

**EMMAP-EP**

*Trabajamos por ti y para ti*

# 20 **RENDICIÓN** DE **CUENTAS** 23

 *Trabajamos por ti y para ti*

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. CAPÍTULO I: EMMA-EP</b> .....	4
1.1. <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
1.2. <b>MISIÓN</b> .....	5
1.3. <b>VISIÓN</b> .....	5
1.4. <b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	5
1.5. <b>FACULTADES</b> .....	5
1.6. <b>AUTORIDADES</b> .....	6
<b>2. CAPÍTULO II: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b> .....	8
2.1. <b>Procesos habilitantes de asesoría</b> .....	8
2.1.1. <b>Dirección Jurídica</b> .....	8
2.1.2. <b>Planificación</b> .....	11
2.1.3. <b>Seguimiento</b> .....	12
2.1.4. <b>Comunicación Social</b> .....	13
2.2. <b>Procesos habilitantes de apoyo</b> .....	13
2.2.1. <b>Dirección Administrativa Financiera</b> .....	13
2.3. <b>Procesos Agregadores de valor</b> .....	18
2.3.1. <b>Dirección Técnica</b> .....	18
2.3.2. <b>Dirección Comercial</b> .....	23
<b>3. CAPITULO III: Principales gestiones realizadas por la Gerencia:</b> .....	26
<b>4. CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	28
4.1. <b>Conclusiones:</b> .....	28
4.2. <b>Recomendaciones</b> .....	29

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## PRESENTACIÓN

La rendición de cuentas es un mecanismo que garantiza la transparencia, proceso mediante el cual las autoridades que toman decisiones sobre la gestión pública cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de los recursos públicos y sus resultados.

Promover la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas es fundamental para fortalecer la transparencia y la responsabilidad en la gestión pública. Se debe proporcionar información clara y accesible sobre los procesos de rendición de cuentas y cómo los ciudadanos pueden participar.

De esta manera, la EMMAP-EP, como entidad pública, pone en consideración a la ciudadanía su informe 2023. Deseando que los aportes enriquezcan la gestión en favor del fortalecimiento de los derechos.

Recuerda que la rendición de cuentas es un derecho y una responsabilidad compartida entre las autoridades y la sociedad. ¡Juntos podemos construir una gestión pública más transparente y eficiente!

*Arq. Daniel Ferrín Sornoza*  
**GERENTE EMMAP-EP**

## 1. CAPÍTULO I: EMMA-EP

### 1.1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, define a la Rendición de cuentas en su Art. 89.- Se concibe la rendición de cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y 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.

Asimismo, la rendición de cuentas es una obligación permanente que recae sobre entidades, servidores públicos, autoridades electas o de libre remoción, representantes legales; quienes deben informar y explicar los avances y resultados de su gestión. Esto garantiza la transparencia y la confianza ciudadana, según lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y al artículo 11 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, la Rendición de Cuentas.

Rendir cuentas a la ciudadanía es un principio fundamental en cualquier sistema democrático y de gobierno transparente para mantener la integridad y la legitimidad del gobierno, así como para garantizar que se satisfagan las necesidades y se respeten los derechos de todos los ciudadanos. Durante este proceso, los ciudadanos evalúan y contribuyen, creando así una retroalimentación dinámica y asumiendo un papel activo y protagónico en la supervisión y control de los recursos del Estado.

La Rendición de Cuentas debe abarcar al menos dos aspectos fundamentales:

- Es imperativo que las autoridades y funcionarios estén obligados a proporcionar a la ciudadanía información detallada sobre su desempeño y gestión.
- A la vez, es crucial que los ciudadanos puedan evaluar, observar y hacer propuestas sobre dicha gestión, en sintonía con las demandas y necesidades de sus comunidades.

Para cumplir con este propósito, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

Control Social y en el artículo 93 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, la Rendición de Cuentas debe incluir la publicación de información verificable sobre:

- Cumplimiento de políticas, plan estratégico, planes, programas y proyectos. Plan Operativo Anual;
- Ejecución del presupuesto institucional.
- Procesos de contratación pública.
- Principales Gestiones realizadas.
- Cumplimiento de compromisos asumidos con la comunidad y con los demás entes de control.
- Las demás que deriven del proceso de rendición de cuentas

## 1.2. MISIÓN

Ser una empresa que brinde el servicio de agua potable con cobertura al 100%, con calidad, basado en estándares internacionales que cubra las necesidades de la población de los cantones: Bolívar, Junín, Sucre, Tosagua y San Vicente.

## 1.3. VISIÓN

Llegar a ser al 2024 una empresa referente a nivel nacional en el servicio de agua potable, eficiente y eficaz, tanto en la producción y recaudación, con desarrollo óptimo, en lo sostenible y sustentable y, ser un referente en la producción de agua potable dando servicio de calidad que aporte al desarrollo de la población servida.

