

Rendición de Cuentas **2022**

Informe de labores 2019 - 2023



Rendición
de **Cuentas**
2022

cu
en
ca

etapa



Rendición
de Cuentas
2022





2022 un año que consolida nuestra administración con una ciudad en marcha

Dimos un giro de 180 a la gestión pública, priorizando al ciudadano como el eje central de nuestra administración 2019-2023, con honestidad, eficacia y transparencia. En principio conocimos a fondo las necesidades, inquietudes y anhelos más profundos de los cuencanos y cuencanas y trazamos el camino para generar un verdadero tejido social. Pusimos en marcha soluciones prácticas, y permanentes. Hoy puedo afirmar que nuestro proyecto político y social, está consolidado.

Nuestros cinco ejes de trabajo para conseguir una Cuenca Productiva, Solidaria, Amigable con el Medio Ambiente y con Visión de Futuro, se cumplieron a cabalidad. Hoy, todos disfrutamos de una ciudad más linda y fortalecida en la participación ciudadana.

No fue fácil cumplir con nuestra misión, nos tocó afrontar momentos duros como la pandemia de la Covid -19 que fue una situación sanitaria desafiante en la que actuamos con eficiencia al punto de ser la ciudad con menor índice per cápita de letalidad en el país. También, afrontamos paros nacionales o tragedias como inundaciones o el aluvión en Sayausí, pero ahí estuvimos firmes con nuestra gente, firmes con el único propósito de servirlos.

Cuidamos cada centavo del contribuyente, es así que, de cada dólar, 89 centavos fueron para inversión social e infraestructura y solo 11 para gasto corriente. Cuando se actúa con honestidad el dinero alcanza, y genera beneficios.

EFICACIA Y TRANSPARENCIA

La gestión y transparencia fueron nuestra hoja de ruta que nos permitió la conformación del Comité Impulsor de Gobierno Abierto, a través de la Resolución SG-O68-2022.

También receptamos 74 propuestas ciudadanas de diversos actores sociales y un mecanismo “on line” dispuesto en la plataforma Cuenca Participa; así, como 12 precompromisos que integrarán el primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de Cuenca, o la suscripción de la Open Data Charter y el procedimiento interno de transparencia activa, a través de la Resolución No. SG-113-2019.

En el 2022 se ganó el primer premio otorgado por el IAEN y la AME, como una buena práctica local. Cuenca, además es la primera ciudad que recibió la certificación por la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

OBRAS EMBLEMÁTICAS

El 2022, fue el año de las obras emblemáticas que más allá de una simple infraestructura, cambiaron y mejoraron vidas. Nuestras ciclovías permiten ahora una movilidad alternativa más eficiente por los 13.5 Km, de nuevas rutas que generaron 4.000 empleos.

El regenerado Mirador de Turi, una obra esperada por años, dejó de ser un anhelo para ser una orgullosa realidad. Miles de turistas disfrutaron desde este privilegiado “balcón”, la belleza patrimonial de nuestra Santa Ana de los Ríos de Cuenca. Sin duda, este es uno de los muchos motivos por los que somos uno de los principales destinos turísticos del país, liderando también la reactivación económica.

Los cuencanos necesitábamos siempre estar UNIDOS, llegar más pronto a nuestros destinos. Por eso tomamos la decisión de ejecutar obras esperadas por décadas. Construimos nuevos puentes y de esta manera mejoramos

la movilidad de nuestras familias, acortando distancias gracias a los puentes: La Compañía, Isauro Rodríguez, o el Distribuidor de Tráfico de la Av. De las Américas. Esta última obra de gran envergadura con ocho carriles de circulación que da solución eficaz al tráfico del 25% de la población cuencana.

Nos centramos en mejorar las condiciones de vida de nuestros cuencanos, en convertir a Cuenca, en una ciudad de futuro. Por ello, efectuamos la repavimentación de 105 km por donde transitan miles de ciudadanos.

A Cuenca la dejamos más linda, más amigable con los nueve parques construidos para disfrute del principal núcleo de la sociedad, como es la familia. Bella Unión, (Machángara); Alisos del Cebollar-(Bellavista); Medio Ejido, (El Batán); Piedras de Yanuncay, (Yanuncay), además de Los Eucaliptos, Los Conquistadores, Fray Jodoco; Nuestra Casa y Los Eucaliptos tras de la Gonzáles Suárez, son los espacios verdes que quedan para el sano esparcimiento.

SERVICIOS BÁSICOS

Otro de los grandes propósitos del cantón fue potenciar los servicios básicos como alcantarillado y agua potable y de conexión con fibra óptica con nuestra empresa, ETAPA EP. Recuperamos el prestigio y solvencia económica de esta entidad pública, mejorando la calidad de vida de los cuencanos, a punto que en nuestra administración 2019-2023, hemos comprometido un total de USD 59.726.383, de los cuales a la fecha devengamos USD 51.389.798.

En el 2022, iniciamos proyectos importantes que mejorarán la calidad de vida de los habitantes del cantón Cuenca. Brevemente se puede citar los planes maestros de agua potable y saneamiento III fase.

Es necesario evaluar y planificar la tercera fase de los planes maestros al 2050, de los USD 3.253.932 previstos en el proyecto se ha devengado USD 1.353.194.

También, está en marcha el proyecto para la

construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Guangarcucho – PTARG, que tuvo una inversión prevista este 2022 de USD 7.193.888.

Se dispone de la ampliación y mejoramiento de sistemas de agua potable y alcantarillado en el cantón Cuenca. Se han suscrito 21 contratos de obra civil por un monto total de USD 3.633.843; de los cuáles USD 2.090.779,63 se recuperarán vía contribución especial de mejoras.

En conectividad se incrementa la cobertura de red de fibra óptica GPON y migración de clientes a este servicio de internet que plantea una inversión de USD 1.960.112.

Sacamos adelante el servicio de acceso al backbone internacional en internet para ETAPA EP - Interconexión y Mayoristas por valor de USD 1.418.467.

SEGURIDAD Y SALUD

Seguridad y salud, también fueron puntales en nuestra administración, a través de nuestro Consejo de Seguridad Ciudadana y Consejo de Salud. Atendimos requerimientos de clamor general como con la instalación de sistemas de alarmas comunitarias, sistemas de video vigilancia, capacitaciones en campañas educacionales a los barrios a comunidades organizadas en temas relacionados a seguridad integral.

En noviembre de 2022, donamos a la Policía Nacional 30 motocicletas y 30 cascos, así como 5 patrulleros – camionetas doble cabina 4x2, por valor global de USD 672.682. Además, 10 patrulleros están por ser entregados luego del proceso de brandeo y balizaje USD 289.889,60.

Al ECU911 aportamos USD 350.000, para la conectividad de todos sus sistemas de video vigilancia en el cantón Cuenca. A la Guardia Ciudadana entregamos 40 dispositivos “body cams”, equipos de video vigilancia y reconocimiento facial con una inversión de USD 103.822,82.

En salud junto con Farmasol, proporcionamos medicina a costos populares, y los botiquines móviles. La Fundación Municipal de la Mujer y el Niño cuenta con profesionales de diversas ramas de la medicina a precios solidarios. Además, fomentamos el emprendimiento a través del proyecto “Incubadora de Empresas” para desarrollar un modelo de negocio exitoso, incentivando el emprendimiento y la generación de fuentes de empleo.

CUENCA EMPODERADA

Queridos ciudadanos, los campos de acción fueron múltiples en toda nuestra gestión y, en este informe de Rendición de Cuentas 2022, constan a detalle los principales proyectos de las empresas, direcciones y entidades adscritas de la Corporación Municipal.

Les invitamos a informarse sobre nuestra gestión para ser parte de una ciudad que camina optimista hacia el futuro, con transparencia y honestidad dejando las cosas claras.

¡Lo dijimos y lo hemos cumplido!

Ing. Pedro Palacios Ullauri
ALCALDE DE CUENCA



¡Una gran ETAPA!

Con miras en recuperar la estabilidad financiera de la empresa pública más grande e importante del cantón, en esta administración, nos enfocamos en consolidar un modelo de gestión eficiente que nos proyecte como una institución sólida que, además, posea una capacidad de respuesta ante los desafíos del futuro.

ETAPA EP es una empresa sostenible. Con decisiones estratégicas y bajo una estrategia corporativa clara, durante 2022, incrementamos la utilidad operativa en un 4.2%. Los resultados financieros demuestran, además, un crecimiento de la facturación de servicios brindados y la optimización de los costos de operación.

Demostramos técnicamente que, gracias al manejo responsable de las finanzas, actualmente no es necesario un incremento en las tarifas de los servicios que brindamos, especialmente en materia de agua potable y saneamiento. Pensamos siempre en el bienestar de los ciudadanos.

En materia de telecomunicaciones nos planteamos retos innovadores y ante la pérdida de usuarios de servicios tecnológicamente obsoletos, como es el caso de la telefonía fija, le apostamos a un nuevo catálogo de servicios. Así le dimos vida a ETAPA CLOUD, a través del cual ofrecemos soluciones empresariales de cómputo, almacenamiento, respaldo de datos, licenciamientos, servicios complementarios; entre otros. ¡Nos convertimos en la primera nube privada de servicios públicos de Cuenca!

Apostar por servicios eficientes nos llevó a marcar hitos como la migración del 96,81% de los usuarios de red de cobre xDSL a tecnología GPON. Dentro del proyecto Implementación de una Red Inalámbrica METRO WIFI para la ciudad implementamos 597 puntos de conexión en toda la ciudad.

Respetamos la voluntad popular y, alineados en nuestra visión de cuidar el agua desde su origen, nos llena de orgullo el ser el primer cantón del país que tiene delimitadas sus zonas de recarga hídrica, un esfuerzo mancomunado que nos permite contar con agua de calidad y en cantidades óptimas.

Con acciones concretas para la defensa del agua incorporamos dos paraísos naturales como Gallocantana y Mazán al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, ambos en la zona de influencia del Parque Nacional Cajas de donde proviene cerca del 25% del agua que consumimos los cuencanos.

Ejecutamos la construcción y la ampliación de infraestructura



hidrosanitaria, que han permitido incrementar la cobertura de agua potable en un 97,99% y la de saneamiento en un 99,50%.

El 2022 también fue un año de cambios al interior de ETAPA EP. Optimizamos el talento humano de la empresa y reestructuramos áreas claves, todo con el fin de mejorar procedimientos y agilizar procesos técnicos. Es así como, ahora la Gerencia de Agua Potable está conformada por: Subgerencia de Desarrollo de Infraestructura, Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento, Subgerencia de Gestión Ambiental y la Unidad Ejecutora de Proyectos.

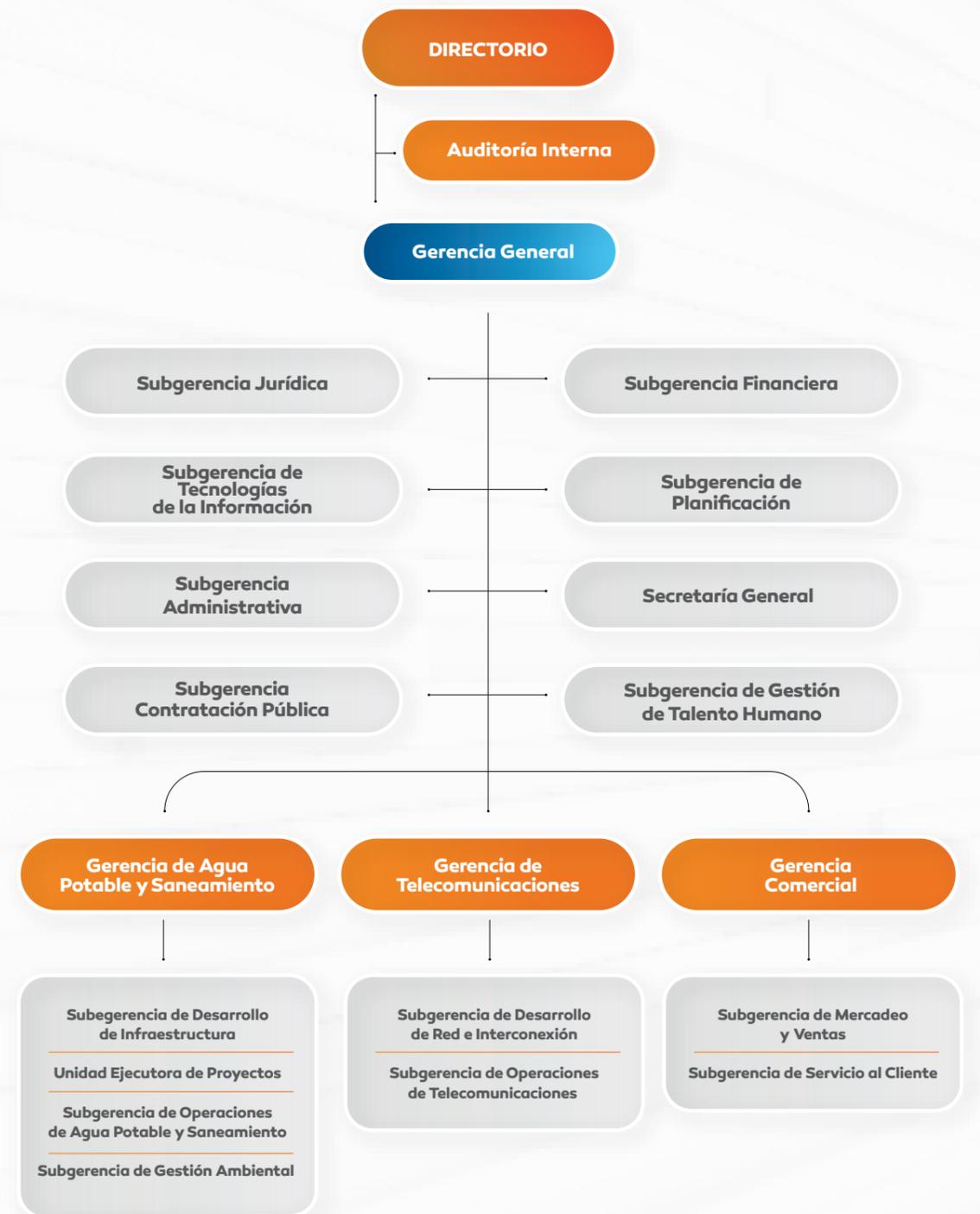
En la Gerencia de Telecomunicaciones eliminamos la Subgerencia de Regulación e Interconexión, incorporándose a la Subgerencia de Desarrollo de Red; de igual manera dentro de la Subgerencia de Operaciones se unifican los Departamentos de Internet con Centro de Datos y Transmisiones. En la Gerencia Comercial, se unificaron la Subgerencia de Ventas y Mercadeo, y se transfiere la competencia de Cobranzas a la Subgerencia de Servicio al Cliente.

Apostamos por la creación de la Subgerencia de Contratación Pública y eliminamos la Subgerencia de Comunicación, pasando a ser un Departamento de relación directa con la Gerencia General, así también, creamos el Área de Seguridad de la Información. ¡Menos recursos, mayor operatividad!

Nos preocupamos en mejorar las relaciones con el personal que labora en la empresa. Es así que, después de varios años de incomodidad, escuchando sus necesidades impulsamos la renovamos de la infraestructura existente, intervenimos las oficinas de Telecomunicaciones, Comunicación Social, Cobranzas y dejamos en marcha el proyecto de readecuación de los exteriores de la Agencia Multiservicios Gapal.

¡Aquí gerenciamos con responsabilidad!

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



Fuente: Manual Orgánico Funcional / Actualizado a 22 de diciembre de 2022 en Sesión de Directorio

etapa

MIEMBROS DEL DIRECTORIO

ING. PEDRO PALACIOS ULLAURI

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

DR. GUSTAVO DUCHE SACAQUIRÍN

REPRESENTANTE DEL CONCEJO CANTONAL

ING. MILTON PÉREZ CHANGO

REPRESENTANTE DE LA CIUDADANÍA

ING. EDGAR OCHOA FIGUEROA

**REPRESENTANTE DE LAS
UNIVERSIDADES**

ING. JORGE ESPINOZA LUNA

REPRESENTANTE DE LA MUNICIPALIDAD

ECO. RUBÉN BENÍTEZ ARIAS

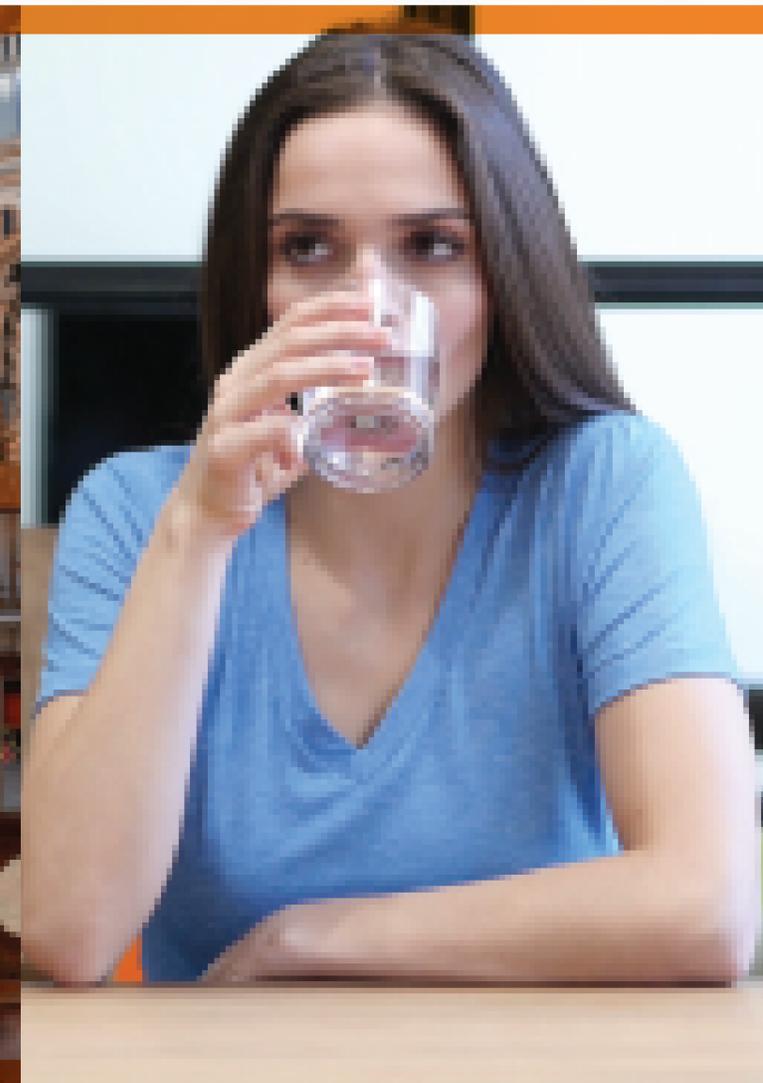
SECRETARIO DEL DIRECTORIO

EQUIPO DIRECTIVO DE ETAPA EP



Fuente: Subgerencia de Gestión de Talento Humano

FILOSOFÍA EMPRESARIAL AL 2023



PROPÓSITO ORGANIZACIONAL

ETAPA EP

“Somos una empresa que ofrece soluciones integrales de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento con los más altos estándares de calidad e innovación, con transparencia y sostenibilidad contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes donde prestamos servicios”.

VISIÓN UNIDADES DE NEGOCIO

UNIDAD DE TELECOMUNICACIONES

“Ser la empresa, con un equipo humano competente y comprometido, que proporciona soluciones tecnológicas innovadoras y sustentables para integrar a hogares y empresas al mundo digital”.

UNIDAD DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

“Ser la empresa con un equipo humano competente y comprometido, que protege las fuentes hídricas y asegura el manejo responsable y sostenible en la provisión de servicios de agua potable y saneamiento, manteniendo la confianza y compromiso de los habitantes”.

Fuente: Subgerencia de Planificación-Ajustes a las Líneas de Acción y Proyectos del Plan Estratégico de ETAPA EP 2022-2023

VALORES CORPORATIVOS



MARCOS DE ACCIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Subgerencia de Planificación - Ajustes a las Líneas de Acción y Proyectos del Plan Estratégico de ETAPA EP 2022- 2023

RESULTADOS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2019-2022

Total inversión comprometida
USD 34.710.996

84,93%

2019

Comprometido
USD 16.748.879

2020

Comprometido
USD 5.010.572

2021

Comprometido
USD 6.870.188

2022

Comprometido
USD 6.081.357

ÁREA DE GAPASA/ DETALLE	LONGITUD (m)	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN	
			CONTRATADO	DEVENGADO
DESARROLLO E INFRAESTRUCTURA		777.237	\$ 28.644.260,51	\$ 23.479.752,21
FASE FINAL TIXÁN 2DO MÓDULO		370	\$ 4.097.753,57	\$ 4.073.133,72
BdE 50001	10.341	373.27	\$ 9.430.959,57	\$ 9.213.623,32
BdE Cr. 50811-12	28.469	6.723	\$ 3.534.738,01	\$ 2.952.594,18
FONDOS PROPIOS	90.217	27.244	\$ 11.580.809,36	\$ 7.240.400,99
UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS		409.055	\$ 4.643.257,77	\$ 4.591.380,42
GESTIÓN AMBIENTAL		400.000	\$ 972.639,37	\$ 942.472,73
TOTALES	129.027		\$ 34.260.157,65	\$ 29.013.605,36

RESUMEN CONTRATOS DE OBRAS (DESARROLLO E INFRAESTRUCTURA)

	LONGITUD (m)	BENEFICIARIOS	CONTRATADO	DEVENGADO
BAÑOS	5.029,80	1.646	\$ 873.196,34	\$ 758.338,19
CHIQUINTAD	2.816,16	526	\$ 281.558,01	\$ 204.363,64
CUMBE	3.022,65	718	\$ 319.114,54	\$ 349.175,71
EL VALLE	4.132,64	610	\$ 489.559,60	\$ 158.397,38
LLACAO	2.597,63	573	\$ 498.872,52	\$ 352.044,21
NULTI	18.055,00	1.031	\$ 1.242.937,85	\$ 1.131.684,12
OCTAVIO CORDERO PALACIOS	4.085,89	614	\$ 617.522,35	\$ 613.281,67
PACCHA	20.256,91	2.248	\$ 1.251.611,48	\$ 879.148,08
RICAUARTE	2.970,00	499	\$ 313.891,27	\$ 45.889,52
SAYAUSÍ	1.394,59	752	\$ 179.525,14	\$ 194.765,93
SIDCAY	2.029,30	561	\$ 383.153,80	\$ 398.172,06
SININCAY	5.684,43	1.806	\$ 815.570,98	\$ 755.414,58
TARQUI	14.488,19	2.079	\$ 694.982,06	\$ 622.393,84
VICTORIA DEL PORTETE	3.234,00	360	\$ 357.561,67	\$ 241.035,83
TOTAL A	89.797,19	14.023	\$ 8.319.057,61	\$ 6.704.104,76

B. PARROQUIAS URBANAS	LONGITUD (m)	BENEFICIARIOS	CONTRATADO	DEVENGADO
BELLAVISTA	1.094,91	382	\$ 213.632,89	\$ 215.916,04
HERMANO MIGUEL	224,00	153	\$ 77.566,65	\$ 41.228,23
MACHÁNGARA	1.707,34	411	\$ 334.911,22	\$ 310.129,77
MONAY	935,00	76	\$ 163.045,40	\$ -
SAN SEBASTIÁN	3.535,12	636	\$ 532.101,48	\$ 277.607,26
TOTORACOCHA	342,00	24	\$ 125.772,49	\$ 131.379,96
YANUNCAY	953,50	162	\$ 110.299,63	\$ 30.864,17
TOTAL B	8.791,87	1.844	\$ 1.557.329,76	\$ 1.007.125,43



C. OBRAS BENEFICIO GENERAL	LONGITUD (m)	BENEFICIARIOS	CONTRATADO	DEVENGADO
CANTÓN CUENCA	30.438,13	761.370	\$ 18.767.873,14	\$ 15.838.067,45
TOTAL CC	30.438,13	761.370	\$ 18.767.873,14	\$ 15.838.067,45
TOTAL PERÍODO 2019 -2022 (A+B+C)	129.027,19	777.237	\$28.644.260,51	\$23.549v.297,64



CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES QUE GARANTIZAN LA CALIDAD DEL AGUA

CERTIFICACIÓN CALIDAD
ISO 9001:2015

ENFOQUE: Sistemas de gestión de calidad.
ALCANCE: Los procesos de potabilización del agua, lo cual incluye: Captación, Tratamiento y Almacenamiento, en las plantas el Cebollar, Tixán y Sústag.
VIGENCIA: Mayo 2024.



