

# **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS CORRESPONDIENTE AL PERÍODO FISCAL 2024**



**Aguapen-EP**  
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA

*Gestionamos no solo agua, gestionamos la vida y progreso de los peninsulares.*

**Ing. Xavier Zúñiga Constantine, Mgtr.**  
**Gerente General**

**01 - ENE / 31 – DIC 2024**

### **Misión**

*Proveer un eficiente servicio de agua potable en cantidad, continuidad y calidad, además de proporcionar los servicios de alcantarillado sanitario y pluvial a la población de la provincia de Santa Elena, cumpliendo las necesidades básicas del ser humano y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.*

### **Visión**

*Ser una empresa pública, de servicio social moderna con reconocimiento a nivel nacional, prestando los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial con un elevado grado de responsabilidad social, comprometida con la mejora continua y sustentable de su talento humano y de los recursos que administra, asegurando la calidad de vida de las familias de la provincia de Santa Elena y la población turística.*

### **Objetivos Institucionales**

*Objetivo Estratégico 1: Mantener los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial en condiciones óptimas, amparando los estándares ambientales, de cobertura, calidad y continuidad.*

*Objetivo Estratégico 2: Incrementar la optimización de recursos para la eficiencia y rentabilidad institucional.*

*Objetivo Estratégico 3: Incrementar los esquemas de formación ocupacional y productividad laboral en base a las necesidades institucionales.*

*Objetivo Estratégico 4: Incrementar el consumo consciente, sostenible y eficiente con criterio de suficiencia.*

## Índice de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	6
ANTECEDENTES .....	9
Antecedentes Generales .....	9
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN .....	10
Planes y proyectos institucionales .....	10
Ejecución y Seguimiento del PAPP 2024 .....	10
DIRECCIÓN FINANCIERA .....	11
Ejecución de presupuesto .....	11
Asignaciones por Departamento .....	12
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO .....	13
Elaboración de Nómina .....	13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA .....	13
Flota Vehicular .....	13
Compras Públicas .....	15
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA .....	16
Infracciones de Guías Clandestinas .....	17
DIRECCIÓN COMERCIAL .....	18
Operaciones Comerciales .....	18
Facturación .....	19
Catastro de clientes .....	19
Facturación General Año 2024 .....	20
Cartera Vencida .....	21
Coactiva: Estados Procesales .....	21
DIRECCIÓN TÉCNICA .....	22
Procesos de Contratación Ejecutados .....	25
Obras Principales .....	26
Obras Principales .....	27
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, CALIDAD Y AMBIENTE .....	28
Trabajos Ejecutados .....	33
Gestión Ambiental .....	37
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN A LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE SERVICIOS .....	38
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL .....	40
DIRECCIÓN DE SISTEMAS .....	44
Procesos Ejecutados 2024 .....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1 Cumplimiento de ejecución presupuestaria PAPP 2024 .....	10
Tabla 2 Presupuesto 2024 .....	11
Tabla 3 Resumen de Gastos Presupuesto 2024 .....	11
Tabla 4 Resumen de Ingresos Presupuesto 2024.....	12
Tabla 5 Asignaciones por departamento.....	12
Tabla 6 Presupuesto de nómina 2024 .....	13
Tabla 7 Modalidad laboral .....	13
Tabla 8 Procesos de Contratación periodo 2024.....	15
Tabla 9 Procesos Jurisdiccionales 2024.....	16
Tabla 10 Reporte de trabajos.....	18
Tabla 11 Catastro de clientes.....	19
Tabla 12 Resumen general de facturación por rubros.....	20
Tabla 13 Tipo de cartera.....	21
Tabla 14 Estados procesales.....	21
Tabla 15 Cartera coactivada por sectores.....	22
Tabla 16 Procesos de Contratación ejecutados 2024.....	25
Tabla 17 Ingreso de agua cruda – plantas compactas 2024 .....	31
Tabla 18 Purga y lavado de filtro – plantas compactas 2024.....	32
Tabla 19 Distribución de agua potable – 2024.....	32
Tabla 20 Reclamos presentados VS reclamos resueltos .....	38
Tabla 21 Factibilidad de guías domiciliarias por estado de atención .....	39
Tabla 22 Familias con piletas comunitarias .....	39

## Índice de Fotografías

Fotografía 1 Flota Vehicular – Aguapen E.P. ....	14
Fotografía 2 Mantenimiento preventivo de equipos .....	14
Fotografía 3 Abastecimiento de combustible a la Patera (Estación de Bombeo de la Planta Colonche) .....	14
Fotografía 4 Inspección – guía clandestina .....	17
Fotografía 5 Trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del Grupo de Bombeo 1 .....	23
Fotografía 6 Atención de colapsos y daños – sistema de evacuación de aguas servidas	24
Fotografía 7 Ampliación y mejoramiento del sistema de tratamiento de aguas residuales Punta Carnero. ....	27
Fotografía 8 Planta Potabilizadora de Agua Atahualpa.....	30
Fotografía 9 Adquisición de policloruro de aluminio; hipoclorito de calcio; carbón activado; sulfato de cobre; antracita y polímero.....	33
Fotografía 10 Mantenimiento módulos de proceso MPA´S Planta Atahualpa .....	34
Fotografía 11 Mantenimiento de tolvas .....	34
Fotografía 12 Mantenimiento y calibración de equipos.....	36
Fotografía 13 Contratación de laboratorio acreditado .....	36
Fotografía 14 Mantenimiento sistema de cloración – Punta Carnero.....	37
Fotografía 15 Familias que acceden al servicio de agua potable – piletas comunitarias	40
Fotografía 16 Campaña AGUAPEN EXPRESS .....	40
Fotografía 17 Campaña Educativa.....	42

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Catastro de clientes reales.....	19
--	----

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Secuencia del Proceso de Potabilización .....	28
Ilustración 2 Captación de Agua Cruda .....	29
Ilustración 3 Remisión de intereses y multas .....	41
Ilustración 4 Whatsapeale a AGUAPEN .....	41
Ilustración 5 Convenios de pago con el 10% .....	43
Ilustración 6 Campaña Black week .....	43

## INTRODUCCIÓN

El presente documento detalla información relevante sobre la organización, planificación, gestión, ejecución y resultados del trabajo generado por la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN-EP, al ejercicio fiscal del año 2024. Conforme a la metodología y reglamento de rendición de cuentas emitido por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el informe ejecutivo adjunta elementos de verificación basados en el marco de competencias y funciones de las direcciones que forman parte de la estructura institucional con los siguientes datos referenciales:

### **BASE LEGAL. –**

La constitución de la República del Ecuador de 2008- CRE determina en el artículo 95 los principios de la participación ciudadana:

“Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participaran de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, es un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación, pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria”.

El numeral 4 del artículo 100 de la CRE indica:

“En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejercerá para:

4. Fortalecer la democracia con mecanismo permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social”.

La CRE, en el artículo 204 detalla la naturaleza y funciones de la transparencia y control social:

“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación”.

Que, el numeral 2 del artículo 208 de la CRE señala:

“Serán deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los previstos en la ley”

2. Establecer mecanismo de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”.

La agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 se conforman de 17 objetivos; dentro del dieciseisavo objetivo denominado Paz, justicia e instituciones sólidas se instauran las metas 16.6 y 16.7, con el propósito de promover la transparencia de las organizaciones gubernamentales:

“16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades”.

Que, los artículos: 11,88,90,91,92,94 y 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana –LOPC, determinan los siguiente:

“Artículo 11.- Obligados a rendir cuentas. - Tienen la obligación de rendir cuentas las autoridades del Estado electas o de libre remoción, representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que fondos públicos o desarrollen actividades de interés públicos sobre sus actos u omisiones. En caso de incumplimiento de las instituciones y entidades del sector público, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social remitirá la queja a la Contraloría General del Estado para que inicie el proceso de investigación sobre la gestión de las autoridades obligadas, sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública por la negación de información”.

“Artículo 88.- Derecho ciudadano a la rendición de cuentas. - Las ciudadanas y ciudadanos en forma individual o colectiva, comuna, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatorianos y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, manejan recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no este contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes.

“Artículo 90.- Sujetos obligados. - las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones.

En caso de incumplimiento de dicha obligación, se procederá de conformidad con la ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

“Artículo 94 Mecanismos. - Corresponde al consejo de Participación Ciudadana y Control Social de conformidad con la ley: establecer y coordinar los mecanismos, instrumentos y procedimientos para la rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos y de los medios de comunicación social.

“Artículo 95.- Periodicidad. - La rendición de cuentas se realizará una vez al año y al final de la gestión, teniendo en consideración las solicitudes que realice la ciudadanía, de manera individual o colectiva, de acuerdo con la Constitución y la ley”.

Que, el artículo 5 de la LOPC, señala lo siguiente:

“Artículo 5.- Atribuciones generales. - Al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social le compete:

2. Establecer mecanismo de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen públicos...”.

Que, el artículo 304 del Código Orgánico de Organización territorial Autonomía Descentralización- COOTAD indica lo siguiente:

“Art. 304.- Sistema de participación ciudadana. - Los gobiernos autónomos descentralizados conformarán un sistema de participación ciudadana, que se regulará por acto normativa del correspondiente nivel de gobierno, tendrá una estructura y denominación propias. El sistema de participación ciudadana se constituye para:

- f) Fortalecer la democracia local con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social;
- g) Promover la participación e involucramiento de la ciudadanía en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo de los niveles territoriales;

## ANTECEDENTES

### Antecedentes Generales

AGUA DE LA PENÍNSULA – AGUAPEN S.A., inició como una compañía privada que fue constituida legalmente el 14 de diciembre de 1999, con el objeto de dedicarse a la prestación de servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas y de agua potable en la península de Santa Elena.

