

# INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



GAO MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



AMBATO  
"LA GRAN CIUDAD"



EP. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO  
VALCAY SURBARRIOS DE AMBATO

**La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato** en cumplimiento y de conformidad con lo que establece la **Constitución de la República del Ecuador** en sus artículos 100 y 208 numeral 2; Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en los **artículos 88,90 y 91**, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en sus **artículos 60 literal 266 y 304**; Ordenanza que crea y Norma el Sistema de Participación Ciudadana, en el **artículo 7 literal d**. Presento el informe de **RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO FISCAL 2020**.

GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



Antes de iniciar con el análisis del trabajo cumplido debo expresar mi profundo agradecimiento al doctor Javier Altamirano Sánchez, alcalde de Ambato y presidente del directorio de la EP-EMAPA-A por la confianza depositada en mi persona, que solo represento el esfuerzo y trabajo de todo un gran equipo de trabajo.



# GESTIÓN FINANCIERA

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO CODIFICADO 2020	PRESUPUESTO DEVENGADO 2020	% DE EJECUCION
Ingresos Corrientes	13,705,730.00	13,359,220.96	97.47%
Ingresos de Capital	4,796,766.05	3,432,056.77	71.55%
Ingresos de Financiamiento	29,540,119.00	24,264,594.78	82.14%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	48,042,615.05	41,055,872.51	85.46%
Egresos Corrientes	6,121,792.35	4,114,092.49	67.20%
Egresos de Producción	11,923,375.97	6,242,811.58	52.36%
Egresos de Inversión	25,634,554.39	3,277,899.56	12.78%
Egresos de Capital	3,829,827.12	413,627.82	10.80%
Aplicación del Financiamiento	533,065.22	527,080.39	98.87%
<b>TOTAL EGRESOS</b>	48,042,615.05	14,575,511.84	<b>30.34%</b>



31/12/2020	CODIFICADO	COMPROMETIDO	% COMPR/CODIF	DEVENGADO	% DEV/CODIF
<b>INVERSION</b>	25,634,554.39	9,232,039.05	36.01%	3,277,899.56	12.79%
<b>SIN INVERSION</b>	22,408,060.66	12,523,807.97	55.89%	11,298,511.72	50.42%
<b>TOTAL</b>	48,042,615.05	21,755,847.02	45.28%	14,576,411.28	<b>30.34%</b>

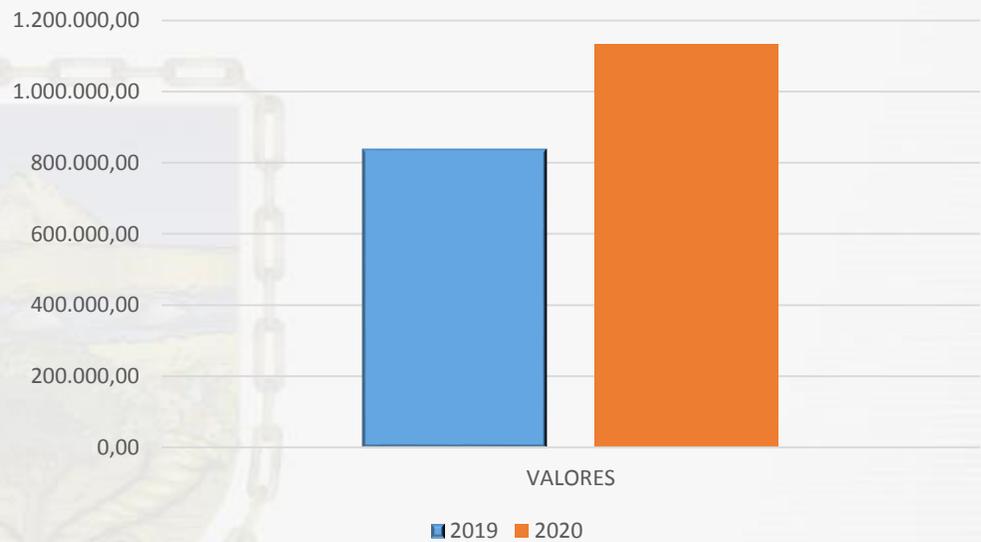
- La ejecución de ingresos del año 2020 es del **85,46%**
- Mientras tanto la ejecución de presupuesto de egresos del año 2020 es de **30,34%**

GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



# CARTERA VENCIDA

Movimiento de cartera



AÑO	VALORES	INCREMENTO EN VALORES	PORCENTAJE DE INCREMENTO
2019	\$ 836.476,37	<b>\$ 296.394,55</b>	<b>35,43%</b>
2020	\$ 1.132.870,92		

Al 31 de diciembre del año 2020, el valor total de Cartera Vencida fue de **\$ 1,132,870.92**, misma que se incremento en relación al año 2019, por un valor de **\$ 296.394,55**.

DE AMBATO



## AL VER EL INCREMENTO DE CARTERA VENCIDA, SE ADOPTARON LAS SIGUIENTES ESTRATEGIAS:

Convenios con facilidades de pago basados en la Ley Humanitaria y demás reglamentos y normas.



Se actualizó y reformó el reglamento de coactivas, para agilizar los procesos coactivos.

AÑO	RECAUDACIÓN EN VALORES
2020	\$ 15.307,21

Se gestionó en conjunto con la Dirección Comercial la implementación del Nuevo Reglamento de Prestación de Servicios, instrumento que permite que los valores adeudados retornen a la Empresa en menor tiempo



# GESTIÓN DE PROYECTOS E INFRAESTRUCTURA

SERVICIO	LONGITUD KM	COSTO
<b>EJECUTADO</b>		
ALCANTARILLADO	62,97 KM	\$ 3'513.223,19
AGUA POTABLE	16,57 KM	\$ 291.521,39
OTROS	-	\$ 621.047,29
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>\$ 4'425.791,87</b>
<b>EN EJECUCIÓN 2021</b>		
ALCANTARILLADO	45,47 KM	\$ 3'403.835,17
AGUA POTABLE	5,15 KM	\$ 246.163,19
OTROS	-	\$ 213.244,41
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>\$ 3'863.242,77</b>
<b>TOTAL</b>	<b>130,16 KM</b>	<b>\$ 8'289.034,64</b>



## INVERSIÓN DEL AÑO FISCAL 2020

PROYECTOS EJECUTADOS	ALCANTARILLADO	AGUA POTABLE	FAMILIAS BENEFICIARIAS
38	26	12	<b>2064</b> FAMILIAS

SERVICIO	LONGITUD KM	COSTO
ALCANTARILLADO	62,97 KM	\$ 3'513.223,19
AGUA POTABLE	16,57 KM	\$ 291.521,39
OTROS	-	\$ 621.047,29
<b>TOTAL:</b>	<b>79,54 KM</b>	<b>\$ 4'425.791,87</b>



GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



# AMBATILLO

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO EN VARIOS SECTORES DE AMBATILLO Y TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA DE 200 M3	20
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 65.990,41</b>



# AUGUSTO N. MARTINEZ

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO O SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR BARRIO HERMANO GREGORIO PARROQUIA AUGUSTO. MARTINEZ"	AUGUSTO N. MARTINEZ	25	\$ 9.846,42
	ALCANTARILLADO SANITARIO - AGUA POTABLE SAN MARTIN SAMANGA - MARTINEZ		20	\$ 20.500,35
	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR SANTA CECILIA PARROQUIA AUGUSTO N. MARTINEZ		20	\$ 70.748,51
AGUA POTABLE	REDES DE AGUA POTABLE SAN LUIS, SAN JUAN Y LA DOLOROSA DE CHAUPI PARROQUIA AUGUSTO N. MARTINEZ	AUGUSTO N. MARTINEZ "CHAUPI"	30	\$ 14.181,34
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>				<b>\$ 115.276,62</b>



# OBRAS VARIOS SECTORES - AMBATO

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
<b>ALCANTARILLADO SANITARIO</b>	ALCANTARILLADO CALLE MIÑARICA - LIRIBAMBA SECTOR BATALLA DE PICHINCHA	CALLE MIÑARICA-FRENTE MERCADO AMERICA	40	\$ 14.890,43
	ALCANTARILLADO SANITARIO CALLE PLATON Y CAJAL	CALLE PLATON	10	\$ 8.231,54
	CONSTRUCCIÓN PASO ELEVADO PARA LA TUBERÍA DE ALCANTARILLADO EN EL SECTOR MACASTO VALLE HERMOSO TRES	MACASTO	25	\$ 9.846,42
	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR SHUYURCO - RECINTO FERIAL, BARRIO EL CRISTAL	SHUYURCO, BARRIO EL CRISTAL	10	\$ 29.768,17

DE AMBATO



# OBRAS VARIOS SECTORES - AMBATO

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR QUEBRADA JALUPANA PARROQUIA ATOCHA-FICOA	ATOCHA - FICOA	25	\$ 40.831,97
	ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO SAN JOSE EL CALVARIO PARROQUIA PISHILATA	PISHILATA	35	\$ 78.515,33



# OBRAS VARIOS SECTORES - AMBATO

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
AGUA POTABLE	CAMBIO DE RED DE AGUA POTABLE EN LA AV. CERVANTES Y EN LA CALLE RIO PAYAMINO ENTRE AV. ATAHUALPA Y AV. LOS CHASQUIS	AV. CERVANTES	40	\$ 45.348,14
	CAMBIO DE RED DE AGUA POTABLE EN LA CALLE ANTONIO CLAVIJO ENTRE NICOLAS DE ARTETA Y MANUELA SAENZ CANTÓN AMBATO	CALLE ANTONIO CLAVIJO M. SAENZ Y N. DE ARTETA	38	\$ 33.479,06
	CAMBIO DE RED DE AGUA POTABLE EN LAS CALLES: CHILES ENTRE AV. BOLIVARIANA Y SINCHOLAGUA, CORAZÓN ENTRE CHILES Y CORDILLERA OCCIDENTAL, SINCHOLAGUA ENTRE CORAZÓN Y CORDILLERA OCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE AMBATO	CALLES CHILES	200	\$ 142.000,00



# OBRAS VARIOS SECTORES - AMBATO

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
AGUA POTABLE	CAMBIO DE RED DE AGUA POTABLE CALLE LUIS LARREA, CALLE ENRIQUEZ GALLO	CIUDADELA LA PRESIDENCIAL	10	\$ 59.643,63
	CAMBIO DE RED DE AGUA POTABLE EN LA CALLE ANTONIO CLAVIJO ENTRE NICOLAS DE ARTETA Y MANUELA SAENZ CANTÓN AMBATO	CALLE ANTONIO CLAVIJO M. SAENZ Y N. DE ARTETA	38	\$ 33.479,06
	AGUA POTABLE MANANTIALES DE PISHILATA LAS VIÑAS	PISHILATA	10	\$ 16.710,40
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>		<b>481</b>	<b>\$ 402.911,06</b>



# CONSTANTINO FERNANDEZ

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO VARIOS SECTORES DE LA PARROQUIA CONSTANTINO FERNANDEZ	CONSTANTINO FERNANDEZ	10
	TOTAL DE INVERSIÓN		\$ 64.762,31



# HUACHI GRANDE

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO NUEVA VIDA PARROQUIA HUACHI GRANDE	15	\$ 36.368,73
	ALCANTARILLADO SANITARIO EN VARIOS SECTORES DEL BARRIO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS PARROQUIA HUACHI GRANDE	30	\$ 58.695,22
AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE PARA EL BARRIO LAS FRUTILLAS PARROQUIA HUACHI GRANDE	20	\$ 81.554,68
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>		<b>65</b>	<b>\$ 176.618,63</b>



# IZAMBA

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO CORAZÓN DE JESÚS QUILLAN LOMA Y ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR PISACHA EL BOSQUE PARROQUIA IZAMBA	5	\$ 25.858,98
	ALCANTARILLADO JOSE Y MARIA SEÑOR DE LA JUSTICIA QUILLAN LOMA IZAMBA	40	\$ 96.461,78
AGUA POTABLE	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO CALLE JORGE WASHINGTON SECTOR EL AEROPUERTO PARROQUIA IZAMBA	15	\$ 46.170,56
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>		<b>60</b>	<b>\$ 168.491,32</b>



# JUAN BENIGNO VELA

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR CHACAPUNGO PARROQUIA JUAN BENIGNO VELA	JUAN BENIGNO VELA	46
	TOTAL DE INVERSIÓN		\$ 84.689,00



# MONTALVO

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO SECTOR LINEA FERREA BARRIO SAN PEDRO PARROQUIA MONTALVO	10
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 168.491,32</b>



# PILAHUIN

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO SANITARIO CALLE ABDÓN CALDERÓN SECTOR EL COLISEO Y DESCARGA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO PARROQUIA PILAHUIN	15
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 83.156,02</b>



# PICAIHUA

SERVICIO	OBRA	SECTOR	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO RUMICHACA	RUMICHACA	20
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 34.341,97</b>	<b>\$ 34.341,97</b>



