

#TrabajamosPorTuBienestar



**Aguas**  
MACHALA EP

# RENDICIÓN DE CUENTAS **2024**



[www.aguasmachala.gob.ec](http://www.aguasmachala.gob.ec)

**Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado  
del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”  
INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS  
PERIODO 2024**

Ing. Jenny Goretty González Aguilar  
**GERENTE GENERAL**

Abg. Leonardo Carrión Armijos  
**DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA**

Ing. Angélica Castro Cruz  
**DIRECTORA DE VIVIENDA**

Lcdo. Jorge Galarza Castillo  
**ESPECIALISTA DE COMUNICACIÓN**

Ing. Maria Fernanda Armijos  
**DIRECTORA FINANCIERA**

Ing. Lidia Valarezo Espinoza  
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA**

Ing. Marco Zumba Brito  
**DIRECTOR COMERCIAL**

Ing. Eddison Herrera Cumbicos  
**DIRECTOR DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	MARCO NORMATIVO .....	3
3.	MISION .....	5
4.	VISION .....	5
5.	RESPUESTAS A LAS CONSULTAS CIUDADANAS .....	5
6.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2024.....	13
<b>6.1.</b>	<b>INFORMACION FINANCIERA.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.1.</b>	<b>EJECUCION DE LOS INGRESOS .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.2.</b>	<b>EJECUCION DE LOS GASTOS.....</b>	<b>15</b>
<b>6.2.</b>	<b>INFORMACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>6.2.1.</b>	<b>PRODUCCION DE AGUA POTABLE .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2.2.</b>	<b>ALCANTARILLADO .....</b>	<b>19</b>
<b>6.2.3.</b>	<b>AGUA POTABLE.....</b>	<b>21</b>
<b>6.2.4.</b>	<b>FISCALIZACION Y PAVIMENTACION.....</b>	<b>21</b>
<b>6.2.5.</b>	<b>GESTION AMBIENTAL .....</b>	<b>24</b>
<b>6.2.6.</b>	<b>GESTION DE PROYECTOS .....</b>	<b>26</b>
<b>6.3.</b>	<b>INFORMACION COMERCIAL .....</b>	<b>27</b>
<b>6.3.1.</b>	<b>SERVICIO AL USUARIO .....</b>	<b>27</b>
<b>6.3.2.</b>	<b>CATASTRO.....</b>	<b>29</b>
<b>6.3.3.</b>	<b>MEDIDORES.....</b>	<b>32</b>
<b>6.3.4.</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL.....</b>	<b>33</b>
<b>6.3.5.</b>	<b>CARTERA Y COBRANZAS .....</b>	<b>42</b>
<b>6.4.</b>	<b>INFORMACION VIVIENDA .....</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas es un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos.

En este sentido, la rendición de cuentas aporta a:

- Transparentar la gestión pública a la población de los resultados de la gestión realizada por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”.
- Informar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.
- Potenciar la inclusión de la ciudadanía a través del ejercicio de participar en las rendiciones de cuentas.
- Fortalecer capacidades y competencias referentes a procesos de planificación, controles internos, mecanismos de evaluación y seguimiento continuo de la gestión; así como, a prácticas institucionales que implementen hábitos de sistematización de procesos para la generación de nuevos conocimientos.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP” conjuntamente con su Gerencia y Direcciones, basados en sus lineamientos y cumplimiento de políticas gubernamentales vigentes, presenta a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas correspondiente al periodo enero – diciembre del año 2024, posibilitando la interlocución con la ciudadanía, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades a través de esta herramienta que transparenta su gestión, facilitando el acceso público a la información y brindando datos cuantitativos y cualitativos que permitan la evaluación de la ciudadanía a la gestión desarrollada por esta Institución.

Así como, ratificar el compromiso por seguir aportando en el cumplimiento de los grandes objetivos nacionales, a través de la gestión que por competencia ha sido dada.

## 2. MARCO NORMATIVO

### Constitución de la República del Ecuador

#### Artículos: 12, 227, 313, 315, 318 y 412

- Art. 12.- El derecho al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.
- Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

- Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.
- Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.
- Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda la privatización del agua.
- Art. 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable por su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo de agua con un enfoque eco sistémico.

### **Ley Orgánica de Empresas Públicas**

#### **Artículos 3 y 4**

- Art. 3.- Las empresas públicas son entidades de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.
- Art. 4.- Las empresas públicas deben contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.

### **Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua**

#### **Artículos 3, 4, 5, 138**

- Art. 3.- Garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua.
- Art. 4.- El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de los ciudadanos.
- Art. 5.- El agua constituye patrimonio nacional, sector estratégico de decisión y de control exclusivo del Estado.
- Art. 138.- Tarifa por autorización de uso y aprovechamiento de agua cruda. Las tarifas por autorización de uso y aprovechamiento de agua cruda se basarán en los siguientes criterios:
  - a) Aplicación a todos los usos y aprovechamiento del agua;
  - b) Diferenciación según el volumen y tipo de uso o aprovechamiento del agua, considerando los criterios que para los mismos se establecerán en el Reglamento;
  - c) Revisión periódica; y,
  - d) Contribución en la operación y mantenimiento de obras multipropósito

### 3. MISION

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”, es una Institución comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Cantón Machala, a través de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento ambiental que contribuyan al hábitat y buen vivir, así como a estructurar, gestionar y promover proyectos de vivienda, buscando aportar soluciones al déficit habitacional.

### 4. VISION

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”, para el año 2036, será un referente a nivel nacional en la gestión sostenible de servicios públicos de agua potable de calidad y saneamiento ambiental, e implementación de planes y proyectos habitacionales.

### 5. RESPUESTAS A LAS CONSULTAS CIUDADANAS

#### 1. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para mejorar la calidad de agua? ¿Qué se ha hecho en el 2024 para atender y solucionar este problema?

La calidad del agua es una prioridad para nosotros. Por eso, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, con análisis fisicoquímicos y microbiológicos que garantizan que el agua cumpla con las normas INEN 1108. Además, hemos invertido en mantenimiento de equipos, renovación de redes y detección de conexiones irregulares, que muchas veces contaminan el sistema. Seguimos trabajando con firmeza para mejorar la calidad en cada hogar, es muy importante recalcar que forma parte del cuidado de este servicio el realizar buenas prácticas de cuidado y conservación por parte de nuestros usuarios.

#### 2. Seguimos sin agua y con constante basura alrededor de la granja. ¿Qué se ha hecho en el 2024 para atender y solucionar este problema?

Actualmente, el mercado Bicentenario cuenta con redes de agua potable y alcantarillado completamente nuevas y construidas conforme a la normativa vigente. Las instalaciones garantizan un suministro continuo y seguro. Cabe señalar que, en el sector La Granja, donde algunos comerciantes aún permanecen de forma provisional, existen conexiones temporales que no permiten un abastecimiento óptimo. Desde nuestra competencia técnica, destacamos que el mercado Bicentenario ofrece condiciones adecuadas y sostenibles para el servicio.

#### 3. Se necesita más obras. ¿Qué se ha hecho en el 2024 para atender y solucionar este problema?

Leonor Aguilar es un barrio relativamente nuevo que nació de la reubicación de asentamientos a orillas del canal el macho pese a aquello. Actualmente cuenta con un sistema hidrosanitario nuevo que incluye tratamiento de aguas residuales.

**4. Problema, contaminación de las moscas y roedores que es un peligro para la salud, necesitamos de urgencia este pedido.**

Para prevenir y controlar la proliferación de vectores como moscas y roedores, asociados a las aguas residuales, Aguas Machala EP ejecuta de forma continua acciones de operación, mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado. Durante el año 2024, la empresa mantuvo en funcionamiento cinco Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), inició la construcción de una nueva PTAR en la parroquia Puerto Bolívar y cuenta con estudios de evaluación, diagnóstico y diseños definitivos para la construcción de interceptores y dos nuevas plantas de tratamiento para la ciudad de Machala. Estas intervenciones contribuyen a la mitigación de impactos negativos en canales y esteros, que pueden convertirse en focos de insalubridad. No obstante, se recomienda articular acciones con otras instituciones públicas con competencia en fumigación y gestión de residuos sólidos urbanos en focos identificados.

**5. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para mejorar la calidad de agua en el 2024?**

La calidad del agua es una prioridad para nosotros. Por eso, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, con análisis fisicoquímicos y microbiológicos que garantizan que el agua cumpla con las normas INEN 1108. Además, hemos invertido en mantenimiento de equipos, renovación de redes y detección de conexiones irregulares, que muchas veces contaminan el sistema. Seguimos trabajando con firmeza para mejorar la calidad en cada hogar.

**6. ¿Qué han incumplido con lo acontecido en tiempo de campaña, eso exige el pueblo machaleño?**

La Dirección Comercial de la Institución mantiene un proceso sectorizado de facturación con el objetivo de ser eficaz, esto nos permita identificar algún inconveniente que podría existir durante el inicio del proceso hasta la entrega de las planillas al usuario final. Si bien es cierto, la Recomendación y/o Sugerencia, no especifica el tiempo que no llegan planillas de agua al sector (meses); Se procedió a revisar en el Sistema Comercial de la Institución y no consta como usuaria del servicio la señora Virginia Zhunio. En cuanto a la entrega de planillas que se realiza mensualmente en el sector señalado. Los valores de las planillas están determinados según lo señalado en el Pliego Tarifario y Rangos de Consumo en el Sistema Comercial está vigente desde el año 2017, según ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y FIJACIÓN DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. Además, las facturas son visibles y se pueden descargar a través de nuestras páginas oficiales.

**7. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para mejorar la calidad de agua?**

La calidad del agua es una prioridad para nosotros. Por eso, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, con análisis físico, químicos y microbiológicos que garantizan que el agua cumpla con las normas INEN 1108.

Además, hemos invertido en mantenimiento de equipos, renovación de redes y detección de conexiones irregulares, que muchas veces contaminan el sistema. Seguimos trabajando con firmeza para mejorar la calidad en cada hogar.

