

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP.**

**INFORME DE RENDICIÓN DE
CUENTAS 2025**

“Somos EMAPAZ EP.”

**Dr. Sergio Tapia
Apolo.
GERENTE**

PRESENTACIÓN



EMAPAZ EP., con 16 años de valiosa trayectoria en el cantón Zamora, va marcando una huella intangible de esmerado servicio público en favor de la ciudadanía, enfocada no solamente en brindar el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, sino también buscando trascender como una de las Empresa del cantón, cuya prioridad es brindar agua segura para su gente a fin de transformar sus vidas con un servicio básico de calidad.

EMAPAZ EP., día a día se esfuerza por atender y servir a la ciudadanía, vamos creciendo y evolucionando junto con nuestro querido cantón, adaptándonos a las necesidades cambiantes y trabajando incansablemente para que nuestra Empresa llegue a cumplir los estándares de calidad propuestos y garanticemos agua segura, continua y un saneamiento adecuado para la comunidad zamorana.

Contamos con un equipo de trabajo comprometido que son el motor fundamental que impulsa la competitividad y el éxito que vamos alcanzando, este alto nivel de dedicación alineado a la gestión y a la sintonía de los requerimientos ciudadanos, potencian la

eficiencia y calidad en los servicios que se presta.

Con el Liderazgo del Sr. Alcalde, Víctor Manuel González, el Directorio y los GADs Parroquiales en el 2025, definimos una agenda con proyectos y convenios prioritarios, a través de alianzas estratégicas, enfocadas en satisfacer las necesidades de las comunidades, con especial atención en los sectores donde carecían del servicio de agua potable, tales como: Timbara (centro), Guadalupe (centro), Buena Esperanza en San Carlos de las Minas, La Chacra en Tunantza, Quebrada de Cumbaratza, Los Samiques (Zamora) y tantas otras comunidades que a partir del 2025, cuentan con el servicio.

Por ello, con compromiso y responsabilidad, desde este espacio la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Zamora EMAPAZ EP., rinde cuentas ante ustedes, distinguidos ciudadanos, sobre las acciones realizadas, los recursos empleados y los logros obtenidos en la gestión institucional durante el año 2025.

**Dr. Sergio Tapia Apolo
GERENTE (E)**

EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA EMAPAZ EP

INTRODUCCION

La Rendición de Cuentas es un mecanismo constitucional que garantiza la democratización de las relaciones entre la sociedad civil y las instituciones del Estado en sus diferentes niveles de Gobierno, siendo éste el espacio que se ha ido estableciendo como elemento fundamental para la construcción del Poder Ciudadano, ya que no solo se trata de garantizar el derecho al acceso a la información pública, sino de todo un proceso metódico y estandarizado entre la ciudadanía y sus gobernantes.

Este proceso convierte a la sociedad, en vigilante y demandante de la gestión de quienes los representamos, al tiempo que genera un ambiente de confianza con nuestros usuarios, fortaleciendo y legitimando la gestión, constituyéndose en la oportunidad para los ciudadanos de interactuar y aportar con observaciones y recomendaciones a la gestión institucional.

Desde la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Zamora, buscamos dar nuestro mayor aporte comprimiendo con la entrega de la información que garantice la confianza de nuestros usuarios y cumpla con las exigencias de los organismos de control, es por esto que, la Empresa, rinde cuentas ante ustedes, sobre las acciones realizadas, los recursos empleados y los logros obtenidos en la gestión institucional del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2025 . Este documento recoge los resultados, objetivos propuestos, el destino de los fondos asignados y los logros alcanzados ante la ciudadanía de tal manera que ejerza su derecho a evaluar y causar incidencia en el mejoramiento de la gestión y del servicio que prestamos.

Bajo esta premisa constitucional, la Empresa Pública de Agua Potable y alcantarillado del Cantón Zamora E.P, eleva ante la ciudadanía el presente informe de Rendición de Cuenta del periodo 2025.

Nuestro informe de Rendición de Cuentas, muestra el grado de cumplimiento de objetivos y metas institucionales desarrollados en el ejercicio fiscal 2025, en función del Plan Estratégico Institucional que traza los objetivos estratégicos que, a la vez, dirigen el accionar de la Empresa.

MISIÓN INSTITUCIONAL

“Servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado, preservando la salud de la población y el medio ambiente”

VISIÓN INSTITUCIONAL

“Ser una empresa eficiente y eficaz, que genere rentabilidad social en sus inversiones, capaz de dotar de un servicio de agua potable y alcantarillado continuo, oportuno y de calidad al Cantón Zamora”

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en condiciones óptimas.
- ✓ Motivar el sentido de Pertenencia de los ciudadanos a través del reconocimiento y valoración a la empresa.
- ✓ Optimizar el sistema comercial para beneficio institucional y de los ciudadanos.
- ✓ Garantizar la rentabilidad social en sus inversiones.

LA INSTITUCIÓN

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Zamora, fue creada mediante Ordenanza aprobada y sancionada el 2 de marzo del 2007 y publicada en el registro oficial N° 71 del 25 de abril del 2007.- La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Zamora EMAPAZ EP, se constituye mediante Ordenanza, sancionada el 21 de junio del 2010 y publicada en el Registro Oficial N° 73, del 27 de septiembre del 2010.

La independencia administrativa, financiera y presupuestaria, se contrae a partir de enero del 2009, fecha en la cual la Empresa, procede a efectuar el pago de salarios y más componentes salariales a todos los Servidores y Obreros, previo la legalización del Registro Único de Contribuyentes, cuenta de transferencia en el Banco Central del Ecuador, y la Clave Patronal, ante el IESS.