ACREDITACIÓN LABORATORIOS
ISO 17625

ENFOQUE: Garantizar la competencia técnica del laboratorio de agua potable y el aseguramiento de los resultados de análisis.
ALCANCE: Laboratorio de agua potable/ parámetros específicos.
VIGENCIA: Marzo 2025.



ACREDITACIÓN LABORATORIOS
ISO 17025

ENFOQUE: Garantizar la competencia técnica del laboratorio de saneamiento y el aseguramiento de los resultados de análisis.
ALCANCE: Laboratorio de saneamiento / parámetros específicos.
VIGENCIA: Diciembre 2024.



CERTIFICACIÓN NTE-INEN
1108-2020

ENFOQUE: Conformidad del Producto Norma NTE INEN 1108-2020.
ALCANCE: Agua para consumo humano.
VIGENCIA: Noviembre 2023.



CERTIFICACIÓN EVALUACIÓN DESEMPEÑO AQUARANTING

ENFOQUE: Evaluación del desempeño de empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento.
ALCANCE: Gestión integral del agua.
VIGENCIA: Diciembre 2024.



PRESTACIÓN ININTERRUMPIDA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO:



Continuidad

- Servicio de abastecimiento de **agua potable sobre el 99%**, muy por encima de otras empresas de la región y el país (Indicador ADERASA).
- Servicio de alcantarillado, se mide a partir del número de taponamientos por cada 100km de red registrados, obteniendo valores medios anuales inferiores a 5.

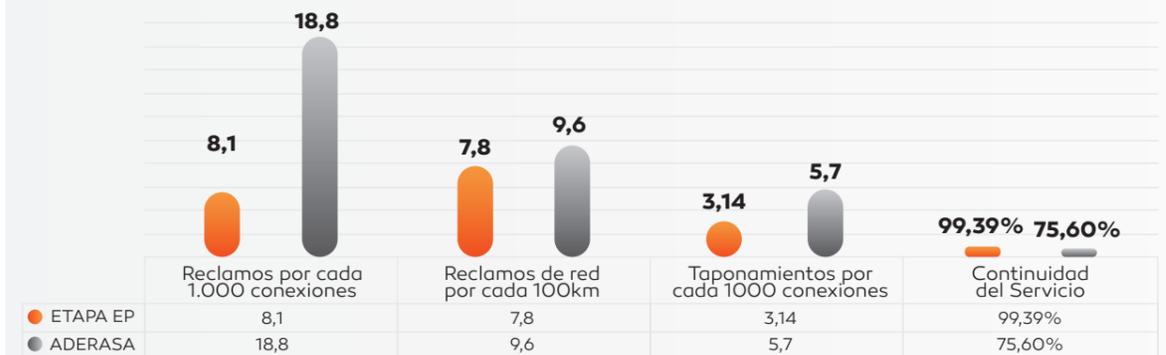
Calidad

- Kilómetros de **redes de agua potable** de la ciudad de Cuenca, alcanza un total de **3.230km**, con un crecimiento del 9% respecto al año 2019.
- Kilómetros de **redes de alcantarillado** de la ciudad de Cuenca, alcanza un total de **2.257km**, con un crecimiento del 17% respecto al año 2019.

Gestión y atención de reclamos

- Atención de 15.087 reclamos del servicio de **agua potable**, que representa un **99,53%** en comparación al año 2019 que alcanzó el 96,83%.
- Atención de 2.257 reclamos del servicio de **alcantarillado**, que representa un **99,62%** en comparación al año 2019 que alcanzó el 99,18%.

RESULTADO DE INDICADORES RESPECTO CON ADERASA



Repotenciación de la infraestructura de agua y saneamiento

- Durante el período 2019-2022 se ejecutó la sustitución de matrices de asbesto cemento en varios sectores urbanos, por un monto total de **USD. 813.535,00**, pagados con fondos propios.

Comité de conservación de la Cuenca del Río Machángara

- Conformación del comité interinstitucional técnico de hidrología y climatología.
- Reconocimiento de práctica ejemplar en la categoría alianza público privada, con la práctica **“Gestión interinstitucional para la conservación de los ecosistemas de la Cuenca del Río Machángara mediante un comité de conservación”**.

Unidad de Planes Maestros

- Planes maestros de agua potable y saneamiento, **fase III**.
- Estudio para **Modelo de Gestión** para el área de agua potable y saneamiento de ETAPA EP.

Cooperación técnica internacional con la CAF-KFW, recursos no reembolsables

- Estudios para repotenciación de la PTAR El Cebollar.
- Estudios sistema de agua potable **Moya**. Beneficiarios **54.000 habitantes**.
- Estudios para alcantarillado e interceptores de las **quebradas Calicanto, Yesohuayco y el Salado**. Beneficiarios **390.000 habitantes**.

ETAPA EP EN CIFRAS UNIDAD DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2019 2022

COBERTURA DE AGUA POTABLE



COBERTURA DE ALCANTARILLADO



*El área de servicio de ETAPA EP, es aquella definida en los estudios de la II fase de los planes maestros de agua potable y saneamiento.

LONGITUD DE REDES CONSTRUIDAS

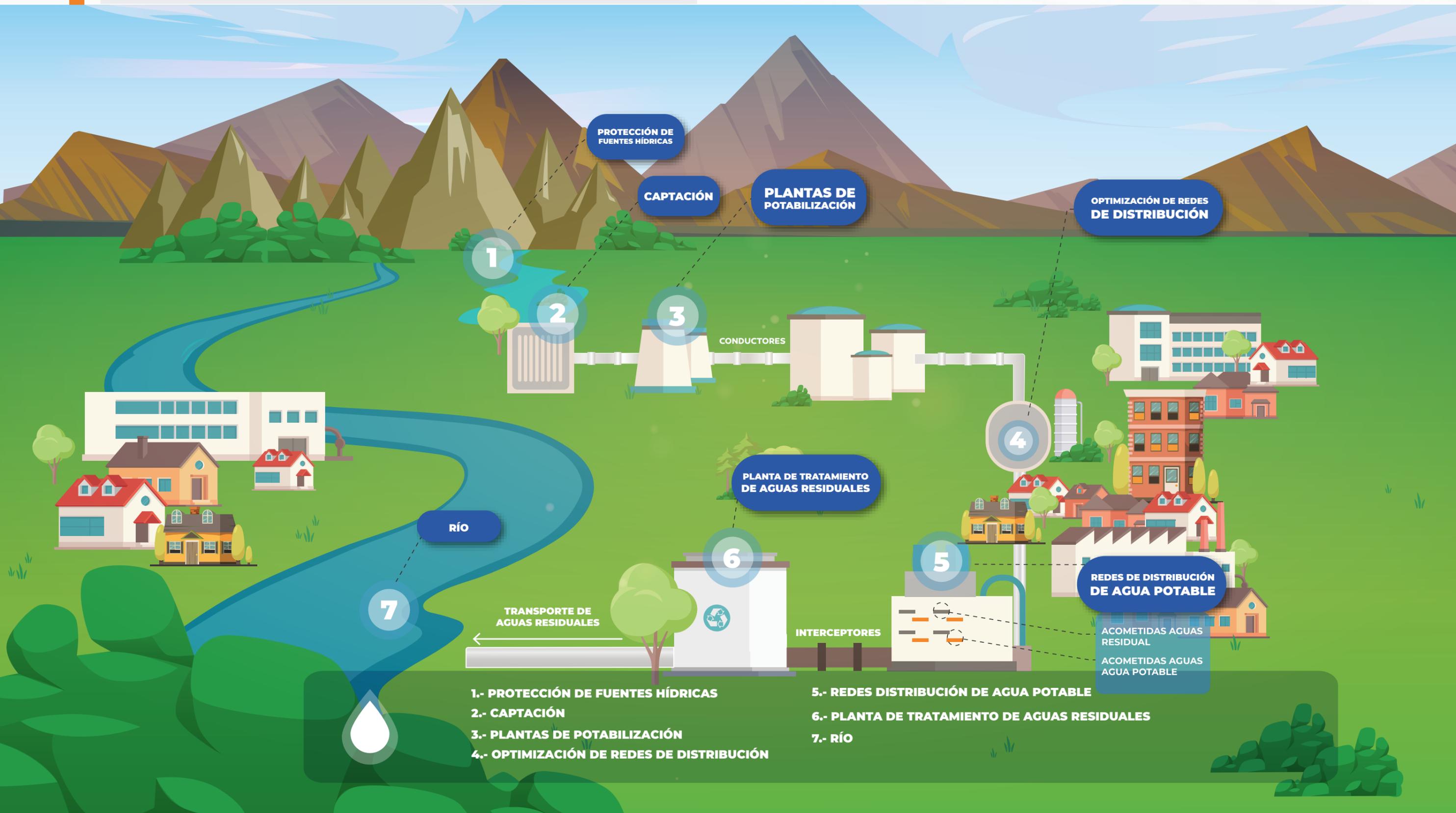


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AGUA POTABLE 2019 2022



CICLO INTEGRAL DEL AGUA

MODELO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



- 1.- PROTECCIÓN DE FUENTES HÍDRICAS
- 2.- CAPTACIÓN
- 3.- PLANTAS DE POTABILIZACIÓN
- 4.- OPTIMIZACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

- 5.- REDES DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE
- 6.- PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
- 7.- RÍO

ÁREAS DE CONSERVACIÓN



HECTÁREAS DE ÁREAS PROTEGIDAS BAJO ESTRATEGIAS DE CONSERVACIÓN



GESTIÓN DE DESECHOS PELIGROSOS





EDUCACIÓN AMBIENTAL



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE TELECOMUNICACIONES 2019 2022

Total inversión comprometida
USD 16.776.937

87,26%





"PROYECTOS EJECUTADOS TELECOMUNICACIONES PERÍODO 2019 - 2022"

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
1	AR 2019 REPOTENCIACIÓN DE PLATAFORMAS DE TELECOMUNICACIONES	Asegurar la prestación de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a lo estándares establecidos en la empresa y a las exigencias cada vez mayores de un mercado de libre competencia, mediante la implementación de una plataforma de autenticación AAA y una infraestructura hiperconvergente para el ISP.	75.000 clientes de internet y 130.000 clientes de telefonía.	\$1.222.577,14
2	AR 2021 RED WI-FI COMERCIAL FINAL	Implementar una plataforma de acceso inalámbrico que cubra zonas de mayor actividad comercial y afluencia de personas en la zona urbana, cobertura del tranvía, que, en espacios públicos abiertos, permita acceso a internet de alta capacidad a usuarios de ETAPA EP, usuarios en modalidad prepago y aplicaciones de marketing digital.	"30.000 usuario diarios en promedio en los puntos wifi de internet abierto. 2.400 clientes de wifi postpago".	\$3.118.882,20
3	AR 2021 PLAN MAESTRO DE ACCESO A INTERNET	Incrementar la cobertura y densificar de puertos de red de fibra óptica GPON para posibilitar la ejecución del plan de migración de clientes servidos en cobre, generando mejora en la experiencia de los usuarios frente al servicio de ETAPA EP.	30.288 hogares directos de internet con fibra óptica (para migración y/o nuevos) y 121.152 usuarios que acceden a internet de alta velocidad.	\$982.225,71
4	AR 2021 MIGRACIÓN DE CLIENTES DEL SERVICIO DE INTERNET HACIA LA PLATAFORMA GPON	Migrar a los clientes del servicio de internet de ETAPA servidos en la plataforma XDSL hacia la Plataforma GPON a fin de permitir el incremento del ARPU y disminuir el % de deserción del servicio.	75.000 clientes de internet, 300.000 usuarios.	\$3.800.000,00
5	AR 2021 RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA CORE DE TRANSMISIONES E INTERNET FINAL	Reemplazar la infraestructura de CORE del ISP MPLS e inclusión de agregadores para servicios de telecomunicaciones de ETAPA EP.	Una base de 75.000 clientes de internet de la empresa ETAPA EP.	\$4.433.989,28
6	2022 RED URBANA METRO WI FI PARADA DE BUSES	Activar el servicio de internet gratuito en las paradas de buses priorizadas del transporte público del cantón Cuenca, en el marco de la política de responsabilidad social empresarial.	178 paradas de buses que benefician en promedio a 700 usuarios por día.	\$-
TOTAL PERÍODO 2019 - 2022				\$ 13.557.674,33

Construcción de 26.824 puertos en el 2022, totalizando **73.647** puertos **fibra óptica GPON** desde el inicio de la presente administración.

Incremento del 245,26% de capacidad de backbone de internet con respecto al 2019, pasando de 23.200 Mbps a **80.101 Mbps** al 2022.

Reducción del costo de backbone de internet bajo la modalidad de contratación del **IRU** en un **646,15%**, lo que impactó en el costo promedio de internet en un 219,13% en el 2022.

Al 2022 la migración masiva de tecnología en cobre xDSL hacia tecnología **GPON** alcanzó los **74.824** clientes que corresponde el **96%**.

Al 2022 aumentó la capacidad de **procesamiento de tráfico de internet de 120 Gbps a 200 Gbps.**

Ampliación del 18,23% de la capacidad de procesamiento de tráfico sobre la red, con relación a 2021.



Al 2022, la renovación de la plataforma **CORE** (ISP y transmisiones –**capacidad ampliada a 400 Gbps**).

Red Urbana Metro WIFI parada de buses permite la conectividad de **140.000** dispositivos mensualmente.

Convenio con el GAD de Cuenca para habilitación de **173 puntos de acceso público** inalámbrico internet **con tecnología wifi, en zona urbana y rural**, beneficiando a **140.000 usuarios** mensualmente.

Red Metro Wifi en 2022 se ampliaron **50 puntos de acceso**, llegando a un total de 597 APs activos.

Transformación Digital, se ha emprendido en el producto **ETAPA CLOUD**, para brindar a los clientes empresariales servicios tecnológicos, escalables y seguros, a través del **acuerdo comercial** con la empresa COMGSP, para la provisión de servicios en la **nube local**, con una inversión del socio comercial de **USD 1.025.220,74**.

Adquisición de equipos de acceso OLTs por **USD 1.128.084,25** para la actualización de la plataforma de la red de internet.

ETAPA EP EN CIFRAS UNIDAD DE TELECOMUNICACIONES 2019 2022

SERVICIOS DE INTERNET



ADSL: 2.915
conexiones



GPON: 74.824
conexiones

CONEXIONES INTERNET



2022

77.739

Migración a GPON

96%

CONEXIONES TELEFONÍA



2022 **118.120**

2019 **133.236**

TOP OF MIND INTERNET



2022 **78%**

2019 **75%**

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET



2022 **79.40%**

2019 **61.90%**



PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE INTERNET

EN EL PERÍODO 2019 - 2022 SE HA MANTENIDO EN UN PROMEDIO DEL

71%



RESULTADOS DE LA GESTIÓN CORPORATIVO 2019 2022

RESUMEN RESULTADOS 2019 - 2022

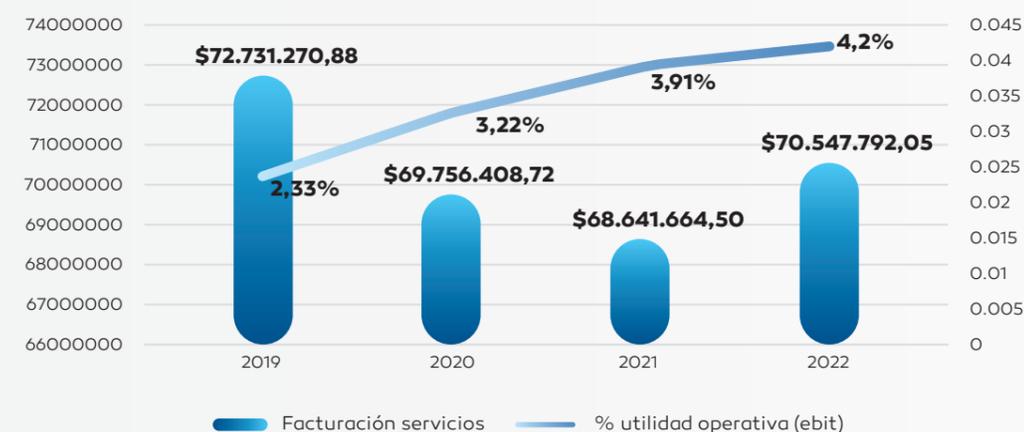
Cifra miles USD	2019	2020	2021	2022
FACTURACIÓN SERVICIOS	\$72.731.271,00	\$69.756.409,00	\$68.641.665,00	\$70.547.792,00
% COSTO DE VENTAS	70,00%	73,50%	73,40%	71,00%
% UTILIDAD BRUTA	30,00%	26,50%	26,60%	29,00%
% GASTOS OPERACIONALES	27,70%	23,30%	22,70%	24,80%
% UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	2,30%	3,20%	3,90%	4,20%
UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	\$1.696.072,00	\$2.249.313,00	\$2.680.798,00	\$2.989.295,00

Total inversión comprometida
USD 8.238.450

88,26%



RESULTADOS 2019 - 2022



RESULTADOS DE LA GESTIÓN CORPORATIVO 2019 2022

Gestión financiera

- La administración toma una operación en 2019 con un EBIT del 2,3%, las acciones estratégicas y de evaluación permanente de los resultados, genera un EBIT creciente hasta llegar al 4,2% en 2022.
- Las acciones de cobranza tienen un mejoramiento sostenido, hasta llegar al 2,09% sobre la inversión total.

Implementación del sistema de gestión antisoborno (para todos los procesos de ETAPA EP)

En la línea marcada por la Alcaldía de Cuenca al ser la primera ciudad que recibió la certificación por la implementación del sistema de gestión antisoborno. ETAPA EP durante los años 2021 y 2022 realizó la gestión de riesgos de soborno y su implementación, levantamiento del manual del sistema de gestión, y la implementación de los mecanismos de control.

Cambios en estructura organizacional

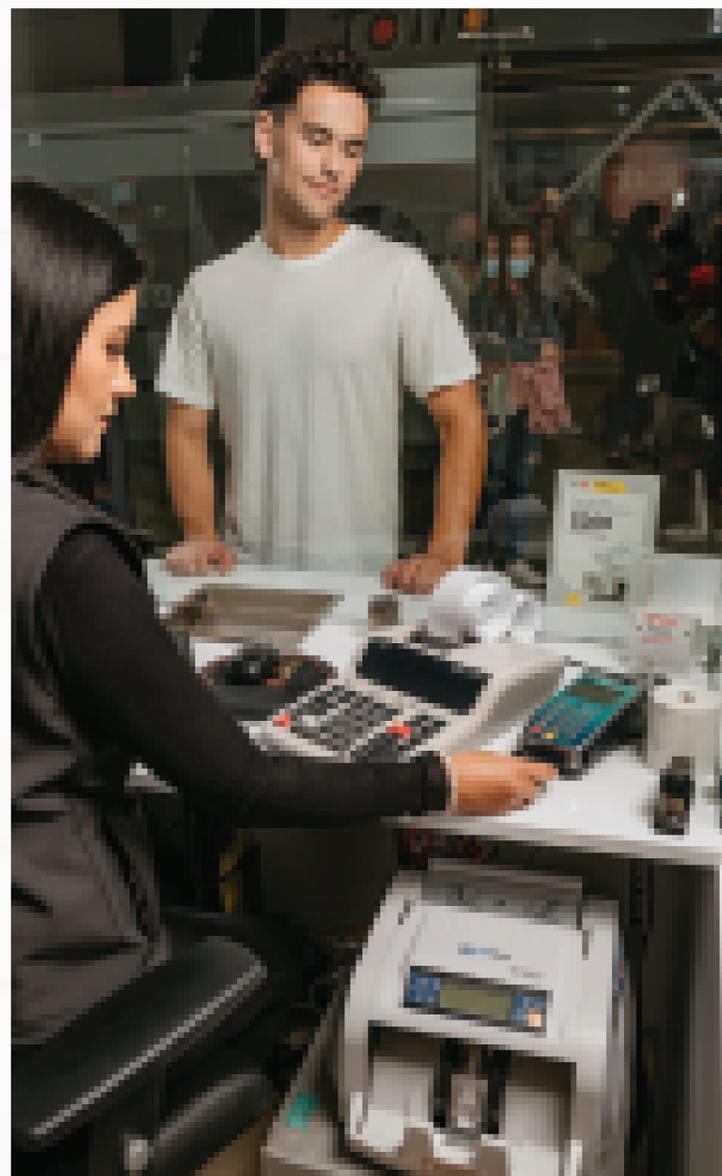
En el período diciembre 2019 – 2022, se realiza la optimización de 3 Subgerencias de área y 19 Departamentos en la estructura orgánica de ETAPA EP, mismas que fueron puestas a consideración y aprobación de Directorio del Empresa.