- 8. ¿Qué tipo de tratamiento se ejecuta para descontaminar el agua en cada una de las plantas de agua que tiene Machala? ¿Diga cuáles son, y diga que se hizo en cada una durante el 2024, para asegurar agua de calidad a los ciudadanos?**

La calidad del agua es una prioridad para nosotros, por eso, realizamos controles permanentes en cada planta de tratamiento con el objetivo de distribuir un agua de óptima calidad, Uno de los controles realizados es el realizar análisis físico, químicos y microbiológicos, esto garantiza que el agua cumpla con las normas INEN 1108, como resultado de este proceso en el 2024 cumplimos a los controles realizados por las instituciones que realizan los debidos controles. Además, hemos invertido en mantenimiento de equipos, renovación de redes y detección de conexiones irregulares, que muchas veces contaminan el sistema. Seguimos trabajando con firmeza para mejorar la calidad en cada hogar.

- 9. ¿Cuál fue el Presupuesto que manejaron en el año 2024? de los cuales cuantos destinados al pago de remuneraciones?**

Cada año, la empresa rinde cuentas a la ciudadanía de forma pública y transparente, detallando cómo se invierte cada dólar recaudado. Además, las obras son visibles: hemos ampliado significativamente la cobertura de agua potable y redes de alcantarillado, especialmente en zonas históricamente olvidadas. Presupuesto codificado 2024: USD 20.019.375,15; Monto destinado a remuneraciones: USD 3.057.185,22.

- 10. ¿Qué ha hecho para solucionar este grave problema, que atenta cada día contra la salud humana de los machaleños? ¿Diga concretamente que hizo en el 2024, para que los machaleños no mueran cada día y lentamente por este veneno?**

Las preguntas dentro de un proceso de rendición de cuentas, deben estar basadas en hechos verificables, no en suposiciones ni en interpretaciones personales. Cabe recalcar que en la parroquia de Puerto Bolívar actualmente estamos construyendo sistemas hidrosanitarios integrales.

- 11. ¿Cuántas depuradoras de aguas servidas hay en Machala, cuantas están operativas? ¿Cuánto es el ingreso al Municipio por la tasa de alcantarillado y cómo se ha destinado en el 2024, para solucionar la contaminación de las aguas servidas?**

Aguas Machala EP administra 05 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ubicadas en los siguientes sectores de la ciudad de Machala: Barrio Virgen del Cisne - Sector La Iberia - Barrio 10 de agosto - Ciudadela Leonor Aguilar (las Kattayas) - Urbanización Puerta del Sol. Durante el año 2024, nuestro compromiso fue mantener en óptimas condiciones sus funcionamientos, para ello se realizaron

acciones que comprenden mantenimientos preventivo y correctivos. Respecto a la recaudación por la tasa de alcantarillado y su asignación presupuestaria, esta información corresponde a la Unidad Financiera de la empresa, sin embargo, puede señalarse que los ingresos son destinados a cubrir gastos de operación, mantenimiento y ejecución de obras de mejora del sistema sanitario. En cuanto al Ingreso por el servicio de alcantarillado fue de \$ 4.120.256,25.

**12. Que se preocupen por la limpieza de solares baldíos que sirven de guaridas. Que haya fumigación para terminar con tantos contagios. ¿Qué se hizo en el año 2024, para atender este problema?**

Como institución, hemos trazado el objetivo de alcanzar una cobertura del 100% en agua potable. Gracias al esfuerzo de nuestro equipo y al compromiso con la ciudadanía, hemos logrado avanzar del 59% al 87% de cobertura. Seguimos trabajando con responsabilidad y constancia para que el agua segura llegue a cada hogar.

**13. ¿Cuántas obras usted hizo en el transcurso del año 2024, para sanidad del agua? ¿Qué hizo en el año 2024, para atender este problema?**

Aguas Machala EP realizó la optimización y mantenimientos de todo el circuito del sistema de alcantarillado que comprende las redes principales, colectores de alcantarillado, redes terciarias y cajas domiciliarias y también 05 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ubicadas en los siguientes sectores de la ciudad de Machala: Barrio Virgen del Cisne - Sector La Iberia - Barrio 10 de agosto - Ciudadela Leonor Aguilar (las Kattyas) - Urbanización Puerta del Sol. Durante el año 2024, gracias a esto podemos cubrir un gran porcentaje la necesidad de este servicio.

**14. ¿Que hizo para aplicar el Plan de Mejoras, en la Gestión firmada en el Acta de Deliberación de la Rendición de Cuentas 2023? ¿Diga cifras, ¿Avances concretos, y porcentaje de cumplimiento?**

El compromiso de las mejoras adquiridas durante el proceso de la Rendición de Cuentas 2023 fue cumplido por las Direcciones que se involucraron en las mesas de Trabajo realizadas. Estos cumplimientos se detallarán y se explicarán en el Informe de Rendición de Cuentas 2024

**15. ¿Qué acciones concretas ustedes lograron articular conjuntamente con la Asamblea Ciudadana Local de Machala, creada el 17 de marzo de 2023, presidida por la PHD? ¿Doctora Jessica Espinoza Espinoza?**

En tal virtud, me permito responder indicando que las Asambleas Locales Ciudadanas constituyen espacios de organización ciudadana, convocados sobre la base de intereses comunes, con el objeto de fortalecer las capacidades de interlocución de las y los ciudadanos antelas autoridades de los gobiernos locales, a fin de incidir en la gestión de los asuntos públicos en el ámbito de su respectiva jurisdicción, conforme a lo previsto en los artículos 56 y 60 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Cabe destacar que dichas Asambleas se rigen por su

Página 8 de 45

propia estructura organizativa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la norma antes mencionada, contando para ello con autonomía administrativa, financiera y de gestión. En ese contexto, en caso de que se considere necesaria alguna articulación para la ejecución de acciones conjuntas con la Asamblea Local Ciudadana, corresponderá a esta última, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 66, numeral 23 de la Constitución de la República, en concordancia con el artículo 32 del Código Orgánico Administrativo, formular la correspondiente solicitud de reuniones, visitas técnicas o cualquier otra acción que permita cumplir con su finalidad de constituirse en un mecanismo efectivo de diálogo en torno a los intereses, necesidades o inquietudes de la ciudadanía. En tal sentido, informo que el suscrito no ha recibido, a la presente fecha, petición formal alguna que permita coordinar acciones conjuntas con la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Machala – AGUAS MACHALA EP; por lo tanto, no es jurídicamente viable articular actuación alguna, en tanto no es posible determinar las acciones específicas que se pretenden ejecutar o que deseen intervenir en relación a los intereses/necesidades de los ciudadanos que se busca representar. Debiendo agregar lo siguiente: Es de recordar que el artículo 100 de la Constitución de la República del Ecuador, establece de forma puntual en su parte final que “[...] Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía. [...]”, reconociendo que todos los mecanismos de participación ciudadana en los diferentes niveles de gobierno serán promovidos por la ciudadanía, lo cual, en el presente caso no se ha puesto en conocimiento del suscrito de iniciativa alguna por parte de la ciudadanía para el ejercicio del mencionado derecho de participación, haciendo imposible cualquier coordinación en relación a lo ya mencionado.

**16. ¿Qué se hizo en el año 2024, para el cambio de tuberías de asbesto? que es un veneno para el ser humano, produce cáncer.**

Las preguntas deben ser apegadas a la realidad, no basadas en suposiciones. Cabe recalcar que en la parroquia Puerto Bolívar se está ejecutando el proyecto integral hidrosanitario. Además, como parte de la planificación la actual administración también se está ejecutando el contrato construcción del anillo perimetral y sustitución de redes de asbesto cemento por PVC.

**17. ¿Cómo va la búsqueda de crédito a nivel internacional para nuevos proyectos para la ciudad, que puedan permitir a Machala tener un proceso completo de depuración de agua servida?**

Durante el 2024 se han mantenido acercamientos, conversatorios con varias Instituciones Internacionales como son: Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco de Desarrollo de América Latina BEDE, BID, Banco Europeo, con el objetivo de conocer los procesos requeridos y poder conocer las opciones más eficaces para el beneficio de la ciudad.

**18. ¿POR QUÉ HAY CARENCIAS DE AGUA; ¿MAS SIN EMBARGO SE INCREMENTAS LOS VALORES?**

La empresa no ha incrementado tarifas, el Pliego Tarifario en el cual se establecen las categorías y los rangos de consumo en el Sistema Comercial está vigente desde el año 2017, según ORDENANZA SUSTITIVA A LA ORDENANZA DE REGULACION Y FIJACION DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

**19. ¿EXISTIRÁ EN EL PLAN DE REGENERACIÓN Y CUANDO EMPEZARAN LOS TRABAJOS?**

Estimados moradores de la Unidad Básica 10 de Agosto, parroquia El Cambio. Comprendemos su interés en la completa operatividad del sistema de alcantarillado. Tal como se indica en nuestra información de gestión, en el barrio 10 de Agosto se realizó mediante contrato la instalación del alcantarillado sanitario para todo el sector. Esto significa que el área cuenta con un servicio de alcantarillado integral, incluyendo una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que se encuentra en óptimo estado de funcionamiento al 100%. El proceso de Rendición de Cuentas del 2024 es precisamente para transparentar estas actuaciones. Si bien la obra principal ha concluido satisfactoriamente, entendemos que pueden existir puntos muy específicos que requieran atención. Por ello, si actualmente identifican algún tramo particular que consideren pendiente, les recomendamos encarecidamente hacer llegar una solicitud formal y detallada a nuestras oficinas. Esto permitirá a nuestro equipo técnico realizar una verificación en sitio y programar las intervenciones necesarias, asegurando que el procedimiento correspondiente se siga para solventar cualquier remanente.

