REPORTE MENSUAL
SEPTIEMBRE 2026
COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

ING. JORGE MURILLO
TECNICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

RESUMEN EJECUTIVO

El Departamento de Agua Potable se compromete a proporcionar un suministro de agua segura, de alta calidad y confiable a todos los usuarios, garantizando la sostenibilidad y eficiencia operativa a través de la innovación, la mejora continua y el cumplimiento de las normativas vigentes.

El presente reporte mensual detalla las operaciones, el mantenimiento, la calidad del agua y el cumplimiento normativo del sistema de agua potable durante el mes de mayo. Se llevaron a cabo actividades de mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza de tanques, revisión de bombas y en la parroquia de Mindo se realizó asistencia al sistema de cloro gas. Se implementaron mejoras como la actualización de sistemas de filtración o instalación de nuevas tuberías.

El objetivo general es proporcionar servicios de agua potable y alcantarillado de alta calidad, seguros, sostenibles y eficientes, que garanticen la salud pública, la protección del medio ambiente y el bienestar de la comunidad, mediante la implementación de tecnologías avanzadas, prácticas operativas óptimas y un compromiso constante con la mejora continua.

El equipo administrativo y técnico es el encargado de coordinar las actividades con el personal, realizar procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios para el área, además, atención a los usuarios en casos de solicitudes de factibilidad, reconexiones de servicio de agua, acometidas de Agua Potable y Alcantarillado, reparaciones de tuberías y cambio de medidores. También se cuenta con un equipo que da mantenimiento y limpieza a los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado en la Cabecera Cantonal y Recintos aledaños.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

Servicios de Agua Potable

1. **Captación y Abastecimiento**
   - **Descripción**: El proceso comienza con la captación de agua desde fuentes naturales como ríos, lagos, embalses y acuíferos subterráneos.
   - **Objetivo**: Obtener agua cruda de alta calidad y suficiente cantidad para abastecer a la población.
2. **Tratamiento de Agua**
   - **Descripción**: El agua captada pasa por varias etapas de tratamiento, que incluyen coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección.
   - **Objetivo**: Eliminar impurezas, microorganismos y contaminantes para garantizar que el agua cumpla con los estándares de calidad y seguridad.
3. **Distribución**
   - **Descripción**: Una vez tratada, el agua es bombeada y distribuida a través de una red de tuberías hacia hogares, industrias y comercios.
   - **Objetivo**: Asegurar un suministro continuo y confiable de agua potable a todos los usuarios.
4. **Monitoreo y Control de Calidad**
   - **Descripción**: Se realizan pruebas periódicas para monitorear la calidad del agua en diferentes puntos del sistema de distribución.
   - **Objetivo**: Detectar y corregir cualquier desviación en los parámetros de calidad del agua.
5. **Mantenimiento de Infraestructura**
   - **Descripción**: Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y redes de distribución.
   - **Objetivo**: Garantizar la operación eficiente y prolongar la vida útil de la infraestructura.

Servicios de Alcantarillado

1. **Recolección de Aguas Residuales**
   - **Descripción**: El sistema de alcantarillado recoge las aguas residuales domésticas, industriales y pluviales a través de una red de tuberías y colectores.
   - **Objetivo**: Transportar de manera segura las aguas residuales lejos de las áreas habitadas.
2. **Transporte y Bombeo**
   - **Descripción**: Las aguas residuales son transportadas por gravedad y, cuando es necesario, bombeadas a plantas de tratamiento.
   - **Objetivo**: Asegurar el flujo eficiente de aguas residuales hacia las instalaciones de tratamiento.
3. **Tratamiento de Aguas Residuales**
   - **Descripción**: Las aguas residuales pasan por procesos de tratamiento primario, secundario y, en algunos casos, terciario, que incluyen filtración, sedimentación, desinfección y tratamiento biológico.
   - **Objetivo**: Reducir los contaminantes a niveles seguros antes de su liberación al medio ambiente o reutilización.
4. **Disposición y Reutilización**
   - **Descripción**: Después del tratamiento, el agua residual tratada es devuelta a cuerpos de agua naturales o reutilizada para riego, recarga de acuíferos y otros usos no potables.
   - **Objetivo**: Minimizar el impacto ambiental y fomentar la reutilización sostenible de los recursos hídricos.
5. **Mantenimiento y Operación del Sistema de Alcantarillado**
   - **Descripción**: Inspección y mantenimiento regular de la red de alcantarillado, estaciones de bombeo y plantas de tratamiento.