- Se fortaleció la Gerencia de Agua Potable incorporando la Subgerencia de Gestión Ambiental y la Unidad Ejecutora de Proyectos.
- En la Gerencia de Telecomunicaciones, se elimina la Subgerencia de Regulación e Interconexión, incorporándose a la Subgerencia de Desarrollo de Red; de igual manera dentro de la Sugerencia de Operaciones se unifican los Departamentos de Internet con Centro de Datos y Transmisiones y la eliminación de Televisión.
- Se fortaleció la Gerencia Comercial unificando la Subgerencia de Ventas y Mercadeo, de igual manera se transfiere la competencia de Cobranzas a la Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Se crea la Subgerencia de Contratación Pública.



SATISFACCIÓN DE CLIENTE EMPRESARIAL:

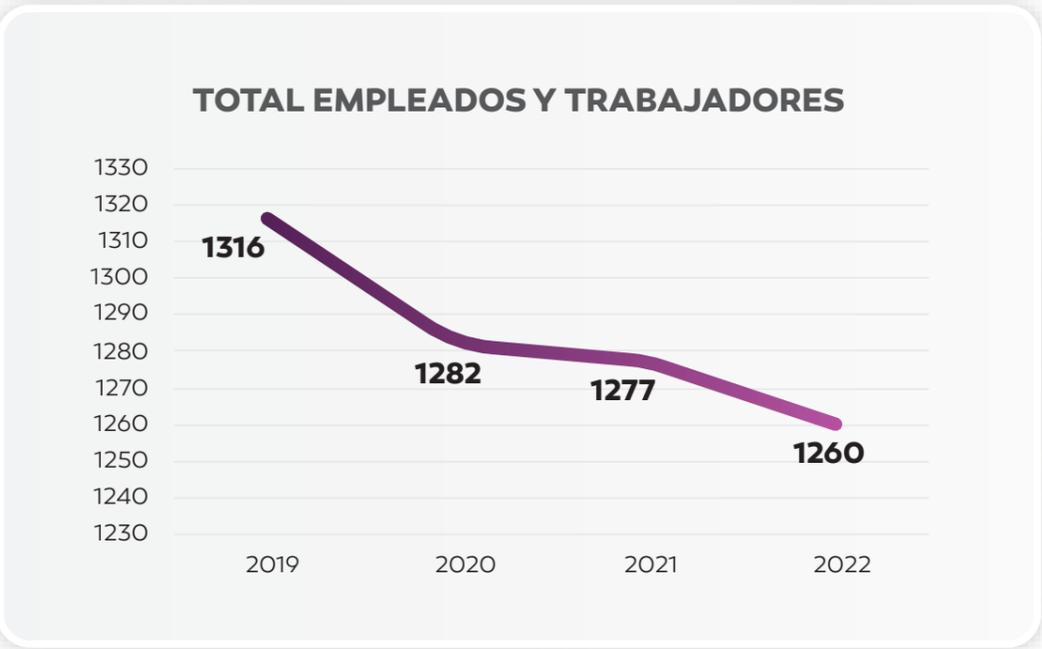
81,84% 2019 > 82,52% 2022



La optimización de estructura en ETAPA EP ha permitido mejorar el indicador de la gestión de talento humano de acuerdo al detalle:

INDICADOR	2019	2020	2021	2022
CLIMA LABORAL	85,00%	87,48%	87,47%	84,00%
# EMPLEADOS NOMBRAMIENTO DEFINITIVO	668	655	642	616
# TRABAJADORES CÓDIGO DE TRABAJO	611	600	581	568
# EMPLEADOS NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	29	16	36	58
# EMPLEADOS CONTRATOS OCASIONALES	8	11	18	18
TOTAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES	1.316	1.282	1.277	1.260
# EMPLEADOS CONTRATOS	7	6	5	7

Número de partidas vacantes distributivo:
2019: 178 partidas / (abril) 2023: 88 partidas



Rediseño de la Organización - Gestión por Unidades de Negocio- Mejora en Procesos

- Con el fin de optimizar la gestión de la empresa y sus resultados, se ha planteado la posibilidad de implementar un nuevo modelo de gestión basado en unidades de negocio.
- **Consultoría:** Elaborar un plan de implementación del modelo de gestión empresarial por unidades de negocio y apoyo externo para gestionar los nudos críticos identificados.

Sostenibilidad Corporativa

Contar con un modelo de sostenibilidad corporativa en base a estándares internacionales y alineado a la planificación estratégica empresarial que fortalezca el posicionamiento de la empresa y su relacionamiento con los grupos de interés.

- **Consultoría:** Definición del modelo de gestión y memoria de sostenibilidad de la empresa ETAPA EP.



Readecuación Multiservicios Gapal

Inicio de la obra de readecuación de la parte externa de la agencia **Multiservicios Gapal**.

Readecuación de instalaciones administrativas

Con el afán de brindar espacios más cómodos y modernos para nuestros clientes y colaboradores, se realizó una inversión de alrededor de **USD 128.000** para las adecuaciones de puntos de atención, así como de las instalaciones administrativas de ETAPA EP.

Seguridad de la Información

- Implementación de servicios y controles de ciberseguridad, logrando **mitigar la vulnerabilidad en equipos y servicios tecnológicos**.
- Implementación del **98%** del marco reglamentario del sistema de gestión de la información.
- Cumplimiento del **70% de la ley de protección de datos personales** a través de políticas y procedimientos basados en la norma ISO 27001.



**GESTIÓN DE
AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO
2019-2022**

2019 - 2022

EJES DE GESTIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2019 - 2022

Diseño e Ingeniería

Elaboración del estudio y diseño definitivo de proyectos requeridos por las necesidades propias de la Empresa, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y requerimientos ciudadanos.

DISEÑOS Y ESTUDIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2019-2022



Construcción y fiscalización

Mediante contratos de crédito con el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P y fondos propios, se realiza la suscripción y ejecución de 71 contratos de obra civil y 16 contratos de consultoría en las parroquias urbanas y rurales del cantón Cuenca.



Proyectos de mayor inversión - BDE

Se realiza la suscripción y ejecución de 33 contratos de agua y alcantarillado para la zona urbana y rural del cantón Cuenca, de los cuales se detalla los de mayor inversión:

- Construcción y fiscalización de la conducción de agua cruda Saymirin-Planta de Tixán, rehabilitación del canal Machángara y construcción del Interceptor XIII del Río Machángara.

Monto de contrato: USD 9.430.959,57

- Construcción del sistema de alcantarillado combinado para el sector de Narancay, calle de las Cometas, entre Panamericana Sur y camino a Narancay perteneciente a las parroquias Baños y la parroquia urbana Yanuncay.

Monto de contrato: USD 446.295,02

- Construcción del sistema de alcantarillado sanitario más conexiones domiciliarias para la comunidad de Atueloma de la parroquia Tarqui, cantón Cuenca, provincia del Azuay.

Monto de contrato: USD 489.555,84

- Construcción del alcantarillado sanitario para el sector Pucaraloma 2, parroquia Victoria del Portete, cantón Cuenca, provincia del Azuay.

Monto de contrato: USD 357.561,67

- Construcción de redes de alcantarillado sanitario, instalaciones domiciliarias e interceptores, en los sectores de: La Nube, Cristo del Consuelo y San Vicente de la parroquia Octavio Cordero del cantón Cuenca, provincia del Azuay.

Monto de contrato: USD 617.522,35

- Construcción alcantarillado sanitario ubicado en la vía Bibín, barrio Santa María Reina, parroquia Ricaurte.

Monto de contrato: USD 518.925,95



Proyectos de mayor inversión fondos propios

Se realiza la suscripción y ejecución de 24 contratos de acometidas domiciliarias y 30 contratos de agua y alcantarillado para la zona urbana y rural del cantón Cuenca. Se detallan los de mayor inversión:

- Construcción del sistema de abastecimiento de agua potable Chocarsí - Zhizhio - Tunas Loma.

Monto de contrato: USD 1.242.937,85

- Construcción de redes de alcantarillado sanitario, instalaciones domiciliarias e interceptores, en los sectores de: La Nube, Cristo del Consuelo y San Vicente de la parroquia Octavio Cordero del cantón Cuenca, provincia del Azuay.

Monto de contrato: USD 617.522,35

- Construcción del sistema de abastecimiento de agua potable para la comunidad de Guaguazhumi- parroquia Paccha.

Monto de contrato: USD 568.117,32

- Construcción del alcantarillado sanitario para el sector Pucaraloma, parroquia Victoria del Portete, cantón Cuenca, provincia del Azuay.

Monto de contrato: USD 318.003,32

- Construcción de redes de abastecimiento de agua potable - sector Peñasol, parroquia Paccha.

Monto de contrato: USD 210.658,40

- Construcción de la matriz de alcantarillado y agua potable, sector Playa Chica zona baja y San Vicente zona central - San Sebastián.

Monto de contrato: USD 282.423,18

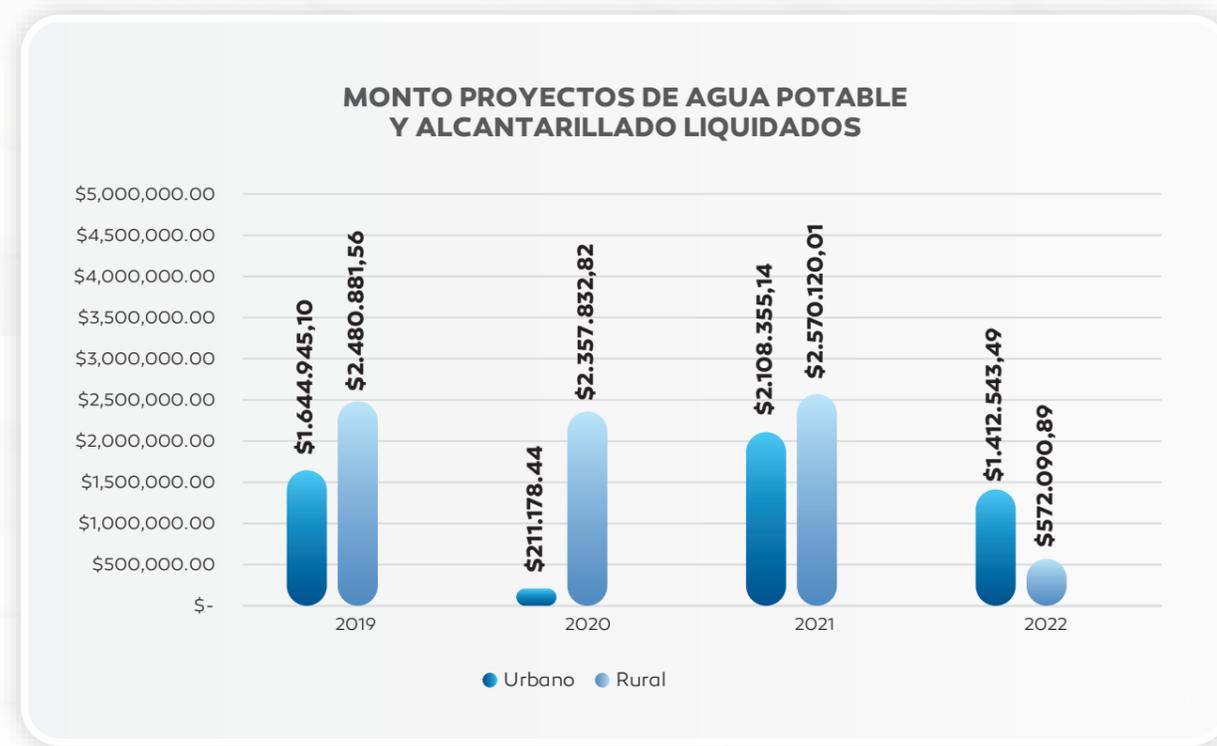
- Construcción del alcantarillado sanitario e instalaciones domiciliarias para el sector los Eucaliptos de la parroquia Chiquintad del cantón Cuenca, provincia de Azuay.

Monto de contrato: USD 281.558,01

- Construcción de acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado, varias zonas urbano y rural.

Monto de contrato: USD 4.990.460,00

Fuente: Departamento de Control de Gestión de Proyectos



Acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado varias zonas

100%
Obras concluida

Inversión:
USD 4.990.460,00

Adicionalmente en coordinación con la Gerencia Comercial se suscribieron 24 contratos de acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado; zonas urbanas y rurales del cantón, beneficiando a 17.000 habitantes

LIQUIDACIÓN DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

LIQUIDACIÓN DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2019 - 2022

USD 13.366.029

Liquidación de proyectos a los beneficiarios en el sector urbano a través de contribución especial de mejoras, monto emitido **USD 5.377.022,17.**

Liquidación de proyectos a los beneficiarios en el sector rural a través de convenios, monto emitido **USD 7.890.925,28.**

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Certificaciones de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento

Los servicios de agua potable y saneamiento cuentan con varias certificaciones de gestión de la calidad:

- Certificación de calidad ISO 9001:2015.
- Certificación NTE-INEN 1108-2020.
- Certificación del Laboratorio de Agua Potable en la norma NTE - INEN ISO/IEC 17025:2018.
- Certificación del Laboratorio de Saneamiento en la norma NTE - INEN ISO/IEC 17025:2018.

PRESTACIÓN ININTERRUMPIDA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

REPOTENCIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE AGUA Y SANEAMIENTO 2019 - 2022

- Adecuaciones por administración directa a los sistemas de agua.
- Repotenciación de plantas de aguas residuales del sector rural para mejorar la calidad de servicio.

Sustitución de matrices de asbesto cemento en varios sectores de la Ciudad, pagados con fondos propios.

Inversión:
USD 813.535,00

Adecuaciones a los sistemas de agua para mejorar el servicio de las zonas de distribución, por administración directa.

Inversión:
USD 20.000,00

3 contrataciones emergentes para afrontar las inundaciones que afectó la infraestructura de agua y alcantarillado

Inversión:
USD 45.989,55

Repotenciación de varias plantas de aguas residuales del sector rural con el fin de mejorar la calidad de servicio.

Inversión:
USD 80.000,00

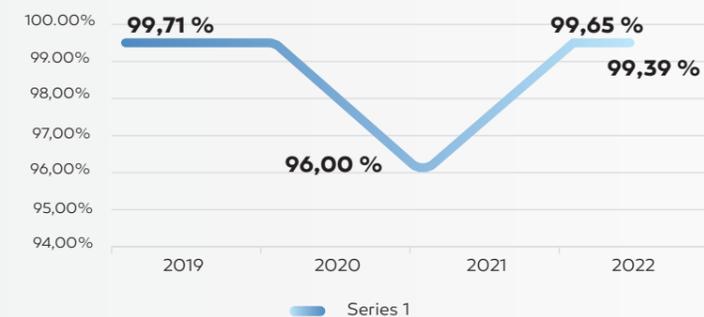
7 contrataciones externas para reforzos a los sistemas de la ciudad

Inversión:
USD 829.545,04

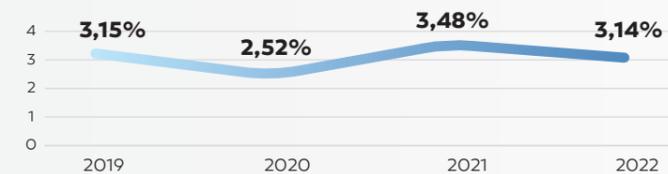
100%
Obras concluidas

Continuidad en el Servicio

CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE

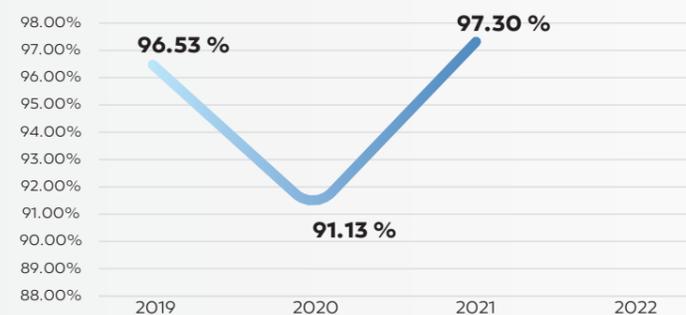


DENSIDAD DE TAPONAMIENTOS DE ALCANTARILLADO/100KM

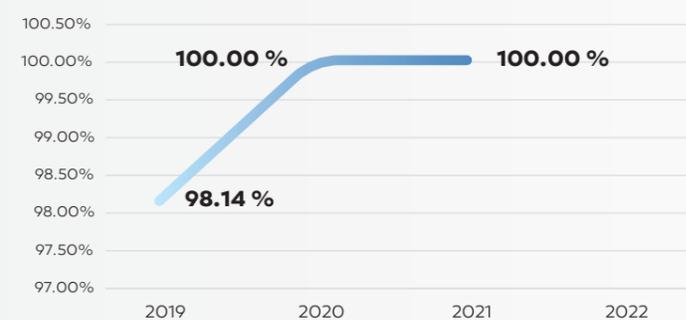


Atención de reclamos

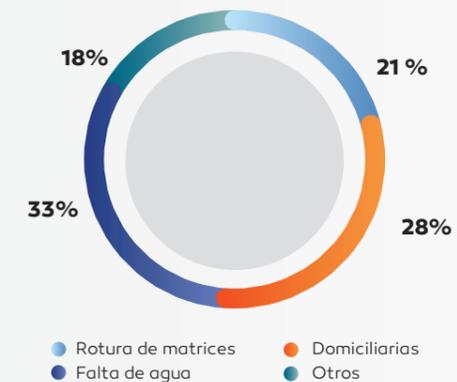
NIVEL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE AGUA POTABLE



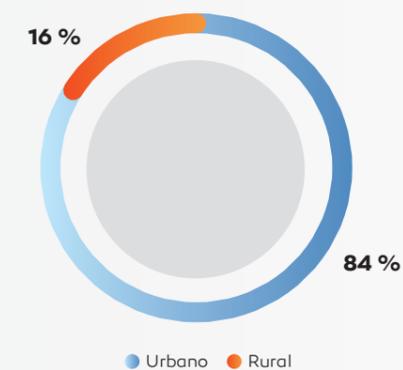
NIVEL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO



RECLAMOS DE AGUA POTABLE POR TIPO



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO



ASEGURAMIENTO DE INGRESOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

HITOS DEL PERÍODO 2019 - 2022

Recuperación de pérdidas técnicas (físicas)

Macromedición

Sectorización y Subsectorización

Control de Fugas

Control de Presiones

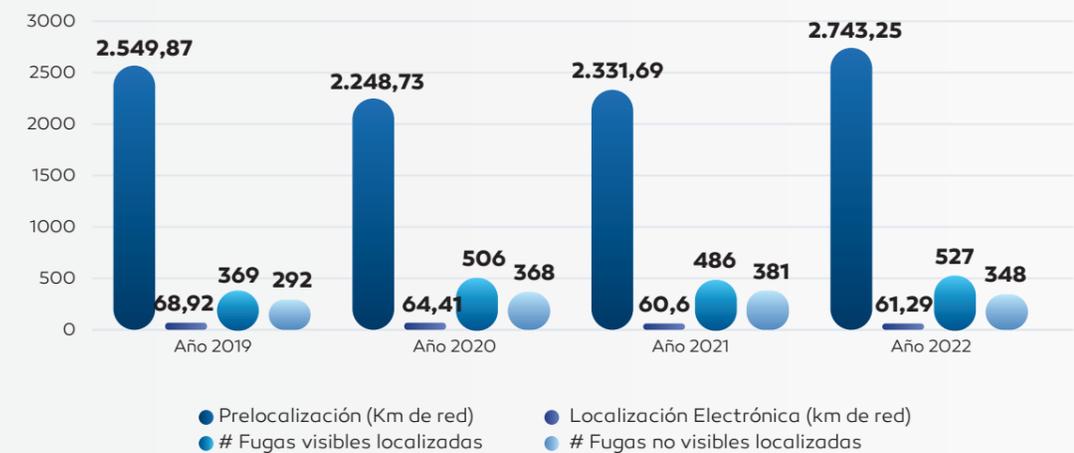
Recuperación de pérdidas comerciales

Micromedición

Área de control técnico:

- Durante el período 2019-2022 se ha realizado el monitoreo de la red de distribución de agua potable con la finalidad de detectar fugas no visibles, anualmente en promedio 2.450km de tuberías.
- Se ha localizado y reparado anualmente un promedio de 350 fugas no visibles.
- Geofonamiento electrónico para precisar la ubicación de 470 fugas anualmente.
- Calibración de todo el sistema de macromedidores y comprobación de los sensores de nivel.
- Actualización de 40 manuales de operación de la red de distribución de agua potable urbana y rural.
- Control y monitoreo de las conducciones de agua tratada desde las plantas de reserva y entre reservas de los diferentes sistemas de distribución (60kms aprox).