**20. ¿POR QUÉ MOTIVO AUN EL AGUA NO ES TRATADA PARA EL CONSUMO HUMANO?**

Estimados vecinos de la Unidad Básica Ursesa 3 Sector 1, su preocupación por la calidad del agua es fundamental para nosotros. Queremos ser categóricos: el agua suministrada a su sector sí recibe el tratamiento necesario para el consumo humano. Como se detalla en nuestra respuesta institucional, la calidad del agua es una prioridad absoluta. Para asegurar esto, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, que incluyen análisis fisicoquímicos y microbiológicos exhaustivos. Estos garantizan que el agua cumpla con todos los parámetros de la exigente norma INEN 1108. Además, de forma continua, hemos invertido en el mantenimiento de equipos de potabilización, en la renovación de redes de distribución y en la crucial detección y corrección de conexiones irregulares, ya que estas últimas son una fuente potencial de contaminación del sistema. Como se ha especificado también para el sector Rumiñahui (Punto 9 del documento), el área que incluye Ursesa 3 Sector 1 (El Coco) es abastecida por el pozo González Rubio, el cual cuenta con un excelente sistema de potabilización. Seguimos trabajando con firmeza y compromiso para mejorar la calidad en cada hogar de Machala.

## 21. ¿CUÁNDO EL PERSONAL DEL GAD VA A TOMAR RESPONSABILIDAD Y VELAR POR NUESTRO SECTOR?

Estimados moradores de la Unidad Básica Los Esteros, comprendemos su inquietud. Aunque la pregunta se dirige al GAD Municipal en general, como Aguas Machala EP somos los responsables directos de la operación del servicio. Es importante destacar, como consta en nuestros registros, que en el año 2018 se inauguraron las redes de agua potable en todo el sector de "Los Esteros". La calidad del agua es una prioridad para nosotros. Por eso, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, con análisis fisicoquímicos y microbiológicos que garantizan que el agua cumpla con las normas INEN 1108. Adicionalmente, como se menciona en la respuesta general de calidad, hemos invertido en mantenimiento de equipos y renovación de redes. Si existen problemas puntuales, solicitamos una ubicación precisa para atender.

## 22. QUEREMOS EL MEJORAMIENTO DEL AGUA Y ALCANTARILLADO

Apreciados vecinos de la Unidad Básica Rafael Gonzales Rubio, su solicitud de mejoramiento de los servicios es una prioridad. En respuesta, y como parte de la rendición de cuentas 2024, les informamos de acciones concretas. Primero, para satisfacer la necesidad de agua potable de alta calidad, no solo para González Rubio sino también para barrios aledaños, Aguas Machala EP ha instalado una planta potabilizadora con tecnología de ósmosis inversa, cuyas características son únicas en todo el Ecuador. Esto representa una inversión significativa y un salto cualitativo en el servicio. Adicionalmente, y con visión a futuro, se están realizando los estudios previos para la elaboración del proyecto de mejoramiento integral del alcantarillado en su sector, para su posterior ejecución. Es importante también mencionar que, para sostener estas inversiones y planificar más obras, estamos ejecutando procesos coactivos para recuperar la cartera vencida. Una cultura de pago responsable es fundamental para el avance de nuevas obras.

## 23. QUE AGUAS MACHALA SE PREOCUPE POR EL SECTOR

Estimados moradores de la Unidad Básica Urdesa Este, les aseguramos que Aguas Machala EP se preocupa y ocupa de las necesidades de todos los sectores. Con respecto al alcantarillado de la calle principal, confirmamos que esta necesidad está siendo atendida y actualmente se encuentra considerada en la consultoría que está lleva el GAD Municipal.

## 24. ¿CUÁNDO EL PERSONAL DEL GADMM VA A TOMAR RESPONSABILIDAD Y VELA POR NUESTRO SECTOR?

Estimados moradores de la Unidad Básica Los Esteros, comprendemos su inquietud. Aunque la pregunta se dirige al GAD Municipal en general, como Aguas Machala EP somos los responsables directos de la operación del servicio. Es importante destacar, como consta en nuestros registros, que en el año 2018 se inauguraron las redes de agua potable en todo el sector de "Los Esteros". La calidad del agua es una prioridad para nosotros. Por eso, realizamos controles permanentes en nuestra planta de tratamiento, con análisis fisicoquímicos y

Página 11 de 45



@aguasmachalaep



@aguasmachala



@aguas\_ep



@aguasmachalaep

microbiológicos que garantizan que el agua cumpla con las normas INEN 1108. Adicionalmente, como se menciona en la respuesta general de calidad, hemos invertido en mantenimiento de equipos y renovación de redes. Si existen problemas puntuales, solicitamos una ubicación precisa para atender.

## **25. ROMPIERON LA CALLE PARA PONER UN TUBO, Y DEJARON TODO BOTADO**

Estimados vecinos de la Unidad Básica Sauces 1, lamentamos los inconvenientes. Respecto al reporte de una calle rota con material abandonado, es importante señalar que Sauces 1 es una zona regenerada y asfaltada, y según nuestros registros, Aguas Machala EP no ha realizado ningún trabajo reciente en esa área que corresponda con esa descripción. Es posible que se trate de trabajos realizados por contrato del GAD Municipal u otra entidad. No obstante, Aguas Machala EP cuenta con un departamento de Pavimentación que se encarga de la reposición de los trabajos que SÍ ejecutamos para optimizar o mejorar los sistemas de agua potable y alcantarillado. Para poder determinar la responsabilidad y actuar, es crucial que nos indiquen con la mayor precisión posible la ubicación del problema. Si se comprueba que fue una intervención nuestra, procederemos a la reparación. En cuanto a la calidad del agua ("agua sucia y no hay"), aplicamos los mismos estándares rigurosos de control y cumplimiento de la norma INEN 1108. Un reporte con la dirección exacta nos permitirá revisar y solucionar cualquier problema de calidad o suministro de manera inmediata.

## **26. MEJORAR LA CALIDAD DE AGUA**

Estimados moradores de la Unidad Básica Rumiñahui, su solicitud para mejorar la calidad y asegurar el suministro de agua potable es prioritaria. Les aseguramos que Aguas Machala EP trabaja continuamente en este objetivo. Como se detalla en la respuesta institucional, nuestra empresa, a través de su laboratorio y con el aval de laboratorios externos acreditados, ARCSA y ARCA, ha efectuado y efectúa controles de calidad permanentes a las fuentes de captación de agua subterránea, en el tratamiento y en las redes de distribución. Garantizamos el cumplimiento de la norma NTE INEN 1108 Sexta Revisión 2020-04 (Agua para Consumo Humano, Requisitos), así como la normativa ambiental aplicable. Seguimos la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-012-2022 de la ARCA para la frecuencia de muestreo y parámetros de control. Los resultados, notificados a las entidades de control, demuestran el cumplimiento de las normativas vigentes. Específicamente, se puede afirmar que sectores como el Barrio Rumiñahui, son abastecidos por fuentes como la Planta Sur, que cuenta con un excelente sistema de potabilización. Hemos invertido en mantenimiento de equipos y renovación de redes. Si existen problemas puntuales, les pedimos nos contacten para una atención personalizada.

## **27. QUE ACCIONES SE ESTÁ TOMANDO EL GADMM PARA SOLUCIONAR LA DEFICIENCIA DEL AGUA Y ALCANTARILLADO EN NUESTRA COMUNIDAD**

Estimados vecinos de la Unidad Básica 19 de Noviembre, atendemos su preocupación sobre los servicios. El Barrio 19 de Noviembre cuenta con servicio de alcantarillado sanitario, y hemos atendido los requerimientos individuales de los moradores. Es crucial informarles que este servicio de alcantarillado sanitario

Página 12 de 45

(AASS) se optimizará de manera significativa con la construcción de los interceptores de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales). Este es un proyecto de gran envergadura que mejorará la eficiencia general del sistema. En cuanto al servicio de agua potable, este será repotenciado con el proyecto del anillo perimetral. Esta importante obra está diseñada para mejorar la presión, continuidad y calidad general del suministro en su comunidad y otros sectores. Estas acciones, enmarcadas en la planificación 2024 y futura, reflejan el compromiso del GAD Municipal y Aguas Machala EP.

## 6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2024

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”, es una empresa totalmente comprometida con el servicio a la comunidad.

Nuestra planificación estratégica y la optimización de recursos permitieron aumentar significativamente el acceso a servicios básicos, mejorando la calidad de vida de miles de machaleños. Aquí un gráfico que compara el notable progreso desde el periodo 2019 al 2024.



### 6.1. INFORMACION FINANCIERA

En Sesión Ordinaria del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP”, desarrollada el miércoles 10 de noviembre de 2023, previa discusión y debate se resolvió aprobar en segundo debate la proforma presupuestaria de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala “AGUAS MACHALA EP” para el ejercicio económico del año 2024, cuyo valor codificado fue USD. 18'468,020.00.

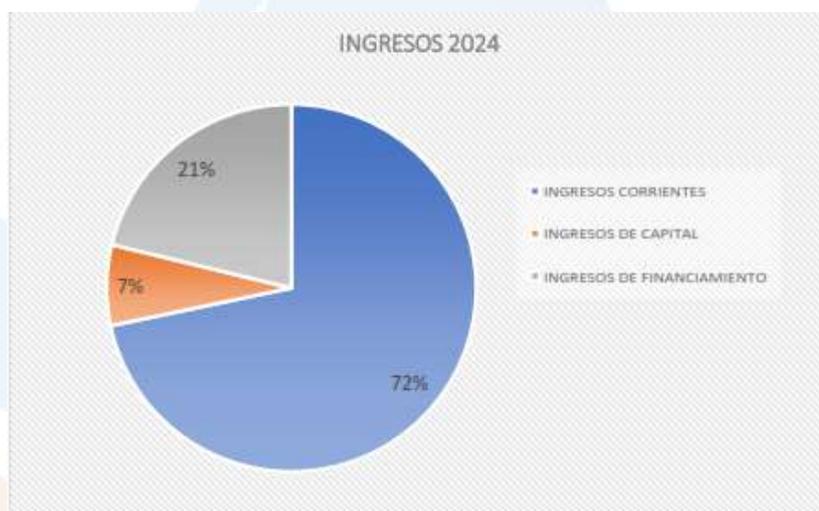
Con fecha 19 de enero 2024, la dirección financiera remite la liquidación presupuestaria 2023 para que sea puesta a conocimiento del directorio con la cual se registró la Reforma No. 1 aprobada mediante Resolución Administrativa, en la cual el presupuesto es de USD. 21'959.226,08.