## 1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar la calidad, continuidad y cobertura del servicio de agua potable.
- Incrementar la calidad y eficiencia en los procesos comerciales
- Incrementar los ingresos propios de la empresa
- Incrementar la eficiencia operacional y administrativa
- Incrementar el desarrollo del talento humano

## 1.5. FACULTADES

La EMMAP-EP asume y ejerce de modo pleno las competencias necesarias para la prestación de servicio de agua potable urbano y rural,

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

en los cantones de Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, administrando y desarrollando un sistema de gestión para la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de manera progresiva de los sistemas para producción, distribución, comercialización de agua potable urbanos y rurales. Para su mejor desarrollo, sobre bases comerciales y de asociación responsable, podrá prestar su servicio fuera de su jurisdicción de manera preferente a los municipios vecinos de estos cantones, cuando haya logrado fortalecerse y tenga los niveles óptimos de eficiencia en el servicio prestado a los cinco cantones que la integran.

La EMMAP-EP tiene como objetivo social "prestar el servicio de agua potable, urbano y rural, en los cantones de Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua, en el marco de un Plan Maestro Integrado, sin perjuicio de que este servicio pueda ser desarrollado en otros cantones, de acuerdo a los convenios y contratos de asociación, u otros que, para la prestación de uno, o varios de sus servicios se pactaren con la empresa".

El objetivo técnico de la empresa no es ajeno al objetivo ambiental y social para preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir al mantenimiento de las fuentes hídricas de la región protegida por las actividades que desarrolle la empresa, por lo que, se atribuye a la empresa todas las potestades de promoción, gestión y control que en el cumplimiento de tales objetivos sean necesarias a su gestión.

Para el cumplimiento de sus objetivos la empresa podrá establecer agencias o unidades de negocio, en los lugares donde desarrolle su servicio, celebrar contratos de cualquier naturaleza de acuerdo con la Ley y adquirir bienes inmuebles fuera de su domicilio, siempre que se justifique su necesidad comercial y de servicio; la EMMAP-EP tiene cinco agencias de recaudación y servicios en cada cantón mancomunado: Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente y, una caja recaudadora en la parroquia Ángel P. Giler.

## 1.6. AUTORIDADES

El Directorio de la empresa está conformado por los alcaldes de los cinco cantones mancomunados: Bolívar, Junín, Sucre, Tosagua y San Vicente.

En sesión ordinaria de Directorio de 9 de junio de 2023 los miembros del directorio de la empresa eligieron Presidente del Directorio de la empresa al señor Romel Cedeño Rodríguez, alcalde del cantón Tosagua y; como Presidente Subrogante del Directorio a la alcaldesa del cantón Bolívar, Abogada Lady Muñoz Peñarrieta.

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

El 5 de diciembre de 2023, se designó al Arquitecto Daniel Ferrín Sornoza, como Gerente General de la empresa, el 6 de diciembre de 2023 asumió el cargo.

Con base en este antecedente, desde mayo de 2023 los miembros del directorio son: señor Romel Cedeño Rodríguez, alcalde del cantón Tosagua y Presidente del Directorio, Abogada Lady Muñoz Peñarrieta, alcaldesa del cantón Bolívar y Presidente Subrogante del Directorio, Doctor Carlos Mendoza Rodríguez, alcalde del cantón Sucre, Doctor José Intriago, alcalde del cantón Junín, Lcda. Brigitte García, alcaldesa de San Vicente (alcaldesa de este cantón hasta marzo de 2024, asumiendo la alcaldía y por ende pasa a formar parte del directorio, el vicealcalde señor Robert Fabricio Lara Loor, desde el 27 de marzo de 2024).

## 2. CAPÍTULO II: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 2.1. Procesos habilitantes de asesoría

#### 2.1.1. Dirección Jurídica

La misión del área es brindar asesoría legal y seguridad jurídica a la Empresa en todas sus actividades para su normal funcionamiento.

##### **DEPARTAMENTOS DEPENDIENTES:**

- ASESORIA Y PROCESOS
- DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO
- CONTRATACION PÚBLICA

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

##### **Elaboración y presentación de escritos judiciales:**

Se elaboraron y presentaron escritos en las diferentes causas y comparecencias a las diligencias judiciales, en forma presencial y/o telemática. Las actividades relevantes practicadas ante los órganos jurisdiccionales e investigativos incluyeron:

- Se realizó el patrocinio legal en audiencia ante la Sala Especializada de lo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Portoviejo, en las siguientes causas legales Nro. 13320-2021-00043, 13320-2021-00044, 13320-2021-00045, 13320-2021-00046, 13320-2021-00047; 13320-2021-00048; y, 13320-2021-00049 propuestas por ex- trabajadores de la institución.
- Se realizó el patrocinio legal, en defensa de la empresa en la causa procesal Nro. 01803-2023-00419, ante el Tribunal Distrital No. 3 de lo Contencioso Administrativo con sede en la ciudad de Cuenca.
- Se realizó el patrocinio legal en las acciones de protección Nro. 13267-2023-00131, y 13336-2023-00157.
- Se ha realizado la defensa en 31 procesos administrativos, presentados en la Defensoría del Pueblo Delegación Chone.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## **Elaboración de Resoluciones:**

Se realizaron 95 resoluciones administrativas, correspondientes a inicios de procesos contractuales, adjudicaciones de contratos, reformas a los diferentes instrumentos de planificación, conforme a la necesidad institucional.