ACCIÓN PARA CONTROL DE PÉRDIDAS TÉCNICAS CONTROL ACTIVO Y PASIVO DE FUGAS



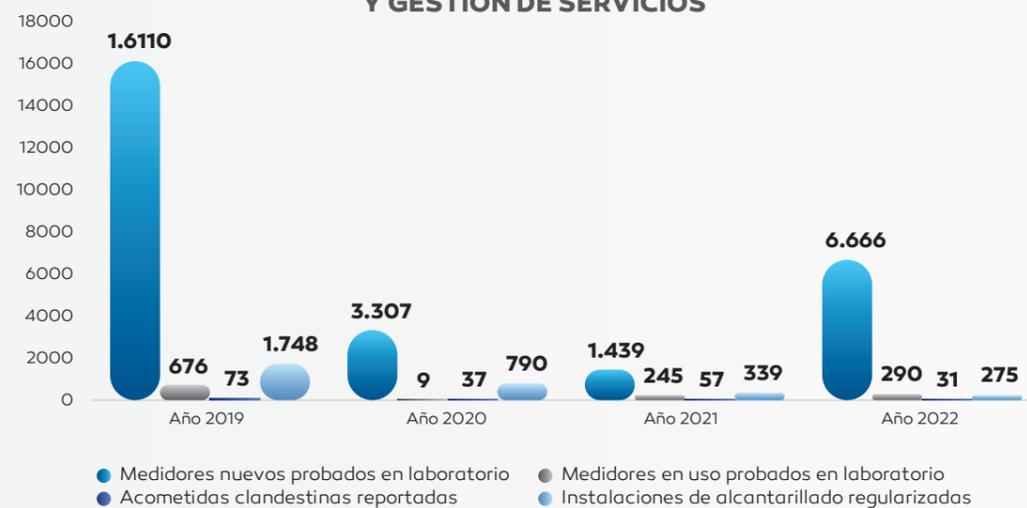
Área de control comercial

- 198 instalaciones sin medidor de consumo para su sanción y regularización, generando incremento en la facturación.
- 3.152 acometidas de alcantarillado que no estaban registradas en el catastro comercial, generando incremento de la facturación mensual de aproximadamente USD 25.000.
- Novedades con medidores: 1.771 (detenidos, dañados, con fuga, rotos).
- Cambio de categoría: 1.213 (migración a categoría correcta de consumo).
- Reporte de otras novedades: 5.358 (varias relacionadas a gestión de servicio agua potable).
- Como medida de control de calidad se han revisado 30.400 medidores de agua potable nuevos en el laboratorio previo a su instalación.

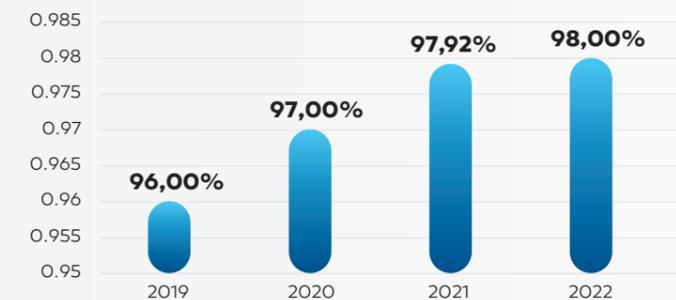
Laboratorios de agua potable y control de calidad

Control de manejo de los procedimientos de monitoreo en las Plantas de tratamiento de agua, el mismo que consiste en evaluar la aplicación de las técnicas de medición de cloro residual, turbiedad y color por parte de los operadores de plantas con el fin de garantizar resultados confiables de los controles diarios en las plantas de tratamiento.

**ACCIÓN PARA CONTROL DE PÉRDIDAS COMERCIALES Y ASEGURAMIENTO DE INGRESOS
CONTROL A MICROMEDICIÓN
Y GESTIÓN DE SERVICIOS**



ÍNDICE DE CALIDAD DE AGUA DISTRIBUIDA 2019-2022



Prestación del servicio de alcantarillado

El cantón Cuenca cuenta con una red de colectores de 2.257 Km, mediante los cuales ETAPA EP brinda el servicio de alcantarillado sanitario y pluvial a un total de 153.572 conexiones domiciliarias, lo que representa una población beneficiada de aproximadamente 567.295 habitantes.

Construcción, reconstrucción y ampliación de la capacidad de algunos colectores, y tramos afectados que requerían intervención inmediata.

Inversión:
USD 776.773,94

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Mantenimiento preventivo de 90 Km de redes de alcantarillado urbano y 70 km de redes de alcantarillado rural.
- Atención de reclamos por varias vías de comunicación y coordinación con los GAD parroquiales.



SANEAMIENTO

Se cuenta con varias plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), diferenciándose entre la PTAR de Ucubamba que atiende al centro urbano consolidado del cantón y las principales cabeceras parroquiales, lo que representa una población beneficiada de, aproximadamente, 500.000 habitantes. Debiendo indicar que dentro del área de servicio de esta Planta se incluyen zonas que son abastecidas de agua potable por otros prestadores de servicio.

El sistema se completa con 32 Plantas pequeñas que dan servicio a varias comunidades rurales, las cuales por condiciones hidrográficas tienen sus propios sistemas de saneamiento. Estas últimas para una población aproximada de **25.000 habitantes**.

Adicionalmente, la Empresa presta el **servicio de laboratorio de calidad de aguas residuales** que contribuyen en el control de los parámetros de funcionamiento de las PTAR y el Programa de Control de Descargas Industriales para el monitoreo de las descargas particulares hacia la red de alcantarillado de la ciudad, que trata sus aguas en estas plantas.

Operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Ucubamba

Durante el año 2022 se realizó el retiro, deshidratación y desalojo de lodo de las lagunas de la PTAR de Ucubamba, realizándose el desalojo de 94.473,22 toneladas al Relleno Sanitario manejado por la EMAC.

En la operación de la PTAR de Ucubamba se trataron 55.165.153,87 de m³ de aguas residuales en el año 2022, con los siguientes resultados en cuanto a remoción de contaminantes:

PARÁMETRO	Promedio 2018	Promedio 2019	Promedio 2020	Promedio 2021	Promedio 2022
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5)	75,44%	73,82%	72,02%	72,68%	73,80%
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	55,69%	55,63%	57,79%	56,87%	60,57%
Sólidos Suspendidos Totales	81,51%	80,59%	81,04%	80,35%	33,70%
Coliformes Termotolerantes	98,90%	98,61%	99,14%	97,89%	99,30%
Fósforo	44,00%	40,91%	52,54%	47,54%	47,30%

Fuente: Departamento de Saneamiento

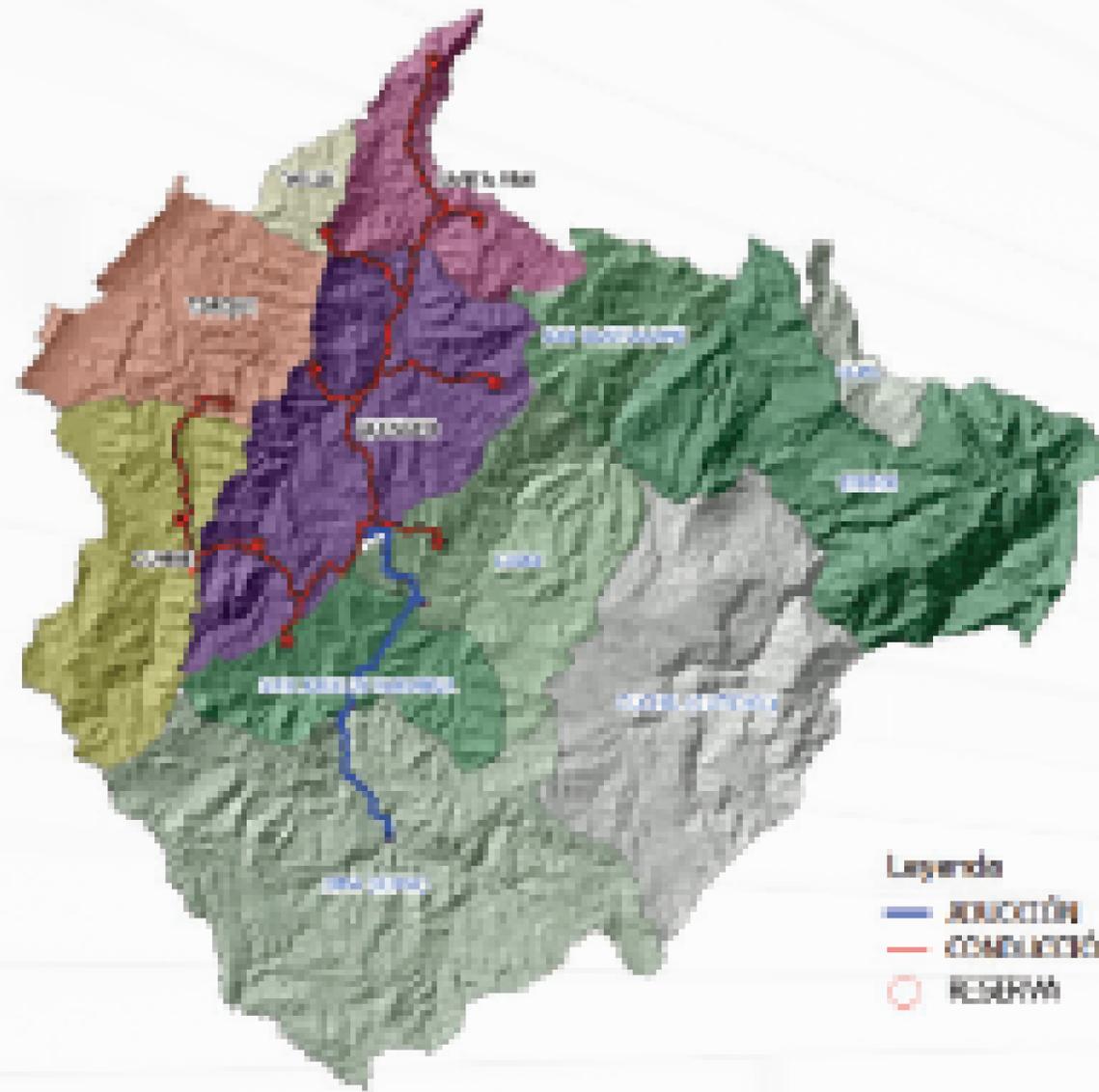
La PTAR de Ucubamba, cuyo objetivo es la remoción de contaminantes, ha permitido contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Cuenca.

Operación y mantenimiento de las ptar rurales

Mejoramiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de Tutupali, Laureles, El Chorro y Achayacu.

- **PTAR Tutupali:** Mantenimiento de un lecho filtrante, y tratamiento primario para la correcta operación de la planta de tratamiento.
- **PTAR Laureles:** Mantenimiento al filtro anaerobio, limpieza y succión del lodo de fosa séptica.
- **PTAR El Chorro:** Mantenimiento al filtro anaerobio y succión del lodo de fosa séptica.
- **PTAR Achayacu:** Cambio de medio filtrante del filtro anaerobio, construcción de una red de agua potable e implementación tecnológica.

Sistema	DBO	DQO	SST	Cter
Achayacu	74%	70%	88%	81%
Cementerio	86%	78%	91%	75%
Pillachiquir	90%	86%	93%	81%
Laureles	73%	64%	90%	66%
Octavio C.	92%	91%	99%	95%
Quillopungo	68%	76%	85%	83%
Quingeo	89%	82%	97%	83%
Tutupali	77%	82%	95%	75%
San Pedro	71%	57%	60%	48%
Bella Unión	84%	80%	95%	54%
Churuguzo	97%	94%	100%	96%
Chorro	96%	94%	99%	68%



Programa de control de descargas industriales

- En el período 2019 – 2020 se ha iniciado el proceso de regularización de las descargas industriales en el 100% de las fábricas y de las gasolineras, y en el 85% de las lavadoras de vehículos.
- En 2021 se elaboró un procedimiento simplificado y eficiente para la regularización de las lavadoras de vehículos, que incluye el diseño de un tratamiento estándar para estos negocios.
- Al 2022 se registra un total de 70 industrias, se han revisado 52 diseños de plantas de tratamiento de aguas industriales y se han construido 38 plantas en las diferentes fábricas.
- Al 2022 se registra un total de 28 gasolineras y 92 lavadoras de vehículos, se han construido 107 trampas de grasas y sedimentadores.

Unidad de Planes Maestros

Cooperación técnica internacional con la CAF-KFW, recursos no reembolsables:

- Estudios para repotenciación de la PTAP El Cebollar: conducciones de agua cruda, PTAP, conducciones de agua tratada y tratamiento de efluentes de la PTAP. Se cuentan con los diseños definitivos, presupuestos, planos constructivos y especificaciones técnicas.
- Estudios para el sistema regional de agua potable Moya (servicio de agua potable al 2050 para alrededor de 54.000 habitantes de las parroquias de Santa Ana, Quingeo, Cumbe, y parte alta de Tarqui y El Valle). Se cuenta con el estudio a nivel de factibilidad.
- Estudios de alcantarillados e interceptores L=17 km en las quebradas del Calicanto, Yesohuayco y el Salado. Se cuentan con los diseños definitivos, presupuestos, planos constructivos y especificaciones técnicas. Beneficiarios Directos de aproximadamente 390.000 habitantes.

RESULTADOS DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019 2022

Renovación del Convenio de Delegación para la Administración del Parque Nacional Cajas por parte del GAD Cuenca.

- En 2020 se firmó el convenio de delegación de la administración del Parque Nacional Cajas suscrito entre el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica – MAATE y el GAD Municipal de Cuenca por un lapso de 20 años más.

Participación en la Elaboración y Publicación de la Lista Roja de Anfibios del Ecuador

- Participó en la investigación y realización del documento rector sobre este grupo único de fauna del país y las especies Jambato negro del Cajas y Jambato Verde de Mazán entre los años 2015 y 2020.

Gestión en comités mediante convenios de coordinación interinstitucionales

- Convenio de Coordinación Interinstitucional – Comité de Conservación de la Cuenca del Yanuncay.
- Convenio de Coordinación Interinstitucional - Comité de Conservación de la Cuenca del Machángara.
- Mazán es parte del sistema nacional de áreas protegidas - SNAP - área de conservación y uso sustentable (ACUS).
- Curiqingue – Gallocantana, se incorpora al sistema nacional de áreas protegidas - SNAP. área de conservación y uso sustentable (ACUS).



RECONOCIMIENTOS 2019 – 2022

Corporación Líderes para Gobernar (2019)

- Práctica Ganadora Categoría “Acción por el Clima Proyecto” “Acuerdo Mutuo por el Agua y Adaptación al cambio climático”.
- Reconocimiento en la Categoría “Protección de Ecosistemas y Biodiversidad” “Práctica Ejemplar Parque Nacional Cajas”.

Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador (2021)

II Edición a las Buenas Prácticas de los Objetivos del Desarrollo Sostenible –ODS13 SOSTENIBLE – ODS 13

- Reconocimiento a la Práctica “Acuerdo mutuo por el agua y adaptación al cambio climático”.

Corporación Líderes para Gobernar (2021)

- Reconocimiento en la Categoría “Alianzas Público-Privadas” Práctica Ejemplar Ganadora “Gestión interinstitucional para la conservación de los ecosistemas de la Cuenca del Río Machángara, mediante un comité de conservación”.

Grupo EKOS (2022)

Reconocimiento Travel 2022.Kec

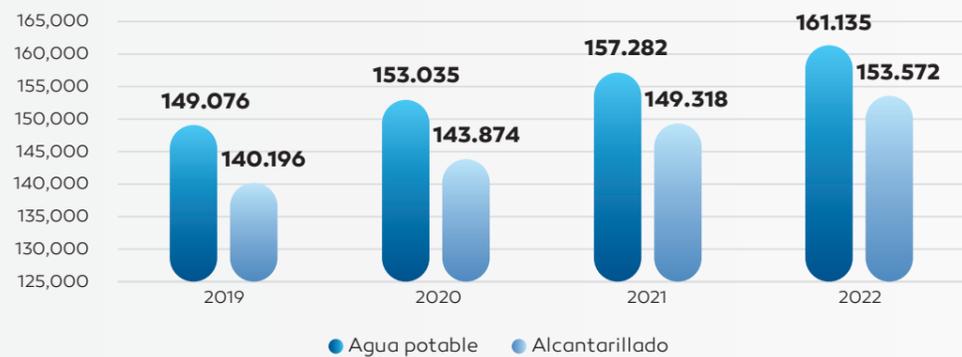
- 3er lugar en la categoría “Mejores Lugares o Destinos del Ecuador para visitar 2 Parques de Reserva Nacional” Parque Nacional Cajas.

AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN CIFRAS 2019-2022

COBERTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2019 - 2022

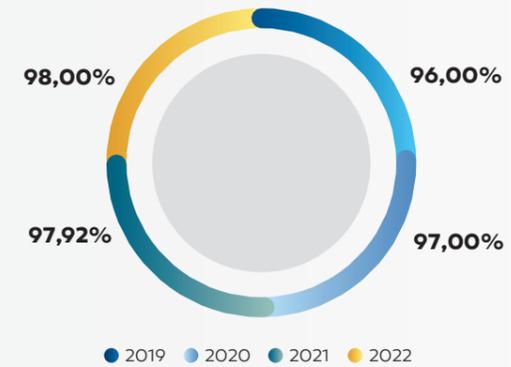


CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2019 - 2022



FUENTE: DWH - estadísticas de Agua Potable
 ETAPA EP - Proyección de la Población del Cantón Cuenca
 LABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

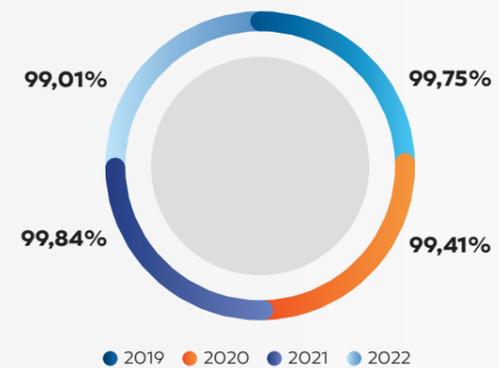
ÍNDICE DE CALIDAD DE AGUA DISTRIBUIDA 2019-2022



Índice de calidad del agua distribuida

Fuente: Subgerencia de Planificación - SOAS

ÍNDICE DE CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE 2019-2022



Índice de continuidad del servicio de agua potable distribuida

ÍNDICE DE CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE 2020-2021



Fuente: Subgerencia de Planificación - SOAS

Índice de micromedición del servicio de agua potable distribuida



Educación ambiental urbana y rural





**PORTAFOLIO
DE PROYECTOS
RELEVANTES
DE AGUA
POTABLE Y
SANEAMIENTO
2019-2022**

CONSTRUCCIÓN DE LA CONDUCCIÓN DE AGUA CRUDA SAYMIRÍN- PLANTA DE TIXÁN. REHABILITACIÓN DEL CANAL MACHÁNGARA Y CONSTRUCCIÓN DEL INTERCEPTOR XIII DEL RÍO MACHÁNGARA.

Objetivo del proyecto: Contribuir al programa de agua y saneamiento para el cantón Cuenca, fase II.

Descripción del proyecto

El proyecto incluye:

- Conducción Saymirín Tixán.
- Rehabilitación del canal Machángara.
- Construcción del interceptor XIII del río Machángara.

El proyecto abastecerá de agua cruda a la planta potabilizadora de Tixán.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
373. 270 habitantes

INVERSIÓN
USD 9.430.959,57

AVANCE 2022 **GESTIÓN AL**
100%



CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE CHOCARSÍ – ZHIZHIO – TUNAS LOMA

Objetivo del proyecto: Dotar del servicio de agua potable mediante un doble sistema de bombeo a los pobladores de varios sectores pertenecientes a la Parroquia Nulti del cantón Cuenca.

Descripción del proyecto: Dentro del presente proyecto se ha contemplado la construcción de los siguientes componentes del sistema de agua potable:

- Ampliación de la línea de impulsión MS10 – San Juan Pamba hasta Chocarsí.
- Cámaras de válvulas de aire y de purga (línea de impulsión).
- Tanques de reserva.
- Estación de bombeo.
- Redes de distribución y acometidas domiciliarias.
- Cámaras de válvulas reductoras de presión.

- Cámaras de válvulas de control de flujo.
- Diseño estructural: anclajes para la ampliación de la línea de impulsión, cimentación y tanques de reserva.
- Diseño eléctrico, control y telecomunicaciones para estación de bombeo, tanques nuevos y del sistema existente.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

Beneficiarios: **1. 035 habitantes**

INVERSIÓN

USD 1.242.937,85

AVANCE 2022

100%

GESTIÓN AL



CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA COMUNIDAD DE GUAGUAZHUMI-PARROQUIA PACCHA

Objetivo del proyecto: Dotar de agua potable a los pobladores de la parroquia Paccha en las comunidades de Torreos, Quituiña, Guaguazhumi con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector.

Descripción del proyecto: Dentro del presente proyecto se ha contemplado la construcción de los siguientes componentes:

- 16 km de tubería PVC para distribución en diámetros 63, 90 y 110mm.
- 1 km de tubería HD d=100mm C40 para impulsión.

- Un tanque de reserva de ferrocemento de 50m³, un tanque de ferrocemento para bombeo de 30m³ y un cuarto de operaciones.
- 213 acometidas domiciliarias.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
1.378 habitantes

INVERSIÓN
USD 568.117,32

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%



**CONSTRUCCIÓN
DEL SISTEMA DE
ALCANTARILLADO
COMBINADO PARA
EL SECTOR DE
NARANCAI, CALLE DE
LAS COMETAS, ENTRE
PANAMERICANA SUR Y
CAMINO A NARANCAI,
PERTENECIENTE A LAS
PARROQUIAS BAÑOS
Y LA PARROQUIA
URBANA YANUNCAY**

Objetivo del proyecto: Dotar de los servicios de alcantarillado en respuesta a las necesidades de la población del sector de Narancai, calle de Las Cometas, entre Panamericana Sur y camino a Narancai; perteneciente a las parroquias Baños y la parroquia urbana Yanuncay.

Descripción del proyecto: El área de proyecto se encuentra ubicada al Sur del cantón Cuenca, con un área aproximada de servicio de 7,51 Ha. Una longitud de redes construidas de 1,15 Km con

diámetros de tubería de 500 de hormigón simple (144.15m) y de hormigón armado diámetros de 700mm (163,20m) , 800mm (27,00m), 900mm (26,60m), 1000mm (690.50m), que se emplazaron en la calle de Las Cometas.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
1.038 habitantes

INVERSIÓN
USD 446.205,02

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%



**CONSTRUCCIÓN DEL
ALCANTARILLADO
SANITARIO PARA EL
SECTOR LA UNIÓN,
EL AMARILLO Y SAN
CÁPAC, PARROQUIA
DE CUMBE, CANTÓN
CUENCA, PROVINCIA DEL
AZUAY**

Objetivo del proyecto: Dotar de los servicios de alcantarillado en respuesta a las necesidades de la población de los sectores la Unión, el Amarillo y San Cápac, de la parroquia de Cumbe.