Con fecha 11 de diciembre 2024, la dirección financiera remite informe técnico para reducción de ingresos y gastos, mismo que es aprobada mediante Resolución Administrativa AMEP-GG-141-2024, en la cual el presupuesto codificado es de USD. 20'019,375.15.

PRESUPUESTO - PERIODO 2024			
DETALLE	CODIFICADO	EJECUTADO	%
<b>INGRESOS</b>	\$20.019.375,15	\$15.887.590,26	79,36%
<b>GASTOS</b>	\$20.019.375,15	\$14.280.856,68	71,34%

### 6.1.1. EJECUCION DE LOS INGRESOS

Durante el periodo fiscal 2024, el presupuesto codificado de ingresos fue de USD. 20'019,375.15 de los cuales se devengó USD. 15,887,590.26, mientras que lo recaudado asciende a USD. 13'224,613.99 que representa el 83.24% en relación al presupuesto devengado. La recaudación derivó un 72% ingreso corriente, 7% ingresos de capital y 21% ingresos de financiamiento



Código	Partida	Codificado	Devengado	Recaudado	Devengado/ Codificado	Recaudado/ Devengado
1	<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>14,354,226.08</b>	<b>13,118,544.53</b>	<b>10,455,568.26</b>	<b>91.39%</b>	<b>79.70%</b>
13	Tasas y Contribuciones	1,418,000.00	1,365,904.10	1,026,413.28	96.33%	75.15%
14	Venta de Bienes y Servicios	12,060,000.00	11,011,609.80	8,843,004.01	91.31%	80.31%
17	Rentas de Inversiones y Multas	829,226.08	715,038.25	560,158.59	86.23%	78.34%
19	Otros Ingresos	47,000.00	25,992.38	25,992.38	55.30%	100.00%
2	<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>1,420,000.00</b>	<b>1,320,000.00</b>	<b>1,320,000.00</b>	<b>92.96%</b>	<b>100.00%</b>
28	Transferencias y Donaciones de Capital	1,420,000.00	1,320,000.00	1,320,000.00	92.96%	100.00%
3	<b>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>4,245,149.07</b>	<b>1,449,045.73</b>	<b>1,449,045.73</b>	<b>34.13%</b>	<b>100.00%</b>
38	Cuentas Pendientes por Cobrar	4,245,149.07	1,449,045.73	1,449,045.73	34.13%	100.00%
<b>TOTAL</b>		<b>20,019,375.15</b>	<b>15,887,590.26</b>	<b>13,224,613.99</b>	<b>79.36%</b>	<b>83.24%</b>

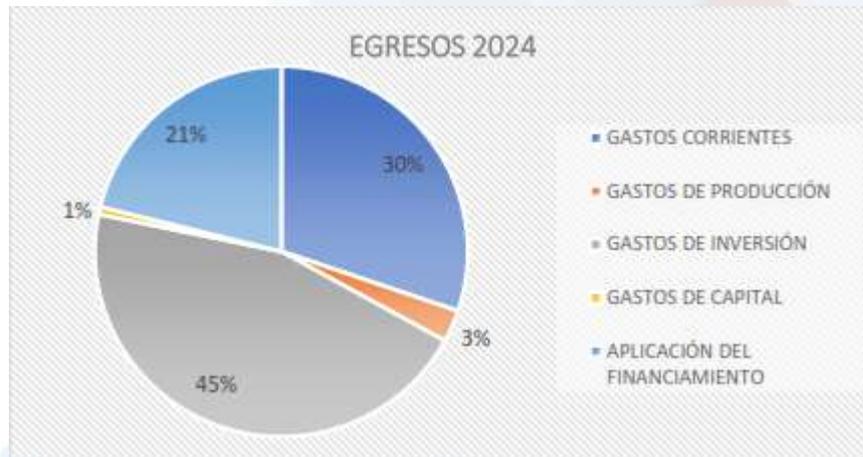
Fuente: Resumen Cédula de Ingresos - nivel 2



En resumen, la recaudación de ingresos provino en: 7% de tasas y contribuciones, 60% venta de bienes y servicios, 4% rentas de inversiones y multas, 7% transferencias y donaciones de capital y 21% de cuentas por cobrar.

### 6.1.2. EJECUCION DE LOS GASTOS

Su composición fue destinada a cubrir: 30% en gastos corrientes, 3% gastos de producción, 45% en gastos de inversión, 1% gastos de capital y 21% en aplicación de financiamiento.



Código	Partida	Codificado	Devengado	% Ejecución
5	GASTOS CORRIENTES	6,046,674.09	5,565,228.86	92.04%
6	GASTOS DE PRODUCCIÓN	559,857.73	377,005.32	67.34%
7	GASTOS DE INVERSIÓN	9,055,571.26	4,839,186.99	53.44%
8	GASTOS DE CAPITAL	128,400.27	23,792.51	18.53%
9	APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO	4,228,871.80	3,475,643.00	82.19%
<b>TOTAL</b>		<b>20,019,375.15</b>	<b>14,280,856.68</b>	<b>71.34%</b>

Los gastos corrientes que se ejecutaron responden a la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales y administrativas, aporte fiscal, incluye los egresos en personal, prestaciones de seguridad social, bienes y servicios de consumo, egresos financieros, otros egresos y transferencias corrientes.

Los gastos de producción fueron destinados a cubrir los gastos de la parte productiva de las plantas potabilizadoras de agua, pozos y planta de tratamiento de aguas residuales, además de los gastos personal de producción y servicios bajo este segmento.

Los gastos de inversión fueron destinados a actividades operacionales que comprenden proyectos instituciones, además de la ejecución de obra pública que busca mejorar la calidad de vida los ciudadanos, además de los gastos de personal correspondientes a este grupo.

## 6.2. INFORMACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES

Durante el año 2024 la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala – AGUAS MACHALA EP trabajo en la mejora del servicio y distribución del agua potable destacándose en cada una de las áreas de:

- Producción,
- Agua Potable
- Alcantarillado,
- Fiscalización y Pavimentación,
- Gestión de Proyectos y

- Gestión Ambiental,

### 6.2.1. PRODUCCION DE AGUA POTABLE

Machala se provee de dos fuentes principales de agua potable: subterránea y superficial. El sistema de agua superficial corresponde al agua tratada que proviene de la Planta la Esperanza que lo administra la Empresa Mancomunidad “LA ESPERANZA”.

El sistema de agua subterránea (pozos profundos), está compuesto por el agua que se trata en las siguientes plantas: El Cambio, Gonzalez Rubio Sur, Portuaria, Walter Sacco y Urseza, que administra Aguas Machala EP.



La producción de agua potable implica someter este recurso a un riguroso proceso de tratamiento que lo convierte en apto para el consumo humano. El agua es uno de los recursos más esenciales para la vida y el bienestar de todas las personas. Para garantizar un servicio continuo y de calidad, Aguas Machala EP ha trabajado incansablemente los 365 días del año, enfrentando diversas adversidades. Nuestro compromiso ha sido llevar a cabo esta labor de manera eficaz, integral y profesional, cumpliendo con todas las normas y lineamientos legales establecidos. Como resultado de este esfuerzo, durante el año 2024 logramos alcanzar una producción total de 28'334.501,34 m<sup>3</sup> de agua potable.

**Tabla N° 1. Producción de agua potable por planta para la ciudad de Machala. 2024**

MESES	LA ESPERANZA	PLANTA EL CAMBIO	PLANTA SUR	PLANTA GONZALEZ RUBIO	PLANTA PORT	PLANTA WLATER SACCO	PLANTA URSEZA
enero	824.850,77	1.442.918,95	56.410,96	43.711,37	46.964,59	61.114,08	46.397,75
febrero	824.850,77	1.328.857,70	52.889,50	33.773,54	44.473,00	56.090,83	47.080,11
marzo	824.850,77	1.296.493,95	55.243,99	41.409,74	44.117,66	59.337,19	50.325,50
abril	673.913,52	1.269.072,30	48.838,39	35.241,06	38.566,73	58.518,75	43.309,00
mayo	938.452,77	1.397.988,95	56.973,88	43.654,59	46.288,10	60.668,63	50.253,05
junio	894.952,15	1.352.819,00	54.473,52	37.398,78	44.832,33	57.210,80	48.467,84
julio	873.725,85	1.479.681,95	57.134,44	42.176,30	46.921,51	61.262,88	50.403,82
agosto	737.248,19	1.458.540,95	57.003,25	43.301,17	46.840,26	60.944,71	50.431,23
sep	839.498,60	1.290.452,25	49.285,80	29.062,59	39.599,57	57.418,35	41.194,36
octubre	756.618,93	1.128.149,10	30.828,71	20.400,40	24.579,75	61.078,83	29.651,95
nov	799.934,02	1.181.131,25	34.034,94	22.309,45	24.754,99	59.187,40	27.117,32
dic	757.976,83	1.208.166,10	49.225,10	28.320,51	39.226,57	61.242,32	44.381,99
<b>TOTAL 2024</b>	<b>9.746.873,16</b>	<b>15.834.272,45</b>	<b>602.342,48</b>	<b>420.759,52</b>	<b>487.165,05</b>	<b>714.074,77</b>	<b>529.013,91</b>

### 6.2.1.1. Calidad del Agua Potable

Aguas Machala EP lleva a cabo rigurosos controles de calidad del agua potable mediante su propio laboratorio, así como a través de laboratorios externos acreditados. Estos procesos de verificación son supervisados de manera constante por las entidades de control del estado, específicamente por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). A través del laboratorio de Aguas Machala, se garantiza la calidad del agua potable que se suministra a diversas instituciones que lo requieren, asegurando así el cumplimiento de los estándares establecidos para la salud pública.