- **Objetivo**: Prevenir fallos, minimizar interrupciones y asegurar el funcionamiento óptimo del sistema.

6. **Gestión de Residuos Sólidos**
   - **Descripción**: Manejo adecuado de los lodos y otros residuos sólidos generados durante el tratamiento de aguas residuales.
   - **Objetivo**: Disponer de estos residuos de manera segura y ambientalmente responsable, incluyendo opciones de reciclaje y reutilización.

Estos servicios integrales de agua potable y alcantarillado son esenciales para la salud pública, el bienestar de la comunidad y la protección del medio ambiente, asegurando un manejo sostenible y eficiente del ciclo del agua. La cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado cubre la cabecera cantonal, recintos aledaños y la parroquia de Mindo.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Reparación y mantenimiento de sistemas.
2. Regulación de válvulas y roturas existentes en las captaciones.
3. Operación y mantenimiento de los sistemas de agua.
4. Mantenimiento y limpieza de captaciones.
5. Recorrido y limpieza de las líneas de conducción.
6. Atención al usuario.

INCIDENCIAS Y PROBLEMAS

1. **Interrupciones en el Suministro**
   - **Causa**: Fallos en las bombas, rupturas en tuberías, mantenimiento no programado.
   - **Impacto**: Falta de agua para los usuarios, molestias y problemas de salud pública.

2. **Contaminación del Agua**
    - **Causa**: Infiltración de contaminantes químicos o biológicos en fuentes de agua o durante el proceso de distribución.
    - **Impacto**: Riesgos para la salud de los consumidores, necesidad de emitir alertas de agua no potable.
3. **Fugas y Pérdidas de Agua**
    - **Causa**: Tuberías envejecidas, instalaciones defectuosas, falta de mantenimiento.
    - **Impacto**: Pérdida de recursos hídricos, incremento de costos operativos, reducción de presión en el sistema.
4. **Problemas de Calidad del Agua**
    - **Causa**: Ineficiencia en los procesos de tratamiento, problemas en la desinfección, variaciones en la calidad de la fuente de agua.
    - **Impacto**: Quejas de los usuarios, posibles problemas de salud.
5. **Problemas en la Facturación**
    - **Causa**: Errores en la lectura de medidores, problemas en el sistema de facturación.
    - **Impacto**: Quejas de los usuarios, pérdida de ingresos para el departamento.
6. **Desastres Naturales**
    - **Causa**: Inundaciones, sequías, terremotos.
    - **Impacto**: Daño a la infraestructura, interrupción prolongada del suministro, necesidad de respuestas de emergencia.
7. **Problemas de Infraestructura**
    - **Causa**: Infraestructura envejecida, falta de inversiones en modernización.
    - **Impacto**: Mayor frecuencia de fallos, incremento en costos de reparación y mantenimiento.

Incidencias y Problemas en el Departamento de Alcantarillado

1. **Obstrucciones y Bloqueos**
   - **Causa**: Acumulación de residuos sólidos, grasas y aceites, objetos inadecuados vertidos en el sistema.
   - **Impacto**: Desbordamientos, malos olores, riesgo de contaminación ambiental.
2. **Desbordamientos de Aguas Residuales**
   - **Causa**: Obstrucciones, sobrecarga del sistema durante lluvias intensas, fallos en estaciones de bombeo.
   - **Impacto**: Contaminación ambiental, problemas de salud pública, daños a la propiedad.
3. **Fallas en Estaciones de Bombeo**
   - **Causa**: Problemas eléctricos, fallos mecánicos, falta de mantenimiento.
   - **Impacto**: Interrupción en el transporte de aguas residuales, riesgo de desbordamientos.
4. **Contaminación de Aguas Superficiales**
   - **Causa**: Descargas inadecuadas de aguas residuales tratadas o no tratadas.
   - **Impacto**: Daño a los ecosistemas acuáticos, problemas de salud pública.
5. **Problemas en el Tratamiento de Aguas Residuales**
   - **Causa**: Ineficiencia en los procesos de tratamiento, sobrecarga del sistema, variaciones en la composición de las aguas residuales.
   - **Impacto**: Descarga de efluentes que no cumplen con las normas ambientales, sanciones regulatorias.
6. **Problemas de Olor**
   - **Causa**: Acumulación de lodos, tratamientos inadecuados, obstrucciones.
   - **Impacto**: Molestias para los residentes cercanos, quejas de la comunidad.

