

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012

**QUITO**  
DISTRITO METROPOLITANO



Empresa Pública  
Metropolitana  
de Agua Potable  
y Saneamiento



**El Quito que queremos**



## DIRECTORIO

### Presidente

Dr. Augusto Barrera Guarderas,  
Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

### Miembros Principales

Eco. Elizabeth Cabezas, Concejala Metropolitana.  
Eco. Dennecy Trujillo, Concejala Metropolitana.  
Dra. Natalia Novillo, Secretaria General de Planificación del DMQ.  
Arq. René Vallejo, Secretario de Territorio Hábitat y Vivienda del DMQ.

### Miembros Alternos

Ing. María Sol Corral, Concejala Metropolitana.  
Dra. Beatriz León, Concejala Metropolitana.

### Secretario

Ing. Othón Zevallos, Gerente General EPMAPS.

### Prosecretaria

Dra. Cristina Gonzalez, Gerente Jurídica.

### Coordinación

Gerencia de Ambiente, Seguridad y Responsabilidad  
Asesoría Técnica Gerencia General  
Dirección de Comunicación Social y Transparencia

### Fotografía

Archivo institucional  
Archivo Histórico del Banco Central del Ecuador  
Asociación de Cronistas Gráficos de Pichincha

### Diseño, edición y realización

Gabriela Recalde - Cloud Comunicaciones

### Impresión

Ediecuatorial

### Apoyo técnico

Taxfincorp Cia. Ltda.

## Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, EPMAPS

Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania | 299 4400 - 299 4500  
299 8500 - 395 4700 - 395 4800 | [www.aguaquito.gob.ec](http://www.aguaquito.gob.ec)



Empresa Pública  
Metropolitana  
de Agua Potable  
y Saneamiento

## Nuestro planeta Tierra debió llamarse Agua

Tres cuartas partes de nuestro planeta están compuestas por agua, la que se encuentra en mares, ríos, glaciares y depósitos acuíferos subterráneos. El cúmulo de este recurso se conoce como hidrósfera y es un componente esencial de la Tierra.



# CONTENIDO

## PRÓLOGO 01

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Carta del Alcalde                | 13 |
| Carta del Gerente General        | 14 |
| El agua                          | 16 |
| Parámetros y alcance del informe | 18 |

## NUESTRA EMPRESA 02

|                      |    |
|----------------------|----|
| Perfil               | 23 |
| Gobierno corporativo | 28 |
| Ciclo del agua       | 52 |
| Estrategia           | 72 |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO 03

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Derechos humanos                   | 96  |
| Relaciones con los colaboradores   | 100 |
| Sociedad                           | 132 |
| Responsabilidad del servicio       | 152 |
| Cuidado al ambiente                | 168 |
| Resultados de la gestión en cifras | 188 |

## GRI 04

|                  |     |
|------------------|-----|
| Derechos humanos | 198 |
|------------------|-----|

## ANEXOS 05

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Plan operativo anual 2012 | 216 |
| Informe financiero        | 222 |

Capítulo 1

# PRÓLOGO



El agua, más  
que un elemento,  
es vida



# Carta del Alcalde

Augusto Barrera Guarderas



## El noble trabajo de proveer vida

**A**tender las necesidades de la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito requiere de una profunda convicción de servicio y un férreo compromiso de trabajo que nos permita alcanzar el Buen Vivir en la ciudad. Esta mística de servicio es aún más importante cuando hablamos de la provisión del más noble regalo de la naturaleza: el agua.

Desde el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, durante el 2012, desarrollamos una gestión orientada a garantizar la universalidad, eficiencia, accesibilidad, continuidad y calidad del servicio, manteniendo precios y tarifas equitativas.

Al asumir la administración municipal del Distrito, una de mis metas fue convertir nuestra empresa pública de agua, EPMAPS, en el paradigma nacional y regional de eficiencia, calidad y sostenibilidad, esto lo hemos conseguido.

Nuestra empresa cumple con las condiciones para atender las múltiples necesidades de provisión de agua potable y saneamiento requeridas por las y los vecinos del Distrito Metropolitano; especialmente por aquellos que viven en las parroquias rurales, sectores que durante administraciones anteriores fueron olvidados y que en estos casi cuatro años de gestión hemos atendido equiparando su provisión de servicios con las zonas urbanas de la ciudad.

Con la firme convicción de servicio, hoy podemos decirle a la ciudadanía quiteña que hemos cumplido con los desafíos que nos planteamos, cerramos el 2012 con una cobertura del 97,20% en provisión de agua potable, y del 91,2%, en servicios de alcantarillado en todo el Distrito Metropolitano.

Los logros que hemos alcanzado desde el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito tienen un solo fin, mejorar la calidad de vida

de la población facilitándole el acceso equitativo a los servicios de agua potable y saneamiento. Así cumplimos en Quito con los derechos fundamentales de nuestra comunidad, con miras a la construcción de una sociedad cada vez mejor y más equitativa, tal como lo merece el mejor lugar del mundo.

Aspiro que ésta, la primera memoria de sostenibilidad levantada por la EPMAPS, se constituya en la puerta abierta que le permita a la ciudadanía conocer por dentro a su empresa pública metropolitana, que refleja el compromiso de esta administración municipal, el de crear ese Quito que queremos y merecemos.

*Augusto*

# Carta del Gerente

Othón Zevallos Moreno



La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, administradora del Líquido Vital que sirve al Distrito Metropolitano de Quito así como de los servicios de saneamiento, fue antecedida por la Empresa Municipal de Agua Potable, creada el 23 de junio de 1960. Al haber sobrepasado el medio siglo de servicio a la colectividad quiteña, la actual administración de la EPMAPS le ha dado a su gestión un giro a través de la implementación de los más modernos procesos empresariales, logrando posicionarla como una de las mejores empresas públicas de su ramo en Latinoamérica.

En concordancia con los procesos de avanzada de su gobierno corporativo, de acuerdo con las pautas internacionales marcadas por el Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios del Pacto Global, la EPMAPS hace entrega de su primera Memoria de Responsabilidad Social. Es un compendio de las principales actividades que realiza para cumplir con su Misión: Proveer de los servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental a los habitantes del DMQ.

El documento que ahora tiene en sus manos es el resultado de una sólida evaluación realizada al comportamiento organizacional lo que, a su vez, permitió estructurar el levantamiento de la información histórica de la EPMAPS para establecer su situación actual y definir los pasos a seguir en el camino a la mejora empresarial. Tras la sistematización de las acciones, el proceso busca incorporar a cada una de ellas el enfoque de sostenibilidad

necesario para dar mayor eficiencia a los recursos y para motivar la mejora permanente.

El objetivo principal de esta sistematización es la medición, divulgación y rendición de cuentas, cuyos grupos de interés están vinculados con el desempeño de la organización y con el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo sostenible. Presentar de manera equilibrada y razonable las contribuciones positivas y negativas, los logros alcanzados y, sobre todo, los retos identificados -los cuales asumiremos con acciones efectivas-, nos permitirá comparar y valorar nuestro desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de gestión e iniciativas.

A la par de diversas empresas nacionales e internacionales que presentan sus memorias con la misma metodología, la EPMAPS demuestra su liderazgo, como una organización que influye y es influida por las expectativas de los procesos transformadores del Ecuador y de la región. Hemos decidido exponer nuestra gestión, otorgando igual importancia a los factores económicos, ambientales y sociales, cuyo equilibrio nos permite brindar servicio de forma perdurable mediante la búsqueda de la reducción de los impactos y de la generación de mayores consensos.

Asumir este compromiso exige plena consideración de la legislación, de las obligaciones que nos rigen, así como de los parámetros, técnicos y humanos. Esta circunstancia se refleja en cuadros tarifarios claros y actualizados, en el desarrollo integral, tanto de quienes hacemos

parte de la EPMAPS, cuanto de nuestra cadena de valor, así como de la calidad del producto avalado por certificaciones y reconocimientos. Damos prioridad a cubrir la necesidad de agua y alcantarillado de la población, especialmente de la menos favorecida, impulsando la satisfacción al cliente.

Plenamente conscientes de la importancia del trabajo multisectorial, estimulamos la participación ciudadana en el cuidado de los recursos naturales, manteniendo activos los canales de comunicación con nuestros grupos de interés. Para el efecto, conservamos total apertura y acceso a la información institucional, no solo a la exigida por la Ley de Transparencia, sino de la que la EPMAPS ofrece a través de esta Memoria y de los diversos canales establecidos para el efecto.

Sin duda, estos años han servido para desarrollar capacidades y habilidades internas que permiten aprovechar las oportunidades y enfrentar el desafío de ofrecer a las y los habitantes del DMQ la ventaja competitiva de disponer de agua de calidad, permanente y a precios asequibles.

Debo destacar el esfuerzo y dedicación de todos quienes hacemos la gestión diaria de la Empresa. Al respecto, está demostrado que los logros y desafíos superados se deben al tesón y entrega, lo que, a su vez, ha redundado en la confianza depositada por la sociedad en la EPMAPS.

*Othón Zevallos*



Edificio matriz EPMAPS

# El agua

{ En la EPMAPS nos tomamos el agua en serio }

Desde sus inicios, y en su mayoría, el planeta ha estado compuesto por el agua de la cual surgió la primera partícula orgánica, que luego provocó un estallido de vida acuática hace más de 3 600 millones de años. Este hecho determinó a este líquido como indispensable para la evolución de la vida y la posterior colonización de todos los ambientes (terrestres y acuáticos) por parte de los más variados seres vivos.

El agua fue el factor que determinó la expansión de la vida desde su surgimiento. El agua dulce, así como se la conoce, alienta la existencia de la vida o la ausencia de ella. Así, todos los seres necesitan del agua para sus funciones vitales, si no la pueden tomar -como en el caso de los habitantes marinos o de aquellos que viven en desiertos- sus organismos la fabrican a partir de los alimentos que consumen; logrando así la maravilla fisiológica de adaptación conocida como agua metabólica, mecanismo incluso presente en individuos altamente evolucionados como el propio ser humano.