## **Elaboración de actas de sesiones de Directorio.**

El departamento proporcionó asesoramiento y colaboró en la redacción de 8 actas correspondientes a 4 sesiones ordinarias y 4 sesiones extraordinarias del Directorio de EMMAP-EP.

## **Elaboración de contratos.**

En respuesta a la solicitud de la Gerencia se elaboraron 28 contratos para servicios ocasionales a fin de contratar personal eventual para la empresa. Además, se llevó a cabo un contrato civil para los servicios profesionales de un abogado especializado en coactivas.

Se elaboraron 16 contratos para la adquisición de bienes y servicios en el marco de procesos de contratación pública.

## **Ejecución de procesos contratación pública.**

En relación a la Contratación Pública, durante el PAC de 2023 se logró ejecutar el 61.13% de la meta propuesta, según el número de procesos, como se muestra en el siguiente gráfico:

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"



Durante el año 2023, el departamento de contratación pública llevó a cabo la adquisición de bienes y servicios, en conformidad con lo estipulado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, para garantizar el funcionamiento adecuado de la institución, como se detalla a continuación:

Tipo de contratación	ADJUDICADOS		FINALIZADOS	
	Nro.	Valor USD	Nro.	Valor USD
Ínfima Cuantía	32	93.796,89	32	93.796,89
Subasta Inversa Electrónica	3	19.650,00	3	19.650,00
Menor Cuantía Servicios	1	21.200,00	1	21.200,00
Régimen Especial	2	2.200,00	2	2.200,00
Giro específico	4	161.640,00	4	161.640,00
Cotización	1	69.790,00	1	69.790,00
Emergencia	1	19.125,00	1	19.125,00
Catálogo Electrónico	4	35.080,11	4	35.080,11
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>422.482,00</b>	<b>48</b>	<b>422.482,00</b>

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

- Se elaboraron 36 órdenes de compra para la adquisición de bienes y servicios bajo la modalidad de infirma cuantía y catálogo electrónico.
- Se realizaron 48 procesos de contratación pública conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

## **Gestión documental y archivos:**

La responsable de este proceso, se encarga de digitalizar toda la información que llega al archivo central de la empresa, lo que posibilita disponer tanto de un archivo electrónico como físico.

En 2023, el departamento de gestión documental y archivos tramito un total de 4616 documentos internos procedentes de todas las áreas de la empresa, así como documentos externos, tales como trámites, solicitudes, oficios y otros.

## **2.1.2. Planificación**

La misión del área es participar en el proceso de planificación a mediano y largo plazos, así como en el de seguimiento y control de la empresa, y en la elaboración de las normas correspondientes al área de su competencia.

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

### **Elaboración del Plan Operativo Anual 2023 y Proforma 2024:**

En 2023, durante una sesión del directorio, se aprobó la reforma del Plan Operativo Anual y el Presupuesto de la EMMAP-EP para el ejercicio fiscal de ese año.

Este instrumento de gestión fue el resultado de un trabajo coordinado entre las distintas unidades de la empresa y se formuló en consonancia con los objetivos institucionales.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

Además, durante la sesión del Directorio de la empresa llevada a cabo los días 8 y 9 de diciembre de 2023, se aprobó la Proforma del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al año 2024.

## **2.1.3. Seguimiento**

La misión del área es medir los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas por la empresa.

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

### **Elaboración de Informes de seguimiento de la gestión institucional.**

Para asesorar a las autoridades en la toma de decisiones, se realizó el seguimiento y monitoreo de la gestión institucional, con la elaboración de 6 informes, destacando el seguimiento a las recomendaciones de los exámenes especiales que la Contraloría General del Estado, ha realizado a la empresa.

### **Elaboración de Informes de cumplimiento a la LOTAIP:**

En 2023, el área implementó las acciones necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), emitida por la Defensoría del Pueblo, ente rector del proceso, conforme el siguiente detalle:

- Publicación mensual de la información institucional de la transparencia activa Art. 7 – LOTAIP en el sitio web.
- Monitoreo y acompañamiento en la elaboración del Informe Mensual de Cumplimiento de las Obligaciones dispuestas por la LOTAIP.
- Seguimiento a la entrega del Informe Anual de Cumplimiento sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública a la Defensoría del Pueblo.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## 2.1.4. Comunicación Social

La misión del área es proponer las políticas de comunicación e imagen institucional y garantizar su correcto uso en la empresa.