# SANTA ROSA

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO YACULOMA MIÑARICA SAN VICENTE SANTA ROSA	20	\$ 121.201,51
	ALCANTARILLADO SANITARIO PAMPAS DE YUGCHA PARROQUIA SANTA ROSA	25	\$ 81.277,90
	ALCANTARILLADO BELLAVISTA EL ROSARIO PARROQUIA SANTA ROSA	25	\$ 43.429,59
AGUA POTABLE	AGUA POTABLE SECTOR SANTA MARIANITA - EL QUINCHE SANTA ROSA	38	\$ 41.384,06
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>		<b>108</b>	<b>\$ 287.293,06</b>



# UNAMUNCHO

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	ALCANTARILLADO VARIOS SECTORES DE LA PARROQUIA UNAMUNCHO	20	\$ 58.531,81
	COLECTOR SAMANGA Y TRATAMIENTO SAN FRANCISCO CULAPACHAN	1.000	\$ 1'942.878,57
AGUA POTABLE	IMPULSIÓN POZO SAN VICENTE CUNCHIBAMBA ESTACIÓN DE BOMBEO 1 A ESTACIÓN DE BOMBEO 2 – TANQUE DE RESERVA UNAMUNCHO	100	\$ 611.200,87
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>		<b>1.120</b>	<b>\$ 2.720.523,91</b>



# VARIOS OBRAS ZONA SUR

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	AMPLIACIONES DE ALCANTARILLADO SANITARIO VARIOS SECTORES ZONA SUR	20	\$ 23.992,06
AGUA POTABLE	AMPLIACIONES DE REDES DE AGUA POTABLE VARIOS SECTORES ZONA SUR	15	\$ 79.119,34
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>35</b>	<b>\$ 103.111,40</b>



# VARIOS OBRAS ZONA NORTE

SERVICIO	OBRA	BENEFICIARIOS (FAMILIAS)	MONTO
ALCANTARILLADO SANITARIO	AMPLIACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO VARIOS SECTORES ZONA NORTE	25	\$ 85.192,93
AGUA POTABLE	AMPLIACION DE REDES DE AGUA POTABLE VARIOS SECTORES ZONA NORTE	25	\$ 34.604,20
	<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>50</b>	<b>\$ 119.797,13</b>



# RESUMEN OBRAS EN EJECUCIÓN PRESUPUESTO 2020

Nro. PROYECTOS	SERVICIO	LONGITUD KM	COSTO
10	ALCANTARILLADO	45,47 KM	\$ 3'403.835,17
2	AGUA POTABLE	5,15 KM	\$ 246.163,19
	OTROS	-	\$ 213.163,19
	<b>TOTAL:</b>	<b>50,62 KM</b>	<b>\$ 3'863.422,77</b>

GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



# GESTIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

## REPORTES RECIBIDOS

CONCEPTO	CANTIDAD
Total de reportes recibidos	7.304
Zona Urbana	3.036
Zona Norte	2.518
Zona Sur	1.750
Días Promedio total de atención:	3,38 (ANUAL)



## ACCIONES DE MEJORA:

By-pass para mejoramiento de servicio en varios sectores.

Se mantiene el CONTROL de niveles y caudales, el mismo que consiste en el cierre de válvulas de distribución en las Parroquias más grandes de la zona como es Atahualpa y Augusto N. Martínez.

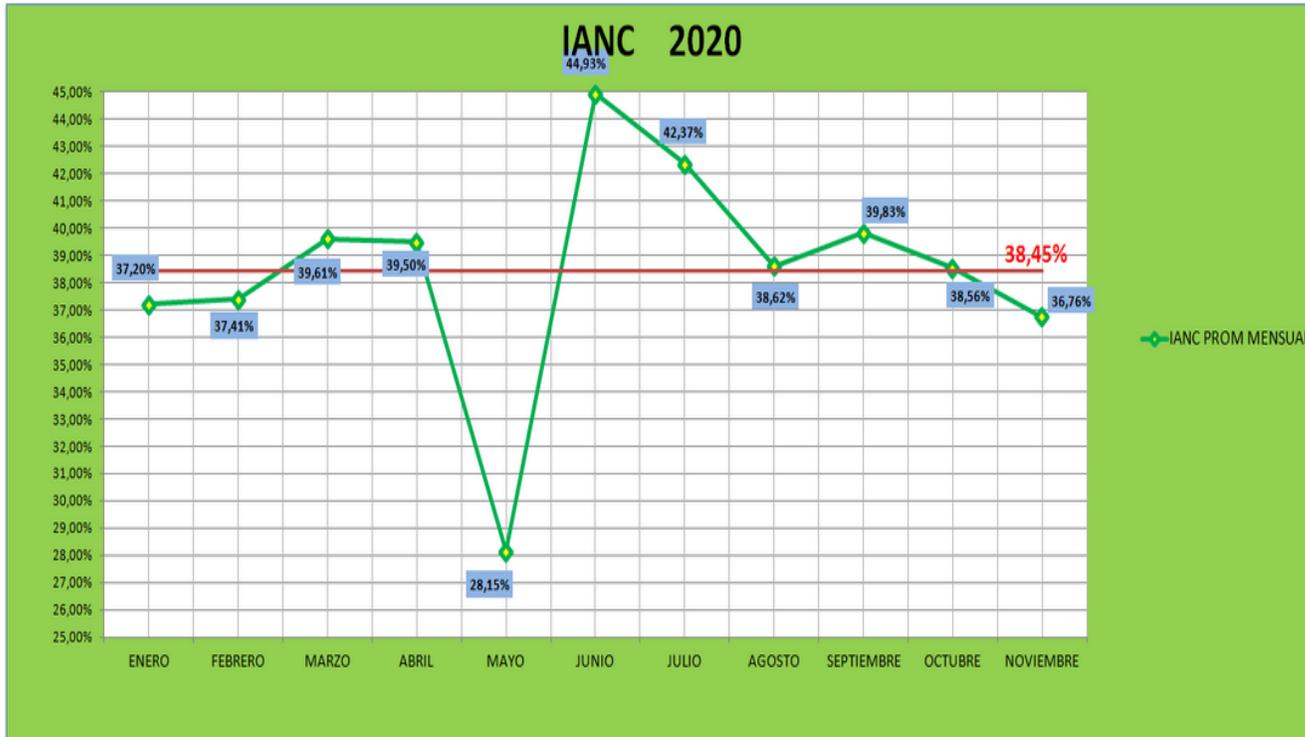
Colocación de válvulas de aire de 2": varios sectores

Instalación Válvula Reguladora de Presión varios sectores.