7. **Problemas de Mantenimiento**
    - **Causa**: Falta de recursos, planificación deficiente, infraestructura envejecida.
    - **Impacto**: Incremento en la frecuencia y gravedad de las fallas, mayores costos de reparación.
8. **Desastres Naturales**
    - **Causa**: Inundaciones, terremotos, eventos climáticos extremos.
    - **Impacto**: Daños a la infraestructura, necesidad de respuestas de emergencia, interrupciones prolongadas.

Estrategias de Mitigación

Para abordar estos problemas, es esencial implementar estrategias de mitigación que incluyan:

- **Mantenimiento Preventivo**: Programar y realizar mantenimiento regular de la infraestructura.
- **Mejoras en Infraestructura**: Invertir en la modernización y actualización de sistemas y equipos.
- **Sistemas de Monitoreo**: Implementar tecnologías de monitoreo en tiempo real para detectar y responder rápidamente a problemas.
- **Educación y Concienciación**: Informar a la comunidad sobre el uso adecuado de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
- **Planes de Contingencia**: Desarrollar y probar planes de emergencia para desastres naturales y otros eventos imprevistos.
- **Cooperación Interinstitucional**: Trabajar en conjunto con otras entidades gubernamentales y organizaciones para mejorar la gestión de recursos y la respuesta a emergencias.

Implementar estas estrategias contribuirá a mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, minimizando las incidencias y problemas que puedan surgir.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La encuesta de satisfacción del Departamento de Agua Potable y Alcantarillado recibió una respuesta significativa de nuestros usuarios, proporcionándonos valiosa información sobre sus percepciones y experiencias con nuestros servicios. A continuación, se presentan los resultados detallados.

Información General

- **Total, de encuestados**: 85

Calidad del Servicio

- **Calidad del agua potable y alcantarillado**:
  - Excelente: 25%
  - Buena: 50%
  - Regular: 15%
  - Mala: 10%

Frecuencia de interrupciones del suministro de agua:

- Nunca: 20%
- Rara vez: 40%
- Ocasionalmente: 25%
- Frecuentemente: 10%
- Muy frecuentemente: 5%

Atención al Cliente

- **Calificación de la atención recibida** (de los que contactaron):
  - Excelente: 30%
  - Buena: 40%

- Regular: 20%
- Mala: 10%

- **Facilidad para resolver problemas o recibir respuestas**:
  - Muy fácil: 20%
  - Fácil: 50%
  - Difícil: 20%
  - Muy difícil: 10%

RECURSOS UTILIZADOS

Personal Técnico y Operativo

- Ingenieros
- Técnicos de tratamiento de agua
- Operadores de planta de tratamiento
- Técnicos de mantenimiento de redes
- Personal de atención al cliente
- Personal de inspección y monitoreo

Recursos Materiales

1. **Infraestructura de Captación y Abastecimiento**
   - Pozos
   - Estaciones de bombeo
   - Presas y embalses
   - Tuberías de aducción
2. **Plantas de Tratamiento de Agua**
   - Tanques de sedimentación y clarificación
   - Filtros (de arena, de carbón activado)
   - Sistemas de desinfección (cloro)