AGUAPEN desde abril de 2011 cuenta con el apoyo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad, cuyos alcaldes respaldan la gestión del Gerente General encargado en ese entonces; quien junto al equipo humano que conforma esta empresa, está empeñado en una atención de respeto y responsabilidad para con el usuario y la comunidad que habita o visita nuestra provincia.

Con estos antecedentes la empresa provincial de agua, inicia el proceso de conformación de la Mancomunidad integrada por los tres cantones peninsulares, la misma que fue publicada en el registro oficial con fecha 09 de mayo del 2012 y el 16 de octubre del mismo año con el Registro oficial No 810 se publica el estatuto de constitución de la Empresa Pública Municipal Mancomunada, otorgándole 120 días para dictar los reglamentos al que se refería dicho estatuto, constituyéndose en el mes de febrero del 2013, la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Pluvial, Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales y Saneamiento. AGUAPEN E.P. ahora en la actualidad bajo la Gerencia del Ing. Xavier Zúñiga Constantine, Mgtr.

AGUAPEN en su condición de empresa de saneamiento de los cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas de la provincia de Santa Elena, es la entidad encargada de la planificación, programación y gestión integrada y coordinada del recurso hídrico para incrementar la disponibilidad y satisfacer la demanda del servicio, asegurando su calidad y la preservación del sistema hídrico en su ámbito jurisdiccional, en especial para prevenir los impactos ambientales producidos por la contaminación, promoviendo el perfeccionamiento de métodos y técnicas de aprovechamiento racional y sostenible del agua en armonía con los ecosistemas.

## DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

### Planes y proyectos institucionales

- Plan de Mejoras AGUAPEN EP 2024-2028.
- Propuesta de revisión a nuestro Pliego Tarifario.
- Propuesta para el reglamento de la provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable

### Ejecución y Seguimiento del PAPP 2024

Dentro del plan de trabajo de esta dirección, se presentó ante la Gerencia General las matrices del Plan Anual de Política Pública 2024, las cuales están direccionadas dentro del Plan Nacional del Buen Vivir y al cumplimiento de los objetivos institucionales, las mismas que son evaluadas cuatrimestralmente.

A continuación, se detalla un resumen del presupuesto asignado a cada una de las direcciones de nuestra institución y el porcentaje de ejecución al término del periodo 2024.

*Tabla 1 Cumplimiento de ejecución presupuestaria PAPP 2024*

PROGRAMA	PROGRAMA	ASIG. CODIFICADA
100.000.	GERENCIA	\$ 1'095.313,83
100.001.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	\$ 552.901,11
200.000.	ADMINISTRATIVO	\$ 2'322.922,26
300.000.	TÉCNICO	\$ 17'807.024,93
300.001.	PLANTA ATAHUALPA	\$ 5'036.206,22
400.000.	COMERCIAL	\$ 2'875.620,23
400.001.	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	\$ 391.050,65
500.000.	PLANIFICACIÓN	\$ 87.337,55
600.000.	JURÍDICO	\$ 195.274,57
700.000.	FINANCIERO	\$ 5'075.871,91
800.000.	TALENTO HUMANO	\$ 771.687,76
900.000.	COOP. INTERNACIONAL	\$ 46.562,88
	TOTAL	\$ 36'257.773,90

## DIRECCIÓN FINANCIERA

### Ejecución de presupuesto

Tabla 2 Presupuesto 2024

AGUAPEN 2024	
<b>PRESUPUESTO 2024</b>	<b>\$ 36'257.773,90</b>

A continuación, se detalla un resumen de los gastos en los que está subdividido el presupuesto para el año 2024, de tal manera que podamos conocer los GASTOS CORRIENTES, GASTOS DE PRODUCCIÓN, GASTOS DE INVERSIÓN, APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, y la DEUDA FLOTANTE, que son compromisos adquiridos en años anteriores para ser cancelados en el periodo 2024, Estos gastos además reciben las asignaciones necesarias para sostener las actividades económicas que nuestra institución realizó en el 2024.

Tabla 3 Resumen de Gastos Presupuesto 2024

AGUAPEN EP - PROYECCIÓN DE GASTOS PERIODO 2024			
PARTIDA PRESUP.	DENOMINACIÓN	ASIGNACIÓN	% PORCENTAJE
5	GASTOS CORRIENTES	\$ 6'034.183,85	16.64%
6	GASTOS DE PRODUCCIÓN	\$ 7'927.161,10	21.86%
7	GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 17'610.853.28	48.57%
8	BIENES DE LARGA DURACIÓN	\$ 793.653.13	2.19%
9	APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO	\$ 3'891,922,54	10.73%
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 36'257.773,90</b>	<b>100.00%</b>

### Proyección de Ingresos

Los Ingresos proyectados para el ejercicio 2024, se consideraron, realizando un análisis del comportamiento de nuestros ingresos por recaudación de los últimos 3 años y se implementaron algunas estrategias que permitirían mejorar dicha recaudación, tal cual se detalla en el cuadro a continuación:

Tabla 4 Resumen de Ingresos Presupuesto 2024

AGUAPEN EP - PROYECCIÓN DE INGRESOS PERIODO 2024		
PARTIDA P.	DENOMINACIÓN	ASIGNACIÓN
NIVEL 1	INGRESOS CORRIENTES	\$ 5'548.580,08
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	\$ 5'010.363,84
14	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 19'657.929,00
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	\$ 795.179,39
19	OTROS INGRESOS	\$ 85.107,85
3	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	\$ 10'709.193,82
36	FINANCIAMIENTO PÚBLICO	\$ 5'311.791,33
37	SALDOS DISPONIBLES	\$ 238.939,46
38	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	\$ 5'158.463,03
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES +INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</b>		<b>\$ 36'257.773,90</b>

### Asignaciones por Departamento.

Estas asignaciones, se determinan después de un análisis económico de proyección supuesta, entre las necesidades departamentales vs recaudación planificada, lo que permite a cada departamento implementar actividades que mantengan o mejoren la entrega del servicio que nuestra institución presta hacia la comunidad peninsular.

Tabla 5 Asignaciones por departamento.

ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO PERIODO 2024		
PROGRAMA	DEPARTAMENTOS	ASIG. CODIFICADA
100.000.	GERENCIA	\$ 1'095.313,83
100.001.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	\$ 552.901,11
200.000.	ADMINISTRATIVO	\$ 2'322.922,26
300.000.	TÉCNICO	\$ 17'807.024,93
300.001.	PLANTA ATAHUALPA	\$ 5'036.206,22
400.000.	COMERCIAL	\$ 2'875.620,23
400.001.	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	\$ 391.050,65
500.000.	PLANIFICACIÓN	\$ 87.337,55
600.000.	JURÍDICO	\$ 195.274,57
700.000.	FINANCIERO	\$ 5'075.871,91
800.000.	TALENTO HUMANO	\$ 771.687,76
900.000.	COOP. INTERNACIONAL	\$ 46.562,88
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 36'257.773,90</b>

## DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

### Elaboración de Nómina

La Nómina de Aguapen EP según detalle, determina la importancia y el compromiso que se tiene con cada uno de nuestros colaboradores de manera que, se puedan llevar a cabo todas las actividades establecidas por las diferentes direcciones y a la par nuestros empleados puedan gozar de sus sueldos al día; el presupuesto que se utilizó para el año 2024 en sueldos y salarios ascendieron a:

*Tabla 6 Presupuesto de nómina 2024*

PRESUPUESTO DE NÓMINA AGUAPEN 2024	
SUELDOS Y SALARIOS 2024	\$ 7'866.080,00

En la siguiente tabla se detalla el número de empleados por modalidad laboral al 29 de diciembre de 2024:

*Tabla 7 Modalidad laboral*

MODALIDAD LABORAL	CANTIDAD DE EMPLEADOS
NOMBRAMIENTO	125
SERVICIOS OCASIONALES	208
OBREROS (CÓDIGO DE TRABAJO)	217
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Para que nuestra empresa pueda ejecutar actividades de desarrollo técnico, logístico, estructural, mecánico y funcionamiento interno; la Dirección Administrativa junto a sus coordinaciones se vuelven muy importantes, pues organizar y coordinar cronológicamente las acciones que demanda la ciudadanía, amerita constantemente de recursos que son formalizados por esta importante dirección, para lo cual existen coordinaciones que de acuerdo a su responsabilidad desarrollan actividades que se detallan a continuación.

### Flota Vehicular

Esta Supervisión, para el 2024 implementó el traslado de personal operativo que ejecuta los trabajos técnicos en toda nuestra provincia en: la apertura de válvulas, colapsos de alcantarillas, rotura de tuberías, tomas de lecturas y todo movimiento que merezca el traslado logístico para que el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario se desarrollen de manera óptima.

Contamos también con un equipo de maquinaria pesada que permitió en el 2024 dar apoyo en los trabajos de difícil acceso y con camionetas de alquiler que nos permiten complementar el servicio de dotación en toda la provincia.

*Fotografía 1 Flota Vehicular – Aguapen E.P.*



*Fotografía 2 Mantenimiento preventivo de equipos*



*Fotografía 3 Abastecimiento de combustible a la Patera (Estación de Bombeo de la Planta Colonche)*



### Compras Públicas

A través de la coordinación de compras públicas se ejecutaron las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios de tal manera que, las áreas operativas cuenten con los equipos, obras, herramientas e insumos necesarios, que nos permitan atender las necesidades y requerimientos de los usuarios en lo que respecta al sistema de agua potable y alcantarillado.