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

### **Elaboración, producción y difusión de productos comunicacionales para posicionar la imagen de la institución:**

Los productos comunicacionales parten de las actividades que realizan las áreas agregadores de valor. A partir de esas acciones y búsqueda de información por parte de los técnicos del área, se elaboran productos a través de procedimientos acordes a las necesidades de la entidad, para luego difundirlos en las redes sociales institucionales, en el chat de WhatsApp exclusivo de servidores de la empresa y, en el sitio web.

Durante el año 2023, se elaboraron un total de 1177 productos comunicacionales, distribuidos de la siguiente manera: 65 publicaciones en redes sociales, 15 coberturas de entrevistas a autoridades, 2 coberturas de eventos oficiales externos e internos y 1095 contenidos para materiales comunicacionales.

## 2.2. Procesos habilitantes de apoyo

### 2.2.1. Dirección Administrativa Financiera

La misión del área es planificar, organizar y administrar las actividades relativas a la Administración del Sistema de Gestión de Talento Humano dentro de la Ley Orgánica de empresas públicas y, planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de adquisiciones, importaciones, recursos materiales, seguridad física, vigilancia, seguridad industrial, almacenamiento, transporte, mantenimiento general, seguros generales, seguros de vida y seguros de asistencia médica, seguridad y servicios; así como las labores de apoyo a todos los niveles de empresa procurando un óptimo aprovechamiento de los recursos, para que sus labores sean más ágiles, eficientes y satisfactorias. bajo los lineamientos, políticas, normas e instrumentos emanados por las leyes del sector público aplicables a la materia, al objeto de garantizar equipos humanos competentes, comprometidos, capaces de adaptarse a nuevas políticas y

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

realidades para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales.

## DEPARTAMENTOS DEPENDIENTES:

- TALENTO HUMANO
- CONTABILIDAD Y ANALISIS FINANCIERO
- TESORERÍA
- ACTIVOS FIJOS, MOVILIDAD Y BODEGA
- RECURSOS TECNOLÓGICOS
- PRESUPUESTO Y CONTROL
- SEGURIDAD, VIGILANCIA Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIO E INSTALACIONES

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

### Gestión del Talento Humano:

A diciembre del 2023 contamos con 131 Servidores Públicos, entre los cuales 87 corresponden al régimen de CÓDIGO DE TRABAJO y 44 a la LOSEP, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes Agencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS EMMAP-EP	RÉGIMEN LOSEP	CÓDIGO DE TRABAJO	TOTAL SERVIDORES
JUNÍN	2	8	10
BOLÍVAR	2	6	8
LA ESTANCILLA	33	31	64
TOSAGUA	2	16	18
SAN VICENTE	2	12	14
SUCRE	3	14	17
TOTAL	44	87	131

### Elaboración de informes de pagos:

En 2023, el área realizó 206 controles previos al pago a todos los procesos de pago, que se gestionaron con informes, cumpliendo así con el 100% de solicitudes.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"

## Elaboración de la programación de pagos:

La empresa implementó en 2023 la programación de pagos semanales según el flujo de ingresos provenientes de las recaudaciones y a las fechas de vencimiento de los procesos de pago.

## Análisis comparativo de la recaudación por bienes y servicios brindados por la empresa:

A continuación, se muestra un resumen comparativo de recaudación por agencia de los años, 2021, 2022 y 2023, además se detalla lo recaudado por año de cartera vigente y cartera vencida, lo que es indispensable para normal funcionamiento de las actividades de la institución y para la toma de decisiones inmediatas de cobro para evitar que la cartera vencida siga incrementando y optimizar la recaudación.

AGENCIAS	RECAUDACIÓN 2021	RECAUDACIÓN 2022	RECAUDACIÓN 2023
TOSAGUA	523,648.63	577,334.84	452,260.91
JUNÍN	152,827.47	144,489.29	111,256.49
SUCRE	763,311.19	813,419.99	668,873.11
SAN VICENTE	340,602.64	385,146.29	240,933.55
BOLÍVAR	238,099.38	268,752.24	211,641.28
LA ESTANCILLA	170,342.57	173,588.37	194,153.38
WESTERN UNION	70,601.39	62,248.05	48,307.02
COACC	1,206.76	4,592.70	3,511.05
FACILITO	60,447.39	133,446.66	157,182.36
BCO. PICHINCHA	52,160.95	81,792.53	138,000.32
PRODU	0	0	2,918.37
EXCEDENTES EN CAJAS	10.03	10.97	90.07
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2,373,258.40</b>	<b>\$ 2,644,821.93</b>	<b>\$ 2,229,127.91</b>

## Gestión de Recursos Tecnológicos:

Para dar continuidad a los procesos administrativos, se llevó a cabo la adquisición 12 de computadoras y 10 impresoras multifunción destinadas a las diversas áreas de la planta central y a las agencias de atención al cliente ubicadas en los Cantones de Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente.