Descripción del proyecto: El área de proyecto se encuentra ubicada al Sur-Oeste del cantón Cuenca con un área aproximada de servicio de 64,27 Ha. Se dispone de una longitud de redes construidas de 3,12 km con diámetro de tubería de 315mm de PVC (3.022,65m) que fueron emplazados en la parroquia de Cumbe en el sector de La Unión - El Amarillo - San Cápac.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
718 habitantes

INVERSIÓN
USD 319.114,54

AVANCE GESTIÓN AL 2022
93% en gestión la recepción definitiva



**CONSTRUCCIÓN
DE MATRIZ DE
ALCANTARILLADO
SANITARIO, COMBINADO
Y CONEXIONES
DOMICILIARIAS PARA EL
SECTOR GUABOPAMBA,
PARROQUIA SININCAY,
CANTÓN CUENCA**

Objetivo del proyecto: Dotar de los servicios de alcantarillado en respuesta a las necesidades de la población del sector de Guabopamba, parroquia Sinincay.

Descripción del proyecto: El área de proyecto se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Cuenca, con un área aproximada de servicio de 15,85 Ha, emplazado en la parroquia de Sinincay. Una longitud de redes construidas de 1,32 Km con diámetros de tubería de 315mm de PVC (742,95m), 440mm (256,90m) y 540mm (322m).

BENEFICIARIOS DIRECTOS
592 habitantes

INVERSIÓN
USD 226.618,69

AVANCE GESTIÓN AL 2022
91% en gestión la recepción definitiva



**CONSTRUCCIÓN
DE UN TRAMO DE
ALCANTARILLADO
SANITARIO E
INSTALACIONES
DOMICILIARIAS
UBICADO EN EL SECTOR
DE LA VÍA BIBÍN A
PARCOLOMA DE LA
PARROQUIA SIDCAY DEL
CANTÓN CUENCA.**

Objetivo del proyecto: Dotar de los servicios de alcantarillado sanitario en respuesta a las necesidades de la población del sector de la vía Bibín a Parcoloma.

Descripción del proyecto: El área de proyecto se encuentra ubicada al Noreste del cantón Cuenca con un área aproximada de servicio de 12,55Ha. y una longitud de redes construidas de 1,42 Km con diámetros de tubería de 315mm de PVC (1.388,94m), emplazados en un tramo de la vía Bibín - Parcoloma de la parroquia de Sidcay.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
456 habitantes

INVERSIÓN
USD 273.090,99

AVANCE GESTIÓN AL 2022
92%



**PLAN DE GESTIÓN
INTEGRAL DE LAS ÁREAS
PROTEGIDAS DE ETAPA
EP. IMPLEMENTACIÓN
DE LAS PLANTAS DE
TRATAMIENTO DE AGUAS
RESIDUALES EN LOS
REFUGIOS: CAN CAN,
CHANLUD, CULEBRILLAS
Y MAZÁN**

Objetivo del proyecto: Mejorar el sistema de tratamiento de aguas residuales de cuatro refugios ubicados en las áreas protegidas de ETAPA EP.

Descripción del Proyecto: Mejora de la infraestructura hidrosanitaria de los refugios de Can Can, Chanlud, Culebrillas y Mazán para poder efectuar un efectivo control y vigilancia, brindar servicios adecuados de calidad y lograr la seguridad de los usuarios.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
Habitantes del cantón Cuenca

INVERSIÓN
USD 125.450,50

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%



PLAN DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DEL PARQUE NACIONAL CAJAS

Objetivo del proyecto: Establecer un plan integral de sostenibilidad financiera en función de las necesidades identificadas y establecidas amparadas en el marco legal aplicable que permita la generación suficiente de recursos para la conservación, protección y manejo ambiental integral del Parque Nacional Cajas.

Descripción del Proyecto

El proyecto contempla:

- Análisis financiero histórico.

- Análisis de sostenibilidad financiera.
- Análisis de fuentes de financiamiento.
- Definición del modelo de gestión financiero y comercial a ser implementado.
- Socialización del modelo de gestión financiero y comercial a las autoridades.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
Habitantes locales, nacionales e internacionales

INVERSIÓN
Gestión con recursos internos de ETAPA EP

AVANCE GESTIÓN AL 2022
97%



ESTRATEGIAS SOCIO-AMBIENTALES DEL COMITÉ DE LA CUENCA DEL YANUNCAY

Objetivo del proyecto: Mejorar la relación comunal - institucional entre ETAPA EP y la población del área de recarga hídrica de la Cuenca del Yanuncay.

Descripción del Proyecto: Firma del convenio interinstitucional y definición de campaña de difusión puerta a puerta de las estrategias que realiza la empresa en el área, tanto en protección de fuentes hídricas como en dotación de servicios básicos.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
Habitantes del cantón Cuenca

INVERSIÓN
Gestión interna

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%



PLANES MAESTROS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, FASE III

Objetivo del proyecto: Brindar el servicio de agua potable y saneamiento de forma eficiente y sostenible en el cantón Cuenca, en un área de cobertura de 65.000 Ha. al año 2050. Así, se estaría contribuyendo a la disminución de enfermedades de origen hídrico en la población.

Descripción del proyecto: Fase de estudios en la cual se planifica los sistemas de agua potable y saneamiento tanto urbanos como rurales que permitan garantizar la cantidad, calidad y continuidad de estos servicios al año 2050 de manera sostenible, contribuyendo así a cuidar la salud pública de la población del cantón Cuenca manteniendo el equilibrio del medio ambiente.

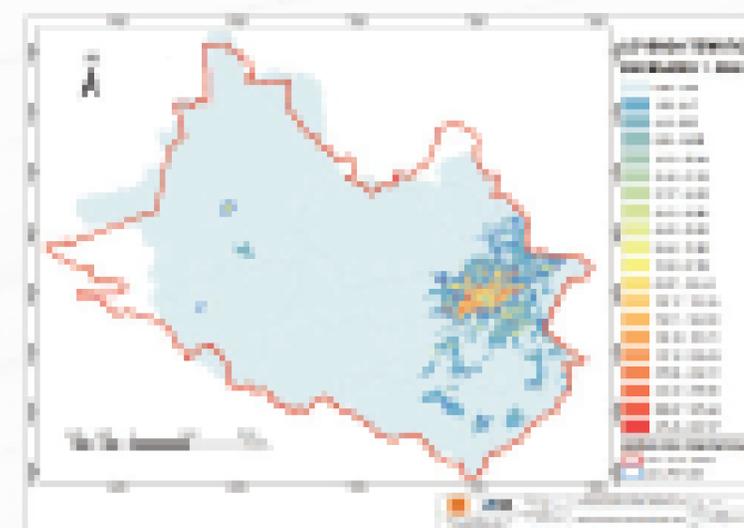
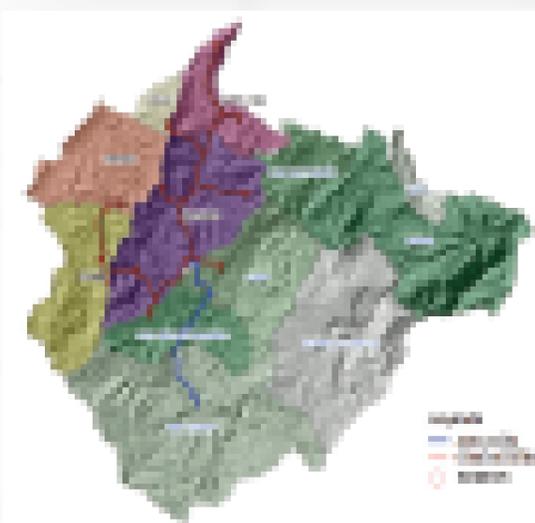
Cooperación técnica internacional con la CAF-KFW, recursos no reembolsables:

- Estudios para repotenciación de la PTAR El Cebollar.
- Estudios para el sistema regional de agua potable de las parroquias de Santa Ana, Quingeo, Cumbe.
- Estudios de alcantarillados e interceptores L=17 Km en las quebradas del Calicanto, Yesohuayco y El Salado.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
390.000 habitantes

INVERSIÓN
USD 1.353.194,03

AVANCE GESTIÓN AL 2022
90% I fase de estudios



CONSTRUCCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE GUANGARCUCHO

Objetivo del proyecto: Complementar el sistema de saneamiento de la ciudad de Cuenca, a través de la construcción y puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Guangarcucho. Con ello, tratar las aguas residuales generadas por los habitantes de la ciudad en un área de cobertura de alrededor de 24.000 hectáreas.

BENEFICIARIOS

Directos **409.055** habitantes
Indirectos **614.095** habitantes

AVANCE GESTIÓN AL 2022
74% en fase de relanzamiento del proceso de licitación

INVERSIÓN



Presupuesto referencial obra:
USD 56.008.947,00



Financiamiento total:
USD 77.85 Millones de dólares
Fecha de firma de contratos
20 diciembre 2019 CAF
24 enero 2020 BEI



Proceso de licitación:
LPI-LICO-PTARG-001-
2020 CANCELADO
(Fase de relanzamiento)





**GESTIÓN
COMERCIAL
SERVICIOS DE
AGUA POTABLE
2019 – 2022**



Atención durante pandemia Covid-19

ETAPA EP en el 2020 enfrentó la crisis de la COVID-19, especialmente en lo que se refiere a la dotación ininterrumpida de los servicios, así como la atención de todas las necesidades que presentaron nuestros clientes.

- Atención al cliente: La apertura presencial de locales cumpliendo las medidas sanitarias dispuestas por el Gobierno Nacional.
- Centros de atención y nuevos canales: Centro presenciales como virtuales (contact center y página web).

Aplicativo Móvil – Toma de lectura (agua potable)

- Se fortalece el aplicativo móvil IC ETAPA, en el cual se puede realizar la toma de lecturas en tiempo, disminuyendo los errores en lecturas y notificando a los usuarios las posibles fugas de agua del predio; de igual manera esta herramienta nos ayuda a mejorar el catastro actual.





**GESTIÓN DE
TELECOMUNICACIONES
2019-2022**

EJES DE GESTIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Planificación del desarrollo de red y Nuevas Tecnologías

Operación y mantenimiento de la infraestructura

Regulación e interconexión

Gestión de proyectos de telecomunicaciones

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE TELECOMUNICACIONES 2019 – 2022

Reducción del costo bajo la modalidad de contratación del IRU en un 646,15%, lo que impactó en el costo promedio de internet en un 219,13%.

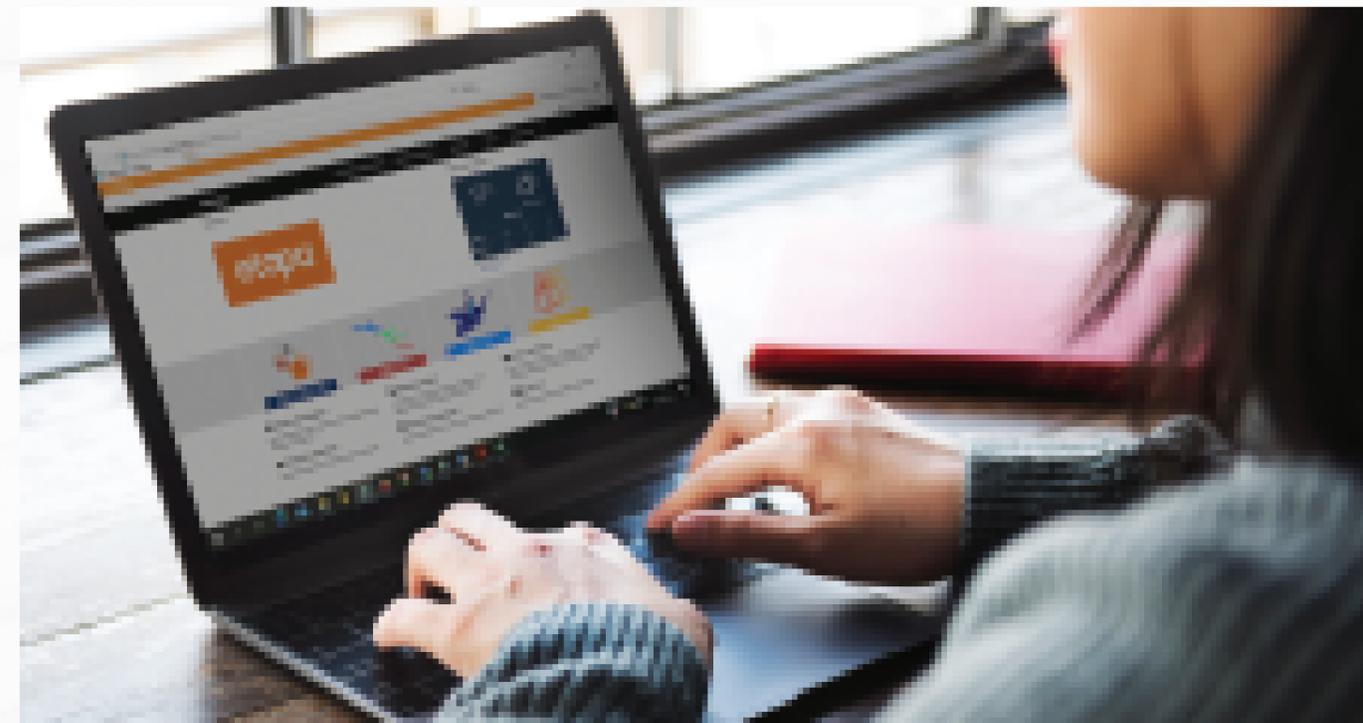
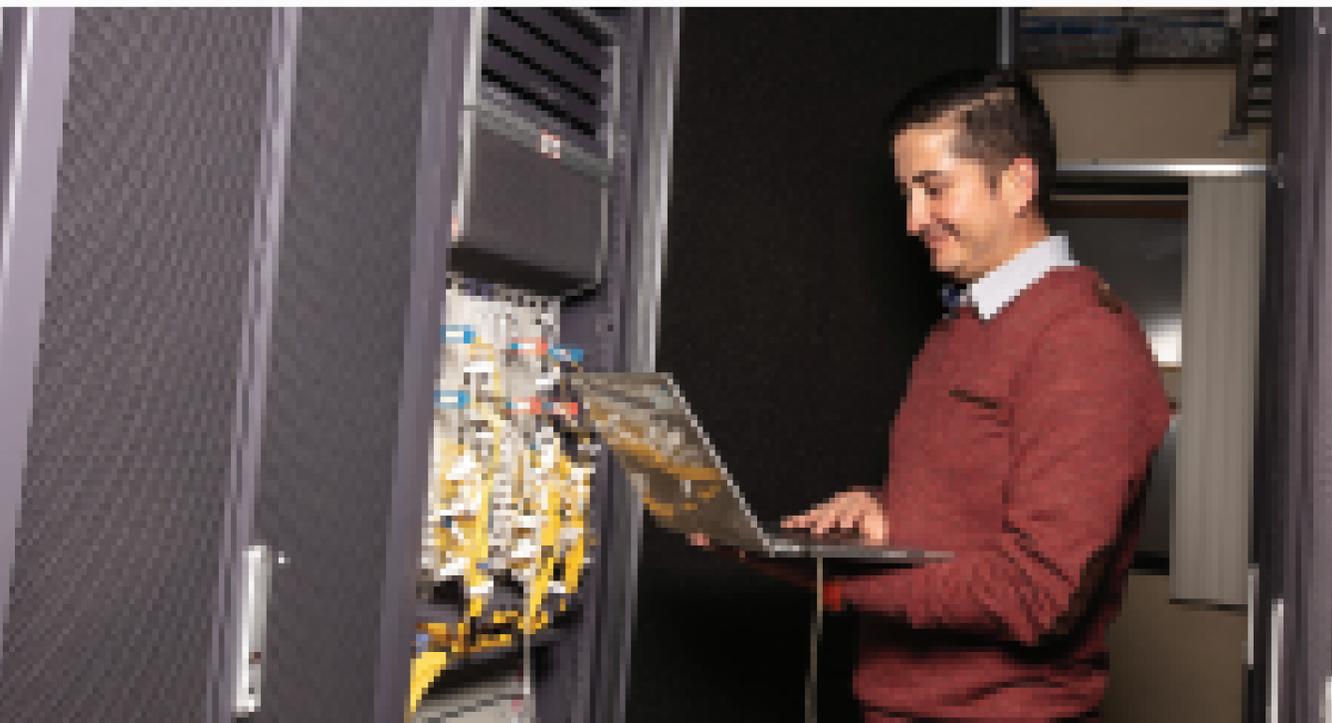
En el período 2019 – 2022, construcción de **73.647 puertos de fibra óptica (GPON)**.

Incremento de la capacidad de acceso al **Backbone de Internet**, pasando de 23.200 Mbps a 80.101 Mbps, lo que representa un incremento del **245,26%** en el año 2022.

Migración a la plataforma **GPON**. Actualmente se registran **74.824 conexiones** bajo la tecnología fibra óptica, pasamos del 31% al 96%.

Renovación de la plataforma CORE de ISP y transmisiones que aumentó la capacidad de procesamiento de **tráfico de internet de 120 Gbps a 200 Gbps**, con capacidad de ser ampliada a 400 Gbps.

Tráfico entrante por 41.699.684,63 minutos lo que representa un **ingreso de USD 792.134,73**, y un total de tráfico saliente por 14.563.907,13 minutos que representa un pago de USD 163.269,26.





Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el GAD Cuenca y la empresa ETAPA EP para la habilitación de **173 puntos** de acceso público inalámbrico a **internet con tecnología WIFI** en varios sectores urbanos y rurales del cantón Cuenca, **beneficiándose 140.000 usuarios** mensualmente.

Transformación Digital, se ha emprendido en el producto **ETAPA CLOUD** para brindar a los clientes empresariales como los servicios tecnológicos, escalables y seguros, a través del **Acuerdo Comercial con la empresa COMGSP** para la provisión de servicios en la nube local, con una inversión del socio comercial de USD 1.025.220,74.

Comercialización del producto WIFI post y prepago y ampliación de la red WIFI de **50 puntos de acceso** teniendo un total de **597 APs activos**.

Adquisición de **equipos de acceso OLTs**, por un monto de **USD 1.128.084,25** para la actualización de la plataforma de la red de internet.

Operación y mantenimiento de la infraestructura de la red que sustenta los servicios de telecomunicaciones

Actualización del sistema de sincronismo de la red de telecomunicaciones que permite mantener un punto de referencia de reloj para la infraestructura de telecomunicaciones.

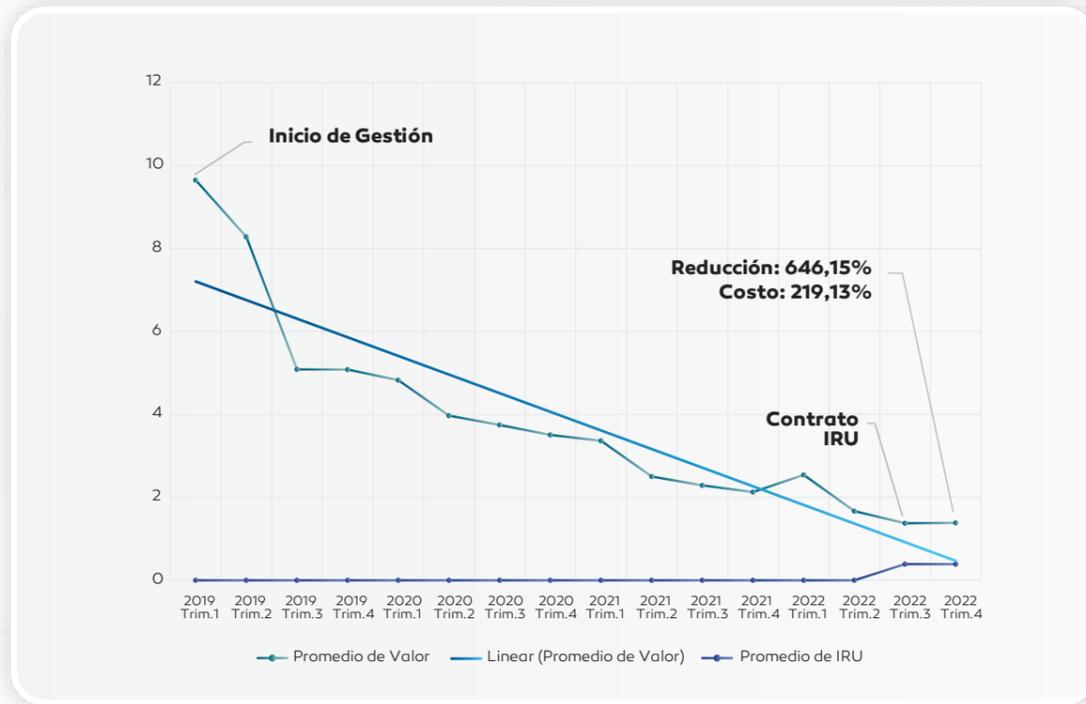
Puesta en operación de la prestación de servicio del FIREWALL para el ISP de ETAPA EP que permite proteger la infraestructura de telecomunicaciones para la prestación de los servicios.

Contratación de prestación de servicios de autenticación AAA para el ISP de ETAPA EP que permite mejorar la calidad del servicio de internet para sus clientes.

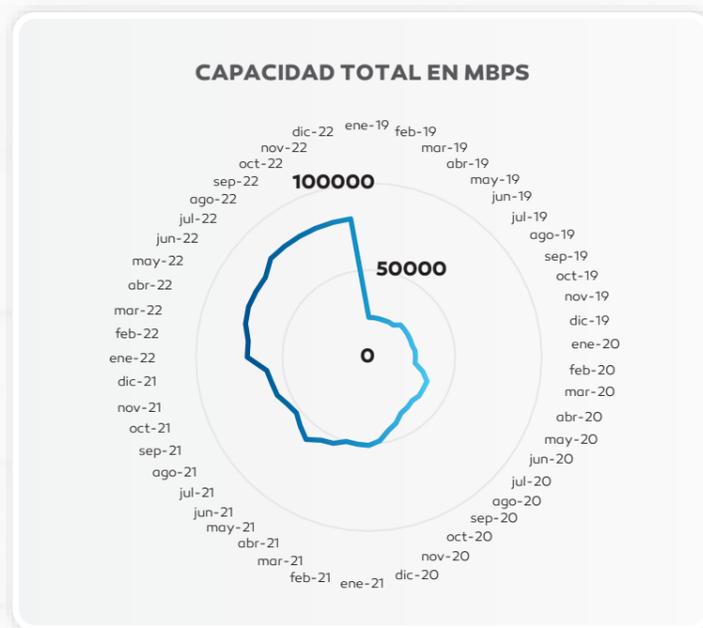


Reducción de costos al backbone internacional de internet

Reducción del costo bajo la modalidad de contratación del IRU en un 646,15%, lo que impactó en el costo promedio de internet en un 219,13%.