DETALLE	INVERSIÓN	
	Zona Norte	Zona Sur
Ampliación Agua Potable	\$ 13.662,44	\$ 17.633,07
Sistema de Alcantarillado	\$ 10.486,4	\$ 3.343,55
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24.148,84</b>	<b>\$ 20.976,62</b>



## ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA AÑO 2020



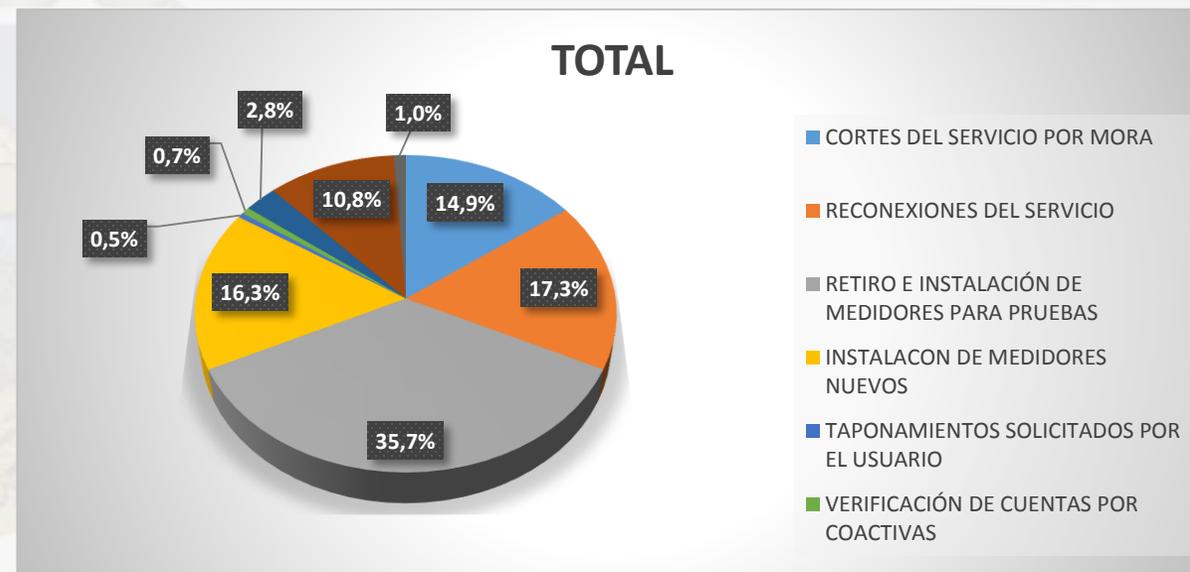
MESES	PORCENTAJE
ENERO	37,20%
FEBRERO	37,41%
MARZO	39,61%
ABRIL	39,50%
MAYO	28,15%
JUNIO	44,93%
JULIO	42,37%
AGOSTO	38,62%
SEPTIEMBRE	39,53%
OCTUBRE	38,56%
NOVIEMBRE	36,76%
DICIEMBRE	36,80%
<b>PROMEDIO 2020</b>	<b>38,45%</b>

El promedio del IANC del año 2020 es de **38.45%** el mismo que se encuentra dentro de los parámetros de ACEPTABLE según los datos registrados hasta la presente fecha.



## RESUMEN DE CORTES Y RECONEXIONES DE AGUA POTABLE 2020

ACTIVIDADES 2020	TOTAL
Cortes del servicio por mora	3.875
Reconexiones del servicio	2.407
Retiro e instalación de medidores para pruebas	4.984
Instalación de medidores nuevos	2.279
Taponamientos solicitados por el usuario	70
Verificación de cuentas por coactivas	99
Cortes drásticos por coactivas	385
Trabajos de reparaciones en instalaciones del medidor	1.510
Inspecciones para informes técnicos	142



Los grupos de trabajo de cortes y reconexiones de la EP-EMAPA-A, han registrado **13.951** actividades entre retiro de medidores para pruebas y cambio de medidores entre otros.



## PROYECTOS CONTRATADOS UNIDAD SISTEMAS ELECTROMECAÑICOS 2020

PROYECTOS	PRESUPUESTO REFERENCIAL USD (INCLUIDO IVA)
Mantenimiento mecánico sistemas de bombeo	\$ 14.560,00
repuestos para mantenimiento mecánico sistemas de bombeo	
repuestos para sistemas de cloración	\$ 70.975,00
Rebobinado de motores existentes	\$ 60.000,00
suministro instalación de equipos para repotenciación de la estación de bombeo los laureles	\$ 25.000,00
integración de varias estaciones de bombeo y tanques de reserva al SCADA institucional	\$ 427.450,00
Adquisición e instalación de bomba para la Península	\$ 56.000,00
Suministro de variadores de frecuencia para San Luis y Quillan 2	\$ 32.000,00
Iluminación planta Casigana	\$ 43.500,00
Reparación de 2 actuadores eléctricos Ptap apatug	\$ 6.000,00
suministro instalación de actuadores electricos tanque macasto	\$ 61.950,00
mejoramiento estacion de bombeo san luis	\$ 140.547,00
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 894.482,00</b>



# GESTIÓN DE LA CALIDAD.

## Sistema ISO 9001: 2015

Incremento de la provisión de servicios. Cumplimiento: Agua Potable **99.26%** y Alcantarillado **99.67%**.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – ISO 9001:2015

Variable	Primer semestre 2019	Segundo semestre 2019	Primer semestre 2020	Segundo semestre 2020
Satisfacción general	78%	97%	82%	72%
<b>Promedio Anual</b>	<b>88%</b>		<b>77%</b>	

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – ISO/IEC 17025:2018

VARIABLE	2019	2020
1. Percepción de satisfacción de la gestión de interacción con el usuario	89%	86%
2. Percepción de satisfacción de la gestión técnica	80%	80%



**AMBATO**  
- LA GRAN CIUDAD -





Certificación  
ISO 9001:2015



LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO, mantiene VIGENTE desde el año 2013 la **CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015**, para la producción, distribución y comercialización de servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ambato.

#### CUMPLIENDO CON NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y requisitos legales aplicables, mejorando continuamente sus procesos para satisfacer a sus usuarios.

"TRABAJAMOS EN LA MEJORA CONTINUA PARA GARANTIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD"



Ing. Ricardo Germán López Vargas  
GERENTE DE LA EP-EMAPA-A.



www.emapa.gob.ec

EP-EMAPA-A

EP-EMAPA-Ambato

Levamos agua, llevamos vida...

Se recibió por parte de **AENOR** la información de aprobación de proceso de evaluación de conformidad para la **Certificación Internacional ISO 9001:2015**.