En consecuencia, ningún empre-

dimiento de la naturaleza ni del hombre puede ser pensado sin este elemento; por ejemplo la producción de alimentos, la construcción de ríos y puentes o la expansión de las civilizaciones deben planificarse contando con el líquido vital. Asimismo, la migración de aves, la reproducción animal o el crecimiento de un bosque dependen, principalmente, del abastecimiento del agua dulce.

La metáfora del agua dulce y la vida tiene condiciones extrañas. Mientras que el planeta ofrece gran cantidad de agua, no toda está disponible, sea para la vida silvestre o para las personas.

Las investigaciones coinciden al indicar que alrededor del 97% del agua del planeta es marina, conocida como 'salada'. De lo restante, el 2,4% está congelada en los polos o nieves perpetuas de las cadenas montañosas. Solo el 0,26% del agua global está disponible para las personas y la vida silvestre en ríos, lagos y yacimientos acuíferos de poca profundidad.

En metros cúbicos, la humanidad dispone de 12 500 a 14 000 millones de metros cúbicos de agua. Esto significa

que para cada persona, están disponibles unos 9 000 m<sup>3</sup> por año. No obstante, se estima que, para 2025, la disponibilidad global de agua dulce 'per cápita' será mucho menor: unos 5 100 m<sup>3</sup> por persona, sobre todo si se considera el aumento de la población en al menos unos 2 000 millones de habitantes.

Decir 'agua disponible' no significa 'agua accesible'. No obstante, todos los seres humanos tienen el líquido vital a disponibilidad; sin embargo, el acceso a la calidad del mismo es limitado. Organismos de las Naciones Unidas calculan que el 11% de la población mundial (unos 780 millones de personas) carece de agua. Sin embargo, las metas globales planteadas para dotar de este elemento a la población son optimistas, ya que en los últimos 10 años más de 2 000 millones de personas accedieron a ella.

En el caso de Ecuador, la disponibilidad de agua es de alrededor de 30 000 m<sup>3</sup> por habitante, es decir, más del triple del promedio mundial. No obstante, al igual que sucede a escala global, no toda está disponible, no toda la disponible

es accesible y no toda la accesible ofrece la calidad necesaria para la utilidad y el consumo humano.

En el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) la situación con respecto al agua también es particular. La mayor parte del territorio se asienta en la cuenca del río Guayllabamba. Esta aporta el recurso vital para las actividades agrícolas, industriales y dotación de agua potable para los cantones Rumiñahui, Mejía y el propio Distrito Metropolitano. Las tres cuartas partes del agua son empleadas en riego, condición que genera que la cuenca tenga un déficit de abastecimiento para el consumo humano en Quito, esto determina que menos del 3% del agua sea empleada por la Empresa para su potabilización y posterior consumo.

La situación descrita obliga a que la ciudad traslade el agua desde los páramos orientales, en las cabeceras de los ríos Quijos, Papallacta, Tambo, Blanco Chico y Antisana para su potabilización y distribución en Quito. La cantidad y calidad del líquido trasvasado (agua de páramos de alta montaña)

asegura un abastecimiento continuo y suficiente de agua potable, para atender a más del 96% de la población del DMQ.

No obstante la amplia disponibilidad de agua que tiene Quito, es preciso cuidarla para asegurar su disponibilidad, accesibilidad y calidad para la población del mañana y para soportar todos los emprendimientos económicos que la ciudad tendrá en los próximos años.

Nadie duda acerca de la importancia vital del agua y, en ciudades privilegiadas como Quito, su permanente disponibilidad y calidad hace que se pierda de vista la real dimensión como elemento natural escaso. También nos lleva a reparar poco sobre el desafío técnico que cumple la hidráulica para dotar a hogares, fábricas y negocios de agua corriente, permanentemente y con calidad. Finalmente, el imaginario cotidiano sobre el agua potable casi ha excluido al enorme grupo de ingenieros, trabajadores, administradores y demás personal que trabaja comprometido con la ciudad para que la vida fluya.

## Parámetros y alcance

La EPMAPS presenta su primera Memoria Anual de Sostenibilidad con información correspondiente al año 2012. A través de estas páginas se hará un breve recorrido para contar los hitos que han marcado su historia, con referencia a datos y cifras relevantes que permitan una amplia comprensión de lo que la EPMAPS es en la actualidad. Se hace posible presentar este informe gracias al aporte diario de quienes forman parte de la Empresa.

El objetivo del documento es que llegue a convertirse en una herramienta de comunicación para los colaboradores y también para los grupos de interés. La Memoria ha sido concebida bajo condiciones que permitan fortalecer las relaciones con la comunidad, colaboradores, proveedores y sociedad en general. Se inició con la socialización interna del proyecto en participación activa de todos para presentar una visión integral de la EPMAPS que refleje el esfuerzo por incluir su responsabilidad social en el gestionar diario.

El levantamiento de la información se realizó de forma

sistemática, en respecto a las recomendaciones de la Guía G3, para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, los Principios del Pacto Global y la ISO 26 000. Se emplearon formatos y una estructura de reporte útil para informes futuros, con el fin de estandarizar los indicadores. Para asegurar la comprensión del documento, se utilizan las medidas del sistema métrico decimal y valores en dólares americanos.

La información en este reporte refleja la indiscutible transparencia del desempeño institucional con hechos y resultados de mediciones obtenidas de manera integral y equilibrada. Es inclusiva pues permite valorar el impacto de las actividades y decisiones de manera responsable. Es relevante porque se priorizaron los indicadores de gestión de acuerdo con el aporte de quienes toman decisiones. El documento tiene contexto de sostenibilidad porque la EPMAPS ha incluido actividades de responsabilidad social en su plan estratégico empresarial, de tal manera que se convierta en un aporte ineludible de su diario accionar. Esta ha sido una tarea exhaustiva, que ofrece los resultados obtenidos de todos

los indicadores de gestión.

La EPMAPS, a través de sus políticas y su ejemplo, invita a su cadena de proveedores, público interno, competencia, clientes, comunidad y a toda la sociedad, a sumarse a este esfuerzo por mantener una gestión empresarial sostenible. La mayoría de actividades de la EPMAPS se describen en esta Memoria de Sostenibilidad.

Los principios de calidad del informe están garantizados ya que los textos han sido redactados con equilibrio pues incluye resultados favorables y desfavorables. Claridad puesto que el objetivo del documento es comunicar y satisfacer las inquietudes de los usuarios de este reporte. Comparabilidad porque se aplica la Guía G3 del GRI en la elaboración de este informe con el fin de que los datos puedan ser cotejados tanto con otras empresas como con las próximas memorias de la EPMAPS. Finalmente, tiene precisión pues la información expuesta tiene un alto grado de confianza al utilizar técnicas adecuadas de medición de datos y, a su vez, se presentan manifestaciones cualitativas para validar la información publicada.



La información en esta Memoria es transparente, inclusiva, relevante y tiene un contexto enfocado en la sostenibilidad.

Capítulo 2

# NUESTRA EMPRESA

 ¡Comprometidos  
con Quito para  
que la vida fluya!





## PERFIL

### *El historiador Luciano Andrade Marín,*

en sus "Historietas de Quito",  
relata: "el Quito fundado por  
la sutil, instintiva y previsiva  
inteligencia india no solo  
disfrutaba de considerables  
corrientes naturales de  
agua... sino que, además, los  
indios derivaron un verdadero  
sistema de acequias que más  
tarde fueron aprovechadas  
calladamente por los  
conquistadores españoles".

# Agua de Quito, un relato de vida

Por acostumbrada, familiar y hasta inconsciente asociación de ideas, hablar del agua de Quito es referirse a la EPMAPS o viceversa. Sin embargo, la historia local de este elemento excede los 52 años cumplidos de vida institucional que, comparada con la milenaria memoria del agua quiteña, es como una pequeña y fresca vertiente que se nutre de un imponente y milenarío glaciar.

La historia comenzó por el período de las glaciaciones, cuando el hombre aún proyectaba su aparición sobre la Tierra. El Pichincha y el Antisana, especialmente, alimentaron a dos lagunas en los sitios de Turubamba e Iñaquito y, en su intermedio, a los pantanos ubicados en el fondo de las quebradas quiteñas. Razón por la que los primeros pobladores de esta legendaria ciudad se asentaron en las laderas.

Aquí hubo agua, eso lo supieron nuestras comunidades ancestrales que, abandonando otros lares, llegaron hasta Quito para poder vivir. Esta característica fue aprovechada por los incas para construir los primeros sistemas de dotación de agua captada de las vertientes del Pichincha. Los conquistadores españoles rindieron pleitesía al líquido con una de las dos primeras construcciones que lograron levantar sobre el Quito calcinado: la iglesia que en la actualidad es la Catedral Metropolitana y la pileta de la Plaza Mayor, misma que hoy se encuentra en el parque, frente a la iglesia Matriz de Sangolquí.

Fue en la época colonial (1610) que el Cabildo de Quito ordenó la construcción de piletas para la provisión pública del líquido vital y, en 1902, el Congreso dispuso la construcción de obras de agua potable para Quito. En 1906, por ejemplo, se creó la Junta de Agua Potable y Canalización y fue en 1915 cuando, por mandato legislativo, el Concejo

de Quito asumió el suministro de este elemento. En 1924 se inauguraron las bombas para la provisión de agua para la capital.

Para 1941, Quito ya había crecido y, con ella, sus necesidades. El déficit de agua, quizás el más grave que haya existido, motivó la perforación de pozos para obtener el líquido vital. Pocos años más tarde, en 1947, la construcción del canal de Lloa impulsó el abastecimiento necesario para alimentar a la planta de El Placer. Ya en 1955, la Junta Central de Asistencia Pública cedió al Municipio de Quito la producción de agua de la Hacienda Concepción para aumentar el caudal de servicio a la ciudad.