3. **Red de Distribución**
    - Tuberías de distribución
    - Válvulas y accesorios
    - Medidores de agua
    - Estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento
4. **Infraestructura de Alcantarillado**
    - Colectores y redes de alcantarillado
    - Estaciones de bombeo de aguas residuales
    - Tuberías de transporte
    - Instalaciones de tratamiento de aguas residuales
5. **Equipos y Herramientas**
    - Equipos de detección de fugas
    - Herramientas de reparación y mantenimiento
    - Vehículos de servicio y transporte
    - Equipos de monitoreo y análisis de calidad del agua

Recursos Naturales

1. **Fuentes de Agua**
    - Ríos y lagos
    - Acuíferos subterráneos
    - Aguas de lluvia y embalses
2. **Energía**
    - Electricidad para plantas de tratamiento y estaciones de bombeo

Estos recursos son esenciales para la operación eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado, garantizando la calidad y continuidad del suministro, así como la correcta gestión de las aguas residuales.

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

Análisis del Departamento de Agua Potable

1. Calidad del Agua
2. Interrupciones en el Suministro
3. Atención al Cliente
4. Facturación y Cobro
5. Información y Comunicación

Análisis del Departamento de Alcantarillado

1. Obstrucciones y Bloqueos
2. Fallas en Estaciones de Bombeo
3. Tratamiento de Aguas Residuales

Recomendaciones para el Departamento de Agua Potable

1. Mejorar la Calidad del Agua
2. Reducir las Interrupciones del Suministro
3. Optimizar la Atención al Cliente
4. Mejorar la Precisión en la Facturación
5. Fortalecer la Comunicación con los Usuarios

Recomendaciones para el Departamento de Alcantarillado

1. Prevenir Obstrucciones y Bloqueos
2. Mejorar el Mantenimiento de las Estaciones de Bombeo
3. Optimizar el Tratamiento de Aguas Residuales

Implementación y Seguimiento

1. Desarrollo de un Plan de Acción
2. Monitoreo y Evaluación Continuos
3. Involucrar a la Comunidad

Implementar estas recomendaciones ayudará a mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del usuario y la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, garantizando una mejor calidad de vida para la comunidad.

ANEXOS

CONEXIONES DE SERVICIOS DE AGUA

Nº	NOMBRE - USUARIO	FECHA	SECTOR	UBICACIÓN	EST. INST.	OBSERVACIÓN	CLAVE CATASTRAL
1	SARANGO MAZA ANDREA CAROLINA	22/9/2026	LOS BANCOS	NUEVA CIUDAD	INSTALADO	NUEVA ACOMETIDA	1-3-60-8-12-8-0
2	ARIAS MURCIA MAURO ABEL	14/9/2026	LOS BANCOS	BARRIO SAN VICENTE	INSTALADO	NUEVA ACOMETIDA	2-2-48-2-22-2-1
3	JIMENEZ FERNANDEZ EFREN DIONICIO	15/9/2026	LOS BANCOS	LOTIZACION MARCO CALLE	INSTALADO	NUEVA ACOMETIDA	1-8-7-17-12-17-0
4	LARA MELO HECTOR DONALDO	2/9/2026	LOS BANCOS	BARRIO COLINAS DEL RIO BLANCO	INSTALADO	NUEVA ACOMETIDA	1-5-30-19-16-019-0
5	HIDALGO PINTO ROCIO MARGOT	10/9/2026	LOS BANCOS	PAISAJE DEL RIO BLANCO	INSTALADO	NUEVA ACOMETIDA	51-52-5-90-35-90-0

SERVICIO DE RECONEXION

Nº	C. I.	NOMBRE - USUARIO	FECHA	Nº MEDIDOR
1	1703100345	YANEZ DOMINGUEZ LUIS GONZALO	22/9/2026	910036318
2	1103354104	TACURI TORRES ALEXI	23/9/2026	1103354104
3	1103354104	TACURI TORRES ALEXI	23/9/2026	1103354104
4	1723326110	BOSQUEZ FIALLOS ANGEL JAVIER	24/9/2026	16363899
5	1704011947	HIDALGO NIETO CARLOS GONZALO	25/9/2026	910037444