#### ANEXO I ALCANCE DE ACREDITACIÓN

PARA LAS ÁREAS DE: LABORATORIO DE ENSAYO

EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

MATRIZ: Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez (oficina)  
Vía ecológica a Santa Rosa (laboratorio) • Teléfono: 032987700 / 032986991  
• E-mail: ghojugin@emapa.gob.ec  
AMBATO – ECUADOR

#### PARA ENSAYOS

Esta acreditación por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAB) de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2016 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración", Criterios Específicos para la acreditación de laboratorios que realizan ensayos. (CR GA01), Guías y Políticas del SAB en su edición vigente, para las siguientes actividades:

#### Mantenimiento

Localización (oficina crítica, detallar ciudad, país): Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez (oficina), Vía ecológica a Santa Rosa (laboratorio) Ambato- Ecuador  
Sector: Laboratorio físico – químico  
Categoría: 0 Ensayos en el laboratorio permanente  
Campo: Análisis Físico – químicos en aguas

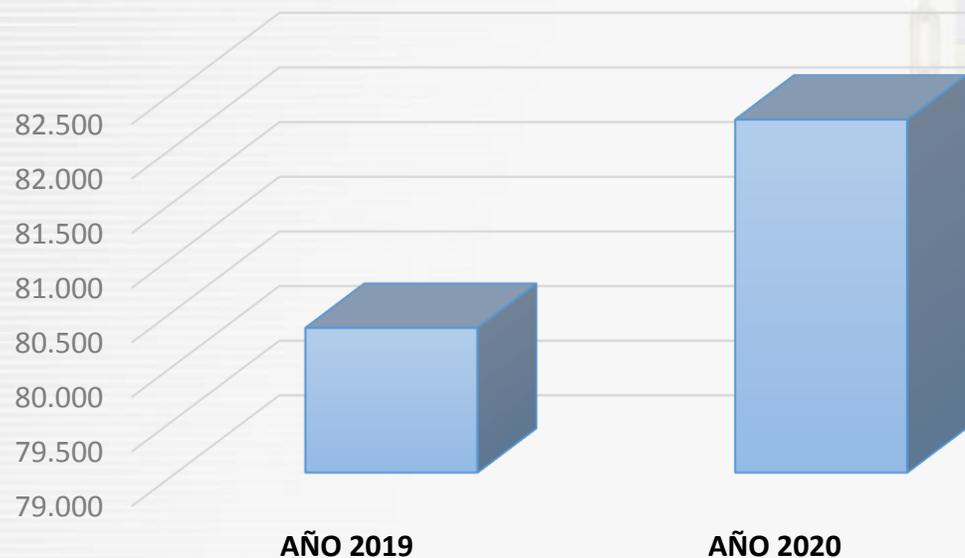
PRODUCTO O MATERIAL A ENSAYAR	ENSAYO, TÉCNICA Y RANGOS	METODO DE ENSAYO
Agua natural, Agua residual, Agua de consumo	pH Electrometría (4.32 a 12.31) U pH	17025-PR-CC-20-XX Método de referencia: Standard Methods, Ed.23, 2017, 4500 H <sup>+</sup> B
	Conductividad, Electrometría (52.0 a 2000) uS/cm	17025-PR-CC-16-XX Método de referencia: Standard Methods, Ed.23, 2017, 2510 B
Agua natural, Agua de consumo Agua residual	Cromo Total Espectrofotometría de Absorción Atómica (0.050 a 0.500) mg/l	17025-PR-CC-22-XX Método de referencia: Standard Methods, Ed.23, 2017, 3111 B
Agua natural Agua de consumo Agua residual	Turbidez Nefelometría (0.32 a 106) NTU	17025-PR-CC-21-XX Método de referencia: Standard Methods, Ed.23, 2017, 2130 B

Ratificación del mantenimiento de la Acreditación Internacional **ISO/IEC 17025:2018**



# GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL.

## INCREMENTO DE USUARIOS



AÑO	USUARIOS	INCREMENTO
2019	80.326	1.906 Usuarios 2,32%
2020	82.232	



# ATENCIÓN DE RECLAMOS

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
88,39%	92,81%	90,62%	0,00%	77,14%	75,61%	72,85%	70,77%	69,13%	67,58	66,28	69,97

Se atendido en un número de reclamos de **4.913**

En tiempo de pandemia el Departamento Comercial, con el fin de obtener lecturas reales y el usuario no se vea afectado en su economía se procedió a llamar vía telefónica, para que facilite la lectura del medidor del consumo del agua potable, **precautelando la salud de nuestros usuarios y funcionarios de la EP-EMAPA-A.**



# CALL CENTER

MES	CONTESTADAS 701 y 702	NO CONTESTADAS 701 y 703	TOTAL
Enero	3203	392	3595
Febrero	2581	268	2849
Marzo	2954	375	3329
Abril	1923	311	2234
Mayo	2855	563	3418
Junio	3382	544	3926
Julio	3601	650	4251
Agosto	3242	565	3807
Septiembre	3087	179	3266
Octubre	2632	258	2890
Noviembre	4076	551	4627
Diciembre	4078	673	4751
<b>TOTALES:</b>	<b>37614</b>	<b>5329</b>	<b>42943</b>



En el año 2020 ha sido contestadas y atendidas **37.614 llamadas** lo que representa el **87,43%**.

