

Proveer los servicios hidrosanitarios de manera eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



FASE II: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO

PORTOAGUAS EP

PORTOVIEJO ALCALDÍA crecemos juntos

FASE II – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL SOLICITUD DE INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2024

Por medio de la **Dirección de Planificación, Control y Gestión de la Calidad**, el día **30 de diciembre de 2024** se les solicitó la remisión de la **información correspondiente a la gestión realizada durante el año** por cada área de **PORTOAGUAS EP**.



SOLICITUD INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2024 - PORTOAGUAS EP

De: MARIA

Para: victor vera JOSE RITA ANDRES RAFAEL RAUL MIGUEL CRISTHIAN

CC: KELVANA EDISON BORIS ALMAGRO MERA MACIAS JORGE LUIS ZAMBRANO ZAMBRANO DAVID JAVIER
CARLOS MARIA jomaira delgado ANA L. MARQUEZ VELEZ ANGELICA ANGELICA maritza flores
JAIME ENRIQUE INTRIAGO LOPEZ JAIRO VIELKA CECILIA GISELIA G. ALAVA LOOR
EDUARDO PATRICIO FLOR AVELLAN ALEX MYRIAN EDILTRUDIS DEL ROSARIO. MURILLO ZAMBRANO
AURA DEL CARMEN MOREIRA ALAVA MARIA DEL CARMEN LOOR BRIONES gabriela zambrano CELINDA CAROLINA
MAURO

30 de Diciembre 2024 11:10

 [FORMATO INFORME...IÓN ANUAL 2024.docx \(212,8 KB\)](#) [Descargar](#) | [Maletín](#) | [Eliminar](#)

Estimados Directores y Coordinadores,

Mediante el presente correo se les solicita se proceda a elaborar y remitir el Informe de Gestión Anual de Enero a Diciembre 2024 de cada una de las áreas a su cargo, mismo que debe ser presentado en formato word adjunto, el cual se requiere sea enviado en formato editable y en pdf con la firma de responsabilidad respectiva. La fecha de entrega del mismo es hasta el día MIÉRCOLES 8 de Enero de 2025 al final de la jornada laboral.

En caso de tener dudas o inquietudes comunicarse con nosotros.

Agradeciendo de antemano por su colaboración.

Saludos cordiales,

Pierina Andrade
Directora de Planificación, Control y Gestión de la Calidad (E)

FASE II – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA FORMULARIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERÍODO FISCAL 2024



RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 - MATRIZ DE INFORMACIÓN PORTOAGUAS EP

28 de Abril 2025 13:55

De: MARIA

Para: RAUL CRISTHIAN ANDRES MIGUEL RITA vitor vera RAFAEL JOSE

CC: VIELKA JAIRO JAIME ENRIQUE INTRIAGO LOPEZ maritza flores ANGELICA CECILIA GISELIA G. ALAVA LOOR FLOR EDUARDO PATRICIO FLOR AVELLAN CRISTHIAN JAMIL HERNANDEZ BARREZUETA jomaira delgado KELVANA CELINDA MAURO

MATRIZ 2024 EMP...-PUBLICAS-GADS.xlsx (31,7 KB) [Descargar](#) | [Maletín](#) | [Eliminar](#)

Estimados Directores y Coordinadores, como es de su conocimiento de manera anual se debe llevar el proceso de rendición de cuentas, una vez iniciado el proceso de Rendición de Cuentas para el periodo 2024, solicito a Uds. procedan según sus competencias al llenado de la matriz que adjunta, lo que nos permitirá continuar con el proceso y cumplir a tiempo con el cronograma establecido por el CPCCS. Dicha matriz debe ser remitida hasta el día LUNES 05 DE MAYO DE 2025 a las 10H00 para proceder a consolidar.

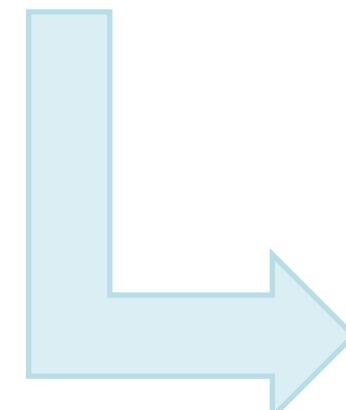
Cabe indicar que el proceso de rendición de cuentas corresponden al periodo 2024, que va desde enero a diciembre, la información registrada debe ser de todo el periodo, en caso de que algún director o coordinador haya estado de manera parcial o no estuvo en este periodo, al ser un tema institucional de igual manera deberá llenar la información y remitirla por el periodo correspondiente.

Cualquier duda o inquietud por favor indicarnos.

Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Saludos cordiales,

Pierina Andrade
Dirección de Planificación, Control y Gestión de la Calidad



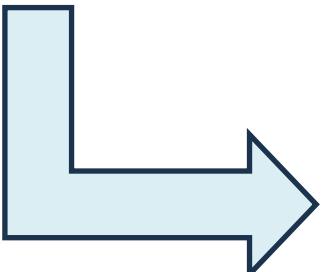
FORMULARIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EMPRESAS PÚBLICAS GADS, CONSORCIOS, MANCOMUNIDADES DATOS GENERALES	
RUC:	1360066300001
INSTITUCIÓN:	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO - PORTOAGUAS EP
FUNCTION A LA QUE PERTENECE	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
SECTOR:	PÚBLICO
NIVEL QUE RINDE CUENTAS:	CANTONAL
PROVINCIA:	MANABÍ
CANTÓN:	PORTOVIEJO
PARROQUIA:	12 DE MARZO
DIRECCIÓN:	CDLA. EL MAESTRO CALLE SAN FRANCISCO S/N CARRETERO VÍA A CRUCITA KM 1 1/2
EMAIL:	info@portoaguas.gob.ec
TELÉFONO:	05 370 1960
PÁGINA WEB O RED SOCIAL:	www.portoaguas.gob.ec
REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRES DEL REPRESENTANTE:	MAURO ANTONIO GUILLEN BACIGALUPO
CARGO DEL REPRESENTANTE:	GERENTE GENERAL
EMAIL DE NOTIFICACIÓN:	mauro_guillen@portoaguas.gob.ec
RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	
NOMBRES DEL RESPONSABLE:	MARÍA PIERINA ANDRADE CEDEÑO
CARGO DEL RESPONSABLE:	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD (E)
FECHA DE DESIGNACIÓN:	5/11/2024
NOMBRES DEL RESPONSABLE:	JAIME ENRIQUE INTRIAGO LÓPEZ
CARGO DEL RESPONSABLE:	COORDINADOR DE INFORMÁTICA
FECHA DE DESIGNACIÓN:	1/6/2014
DATOS DEL INFORME PERÍODO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	
FECHA DE INICIO:	1/1/2024
FECHA DE FIN:	31/12/2024

FASE II – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL SESIÓN DE TRABAJO PORTOAGUAS EP



FASE II – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL RESPUESTA A CONSULTA CIUDADANA

Mediante OFICIO PORTOAGUAS-2025-GER-OFI-296, se entrega la respuesta a consulta ciudadana para el Proceso de Rendición de Cuentas 2024.



Portoviejo, 13 de Junio de 2025

OFICIO PORTOAGUAS-2025-GER-OFI-296

PARA: Francisco Valle - CIUDADANO
Ariana Guerrero Vera - CIUDADANA
Ana Castro - CIUDADANA
Ernesto Luque - CIUDADANO

DE: Ing. Mauro Antonio Guillén Bacigalupo - GERENTE GENERAL

ASUNTO: Respuesta a Consulta Ciudadana – Proceso de Rendición de Cuentas 2024

En atención a las mesas de trabajo realizadas el 22 y 24 de abril de 2025, en las cuales se plantean una serie de inquietudes relativas a la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento brindados durante el año 2024, me permito informarles lo siguiente:

Pregunta 1.- ¿Será factible las realizaciones de las microampliaciones del sistema de agua potable en conjunto con la comunidad?

Respuesta: Sí, es factible realizar microampliaciones del sistema de agua potable en conjunto con la comunidad, y, de hecho, este tipo de proyectos colaborativos suelen ser muy beneficiosos tanto para las empresas públicas como para los ciudadanos. La colaboración entre la empresa PORTOAGUAS EP y la comunidad es factible y deseable, siempre que se establezca un modelo de co-gestión técnica y social con funciones claramente delimitadas. El modelo para la ejecución de microampliaciones del sistema de agua potable contempla una coordinación estrecha entre PORTOAGUAS EP y la comunidad, en la cual la empresa se encargue de los estudios técnicos, la planificación, la provisión de materiales y la supervisión de la obra, mientras que la comunidad participe activamente en el levantamiento de información local, aporte mano de obra no especializada, brinde apoyo logístico y se involucre en actividades de capacitación, vigilancia y mantenimiento básico.

Esta colaboración articulada permite optimizar recursos, fortalecer el vínculo social y asegurar la sostenibilidad del sistema a través del compromiso compartido entre empresa y ciudadanía.

Pregunta 2.- ¿Se socializa a la comunidad la paralización o suspensión del servicio de agua potable en temporada invernal?

Respuesta: En PORTOAGUAS EP trabajamos comprometidamente por brindar un servicio eficiente y continuo. En este marco, informamos a la ciudadanía sobre todas las paralizaciones del servicio, priorizando una comunicación oportuna y transparente.