A continuación, se detallan todos los procesos que se llevaron a cabo en el 2024 subdivididos de acuerdo con la modalidad de contratación:

*Tabla 8 Procesos de Contratación periodo 2024.*

<b>PROCESOS DE CONTRATACIÓN PERIODO 2024</b>		
<b>TIPO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>	
	<b>NÚMERO TOTAL ADJUDICADOS</b>	<b>VALOR TOTAL ADJUDICADOS</b>
<b>CATÁLOGO ELECTRÓNICO</b>	103	\$ 438.427,91
<b>COTIZACIÓN</b>	11	\$ 3'298.777,70
<b>ÍNFIMA CUANTÍA</b>	46	\$ 259.470,75
<b>MENOR CUANTÍA</b>	2	\$ 87.500,00
<b>BIENES Y SERVICIOS</b>	6	\$ 423.677,21
<b>PROCEDIMIENTO ESPECIAL</b>	1	\$ 10.800,00
<b>RÉGIMEN ESPECIAL</b>	12	\$ 137.334,00
<b>LICITACIÓN OBRAS</b>	1	\$ 3'227.523,12
<b>SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA</b>	9	\$ 1'224.544,71
<b>TOTAL</b>	191	\$ 9'108.055,40

## DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

En el 2024, se presentaron casos de materia legal contra AGUAPEN E.P., que se manejaron de forma sostenida e imparcial, gracias al apoyo del departamento jurídico, quienes de manera profesional mantienen el equilibrio entre los intereses institucionales y la igualdad colectiva.

En la siguiente tabla se detallan los casos que se presentaron en el 2024 y el estado en que se encuentran.

*Tabla 9 Procesos Jurisdiccionales 2024*

Nº	NÚMERO DE PROCESO	ACCIÓN	AÑO	ESTADO DEL PROCESO	RESOLUCIÓN
1	24571-2024-00040	CONDominio SPONDYLUS COSTA DE ORO	2024	FINALIZADA	A FAVOR DE AGUAPEN
2	24241-2024-00013	PATRONATO SANTA ROSA			
3	24241-2024-00010	ACCIÓN DE PROTECCIÓN -OSCAR WILLIAM SANTOS MEDINA			
4	24201-2024-01409	ACCIÓN DE PROTECCIÓN -ELOY ALFONZO QUINTERO LARGACHA			
5	24331-2024-00866	VARGAS ALARCON FERNADO - HABEAS DATA COMITÉ DE USUARIOS - CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2024	FINALIZADA	EN CONTRA
6	24281-2024-05576	ACCIÓN DE PROTECCIÓN -GÓMEZ VILLAMAR GARY ALEXANDER			
7	24331-2024-00660	ACCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - PAREDES ROQUILLO JOFFRE			
8	24571-2024-00474	ACCIÓN DE PROTECCIÓN CON MEDIDA CAUTELAR - PLAYA EL MANSITO - SANTIAGO EDMUNDO TERÁN JORDÁN Y OTROS	2024	EN CURSO	AUDIENCIA - 10 DE MARZO 2026 A LAS 10h30
9	24281-2024-15036	ACCIÓN DE PROTECCIÓN -RAMOS SALAZAR MÓNICA MIRELLA			
10	09802-2024-01232	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO - CONTROVERSIA EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - GRUQUIMAR - MARCOS YANQUI FERNANDO XAVIER - CONTRATO No. SE-AGP-012-2023			
11	01803-2024-00103	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO - CONTROVERSIA EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - CONTINENTAL TIRE ANDINA S.A. MARCOS YANQUI FERNANDO XAVIER - CONTRATO No. SE-AGP-012-2024	2024	PENDIENTE DE PAGO - PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA NRO. PCOACT-2025-034	ÚLTIMA NOTIFICACIÓN A GERENCIA MEDIANTE MEMORANDO No. AGUAPEN E.P..DAJ-2025-0636-M
12	JUICIO No. MDI-2024-004	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO- REPORTE MENSUAL DE MOVIMIENTOS Y SALDOS O EXISTENCIA DE SUSTANCIAS SUJETAS A FISCALIZACIÓN			
13	JUICIO No. MDI-2024.003	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO- CAMBIO DE REPRESENTANTE LEGAL- MINISTERIO DE INTERIOR			

### **Infracciones de Guías Clandestinas**

Este es un tema que tratamos de manejarlo con mucha responsabilidad puesto que, así como hay clientes que se esfuerzan por estar al día en sus planillas de agua potable, también hay ciudadanos que haciendo mal uso de guías clandestinas, se conectan de las tuberías madres y se aprovechan de la disponibilidad de agua que la institución ofrece, perjudicando en el aspecto económico a nuestra unidad y también estableciendo un perjuicio directo a la comunidad, por lo que existe una cantidad de líquido vital que está destinada específicamente para consumo de los habitantes y estas instalaciones clandestinas afectan a nuestros reservorios, mermando el tiempo de dotación a los clientes que están al día en sus obligaciones.

Estas conexiones y derivaciones ilegales están observadas en nuestro reglamento interno, el cual establece multas desde el 5%, hasta el 50 % de un salario básico y la suspensión provisional o definitiva de su medidor según sea el caso; por lo que instamos a la ciudadanía a no realizar estos actos y si identifican personas que lo hacen, denunciar inmediatamente para que nuestro cuerpo legal actúe inmediatamente.

*Fotografía 4 Inspección – guía clandestina*



## DIRECCIÓN COMERCIAL

### Operaciones Comerciales

Responder a las necesidades de nuestros clientes con relación a la instalación, cambio o traslado de medidores, es una de las tareas de esta coordinación, que para el 2024 atendió solicitudes programadas para la ejecución de las órdenes de trabajo requeridas por los usuarios, la cual utiliza el recurso humano disponible para tal efecto con 5 grupos de trabajo encargados de la ejecución de las órdenes de trabajo y 4 inspectores encargados de atender los reclamos por inspecciones.

Entre los diferentes trabajos realizados, al término del ejercicio 2024, se concluyeron con las siguientes órdenes de trabajo:

Tabla 10 Reporte de trabajos

REPORTES TRABAJOS EJECUTADOS 2024														
ITEM	DESCRPCIÓN/	TRABAJOS MENSUALES												TOTAL
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
1	CAMBIOS DE ACCESORIOS	84	69	92	74	45	61	144	43	66	63	19	7	836
2	CAMBIOS DE MEDIDORES 1"	3	0	8	4	5	0	0	0	0	0	0	0	20
3	CAMBIO DE MEDIDOR DE 3/4"	0	3	2	0	5	1	1	2	4	4	0	0	25
4	CAMBIO DE MEDIDOR DE 1/2"	168	69	116	93	208	173	77	137	46	20	1	46	1223
5	INST. DE GUIA/MEDIDOR TIPO BY PASS	1	1	1	8	2	1	3	2	2	0	0	2	24
6	INSTALACIÓN DE GUIA Y MEDIDOR	97	122	82	117	53	95	75	49	161	39	1	101	1114
7	INSTALACIÓN MEDIDORES	24	26	38	29	52	29	38	37	19	6	0	30	354
8	LEGALIZACIÓN DE GUIA	1	24	12	1	9	7	10	3	5	2	0	2	100
9	LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	3	9	8	14	5	7	26	7	14	3	1	2	108
10	REINSTALACIÓN DE GUIA	4	2	0	2	1	2	1	5	1	0	2	4	26
11	REINSTALACIÓN DE MEDIDOR	40	18	67	28	34	35	31	26	11	36	6	7	357
12	REUBICACIÓN DE MEDIDOR	9	7	8	13	3	7	15	4	6	9	3	4	95
13	TRASLADO DE GUIA	0	0	2	2	0	2	2	1	0	0	0	1	10
<b>Totales/Mes</b>		<b>434</b>	<b>350</b>	<b>436</b>	<b>385</b>	<b>422</b>	<b>420</b>	<b>423</b>	<b>316</b>	<b>335</b>	<b>182</b>	<b>33</b>	<b>206</b>	<b>4.292</b>
<b>NEGADAS</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>133</b>
<b>TOTALES</b>		<b>443</b>	<b>355</b>	<b>450</b>	<b>397</b>	<b>438</b>	<b>434</b>	<b>444</b>	<b>326</b>	<b>344</b>	<b>194</b>	<b>37</b>	<b>213</b>	<b>4.425</b>

## Facturación

### Catastro de clientes

La composición de la base Catastral se refiere a los ingresos de nuevos clientes y a la disminución por asuntos de suspensión. A continuación, el detalle:

Tabla 11 Catastro de clientes

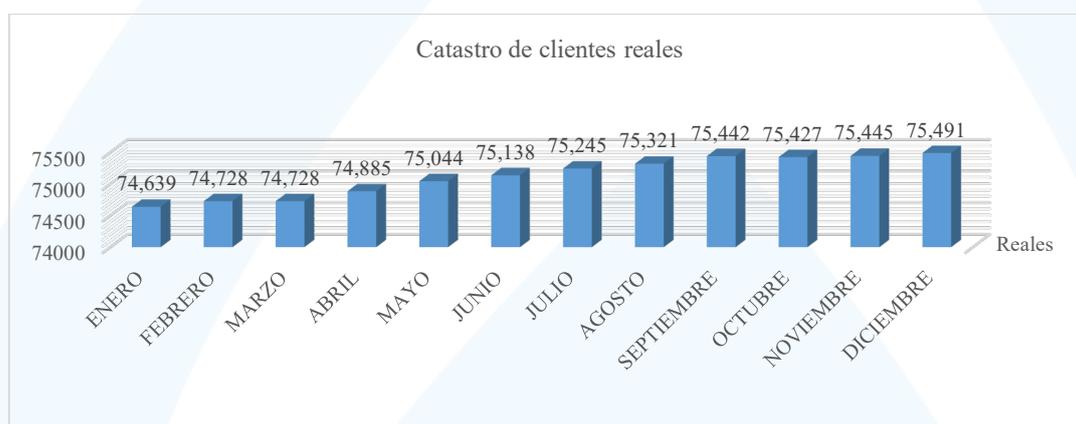
CLIENTES	CANTIDAD
Reales	75.491

Fuente: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2024.