La Alcaldía, presidida por Julio Moreno Espinosa, creó la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado el 23 de junio de 1960. Posteriormente, se sumaron grandes proyectos como Puengasí, Papallacta, La Mica, Salve Faccha, Mogotes y Sucus, así como otros caudales que nutren de este recurso a la ciudad.

Las empresas de Agua Potable y de Alcantarillado se fusionaron en 1993, creándose así la EMAAP-Q, entidad responsable de la provisión de estos servicios. A ella, el 16 de abril de 2010 y como respuesta al mandato constitucional, le sucedió la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

Quito se ha transformado en una urbe metropolitana moderna, dinámica y cambiante, y sus exigencias son inimaginables. A lo largo de su historia, la EPMAPS también se ha robustecido, ha crecido en competencias, destrezas, conocimientos y en el talento humano que cada día está más comprometido con su labor lo que contribuye decididamente con la obtención de varias certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales.

#### FOTOGRAFÍA SUPERIOR DERECHA

Alcalde José Ricardo Chiriboga Villagomez abre la válvula del tanque construido en la loma del Itchimbía para servir a los barrios Argentina y El Dorado.



### BREVE HISTORIA DE LOS GRANDES SISTEMAS DE AGUA POTABLE

#### 1960

Planta de Tratamiento El Placer y cinco pozos profundos

#### 1975

Planta de Tratamiento Puengasí (Sistema Pita Tambo)

#### 1990

Sistema Papallacta (se alimenta de los ríos: Blanco Chico, Tuminguiña y Papallacta)

#### 2000

Planta El Troje (Sistema La Mica - Quito Sur)

#### 2012

Sistema Paluguillo



# PLANTA DE TRATAMIENTO BELLAVISTA



**1610**

Se construyen piletas para la provisión de agua



**1906**

Se crea la Junta de Agua Potable y Canalización



**1924**

Se inauguran bombas para la provisión de agua



**1947**

Se construye el canal de Lloa para alimentar la planta El Placer



**1960**

Se crea la Empresa Municipal de Agua Potable de Quito



**1993**

Se crea la EMAAP-Q con la fusión de las empresas de Agua Potable y Alcantarillado



**2010**

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento EPMAAPS, sucede a la EMAAP-Q

**RETO** Devolver la vida a las quebradas y ríos del Distrito Metropolitano de Quito





# Directorio de la EPMAAPS

## Integración del Directorio

La Ordenanza Metropolitana No. 301 del 4 de septiembre de 2009, en su artículo 8, norma la integración del Directorio de las empresas públicas metropolitanas de la siguiente forma:

- a.** La Alcaldesa o el Alcalde Metropolitano o su delegado (a).
- b.** Dos concejales o concejalas elegidos por el Concejo Metropolitano, en representación de este órgano del Gobierno Descentralizado Autónomo, preferentemente sobre la base de los ejes estratégicos de la Administración o su suplente, que será un concejal principal.
- c.** La Secretaria o el Secretario responsable de Planificación o su delegado (a); y,
- d.** La Secretaria o Secretario responsable de la Secretaría a la cual se hubiere adscrito la Empresa Pública Metropolitana, o su delegado(a).

# ¿Quiénes somos?

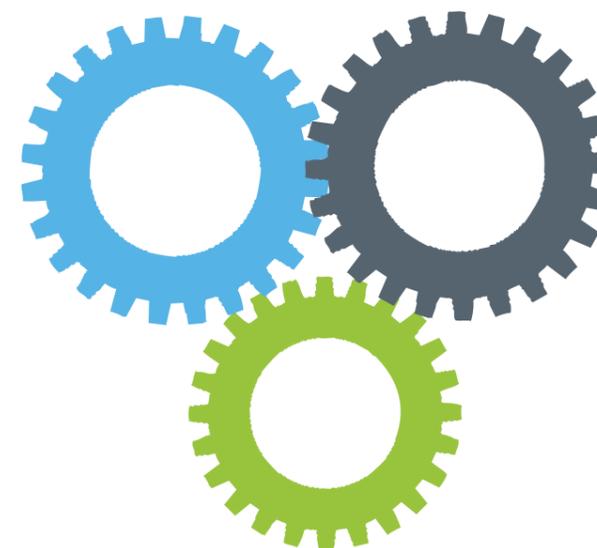
La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) es la encargada de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial al Distrito Metropolitano de Quito. Esta labor se realiza a través de la ejecución de obras, adquisición de equipos, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable, gestión administrativa, comercial y financiera, con el fin de abastecer a los usuarios. En forma complementaria, la EPMAPS aprovecha la velocidad del agua, por

el diferencial de alturas entre las fuentes de captación y la ciudad, para generar energía eléctrica que se utiliza para las operaciones empresariales, el excedente se comercializa en el mercado mayorista de energía. De conformidad con las prescripciones registradas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), la Empresa es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico agua.

## Filosofía empresarial

### VISIÓN

Ser la Empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región.



### MISIÓN

Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental.

### VALORES

**Respeto.** A través de nuestras actuaciones respetamos a la organización, la ciudadanía, proveedores de servicios y medio ambiente, valorando sus intereses y necesidades.

**Honestidad.** Encontramos en la verdad la máxima expresión. Todos nuestros actos se desenvuelven en un ambiente de ética, honorabilidad, confianza y armonía, garantizando respaldo, seguridad y credibilidad.

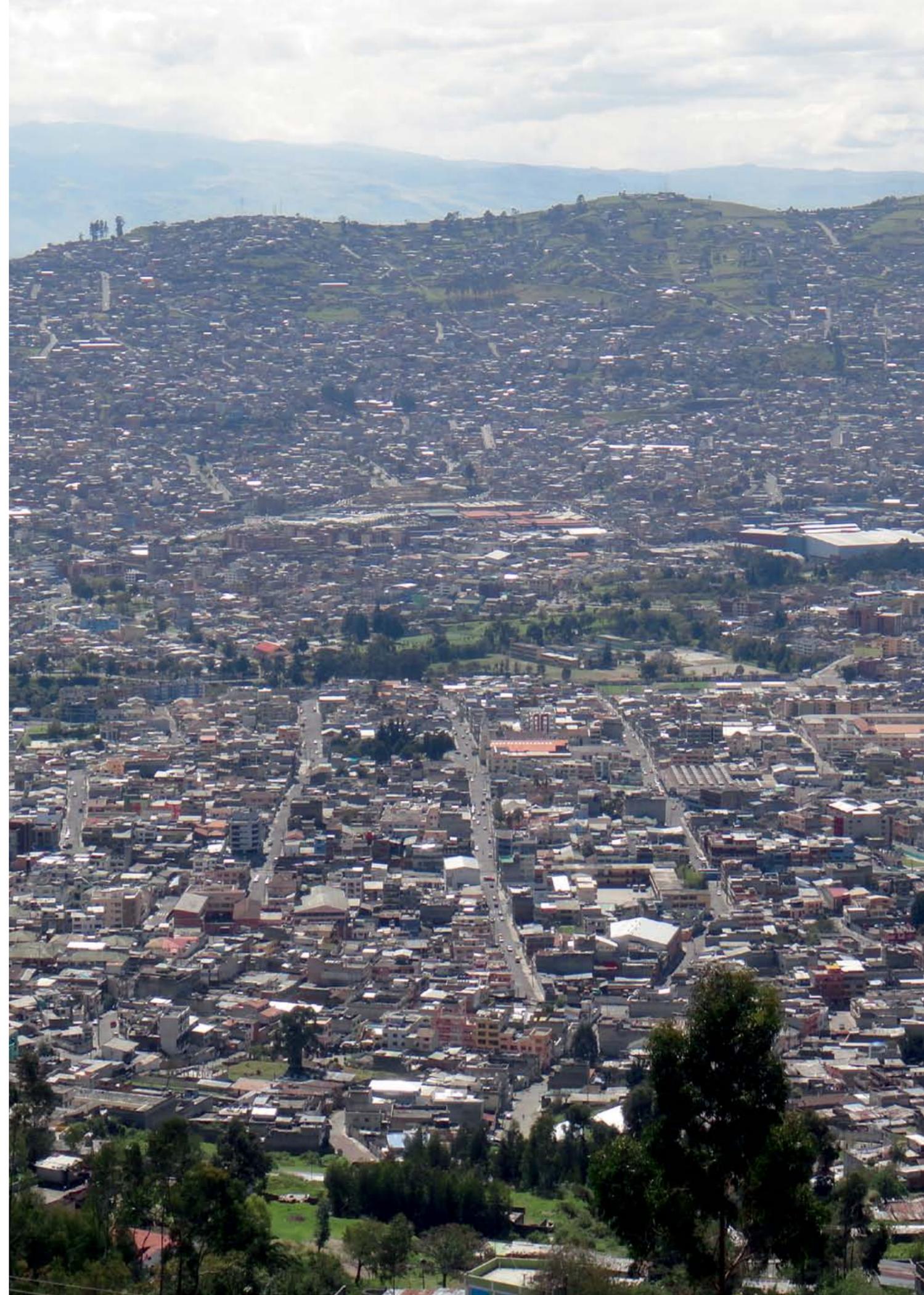
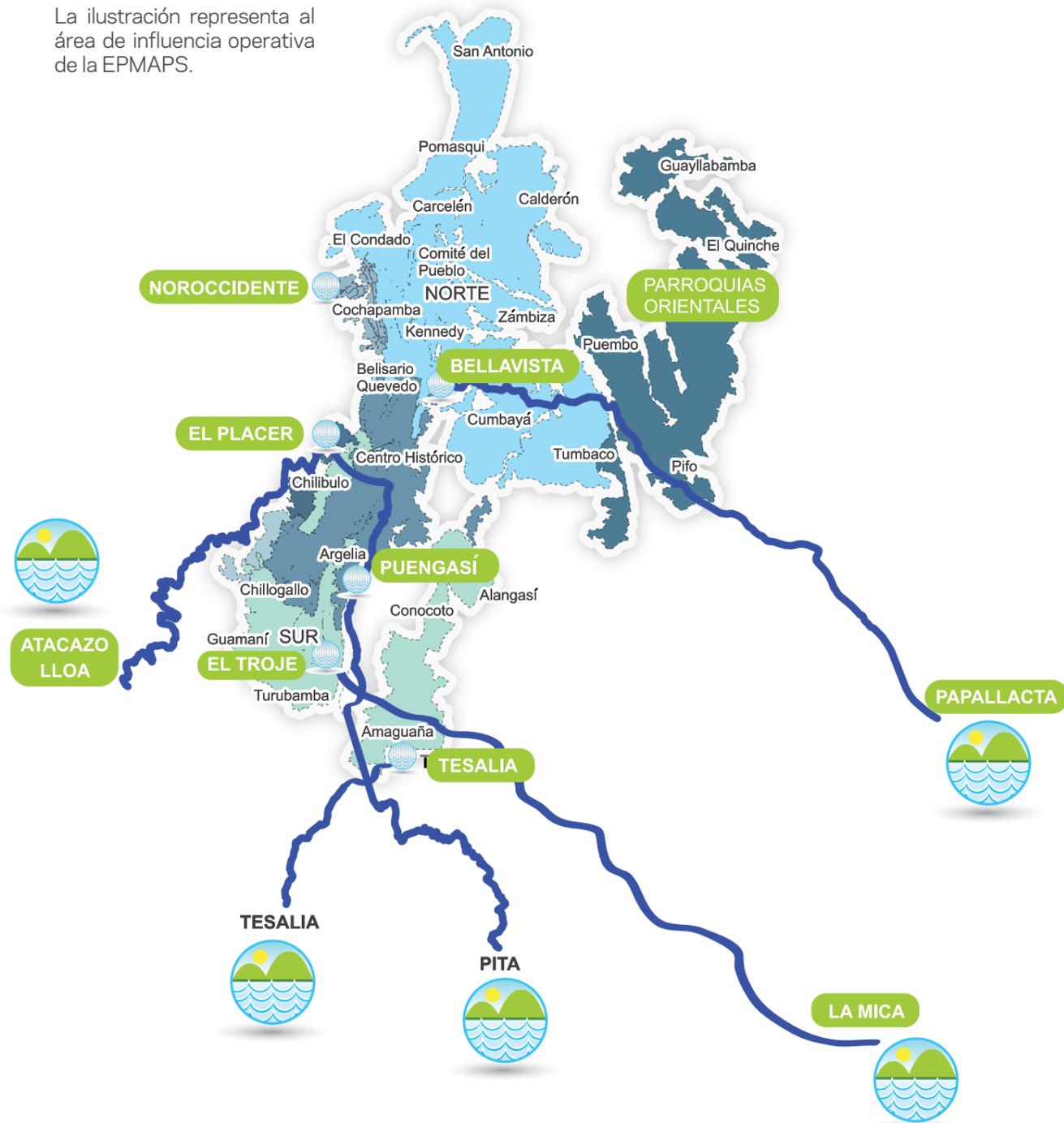
**Equidad.** Nuestro accionar promueve la inclusión social y el bienestar común.