También se procedió a renovar el dominio [www.emmapep.gob.ec](http://www.emmapep.gob.ec), con el fin de garantizar la comunicación efectiva entre los clientes y los servicios en línea que ofrece la institución, y para cumplir con la normativa vigente en cuanto al acceso a la información pública, así como para satisfacer los

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

requerimientos de los organismos de control que realizan las verificaciones pertinentes a través de los sitios web institucionales.

### Ejecución presupuestaria institucional:

La ejecución presupuestaria, según la estructura, se presentó de la siguiente manera:

- Los ingresos corrientes y de financiamiento logran el 39.97% de ejecución, expresado en dólares asciende a USD 3,389,265.97, de acuerdo con la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	EJECUTADO	RECAUDACIÓN
TASAS GENERALES	718.100,00	671.622,88	414.493,37
VENTAS NO INDUSTRIALES	1.955.000,00	1.634.609,12	1.137.914,27
INTERESES POR MORA	400.000,00	396.648,74	13.601,46
MULTAS	16.500,00	5.926,38	956,77
OTROS NO OPERACIONALES	52.200,00	44.162,11	25.896,49
TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	100,00	0,00	0,00
SALDOS EN CAJAS Y BANCOS	100,00	0,00	0,00
CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	5.338.000,00	636.296,74	636.296,74
<b>TOTAL:</b>	<b>8.480.000,00</b>	<b>3.389.265,97</b>	<b>2.229.159,10</b>

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"



- Los egresos corrientes, de inversión, producción, capital y aplicación del financiamiento, logran el 39.69%, expresando en dólares corresponde a USD 3,394.521,07

PARTIDA	CODIFICADO	DEVENGADO	% DE EJEC.
EGRESOS CORRIENTES	1.233.291,78	843.770,96	68.42%
EGRESOS DE PRODUCCIÓN	3.371.818,67	2.066.178,90	61.28%
EGRESOS DE INVERSIÓN	300,00	0,00	0,00%
EGRESOS DE CAPITAL	465.155,84	13.875,80	2.98%
APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO	3.409.433,71	128.391,89	3.77%
<b>TOTAL:</b>	<b>8.480.000,00</b>	<b>3.052.217,55</b>	<b>35,99%</b>

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"



## 2.3. Procesos Agregadores de valor

### 2.3.1. Dirección Técnica

La misión del área es Planificar, ejecutar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios integrales de agua potable, que presta la empresa.

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

- Se repararon 560 daños en guías domiciliarias, 408 daños en la red principal, 59 en la red de acueductos.
- Se realizaron 2 ampliaciones e interconexiones de redes de distribución de agua potable.
- Se realizaron 204 mantenimientos a redes de distribución de agua potable y, 14 mantenimientos en las redes de reserva.
- Se elaboraron 305 repuestos y accesorios en el taller de la empresa para superar los daños en redes de distribución y guías domiciliarias.
- Se realizaron 6 mantenimientos en las válvulas.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

Como departamento encargado del proceso de captación, producción y distribución de agua potable para los cinco cantones que conforman nuestra empresa mancomunada, presentamos la operatividad de esta faceta a través de gráficos explicativos.

## SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MANCOMUNADO



El suministro de agua potable para los 5 cantones mancomunados, empieza desde la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en La Estancilla, que produce alrededor de 32.000 M3/día, y este lo conduce directamente a los cantones servidos a través de un sistema de bombeo, que pasa encendido 24 horas al día.