La capacidad del Backbone de internet creció en un 245,25 % con respecto a junio de 2019, pasó de 23.200 Mbps a 80.101 Mbps a diciembre de 2022 gracias al cambio de la modalidad de contratación realizada en el año 2022.



Suscripción de convenios de cooperación

- Convenio dentro marco suscrito en el 2020 entre ELECAUSTRO, GAD CUENCA, ETAPA EP y EMAC EP en febrero de 2021 se suscribió el convenio específico No. 2021-0016 entre ETAPA EP y ELECAUSTRO S.A., por un monto de USD 316.285,17, a fin de mejorar la conectividad a lo largo del Biocorredor del Yanuncay en las zonas pobladas de Barabón, Sustag, Soldados pertenecientes a la parroquia San Joaquín y en las zonas pobladas de la parroquia Chaucha del Cantón Cuenca. Se encuentran implementadas 50 cajas con un total de 400 puertos, adicionalmente se instalaron 5 puntos de acceso (APs).
- En marzo 2021 se suscribió el convenio específico No. 2021-0018 entre ETAPA EP y ELECAUSTRO S.A., por un monto de USD 150.286,21 a fin de mejorar la conectividad de la población en las parroquias de Checa y Chiquintad (Cuenca del Machángara). Se encuentran construidas y habilitadas 76 cajas con un total de 616 puertos.
- Se suscribieron convenios de cooperación interinstitucional entre CEDIA, la Universidad de Cuenca, Universidad Politécnica Salesiana con el objetivo de mejorar las condiciones de conexión de internet de los docentes, empleados, colaboradores y estudiantes de las universidades que mantengan el servicio de acceso de internet con ETAPA EP.

Manejo del tráfico de internet

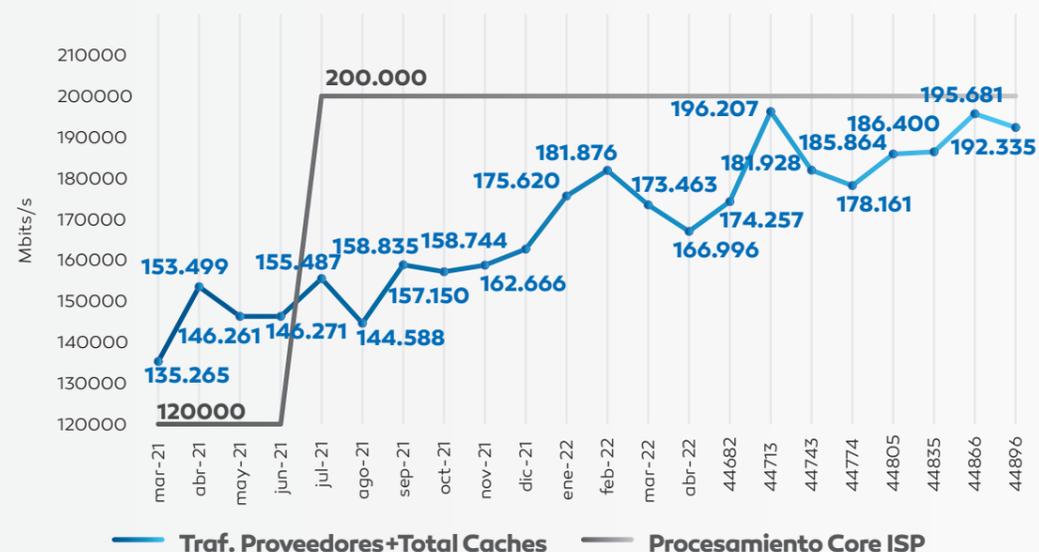
Desde el 2020, un año afectado por la pandemia COVID-19, los servicios de telecomunicaciones, principalmente el acceso a internet fue el pilar principal en el que la ciudadanía pudo mantener la ejecución de actividades económicas, productivas y educativas mediante modalidades como el teletrabajo, teleeducación, acceso a plataformas de video por suscripción, comercio electrónico; entre otras. En ese sentido ETAPA EP, a través de grandes esfuerzos en la operación y mantenimiento de sus redes ha logrado mantener la continuidad y calidad de sus servicios de Telecomunicaciones.

La capacidad instalada del CORE fue de 120 Gbps, pero el requerimiento por el inusitado cambio en el uso del servicio de internet ocasionó que se llegase a gestionar un tráfico de 142 Gbps. Por ello, se realizaron diferentes configuraciones en la infraestructura de red que permitieron ampliar un 19% la capacidad de procesamiento de tráfico sobre la red.

Los hábitos de consumo han continuado creciendo desde entonces y con fecha 28 de junio de 2021 entró en operación el nuevo CORE que tiene la capacidad de gestionar un tráfico de 200 Gbps, logrando de esta manera un manejo adecuado del tráfico de internet. Esto, provocó un aumento sostenible en la calidad y continuidad del servicio y su implementación se la realizó mediante el Contrato 2020-37 con un monto de inversión de USD 3.958.919,00.

Durante el año 2022 el manejo de tráfico tuvo un incremento del 18,23% con relación a diciembre del 2021. En la siguiente gráfica se puede observar el crecimiento del tráfico derivado al cambio de hábito de consumo de los clientes a partir de la pandemia.

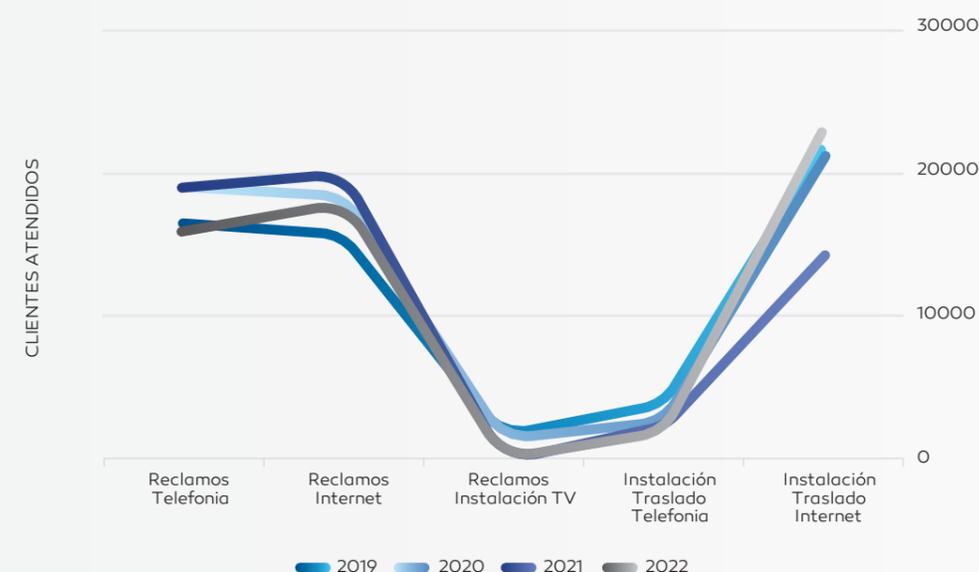
TOTAL TRÁFICO DE PROVEEDORES + TRÁFICO DE CACHÉS VERSUS PROCESAMIENTO DEL CORE ISP 2022-2023



Fuente: Repositorios Gerencia de Telecomunicaciones

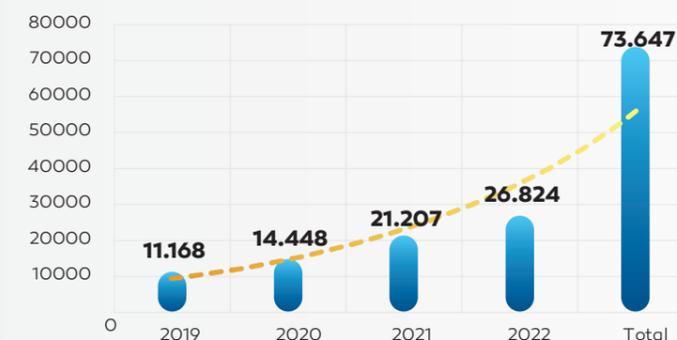
Las operaciones que demandaron los distintos servicios de telecomunicaciones fueron atendidas oportunamente manteniendo la calidad en la atención a todos nuestros clientes.

OPERACIONES SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2019-2022



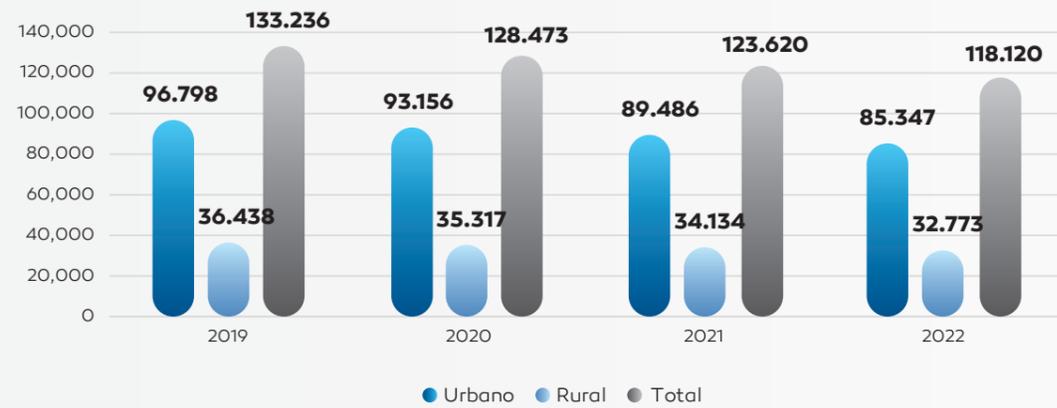
El despliegue de la ampliación de puertos correspondió a: año 2019 (11.168 puertos), año 2020 (14.448 puertos), año 2021 (21.207 puertos) y en el año 2022 (26.824 puertos) totalizando 73.647 puertos de fibra óptica (GPON) desde el inicio de esta administración.

PUERTOS GPON AMPLIADOS 2019 - 2022



TELECOMUNICACIONES EN CIFRAS 2019-2022

CONEXIONES DE TELEFONÍA 2019-2022



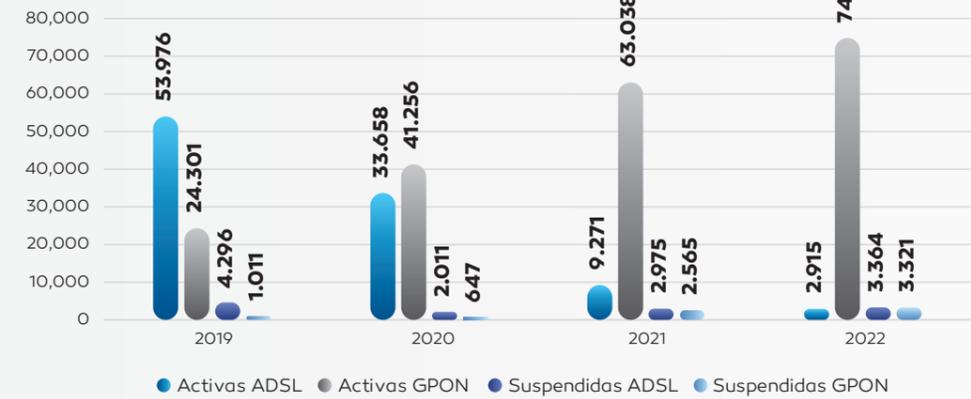
Fuente: Subgerencia de Planificación

DENSIDAD TELEFÓNICA 2019-2022

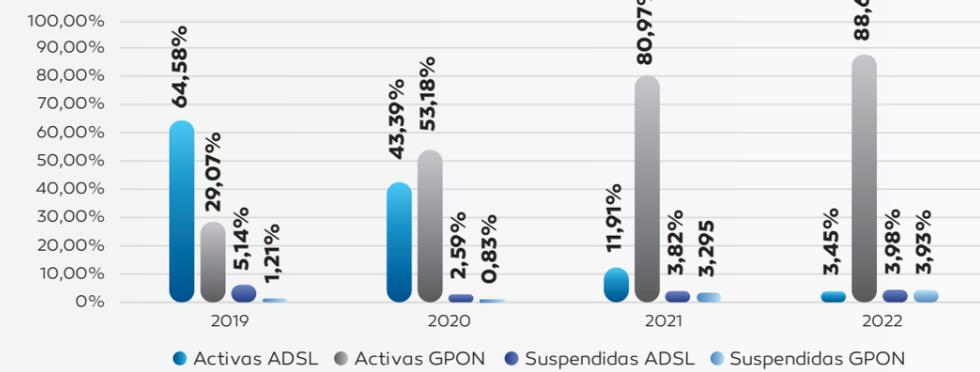


Fuente: Subgerencia de Planificación

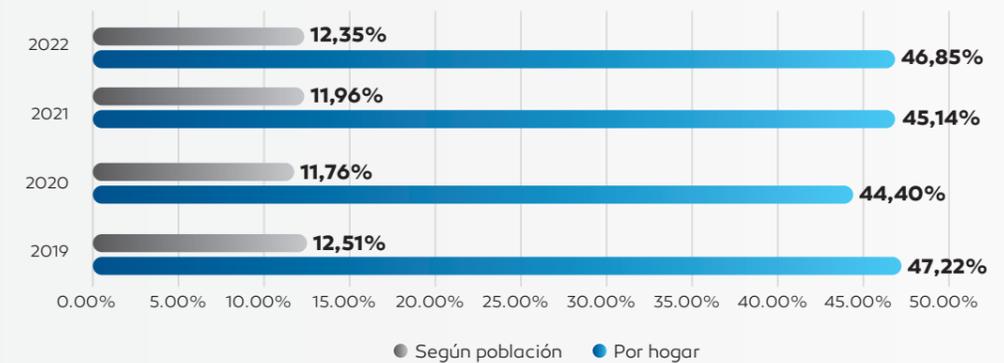
CONEXIONES DE INTERNET 2019-2022



CONEXIONES DE INTERNET 2019-2022



PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET 2019-2022



Fuente: Subgerencia de Planificación



**PORTAFOLIO
DE PROYECTOS
RELEVANTES DE
TELECOMUNICACIONES
2019-2022**

**AR 2019
REPOTENCIACIÓN DE
PLATAFORMAS DE
TELECOMUNICACIONES**

Objetivo del proyecto: Implementar una plataforma de acceso inalámbrico que cubra zonas de mayor actividad comercial y afluencia de personas en la zona urbana, cobertura del tranvía, que, en espacios públicos abiertos permita acceso a internet de alta capacidad a usuarios de ETAPA EP, usuarios en modalidad prepago y aplicaciones de marketing digital.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

75.000 clientes de internet

130.000 clientes de telefonía

INVERSIÓN

USD 1.222.577,14

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



AR 2021 RED WIFI COMERCIAL

Objetivo del proyecto: Implementar una plataforma de acceso inalámbrico que cubra zonas de mayor actividad comercial y afluencia de personas en la zona urbana, cobertura del tranvía, que, en espacios públicos abiertos permita acceso a internet de alta capacidad a usuarios de ETAPA EP, usuarios en modalidad prepago y aplicaciones de marketing digital.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

30.000 usuarios diarios en promedio en puntos wifi de internet abierto

2.400 clientes de wifi prepago

INVERSIÓN

USD 3.118.882,20

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



**AR 2021 PLAN
MAESTRO DE
ACCESO A INTERNET**

Objetivo del proyecto: Incrementar la cobertura y densificar puertos de red de fibra óptica GPON para posibilitar la ejecución del plan de migración de clientes servidos en cobre, generando mejora en la experiencia de los usuarios frente al servicio de ETAPA EP.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

30.288 hogares directos de internet con fibra óptica (para migración y/o nuevos)

121.152 usuarios que acceden a internet de alta velocidad

INVERSIÓN

USD 982.225,71

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



**PAR 2021 MIGRACIÓN DE
CLIENTES DEL SERVICIO
DE INTERNET HACIA LA
PLATAFORMA GPON**

Objetivo del proyecto: Migrar a los clientes del servicio de internet de ETAPA servidos en la plataforma XDSL hacia la plataforma GPON a fin de permitir el incremento del ARPU y disminuir el porcentaje de deserción del servicio.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

75.000 clientes de internet
300.000 usuarios

INVERSIÓN

USD 3.800.000,00

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



**AR 2021 RENOVACIÓN DE
INFRAESTRUCTURA CORE
DE TRANSMISIONES E
INTERNET FINAL**

Objetivo del proyecto: Reemplazar la infraestructura de CORE del ISP MPLS e inclusión de agregadores para servicios de telecomunicaciones de ETAPA EP.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

75.000 clientes de internet de la empresa ETAPA

INVERSIÓN

USD 4.433.989,28

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



2022 RED URBANA METRO WIFI PARADA DE BUSES

Objetivo del proyecto: Activar el servicio de internet gratuito en las paradas de buses priorizadas del transporte público del cantón Cuenca, en el marco de la política de responsabilidad social empresarial.

BENEFICIARIOS DIRECTOS

178 paradas de buses

700 usuarios promedio por día

INVERSIÓN

Recursos internos ETAPA EP

AVANCE GESTIÓN AL 2022

100%



GESTIÓN COMERCIAL SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Migración GPON

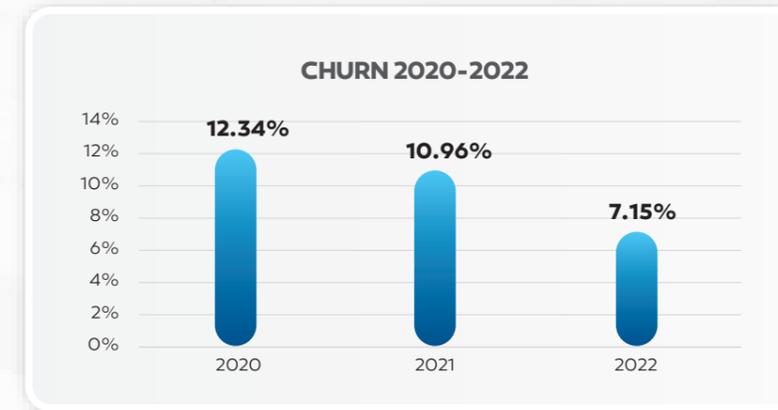
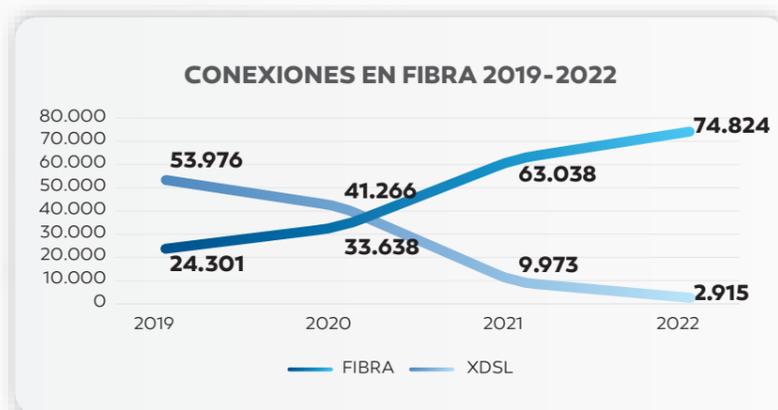
Migración de todos los clientes XDSL hacia la plataforma de fibra óptica a fin de fidelizar el servicio de internet, procurando el incremento del ARPU del servicio, además disminuyendo las deserciones originadas por temas relacionados a la plataforma de servicio XDSL.

Actualmente se registran **74.824 conexiones** bajo la tecnología **fibra óptica**, pasamos del **31% al 96%**.



Disminución de la deserción de internet - CHURN:

Desde el inicio del proceso masivo de migración en el 2020 hasta el cierre del 2022, el indicador de **deserción bajó un 57,94%** resultado que muestra el valor agregado que se entregó a los abonados de internet residencial. Con ello, se mejoró la capacidad y cobertura del servicio, además incrementó los niveles de fidelización, retención y satisfacción de los clientes.



Implementación de nuevo tarifario internet residencial

A fin de mantener la participación de mercado para ETAPA EP dentro de un mercado cubierto de competidores, en el 2021 se lanzó el nuevo plan tarifario del servicio de internet residencial con una oferta orientada la capacidad y al precio.



Cambios del plan masivos de abonados GPON al nuevo tarifario

PLAN ANTERIOR	PLAN NUEVO NÚMERO	INSTALACIONES ACTUALIZADAS
Plan fibra GPON 16 megas 2:1	Plan fibra migración 20 megas 2:1	34.219
Plan fibra GPON 25 megas 2:1	Plan fibra migración 50 megas 2:1	5.565
Plan fibra GPON 25 megas 2:1	Plan fibra ideal 40 megas 2:1	886
Plan fibra GPON 50 megas 2:1	Plan fibra plus 60 megas 2:1	254
Plan fibra GPON 50 megas 2:1	Plan fibra pro 2 100 megas 2:1	248
Plan fibra GPON 5 megas 2:1	Plan fibra pro 100 megas 2:1	488
TOTAL		41.660

Fuente: Gerencia Comercial



etapa

Ahora tienes +Velocidad
EN TODOS LOS PLANES

¡Lo hicimos por tí!

SIN sin cargos de activación o instalación

¡Que sea en tu caso etapa **tu internet**!

Contáctanos desde cualquier computadora al 4000 y desde celular al 01-2804200.

etapa **etapa** **etapa**

Incrementar publicidad de servicios internet residencial

Se aprovisionó automáticamente la promoción correspondiente a cada plan alcanzando una efectividad del 99,95% del total de conexiones beneficiadas.

El total de cuentas con incremento de velocidad promocional llegó a 56.848 con un total de **beneficiarios del servicio de 226.302.**

Porque eres **PARTE** de la familia **etapa**

¡Te da **PLAN INTERNET FIBRA ÓPTICA**!