Como se observa en el cuadro anterior, se registra un total de 75.491 clientes al cierre del año 2024, por lo que en relación al año 2023, donde cerramos con 74.515 clientes, existió un promedio de 1.000 medidores instalados que representan un 1.29 % de incremento anual, porcentaje que se proyecta incrementar en los años posteriores, con las nuevas estrategias que se están implementando.

A nivel de incremento mensual de clientes, se grafica lo siguiente:

Gráfico 1 Catastro de clientes reales



Fuente: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2024.

## Facturación General Año 2024

De acuerdo con los reportes generados por el departamento comercial, Aguapen E.P., generó ingresos en los rubros de alcantarillado y venta de agua potable a los usuarios, por un valor promedio de \$18'143.636,05 que sirvieron de apalancamiento para desarrollar las actividades económicas de cada uno de nuestros departamentos.

A continuación, se muestra un cuadro resumen de los ingresos generados por facturación año 2024:

*Tabla 12 Resumen general de facturación por rubros*

MESES	CANT	AGUA	ALCANTARILLADO	CARGO FIJO	CONEXIONES			VALOR TOTAL FACTURADO POR PLANILLA
					INTERESES	V. NETO	IVA	
ene-24	81.548	\$ 945.880,52	\$ 223.075,20	\$ 314.404,54	\$ 39.453,97	\$ 55.136,64	\$ 6.615,52	\$ 1'584.566,39
feb-24	77.058	\$ 875.117,15	\$ 208.843,08	\$ 294.169,14	\$ 42.139,67	\$ 79.681,02	\$ 9.560,58	\$ 1'509.510,64
mar-24	76.927	\$ 890.810,57	\$ 208.421,81	\$ 297.944,27	\$ 41.388,29	\$ 35.469,87	\$ 4.256,63	\$ 1'478.291,44
abr-24	80.466	\$ 970.536,40	\$ 224.523,17	\$ 313.786,89	\$ 42.270,17	\$ 54.604,22	\$ 8.181,44	\$ 1'613.902,29
may-24	79.563	\$ 951.792,33	\$ 223.257,71	\$ 309.535,13	\$ 44.064,54	\$ 68.547,58	\$ 10.274,45	\$ 1'607.471,74
jun-24	78.718	\$ 920.299,02	\$ 208.873,85	\$ 300.262,54	\$ 48.418,89	\$ 80.937,08	\$ 12.134,79	\$ 1'570.926,17
jul-24	76.745	\$ 924.169,39	\$ 214.445,22	\$ 304.964,91	\$ 48.720,66	\$ 53.938,53	\$ 8.087,80	\$ 1'554.326,51
ago-24	76.191	\$ 850.182,88	\$ 192.025,97	\$ 286.797,28	\$ 45.992,39	\$ 32.068,29	\$ 4.808,12	\$ 1'411.874,93
sep-24	77.119	\$ 870.677,94	\$ 202.257,88	\$ 350.346,61	\$ 48.336,62	\$ 41.884,45	\$ 6.279,31	\$ 1'519.782,81
oct-24	76.929	\$ 863.814,09	\$ 201.079,27	\$ 351.650,05	\$ 47.019,52	\$ 35.062,20	\$ 5.257,00	\$ 1'503.882,13
nov-24	76.598	\$ 836.911,75	\$ 196.420,56	\$ 347.490,33	\$ 44.637,51	\$ 7.603,68	\$ 1.138,53	\$ 1'434.202,36
dic-24	76.566	\$ 775.281,12	\$ 179.152,87	\$ 329.645,02	\$ 44.862,49	\$ 22.573,24	\$ 3.383,90	\$ 1'354.898,64
<b>TOTAL GENERAL</b>		\$10.675.473,16	\$ 2.482.376,59	\$3.800.996,71	\$ 537.304,72	\$567.506,80	\$79.978,07	\$ 18'143.636,05

Fuente: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2024.

## Cartera Vencida

La cartera Vencida se manifiesta como la deuda total que los usuarios de nuestra provincia mantienen con Aguapen, esta deuda afecta directamente al crecimiento y a la incorporación de las nuevas redes de agua potable y alcantarillado, que aquellas personas que no poseen este servicio demandan con justo derecho, por lo que se vuelve imperante que nuestra cartera de clientes que se encuentra adeudando valores atrasados, se acerquen a nuestras dependencias para buscar una solución de pago que permita mantener el servicio activo sin perjudicar a la empresa proveedora del líquido vital.

La cartera al 31 de diciembre del 2024 asciende a **USD \$ 14'318.103,16** (Catorce millones treientos diez y ocho mil ciento tres con 16/100 dólares de los Estado Unidos de América) en total, observándose un incremento promedio de 5.08% en comparación al año 2023 que fue de \$13'527.177,13 de conformidad al siguiente detalle:

Tabla 13 Tipo de cartera

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	No USUARIOS	CARTERA EXIGIBLE	CARTERA NO EXIGIBLE	TOTAL TIPO CARTERA	% PORC
CARTERA COACTIVADA	2,737	\$ 3'543.915,45	\$ 373.746,61	\$ 3'917.662,06	27,36%
CARTERA COMERCIAL	72,754	\$ 8'945.566,96	\$ 1'454.874,14	\$ 10'400.441,10	72,64%
<b>TOTAL, CARTERA</b>	75,491	\$12'489.482,41	\$ 1'828.620,75	<b>\$ 14'318.103,16</b>	100,00%
<b>PORCENTAJE</b>		87,23%	12,77%		

Fuente: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2024.

## Coactiva: Estados Procesales

Existen 2.740 procedimientos administrativos de ejecución COACTIVA que se encuentran activos, según los estados procesales establecidos.

Tabla 14 Estados procesales

ESTADOS PROCESALES 2024				
CÓDIGO	ESTADO PROCESAL	Nº CLIENTES	CARTERA	PORCENTAJE
EP-002	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN	311	\$ 623.039,26	15,90%
EP-003	AVOCO CONOCIMIENTO	1	\$ 8.242,77	0,21%
EP-004	AUTO INICIAL	108	\$ 94.016,88	2,40%
EP-005	CITACIÓN	1045	\$ 1'352.429,51	34,52%
EP-006	COMPROMISO DE PAGO	11	\$ 11.451,23	0,29%
EP-007	TÉRMINO PARA CONVENIO	44	\$ 42.829,05	1,09%
EP-008	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO	175	\$ 104.691,85	2,67%
EP-009	REGULACIÓN	5	\$ 23.221,09	0,59%
EP-010	INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO	4	\$ 2.085,42	0,05%
EP-011	ORDEN DE EMBARGO	1	\$ 45,59	0,00%
EP-014	MEDIDAS CAUTELARES	1035	\$ 1'655.609,41	42,26%
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2740</b>	<b>\$ 3'917.662,06</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Sistema Comercial de la EMPRESA AGUAPEN E.P., diciembre del 2024.

Como se observa en la anterior, 2740 juicios representan el 34.52% de juicios que se encuentran con Citación, iniciándose el procedimiento administrativo de coactiva, de igual forma se ha evidenciado que el 42.26% de la cartera se ha realizado la activación de medidas cautelares.

A continuación, se presenta la división de la Cartera Coactivada por Sectores:

*Tabla 15 Cartera coactivada por sectores*

SECTORES	DETALLE	CLIENTES	T. CARTERA	PORCENTAJE
11	Salinas	516	\$ 949.362,93	24,23%
22	La Libertad	1379	\$ 1'696.059,35	43,29%
33	Santa Elena	311	\$ 419.766,35	10,71%
44	San Pablo	122	\$ 345.085,54	8,81%
55	Ancón	291	\$ 363.879,80	9,29%
66	San Vicente	108	\$ 128.176,60	3,27%
77	Colonche	12	\$ 15.071,50	0,38%
88	Villingota	1	\$ 260,09	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2.740</b>	<b>\$ 3'917.662,16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2024.

Usuarios coactivados ascendiendo al total de monto de deuda de USD \$ **3'917.662,06** lo correspondiente a 11 años en adelante; demostrando un mayor índice de morosidad, por parte de los usuarios quienes se vieron beneficiados al recibir instalaciones masivas y servicio de agua potable desde el año 2001 y en algunos casos, quizás ya no sean arrendatarios de dichos predios, o posiblemente a la actualidad existan nuevos propietarios.

## DIRECCIÓN TÉCNICA

Nuestra dirección técnica sin lugar a dudas tiene una de las labores más arduas y conflictivas dentro del servicio de dotación que brindamos y es que, a través de este departamento se ejecutan múltiples labores de trascendencia operativa tales como: mantenimientos preventivos de los sistemas de captación, alcantarillado sanitario, mantenimiento del sistema de distribución de agua potable, operación de acueductos, mantenimiento de los sistemas eléctricos y de entre otras la identificación de guías clandestinas.

De esta manera se vuelve imperativo que continuamente se estén realizando trabajos de mantenimientos o ejecutando obras que permitan controlar y manejar de forma responsable la red operativa de Aguapen.

Para el 2024, Aguapen E.P. ejecutó obras de gran envergadura tales como: la construcción de redes de alcantarillado sanitario, instalación de redes de agua potable, mantenimientos de estaciones de bombeo y con mucho esfuerzo hemos podido articular inversión dirigida a los mantenimientos de nuestras bombas de captación de agua cruda y a todos los sistemas eléctricos en general, dando lugar al correcto abastecimiento de agua potable a la comunidad Santa Elenense.