- Análisis realizados: 534 controles de calidad (físicos, microbiológicos, químicos y cloro residual).
- Cumplimiento: 100% de los estándares establecidos por ARCA y ARCSA.

### Análisis de control de calidad efectuados por Aguas Machala EP y con laboratorios externos acreditados

MESES	FISICOS	CLORO RESIDUAL	MICROBIOLÓGICOS	QUÍMICOS	LAB. EXT. ACREDITADO CONTROL OBLIGATORIO, BÁSICOS, COMPLEMENTARIOS Y ESPECIALES	% DE ACEPTABILIDAD CUMPLEN
ENERO	52	51	52	52	52	100%
FEBRERO	44	43	44	44	44	100%
MARZO	44	43	44	44	44	100%
ABRIL	44	43	44	44	44	100%
MAYO	46	45	46	46	46	100%
JUNIO	50	42	50	50	50	100%
JULIO	46	46	46	46	46	100%
AGOSTO	42	42	42	42	42	100%
SEPTIEMB.	38	38	38	38	38	100%
OCTUBRE	50	50	50	50	50	100%
NOVIEMB.	38	38	38	38	38	100%
DICIEMB.	40	40	40	40	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>521</b>	<b>534</b>	<b>534</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

#### 6.2.2. ALCANTARILLADO

El área de alcantarillado tuvo como objetivo principal garantizar la operación, mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en el cantón Machala.

#### Operación y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado

- **Extensión del sistema:**
  - 15,477 m de canales abiertas
  - 127,409.48 m de redes principales con diámetros de 250mm a 1200mm
- **Elementos estructurales:** Sumideros, tirantes, cámaras de inspección, colectores y ductos cajón.

#### Trabajos Ejecutados (2024)

Actividad	Unidad de Medida	Cantidad	Modalidad
Limpieza de redes terciarias	Metros lineales	90,150.00	Administración directa
Limpieza de redes principales	Metros lineales	22,450.00	Administración directa
Limpieza de cajas domiciliarias	Unidades	6,010.00	Administración directa
Limpieza de sumideros	Unidades	1,650.00	Administración directa
Limpieza de cámaras principales	Unidades	449.00	Administración directa

### Mantenimiento Correctivo y Rehabilitación

- **Ordenes de trabajo:** 198 ejecutadas
- **Metros lineales de tuberías instaladas:** 3.441,93 ml
- **Cajas domiciliarias construidas:** 223
- **Tapas y rejillas instaladas:** 886
- **Inversión:** USD. 319.586,82

RESUMEN DE OBRAS 2024					
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EXISTENTE DEL CANTON MACHALA - ADMINISTRACIÓN DIRECTA					
ENERO - DICIEMBRE					
MES	ORD. TRAB.	ML TUB.	CAJAS	TAPAS	INVERSION
ENERO	25	497,00	13	77	\$ 32.211,28
FEBRERO	21	440,18	9	38	\$ 32.627,19
MARZO	27	555,35	22	54	\$ 29.661,69
ABRIL	23	379,70	17	57	\$ 23.713,66
MAYO	11	140,80	0,00	99	\$ 22.909,52
JUNIO	8	268,8	34	90	\$ 27.825,40
JULIO	13	118,9	47	133	\$ 29.183,25
AGOSTO	11	192	10	66	\$ 28.666,18
SEPTIEMBRE	14	123	31	77	\$ 25.231,07
OCTUBRE	15	4,8	14	92	\$ 18.042,20
NOVIEMBRE	14	287,1	18	65	\$ 20.825,17
DICIEMBRE	16	434,3	8	38	\$ 28.690,21
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>3441,93</b>	<b>223</b>	<b>886</b>	<b>\$ 319.586,82</b>

### Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)

PTAR	COORDENADAS DE UBICACIÓN	SISTEMA DE TRATAMIENTO	HABITANTES	CAUDAL TRATADO
KATTYAS	X= 618582	Anaeróbico	1200	1,70 l/s
	Y= 9640013			
LA IBERIA	X=624858,80	Anaeróbico	1500	2,04 l/s
	Y=9640107,29			
10 DE AGOSTO	X= 613693	Anaeróbico	1000	1,86 l/s
	Y=963635			
PUERTAS DEL SOL	X=615787,35	Anaeróbico	860	1,38 l/s
	Y=9635537,34			
VIRGEN DEL CISNE	X=612154.58	Aeróbico	15000	21,90 l/s
	Y=9640698.95			

### 6.2.3. AGUA POTABLE

En la ciudad de Machala existen barrios que no cuentan con un sistema completo de distribución de agua potable. Durante 2024, se trabajó en diferentes sectores para incrementar la cobertura del servicio, beneficiando a más de 8.456 habitantes.

#### Plan de trabajo ejecutado

Instalación de redes de agua potable en barrios como San Francisco, Venezuela, Puerto Bolívar (El Cisne y Abdón Calderón), en el que se invirtieron un total de USD 117.655,57 para la instalación de tuberías:

Barrio	Habitantes Beneficiados	Metros Lineales	Costo (\$)	Observación
Barrio San Francisco	120	97	3,250.09	Instalación de tubería
Barrio Venezuela	1,000	130	10,837.95	Sustitución de tubería de 200 mm
Puerto Bolívar, El Cisne	1,002	11	11,214.40	Instalación de tubería
Puerto Bolívar, Abdón Caldero	408	84	3,064.48	Instalación de tubería
Ave. 25 de Junio	300	104	2,586.70	Instalación de tubería
Lotización Santa Catalina	450	560	10,724.64	Instalación de tubería
Lotización Asedeo	80	105	2,267.72	Instalación de tubería
Vía Balosa	1,500	1,020	73,709.59	Instalación de tubería

Como parte del compromiso de Aguas Machala EP, se realizaron las siguientes actividades:

- **Reparaciones de fuga:** 681 casos, con un costo de USD. 194.309,73
- **Reclamos por revisión de acometidas:** 306 casos, con un costo de USD. 58.381,74
- **Instalación de acometidas domiciliarias:** 239 casos, con un costo de USD. 65.956,83 (incluyendo 143 medidores instalados)

### 6.2.4. FISCALIZACION Y PAVIMENTACION

El área de Fiscalización y Pavimentación se encargó de supervisar y garantizar la correcta ejecución de obras relacionadas con pavimentación, reposición de calles y aceras y trabajos complementarios por reparaciones de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Machala.

## Fiscalización y Supervisión de Obras

### Actividades realizadas periodo 2024:

- Control y ejecución de pavimentación de calles y aceras por reparación de agua potable y alcantarillado
- Supervisión de cronograma de obras privadas y publicas
- Control de regeneraciones urbanas y urbanizaciones privadas
- Inspecciones técnicas por rotura de pavimentos
- Informes de control de procesos de contratación publica

### Principales Obras Fiscalizadas:

- Ejecutadas por el GAD Municipal de Machala:

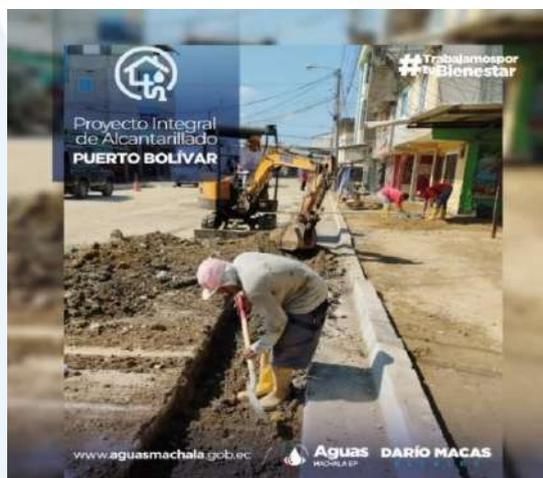
ITEM	ACTIVIDADES DE CONTROL A CONTRATOS DE OBRA	% de Avance de Obra	Nro. De Usuarios Beneficiados
1	REGENERACIÓN URBANA DEL BARRIO VENEZUELA, ETAPA II, PARROQUIA 9 DE MAYO, CANTÓN MACHALA.	100	241
2	REGENERACIÓN URBANA DE LAS AVDAS. SUCRE Y OLMEDO DESDE AVDA MALECON HASTA AVDA APOLINARIO GALVEZ, APERTURA DE CALLE S/N DESDE AVDA SUCRE HASTA AVDA OLMEDO, INCLUYE CONSTRUCCION DE PARQUE, PARROQUIA PUERTO BOLÍVAR, CANTÓN MACHALA.	90%	49
3	REGENERACION URBANA DEL MALECON DE PUERTO BOLIVAR DESDE AVENIDA TERCERA OESTE NORTE HASTA AVENIDA SEPTIMA SUR COMPRENDE CALLES ADOQUINADAS ACERAS CON PORCELANATO Y BANDA PODOTACTIL PLAZA DE RECREACION JUEGOS INFANTILES, ETC PARROQUIA PUERTO BOLIVAR CANTON MACHALA	80%	80
4	REGENERACIÓN DE LOS BARRIOS VOLUNTAD DE DIOS ETAPA II, FLORIDA 6 ETAPA II, FLORIDA 8 ETAPA II, LUZ DE AMERICA Y 12 DE MAYO	100%	220
5	REGENERACION URBANA DE LOS BARRIOS: SAUCES II, SECTOR 5 Y 10 DE SEPTIEMBRE, SECTOR 1 ETAPA 1 PARROQUIA JAMBELI CANTON MACHALA.	40%	256
6	REGENERACIÓN URBANA DE LOS BARRIOS: 10 DE SEPTIEMBRE SECTOR 3 Y FEDERICO PÁEZ ETAPA I, PARROQUIA JAMBELÍ, CANTÓN MACHALA.	40%	391