**12,57%** se han convertido en llamadas perdidas.



## ATENCIÓN DE NUEVAS ACOMETIDAS



AÑO	ACOMETIDAS AGUA POTABLE	PORCENTAJE DISMINUYE
2019	2.755	30 %
2020	1.906	

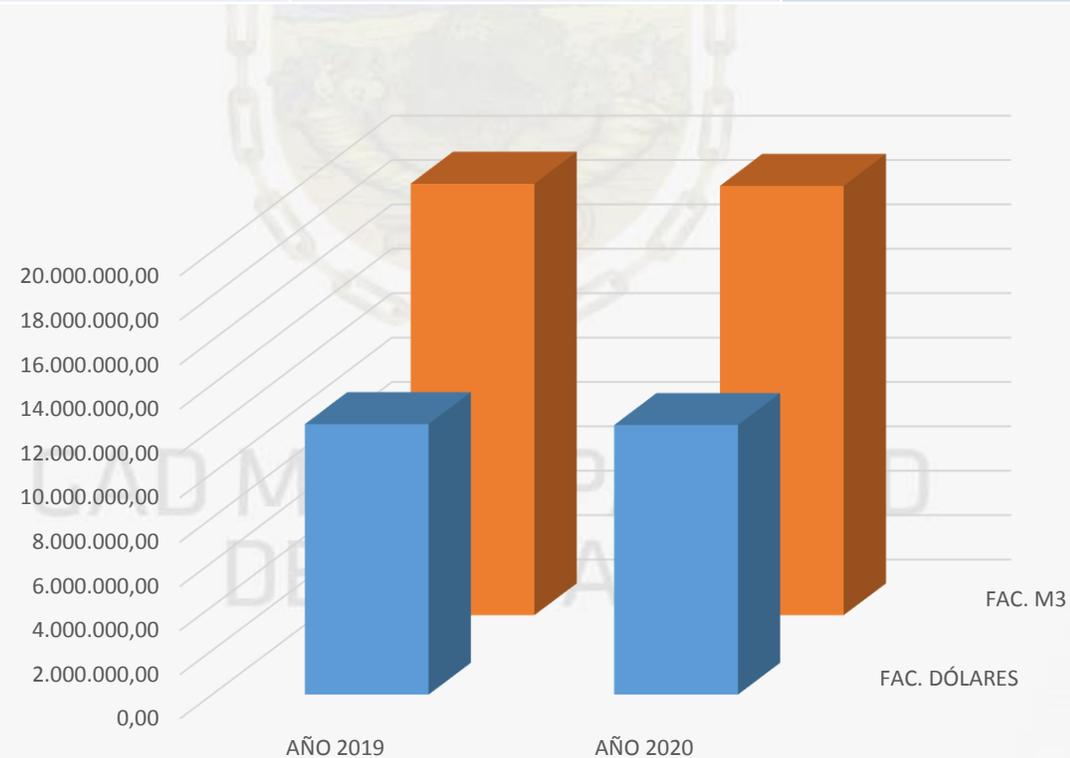
AÑO	ACOMETIDAS ALCANTARILLADO	PORCENTAJE DISMINUYE
2019	1.419	22 %
2020	1.107	

En el 2020, se registra una disminución en relación al año 2019 en la atención de nuevas acometidas de agua potable y de Alcantarillado en un **30% y 22%** debido a la Emergencia Sanitaria, a partir del mes marzo.



## FACTURACIÓN EN M3 – DÓLARES.

AÑO	FACTURACIÓN EN DOLARES	FACTURACIÓN EN METROS CUBICOS	% DECREMENTO DE FACTURACIÓN EN DÓLARES	% DECREMENTO DE FACTURACIÓN EN M3
2019	12'218.511,02	19'450.052,47	<b>DISMUNUYE 0,33%</b> (40 443,84)	<b>DISMUNUYE 0,49%</b> (95 791,47)
2020	12'178.067,18	19.354.261,00		



## CUMPLIMIENTO CON EL REGISTRO OFICIAL NRO. 229

Se da cumplimiento con el **Registro Oficial Nro. 229 de lunes 22 de junio de 2020, Art. 5.- No incremento de costos en servicios básicos.-** Desde la vigencia del estado de excepción y hasta un año después se prohíbe el incremento en valores, tarifas o tasas de servicios básicos, incluyendo los servicios de telecomunicaciones e internet, sean estos prestados de manera directa por instituciones públicas, por delegación o por privados.

Todas las empresas de servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones e internet, suspenderán temporalmente los cortes por falta de pago de estos servicios, mientras permanezca vigente el estado de excepción y hasta por dos meses después de su terminación. En el plazo de 30 días después de la vigencia de esta Ley, estas empresas iniciarán el cobro de los valores generados por concepto de estos servicios, divididos en doce cuotas iguales y sin intereses, multas ni recargos, a cobrarse mensualmente. Las compañías proveedoras del servicio de internet garantizarán la prestación de los elementos que integran el servicio y mantendrán, como mínimo, el conjunto de beneficiarios actuales, así como la calidad del servicio.

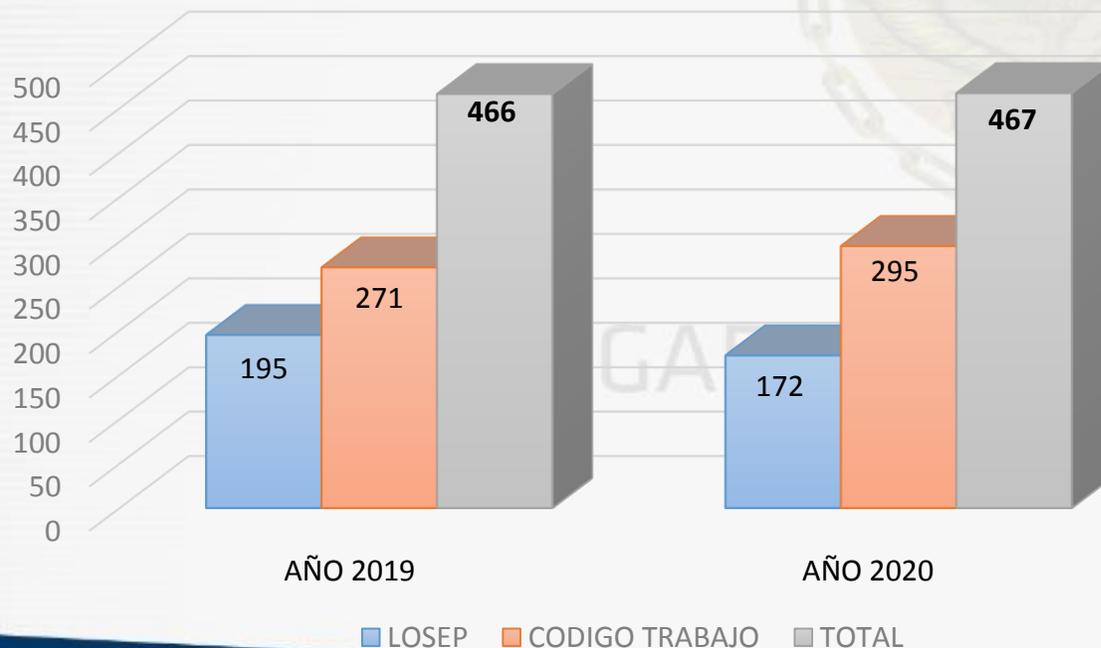


# GESTIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

## TALENTO HUMANO

AÑO	PERSONAL LOSEP	PERSONAL CODIGO DE TRABAJO	TOTAL DE TRABAJADORES / EMPLEADOS EP-EMAPA-A 2020
2019	195	271	466
2020	172	295	467

Título del gráfico



El número total de empleados y trabajadores en el 2020, es de **467** siendo el **37%** personal enmarcado dentro del régimen **LOSEP** y el **63%** correspondiente al régimen **Código de Trabajo**.



# TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## **CRONOGRAMA**

TOMA DE LECTURA DE  
MEDIDORES

**EN LÍNEA**



Implantación del **Sistema de Toma de Lecturas** de los medidores de agua potable, **mediante una aplicación en un teléfono móvil basado en Android.**



Adquisición del **Sistema de Gestión Documental** en reemplazo del SAD, proporcionando mejores características de uso.



Implementación del **Sistema de Teletrabajo** en la época de **Pandemia y emergencia sanitaria.**



# TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Adquisición de **Equipos Informáticos**, **instalación de antenas y equipos** para mejorar la comunicación con los equipos de los **tanques**, **agencias de recaudación y estaciones de bombeo**.



Se realizó el proceso de Outsourcing **de Impresoras**, para **garantizar la continuidad en la impresión** de aproximadamente 260.000 hojas a \$ 0,02.



Se actualizó el **paquete de radios Handy** para los funcionarios de la empresa, así como teléfonos IP



## SERVICIOS GENERALES.

### Pago de Servicios Básicos

PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS		TOTAL
ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ 853,027.69	<b>\$ 928.318,40</b>
Telefonía fija	\$10.152,39	
Telefonía celular	\$ 2.782,08	
COMBUSTIBLE	\$ 62,356.33.	

Se ha realizado la desinfección en centros de trabajo, plantas de tratamiento, Agencias, con la finalidad de precautelar la salud de nuestros funcionarios.

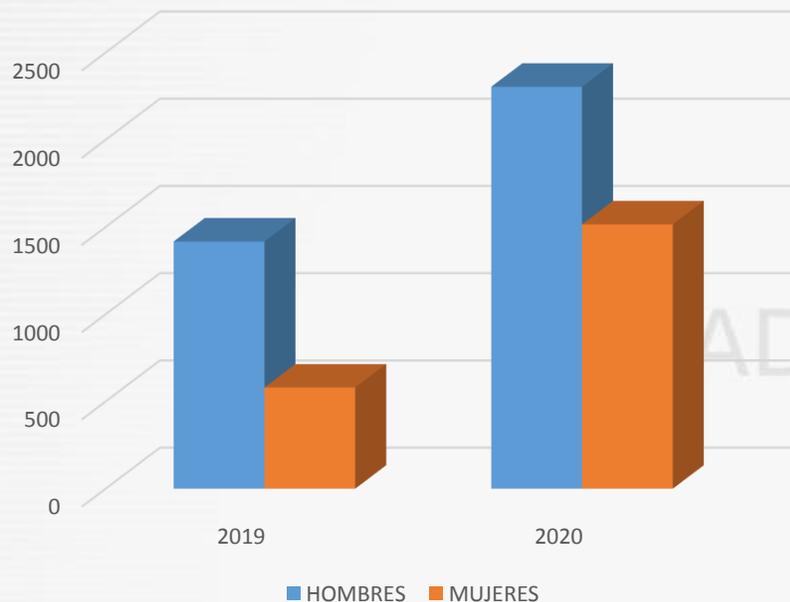
Durante el año 2020 se ha realizado la limpieza programada de centros de trabajo, estaciones y plantas.



# DISPENSARIO MEDICO

## PERSONAL ATENDIDO

AÑO	HOMBRES	MUJERES
2019	1417	580
2020	2304	1515



## CAMPAÑAS REALIZADAS 2020

DÍA DEL DIABÉTICO

DÍA DEL HIPERTENSO

DÍA DEL VIH SIDA

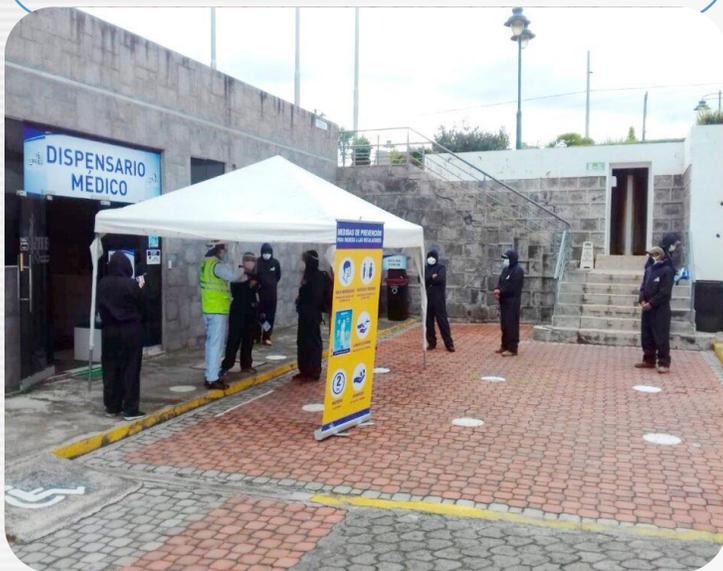
## CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN AL PERSONAL 2020

INFLUENZA

TÉTANO Y DÍPTERIA



A través del Dispensario Médico se cumplió con el **triaje y toma de temperatura a usuarios, servidores públicos y trabajadores de la EP-EMAPA-A** durante la emergencia sanitaria.



Se realizaron **2.800 pruebas rápidas** para detectar el **COVID -19**, al personal operativo, administrativo de la EP-EMAPA-A, como a familiares de los funcionarios.



Continuamente de ha **capacitado y controlado** al personal en medidas de bioseguridad.

Continuamente de ha **capacitado y controlado** al personal en medidas de bioseguridad.



Implementación de la **farmacia del IESS** en el Dispensario Medico de la EP-EMAPA-A

Todas las estrategias implementadas por el dispensario medico se cumplió al 100%, evitando que se produzcan epidemias dentro de la institución.