### **Coordinación de Mantenimiento, Sistemas Eléctricos, Hidráulicos y Mecánicos**

Para el año 2024, la Coordinación de Mantenimiento, Sistemas Eléctricos, Hidráulicos y Mecánicos asumió retos muy importantes debido a que las acometidas eléctricas que permiten el correcto funcionamiento de las bombas, tanto de succión, como de distribución se encontraban en estado irregular y con conexiones antiguas, lo que provocó por múltiples ocasiones que el insumo eléctrico no llegara de manera correcta hacia nuestros equipos, irrumpiendo así el flujo constante para la producción y potabilización de agua.

Para corregir esta situación, nuestra Gerencia decidió iniciar los respectivos mantenimientos preventivos y correctivos, los mismos que ameritaron una inversión considerable y sobre todo del compromiso de los operarios quienes por más de una ocasión trabajaron hasta 36 horas seguidas para no permitir que la ciudadanía Santaelenense se vea perjudicada con el flujo del líquido vital.

*Fotografía 5 Trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del Grupo de Bombeo 1*



## Coordinación de Alcantarillado y Saneamiento

Entregar una respuesta rápida y oportuna a la presencia de daños y colapsos, que se presentan en nuestro sistema de alcantarillado sanitario y evacuación de aguas servidas, es uno de los objetivos principales de esta Coordinación, pues con el fin de garantizar la atención de todos los requerimientos realizados a través de nuestros canales de comunicación, en el 2024 se atendieron un total de 82.206 casos entre colapsos y daños en nuestros sistemas de evacuación de aguas servidas.

Es muy importante entender que tanto los canales de comunicación convencional como página web, WhatsApp, llamadas y atención al cliente, son la principal herramienta que ofrecemos para realizar los reclamos o denuncias, a continuación, se detalla evidencia de los trabajos realizados.

*Fotografía 6 Atención de colapsos y daños – sistema de evacuación de aguas servidas*



## Procesos de Contratación Ejecutados

Tabla 16 Procesos de Contratación ejecutados 2024

TIPO CONTRATACIÓN	CÓDIGO DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	MONTO ADJUDICADO DEL BIEN, OBRA O SERVICIO + IVA	ESTADO
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	<u>SIE-AGP-2024-008</u>	ADQUISICION DE BOMBA PARA AGUAS TRATADAS CON TABLERO DE CONTROL Y ADQUISICION DE BOMBA PARA AGUAS NEGRAS	\$ 243,761.08	EN EJECUCIÓN
COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-003</u>	CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA ELÉCTRICO (AUTOTRANSFORMADOR) EN AGUA CRUDA ESTACIÓN SAN RAFAEL Y MONTAJE DE ACOMETIDA Y SISTEMA DE BOMBEO PARA CAPTACIÓN DE AGUA CRUDA EN PLANTA COLONCHE DESDE RESERVOIRIO C EN COLONCHE	\$ 115,630.00	EJECUTADA
COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-005</u>	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE DE AGUAPEN E.P. EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, PARA EL AÑO 2024.	\$ 451.238,04	EN EJECUCIÓN
COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-006</u>	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES DE AGUAPEN E.P. EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, PARA EL AÑO 2024	\$ 365.405,00	EN EJECUCIÓN
LICITACIÓN DE OBRAS	<u>LICO-AGP-2024-002</u>	AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE PUNTA CARNERO ETAPA 1, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA	\$ 3'227.523,12	EN EJECUCIÓN
CONSULTORÍA LISTA CORTA	<u>LCC-AGP-2024-001</u>	FISCALIZACIÓN DEL PROCESO LICO-AGP-2024-002 "AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE PUNTA DE CARNERO ETAPA 1, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA"	\$ 123.800,00	EJECUTADA
COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-008</u>	SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE MOTORES ELÉCTRICOS DE 500 HP DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA CRUDA SAN RAFAEL	\$ 443.394,00	EJECUTADA
COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-009</u>	SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO DE PLAN INTEGRAL DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LOS SISTEMA OPERADOS POR AGUAPEN EP	\$ 289.805,76	EN EJECUCIÓN
MENOR CUANTÍA	<u>MCS-AGP-2024-001</u>	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELECTROMECÁNICO E HIDRÁULICO DE LA PRECÁMARA DE LA ESTACIÓN DE AGUAS RESIDUALES	\$ 57.500,00	EJECUTADA
COTIZACION DE BIENES Y SERVICIOS	<u>COTS-AGP-2024-013</u>	ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE EQUIPOS ELÉCTRICOS, ASÍ COMO LA EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES Y DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN LA SUBESTACIÓN CHANDUY	\$ 494.975,00	EN EJECUCIÓN
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5'813.032,00</b>	

## Obras Principales

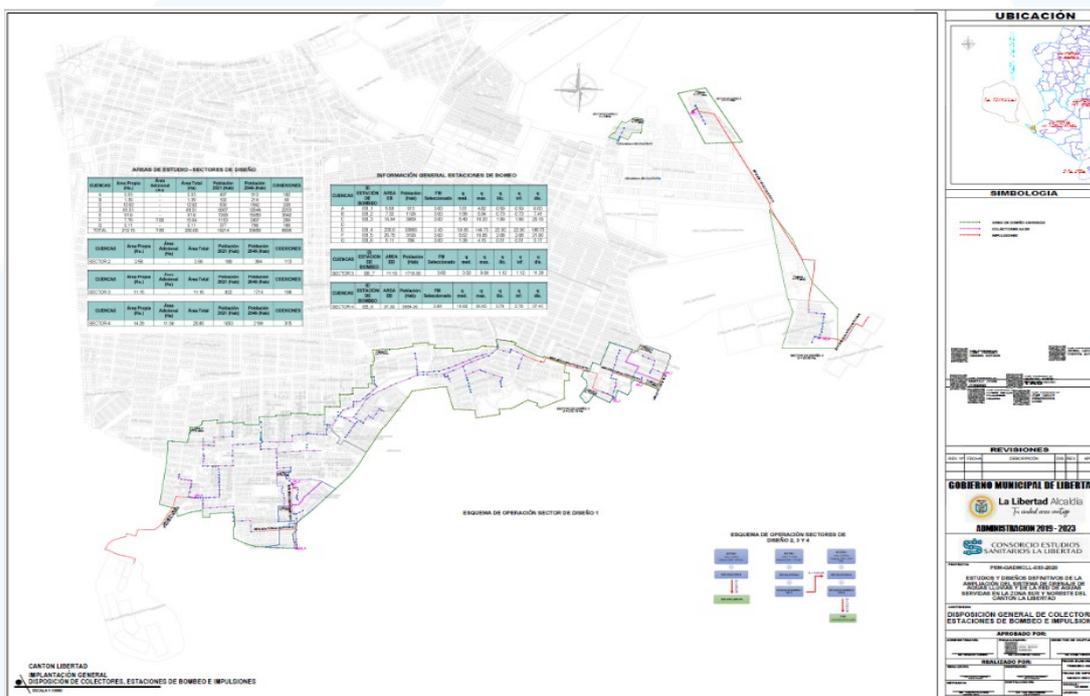
Dentro de las obras principales que se desarrollaron en el año 2024 tenemos como referente la **AMPLIACIÓN DE LA RED DE AGUAS SERVIDAS EN LA ZONA SUR Y NORESTE DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Esta obra se tiene un gran alcance para nuestra institución y un gran impacto social para el cantón la libertad, mismo en el que se instalaron aproximadamente 7300 conexiones domiciliarias, 96 km de tuberías con diámetros que varían entre 160mm a 650mm, 170 cámaras de hormigón armado, 8 estaciones de bombeo con sus respectivas líneas de impulsión con una longitud 4500m. beneficiando a más de 36 barrios de la zona Sur y Noroeste del canton La libertad, además por la magnitud y el monto (6,421.830.75 ctvs dólares americanos), su ejecución permitirá optimar los servicios de aguas residuales, mejorar la salubridad de las personas que componen estos barrios, pero por sobre todo, tendrá un impacto directo en las estrategias que el Estado Ecuatoriano impulsa para disminuir la desnutrición infantil.

**MONTO: \$ 6'421.830,75**

El plazo de ejecución es de 300 días calendarios, la obra presenta un avance económico de 100% y un avance físico del 100%.

Actualmente esta obra se encuentra en un periodo de prueba en todos los sistemas de bombeo y los sistemas eléctricos, alcanzando una operatividad del 100% en los barrios Panorama y villas de libertad, a esperas de que se termine la obra complementaria de las lagunas de tratamiento de aguas residuales, para proceder a la interconexión.



## Obras Principales

### **AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE PUNTA CARNERO ETAPA 1, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Esta es una obra complementaria al Sistema de Alcantarillado Sanitario realizado en la Zona Sur y Noroeste del cantón La Libertad Sector Velazco Ibarra, es una obra que se está desarrollando en el sector Punta Carnero del Cantón Salinas y que consiste en la construcción de 5 lagunas anaeróbicas y 2 lagunas facultativas, donde más de 100 KM de tubería se interconectarán a este sistema de tratamiento de aguas residuales, logrando abarcar un 90% de las aguas negras provenientes de los cantones Salinas y La Libertad.

Como consecuencia se verán favorecidos más 24.200 usuarios del cantón La libertad y 21.000 usuarios del Cantón Salinas, garantizando el tratamiento adecuado de las aguas residuales comprometidos con el del cuidado al medio ambiente y el desarrollo de la población peninsular.

### **AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE PUNTA CARNERO ETAPA 1, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**MONTO: \$ 3,227.523,12**

El plazo de ejecución es de 365 días calendarios, la obra presenta un avance económico de 70 % y un avance físico del 80%, obra que se recibirá a mediados del mes de agosto del 2025.