En el caso de paralizaciones programadas, estas son comunicadas con antelación a través de nuestros canales oficiales, que incluyen redes sociales, medios de comunicación y chats institucionales, con el fin de que la ciudadanía pueda tomar las previsiones necesarias.

Cuando se trata de interrupciones por emergencia, particularmente aquellas ocasionadas por la temporada invernal, se comunica de inmediato a la ciudadanía mediante los medios antes mencionados. Nuestro objetivo es mantener a la población informada sobre las causas del desabastecimiento, así como sobre las acciones que se están emprendiendo para restablecer el servicio de manera progresiva y segura.



Pregunta 3.- ¿Por qué salen altas las planillas de agua en la época invernal cuando no hay servicio?

Respuesta: Durante la temporada invernal, PORTOAGUAS EP reconoce que pueden presentarse interrupciones temporales del servicio de agua potable debido a factores climáticos como lluvias intensas, deslizamientos de tierra, obstrucciones en las fuentes de captación o daños en la infraestructura hidráulica. Sin embargo, la razón por la cual algunos usuarios continúan recibiendo facturas con valores similares o incluso altos se debe a la siguiente diferenciación:

1. **Usuarios no medidos (sin medidor):**

A los usuarios que no cuentan con un instrumento de medición es decir medidor de agua, se les factura un valor estimado con base en el promedio de consumo de usuarios medidos de su misma categoría y sector, tal como lo establece la Ordenanza Municipal:

Art. 46.- Facturación consumidores no medidos. - Para los consumidores no medidos, se debe aplicar exactamente la misma estructura y valores tarifarios previstos para los clientes medidos, pero asignando a cada consumidor no medido un consumo promedio que deberá ser calculado en base a los consumos de clientes medidos de su misma categoría, de acuerdo con el sector en donde se encuentre instalado el servicio. Se pueden tomar en cuenta algunas variables adicionales como el tamaño de la vivienda o local, nivel de actividad y/o el número de personas que habitan en el predio, de acuerdo con la categoría y subcategoría que corresponda.

Por esta razón, aunque el usuario no reciba el servicio de manera continua, la factura puede reflejar un valor constante, lo que genera la percepción de estar pagando sin consumir. Antes estos casos PORTOAGUAS EP procede a realizar una verificación técnica a través del área de Operaciones, y con base en un informe oficial, se puede proceder al ajuste de la factura conforme a la dotación real del servicio en la zona afectada durante la temporada invernal.

2. **Usuarios medidos (con medidor):**

Los clientes que cuentan con un instrumento de medición (medidor de agua) pagan únicamente por el consumo real registrado durante el periodo de facturación. Si el medidor no detecta consumo, el valor de la factura es bajo o incluso nulo, dependiendo del caso.

Pregunta 4.- ¿Qué mecanismo utilizan para recuperar la cartera vencida?

Respuesta: Los mecanismos que implementa PORTOAGUAS EP para la recuperación de cartera vencida, nos permitimos informarle lo siguiente:

PORTOAGUAS EP, mediante una gestión directa y conforme a las atribuciones legales establecidas para las empresas públicas, aplica una serie de acciones destinadas a fomentar el cumplimiento oportuno del pago por los servicios prestados, entre las que se incluyen:

1. **Llamadas telefónicas** a los usuarios con obligaciones pendientes, como primer contacto para recordar y promover el pago.
2. **Envío de mensajes de texto (SMS)** y correos electrónicos con recordatorios de deuda, estados de cuenta y facilidades de pago.
3. **Suspensión del servicio de agua potable**, previa notificación al usuario, cuando no se ha regularizado la deuda dentro de los plazos establecidos.
4. **Medidas coercitivas**, como el inicio de procesos coactivos conforme a lo dispuesto por el Código Orgánico Administrativo (COA), aplicadas a usuarios con deudas persistentes o de alta cuantía, a fin de garantizar la recuperación efectiva de los valores adeudados.



Pregunta 5.- ¿Qué acciones utiliza la empresa para que la calidad del agua llegue al 100%?

Respuesta: PORTOAGUAS EP para asegurar que el agua potable distribuida cumpla con los estándares de calidad establecidos por la normativa nacional, le informamos lo siguiente:

Nuestra empresa aplica un conjunto de medidas técnicas y operativas que garantizan el cumplimiento de la Norma INEN 1108 (sexta revisión), Agua para consumo humano, a través de las siguientes acciones:

1. **Control de calidad hora a hora:** Se realiza un monitoreo continuo desde el laboratorio de agua potable, verificando la calidad del agua cruda, el proceso de tratamiento y el agua tratada, con el fin de mantener parámetros óptimos en todas las etapas.
2. **Suministro de insumos para potabilización:** Se gestiona de manera continua la adquisición y abastecimiento de coagulantes, flocculantes y cloro gas, esenciales para el proceso de tratamiento del agua.
3. **Pruebas de tratabilidad periódicas:** Estas pruebas nos permiten establecer las dosis adecuadas de insumos para garantizar una potabilización eficiente y segura, alineada a los requisitos de la normativa vigente.
4. **Análisis con laboratorios acreditados:** De forma complementaria, se realizan análisis con laboratorios externos acreditados ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), los cuales validan que el agua tratada en la planta Cuatro Esquinas cumple con todos los parámetros exigidos por la normativa INEN 1108.