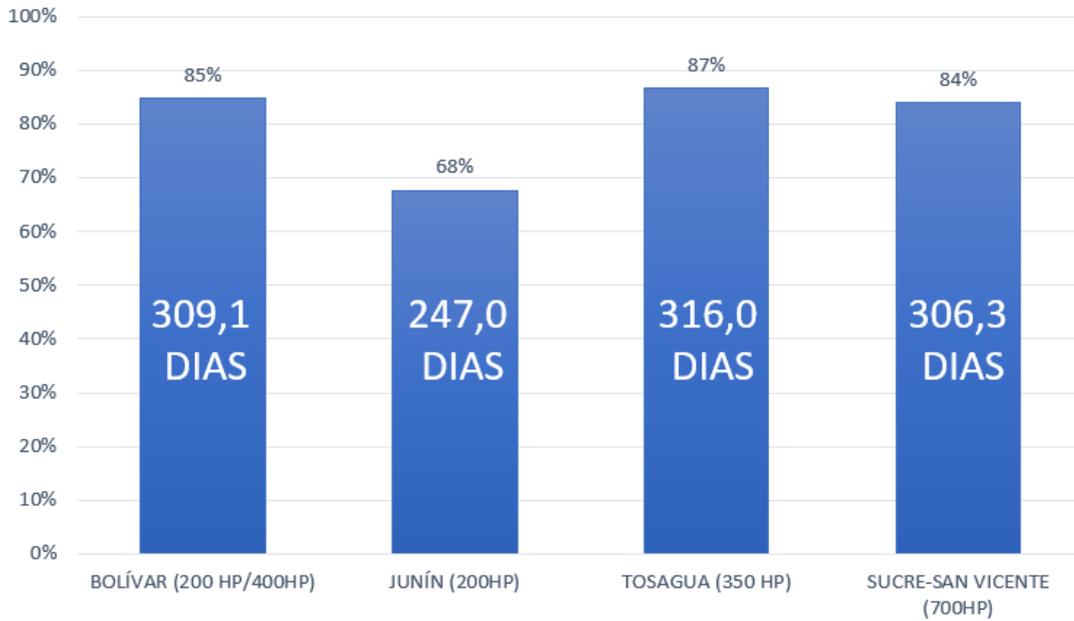
## DOTACIÓN DÍA DE AGUA POTABLE PARA LOS CANTONES MANCOMUNADOS EN EL AÑO 2023

DÍAS CON DOTACIÓN DEL SERVICIO					
Días estándar del mes	200 HP Bolívar	200 HP Junín	350 HP Tosagua	400 HP Bolívar	700 HP BAH-SV
<b>365</b>	98,8	247,0	316,0	210,3	306,3

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"

## % ABASTECIMIENTO POR CANTÓN



De los 365 días del año un promedio de 60 días no se recibió el suministro de agua en los cantones, considerando que esta secuencia no es continua, ya que existen paralización de bombeo por daños de acueductos en etapa invernal, por turbidez del agua en el Rio Carrizal, por cortes de energía eléctrica, por limpieza de filtros, por reparaciones de bombas de impulsión etc. Que no toman más allá de 8 días continuos.

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"

### DOTACIÓN MES DE AGUA POTABLE EN M3 PARA LOS CANTONES MANCOMUNADOS EN EL AÑO 2023

	JUNÍN (200 HP)	TOSAGUA (350 HP)	BOLÍVAR (400 HP)	SUCRE (700 HP)	SAN VICENTE (700 HP)
ene-23	98100	151609	142691	299651	199767
feb-23	75980	117423	110516	232083	154722
mar-23	63519	98165	92391	194020	129347
abr-23	86415	133551	125695	263959	175973
may-23	98199	151762	142835	299953	199969
jun-23	92947	143645	135195	283910	189273
jul-23	92047	142254	133886	281161	187441
ago-23	92288	142626	134237	281897	187931
sep-23	96180	148642	139898	293786	195857
oct-23	87979	135968	127970	268736	179157
nov-23	95906	148218	139500	292949	195299
dic-23	75657	116924	110047	231098	154065
<b>TOTAL</b>	1055215	1630787	1534858	3223202	2148801

**IMPULSIÓN TOTAL APROX.: 9'592,863 m3/año**

En el año 2023 se produjeron alrededor de 9'592,863 m3/año de agua potable del cual el 55% esta registrada como agua no contabilizada mientras que el 45% registrada como contabilizada.

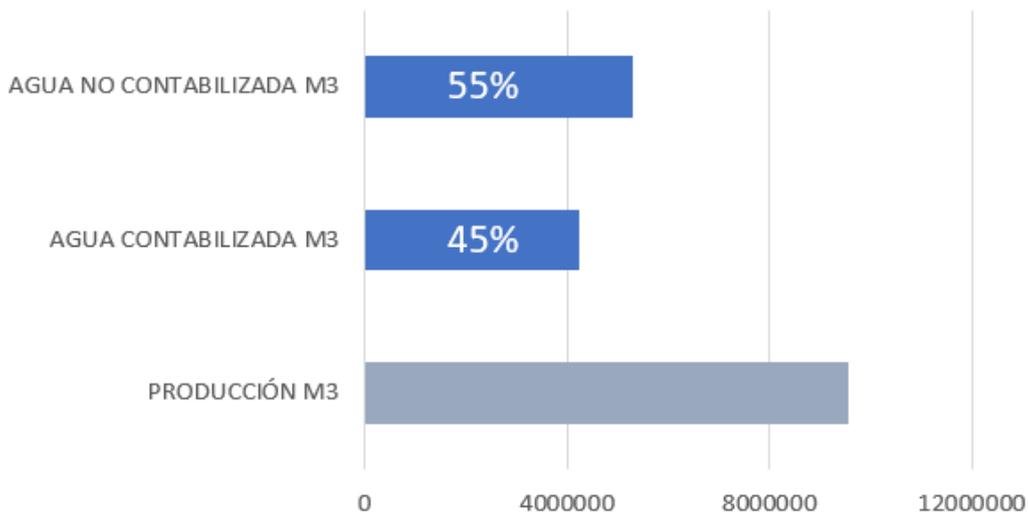
# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"

## PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE PARA LOS CANTONES MANCOMUNADOS EN EL AÑO 2023

PRODUCCION TOTAL M3	AGUA CONTABILIZADA M3	AGUA NO CONTABILIZADA COMERCIALES Y TECNICAS M3
9'592.863	4'270.876,73	5'321.986,27