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

De acuerdo a la Ordenanza de Adecuación, Organización y Funcionamiento de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de cantón Zamora (EMAPAZ), a Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Zamora (EMAPAZ EP) en su artículo 9 de la administración de la Empresa está conformada por el **DIRECTORIO**, que es la autoridad política, normativa y fiscalizadora de la Empresa, es el encargado de establecer las estrategias y directrices generala de las actividades que desarrolla.

- a) El Alcalde o su delegado quien preside;
- b) El Director de Obras Públicas Municipales;
- c) El Director de Planificación
- d) Un representante barrios urbanos y rurales del cantón, debidamente reconocidos, calidad de usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado
- e) Un representante o su delegado de los sectores productivos organizados.

Son órganos de dirección y administración el Directorio y la Gerencia General

El Gerente es el representante legal de la Empresa y el responsable de la gestión empresarial administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa, conforme prevé la Ley Orgánica

EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA EMAPAZ EP

municipal, regional, nacional e internacional además contribuir al manejo, cuidado y protección de las microcuencas hidrográficas.

ÁREA DE INTERVENCIÓN

El área de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento es el cantón Zamora, comprendido las parroquias Zamora, Timbara, Cumbaratza, San Carlos de las Minas, Guadalupe e Imbana. En el 2025, se tubo 6998 usuario de agua potable y una población servida de alrededor de 27.992 habitantes y 5778 conexiones de alcantarillado.



La Empresa, administra 13 sistemas, 1 urbano y 12 rurales, localizados en los siguientes sectores

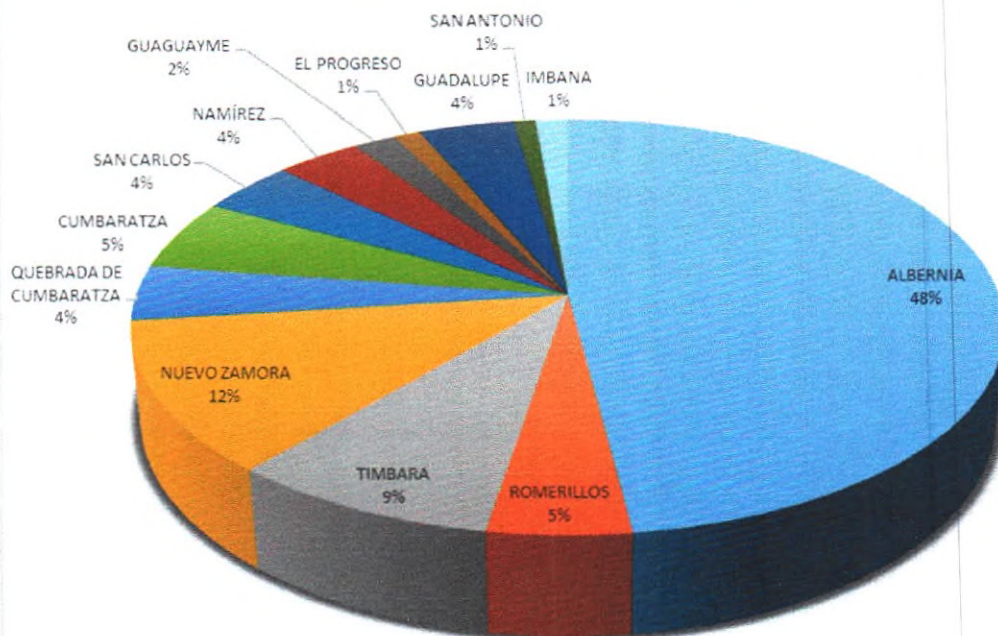
LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA	SECTORES QUE ABASTECE	NÚMERO DE USUARIOS
ALBERNIA	Centro urbano de Zamora	3360
ROMERILLOS	La Pituca, Numbami, Romerillos Bajo, Santa Cecilia, Sevilla de Oro, Jamboe Alto, Jamboe Bajo, Martin Ujukan, La Unión, Sakantza y San Vicente de la Pituca	322

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP**

NUEVO ZAMORA	El Mirador, El tejlar, La Chacra, San marcos, Tuanatza Rural, Tunantza Urbajo,	825
TIMBARA	Bella Vista, Buenaventura, Los Almendros, Los Girasoles, Los Laureles, Manuel Agustin, Nuevo Paraiso, Primicias del Zamora, San Rosa, Timbara, Tunantza Alto, Vía a Tunantza Alto,	605
QUEBRADA DE CUMBARATZA	La Pista, San Francisco, Quebrada de Cumbaratza	300
CUMBARATZA	Cumbaratza, Divino Niño, El Descanso y Tierras Coloradas	385
SAN CARLOS DE LAS MINAS	San Carlos, Las Orquídeas, Cumay	286
NAMIREZ	Namírez Bajo, Nambija Bajo,	257
GUAGUAYME	Guaguayme Alto, Guaguayme Bajo, San Agustin	128
EL PROGRESO	La Saquea, El Progreso, Cartagena	81
GUADALUPE	El Carmen, Guadalupe, Kantzama Alto, Kantzama Bajo, San José, Santa Cruz,	288
SAN ANTONIO DE GUADALUPE	San Antonio de Guadalupe	66
IMBANA	Imbana	95
TOTAL DE CONTRIBUYENTES		6998

El catastro de usuarios está distribuido en 111 rutas a nivel del cantón, de los cuales la cobertura del servicio, se demuestra en el siguiente gráfico.