**Transparencia.** Actuamos con claridad y promovemos el pleno ejercicio del derecho de los ciudadanos de estar informados sobre el desempeño y accionar de su Empresa.

**Responsabilidad.** Asumimos un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ, considerando a nuestros clientes como personas con derecho a los servicios.

# Área de prestación de servicios, Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)

La ilustración representa al área de influencia operativa de la EPMAPS.





# GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo de Gobierno Corporativo de la EPMAPS posiciona a la entidad a la vanguardia de las empresas públicas técnicas y eficaces a escala nacional e internacional. Así, la Empresa es un ejemplo de liderazgo y máxima transparencia que promueve la sostenibilidad, el adecuado control de riesgo y la autonomía en su gestión.



**El 11 de septiembre de 2012, el Directorio de la EPMAPS aprobó el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa que establece:**

- Principios y preceptos del Buen Gobierno Corporativo
- Estructura de gestión de la Empresa
- Mecanismo de control interno
- Gestión de riesgos empresariales
- Revelación de información
- Responsabilidad social empresarial
- Talento humano
- Resolución de conflictos

**El modelo de gestión amparado en el Gobierno Corporativo se fundamenta en cinco pilares:**



El modelo de Gobierno Corporativo de la EPMAPS posiciona a la entidad a la vanguardia de las empresas públicas técnicas y eficaces en los contextos nacional e internacional, convirtiéndola en ejemplo de liderazgo y máxima transparencia que promueve la sostenibilidad, el adecuado control de riesgo y autonomía en su gestión, ya que:

- Construye activos intangibles
- Potencia su reputación
- Preserva su imagen
- Mantiene la calidad en el servicio
- Aporta a la eficiencia operacional
- Amplía la cobertura de servicios públicos
- Maximiza la productividad y competitividad de sus servidores

El reto de la Empresa, en cuanto a cultura organizacional, es establecer la política de propiedad, operaciones vinculadas y conflicto de intereses, estructurar un convenio que funcione como marco de sostenibilidad y la actualización del Código de Ética.



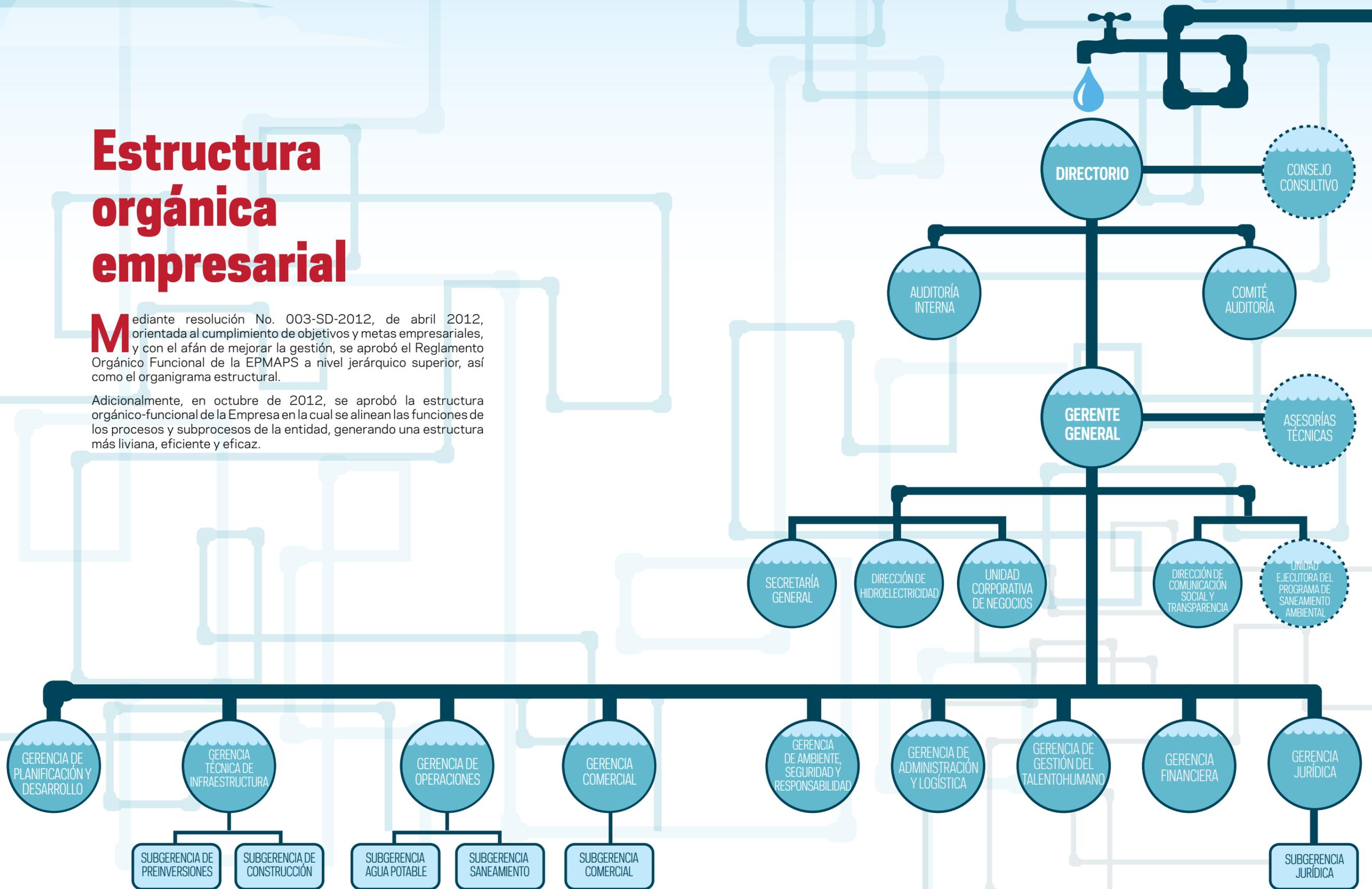
**El modelo establece cinco elementos clave para su ejecución:**

- 1** Fortalecimiento del Directorio
- 2** Administración de riesgos y control interno - calificación de riesgo
- 3** Transparencia y revelación de información
- 4** Protección de los derechos de "stakeholders" y proveedores de financiación
- 5** Sostenibilidad y permanencia

# Estructura orgánica empresarial

Mediante resolución No. 003-SD-2012, de abril 2012, orientada al cumplimiento de objetivos y metas empresariales, y con el afán de mejorar la gestión, se aprobó el Reglamento Orgánico Funcional de la EPMAPS a nivel jerárquico superior, así como el organigrama estructural.

Adicionalmente, en octubre de 2012, se aprobó la estructura orgánico-funcional de la Empresa en la cual se alinean las funciones de los procesos y subprocesos de la entidad, generando una estructura más liviana, eficiente y eficaz.



# Principales resoluciones aprobadas por el Directorio

El Directorio es el órgano de orientación general de la gestión de la Empresa (conforme las atribuciones y funciones a las que le facultan los Art. 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas-LOEP; Art. 8 de la Ordenanza Metropolitana 30 y Art. 5 del Reglamento Interno del Directorio). Apoyado por esta base legal, es el encargado de expedir la política pública y los lineamientos para enmarcar el accionar empresarial.