### PRODUCCION M3 AGUA POTABILIZADA



### OPERATIVIDAD DE LA PLANTA DE AGUA POTABLE EN EL AÑO 2023

En cuanto a la operatividad de la planta de tratamiento de agua potable durante el año 2023 se considera un rango de entre el 75% y 85% en los meses de verano, ya que en los meses de Febrero, Marzo y Abril las lluvias ocasionaron colapso en los acueductos que conducen el agua potable y esto produjo que la operatividad se reduzca hasta un 55%; en diciembre del 2023 se presenta problemas en el sistema de bombeo en la captación de agua cruda y esto hace que disminuya la operatividad en un 66%.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"



**PROMEDIO ANUAL DE OPERATIVIDAD: 78%**

## 2.3.2. Dirección Comercial

La misión del área es planificar, dirigir y ejecutar los procesos comerciales de la empresa, así como dar seguimiento para que se cumplan y de esta manera colaborar con el crecimiento de esta.

Para una empresa, la Dirección Comercial en las áreas de facturación, y catastro y cartera vencida, implica garantizar la eficiencia en la gestión de ingresos y la maximización de los cobros, diseñando e implementando estrategias efectivas para la facturación oportuna y la recaudación de ingresos, que incluyen pagos electrónicos.

Dirigiendo al equipo encargado de la gestión de cobros, estableciendo políticas y procedimientos para el seguimiento de pagos vencidos, negociación de acuerdos de pagos y recuperación de las deudas.

Estas funciones son fundamentales para garantizar la estabilidad financiera y el éxito de una empresa, y que la gestión efectiva de la facturación y la recaudación es esencial para mantener un flujo de efectivo para sostener la situación financiera de la empresa.

### DEPARTAMENTOS DEPENDIENTES:

CATASTRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## FACTURACIÓN Y SERVICIOS.

Con la finalidad de lograr su cumplimiento, en 2023 se implementaron los siguientes procesos:

### **Gestiones relevantes del área de Facturación y Servicios:**

- Se habilitó dos correos para la recepción de solicitudes requeridas por los usuarios: [atencionalcliente@emmapep.gob.ec](mailto:atencionalcliente@emmapep.gob.ec) [facturacion@emmapep.gob.ec](mailto:facturacion@emmapep.gob.ec).
- Se realizaron spots publicitarios en las redes sociales de la empresa informando los números de teléfonos y canales de comunicación para hacer llegar las lecturas, pagos y quejas.
- Se implementaron varias estrategias en el cobro de cartera vigente, dando mayor facilidad en el porcentaje inicial para acceder a un convenio de pago.
- Se entregaron 20.000 notificaciones a los consumidores para gestionar el cobro del servicio de agua potable.
- Se notifica, además, por correo electrónico y por llamadas telefónicas a los consumidores el valor de la planilla del servicio de agua potable y vencimiento de convenio de pagos.
- Se atendieron 339 solicitudes de exoneración de la tarifa por tercera edad en las planillas de agua potable, conforme la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.
- Se atendieron 49 solicitudes de exoneración de la tarifa por tercera edad en las planillas de agua potable, conforme la Ley Orgánica de Discapacidades.
- Se realizaron 878 instalaciones de medidores y 118 reubicación de medidores.
- Se ejecutaron 180 cierres de guías domiciliarias y 219 cambio de nombre, a petición de los usuarios.
- Se realizaron 317 inspecciones y 431 conexiones de guías domiciliarias.

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

- Se logró convertir 350 usuarios factibles a reales.

### **Usuarios registrados en el sistema comercial AQUA SYSTEM de la empresa:**

- En el 2023, ingresaron 350 solicitudes para recibir el servicio de agua potable, conforme se describe en la siguiente tabla, que muestra su afectación por cantón.

<b>CANTONES</b>	<b>SOLICITUDES 2023</b>	<b>TOTAL, USUARIOS 2023</b>
<b>BOLÍVAR</b>	55	4.206
<b>JUNÍN</b>	28	2.402
<b>TOSAGUA</b>	115	7.465
<b>ESTANCILLA</b>	23	1.207
<b>SUCRE</b>	52	7.795
<b>SAN VICENTE</b>	77	5.124
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>28.199</b>

### **Gestiones relevantes del área de Catastro y Cartera Vencida:**

- Se realizaron 2.560 acciones correspondientes a: procesos de coactivas, regularización de cuentas, actualización de catastro, regulaciones de acometidas y categorización de usuarios.
- Se ejecutaron 291 inicios de medidas cautelares de los juicios ejecutados en años anteriores.
- Se otorgaron 951 convenios de pagos a los consumidores del sistema de agua potable.
- Se receptaron 405 reclamos de usuarios, de los cuales 401 fueron atendidos y cerrados en el sistema.
- En el 2023, se recuperó el valor de USD 1,243,965.53 por concepto de cartera vencida de año anteriores.
- Se realizaron 968 cortes a los consumidores del sistema de agua potable, por falta de pago.