**PORCENTAJE DE CONTRIBUYENTES POR SISTEMA
 AGUA POTABLE 2025**



Fuente SEIM 2025

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL, PRESUPUESTO Y PAC
 DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2025**

En cumplimiento a la Constitución de la República del Ecuador, a la Ordenanza de Creación La Empresa Pública de agua potable y alcantarillado del cantón Zamora “EMAPAZ E.P.” A través de sus Departamentos (Procesos de Apoyo) Ejecutó el Plan Operativo Anual, Presupuesto y PAC 2025

Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y de servicios administrativos de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Zamora y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para su desarrollo con todos los procesos institucionales.

1. TALENTO HUMANO

Misión. - Coordina, dirige y ejecuta la gestión del sistema de seguridad y salud ocupacional; y establece las normas de administración del talento humano, en armonía con los principios y leyes que regulan la administración pública y normativa interna que orientan los procesos administrativos y operativos de la Empresa

EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA EMAPAZ EP

Para cumplir con el proceso de Planificación del Talento Humano, es necesario establecer las plantillas cuantitativas y cualitativas básicas y las políticas de optimización, racionalización, reubicación, ingreso y cesación de funciones del personal de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Zamora, si es necesario.

La Empresa cuenta con normativa interna institucional y entre ellas la Norma Interna de Administración del Talento Humano de la EMAPAZ EP., cuyo fin es establecer los lineamientos y mecanismos de carácter técnico que permite a la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Zamora, realizar los análisis de las necesidades cuantitativas y cualitativas de talento humano, los movimientos de personal y en general ejecutar los procesos de optimización y racionalización del personal en todos sus regímenes laborales que conforman la estructura ocupacional de la empresa y que paulatinamente, la empresa se va adaptando a ella.

La Planificación del Talento Humano tiene 3 componentes:

- a) Diagnóstico situacional del talento humano de la empresa;**
- b) Determinación de la plantilla de talento humano; y,**
- c) Optimización y racionalización del talento humano.**

El Diagnóstico del Talento Humano, dispone de la información estadística demográfica de servidores y trabajadores actualizada, que son el sustento del análisis de la capacidad operativa actual de cada unidad para la generación de los productos y servicios de demanda interna o externa y así definir los planes de optimización y racionalización del talento humano de la EMAPAZ EP.

Determinación de la plantilla de Talento Humano, está considerada de acuerdo a los siguientes criterios:

- Estructura orgánica
- Estructura ocupacional
- Frecuencia
- Volumen de acuerdo a la frecuencia
- Parámetros de medición
- Plantilla de Talento Humano
- Portafolio de productos y servicios
- Tiempo de trabajo por persona
- Dimensionamiento de carga laboral
- Rol del puesto

La plantilla de talento humano permite dimensionar el número de personal de servidores y trabajadores requeridos por cada unidad o proceso interno que integran la estructura orgánica de la empresa para el logro de sus productos o servicios, la misma que está elaborada considerando las disposiciones de la normativa interna y las directrices del Ministerio del Trabajo en lo que es aplicable a la EMAPAZ EP, cuyos resultados permiten establecer la línea base de la planificación del talento humano de la Empresa.

EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA EMAPAZ EP

En lo referente a la contratación de Personal, la Empresa como tal, ha respetado, los principios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas y participación intergeneracional y con la finalidad de suplir las necesidades de personal, se contrató:

	Personal Operativo/administrativo	Régimen laboral	Relación Laboral
1	Ayudante de Cuadrilla	LOEP / Código del Trabajo	Contrato Eventual
2	Operadores de Distribución de Agua	LOEP / Código del Trabajo	Contrato Eventual
1	Secretaria	LOEP/LOSEP	Contrato de Servicios Ocasionales
1	Tesorera	LOEP/LOSEP	Contrato de Servicios Ocasionales
1	Técnico 2 de Ingeniería y Proyectos	LOEP/LOSEP	Contrato de Servicios Ocasionales
1	Laboratorista	LOEP/LOSEP	Contrato de Servicios Ocasionales
1	Analista de Compras Públicas	LOEP/LOSEP	Contrato de Servicios Ocasionales
1	Coordinador de Talento Humano	LOEP/LOSEP	Nombramiento Provisional

Fuente: Unidad de talento Humano

Total puestos: 45 – 34 personal operativo 11 personal administrativo (Operativo: 31 personal permanente y 3 personal contratado; administrativo 5 administrativos permanentes y 6 administrativos contratados).

La Empresa, en cumplimiento a la ley, otorgó el beneficio de jubilación patronal a un (1) obrero.

ACCIONES AFIRMATIVAS CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA

Respetando los derechos laborales, se ha concedido los permisos respectivos al Personal, para que asistan a las diferentes atenciones y consultas médicas en el IESS, que por Ley les asiste al Personal Administrativo y Operativo.

1. Total, Consultas médicas = 77
2. Total, de certificados médicos = 28

PERSONAL ADMINISTRATIVO.

- Sistema Nacional de Contratación Pública con énfasis al Nuevo Reglamento General de LOSNCP, con Aval de Ministerio de Trabajo.
- Norma Técnica de Contabilidad vigente y su aplicación (manual de Políticas y Procedimientos Contables, parte 1), impartido por la Subsecretaría de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Economía y Finanzas en coordinación con el COMAGA.

- Manejo del sistema SEIM
- Norma Técnica de Contabilidad vigente y su aplicación (manual de Políticas y Procedimientos Contables, parte 1), impartido por la Subsecretaría de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Economía y Finanzas en coordinación con el COMAGA.
- Capacitación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental (Quipux)

PERSONAL OPERATIVO

- Prevención de Riesgos Laborales, dictado por el personal de Seguridad y Salud Ocupacional de IESS.
- Metodología de la evaluación de riesgos laborales, dictado por el Personal de Seguridad y Salud Ocupacional del GAD Municipal de Zamora.