Por tu fidelidad **Incrementamos tu Velocidad!**

HASTA 3 VECES* AUTOMÁTICAMENTE DE

¡a un precio más barato!

etapa **etapa**



Incrementar la oferta de servicios de ETAPA EP a través de acuerdos comerciales

- Se identificó la oportunidad comercial de generar valor para los clientes de ETAPA EP, a través de servicios de valor agregado aprovechando el mundial de fútbol Qatar 2022. Se efectuaron acercamientos con la compañía DIRECTV ECUADOR CIA. LTDA., para la inclusión del servicio de streaming DIRECTV GO, lanzando la estrategia comercial ETAPA + DGO.



Difusión de la marca en eventos de alto impacto

Los eventos ejecutados en el período del 2019 al 2022, se muestra en los resultados del indicador "Top of Mind" llegando al 78% de recordación de la marca, según las encuestas realizadas.



Noviembre 2021: Asistentes 53.000 aproximadamente



Abril 2022: Asistentes 20.000 aproximadamente



Febrero 2022: Asistentes 15.000 aproximadamente

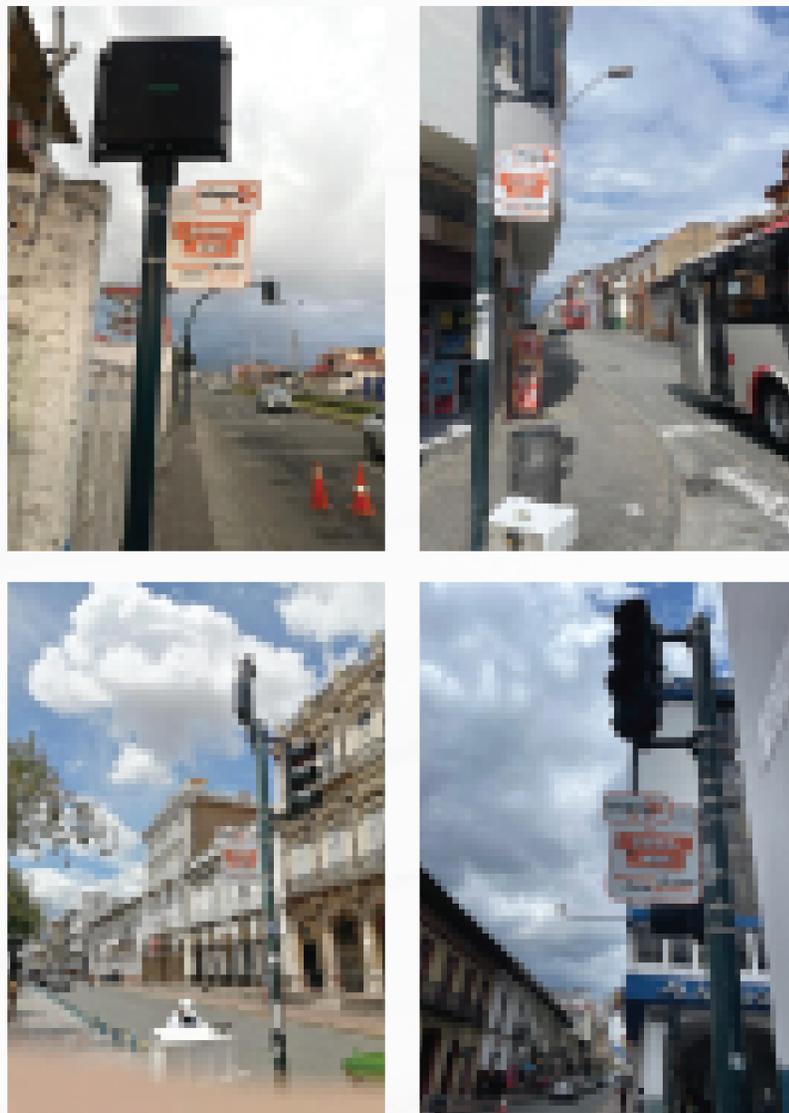


Noviembre 2022: Asistentes 40.000 aproximadamente

Provisión de puntos wifi al GAD de Cuenca

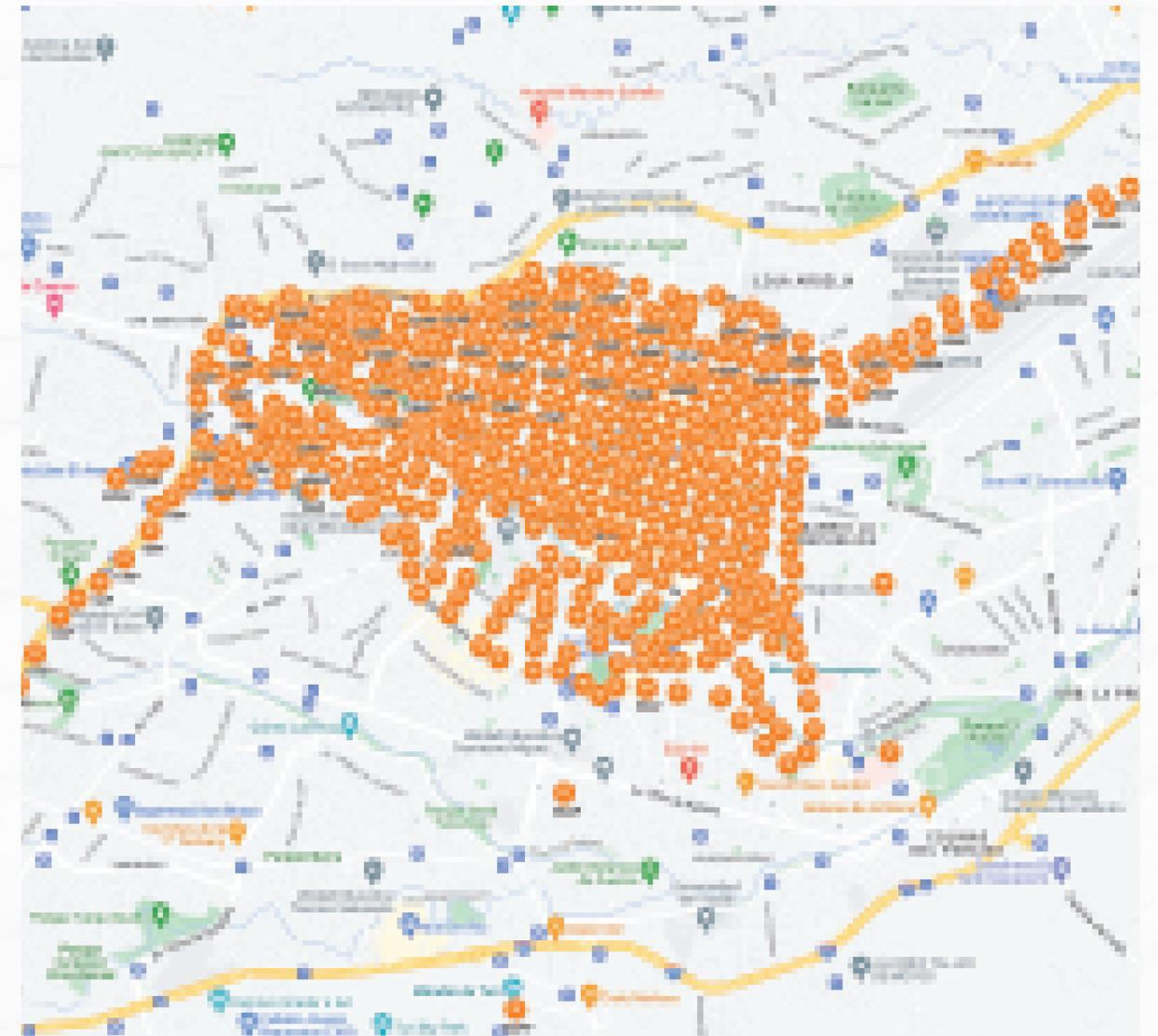
- En el año 2021 se firmó el Convenio interinstitucional con el GAD Municipal de Cuenca a través de su Dirección de Cultura por una red inalámbrica personalizada, la cual, se denominó “Cuenca Unida” y se habilitó en 123 puntos de la ciudad.
- Ingresos de USD 36.885 facturados en diciembre de 2021 y correspondiente al servicio prestado desde octubre 2021.

Fuente: Página Web ETAPA EP



Red inteligente alianza con GAD de Cuenca

EtapaFi es el servicio de internet inalámbrico WIFI de ETAPA que permite al usuario conectarse y navegar en más de 596 puntos de la ciudad de Cuenca.





**GESTIÓN
CORPORATIVA
2019 - 2022**

GERENCIA GENERAL

EJES DE GESTIÓN DE GERENCIA GENERAL



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

A partir del año 2022 con la finalidad de garantizar la agilidad en los procesos de contratación de la empresa se toma la acertada decisión de crear la Subgerencia de Contratación Pública. Por ello, durante el período de gestión se han realizado 460 adjudicaciones de contratos.

GESTIÓN DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN 2019-2022





GESTIÓN COMUNICACIONAL

PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

Relaciones Públicas y Comunicación

- Administrar nuevas tecnologías de comunicación, medios tradicionales, redes sociales oficiales de ETAPA EP para los procesos de difusión de la comunicación externa.
- Monitorear los diferentes medios de comunicación para resolución de requerimientos o reclamos de los diferentes servicios que brinda la empresa.
- Establecer canales de comunicación entre la empresa, público, proveedores y entidades relacionadas con la gestión de la Empresa.

Radio Ciudad 101.7

- Uno de los principales logros es la renovación de la frecuencia por el tiempo de 15 años lo que ha permitido seguir trabajando las 24 horas cumpliendo con la misión de informar, educar y entretener a la ciudadanía.



GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL

PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

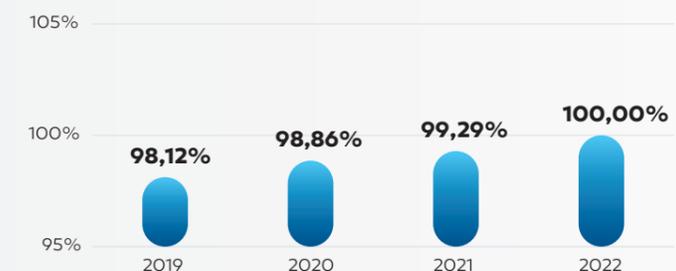
Ley de Transparencia

La Secretaría General en cumplimiento responsable con la ciudadanía respecto al proceso de transparencia de información y la gestión de los servicios que presta la empresa, coordina de tal manera que, a través de la página Web de ETAPA EP se visualice toda la información relevante cumpliendo y otorgando de esta manera con una gestión transparente.

Cumplimiento del tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública

“Ley de Transparencia”

CUMPLIMIENTO TRANSPARENCIA ACTIVA ETAPA EP INFORMACIÓN SOBRE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, LEGAL, ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANO Y COMERCIAL



PORTAFOLIO DE PROYECTOS RELEVANTES SECRETARÍA GENERAL 2019 - 2022

MODELO GOBIERNO CORPORATIVO (OECD)

BENEFICIARIOS DIRECTOS

1.260 funcionarios de ETAPA EP (primer fase)

INVERSIÓN

USD 75.000

CAF fondos no reembolsables

AVANCE GESTIÓN AL 2022

73%

Objetivo del proyecto: Diseñar un nuevo modelo de Gobierno Corporativo para ETAPA que encamine a la empresa a la generación de valor económico y social siguiendo las directrices OECD de Gobierno Corporativo para empresas públicas emitida en el año 2015.



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión de adquisiciones y servicios

Gestión de activos y almacenamiento (bodegas)

Gestión de seguridad y transporte

PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022





Readecuación de instalaciones de ETAPA EP

Con el afán de brindar espacios más cómodos y modernos para nuestros clientes y colaboradores, se realizó una inversión de alrededor de USD 128.000 para las adecuaciones de puntos de atención, así como de las oficinas de ETAPA EP.

Readecuación de puntos de atención

- Construcción punto de atención aeropuerto.
- Readecuación punto de atención Mall del Río.

Readecuación de instalaciones administrativas

- Readecuación edificio Tarqui y Gran Colombia (Departamentos de Comunicación y Coactivas).
- Readecuación edificio principal, información y recepción de documentos.
- Readecuación edificio tecnologías de la información, Paseo de los Cañaris.

Renovación de la flota vehicular

Se realizó una inversión de USD 724.749,83, para la renovación de la flota vehicular, mediante la adquisición de camionetas doble cabina 4x4 marca Great Wall que serán asignadas a las áreas de gestión de la empresa.

Propuesta para la renovación de bodegas

Con la intención de optimizar los espacios de almacenamiento se propone la intervención en la infraestructura de la bodega general, así como en predios de ETAPA EP dotándoles de una nueva estructura.

- Readecuación de bodega general – GAPAL
- Readecuación de bodega - Chaullayacu



GESTIÓN FINANCIERA



PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

En los primeros 3 años de gestión los ingresos se reducen motivados por la obsolescencia del servicio de telefonía convencional. Sin embargo, en 2022 el nivel de ingresos empieza a rescatar por la recuperación del mercado de Internet.

La administración toma una operación en marcha que en 2019 muestra un EBIT del 2,3%, junto con las acciones estratégicas y de evaluación permanente de los resultados que genera un EBIT creciente y llega al 4,2% en 2022.

RESUMEN RESULTADOS 2019 - 2022				
Cifra miles USD	2019	2020	2021	2022
FACTURACIÓN SERVICIOS	\$72.731.271	\$69.756.409	\$68.641.665	\$70.547.792
% COSTO DE VENTAS	70,00%	73,50%	73,40%	71,00%
% UTILIDAD BRUTA	30,00%	26,50%	26,60%	29,00%
% GASTOS OPERACIONALES	27,70%	23,30%	22,70%	24,80%
% UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	2,30%	3,20%	3,90%	4,20%
UTILIDAD OPERATIVA (EBIT)	\$1.696.072	\$2.249.313	\$2.680.798	\$2.989.295

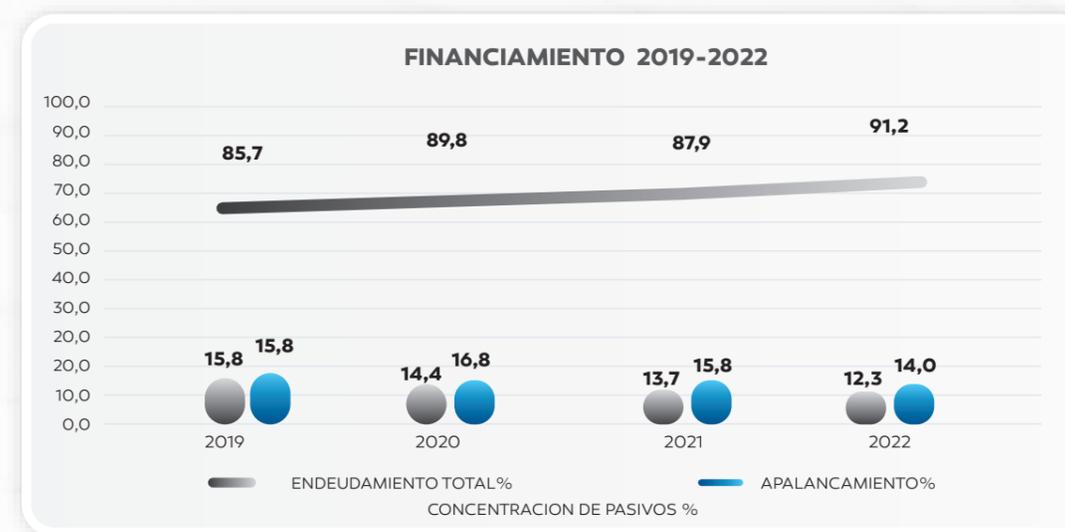
NOTA. Es importante señalar que en año 2022 en cumplimiento a recomendaciones de las auditorías, revisión y depuración de cuentas se encontró diferencias en los gastos de depreciación del año 2019, razón por la cual, se actualiza el valor del EBIT para el mismo año con el debido conocimiento y autorización del Directorio de la Empresa.



GESTIÓN Y DESEMPEÑO

DESEMPEÑO	INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO					
	ETAPA EP		GTELECOM		GAPASA	
INDICADORES	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1 Liquidez						
RAZÓN CORRIENTE	4,41	4,18	0,39	0,36	2,16	1,79
PRUEBA ÁCIDA	3,38	3,26	0,16	0,12	1,89	1,57
2 Eficiencia						
ROTACIÓN DE INVENTARIOS	6,42	7,23	4,95	5,24	8,42	9,83
INVENTARIOS EN EXISTENCIAS	56	50	73	69	43	37
ROTACIÓN DE CARTERA	1,15	1,24	1,04	1,03	1,27	1,46
PERÍODOS DE COBRO	312	289	346	350	284	247
ROTACIÓN DE ACTIVOS	0,15	0,16	0,32	0,32	0,11	0,12
ROTACIÓN DE PROVEEDORES	12,95	3,90	9,55	9,50	23,77	9,67
PERÍODO DE PAGO	28	92	38	38	15	37
3 Indicadores de rentabilidad						
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD (%)	54,1	56,28	57,74	37,82	51,19	69,1
RENTABILIDAD SOBRE VENTAS (%)	1	0,34	9,84	2,66	-6,08	-1,27
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (%)	0,15	0,05	3,16	0,85	-0,66	0,15
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO (%)	0,18	0,06	1,19	0,31	-1,71	-0,37
4 Indicadores de productividad						
ROA - INDICE DUPONT %	0,15	0,05	3,16	0,85	-0,66	-0,15
MARGEN	0,010	0,003	0,098	0,027	-0,061	-0,013
ROTACIÓN	0,153	0,159	0,322	0,320	0,108	0,118
5 Indicadores de endeudamiento						
ENDEUDAMIENTO TOTAL	0,14	0,123	-1,65	-1,75	0,62	0,60
AUTONOMÍA / APALANCAMIENTO	0,16	0,140	-0,62	-0,64	1,61	1,50
CONCENTRACIÓN EDEUDAMIENTO A C P	0,16	0,192	1,06	1,06	0,80	0,84
6 Indicadores de diagnóstico financiero						
EVA	584.401	1.603.850	-3.287.161	-4.348.031	3.871.562	6.479.374
WAC	4,62%	4,62%	14,50%	14,50%	2,67%	2,67%
EBITDA	21.529.286	22.222.302	7.755.861	5.864.381	13.773.424	16.357.921
MARGEN EBITDA	31,36	31,50	25,40	20,29	36,14	39,28
KTNO	45.276.459	46.193.897	19.564.561	20.561.649	25.711.898	25.623.248
INCREMENTO DE KTN	-6.726.968	917.438	-4.712.687	997.088	-2.014.281	-79.651
FLUJO DE CAJA LIBRE	9.382.290	13.690.756	-6.360.178	8.055.869	3.022.112	5.634.887
DEUDA FINANCIERA SOBRE EBITDA	2,50	2,24				
EBITDA SOBRE INTERESES	14,79	12,12				
DEUDA FINANCIERA SOBRE INGRESOS	0,79	0,70				

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA 2019 - 2022



El nivel de endeudamiento total es cada vez menor del 15,8% en 2019 se reduce al 12,3% en 2022. El nivel apalancamiento tiene un comportamiento parecido, así en 2019 fue del 18,7% para llegar a 2022 al 14%.

El índice de concentración de pasivos es creciente a pesar de que las obligaciones financieras se cumplen en los plazos establecidos en 2022 se alcanza el 91,2% debido a que otros elementos del pasivo total como cuentas por pagar han bajado su saldo en el balance.

PORTAFOLIO DE PROYECTOS RELEVANTES SUBGERENCIA FINANCIERA 2019 - 2022

**AR 2021
IMPLEMENTACIÓN
DE LAS NORMAS
INTERNACIONALES
DE INFORMACIÓN
FINANCIERA -NIIF-**

BENEFICIARIOS DIRECTOS
Empresa ETAPA EP

INVERSIÓN
USD 248.040,00

AVANCE GESTIÓN AL 2022:
77%

Objetivo del proyecto: Transparentar la información financiera de la empresa a través de los estados financieros basado en normas internacionales de la información financiera, con la finalidad de estar acorde con la normativa tanto a nivel nacional como internacional en temas de estados financieros.



GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN



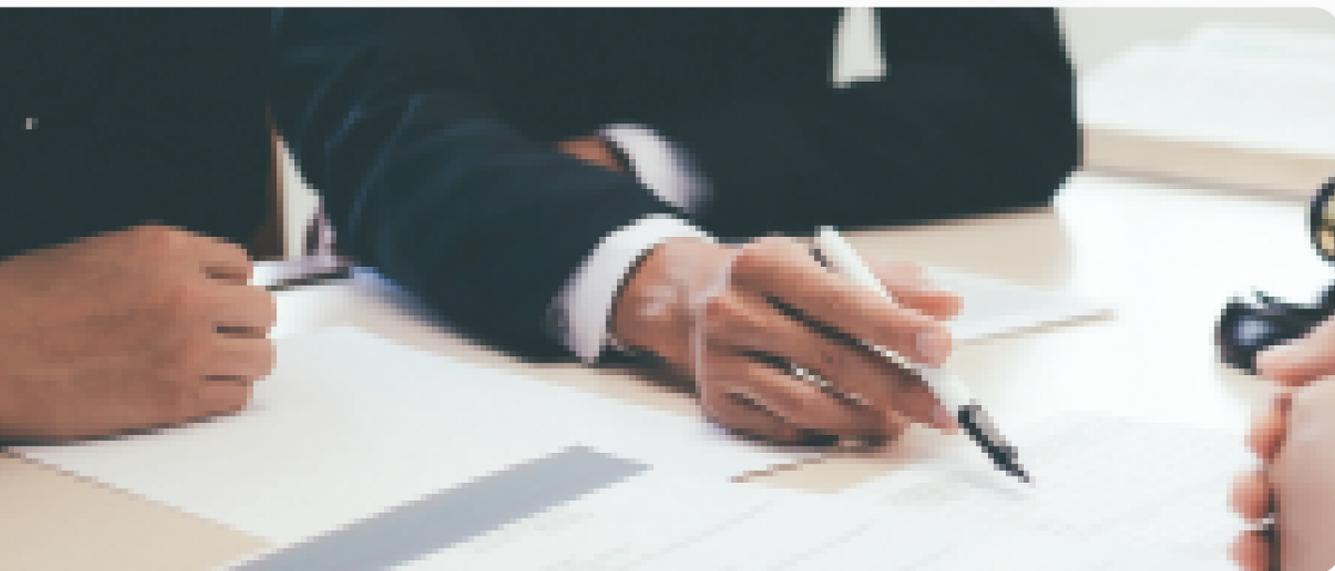
PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

Actualización del Plan Estratégico 2019 - 2023

Se realizó la actualización al Plan Estratégico con el liderazgo de la Gerencia General ajustando las líneas de acción de la estrategia empresarial de ETAPA EP basados en la superposición / comprensión de las fases de recuperación, innovación y expansión. De esta manera, se plasman los proyectos estratégicos e indicadores de gestión que permitirán llegar a la implementación de la estrategia.