- Ejecutada por la Empresa AGUAS MACHALA EP

ITEM	ACTIVIDADES DE CONTROL A CONTRATOS DE OBRA	% de Avance de Obra	Nro. De Usuarios Beneficiados	Monto Contrato
1	CONSTRUCCIÓN DEL ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DE LA PARROQUIA PUERTO BOLÍVAR, CANTÓN MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO	90%	10.000	\$ 6.868.591,42
2	INSTALACION DE REDES DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL PARA EL SITIO UNION COLOMBIANA	25,80%	3.000	\$ 3.638.591,57

- Convenios de Fiscalización con Urbanizaciones privadas

ITEM	ACTIVIDADES DE CONTROL A CONTRATOS DE OBRA	% de Avance de Obra	Nro. De Usuarios Beneficiados
1	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN C. COMERCIAL BRASSIA	100%	19
2	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN URBANIZACIÓN ARBOLEIA ETAPA 1, 2, 3 Y 4	100%	243
3	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN URBANIZACIÓN GALICIA	100 %	150
4	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN JARDINES DEL SOL	100 %	198
5	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN MILROMER	10 %	41
6	CONVENIO DE FISCALIZACIÓN URBANIZACIÓN TERRA ORO	100 %	19



## 6.2.5. GESTION AMBIENTAL

El área de Gestión Ambiental tuvo como prioridad garantizar el cumplimiento de normativas ambientales en todas las operaciones de Aguas Machala EP, así como promover la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. A continuación, se presenta la información detallada:

### Monitoreo Ambiental

- **Calidad del agua residual tratada:** 96 monitoreos realizados en las PTAR Kattyas, La Iberia y 10 de agosto
- **Calidad del agua cruda:** 48 análisis realizados en fuentes de captación.

### Inspecciones Ambientales:

- **Total:** 64 inspecciones en atención a denuncias ciudadanas y control ambiental de obras.
- **Objetivo:** Detectar afectaciones a canales o alcantarillado.
- **Mes con mayor actividad:** Noviembre (12 inspecciones).



Fotografía 01. Inspección por afectación al sistema de alcantarillado



Fotografía 02. Inspección por afectación al sistema de alcantarillado

- **Total:** 200 limpiezas en PTAR administradas por la empresa.
- **Plantas atendidas:** PTAR 10 de agosto, Las Kattyas, Puertas del Sol y La Iberia.
- **Mes con mayor actividad:** Mayo, septiembre y julio (18 limpiezas).



Fotografía 03. Limpieza de casavilla PTAR La Iberia



Fotografía 03. Limpieza de casavilla PTAR La Iberia

### Seguimiento a Trampas de Grasa (SS-TG)

- **Total:** 119 seguimientos en restaurantes, lubricadoras y lavadoras de autos.
- **Objetivo:** Prevenir colapsos de alcantarillado por grasas y aceites.
- **Mes con mayor actividad:** Diciembre (24 seguimientos).



Fotografía 05. Seguimiento Sistema sedimentador trampa de grasa..



Fotografía 06. Seguimiento Sistema sedimentador trampa de grasa..

### Permisos Ambientales Obtenidos:

- **Total:** 3 permisos, incluyendo:
  - **Licencia Ambiental:** Construcción de la PTAR en Estero Huaylá.
- **Registro Ambiental:** Sistemas de agua potable y alcantarillado en varias zonas.
- **Consulta Ambiental en trámite:** Interceptores y 2 PTAR en Machala.

Tipo de Permiso	Proyecto	Fecha
Licencia Ambiental	PTAR Estero Huaylá	Agosto 2024
Registro Ambiental	Sistemas de Agua Potable	Octubre 2024
Licencia Ambiental (En trámite)	Interceptores y 2 PTAR	-

- **Total:** 13 informes sobre cumplimiento ambiental de proyectos.
- **Proyectos Destacados:** Plantas de tratamiento, redes de agua potable, desazolve de canales.

Proyecto	Período	Fecha de Presentación
PTAR El Cambio	Julio 2022 – Julio 2024	Octubre 2024
Captación y Potabilización	Enero 2022 – Enero 2024	Marzo 2024
Desazolve de Canales	Mayo 2022 – Mayo 2024	Mayo 2024

### 6.2.6. GESTION DE PROYECTOS

El área de Gestión de Proyectos se encargó de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de proyectos hidrosanitarios para mejorar la infraestructura de agua potable y saneamiento en el cantón Machala.

PROYECTOS	PROGRAMACIÓN Y AVANCES TRIMESTRALES FÍSICOS - 2024								
	META	PROGR I %	AVANCE I %	PROGR II %	AVANCE II %	PROGR III %	AVANCE III %	PROG IV %	AVANCE IV %
CONSTRUCCIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y ALCANTARILLADO PLUVIAL EN EL BARRIO PRIMAVERA 2, PARROQUIA JUBONES, SECTOR 2, CANTÓN MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO	100	100	100	-	-	-	-	-	-
CONSTRUCCIÓN DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DE LA PARROQUIA PUERTO BOLÍVAR, CANTÓN MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO	100	78.46	77.38	95.05	90.00	-	-	82.56	82.67
Limpieza, Desbroce Y Desbanque De Los Canales Del Cantón Machala	100	65.472	65.52	84.164	84.21	95.227	95.27	100	100

Así mismo se desarrollaron varias actividades inherentes de la empresa, como es la supervisión de la construcción de Alcantarillado Integral de Puerto Bolívar, la construcción del “Proyecto Integral Hidrosanitario en Sitio Unión Colombiana.





### 6.3. INFORMACION COMERCIAL

La gestión efectuada por la Dirección Comercial durante el periodo 2024, ha ido progresivamente evolucionando de manera positiva:

#### 6.3.1. SERVICIO AL USUARIO

Las Gestiones de atención al usuario durante el periodo fiscal 2024, se manejó de forma eficiente permitiendo evidenciar un número de usuarios atendidos, en las diferentes solicitudes ya sea de manera presencial como virtual mediante nuestros canales de atención.

Como muestra de una gestión eficiente, se puede señalar algunos de los REQUERIMIENTOS: cambio de llaves, cambio de cajetines, cambio de beneficiarios, cambio de guías, etc., de los cuales durante el periodo fiscal 2024, se lograron atender 7697 requerimientos (99%), de un total de 7703 Requerimientos Ingresados en nuestro sistema comercial:



Otra muestra significativa de nuestra gestión durante el periodo 2024, son las atenciones al usuario por conceptos de RECLAMOS como: Alta facturación, Fugas de Agua, Categorías, etc.; a los cuales en coordinación con las diferentes áreas técnicas y operativas hemos podido atender de manera efectiva el 99% de los reclamos ingresados totalizando 6765 atendidos durante el 2024.



#### Estrategias y acciones implementadas:

- **Habilitación de canales de atención al usuario:**
  - Atención presencial
  - Llamadas telefónicas
  - Msm o WhatsApp
  - Correo electrónico
- **Centralización de reclamos:**

Todos los reclamos son ingresados al sistema comercial para facilitar el seguimiento y la mejora continua de la atención personalizada.



### 6.3.2. CATASTRO

El área de catastro durante el periodo fiscal 2024 realizó las debidas actualizaciones de datos, factibilidad, creación de cuentas las cuales se detallan:

#### LEVANTAMIENTO DEL CATASTRO DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	SUB TOTAL
CATASTRO	Nro. Incid. Enero	Nro. Incid. Febrero	Nro. Incid. Marzo	Nro. Incid. Abril	Nro. Incid. Mayo	Nro. Incid. Junio	Nro. Incid. Julio	Nro. Incid. Agosto	Nro. Incid. Sept.	Nro. Incid. Octubre	Nro. Incid. Noviembre	Nro. Incid. Diciembre	
INSPECCION POR REGENERACION URBANA	-	-	-	96	-	-	242	-	76	-	373	37	824
INSPECCION POR PROYECTOS DE LA EMPRESA	67	104	-	-	-	104	-	-	-	-	-	-	275
INSPECCION POR PROGRAMACION DE PROPIA DEL AREA	3666	2406	3619	3194	1932	1644	671	986	1821	1265	979	1464	23647
INSPECCIONES PUNTUALES REQUERIDAS POR OTRAS AREAS	-	52	88	26	108	215	341	46	66	111	37	31	1121
<b>Suma total</b>	<b>3733</b>	<b>2562</b>	<b>3707</b>	<b>3316</b>	<b>2040</b>	<b>1963</b>	<b>1254</b>	<b>1032</b>	<b>1963</b>	<b>1376</b>	<b>1389</b>	<b>1532</b>	<b>24746</b>

#### ACTUALIZACION DE INFORMACION CATASTRAL EN EL SISTEMA COMERCIAL

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Sub total
CATASTRO	Nro. Incid. Enero	Nro. Incid. Febrero	Nro. Incid. Marzo	Nro. Incid. Abril	Nro. Incid. Mayo	Nro. Incid. Junio	Nro. Incid. Julio	Nro. Incid. Agosto	Nro. Incid. Septiembre	Nro. Incid. Octubre	Nro. Incid. Noviembre	Nro. Incid. Diciembre	
FOTOGRAFIAS SUBIDAS AL SISTEMA	3255	3765	3701	3091	1930	1841	1324	758	1973	1246	1305	1283	25472
ACTIVACION DE CUENTA	56	36	39	50	167	71	56	22	39	37	31	19	623
CAMBIOS EN SISTEMA POR PROGRAMACION PROPIA DEL AREA	393	4072	1152	2267	3383	1308	970	349	969	1323	1109	571	17866
CAMBIOS EN SISTEMA POR SOLICITUD DE OTRAS AREAS	472	101	208	115	85	350	7095	3598	2525	800	265	948	16562
INGRESOS DE NÚMEROS TELEFONICOS Y	186	143	142	123	846	553	259	622	416	576	331	400	4597
CORREOS ELECTRONICOS													
<b>Suma total</b>	<b>4362</b>	<b>8117</b>	<b>5242</b>	<b>5646</b>	<b>6411</b>	<b>4123</b>	<b>9704</b>	<b>5349</b>	<b>5922</b>	<b>3982</b>	<b>3041</b>	<b>3221</b>	<b>65120</b>