Con la finalidad de cumplir con la normativa, se realiza de manera permanente las charlas de inducción sobre riesgos laborales en el trabajo, se ha dialogado y coordinado actividades laborales con el Personal Administrativo y Operativo, situación que permite mejorar el entorno empresarial y la productividad laboral.

2. COMERCIALIZACIÓN

En el área de Comercialización de la Empresa, el GAD Zamora, implementó una nueva herramienta informática denominada Sistema Integrado de Emisión e Ingresos Municipales (SEIM), con la que finalidad de mejorar el rendimiento, seguridad y accesibilidad a la información, técnica, de recaudación y contable.

El área de comercialización, realizó el ingreso de nuevos usuarios, acometidas, cambios de dueño de medidores, eliminación de medidores, actualización de datos, ingreso de lecturas, pre emisión de planillas, bajas de títulos de créditos por errores de lectura o digitación, emisión de facturas y las respectivas rebajas de ley, por los servicios públicos que brinda la Empresa a la colectividad Zamorana, lo que ha permitido oportunidad de pago, para nuestros usuarios.

TOTAL DE USUARIOS EN EL AÑO 2025

SISTEMA	CONTRIBUYENTES
ALBERNIA	3890
ROMERILLOS	179
TIMBARA	240
NUEVO ZAMORA	840
QUEBRADA DE CUMBARATZA	160
CUMBARATZA	210
SAN CARLOS	224
NAMÍREZ	134
GUAGUAYME	76
EL PROGRESO	86
GUADALUPE	229

SAN ANTONIO	77
IMBANA	96

Fuente SEIM – Comercialización 2025

TOTAL DE CONTRIBUYENTES: 6998

TOTAL, DE USUARIOS INGRESADOS EN EL AÑO 2025 = 179

La Empresa cumplió con lo que establece el Art. 13 de la Ley Orgánica de Discapacidad, que se refiere a la exoneración del servicio de agua a las personas adultas mayores y con lo que dispone el Art. 97 de la Ley de Discapacidades en la exoneración de agua potable y alcantarillado.

Los usuarios beneficiarios de la exoneración por la tercera edad - discapacidad y números de instalaciones de agua, realizadas durante el año **2025**.

**TERCERA EDAD = 94
DISCAPACIDAD = 19**

De igual forma se coordina con Tesorería, en suspensión del servicio de agua, procesos coactivos, que permiten la recuperación de cartera vencida.

3. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 3.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ingresos Institucionales

Durante el año 2025, la institución contó con un presupuesto de ingresos codificado de USD 982.643,45, provenientes principalmente de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado a la población.

De este monto se registró:

Ingresos devengados: USD 729.512,57

Ingresos recaudados: USD 678.122,40

EJECUCIÓN DE INGRESOS PROPIOS – ENERO A DICIEMBRE 2025				
DETALLE	CODIFICAD O	DEVENGAD O	RECAUDACIÓ N	% EJECUCIÓ N
Materiales y Accesorios de Instalaciones de Agua Potable	22,390.00	28.304.89	28.304.89	100

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP**

De Agua Potable	462,493.68	421,150.40	383,528.69	91.07
De alcantarillado	205,879.89	189,600.28	177,063.52	93.39
Otros Servicios Técnico Especializados	120.00	2,160.80	2,160.80	100
Interese por Mora	6,529.10	10,352.18	10,352.18	100
Infracción a Ordenanzas	18,726.84	21,991.32	20,759.62	94.40
Otros no Especificados	10,873.94	0.00	0.00	0.00
De Cuentas Por Cobrar	55,630.00	55,952.70	55,952.70	100.00
De Entidades del Gobierno Seccional	200,000.00	0.00	0.00	0.00
TOTALES	982,643.45	729,512.57	678,122.40	92.96

Con estos recursos se financiaron las actividades necesarias para garantizar la continuidad y calidad de los servicios que presta la Empresa.

Ejecución de Gastos

El presupuesto institucional de gastos para el año 2025 fue de USD 982.643,45, manteniéndose el equilibrio presupuestario conforme a la normativa de finanzas públicas. De este presupuesto se ejecutó:

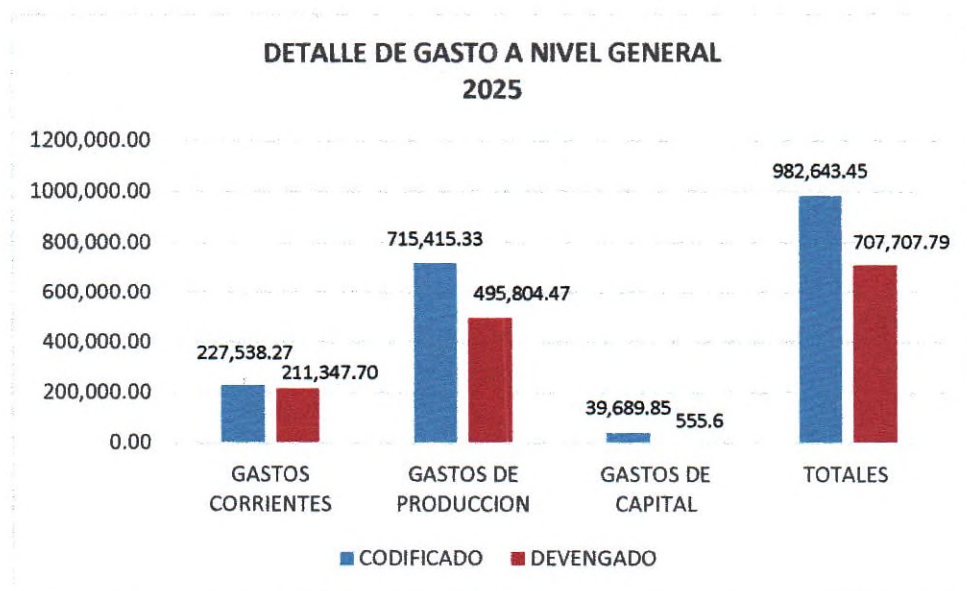
Gasto devengado: USD 707.707,79

Gasto pagado: USD 707.698,89

DETALLE GENERAL DEL GASTO

DETALLE DE GASTOS A NIVEL GENERAL				
ENERO A DICIEMBRE DE 2025				
DETALLE	CODIFICADO	DEVENGADO	PAGADO	%EJECUCIÓN
GASTOS CORRIENTES	227.538,27	211.347,70	211,347.70	92.88
GASTOS DE PRODUCCIÓN	715.415,33	495.804,47	495,795.57	69.30
GASTOS DE CAPITAL	39.689,85	555,6	555.62	1.40
TOTALES	982.643,45	707.707,79	707,698.89	72.02

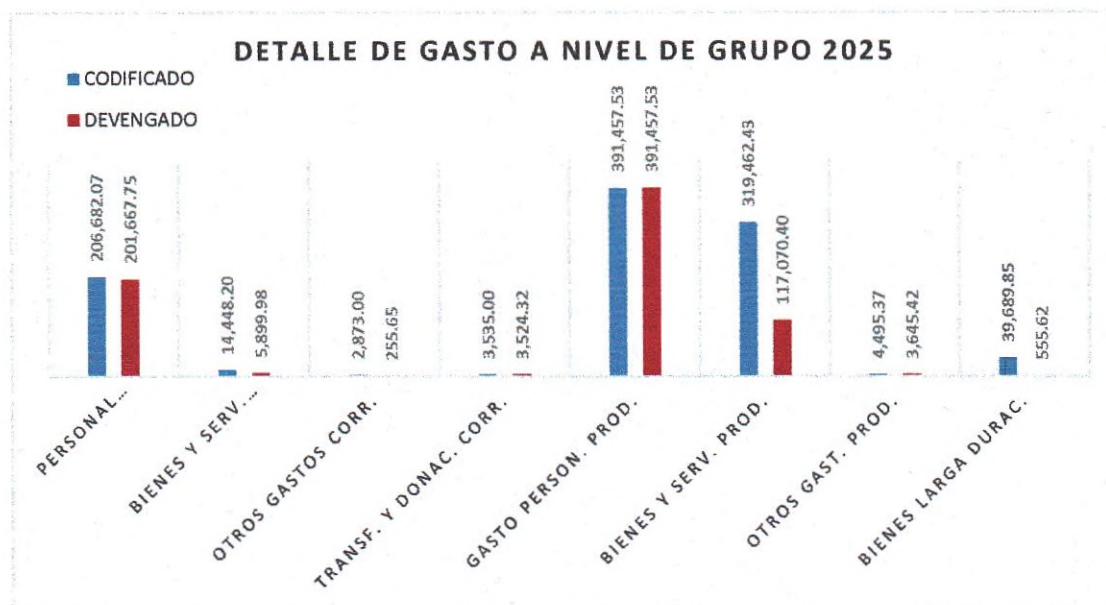
EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA EMAPAZ EP



**DETALLE DE GASTO A NIVEL DE GRUPO
ENERO A DICIEMBRE 2025**

DETALLE	CODIFICADO	DEVENGADO	PAGADO	%EJECUCIÓN
GASTOS EN PERSONAL ADMINISTRATIVO	206,682.07	201,667.75	201,667.75	97.57
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	14,448.20	5,899.98	5,899.98	40.84
OTROS GASTOS CORRIENTES	2,873.00	255.65	255.65	8.90
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	3,535.00	3,524.32	3,524.32	99.70
GASTO EN PERSONAL PARA PRODUCCION	391,457.53	391,457.53	375,088.65	95.82
BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCION	319,462.43	117,070.40	117,070.40	36.65
OTROS GASTOS DE PRODUCCION	4,495.37	3,645.42	3,645.42	81.09
BIENES DE LARGA DURACION	39,689.85	555.62	555.62	1.40
TOTALES	982,643.45	707,707.79	707,698.89	72.02

Fuente: Unidad de Contabilidad



La ejecución presupuestaria de gastos alcanzó el 72,02%, evidenciando diferencias entre los distintos grupos:

- Los gastos corrientes presentan alta ejecución (92,88%), especialmente en remuneraciones.
- Los gastos de producción alcanzan el 69,30%, con alta ejecución en personal, pero baja en bienes y servicios (36,65%).
- Los gastos de capital registran una ejecución mínima del 1,40%, evidenciando limitada inversión institucional.

Este comportamiento está directamente relacionado con la **falta de ejecución de ingresos por transferencias**, lo cual afecta la capacidad de inversión..

Situación Financiera

Al cierre del ejercicio fiscal 2025, la institución registra la siguiente situación financiera:

Activos: USD 542.515,71
Pasivos: USD 238.727,02
Patrimonio: USD 303.788,69

BALANCE GENERAL			
ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PÁG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
542.515.71	238.727.02	303.788.69	https://www.emapaz.gob.ec/rendicion-cuentas-2025-2/

Esta estructura financiera evidencia que la institución mantiene una situación patrimonial estable, que permite el cumplimiento de sus actividades institucionales.

Resultado del Ejercicio

El resultado financiero del ejercicio 2025 refleja un déficit de USD 4.498,96, producto del comportamiento de los ingresos y gastos operacionales durante el período fiscal.