El Directorio ha desempeñado un papel relevante en la gestión institucional, a través de orientaciones de política pública y evaluación permanente de acciones de los ejecutivos de la Empresa. A continuación se destacan las resoluciones más relevantes del 2012:

- ✓ **Aprobación del ajuste a la escala salarial de los servidores de la Empresa:** disminuye la variación de las remuneraciones para un mismo puesto y promueve una política salarial de equidad.
- ✓ **Aprobación de la implementación de las plantas de sulfato de aluminio y ácido sulfúrico:** el proyecto asegura su sostenibilidad en el largo plazo y, a la vez, generará un impacto socioeconómico en el país, ya que contribuye al desarrollo nacional con una línea de producción pionera en Ecuador.
- ✓ **Aprobación de la evaluación semestral del cumplimiento del POA, presupuesto e indicadores de gestión:** permite evaluar en forma periódica el nivel de cumplimiento de la estrategia y las metas propuestas, así como los impactos en la Empresa.
- ✓ **Aprobación de reformas a la resolución de creación del Comité de Auditoría:** aporta al proceso de implementación de prácticas de transparencia y de Buen Gobierno Corporativo en la EPMAPS.
- ✓ **Aprobación de la reforma al Reglamento Orgánico Funcional de la EPMAPS:** busca un incremento de eficiencia y eficacia en las distintas áreas de la Empresa, orientando su gestión a procesos.
- ✓ **Aprobación de reforma presupuestaria:** responde a la disminución de ingresos y a las reducciones que impactaron a la Empresa por la eliminación de la devolución del IVA a las empresas públicas, lo que afectó a la EPMAPS aproximadamente en USD 10 millones.
- ✓ **Aprobación del Reglamento Interno de Trabajo (RIT):** tiene por objeto propender al desarrollo técnico y personal mediante el funcionamiento de un sistema integrado de administración del talento humano.
- ✓ **Aprobación de ajustes en la planificación estratégica de la Empresa:** su fin es, mejorar la integración e implementación de esta herramienta de gestión en los niveles directivos y operativos. Basado en la metodología 'Execution Premium'.

- ✓ **Aprobación de la metodología para el pago de remuneración variable:** es un reconocimiento e incentivo al talento humano de la Empresa por el cumplimiento de metas, objetivos institucionales e indicadores de gestión, se basa en una evaluación técnica del desempeño del personal.
- ✓ **Aprobación del Plan de Retiro Voluntario:** comprende la compensación económica por renuncia voluntaria (legalmente presentada y aceptada) para los servidores y obreros de la Empresa. Este plan está enfocado a mantener la alineación con los objetivos empresariales y optimizar la administración del talento humano de manera planificada.
- ✓ **Aprobación del Código de Buen Gobierno Corporativo:** es una práctica para mejorar la competitividad, la eficiencia en su gestión, la calidad de sus servicios y la reducción de los niveles de riesgos institucionales. Este Código promueve la rendición de cuentas, transparencia, equidad, responsabilidad corporativa y una clara definición de su estructura de gobierno.
- ✓ **Aprobación de los aspectos negociados en la contratación colectiva 2012-2013:** estableció una metodología de trabajo clara y transparente, que estructura bloques temáticos en donde fueron incorporados nuevos elementos que mejoraron la calidad del contrato colectivo.
- ✓ **Aprobación del Plan de Negocios 2013 de la EPMAPS:** se enmarca en los lineamientos del plan estratégico. Contempla la inversión para fortalecer a la Empresa mediante la incorporación progresiva de tecnología, y el incremento de cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, especialmente en parroquias rurales y sectores periurbanos del DMQ.

Durante las sesiones del Directorio se conocieron los Informes de exámenes especiales realizados por la Unidad de Auditoría Interna de la Empresa; este ejercicio permite realizar un seguimiento permanente a las oportunidades de mejora detectadas y apoyar en distintos temas de competencia de la EPMAPS para un correcto desarrollo.



# Transparencia, valor institucional

Como su cualidad fundamental, el valor de la transparencia institucional evidencia la apertura que la EPMAPS ofrece en cuanto al conocimiento social de su flujo de información técnica, social y económica. Al alentar la veeduría y participación ciudadana, esta política garantiza el control social sobre el adecuado manejo de los recursos públicos y hace que la gestión se ratifique como accesible, certera y confiable para sus clientes internos y externos. A la par, sobre el valor de la transparencia se sostienen la ética, el compromiso y la responsabilidad que son transversales al accionar de toda la institución

## Cumplimiento legal

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, por disposición constitucional, forma parte del sector público ecuatoriano; creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 309 por el Concejo Metropolitano de Quito, el 16 de abril 2010, publicada en Registro Oficial No. 186 de 5 de mayo 2010, cuyo objeto principal es el siguiente: "a) Diseñar, planificar, construir, mantener, operar y, en general, explotar la infraestructura de los sistemas para la captación, conducción, producción distribución y comercialización de agua potable; la recolección y conducción de aguas lluvias; y, la recolección, conducción y tratamiento de aguas servidas; b) Prestar servicios públicos a través de la infraestructura a su cargo; c) Coordinar el mantenimiento de las fuentes hídricas...; d) Aprovechar los recursos hídricos como la energía potencial almacenada en los embalses y caídas de agua para generación de electricidad; y, e) Las demás actividades operativas y de prestación de servicios..., de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano en el ámbito de la gestión del agua potable y saneamiento". En tal virtud, los colaboradores en el ejercicio de las actividades propias de su gestión, deben

asegurar la prestación de los servicios públicos y la correcta administración del patrimonio, además de cumplir la normativa legal vigente que se difunde permanentemente por la Gerencia Jurídica. Para esto, se desarrolló un vademécum de normativa institucional y se implementan las mejores prácticas en la gestión pública, lo que ha permitido constituirse en una Empresa de servicios públicos de calidad y eficiencia, bajo principios éticos, de transparencia, control, rendición de cuentas y prevención de lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, dentro del proceso de mejora continua, se desarrolla a través de cada Gerencia y Dirección, una matriz legal de cumplimiento que permitirá sistematizar las leyes y normas aplicables por cada área de gestión, estableciendo los requisitos legales, designación de responsables, plazos de cumplimiento, monitoreo y difusión, con el acompañamiento de la Gerencia Jurídica a fin de realizar acciones preventivas y tomar los correctivos del caso.

Sobre la base de lo citado, la Gerencia Jurídica está integrada de la siguiente manera:

## RESULTADOS DE LA GESTIÓN JURÍDICA 2012



## Código de Ética

Desde su aprobación en 2011, la Empresa ha generado varias acciones para socializar el Código de Ética a todo el personal. Las normas que en él se establecen son de cumplimiento obligatorio, y tienen por objetivo construir una visión y modelo consistente y duradero que promueva la inclusión social y el correcto comportamiento con la comunidad. La administración actual tiene como reto fortalecer la cultura de servicio basada en la responsabilidad y la transparencia.

### Comités de Apoyo

Apoyan la gestión en temas concretos e importantes.

### Comité de Calidad del Agua

Verifica el cumplimiento de las disposiciones constantes en el Reglamento Técnico Ecuatoriano (RTE) INEN 023 Agua Potable, relacionadas con los requisitos de agua potable para el consumo humano. Tiene como principales funciones: obtener y analizar la información necesaria para determinar la conformidad de los parámetros con los requisitos de las normas de calidad de agua, obtener certificaciones de organismos externos independientes, efectuar acciones correctivas y preventivas, y realizar planes de muestreo.

### Comité de Tecnología y Seguridad Informática

Fue creado con el objetivo de verificar el cumplimiento íntegro del Plan Estratégico Informático y definir el horizonte tecnológico empresarial a mediano y largo plazos. El Comité establece, gestiona, apoya, coordina y aprueba las actuaciones en materia de seguridad de la información y de las comunicaciones.

### Comité de Riesgos

Diseña, propone, elabora, coordina y brinda soporte a las actuaciones que, en materia de gestión de riesgos, realicen los niveles organizativos de la Empresa. Su fin es cumplir con la normativa legal vigente, la política interna,

la metodología, el procedimiento y la planificación correspondiente.

### Comité de Agua no Contabilizada

Verifica el cumplimiento sobre el avance de los proyectos componentes del Programa de Agua no Contabilizada; además adopta acciones para asegurar la consecución de las metas de reducción de pérdidas.

### Comité de Satisfacción del Cliente

Asegura el mejoramiento continuo de la conformidad del usuario. Sus funciones son: conocer y analizar los resultados de estudios de satisfacción del cliente, evaluar la información estadística sobre reclamos, solicitar a las diferentes áreas la formulación de planes de acción interdisciplinarios para disminuir los índices de reclamos y tiempos de atención al público y, supervisar la elaboración de procedimientos e instrucciones que mejoren la satisfacción del cliente.

### Comité de Auditoría

Apoya y asiste al Directorio en sus funciones de vigilancia e información, mediante la evaluación de la integridad de la información contable financiera, gestión del auditor interno, sistemas de control y aspectos relacionados con el seguimiento de las disposiciones del Directorio.