**SOLICITUDES DE SERVICIO – FACTIBILIDAD:**

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Sub total
<i>CATASTRO</i>	Nro. Incid. Enero	Nro. Incid. Febrero	Nro. Incid. Marzo	Nro. Incid. Abril	Nro. Incid. Mayo	Nro. Incid. Junio	Nro. Incid. Julio	Nro. Incid. Agosto	Nro. Incid. Sept.	Nro. Incid. Oct.	Nro. Incid. Nov.	Nro. Incid. Dic.	
ACTUALIZACION DE CLIENTE/PROPIETARIO	109	189	130	85	100	177	339	171	140	77	71	70	1658
CREACION DE CUENTA A FACTURAR	31	36	39	50	167	71	111	73	39	37	31	19	704
<b>Suma total</b>	<b>227</b>	<b>245</b>	<b>192</b>	<b>144</b>	<b>284</b>	<b>262</b>	<b>455</b>	<b>245</b>	<b>179</b>	<b>114</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>2538</b>

**ESTADISTICA DEL REGISTRO GENERAL DE PREDIOS:**

Considerando los datos entre los meses de enero y diciembre 2024, el incremento de cuentas activas es de 567 lo que representa el 0.93%

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
<i>CATASTRO</i>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Cuentas activas	61209	61245	61284	61334	61501	61572	61628	61650	61689	61726	61757	61776



Las conexiones de agua potable y alcantarillado han incrementado entre los meses de enero y diciembre 2024, lo cual depende de las solicitudes de servicio y/o de las obras hidrosanitarias que realiza el “GAD Municipal Machala” y la “Empresa AGUAS MACHALA EP”.

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
<i>CATASTRO</i>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Cuentas Activas con Servicio de Agua Potable	60675	60716	60759	60842	61087	61163	61225	61245	61295	61330	61359	61379
Cuentas Activas con Servicio de Alcantarillado	53327	53446	53541	53755	54119	54291	54276	54329	54473	54518	54445	54399

En cuanto a la cantidad de cuentas activas por categoría va disminuido progresivamente, debido a la instalación de medidores.

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
<i>CATASTRO</i>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Cuentas Activas - Categoría	19404	18940	18707	18585	18362	18156	17943	17839	17692	17756	17884	17927
Cuentas Activas - Consumo	41805	42305	42577	42749	43139	43416	43685	43811	43997	43970	43873	43849
<b>Suma total</b>	<b>61209</b>	<b>61245</b>	<b>61284</b>	<b>61334</b>	<b>61501</b>	<b>61572</b>	<b>61628</b>	<b>61650</b>	<b>61689</b>	<b>61726</b>	<b>61757</b>	<b>61776</b>

### 6.3.3. MEDIDORES

#### Cobertura de Micromedidores:

En base a las instalaciones de equipos de medición a cuentas que se facturan por categorías, se incrementó la cobertura de micromedición en un 3.63%.

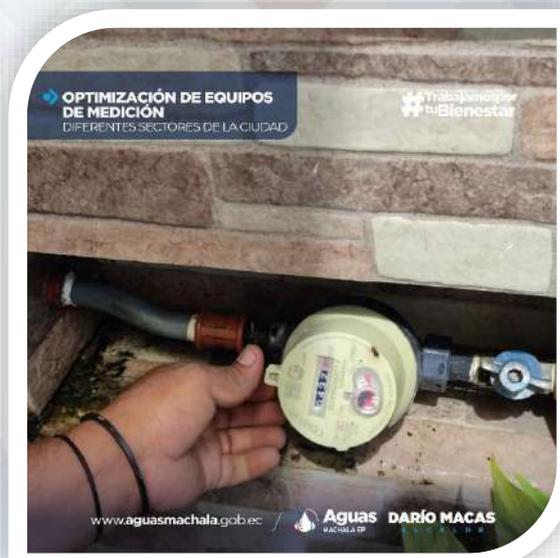
CATEGORIA	CONSUMO	TOTAL USUARIOS	COBERTURA MEDICIÓN	FECHA
19683	41470	61153	67,81%	ENERO-2024
17531	43848	61379	71,44%	ENERO-2025

Dentro de las actividades ejecutadas durante el periodo 2024:

TIPOS DE SERVICIOS	Cuentas atendidas	Inversión
INSTALACIÓN DE MEDIDOR	2106	\$210.600,00
CAMBIO DE MEDIDOR	1483	\$59.320,00
REPOSICION DE MEDIDOR	670	\$33.500,00
PRUEBA DE EXACTITUD DEL MEDIDOR	104	\$1.040,00
MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	6713	\$167.825,00
CAMBIOS Y REPOSICIONES DE CAJETINES	1185	\$17.775,00
CAMBIOS Y REPOSICIONES DE LLAVES DE CORTE	1510	\$7.550,00
REPARACIÓN DE FUGA	52	\$2.600,00
		<b>\$500.210,00</b>

Mantenimiento de medidores durante el periodo 2024:

PARROQUIA	# CUENTA
9 DE MAYO	885
EL CAMBIO	83
JABELI	524
LA PROVIDENCIA	2034
MACHALA	1832
PUERTO BOLIVAR	363
JUBONES	992
<b>Total general</b>	<b>6713</b>



### 6.3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Mejorar la percepción de los usuarios hacia la empresa, manteniendo y mejorando los programas de índole social (Sembrando Solidaridad, Mingas, Capacitación a Dirigentes, Programa de Educación), apoyando a Instituciones de Bienestar conservando una relación cordial con representantes barriales y demás usuarios.

#### 6.3.4.1. REUNIONES CON LA COMUNIDAD

Con el propósito de entrelazar relaciones con la comunidad y Dirigentes Barriales la Gerente General y el equipo de Responsabilidad Social, visitamos varios sectores y recibí en las instalaciones de la Empresa, en 86, audiencia pública a moradores y dirigentes de los distintos barrios de la Ciudad de Machala.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PONGA SI O NO	NÚMERO DE MECANISMOS IMPLEMENTADOS EN EL AÑO
AUDIENCIA PÚBLICA	SI	86
CONSEJOS CONSULTIVOS	NO	0
CONSEJOS CIUDADANOS SECTORIALES	NO	0
DIÁLOGOS PERIÓDICOS DE DELIBERACIÓN	NO	0
AGENDA PÚBLICA DE CONSULTA A LA CIUDADANÍA	NO	0
OTROS		



### 6.3.4.2. SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS Y EJECUCIONES DE OBRAS.

Socialización de proyectos, ejecución de obra, instalación cambio y reubicación de medidores, a moradores y Dirigentes Barriales, en barrios de las Parroquias: La Providencia, Jambelí, 9 de mayo, Machala, Jubones, Puerto Bolívar y El Cambio de la ciudad de Machala.



### 6.3.4.3. ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE CON TANQUEROS.

En respuesta a solicitudes de imprevistos como roturas del Acueducto Regional y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas que se presentaron durante el año

2024, Aguas Machala-EP., realizó la entrega de agua potable mediante tanqueros a distintos barrios entre los que podemos citar: La Aurora, Lucha de los Pobres, La Ferroviaria, Oro Verde, Cristo del Consuelo, 8 de Noviembre, Ciudadela Machala, Patria Nueva, 25 de diciembre, Brisas del Mar, Nuevo Pilo, Costa Azul, Lotización San Ramón, Dos Bocas, Puerto Grande y Solidario, 12 de Noviembre, Costa Azul, Héroes de Jambelí, Terra Nova, Luz de América, 10 de Agosto, Dos Marías, Manuel Encalada, 10 de Septiembre, Los Esteros, Federico Páez, Simón Bolívar, Buenos Aires, Garzón Zhapan, Washington García, Atahualpa, Vencedores, Virgen del Cisne, Amazonas 1 y 2, Portuaria, Ursezas II sectores 1,2 y 3.



#### 6.3.4.4. CARPAS MULTISERVICIOS

Como mecanismo de mantener un diálogo directo con los usuarios y Dirigencia Barrial en los distintos sectores y manteniendo todas las medidas de bioseguridad, la empresa Aguas Machala-EP., ubicó CARPAS MULTISERVICIOS en distintos barrios de la ciudad de Machala; esto en respuesta de brindar a los usuarios atención en los siguientes temas: asesoramiento en rutas a seguir en trámites internos, recaudación de valores pendientes, y suscripción de convenios de pagos.



#### 6.3.4.5. MINGAS DE LIMPIEZA

Otro trabajo de gran relevancia fue la realización de mingas de limpieza del sistema de alcantarillado que se realizaron en diferentes barrios de la ciudad.



#### 6.3.4.6. EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA ADOPTA TU SUMIDERO.

Como mecanismo de mitigar las inundaciones y concientizar a las familias machaleñas, los departamentos de Responsabilidad Social y Comunicación, realizaron la ejecución de la campaña Cívica Social “ADOPTA TU SUMIDERO”, en diferentes barrios de la ciudad.



#### 6.3.4.7. VISITAS SOCIALES PARA LA CONSTATACIÓN DE INFORMACIÓN PREVIO AL BENEFICIO DE EXONERACIÓN.

Aguas Machala-EP., en cumplimiento a Políticas Públicas y Normativa Estatal en la Legislación Ecuatoriana, a través de la Unidad de Responsabilidad Social, se efectuó en el año 2024 aproximadamente 1010 visitas de verificación de información previo a conceder el beneficio de exoneraciones por discapacidad y adultos mayores a 970 usuarios, los mismos que comprende a personas naturales que sean mayores de 65 años y con un porcentaje de discapacidad conforme lo determine la calificación efectuada por la autoridad competente.