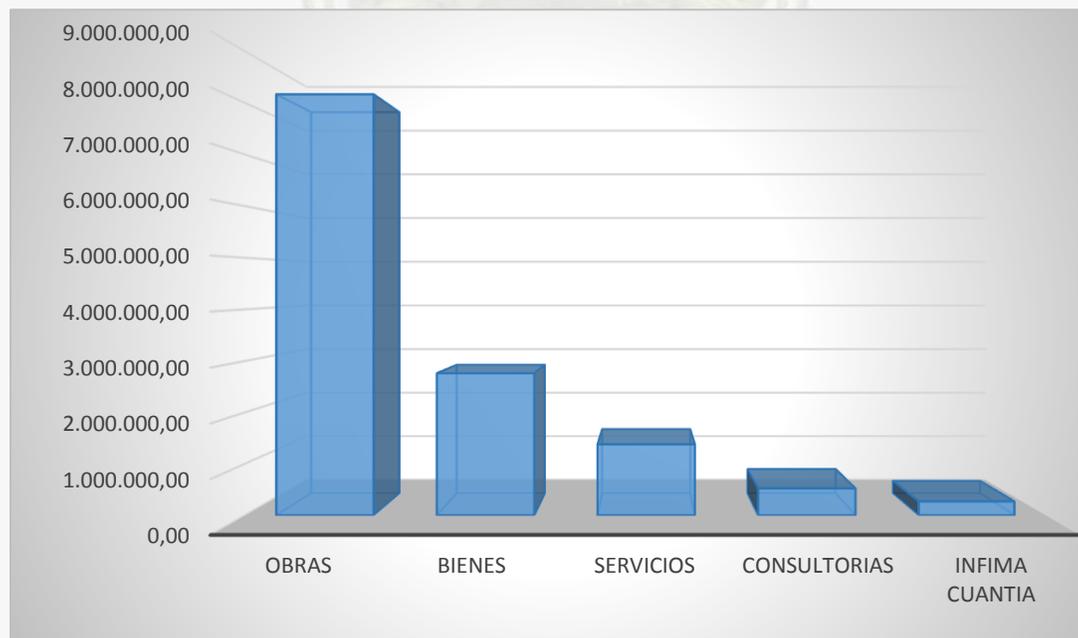


# CONTRATACIÓN PÚBLICA

PRESUPUESTO EJECUTADO 2020

\$ 13'091.562,87

	OBRAS 42 PROCESOS	BIENES 36 PROCESOS	SERVICIOS 31 PROCESOS	CONSULTORÍA 6 PROCESOS	ÍNFIMA CUANTÍA
MONTO	\$ 8'162.534,52	\$ 2'763.875,87	\$ 1'381.008,48	\$ 513.500,00	\$ 270.644,00



# ASESORÍA JURÍDICA

## PROCESOS JUDICIALES

TIPO DE PROCESOS	Nº. de Procesos
Juicios Laborales atendidos	19
Audiencias concurridas	37
Acción de Protección	1
Actas Transaccionales de Mutuo Acuerdo con Ex Trabajadores (Jubilados) según Resolución Administrativa N°. GG-AJ-013-2020	14
Actas Transaccionales de Mutuo Acuerdo con Ex Trabajadores (Jubilados) según Resolución Administrativa N°. GG-AJ-020-20	5



### CONTRATOS VARIOS REALIZADOS:

CÓDIGO	Nº. DE CONTRATOS REALIZADOS
Régimen Especial	10
Cotización de Obra	3
Lista Corta	2
Menor Cuantía de Obra	39
Menor Cuantía Bienes y Servicios	10
Subasta Inversa Electrónica	33
Contratación Directa	3
Consultoría	3
Cotización Bienes y Servicios	2
Licitación Bienes y Servicios	1
Régimen Emergencia	3
<b>TOTAL DE CONTRATOS</b>	<b>106</b>

### CONTRATOS DE TRABAJO REALIZADOS:

RÉGIMEN	Nº. DE CONTRATOS REALIZADOS
LOSEP	23
Código de Trabajo	7

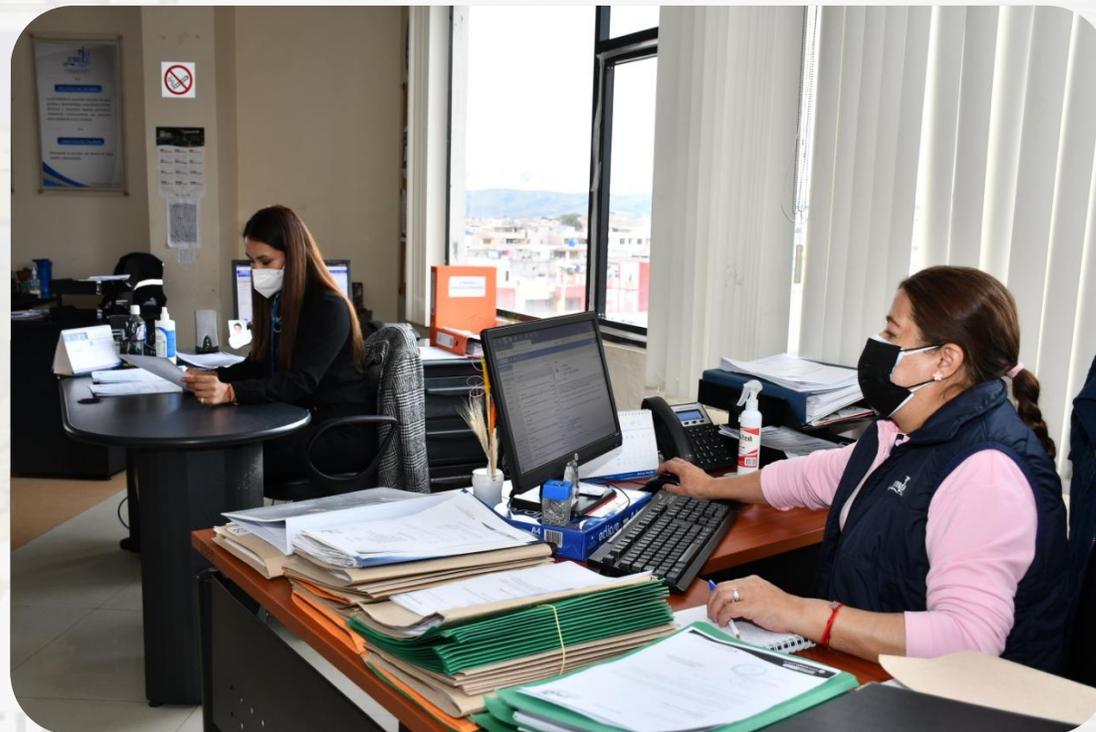
### CONVENIOS FACILIDADES DE PAGO

Nº. DE CONVENIOS	BENEFICIARIOS
<b>23</b>	Usuarios de la EP-EMAPA-A



## TRAMITES REALZADOS POR ASESORIA JURIDICA

TRAMITES	NÚMERO
TRAMITES DE EXPROPIACIONES:	6
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS:	22
CONVENIOS:	5
REFORMAS DE REGLAMENTO INTERNAS	5



GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



**GRACIAS POR LA CONFIANZA BRINDADA, SEGUIMOS TRABAJANDO EN EL BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA.**





GAD MUNICIPALIDAD  
DE AMBATO



AMBATO  
-LA GRAN CIUDAD-



EP-EMAPA  
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO DE AMBATO



# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

JUNTOS CONSTRUIMOS LA GRAN CIUDAD

ING. RICARDO GERMÁN LÓPEZ VARGAS  
**GERENTE GENERAL EP-EMAPA-A**  
ADMINISTRACIÓN 2019 - 2023