Funcionarios de la EPMAPS socializando el Código de Ética



Socialización del Código de Ética

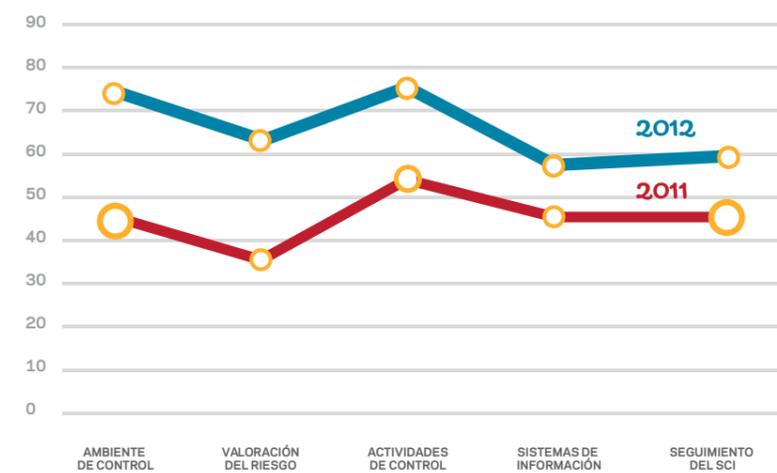
# Auditoría interna 2012

En cumplimiento a lo establecido en la Norma de Control Interno 100-04 Rendición de Cuentas, la cual señala que las servidoras y servidores deben presentar informes periódicos de su gestión ante la alta dirección; y, en cumplimiento con lo dispuesto en el Art. 32 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el personal de la Unidad de Auditoría Interna ejecutó el Plan Anual de Control por el período comprendido entre el 2 de enero y 31 de diciembre de 2012. A continuación se presenta un resumen de las actividades ejecutadas por esta unidad de control.

Los avances en la ejecución de las metas de la auditoría interna se reflejan en el sistema *Business Object*, determinándose un cumplimiento del 100%, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

| TAREA                      | AVANCE ACUMULADO PROGRAMADO | AVANCE ACUMULADO EJECUTADO | % CUMPLIMIENTO |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------|
| Planificación              | 100%                        | 100%                       | 100%           |
| Ejecución                  | 100%                        | 100%                       | 100%           |
| Comunicación de resultados | 78%                         | 81%                        | 100%           |

COMPARATIVO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL 2011- 2012



Dr. Carlos Pólit, Contralor General del Estado, durante la Feria de Unidades de Auditoría de Control Interno. La EPMAPS participó entre las 5 mejores.

## Evaluación al sistema de control interno institucional

En cumplimiento con el Acuerdo 005 CG-2012, de 27 de enero de 2012, sobre el Plan Anual de Control de las Unidades de Auditoría Interna de las Entidades y Organismos del Sector Público y Gobiernos Autónomos Descentralizados, y con el propósito de evaluar el grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de la gestión y cumplimiento de disposiciones legales del sistema de control interno de la institución, el personal de la Unidad de Auditoría Interna presentó los resultados en los siguientes acápites:

1

**Norma de control interno 200: ambiente de control**

Es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de la entidad desde la perspectiva del control interno, es la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección así como de las y los servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

**Resultados:**

Se evidenció que el entorno organizacional de la EPMAPS se encuentra en un nivel favorable para el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas con el fin de generar una cultura de control interno. La ponderación obtenida fue: **muy confiable**.



2

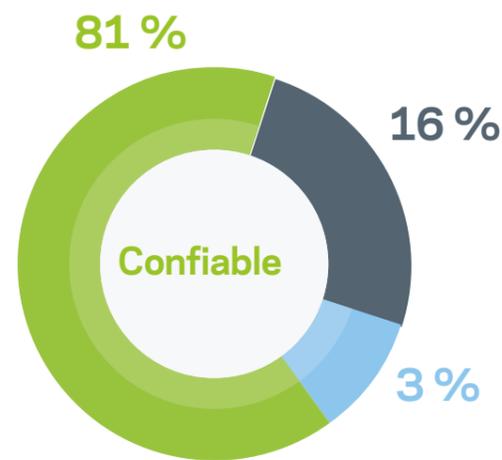
**Norma de control interno 300: evaluación del riesgo**

Involucra los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización. La identificación de los mismos es un proceso interactivo e integrado a la estrategia y planificación empresariales. Los perfiles de riesgo y controles relacionados deben ser revisados de manera continua para asegurar que el mapa de riesgos se mantenga vigente.

**Resultados:**

La Alta Gerencia contrató una consultoría cuyo objeto fue el 'Estudio para el diseño e implementación de una metodología de gestión de riesgos corporativos en la EPMAPS'. Los resultados se presentaron en tres fases:

- ▶ Fase 1: Diagnóstico del Sistema de Gestión de Riesgos Corporativos.
- ▶ Fase 2: Diseño del Modelo de Gestión de Riesgos.
- ▶ Fase 3: Implementación y recomendación.



La ponderación de este componente es equivalente a: **confiable**.

● Confiable ● Muy Confiable ● Básico

3

**Norma de control interno 400: actividades de control**

Contempla políticas, procedimientos, técnicas y mecanismos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos, y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

**Resultados:**

Las autoridades de la Empresa se han interesado por implementar diversas acciones de control que están relacionadas con el cumplimiento de objetivos institucionales en toda la organización de acuerdo con una planificación. Este componente alcanzó una valoración equivalente a: **muy confiable**.



4

**Norma de control interno 500: información y comunicación**

Los sistemas de información y comunicación están constituidos por métodos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad.

**Resultados:**

Los sistemas de información de la empresa facilitan tomar decisiones que permiten controlar sus actividades y preparar información confiable, así como evaluar los resultados de la gestión versus los objetivos institucionales. La ponderación de este componente equivale al rango: **muy confiable**



5

**Norma de control interno 600: seguimiento**

Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite que el sistema reaccione de forma dinámica para innovar cuando las circunstancias lo requieran.

**Resultados:**

El Directorio y la Alta Gerencia de la Empresa efectúan el seguimiento de los ambientes interno y externo mientras las actividades diarias se ejecutan en los distintos niveles de la entidad, evalúan el funcionamiento de los controles para realizar modificaciones pertinentes con el fin de mantener su efectividad. La calificación obtenida es: **muy confiable**



# Auditoría externa técnica y de gestión



El Gerente General, Othón Zevallos, en el stand de la EPMAPS, durante la Feria de Unidades de Auditoría de Control Interno

Desde hace una década, cada año la EPMAPS realiza Auditorías Técnicas y de Gestión que son revisadas por el BID sobre la base de los contratos de préstamo establecidos, y que se enmarca al Contrato BID No. 1802/OC-EC vigente para la ejecución de la Segunda Fase del Programa de Saneamiento Ambiental. De igual manera, esta Auditoría verifica el cumplimiento de los Indicadores y Metas establecidos en el Convenio de

Desempeño suscrito con el MDMQ, coteja el accionar dentro del comportamiento de la industria de la región y verifica el cumplimiento de las metas previstas en la Planificación Estratégica Empresarial.

Dentro de este marco, en 2012 se desarrolló la Auditoría Técnica y de Gestión de la EPMAPS, para el período 2011. Las principales conclusiones son las siguientes:

## Indicadores

Las metas previstas en el plan estratégico son más exigentes que las contempladas en el convenio con el DMQ y con el BID, lo cual refleja el compromiso de la Empresa no solo para alcanzar los niveles de servicio y gestión pactados con otras entidades, sino para superarlos en un proceso de optimización de su gestión, siendo el cumplimiento de las mismas en general satisfactorio.

## Gestión de la información

Al respecto se evidenció la necesidad de realizar ajustes a la integración de la información entre gerencias con el objeto de afianzar el conocimiento compartido de la gestión de la Empresa. Para solventar estos aspectos se espera que la utilización de una plataforma informática abierta (ERP), como la que planea adquirir la Empresa, constituya una ayuda fundamental de organización e interacción.

## Aspectos tarifarios y regulación

Señala la importancia de que se defina una política tarifaria que considere el costo medio de largo plazo y que garantice la viabilidad financiera de la Empresa y de sus planes de expansión y prestación del servicio bajo altos estándares de calidad y con condiciones específicas de eficiencia. En 2011, la EPMAPS desarrolló un estudio llamado Definición de una propuesta de Adecuación Tarifaria de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado, con la aplicación de Focalización Equitativa de Subsidios, en función de la capacidad de pago de los usuarios, mediante el cual establece una hoja de ruta para la adecuación tarifaria que se está discutiendo desde 2008 al interior de la Empresa. Adicionalmente,

ante la ausencia de un ente regulador externo, la EPMAPS con sus prácticas puede ir definiendo las bases de lo que será en algún momento acogido por un regulador.

## Gestión financiera

Recomienda se inicie formalmente el proceso de adaptación del sistema contable de la Empresa a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y establece como prioridad emprender un mecanismo de control que permita a la Gerencia Financiera conocer en tiempo real el monto de los inventarios de la Empresa, su valor y su periodo de rotación.

## Gestión sobre el talento humano

Recomienda establecer una política incluyente que facilite en el futuro cercano la implementación de proyectos de gran calado y proyección para la Empresa, logrando la apropiación de los funcionarios en sus roles.

## Aspectos técnicos operativos y comerciales

Los niveles de gestión técnica operativa y comercial de la Empresa son, en general, eficientes y de alto nivel, lo cual implica que los esfuerzos deben orientarse a optimizar y garantizar excelencia en estos procesos, por esta razón, es recomendable establecer un esquema de autorregulación de la Empresa en términos de la calidad del servicio (continuidad y presión de servicio, atención al usuario, etc.), que permita generar esquemas de incentivos y castigos frente al cumplimiento de estándares mínimos de servicio.





# CADENA DE VALOR

El agua es un elemento que interviene en todas las acciones de sobrevivencia del ser humano, sin ella la vida no puede ser concebida.

La EPMAPS ha implementado todos los procesos necesarios para abastecer a la ciudad de los servicios de agua potable y alcantarillado con calidad.

Todos quienes forman parte de la Empresa trabajan arduamente para servir al Distrito Metropolitano de Quito las 24 horas del día, los 365 días del año.