EXONERACIONES	N° DE VISITAS 2024
DISCAPACIDAD	97
ADULTOS MAYORES	873
<b>TOTAL</b>	<b>970</b>



#### 6.3.4.8. VISITAS A LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE.

En cumplimiento a lo establecido por la Agencia de Regulación y Control del Agua Potable y Saneamiento (ARCA), así como las observaciones emitidas mediante Ficha de Evaluación del Nivel de Eficiencia de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, el Departamento de Responsabilidad Social, Conjuntamente con el área de Planificación, de la Empresa Pública Municipal “Aguas Machala-EP”, realizaron visitas a las siete Juntas administradoras de agua potable, para conocer su estado operativo, administrativo, jurídico, y brindar la asistencia técnica en el fortalecimiento de las novedades que se llegaron a identificar.





#### 6.3.4.9. SOCIALIZACION DE PROYECTOS

“CONSTRUCCIÓN DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LOS SITIOS MARISCAL SUCRE, 10 DE OCTUBRE, LOS GIRASOLES 1 Y 2, SANTA TERESITA Y LA MARTINA PARROQUIA MACHALA, CANTÓN MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO”



“CONSTRUCCIÓN DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PARA LOS SITIOS CASA AZUL, 15 DE OCTUBRE, LA MARÍA, MOTUCHE Y LA ALCANTARILLA PERTENECIENTES A LA PARROQUIA EL RETIRO DE LA CIUDAD DE MACHALA-PROVINCIA DE EL ORO”



Con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía del Cantón Machala, los objetivos y beneficios del Proyecto: “ESTUDIO DE EVALUACION, DIAGNOSTICO Y DISEÑOS DEFINITIVOS PARA LA CONSTRUCCION DE INTERCEPTORES Y 02 PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS PARA LA CIUDAD DE MACHALA, CANTON MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO”, el personal del Departamento Responsabilidad Social, conjuntamente con la Especialista de Medio Ambiente, realizaron las siguientes actividades:

- Se instaló mesa informativa desde el 30 de agosto de 2024, hasta el 12 de septiembre de 2024, en las instalaciones de la Empresa Aguas Machala-EP, y casa comunal de la Ciudadela Venezuela.
- Se efectuaron dos eventos de socialización general en los siguientes lugares: Salón Auditorio del Cuerpo de Bomberos, el día viernes 06 de septiembre de 2024, a las 15:00; y en las instalaciones de la Casa Comunal de la Ciudadela Venezuela, el 09 de septiembre de 2024, a las 15:00.

Es importante mencionar que todas las actividades se desarrollaron con éxito y buena aceptación de la comunidad y actores sociales.



#### 6.3.4.10. PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA Y EVENTOS DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA.

Como el objetivo de promover y concientización a la ciudadanía machaleñas, la Empresa Aguas Machala-EP, en el año 2024, participo en los siguientes eventos:

- Feria Ciudadana de gestión ambiental, organizada por la Dirección Zonal 7 del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica a través de la Oficina Técnica Machala, que se efectuó el viernes 07 de junio de 2024, desde las 08H00, hasta las 14H00.
- Festival de Sabores, organizado por la Subdirección de Acción Social y Productividad del GAD Municipal de Machala, que se desarrolló el día viernes 14 de junio de 2024, en el Parque Colón, desde las 14H00 hasta las 17H00.



El Departamento de Responsabilidad Social de la Empresa “Aguas Machala EP”, en el marco de mejorar la percepción de los usuarios hacia la Empresa, manteniendo y mejorando los programas de índole social, se compromete a continuar con ese mismo dinamismo y mística para trabajar en benéfico de la Comunidad Machaleña.

### 6.3.5. CARTERA Y COBRANZAS

Dentro de la unidad de cartera y cobranza se han implementado una serie de gestiones que permiten tener un acercamiento con nuestros clientes y a su vez realizar nuestras acciones de cobranzas, notificaciones:

### 6.3.5.1. GESTIONES POR TELECOBRO

Durante el periodo fiscal 2024, se han gestionado acciones de notificación y avisos mediante llamadas telefónicas, WhatsApp mismas que nos han permitido llegar a más de 34.625 usuarios, permitiéndonos obtener resultados inmediatos de acercamiento para cumplir con sus obligaciones pendientes por servicio de agua potable y alcantarillado.

MES	CUENTAS X LLAMAR	VALOR X GESTIONAR	CUENTAS PAGADAS	VALORES PAGADOS	CARTERA	PAGOS %	CUENTAS %
JULIO	6800	\$381,566.77	2653	\$88,347.74	CORRIENTE	23%	39%
AGOSTO	7200	\$771,235.26	2034	\$42,337.62	CORRIENTE Y VENCIDA	5%	28%
SEPTIEMBRE	7045	\$797,666.00	1788	\$50,786.23	CORRIENTE Y VENCIDA	6%	25%
OCTUBRE	6800	\$166,623.66	1743	\$42,252.92	CORRIENTE Y VENCIDA	25%	26%
NOVIEMBRE	5380	\$286,255.12	1870	\$60,801.36	CORRIENTE	21%	35%
DICIEMBRE	1400	\$44,215.15	686	\$19,972.43	CORRIENTE	45%	49%

### 6.3.5.2. GESTIONES DE CARTERA

Se ha gestionado 21.786 cuentas en el mes de diciembre del 2024, la cartera corriente y vencida a través de la concientización a los usuarios para el pago de sus deudas, en coordinación con los supervisores de cartera.

Para cumplir la meta de recaudación mensual requerida por la administración y dar a conocer a los usuarios las políticas de la empresa para el pago de las deudas y se mantengan al día, de esta manera ir reduciendo el monto elevado que se tiene por valores impagos.

La recuperación, solo por gestión de la cartera en el mes de diciembre del 2024, fue de USD. 315.854,24

### 6.3.5.3. RECAUDACIONES:

En el año 2024, como resultado de todas las gestiones realizadas por el personal del área de cartera se logró una recaudación de USD. 951.886,26 solo en el mes de diciembre.

<u>CARTERA</u>	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
<b>Total</b>	<b>987,480.64</b>	<b>913,305.63</b>	<b>1,062,597.81</b>	<b>1,019,930.96</b>	<b>991,781.67</b>	<b>1,010,117.61</b>
<b>Meta</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>85.55%</b>	<b>79.13%</b>	<b>92.06%</b>	<b>88.37%</b>	<b>85.93%</b>	<b>87.52%</b>
<u>CARTERA</u>	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24

<b>Total</b>	<b>1,127,873.55</b>	<b>1,087,355.81</b>	<b>1,003,858.87</b>	<b>972,083.02</b>	<b>835,772.94</b>	<b>951,886.26</b>
<b>Meta</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,221.22</b>	<b>1,154,222.22</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>97.72%</b>	<b>94.21%</b>	<b>86.97%</b>	<b>84.22%</b>	<b>72.41%</b>	<b>82.47%</b>

#### 6.3.5.4. RECUPERACIÓN DE CARTERA:

Adjunto detalle de la Cartera según reporte del sistema Comercial al mes de diciembre del 2024, donde se puede evidenciar un incremento del 1.59% en relación al valor de la cartera de noviembre 2024.

	<b>ene-24</b>	<b>feb-24</b>	<b>mar-24</b>	<b>abr-24</b>	<b>may-24</b>	<b>jun-24</b>
<b>CARTERA</b>	Nro. Incid. Enero	Incid.	Incid.	Incid.	Incid.	Incid.
<b>Suma total</b>	<b>8,150,679.82</b>	<b>8,334,966.20</b>	<b>8,350,589.41</b>	<b>8,378,837.50</b>	<b>8,771,432.78</b>	<b>9,010,304.65</b>
<b>Incremento de cartera</b>		\$ <b>184,286.38</b> 2.26%	\$ <b>15,623.21</b> 0.19%	\$ <b>28,248.09</b> 0.34%	\$ <b>392,595.28</b> 4.69%	\$ <b>238,871.87</b> 2.72%

	<b>jul-24</b>	<b>ago-24</b>	<b>sep-24</b>	<b>oct-24</b>	<b>nov-24</b>	<b>dic-24</b>
<b>CARTERA</b>	Incid.	Incid.	Incid.	Incid.	Incid.	Incid.
<b>Suma total</b>	<b>9,041,622.26</b>	<b>9,120,030.95</b>	<b>9,182,957.27</b>	<b>9,209,868.06</b>	<b>9,356,302.04</b>	<b>9,471,947.33</b>
<b>Incremento de cartera</b>	\$ <b>31,317.61</b> 0.35%	\$ <b>78,408.69</b> 0.87%	\$ <b>62,926.32</b> 0.69%	\$ <b>26,910.79</b> 0.29%	\$ <b>146,433.98</b> 1.59%	\$ <b>115,645.29</b> 1.24%

#### 6.4. INFORMACION VIVIENDA

En análisis al Plan de Gobierno para el periodo 2023 al 2027, mantiene una visión de desarrollo que privilegia la consecución del buen vivir, que presupone la ampliación de las libertades, oportunidades y potencialidades de los seres humanos, y el reconocimiento de unos a otros para alcanzar un porvenir compartido.

Con lo que antecede debo informar que la ejecución al proyecto habitacional se ha venido desarrollando de forma significativa, permitiendo promover el fondo de viviendas de interés social, como es de conocimiento la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Machala – Aguas Machala EP, suscribió un convenio de cooperación estratégica para el desarrollo del proyecto de vivienda de interés social en conjunto con la Compañía Building Wang Cia. Ltda, mismo que se denomina Urbanización MIRACIELO, este convenio se mantiene vigente a la actualidad permitiendo ofrecer a la ciudadanía Machaleña alternativas para la adquisición de sus viviendas dignas.



En el año 2024 el proyecto de vivienda de interés social “MIRACIELO” continuó avanzando con la construcción de viviendas siendo un total de 893 casas construidas.