*Fotografía 7 Ampliación y mejoramiento del sistema de tratamiento de aguas residuales Punta Carnero.*



## DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, CALIDAD Y AMBIENTE

Esta dirección es una de las más complejas y más importantes dentro de nuestra institución, puesto que aparte de que nos tomamos muy en serio el servicio de dotación de agua, es aquí; donde inician los trabajos y se establecen los procesos de calidad, producción, potabilización y gestión ambiental, para que el líquido vital llegue a cada uno de vuestros hogares de forma limpia, ágil, pura y por sobre todo de calidad, respetando las normas técnicas y garantizando la salud y el bienestar de los peninsulares.

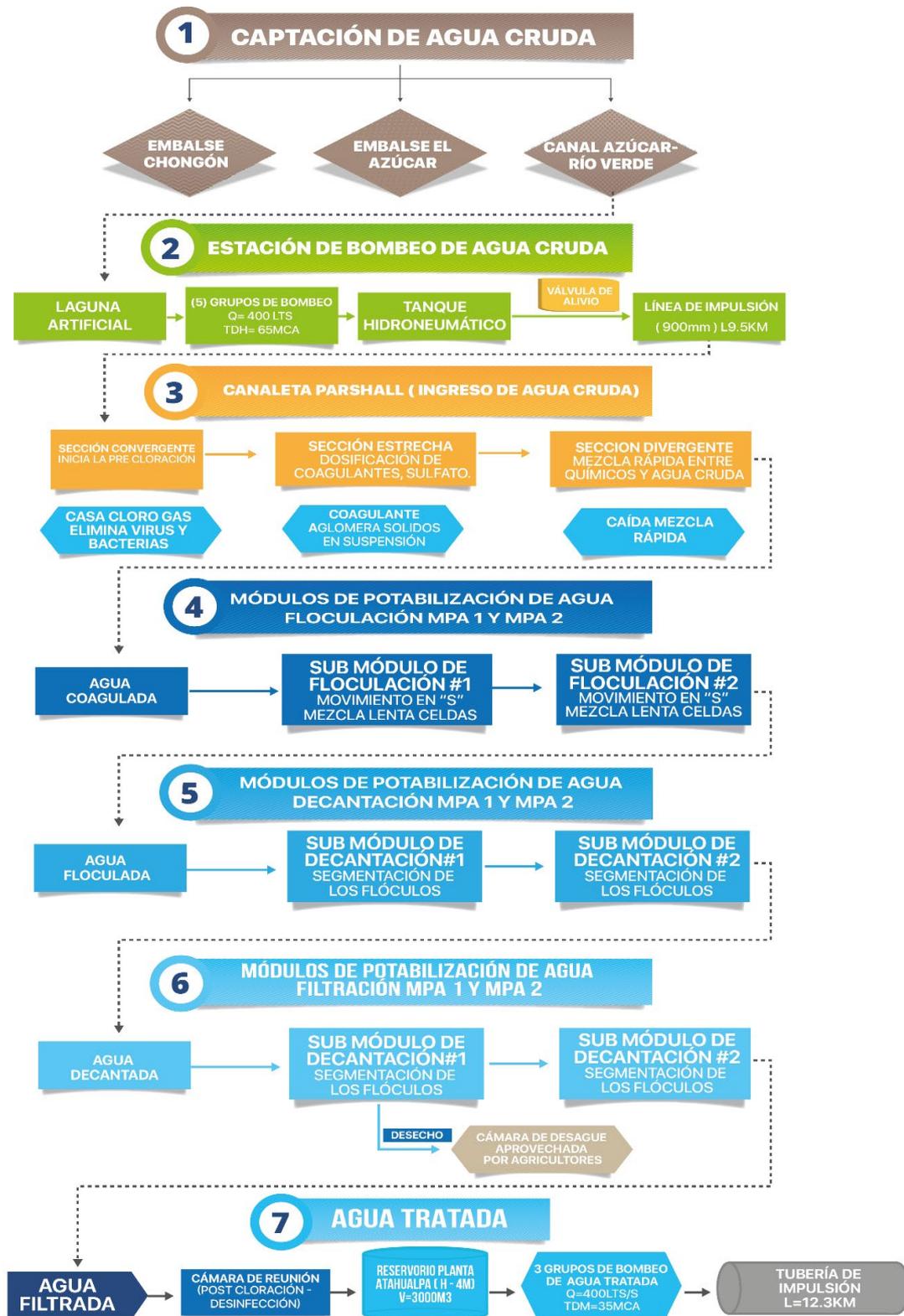
Para que este elemento vital llegue a cada uno de sus hogares, potabilizado y en condiciones de consumo, existe inicialmente un proceso subdividido en etapas que se debe, controlar, coordinar y respetar hasta que los niveles de calidad nos permitan aprobar la distribución general.

### Coordinación de Producción de Agua Potable

*Ilustración 1 Secuencia del Proceso de Potabilización*



Ilustración 2 Captación de Agua Cruda



Nuestra Planta Central Inicialmente fue creada para abastecer un caudal de 800 litros por segundo, este caudal nos permite potabilizar aproximadamente 70.000 metros cúbicos diarios, lo cual en rangos normales abastecería a una población aproximada de 300.000 habitantes.

Es la razón principal por la que en múltiples ocasiones existe desabastecimiento que nada tienen que ver con la capacidad de sus operadores, ni mucho menos de sus administradores, más bien se debe a que nuestra población (450.000 habitantes) está por encima de la capacidad máxima de producción de nuestra planta, la misma que en los actuales momentos se encuentra produciendo en un promedio de 930 litros por segundo, para poder llegar a cubrir la demanda inicial de la Provincia.

Este problema ha sido identificado para conocimiento de la población, pero también se identificó como una oportunidad para poder gestionar la ampliación y repotenciación en todos y cada uno de los procesos de potabilización.

*Fotografía 8 Planta Potabilizadora de Agua Atahualpa*



## Producción de Agua Potable

En coordinación con el equipo técnico de la Planta Atahualpa se realizaron las gestiones pertinentes para que se habiliten los sistemas de bombeos de aguas crudas con el objetivo hacer frente al aumento de la demanda, producto de la masiva visita de turistas que nuestra provincia experimenta en todos y cada uno de los feriados. Logrando dejar operativos los 4 grupos de bombeo permitiendo de esta manera, sostener la producción y en caso de que fuere necesaria, incrementarla.

Las plantas compactas de Zapotal y Sube y Baja trabajaron con normalidad. Las plantas compactas el Azúcar y Julio Moreno tuvieron fallas en sus bombas de captación de aguas crudas que fueron subsanadas por el área de mantenimiento eléctrico y mecánico manteniendo una operatividad constante según se detalla en los siguientes cuadros.

Tabla 17 Ingreso de agua cruda – plantas compactas 2024

TOTAL, INGRESO AGUA CRUDA PLANTAS 2024							
MES	PLANTA ATAHUALPA	PLANTA ZAPOTAL	JULIO MORENO	PLANTA SUBE Y BAJA	PLANTA EL AZÚCAR	PLANTA COLONCHE	TOTAL INGRESO DE AGUA CRUDA
ENERO	2'375.046 m3	9.795 m3	8.379 m3	3.016 m3	9.355 m3	99.453 m3	2'505.044 m3
FEBRERO	2'226.289 m3	143.42 m3	8.566 m3	3052 m3	8.744 m3	83.120 m3	2'344.113 m3
MARZO	2'479.059 m3	15.581 m3	9.558 m3	1.845 m3	9.078 m3	91.784 m3	2'606.905 m3
ABRIL	2'428.003 m3	17.328 m3	9.423 m3	3.346 m3	4.394 m3	85.716 m3	2'548.210 m3
MAYO	2'465.437 m3	16.161 m3	9.756 m3	1.965 m3	4.897 m3	105.839 m3	2'604.055 m3
JUNIO	2'389.655 m3	19.192 m3	8.537 m3	1.875 m3	4.183 m3	94.875 m3	2'518.317 m3
JULIO	2'255.771 m3	15.503 m3	6.314 m3	1.838 m3	3.838 m3	102.495 m3	2'385.759 m3
AGOSTO	2'322.639 m3	18.355 m3	8.945 m3	3.568 m3	9.334 m3	101.684 m3	2'464.525 m3
SEPTIEMBRE	2'236.735 m3	16.806 m3	8.273 m3	3.283 m3	8.677 m3	94.517 m3	2'368.291 m3
OCTUBRE	2'304.779 m3	16.460 m3	9.437 m3	3.574 m3	6.648 m3	84.080 m3	2'424.978 m3
NOVIEMBRE	2'163.291 m3	16.180 m3	8.602 m3	3.266 m3	6.419 m3	101.043 m3	2'298.801 m3
DICIEMBRE	2'218.205 m3	19450 m3	7.868 m3	3.239 m3	7.737 m3	99.923 m3	2'356.422 m3
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>27'864.909 m3</b>	<b>195.153 m3</b>	<b>103.658 m3</b>	<b>33.867 m3</b>	<b>83.304 m3</b>	<b>1'144.529 m3</b>	<b>29'425.420 m3</b>
<b>PROMEDIO ANUAL</b>	<b>2'322.076 m3</b>	<b>16.263 m3</b>	<b>8.638 m3</b>	<b>2.822 m3</b>	<b>6.942 m3</b>	<b>95.377 m3</b>	<b>2'452.118 m3</b>