Fuente de Financiamiento Institucional

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado financia sus actividades principalmente a través de los recursos generados por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, conforme a las tarifas aprobadas mediante la normativa vigente.

Estos ingresos permiten cubrir los costos operativos relacionados con la operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y alcantarillado, garantizando la continuidad del servicio a la población.

Adicionalmente, la institución puede gestionar recursos provenientes de convenios interinstitucionales o financiamiento destinado a proyectos de inversión para el fortalecimiento de la infraestructura y la mejora de los servicios.

En **Conclusión**, la ejecución financiera del ejercicio fiscal 2025 permitió mantener la operación de los servicios de agua potable y alcantarillado, garantizando la continuidad de los servicios básicos a la ciudadanía. La información presentada refleja el manejo responsable de los recursos institucionales durante el período fiscal, orientados a garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos. Información que se presenta en atención a la disposición, se adjunta cédulas y estado de resultados.

4. COMPRAS PÚBLICAS.

En el año 2024 se ejecutaron los siguientes procesos de Compras Públicas. En cumplimiento a lo presupuestado y programado.

PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES Y SERVICIOS

CATÁLOGO ELECTRÓNICO, CORIZACIÓN, ÍNFIMA CUANTÍA, MENOR CUANTÍA, REGIMEN ESPECIAL, SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	ESTADO ACTUAL				Link de verificación publicado en la página Web de la Empresa
	Nro. Total adjudicado	Valor total adjudicado	Nro. Total finalizado	Valor total finalizado	
CATÁLOGO ELECTRÓNICO	3	5.116,39	3	5.116,39	https://catalogoelectronico.compraspublicas.gob.ec/
ÍNFIMA CUANTÍA	14	41.479,55	14	41.479,55	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/NCO/FrmNCOListadoFntidad.cpe
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	3	84.670,58	3	84.670,58	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/NCO/FrmNCOListadoFntidad.cpe

Fuente: Compras Públicas EMAPAZ EP.

5. PRINCIPALES INDICADORES ESTRATÉGICOS

Índice de cobertura de agua potable

La cobertura de agua potable en la ciudad de Zamora, muestra niveles altos de desempeño alcanzando un 93,36% a diciembre de 2025. La Empresa continúa con el propósito de ampliar la cobertura del servicio, a través de la ejecución de obras de extensiones de redes y la instalación de conexiones domiciliarias en sectores que demandan del líquido vital.

De acuerdo al modelo de administración de la Empresa, buscó ampliar la cobertura del servicio tanto de agua potable como de saneamiento a través de convenios de cooperación interinstitucional con los GADP y la comunidad, minimizando costos para la Empresa, y brindando el servicio de acuerdo a la demanda ciudadana y especialmente en el sector rural

Índice de cobertura de alcantarillado

La cobertura de alcantarillado en el sector urbano la ciudad de Zamora alcanzó el 95,00% y en sector rural donde se presta el servicio, el nivel alcanzado fue del 84%, evidenciando el compromiso institucional con el bienestar de la comunidad y el desarrollo sostenible.

Índice de continuidad del servicio

Durante el año 2025, se tuvo una continuidad del servicio de agua potable del 85% equivalente a 23 horas/día promedio, debido principalmente a la época de lluvia que experimentó la provincia y el cantón Zamora, de manera específica en el período del 30 de junio al 23 de julio, en el que se registraron inundaciones y deslizamientos que afectaron gravemente la infraestructura de los 13 sistemas de agua potable, incluido la captación San Rafael de Zamora, y debido a la magnitud de los eventos y la alta recurrencia de lluvias, el Gobierno Nacional, decretó **emergencia regional**, lo que dificultó la dotación del servicio de agua potable; sin embargo la Empresa, suplió la distribución del servicio a través de los tanqueros del Cuerpo de Bomberos a el fin de minimizar este impacto en la ciudadanía.

Índice de cumplimiento de los parámetros de calidad del agua

En el 2025, se cumplió con los Parámetros de Calidad que incluyen la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos en el Laboratorio institucional, que aseguraron que el agua es apta para el consumo humano.

6. EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

6.1 AGUA POTABLE

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP**

ITEM	ACTIVIDAD	TOTAL
1	Acometida de Agua Potable	125
2	Acometida de Agua Potable y Saneamiento	27
3	Ampliación de redes de Agua Potable	6
4	Ampliación de Agua Potable y Saneamiento	1
5	Cambio de Válvulas	2
6	Construcción de pozos Agua Potable y Saneamiento	8
7	Instalación de tuberías para Agua Potable y Saneamiento	12
8	Instalación de válvulas	1
9	Limpieza de sumideros	12
10	Reparación de alcantarillado	8
11	Atención de emergencias	170
12	Reparación de los espacios intervenidos por ampliaciones, instalaciones o reparaciones de agua o alcantarillado	220
13	Reparación de fuga de AAPP	58

PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	META	CUMPLIMIENTO A DICIEMBRE 2025		
			META	EJECUCIÓN	NIVEL DE RENDIMIENTO
AGUA POTABLE	GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, EFICIENTE Y UNA MEDICIÓN PRECISA DEL CONSUMO	Ejecuta el 90% de instalaciones de acometidas en base a solicitudes	179	179	100%
	INCREMENTAR LA COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	Extender red de agua potable	6	6	100%
	ATENDER DE FORMA EFECTIVA LAS AVERÍAS QUE PRESENTE EL SISTEMA DE AGUA POTABLE	Atender el 75% de averías presentadas en el sistema	30	58	193%

ITEM	ACTIVIDAD	TOTAL
1	Acometida de AAPP	125
2	Acometida de AASS	27
3	Ampliacion de AAPP	6
4	Ampliacion de AASS	1
5	Cambio de Valvulas	2
6	Construccion de pozos AASS	8
7	Instalacion de tuberias para AASS	12
8	Instalacion de valvulas	1
9	Limpieza de sumideros	12
10	Reparacion de alcantarillado	8
11	Reparacion de fuga de AAPP	58

Dentro de las principales acciones realizadas por Agua Potable, se encuentra la instalación de acometidas domiciliarias que se realizan con base a solicitudes presentadas por los usuarios, la meta planteada es del 90% considerando que del 10% de solicitudes que se receptan en la empresa para este servicio no pueden ser atendidas debido a que no se cuenta con redes o existen usuarios que se encuentran fuera del área de cobertura donde brinda el servicio la Empresa.