# CADENA DE VALOR

PROCESOS GOBERNANTES

DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

PLANIFICACIÓN TÉCNICA

DIRECCIONAMIENTO FINANCIERO

## PROCESOS CENTRALES- AGREGADORES DE VALOR

GESTION TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA

CAPTACIÓN Y CONDUCCIÓN

TRATAMIENTO

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

RECOLECCIÓN DE AGUAS SERVIDAS Y PLUVIALES

TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

DISPOSICIÓN FINAL

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EJECUCIÓN Y CONTROL FINANCIERO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE COMUNICACIONES E INVESTIGACIÓN

GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD

CADENA DE ABASTECIMIENTO

GESTIÓN INTEGRAL DE MANTENIMIENTO

GESTIÓN LEGAL



**AGUA POTABLE**

Promedio de agua captada:  
7,77 m³/seg

Promedio de agua tratada:  
7,56 m³/seg

Parámetro de Laboratorio: 99,71%

Promedio de agua distribuida:  
7,43 m³/seg  
(diferencia con tratamiento dentro del margen de error)

| Captación                 |                       |             |
|---------------------------|-----------------------|-------------|
| SISTEMAS                  | AÑO 2012              | % APORTE    |
| Papallacta                | 79 066 282,00         | 32%         |
| La Mica                   | 34 496 361,00         | 14%         |
| Conducciones Orientales   | 73 869 095,60         | 30%         |
| Conducciones Occidentales | 30 191 618,31         | 12%         |
| Sistema Rural             | 4 399 302,00          | 2%          |
| Pozos                     | 5 709 870,77          | 2%          |
| Vertientes                | 18 455 668,99         | 8%          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>245 818 803,67</b> | <b>100%</b> |

**Centrales Hidroeléctricas**

La EPMAPS cuenta con 2 centrales hidroeléctricas que producen energía actualmente para el autoconsumo del sistema de bombeo Papallacta; y, a futuro, en el corto plazo, para todos los consumos de la Empresa, representando un ahorro de USD 2,13 millones que luego ascenderán a 3,5 millones anuales.

| Tratamiento (24 plantas)  |                       |             |
|---------------------------|-----------------------|-------------|
| SISTEMAS                  | AÑO 2012              | % APORTE    |
| Papallacta                | 79 065 694,00         | 33%         |
| La Mica                   | 34 436 503,09         | 15%         |
| Conducciones Orientales   | 67 349 973,10         | 28%         |
| Conducciones Occidentales | 27 717 419,84         | 12%         |
| Sistema Rural             | 4 399 302,00          | 2%          |
| Pozos                     | 5 709 870,77          | 2%          |
| Vertientes                | 18 455 668,99         | 8%          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>237 257 255,79</b> | <b>100%</b> |

**Almacenamiento**

- 192** Tanques de reserva y distribución ciudad
- 218** Tanques de distribución parroquias
- 410** Tanques total

La red de distribución está dividida en zonas de presión que generalmente son abastecidas por un tanque que define el sector de servicio.

**Distribución (580 km de líneas de transmisión)**

| SISTEMAS                  | AÑO 2012              | % APORTE    |
|---------------------------|-----------------------|-------------|
| Papallacta                | 77 155 705,70         | 33%         |
| La Mica                   | 33 634 466,33         | 14%         |
| Conducciones Orientales   | 65 726 594,31         | 28%         |
| Conducciones Occidentales | 27 146 984,85         | 12%         |
| Sistema Rural             | 4 241 373,30          | 2%          |
| Pozos                     | 5 709 870,77          | 2%          |
| Vertientes                | 18 455 668,99         | 8%          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>232 070 664,26</b> | <b>100%</b> |

**CONSUMO**

- La EPMAPS produce y distribuye la mejor calidad de agua potable de Latinoamérica
- Cumple con la norma INEN T108
- Esto representa una ventaja competitiva para la industria

**AGUA NO CONTABILIZADA**  
El índice de agua no contabilizada (IANC) es de 27,75%, valor inferior a la media latinoamericana.

La infraestructura de suministro y distribución de agua incluye 580 km de líneas de transmisión de diámetros entre 50 y 2 000 mm, cerca de 5 550 km de redes de distribución. En 2012 se recibieron 9 760 órdenes de trabajo, 19% superior a 2011.

**Cobertura de Agua Potable**

Ciudad: 99,04 %  
DMQ: 97,18 %

**SANEAMIENTO**

**Recolección**

| Elementos del Sistema |         |          |
|-----------------------|---------|----------|
| Redes                 | 6 506,5 | Km       |
| Pozos                 | 93 904  | Unidades |
| Sumideros             | 127 655 | Unidades |

Adicionalmente se realiza mantenimiento a:

- 14** Quebradas con estructura
- 49** Quebradas con estructura de captación y regulación

**Mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado**

**Cobertura de Alcantarillado**  
Ciudad : 96,12 % DMQ : 91,14 %

**Planta de tratamiento de aguas residuales**

La Empresa y la ciudadanía se han concientizado sobre la urgencia de tratar las aguas residuales, se requieren 23 plantas de tratamiento para atender la demanda de la totalidad del DMQ.

**Disposición final**

Uno de los ejes que son de interés para la EPMAPS corresponde a la descontaminación de ríos que han recibido, durante años, las aguas residuales del DMQ.

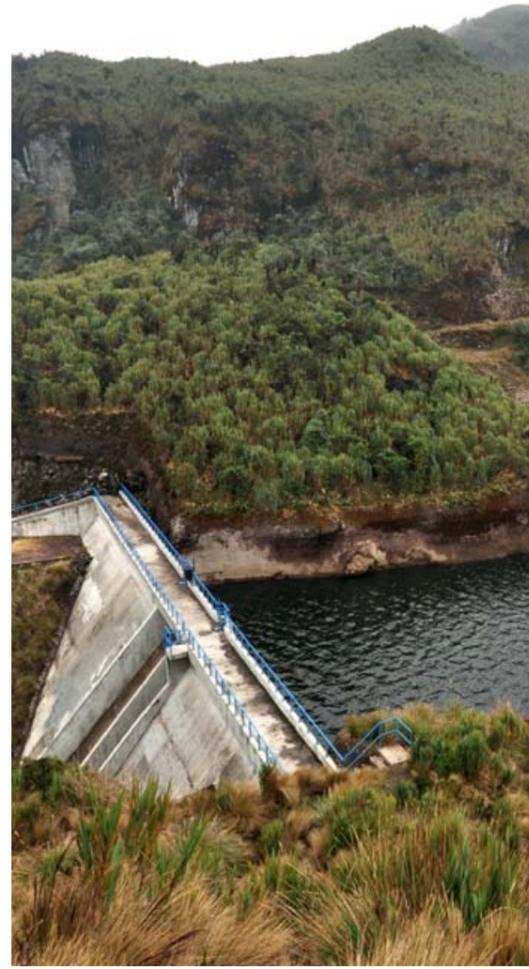
Se establecerá un programa de muestreo y aforo de las aguas residuales en los cursos hídricos y colectores que permitirá determinar las cargas contaminantes y obtener mapas de calidad de los ríos del DMQ.

# Agua potable

## Captación

Para el control de los caudales entregados se utiliza el sistema SCADA, que permite la visualización y operación en línea de las haciendas disponibles, así como también los niveles de embalses y otros parámetros operativos como presiones, vibraciones, porcentajes de apertura de válvulas, etc. Varias de las instalaciones son monitoreadas y operadas a distancia a través de este sistema.

Las centrales hidroeléctricas aprovechan los desniveles topográficos para la generación de energía que se utiliza para autoconsumo, y su excedente se comercializa.



Captación Antisana, Sistema La Mica - Quito Sur

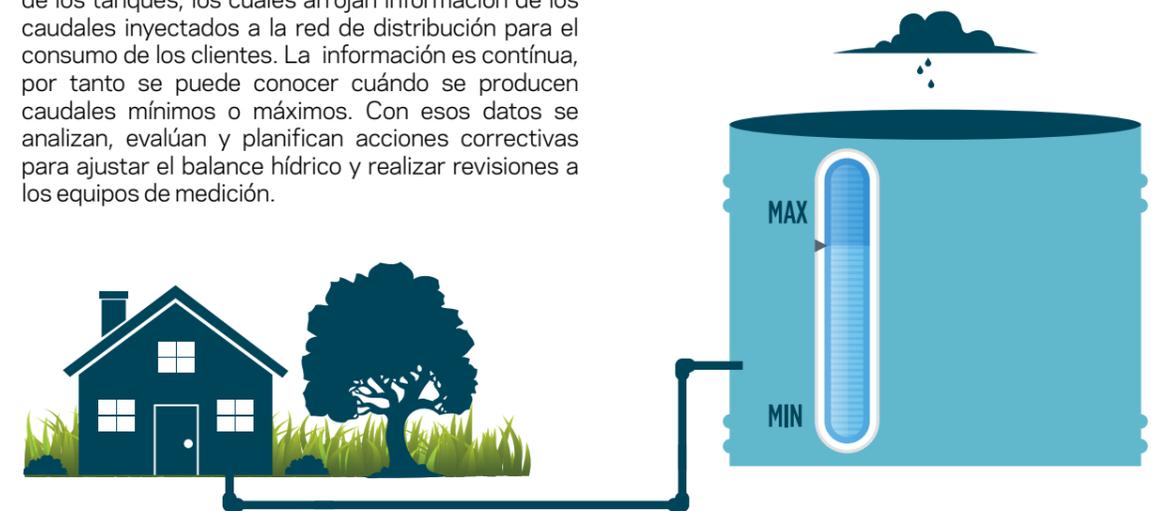


## Tratamiento

| SISTEMAS   | PLANTAS DE TRATAMIENTO  | SISTEMAS   | PLANTAS DE TRATAMIENTO  |
|------------|---|------------|---|
| BELLAVISTA | Planta Bellavista<br>Planta Noroccidente<br>Planta Rumipamba<br>Planta Uyachul                      | PALUGUILLO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planta El Quinche</li> <li>Planta Checa</li> <li>Planta Yaruquí</li> <li>Planta Tababela</li> <li>Planta Guayllabamba</li> </ul> |
| EL PLACER  | Planta El Placer<br>Planta Toctiuco<br>Planta Torohuco<br>Planta Chilibulo<br>Planta Chilibulo Alto |            |   |
| PUENGASÍ   | Planta Puengasí<br>Planta Conocoto  |            |   |
| EI TROJE   | Planta El Troje<br>Planta Tesalia<br>Planta Pichincha Sur   |            |   |