Tabla 18 Purga y lavado de filtro – plantas compactas 2024

TOTAL PURGA Y LAVADO DE FILTRO 2024							
MES	PLANTA ATAHUALPA 2,6772%	PLANTA ZAPOTAL 2,2%	JULIO MORENO 2,2%	PLANTA SUBE Y BAJA 2,2%	PLANTA EL AZÚCAR 2,2%	PLANTA COLONCHE	TOTAL PURGA Y LAVADO DE FILTRO
ENERO	36.990 m3	215 m3	184 m3	66 m3	206 m3	3.646 m3	41.307 m3
FEBRERO	25.684 m3	316 m3	188 m3	67 m3	192 m3	4.111 m3	30.558 m3
MARZO	28.554 m3	291 m3	210 m3	89 m3	200 m3	5.651 m3	34.995 m3
ABRIL	33.672 m3	1.690 m3	238 m3	70 m3	97 m3	3.965 m3	39.732 m3
MAYO	35.419 m3	1.000 m3	215 m3	49 m3	202 m3	3.684 m3	40.569 m3
JUNIO	27.003 m3	746 m3	188 m3	70 m3	92 m3	3.512 m3	31.611 m3
JULIO	20.114 m3	1.146 m3	142 m3	125 m3	86 m3	3.486 m3	25.099 m3
AGOSTO	17.710 m3	1.115 m3	520 m3	37 m3	205 m3	3.390 m3	22.977 m3
SEPTIEMBRE	3.846 m3	370 m3	182 m3	72 m3	191 m3	3.148 m3	7.809 m3
OCTUBRE	-13.642 m3	362 m3	208 m3	79 m3	146 m3	2.834 m3	-10.013 m3
NOVIEMBRE	-5.439 m3	356 m3	189 m3	72 m3	141 m3	2.620 m3	-2.061 m3
DICIEMBRE	-35.545 m3	428 m3	173 m3	71 m3	170 m3	2.233 m3	-32.470 m3
<b>TOTAL PURGA Y LAVADO DE FILTRO</b>	<b>174366 m3</b>	<b>8035 m3</b>	<b>2637 m3</b>	<b>867 m3</b>	<b>1928 m3</b>	<b>42280 m3</b>	<b>230.113 m3</b>
<b>PROMEDIO ANUAL</b>	<b>14.531 m3</b>	<b>670 m3</b>	<b>220 m3</b>	<b>72 m3</b>	<b>161 m3</b>	<b>3.523 m3</b>	<b>19.176 m3</b>

Tabla 19 Distribución de agua potable – 2024

TOTAL DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE 2024							
MES	PLANTA ATAHUALPA	PLANTA ZAPOTAL	JULIO MORENO	PLANTA SUBE Y BAJA	PLANTA EL AZÚCAR	PLANTA COLONCHE	TOTAL DISTRIBUCIÓN
ENERO	2'338.056 m3	9.580 m3	8.195 m3	2.950 m3	9.149 m3	95.807 m3	2'463.737 m3
FEBRERO	2'200.605 m3	14.026 m3	8378 m3	2.985 m3	8.552 m3	79.009 m3	2'313.555 m3
MARZO	2'450.505 m3	15.290 m3	9.348 m3	1.756 m3	8.878 m3	86.133 m3	2'571.910 m3
ABRIL	2'394.331 m3	15.638 m3	9.185 m3	3.276 m3	4.297 m3	81.751 m3	2'508.478 m3
MAYO	2'430.018 m3	15.161 m3	9.541 m3	1.916 m3	4.695 m3	102.155 m3	2'563.486 m3
JUNIO	2'362.652 m3	18.446 m3	8.349 m3	1.805 m3	4.091 m3	91.363 m3	2'486.706 m3
JULIO	2'235.657 m3	14.357 m3	6.172 m3	1.713 m3	3.752 m3	99.009 m3	2'360.660 m3
AGOSTO	2'304.929 m3	17.240 m3	8.425 m3	3.531 m3	9.129 m3	98.294 m3	2'441.548 m3
SEPTIEMBRE	2'232.889 m3	16.436 m3	8.091 m3	3.211 m3	8.486 m3	91.369 m3	2'360.482 m3
OCTUBRE	2'318.421 m3	16.098 m3	9.229 m3	3.495 m3	6.502 m3	81.246 m3	2'434.991 m3
NOVIEMBRE	2'168.730 m3	15.824 m3	8.413 m3	3.194 m3	6.278 m3	98.423 m3	2'300.862 m3
DICIEMBRE	2'253.750 m3	19.022 m3	7.695 m3	3.168 m3	7.567 m3	97.690 m3	2'388.892 m3
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN 2024</b>	<b>27'690.543 m3</b>	<b>187.118 m3</b>	<b>101.021 m3</b>	<b>33.000 m3</b>	<b>81.376 m3</b>	<b>110.2249 m3</b>	<b>29'195.307 m3</b>
<b>PROMEDIO ANUAL</b>	<b>2'307.545 m3</b>	<b>15.593 m3</b>	<b>8.418 m3</b>	<b>2.750 m3</b>	<b>6.781 m3</b>	<b>91.854 m3</b>	<b>2'432.942 m3</b>

## PROCESOS DE CONTRATACIÓN

### Trabajos Ejecutados

**SIE-AGP-2024-012**, “ADQUISICIÓN 437.605 KG DE POLICLORURO DE ALUMINIO; 6.480 KG HIPOCLORITO DE CALCIO; 375.8 KG CARBÓN ACTIVADO; 2.187,7 KG SULFATO DE COBRE, 750.7 KG ANTRACITA Y 11.812,5 KG DE POLÍMERO”,

*Fotografía 9 Adquisición de policloruro de aluminio; hipoclorito de calcio; carbón activado; sulfato de cobre; antracita y polímero*



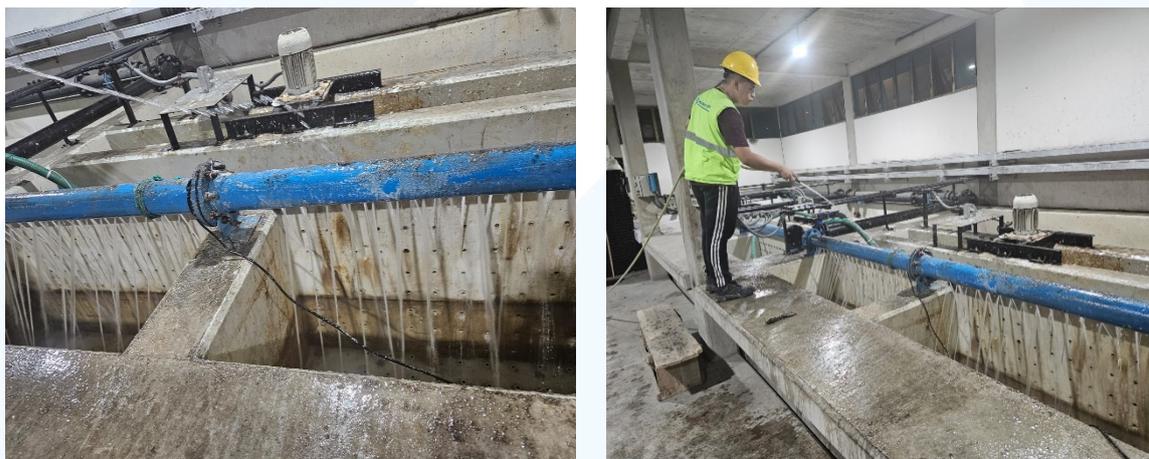
**COTS-AGP-2024-010, correspondiente a la “MANTENIMIENTO MÓDULOS DE PROCESO MPA’S DE PLANTA ATAHUALPA”**

*Fotografía 10 Mantenimiento módulos de proceso MPA’S Planta Atahualpa*



**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE TOLVAS EN PREPARACIÓN DE COAGULANTE.**

*Fotografía 11 Mantenimiento de tolvas*



## Coordinación de Procesos y Calidad

La coordinación de calidad realizó las muestras para cumplir con los análisis fisicoquímicos para el control de calidad de agua potable y agua cruda de la planta Atahualpa y plantas compactas, de la misma manera se realizan muestras a la red de distribución de los cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas incluyendo la zona norte

En esta área se puede destacar el trabajo que realizan los biólogos y laboratoristas que con el objetivo de determinar la calidad microbiológica del agua potable diariamente se toman muestras correspondientes a las redes de distribución y plantas compactas.

El resultado de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos realizados en las muestras de agua potable tomadas tanto en la planta Atahualpa como en las plantas compactas y red de distribución, permitieron determinar que el agua potable procesada durante el periodo 2024, cumplió con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1108 Sexta Revisión 2020-04; además de ello se muestra la ausencia de coliformes fecales en los análisis.

La Dirección de **Gestión de Producción, Calidad y Medio Ambiente** cuenta con un presupuesto asignado que contempla diversas actividades orientadas a satisfacer las necesidades institucionales, garantizando el uso eficiente, transparente y equitativo de los recursos públicos.

En el año 2024 la Coordinación de Procesos y Calidad gestionó la contratación de dos procesos mediante Subasta Inversa Electrónica

- **SIE-AGP-2024-013**, “Mantenimiento Preventivo y Calibración de los Equipos de Laboratorio”
- **SIE-AGP-2024-014**, correspondiente a la “Contratación de Servicio de Laboratorio Acreditado para el Monitoreo de Agua Cruda, Agua Potable en Plantas y Redes de Distribución, Aguas Residuales en Sistemas Lagunares, Análisis de Lodos, Monitoreo de Calidad de Aire y Ruido Ambiental”,

Fotografía 12 Mantenimiento y calibración de equipos



**OBJETO DE CONTRATACION:** “Contratación de Servicio de Laboratorio Acreditado para el Monitoreo de Agua Cruda, Agua Potable en Plantas y Redes de Distribución, Aguas Residuales en Sistemas Lagunares, Análisis de Lodos, Monitoreo de Calidad de Aire y Ruido Ambiental”, análisis que son realizados para cumplir con la norma técnica INEN 1108, REGULACION 012-2022 Y 016-2022 de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) y Normativa Ambiental exigida por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Fotografía 13 Contratación de laboratorio acreditado



## Gestión Ambiental

En el año 2024, la coordinación de gestión ambiental realizó la contratación de 2 ínfimas cuantías, cumpliendo con la finalización de dichos procesos a su 100%.