ETAPA EP en el ajuste a la Planificación Estratégica definió visiones para cada unidad de negocio, telecomunicaciones y agua potable y saneamiento considerando el año 2023 como el período de gestión de la actual administración.

ESTRATEGIA TEMPRESARIAL AJUSTADA



Rediseño de la Organización – Gestión por unidades de negocio

Su principal objetivo es optimizar la gestión de la Empresa y sus resultados a través de la optimización de la estructura, sus procesos y un nuevo modelo de gestión por unidades de negocio

Impacto

Institucional, Económico, Social Agilidad en la gestión y prestación de servicios por unidades de negocio claramente diferenciadas

Inversión
USD 122.000

Consultoría: Elaborar un plan de implementación del modelo de gestión empresarial por unidades de negocio y apoyo externo para gestionar los nudos críticos identificados.

Sostenibilidad empresarial

Su principal objetivo es contar con un modelo de sostenibilidad corporativa en base a estándares internacionales y alineado a la planificación estratégica empresarial que fortalezca el posicionamiento de la Empresa y su relacionamiento con los grupos de interés; así también, la elaboración de la memoria de sostenibilidad de ETAPA EP.

Impacto

Impacto Social, Político, Institucional Fortalecer la competitividad de Empresa y su proyección futura

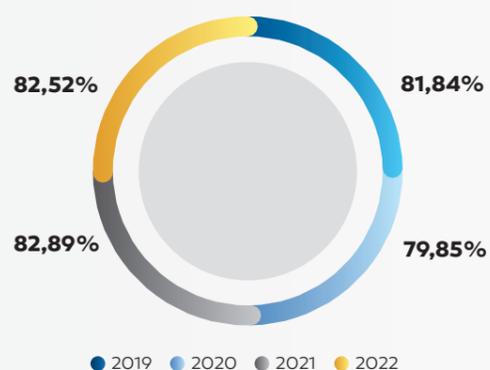
Inversión
USD 67.000

Consultoría: Definición del modelo de gestión y memoria de sostenibilidad de la empresa ETAPA EP.

Satisfacción del Cliente

La Empresa mantiene como política institucional la constante actualización de información sobre el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios que esta ofrece. De tal manera que, se visualice la percepción y las opiniones con respecto a los diversos productos y servicios que están a disposición de la ciudadanía con el objetivo de definir planes de acción y propuestas de mejora para resolver los aspectos críticos que puedan presentarse u optimizar los factores positivos que se obtengan como resultado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ETAPA EP 2019-2022



Estudio Integral de Costos, Tarifas y Subsidios de Agua Potable y Saneamiento

Su objetivo es diseñar mecanismos de retribución, cobro y propuesta tarifaria de los servicios de Agua Potable y Saneamiento (Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales) prestados por ETAPA EP, basada en los costos de referencia de los servicios, que garanticen su sostenibilidad en el mediano y largo plazo, incorporando la aplicación de principios técnicos, económicos, financieros, sociales, ambientales y regulatorios vigentes, así como las mejores prácticas internacionales.

Impacto

Impacto Social, Político, Institucional Fortalecer la competitividad de Empresa y su proyección futura

Inversión
USD 70.000



PORTAFOLIO DE PROYECTOS RELEVANTES DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN 2019-2022

IMPLEMENTACIÓN DE ISO 37001 SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

BENEFICIARIOS

Clientes que reciben los servicios de la Empresa y sus partes interesadas

INVERSIÓN

Proyecto realizado con recursos no reembolsables (BID)

AVANCE GESTIÓN AL 2022

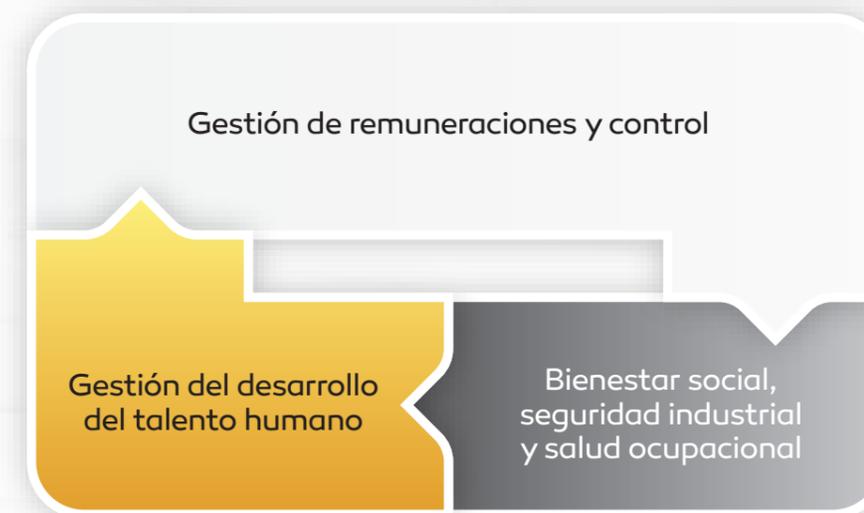
81%

Objetivo del proyecto: Implementar y certificar el Sistema de Gestión Antisoborno bajo la Norma ISO 37001:2016, con el objetivo de transparentar la gestión de la Empresa con la ciudadanía y sus partes interesadas.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

EJES DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

Cambio de Estructura Orgánica ETAPA EP

Se cumple con la actualización de la Estructura Organizacional de ETAPA EP a partir del año 2019 hasta el 2022 acorde a los análisis realizados en las diferentes áreas de la empresa en ajuste a las necesidades empresariales con el fin de mantener la sostenibilidad y contar con una estructura más ágil que permita acelerar los procesos.

Estructura de ETAPA EP, diciembre 2019

GERENCIA GENERAL	1
GERENCIAS DE ÁREA	3
AUDITORÍA INTERNA	1
SUBGERENCIAS DE ÁREA	19
DEPARTAMENTOS	70

Estructura de ETAPA EP, diciembre 2022

GERENCIA GENERAL	1
GERENCIAS DE ÁREA	3
AUDITOR INTERNO	1
SUBGERENCIAS DE ÁREA	16
DEPARTAMENTOS	51

En el período diciembre 2019 – 2022, se puede observar la optimización de 3 Subgerencias de Área y 19 Departamentos en la Estructura Orgánica de ETAPA EP, mismas que fueron puestas a consideración y aprobación de Directorio de la Empresa.

Con la finalidad de optimización de recursos, mejora en los procedimientos y actividades para agilizar los procesos técnicos, se detallan los cambios de estructura más significativos:

Gerencia de Agua Potable conformada por las Subgerencias de Desarrollo de Infraestructura, Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento, Subgerencia de Gestión Ambiental, así como la Unidad Ejecutora de Proyectos.

En la Gerencia de Telecomunicaciones, se elimina la Subgerencia de Regulación e Interconexión, incorporándose a la Subgerencia de Desarrollo de Red; de igual manera, dentro de la Sugerencia de Operaciones se unifican los Departamentos de Internet con Centro de Datos y Transmisiones y la eliminación de la Televisión.

En la Gerencia Comercial se unifican la Subgerencia de Ventas y Mercadeo y se transfiere la competencia de cobranzas ala Subgerencia de Servicio al Cliente.

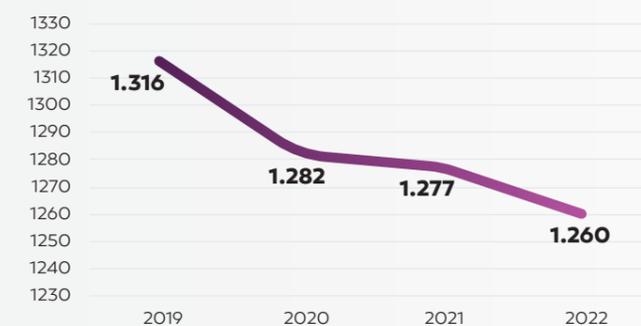
Creación de la Subgerencia de Contratación Pública.

TALENTO HUMANO

INDICADOR	2019	2020	2021	2022
CLIMA LABORAL	85,00%	87,48%	87,47%	84,00%
# EMPLEADOS NOMBRAMIENTO DEFINITIVO	668	655	642	616
# TRABAJADORES CÓDIGO DE TRABAJO	611	600	581	568
# EMPLEADOS NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	29	16	36	58
# EMPLEADOS CONTRATOS OCASIONALES	8	11	18	18
TOTAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES	1.316	1.282	1.277	1.260
# EMPLEADOS CONTRATOS	7	6	5	7

Número de partidas vacantes distributivo:
2019: 178 partidas / (abril) 2023: 88 partidas

TOTAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES



- **Actualización** del “Reglamento interno de administración del talento humano para las y los servidores no sujetos a la contratación colectiva de la empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de cuenca, ETAPA EP”

ETAPA EP – Empresa resiliente

Cuenca gozó de servicios sin interrupciones

A raíz de la declaratoria de la pandemia por SARS COV 19, en el mes de marzo del año 2020, la Empresa, en acatamiento de las resoluciones del Gobierno Nacional y Local, dispuso varias acciones internas para precautelar la vida de sus empleados, trabajadores y sus familias; sin embargo no descuidó en ningún momento la provisión de lo óptimos servicios que requerida la ciudadanía en general, por tanto prestó los servicios en Agua Potable, Alcantarillado y Telecomunicaciones en general sin interrupciones.

Se detalla la gestión relevante ejecutada:

Provisión del servicio sin interrupción durante los meses de confinamiento

Actividades continuas de mantenimiento de servicios de agua potable y saneamiento

Micromedición permanente con tecnología de posicionamiento geográfico garantizando al ciudadano la facturación mensual sin valores acumulados

Se potenció canales de atención al cliente y cobro en línea contribuyendo al ciudadano su permanencia en casa.

Medios de atención virtual.

Operadores de contact center en modalidad teletrabajo 24 horas, 7 días a la semana.

Hubieron Facilidades de pago y cero cortes de servicio en concordancia con la ley humanitaria.

En abril 2020 se reapertura puntos de recaudación.

Desde julio 2020 se ofrece financiamiento a clientes con cartera vencida.

Paralelamente se dispuso el diseño y la implementación inmediata de un plan de prevención y contingencia para enfrentar la emergencia del COVID-19, es así que en los años declarados de pandemia (2020, 2021 y parte del 2022), la administración emprendió de manera inmediata varias gestiones para salvaguardar la seguridad, la salud y la vida de sus funcionarios.

Cumplimiento del Plan de prevención de salud y seguridad ocupacional

- Proyecto preventivo para la implementación del programa integrativo del uso y consumo de drogas, violencia psicológica en el ámbito laboral y prevención de riesgo en salud sexual reproductiva y VIH.
- Plan de Prevención y Contingencia para Enfrentar la Emergencia Sanitaria COVID-19.
- Plataforma para Telemedicina.
- Procedimiento de Actuación y Prevención para el retorno laboral de los servidores de ETAPA EP frente a COVID-19.
- Procedimiento de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la Mujer en los espacios de trabajo.
- Exámenes Preventivos y Ocupacionales.
- Procesos para la Dotación de Uniformes y Ropa de Trabajo .
- Campañas de Vacunación COVID-19.
- Campaña de Inmunización contra la Influenza.
- Encuentro de Sensibilización Ambiental.

Cumplimiento del Plan de vigilancia médica

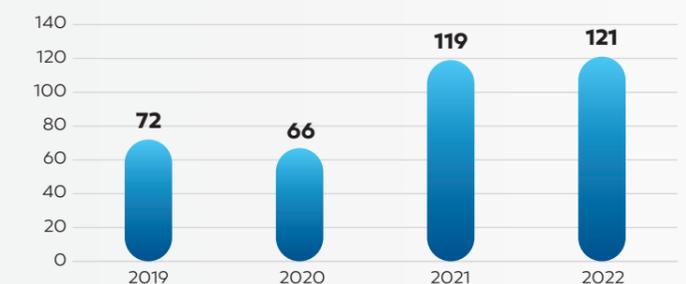
- Medicina Ocupacional: Evaluaciones ocupacionales de ingreso, periódicas, retiro, re-ingreso; ausentismo por enfermedad común, laboral y accidente de trabajo, inmunizaciones y atención prioritaria (vulnerabilidad).
- Medicina Preventiva: Programa de Prevención Integral al Uso y Consumo de Drogas, y Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial de la Empresa.
- Atención Primaria: Enfermedades con mayor incidencia: Respiratorias; Trastornos Músculo/Esqueléticos, Gastrointestinales, Enfermedades Crónicas, Enfermedades Infectocontagiosas COVID-19.

Capacitación de personal 2019 - 2022

El Plan de Capacitación se ejecuta, para para disminuir las brechas identificados en las áreas, en los resultados de Evaluación de Desempeño y en la Evaluación de la Competencia - Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

Durante el período 2019 – 2022 se han realizado 383 eventos de capacitación al personal de ETAPA EP.

PLAN DE CAPACITACIÓN EVENTOS EJECUTADOS 2019 - 2022



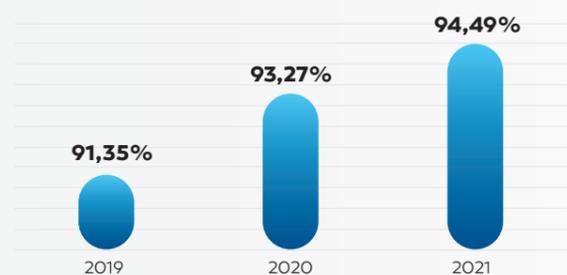
Clima Laboral

La empresa en el marco de sus objetivos de fortalecimiento institucional realizó la medición de su clima laboral, con la finalidad de evaluar, analizar y establecer planes de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción laboral de ETAPA EP.

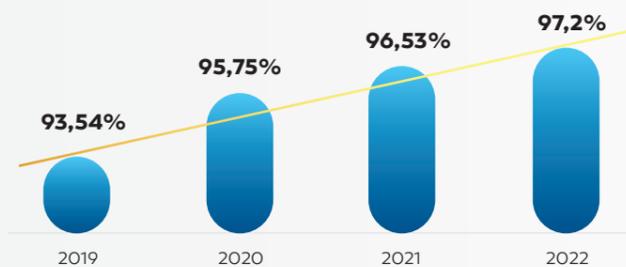
AÑO	SATISTACCION%
2019	83,65%
2020	87,47%
2021	85,40%

Evaluación del Desempeño y Evaluación de la Competencia

NIVEL GLOBAL DE DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE ETAPA EP



NIVEL DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL SGC 2019 - 2022



PORTAFOLIO DE PROYECTOS RELEVANTES GESTIÓN DE TALENTO HUMANO 2019 - 2022

Objetivo del proyecto: Garantizar y precautelar la salud de los servidores de la Empresa, estableciendo lineamientos de prevención y control, así como el aprovisionamiento de insumos y equipos de protección necesarios para evitar la propagación del virus dentro de la empresa.

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTINGENCIA PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

BENEFICIARIOS DIRECTOS
Empleados y Trabajadores de ETAPA EP, así como los clientes que reciben los servicios de la Empresa.

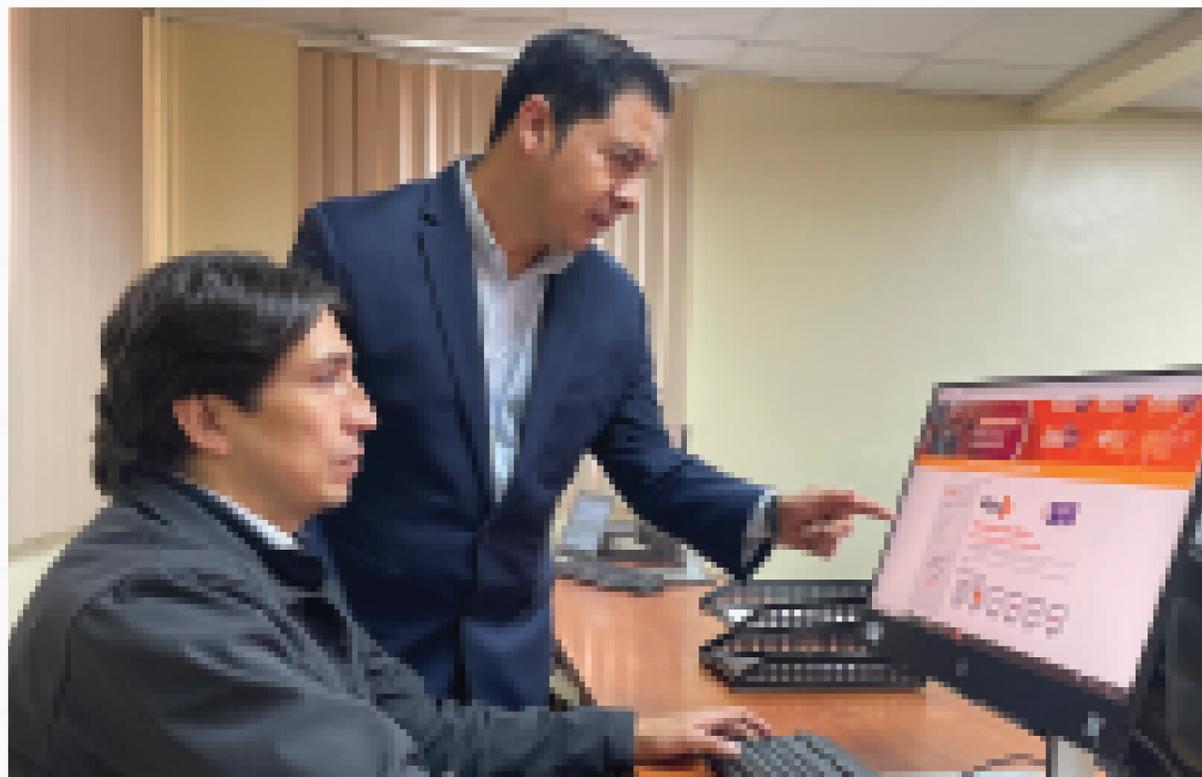
INVERSIÓN
USD 296.000

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

EJES DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



PRINCIPALES ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019 - 2022

Implementación de servicios de Ciberseguridad Empresarial

- Mediante la implementación de servicios y controles de Ciberseguridad se ha logrado mitigar vulnerabilidades en equipos y servicios tecnológicos en la Empresa.
- Mejorar la seguridad informática en varios ámbitos: seguridad perimetral, seguridad de portales web, seguridad de equipos informáticos, seguridad de base de datos, monitoreo y mitigación de eventos de seguridad.
- Determinación de políticas y procedimientos basados en la norma ISO 27001, ley de protección de datos y normas de control interno.

Implementación de Inteligencia de Negocio

- Mediante el proyecto estratégico de Inteligencia de Negocios, con el equipo multidisciplinario, se realiza el análisis de datos que dispone la Empresa para buscar las mejores estrategias para la toma de decisiones oportuna a nivel institucional.
- Adquisición de herramientas tecnológicas de analítica de datos que permitan una adecuada gestión de la información.

Renovación de la plataforma tecnológica de la Subgerencia de Tecnologías de la Información

- Se cuenta con equipos de respaldo para garantizar la disponibilidad del sistema de gestión comercial para todos los servicios ETAPA EP.
- Mejoras en los tiempos de respuesta de los servicios tecnológicos a través de la modernización de la tecnología de almacenamiento, medios de transmisión de datos y equipos de comunicación.
- Modernización del sistema del Contact Center e inclusión de nuevos canales digitales de atención a la ciudadanía acorde a la demanda actual (redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico).
- Implementación de la plataforma de telefonía IP para la comunicación interna de la Empresa.
- Renovación tecnológica y optimización de costos a través de procesos de arrendamiento u outsourcing de equipos de computación

Atención de incidentes



PORTAFOLIO DE PROYECTOS RELEVANTES SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2019 – 2022

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Objetivo del proyecto: Detectar, analizar y corregir incidentes de ciberseguridad utilizando soluciones tecnológicas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios informáticos de ETAPA EP.

Descripción del proyecto: Monitoreo y gestión continua de los eventos de seguridad, mediante la contratación de un grupo de profesionales expertos

de Ciberseguridad denominado SOC (Centro de Operación de Seguridad) con el objetivo de poder tener visibilidad 24x7 (24 horas 7 días a la semana) de posibles ataques a los servicios tecnológicos de ETAPA EP. Los servicios tienen un plazo de ejecución de 3 años.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
200.510 usuarios

INVERSIÓN
USD 41.040,81

AVANCE GESTIÓN AL 2022
96%



IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIADENEGOCIO PARA ETAPA EP

Objetivo del proyecto: Englobar integralmente la alineación estratégica, procesos, políticas y herramientas para Inteligencia de Negocio Empresarial, con un equipo corporativo especializado para definir directrices multidisciplinarias para el tratamiento de los datos alineados a la estrategia y por ende el respectivo monitoreo, identificación de comportamientos, debilidades, fortalezas, generación de información y conocimiento, con la finalidad de generar conocimiento integral para la toma de decisiones.

Descripción: Se conformo un equipo multidisciplinario para que en base a los datos que dispone la empresa se analice comportamientos y se pueda buscar las mejores estrategias para la toma de decisiones oportunas a nivel institucional. Adicionalmente se cuenta con el acompañamiento de un equipo especializado externo para la identificación, planificación, elaboración y asesoramiento en estrategias de inteligencia de negocio para ETAPA EP.

BENEFICIARIOS DIRECTOS
200.510 usuarios

INVERSIÓN
USD 21.800,00

AVANCE GESTIÓN AL 2022
100%















