen a quien acudir, si no les satisface la atención del concesionario.
TROPICANA	ONCE Q	Revista Alfa & Gama	Impresión de dípticos-Tripticos	Emapag en Conferencias CAMBIO CLIMÁTICO EN BUENOS AIRES	FERIA GUARDIANES DEL AGUA		
CARAVANA	Radio Q	Revista Vistazo	Impresión de Especiales Tabloide	Emapag Presente en Congreso iwa 2017	EMAPAG PARTICIPA EN TALLER SOBRE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN EL BANCO MUNDIAL		Contribuir a la cultura del diálogo, acuerdos y consensos locales
GALACTICA	TELERADIO	Televisión Telerama	Publicidad en Vallas-Publipostes - BILLBOARD	Apertura de Ofertas línea de impulsión LAS ESCLUSAS	VISITA A REHABILITACIÓN DEL ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA CUENCA LA CHALA -SUBURBIO OESTE		
				Comunicados sobre PLANTAS DE TRATAMIENTO URBANIZACIÓN VIA A LA COSTA	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO AGUA CON TARIFA REDUCIDA PARA MONTE SINAI Y SECTORES ALEDAÑOS		

7.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

INGRESOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
CORRIENTES	12.721.400,00	11.827.175,45
DE CAPITAL	45.582.106,87	43.188.906,87
TOTAL	**58.303.506,87**	**55.016.082,32**

- *Los **ingresos corrientes y de capital presupuestados de la entidad** vs los **ingresos corrientes y de capital ejecutados** alcanzaron **94.36%**, lo que denota una eficiencia en la recaudación de sus ingresos*

GASTOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
CORRIENTES	15.204.935,63	11.871.097,39
DE CAPITAL	605.200,00	460.526,95
TOTAL	**15.810.135,63**	**12.331.624,34**

- *La relación **ingresos corrientes y de capital** vs **gastos corrientes y de capital** es de **4,46%** lo que denota que sus ingresos corrientes y de capital alcanzan a cubrirlos y financian gastos de inversión*

INGRESOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
POR FINANCIAMIENTO	152.640.827,66	83.638.097,20
TOTALES	**152.640.827,66**	**83.638.097,20**

- *Los **ingresos de financiamiento presupuestados** vs **los ejecutados** alcanzaron el **55%** debido a la reprogramación de la ejecución de obras y consecuentemente la reprogramación de los desembolsos*

GASTOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
DE INVERSIÓN	176.553.436,03	98.999.642,40
APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO	18.580.762,87	17.513.227,19
TOTALES	**195.134.198,90**	**116.512.869,59**

- *Los **ingresos por financiamiento** cubrieron el **72%** de los **gastos de inversión**, la diferencia fue cubierta con los ingresos de capital*

EMAPAG-EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

7.- CUMPLIMENTO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

7.1.- INDICADORES PRESUPUESTARIOS

A.- Solvencia Financiera= **Ingresos Corrientes / Gastos Corrientes**

USD11.827.175,45 /USD 11.871.097,39 =99.63%

El indicador demuestra que la entidad alcanzó un nivel optimo de solvencia financiera en el año 2018, sus ingresos corrientes fueron suficientes para cubrir sus gastos corrientes y parte de sus inversiones.

B.- Autosuficiencia Financiera= **Ingresos Propios / Gastos Corrientes**

USD 55.016.082,32 /USD 11.871.097,39 =4.63

El indicador demuestra para el año 2018, suficiente capacidad institucional para cubrir con sus propios recursos sus gastos operacionales.

C.- Autonomía Financiera= **Ingresos Propios / Ingresos Totales**

USD 55.016.082,32 /USD 138.654.179,52=0.40

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

EMAPAG-EP
EMP. MUNICIPAL DE REGULACION Y CONTROL

8.- PROCESO DE CONTRATACIÓN

TIPO DE CONTRATACION	ESTADO ACTUAL				MODO DE VERIFICACION
	ADJUDICADOS		FINALIZADOS		
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	
INFIMA CUANTIA	310	$ 480.316,86	310	$ 480.316,86	PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS www.compraspublicas.gob.ec
PUBLICACIÓN					
LICITACION	4	$ 14.083.906,54			
MENOR CUANTIA					
COTIZACION	3	$ 1.133.762,67			
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	7	$ 166.033,49	2	$ 31.378,00	
DECLARATORIA DE EMERGENCIA					
CONCURSO PUBLICO					
CONTRATACION DIRECTA	17	$ 4.758.230,45	3	$ 70.865,00	
LISTA CORTA	2	$ 722.700,00			
PRODUCCION NACIONAL					
TERMINACION UNILATERAL					
REGIMEN ESPECIAL	127	$ 8.192.177,73			
CATALOGO ELECTRONICO	73	$ 226.741,83	73	$ 226.741,83	
FERIA INCLUSIVAS					

EMAPAG EP
ENTE MUNICIPAL DE REGULACIÓN Y CONTROL

*** 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.