CAMBIO DE MEDIDOR

ITEMS	C.I.	NOMBRE - USUARIO	Nº MEDIDOR	FECHA	SECTOR	UBICACIÓN
1	1707323927	TUTILLO TROYA MILTON EDUARDO		14/9/2026	LOS BANCOS	BARRIO SAN VICENTE

FACTIBILIDADES DE SERVICIOS

Nº	C. I.	USUARIO	FECHA	LUGAR	CLAVE CAT
1	1707339568	CORDOVA ALBAN ANA CRISTINA	17/9/2026	COOP. SAN JOSE DE MILPE	1707505151001210000
2	701916082	MORALES FEIJO MANUEL IVAN	4/9/2026	COOP. AMANECER CAMPESINO	1707505152004110000
3	1104663065	POLO KIRBY MONICA FERNANDA	14/9/2026	COOP. 12 DE OCTUBRE	1707505151001570000
4	1104663065	POLO KIRBY MONICA FERNANDA	14/9/2026	COOP. 12 DE OCTUBRE	1707505151001840000
5	1705100491	LOJA SALINAS ALFONSO ALEJANDRO	24/9/2026	SECTOR LA SUCIA	1707505153005280000
6	1716399421	EMPRESA TONAL S.A.S	14/9/2026	PARROQUIA MINDO LA YAGUIRA	2-4-2-2
7	850283706	RODRIGUEZ CHASIN DIEGO ALEJANDRO	7/9/2026	PARROQUIA DE MINDO- BARRIO MINDO ALTO	2-3-28-1-0-0
8	1713687596	SALINAS YANPUESAN WILSON MARCELO	14/9/2026	PLAYAS DEL PIEDRITA	1707505157030110000
9	1701646885	VALDIVIEZO LAURA SUSANA	15/9/2026	MINDO-CUNUCU	2-1-77-4-0-0
10	1711869113	ROMO DURAN ROSIO ELVIRA	15/9/2026	MINDO-CUNUCU	2-1-77-5-0-0

CONCLUSIONES

1. **Identificación de Desafíos:** Durante este mes, hemos identificado varios desafíos importantes en nuestro departamento de agua potable y alcantarillado, incluyendo problemas de calidad del agua, interrupciones en el suministro, y deficiencias en la infraestructura de alcantarillado.
2. **Análisis de Datos:** Hemos recopilado y analizado datos detallados sobre la satisfacción del cliente, incidencias de servicio, y rendimiento de la infraestructura,
3. lo que nos ha proporcionado una visión clara de las áreas que requieren mejoras y atención inmediata.
4. **Evaluación de Recursos:** También hemos evaluado nuestros recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles, identificando áreas donde podemos optimizar el uso de recursos y mejorar nuestra eficiencia operativa.

Proyecciones para el Siguiente Mes

1. **Implementación de Soluciones:** En el próximo mes, nos enfocaremos en implementar soluciones para abordar los desafíos identificados, incluyendo mejoras en el tratamiento del agua, reducción de pérdidas y fugas en la red de distribución, y optimización de los procesos de mantenimiento preventivo.

2. **Mejora de la Comunicación:** Fortaleceremos nuestra comunicación con los usuarios, proporcionando información transparente sobre el estado del servicio, trabajos de mantenimiento programados y medidas para mejorar la calidad del agua y reducir interrupciones en el suministro.
3. **Capacitación del Personal:** Realizaremos programas de capacitación para nuestro personal, asegurando que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de alta calidad y responder efectivamente a las necesidades de los usuarios.
4. **Monitoreo y Evaluación Continua:** Continuaremos monitoreando de cerca el rendimiento de nuestros sistemas y servicios, evaluando regularmente nuestra efectividad en la implementación de soluciones y ajustando nuestras estrategias según sea necesario.
5. **Planificación a Largo Plazo:** Además, iniciaremos la planificación a largo plazo para abordar desafíos futuros, como el crecimiento de la población, el cambio climático y la infraestructura envejecida, asegurando la sostenibilidad y resiliencia a largo plazo de nuestros sistemas de agua y alcantarillado.

Atentamente,

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JORGE STEVEN
MURILLO VALERIANO

Ing. Jorge Murillo

TECNICO DE AGUA POTABLE