### 3. CAPITULO III: Principales gestiones realizadas por la Gerencia:

#### Suscripción de convenios:

- El 18 de agosto de 2023, se suscribió CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL GOBIERNO PROVINCIAL DE MANABÍ Y LA EMMAP-EP, siendo el objeto principal el siguiente:
  - Asistencia técnica para la elaboración de un proyecto que permita la "Interconexión Ramal E Amarillos del Sistema de Riesgo Carrizal Chone - Planta de Tratamiento de AP APG del Cantón Tosagua".
  - Asistencia técnica en hidráulica, planificación y fortalecimiento administrativo para potenciar las capacidades de la Empresa Pública.
  - Articulación en gestión concurrente para la intervención con maquinaria específica en los puntos de captación y afectaciones por suelos inestables, así como la presencia de fallas geológicas, en afectaciones emergentes tal como los describe el Plan Multiamenazas.
- Se consiguió un equipo de bombeo de 600 HP mediante contrato de comodato con la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo "PORTOAGUAS".
- Se realizó un diagnóstico técnico del sistema de captación de agua cruda y de impulsión de agua potable, con el objetivo de planificar la adquisición de nuevos equipos de bombeo y mejorar la producción y distribución de agua potable a los cinco cantones mancomunados.

## INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

### **Cumplimiento de compromisos asumidos con la comunidad y con los demás entes de control:**

- ✚ Ampliación de Red en Clan Salazar.
- ✚ Ampliación de Red en La Atravezada.
- ✚ Ampliación de Red en La Vichola.
- ✚ Mejoramiento de distribución de agua en San Vicente.
- ✚ Mejoramiento de distribución de agua en Bahía de Caráquez y Leonidas Plaza.
- ✚ Reforzamiento de tramos de acueducto desde la Estancilla hasta la Atravezada.

## 4. CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones

### 4.1. Conclusiones:

La gestión de la EMMAP-EP en el 2023, se caracterizó por lo siguiente:

- En el año 2023, desde sus inicios, la recaudación se vio afectada por el período de lluvias, lo que imposibilitó llevar a cabo suspensiones consecutivas debido a la interrupción del servicio. La falta de herramientas, materiales de cortes y la disponibilidad de vehículos para la movilización contribuyeron a esta situación, afectando también la capacidad para realizar procesos de recuperación masiva.
- Tras analizar la antigüedad de la cartera vencida hasta diciembre de 2023, se ha determinado un monto de USD 7'596.714,67. Este valor aumenta significativamente cada año fiscal, volviéndose prácticamente incobrable. Esta situación repercute en la falta de recursos necesarios para la inversión pública por parte de la empresa.
- No se ha realizado una actualización masiva del catastro comercial de la EMMAP-EP, lo cual dificulta la gestión de cobro y la recuperación de valores pendientes por cartera vencida; así como el seguimiento del consumo actual de agua.
- Se ha llegado a la conclusión de que la falta de inversión en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha provocado un deterioro en las áreas: administrativas, comercial y de producción.
- La carencia de un software de Gestión Documental repercute en la eficiencia de los procesos administrativos, dificultando la optimización de los tiempos en las contrataciones de bienes y servicios, así como en la toma de decisiones por parte de las autoridades.

# INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

*Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"*

## 4.2. Recomendaciones

Desde esta perspectiva y análisis de la realidad institucional se realizan las siguientes recomendaciones:

- Buscar fuentes de financiamiento para invertir en la repotenciación e infraestructura de la empresa. De tal manera mejorar el servicio de distribución de agua potable a la comunidad servida, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios de la empresa
- Establecer estrategias adecuadas para incrementar la recaudación por servicio de agua potable.
- Fortalecer los procesos administrativos, comerciales y técnicos, para lograr el desarrollo óptimo de las actividades y potenciar el recurso humano con el que la empresa cuenta.
- Desarrollar una estrategia comunicacional fuerte que mantenga a la ciudadanía informada sobre la gestión que realiza la EMMAP-EP.
- Reconocer y alentar la dinámica institucional para espacios de fortalecimiento de las capacidades del personal comprometido con la empresa, a fin de que se potencie la responsabilidad individual con la dotación de herramientas conceptuales, metodológicas, didácticas que permitan una gestión óptima.
- Fortalecer el manejo documental y archivo institucional a fin de que se mantenga la memoria histórica y la gestión realizada en cada periodo y esto aporte a enfrentar de mejor manera el constante cambio de autoridades, de responsables de procesos y la desvinculación de personal.

**ARQ. DANIEL FERRÍN SORNOZA**  
**GERENTE GENERAL**

**INFORMÓ A LA CIUDADANÍA LA GESTIÓN DE LA EMMAP-EP**  
**AÑO 2023**