De igual forma, se realizó la ejecución de 2 consultorías ambientales, cumpliendo hasta su estado de finalización de la consultoría en su 100%.

**Ínfima Cuantía** - Servicio de Mantenimiento de sistema de Cloración de Punta Carnero.

*Fotografía 14 Mantenimiento sistema de cloración – Punta Carnero*



## DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN A LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE SERVICIOS

El compromiso que nuestra empresa tiene al garantizar un servicio de calidad y de libre acceso al líquido vital se canaliza a través de la Dirección de Vinculación a la Comunidad que trata de enlazar las necesidades de la población con los servicios que ofrecemos.

A continuación, se detalla el comportamiento de los reclamos y servicios ingresados en el sistema comercial de Aguapen E.P., así como su resolución mensual. La gestión se llevó a cabo con el personal asignado en Oficina Matriz, Centro de Atención Ciudadana y Agencias.

*Tabla 20 Reclamos presentados VS reclamos resueltos*

MES	PRESENTADOS	RESUELTOS	% DE SOLUCIÓN
ene-24	16,106	10,787	66.98%
feb-24	8,716	5,502	63.13%
mar-24	10,691	5,77	53.97%
abr-24	12,493	7,835	62.72%
may-24	10,607	6,474	61.04%
jun-24	9,71	6,611	68.08%
jul-24	8,94	6,39	71.48%
ago-24	10,048	7,352	73.17%
sep-24	11,246	8,486	75.46%
oct-24	12,521	9,323	74.46%
nov-24	8,952	4,576	51.12%
dic-24	5,174	2,92	56.44%
<b>TOTAL</b>	<b>125,204</b>	<b>82,026</b>	<b>65.51%</b>

Los meses con mayor cantidad de reclamos y servicios ingresados, enero-2024, con 16,106 casos, seguido por octubre-2024 con 12,521 y abril-2024 con 12,493 y, períodos en que se incrementa por la generación de órdenes de trabajo por cortes y reconexiones.

### FACTIBILIDADES DE GUÍAS DOMICILIARIAS POR ESTADO DE ATENCIÓN.

Etapas en la que se encuentra la gestión de guías, durante el año 2024:

Tabla 21 Factibilidad de guías domiciliarias por estado de atención

ESTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL, POR ESTADO
<b>Ingresadas</b>	98	83	121	125	176	139	160	110	119	97	74	93	1,395
<b>Inspeccionas</b>	111	122	135	147	186	170	206	133	177	108	165	98	1,758
<b>Aprobadas</b>	124	107	88	88	237	109	165	110	109	109	66	68	1,380
<b>Asignadas</b>	24	9	23	27	33	24	17	24	15	25	16	20	257

- **Ingresadas, Total anual 1,395.** – Se destacan los meses de abril, mayo, junio y julio con las cifras más altas, especialmente mayo (176). Esto indica picos de demanda en el segundo e inicio del tercer trimestre del año, aporte del trabajo que suma el personal de Gestión Comunitaria en los proyectos de extensión de red de agua potable.
- **Inspeccionadas, Total anual 1,758.** - El número de inspecciones supera el total de solicitudes ingresadas, lo que puede reflejar la atención de solicitudes acumuladas de meses anteriores, que corresponden casos reasignados por actualizaciones de informes de períodos anteriores.
- **Aprobadas, Total anual 1,380.** - Las aprobaciones presenta un flujo razonable, considerando que se depende de los informes comerciales y técnicos. Sin embargo, el mes de mayo se destaca con 237 aprobaciones, por la atención a los moradores del Barrio Salida del sol.

## NÚMERO DE FAMILIAS-PILETAS COMUNITARIAS EN SERVICIO 2024

Como se puede observar en la tabla, existen 58 piletas comunitarias activas a nivel de la provincia de Santa Elena, donde se benefician 1435 familias, quienes acceden al servicio de agua potable por parte de AGUAPEN-EP de manera continua, lo que ratifica el compromiso de nuestra institución por brindar el servicio de agua potable, incluyendo los lugares de difícil acceso.

Tabla 22 Familias con piletas comunitarias

Sector	Cantón	Cantón /Parroquia	Total, N° Piletas	Total, N° Familias
11	Salinas	J. L. Tamayo/V. Ibarra	2	80
22	La Libertad	La Libertad	20	465
33		Santa Elena	7	233
44	Santa Elena	Ballenita/Vía Ruta Spondylus/ San Pablo	15	296
55		Ancón/Atahualpa/ Anconcito	11	279
66		Chanduy/San Vicente/ Zapotal	3	82
Total, General			58	1.435

*Fotografía 15 Familias que acceden al servicio de agua potable – piletas comunitarias*



## COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

El compromiso que cada colaborador de Aguapen tiene hacia la comunidad peninsular en relación al servicio de dotación de agua potable, está siempre direccionado a cumplir con las expectativas de eficiencia calidad y continuidad, porque es responsabilidad de nuestra gerencia que tal compromiso se vea reflejado en el trabajo constante de la Coordinación de Comunicación, quienes a través de los diferentes canales de difusión y campañas publicitarias, transmiten e informan a la población peninsular, sobre los acontecimientos y las actividades que ejecuta la empresa, brindando un servicio de calidad.

## CAMPAÑAS

A continuación, se detalla la información con su respectivo respaldo fotográfico sobre las campañas llevadas a cabo en el periodo 2024:

- **AGUAPEN EXPRESS:**  
La Feria de Servicios Integrales "Aguapen Express". Durante este evento, nuestros usuarios pudieron realizar diversos trámites de manera ágil y eficiente, como el pago de planillas, convenios, así como también solicitar los servicios del Hidrocleaner.

*Fotografía 16 Campaña AGUAPEN EXPRESS*



• **CAMPAÑA DE REMISIÓN DE INTERESES Y MULTAS:**

Nuestro objetivo es proporcionar opciones flexibles que se ajusten a las necesidades individuales, al tiempo que buscamos mantener una relación positiva de confianza con los usuarios. A través de un alivio financiero como lo es remisión de intereses y multas, esperamos allanar el camino hacia una situación financiera más estable y favorables para ambas partes.

*Ilustración 3 Remisión de intereses y multas*



• **WHATSPEALE A AGUAPEN:**

Esta campaña permite al usuario reportar diversos casos, entre ellos: colapsos, fugas, guías clandestinas, etc. Esta actividad evita que el usuario se desplace hacia algún punto de atención para realizar la denuncia. Solo con enviar un mensaje de WhatsApp su trámite puede ser atendido.

*Ilustración 4 Whatsapeale a AGUAPEN*



- **CAMPAÑA EDUCATIVA “EL AGUA DEPENDE DE TI”:**

Campaña educativa, de concientización sobre el cuidado del agua y del sistema de alcantarillado que llevamos las instituciones de la provincia.

*Fotografía 17 Campaña Educativa*



- **CONVENIOS DE PAGO CON EL 10%**

Nuestro objetivo es proporcionar opciones flexibles que se ajusten a sus necesidades individuales, al tiempo que buscamos mantener una relación positiva de confianza con los usuarios. A través de estos convenios, esperamos allanar el camino hacia una situación financiera más estable y favorables para ambas partes.

Ilustración 5 Convenios de pago con el 10%



- **CAMPAÑA BLACK WEEK**

Llevamos a cabo la campaña “BLACK WEEK”, con el objetivo de brindar facilidades de pago a nuestros usuarios y promover una buena cultura de pago.

Esta campaña recorrió varios sectores de la provincia, acercando nuestros servicios a la comunidad y permitiendo a los usuarios ponerse al día en sus pagos a través de convenios o compromisos de pagos. El objetivo principal fue ofrecer soluciones accesibles y personalizadas que permitan mantener la continuidad del servicio y fortalecer el compromiso entre Aguapen y sus usuarios.

Ilustración 6 Campaña Black week

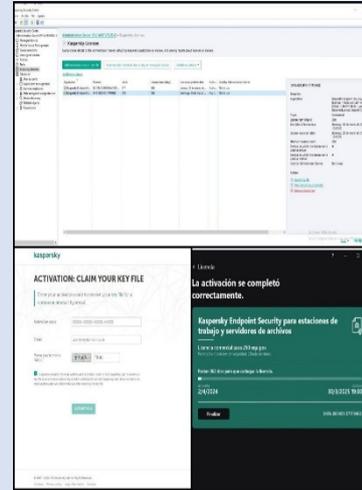


**DIRECCIÓN DE SISTEMAS**

**Procesos Ejecutados 2024**

Actividad	Monto	Porcentaje de cumplimiento	Evidencia fotográfica de las actividades
Contratación del servicio de Soporte Técnico especializado y mantenimiento al Sistema Integrado Financiero Aguapen EP.	29.700,00	100%	
Internet de respaldo para matriz, Seguridad Lógica (Edificio Matriz y Planta Atahualpa), Seguridad en Correo Electrónico.	17.366,37	100%	
Adquisición e Implementación de equipos tecnológicos, actualización y optimización de los servicios de virtualización del Data Center de la empresa Aguapen-EP	228.941,05	100%	
Enlace de Datos e Internet primario para matriz y planta Atahualpa.	50.000,00	100%	

Adquisición de Licencias para antivirus. 6.620,00 100%



Adquisición de Materiales de Oficina (tintas para impresoras y plotter) 2.091,00 100%



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>ING. JAIRO RICARDO VARELA VACA, MGTR</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>ING. IVÁN XAVIER ZÚÑIGA CONSTANTINE, MGTR.</b>