En el año 2025 se realizó el mantenimiento, limpieza y desinfección de los 13 sistemas de agua, se realizaron recorridos permanentes para determinar el estado de los mismos, para asegurar la provisión del servicio del líquido vital en todo el cantón Zamora, donde se presta el servicio, en condiciones que se encuentren dentro de los parámetros establecidos en normativa. De igual forma se monitorea las redes de agua potable y se realizan las reparaciones requeridas en el sistema de manera oportuna.

6.2 Alcantarillado

PROGRAMA	OBJETIVO OPERATIVO	META	CUMPLIMIENTO A DICIEMBRE		
			META	EJECUCIÓN	RENDIMIENTO
	GARANTIZAR QUE LAS MATRICES DE ALCANTARILLADO Y LOS SUMIDEROS SE MANTENGAN LIMPIOS Y FUNCIONALES (EMERGENCIAS)	Realizar el 100% de limpieza de sumideros en base a planificación	6	12	150%
	PREVENIR PROBLEMAS DE ALCANTARILLADO Y CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES	Realizar el mantenimiento del 100% de pozos sépticos	6	8	100%

DE SANEAMIENTO				
ASEGURAR QUE LOS USUARIOS TENGAN ACCESO ADECUADO AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Realizar la instalación al 70% de las solicitudes de nuevas acometidas	27	27	100%
GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO	Instalar el 100% de tapas de pozos y rejillas planificadas	8	8	100%
GARANTIZAR LA REPARACIÓN DE AREAS INTERVENIDAS PARA QUE ESTEN EN CONDICIONES FUNCIONALES PARA EL TRÁFICO VEHICULAR Y TRANSEUNTES	Reparar el 100% los espacios intervenidos por instalaciones o reparaciones de agua y saneamiento	200	190	95%

Dentro de las principales acciones realizadas por Alcantarillado, se encuentra la limpieza de sumideros, que de acuerdo con la planificación se realiza de manera diaria abarcando toda los sectores donde se presta el servicio; las instalaciones de acometidas domiciliars se realizan en base a solicitudes presentadas por los usuarios, la meta establecida para el año 2025 fue del 70% considerando que se requiere de áreas de descarga, así como de matrices que permita la recolección de aguas servidas.

Se coordina la limpieza de pozos a petición de la ciudadanía, para lo cual la Empresa, al no tener el equipo necesario, ha recurrido al apoyo de maquinaria del GAD Municipal o GAD's parroquiales para atender este tipo de requerimiento. En lo que respecta a la reposición de tapas de pozos y rejillas de sumideros, cada vez resulta compleja su reposición de las mismas, considerando que la sustracción de las mismas se vuelve más constante.

Diariamente se coordina diferentes trabajos de acuerdo a la planificación empresarial y se priorizan las emergencias, dentro de las actividades cotidianas estuvieron:

- Distribución diaria del personal de Trabajadores dentro y fuera de la ciudad del cantón Zamora, con la finalidad de realizar reparaciones de fugas de agua potable, aguas servidas e instalaciones de acometidas de agua potable y alcantarillado
- Inspecciones para la aprobación del servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios.

- Inspecciones por reclamos de cobro de planilla de agua
- Control de los tanques de reserva de agua potable
- Lavado de los tanques de reserva
- Elaboración de informes diarios de los trabajos realizados
- Elaboración de informes diarios de asistencia del personal de Trabajadores
- Realizando turnos de emergencia los fines de semana.

7. CONVENIO INTERINSTITUCIONALES.

ITEM	INSTITUCION	DESCRIPCION DE CONVENIO	PLAZO	F./SUSCRIPCION
001	CONVENIO TRIPARTITO GAD PARROQUIAL TIMBRA – COMUNIDAD OS GUABOS - EMAPAZ	Ampliación de Red de Alcantarillado Sanitario para los moradores de los Guabos, Parroquia Timbara, cantón Zamora, Prov. Zamora Chinchipe	15 días	03/02/2025
002	ITS NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - EMAPAZ	Convenio de Cooperación para Prácticas Pre-Profesionales	Abierto	07/02/2025
003	MORADORES DE LA QUEBRADA DE CUMBARATZA - EMAPAZ	Ampliación de la Red de Agua Potable e Instalaciones Domiciliarias para los Moradores del Sector Quebrada de Cumbaratza, Parroquia Cumbaratza, Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe.	3 días	12/03/2025
004	EMAPAZ- COMUNIDAD DE BUENA ESPERANZA DE SAN CARLOS DE LAS MINAS- GADP SAN CARLOS - EMAPAZ	Cambio y Reposición de Red de Agua Potable y Alcantarillado e Instalación de Acometidas Domiciliarias de Agua y Alcantarillado	90 días	09/04/2025

Fuente: Archivo institucional

8.- DEMANDA CIUDADANA.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado, tiene habilitados los canales de comunicación, tanto presenciales como virtuales de acceso abierto al público, en este contexto durante el año 2025, se atendieron las demandas ciudadanas como:

Reclamos por errores de lectura de medidores:	38
Reclamos por errores de digitación de lecturas de medidores:	4
Certificaciones de servicios básicos	15
Estudios Hidrosanitarios	27

Certificaciones solicitados por el Consejo de la Judicatura:

39

De igual en cumplimiento en el marco de la transparencia de la información se habilitó en la página Web institucional el link [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-%20EMAPAZ%20EP%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-%20EMAPAZ%20EP%20(1).pdf) con la finalidad de que la ciudadanía interactúe en torno a lo que desearía que se informe en la Rendición de Cuentas, información que se encuentra disponible en la página WEB, en el siguiente link <https://www.emapaz.gob.ec/respuestas/>

9. MECANISMOS DE CONTROL Y ATENCIÓN CIUDADANA

La transparencia y el acceso a la información pública son fundamentales en la gestión de la EMAPAZ, por ello durante el 2025, se planificó la atención a la ciudadanía de lunes a viernes en los horarios de 08:00 a 17:30, los fines de semana y feriados para emergencias se habilitó el número de teléfono 072608260 y se establecieron equipos de trabajo, los mismo que cumplen turnos para atender las emergencias.

Durante todo el año 2025, se mantuvo un dialogo abierto con la ciudadanía, tal es así que se asistió a 52 reuniones de trabajo con las comunidades, con un promedio de 4 reuniones mensuales, con el objetivo de escuchar los requerimientos de la ciudadanía sobre convenios y proyectos a ser ejecutados en territorio: extensiones de redes de agua potable y alcantarillado, asesoramiento técnico legal para la creación y funcionamiento de juntas de agua potable,

10. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre los temas que son de su interés, durante el 2025, la EMAPAZ EP, autogestionó el servicio comunicacional, y utilizó la página Web institucional, <https://www.emapaz.gob.ec/>, las redes sociales: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064704785202> y <https://www.facebook.com/emapaz.ep>, y en algunas ocasiones la emisora municipal ONDA MUNICIPAL.

11. CONCLUSIONES.

- ✓ Durante el año 2025, se dio cumplimiento a lo planificado en el Plan Operativo Anual, y más de las actividades planificadas, la Empresa atendió todas las emergencias suscitadas por la temporada invernal o por daños causados en las instalaciones por el paso del tiempo.
- ✓ La Empresa pese a los limitados recursos económicos para atender la demanda ciudadana, estratégicamente ha recurrido a mecanismos de cooperación interinstitucional y comunitarios.
- ✓ La Empresa, dentro de la responsabilidad social, realizó gestión en territorio brindando asistencia técnica a 3 prestadores del servicio de agua comunitario.

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP**

- ✓ Se firmaron 4 convenios entre bipartitos y tripartitos para extensiones de red de agua potable y alcantarillado y otros.
- ✓ Se garantizó agua segura a un promedio a 27.992 habitantes del cantón Zamora.

12. RECOMENDACIONES:

- Continuar con los trámites ante el ARCA para la actualización del pliego tarifario, acorde a la Regulación 006-ARCA-2019.
- Continuar aplicando las prácticas de un buen gobierno corporativo y de sostenibilidad, fundamentado en la transparencia, eficiencia y calidad, con base en el marco regulatorio vigente.

**DR. SERGIO LEONARDO TAPIA APOLO
GERENTE ENCARGADO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA E.M.A.P.A.Z E.P**

CERTIFICA:

Que, el informe de Rendición de Cuentas del año 2025, que antecede, fue puesto a conocimiento del Directorio en sesión ordinaria del 22 de abril del 2026 y aprobado mediante Resolución de Directorio – EMAPAZ EP – Nro. – 002-DIR- EMAPAZ-2026.

[Handwritten signature]
F. Dr. Sergio Leonardo Tapia Apolo



ANEXO FOTOGRAFICO.

REPACIÓN DE FUGAS DE AGUA



Ampliaciones de redes de agua potable



DESTAPONAMIENTO DE ALCANTARILLADO



RESPONSABILIDAD SOCIAL



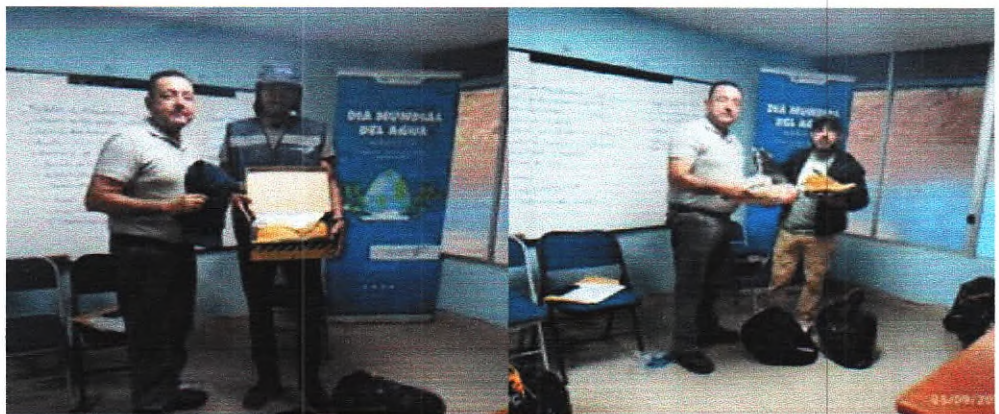
GESTIÓN ESTRATÉGICA



CAPACITACIÓN



ENTREGA DE ROPA DE TRABAJO Y EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL



**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ZAMORA
EMAPAZ EP**

**NUESTRO CAPITAL HUMANO
SOMOS EMAPAZ EP**