Agradecemos la participación de la comunidad en este proceso de rendición de cuentas, que fortalece la transparencia y mejora continua de nuestros servicios. Quedamos atentos a continuar trabajando de manera conjunta por el bienestar de todos.

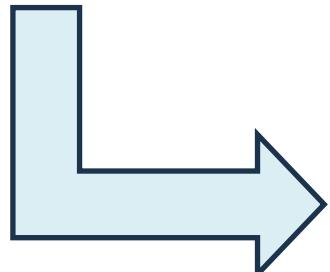
Atentamente,



Ing. Mauro Guillén Bacigalupo
GERENTE GENERAL DE PORTOAGUAS EP.

FASE II – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME INSTITUCIONAL ENTREGA DOCUMENTACIÓN

Mediante OFICIO PORTOAGUAS-2025-GER-OFI-307, se entrega documentación para el Proceso de Rendición de Cuentas 2024.



OFICIO PORTOAGUAS-2025-GER-OFI-307
Portoviejo, 20 de junio de 2025

Señores
Delegados Ciudadanos al Consejo Cantonal de Planificación
Sra. Fanny María Villavicencio Andrade
Lcda. Dolores Edelmira Briones Párraga, Mg
Ing. Jhony Nazael Cedeño Vélez

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento del cantón Portoviejo, PORTOAGUAS EP., deseándole éxitos en sus funciones diarias.

La Rendición de Cuentas es un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, que permite someter a evaluación de la ciudadanía la gestión de lo público. Este mecanismo se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada, tal como lo establece el Art. 4.- Rendición de cuentas de la RESOLUCIÓN No. CPCCS-PLE-SG-069-202176 del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), y el Art. 9.- Rendición de cuentas de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (LOCPCCS).

De conformidad con el Art. 9.- Para las empresas públicas, en su Fase 2. Evaluación de la gestión y elaboración del Informe Institucional, literal b) "Estos documentos (...) se entregarán a la Asamblea Ciudadana Local o quien hiciere sus veces en el proceso, con por lo menos 15 días antes de la deliberación.", y en su Fase 3. Deliberación Pública y evaluación ciudadana del Informe Institucional, literal a) "Previo a la deliberación pública. Asamblea Ciudadana Local o quien hiciere sus veces evaluará el Informe y Formulario de Rendición de Cuentas que le entregó la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo – PORTOAGUAS EP (...), de la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo 2021 emitida por el CPCCS.

Ante la normativa legal expuesta y en cumplimiento al cronograma de Rendición de Cuentas 2024, se realiza la entrega de la documentación señalada previamente, en su calidad de Representantes Ciudadanos(as) que conforman el Consejo de Planificación Local, aquellos que se encuentran disponible en la página institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo – PORTOAGUAS EP (<https://www.portoaguas.gob.ec/transparencia-de-nuestra-gestion/#faq-post-4059>), y que se detallan a continuación:

Calle San Francisco, Kilómetro 1/2 vía a Crucita
Portoviejo, Manabí, Ecuador.
(593) (5) 3701960
www.portoaguas.gob.ec



1. Informe Narrativo de Rendición de Cuentas 2024
https://monitoreo.portoaguas.gob.ec:8443/download_file_porto/6806cca3c0723
2. Formulario Preliminar de Rendición de Cuentas 2024
https://monitoreo.portoaguas.gob.ec:8443/download_file_porto/685570fa47501
3. Oficio Respuesta a Consulta Ciudadana – Proceso de Rendición de Cuentas 2024
https://monitoreo.portoaguas.gob.ec:8443/download_file_porto/685571ea6ede0

Particular que se remite, en cumplimiento con la Rendición de Cuentas del período fiscal 2024.

Atentamente,



Ing. Mauro Guillen Bacigalupo
GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO –
PORTOAGUAS EP

REPRESENTANTES CIUDADANOS(AS)	RECIBÍ CONFORME:
Señor(a) Fanny María Villavicencio Andrade	
Magíster/Licenciado(a) Dolores Edelmira Briones Párraga	
Ingeniero(a) Jhony Nazael Cedeño Vélez	

Calle San Francisco, Kilómetro 1/2 vía a Crucita
Portoviejo, Manabí, Ecuador.
(593) (5) 3701960
www.portoaguas.gob.ec



CUIDEMOS EL AGUA



PORTO
AGUAS EP