## Almacenamiento

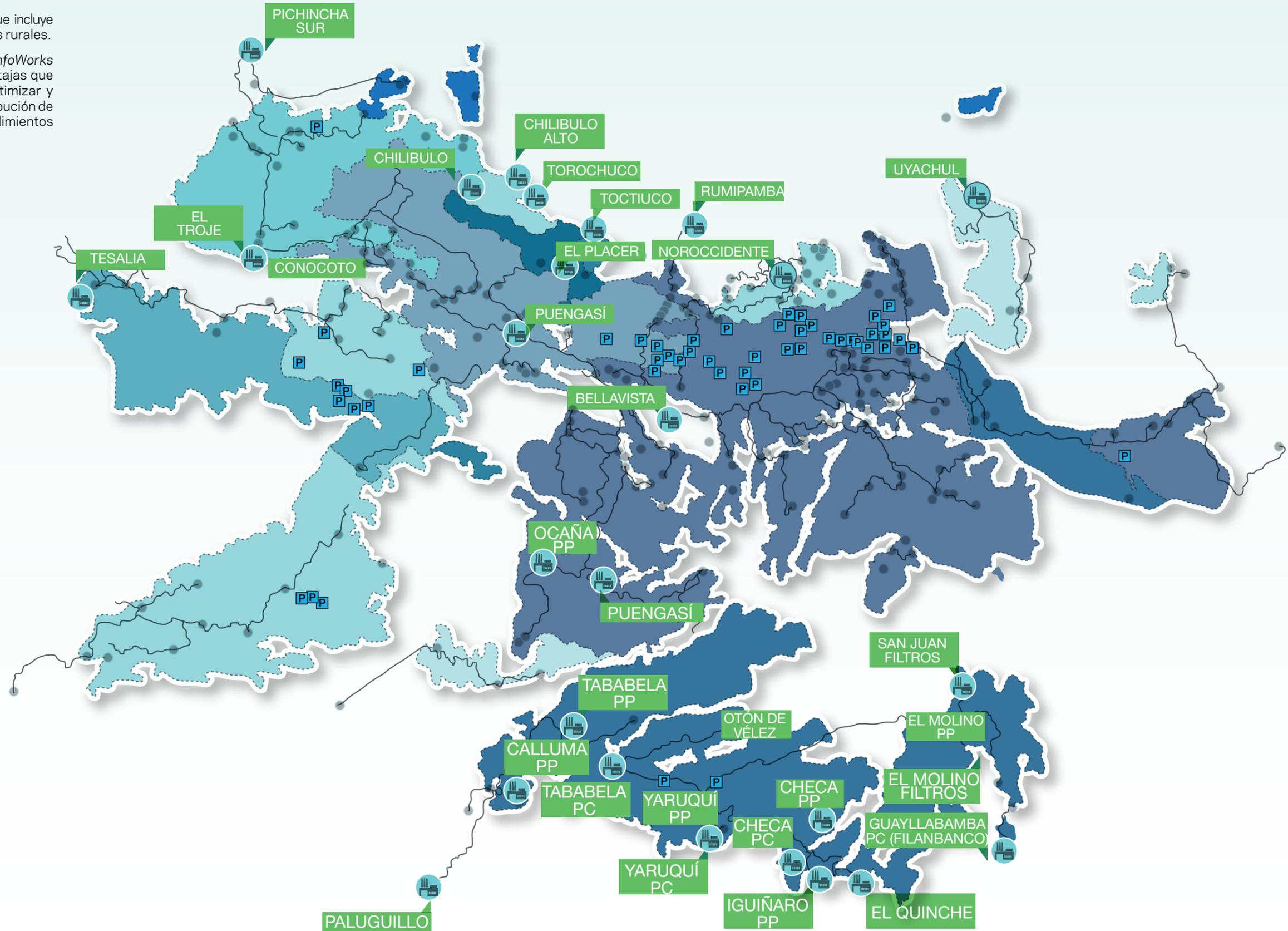
Existen 170 macromedidores instalados a la salida de los tanques, los cuales arrojan información de los caudales inyectados a la red de distribución para el consumo de los clientes. La información es continua, por tanto se puede conocer cuándo se producen caudales mínimos o máximos. Con esos datos se analizan, evalúan y planifican acciones correctivas para ajustar el balance hídrico y realizar revisiones a los equipos de medición.



## Distribución

El DMQ tiene un área de 4 228 km<sup>2</sup> que incluye a la ciudad de Quito y a sus 33 parroquias rurales.

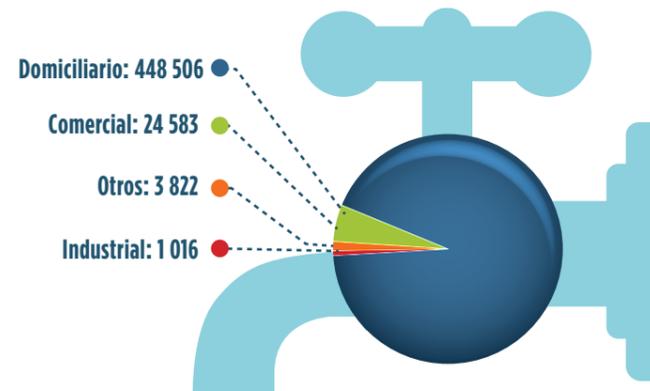
La EPMAPS adquirió el programa *InfoWorks* (IWWs) con el fin de aprovechar las ventajas que ofrece la simulación hidráulica para optimizar y gestionar el manejo del sistema de distribución de agua potable. También se aplican procedimientos de sectorización hidráulica.



- P** POZOS
- PLANTA**
- PP** PLANTA PAQUETE
- PC** PLANTA CONVENCIONAL

# Consumo

## Tipo de consumidores o usuarios



## Laboratorio

La EPMAPS cuenta con la infraestructura técnica, equipos apropiados, profesionales competentes, políticas y procedimientos basados en el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO/IEC 17025:2005, que garantizan al usuario que el agua es segura puesto

que verifica en forma confiable que se cumple con la norma INEN 1108, aplicando un plan de muestreo sistemático. Adicionalmente se realiza la verificación y certificación externa independiente de la calidad del agua a través de *Société General Surveillance* (SGS).

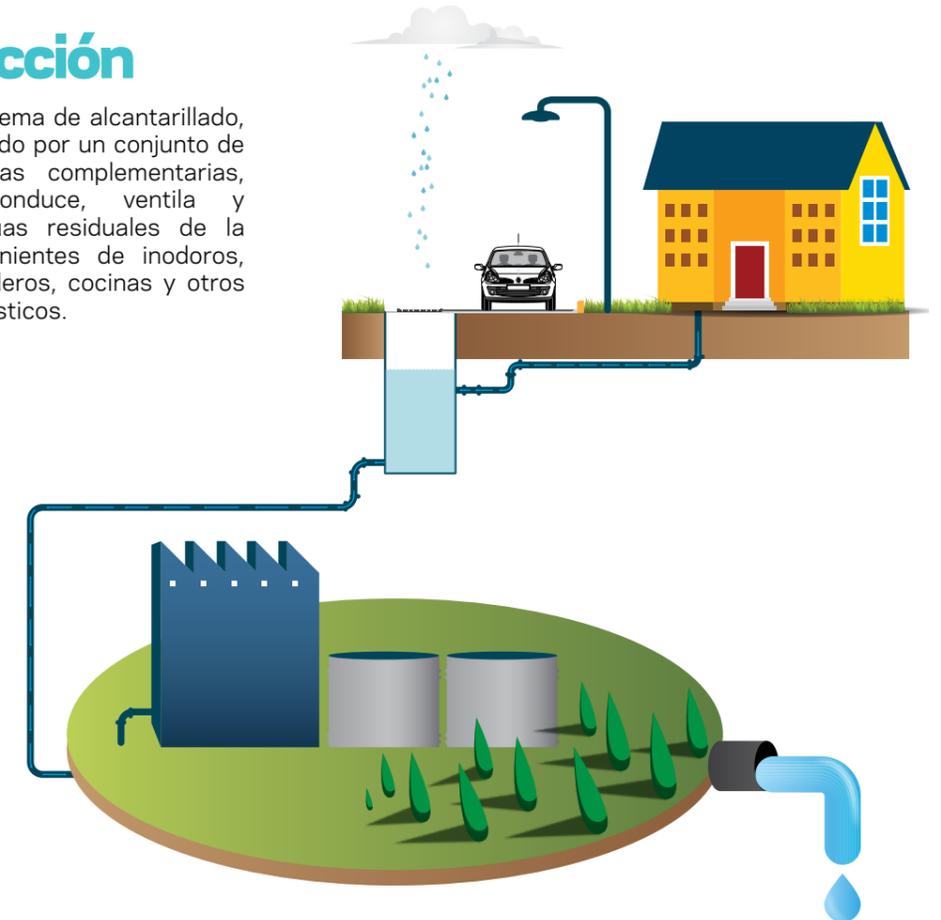


Laboratorio de Control de Calidad del agua de Bellavista

# Saneamiento

## Recolección

A través del sistema de alcantarillado, que está integrado por un conjunto de tuberías y obras complementarias, se recibe, conduce, ventila y evacúa las aguas residuales de la población provenientes de inodoros, regaderas, lavaderos, cocinas y otros elementos domésticos.



## Identificación de sitios de inundación

Se identificó 40 sitios con alta recurrencia de inundación: 15 fueron intervenidos en 2011, 8 en 2012 y los restantes se ejecutarán desde 2013.

### Sitios de inundación intervenidos en 2012:

- Eloy Alfaro y Avellanas
- Paso a desnivel de la Av. Patria y Av. Doce de Octubre
- Bahía de Caráquez y Paya
- Redondel de ingreso de los barrios Roldós y Pisulí
- Av. Napo entre Alpahuasi y Velasco Ibarra
- Diego de Almagro y Alpallana
- Paso a desnivel El Labrador
- Av. Colón y Almagro

## Mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado

Se ejecuta a través de 3 grandes actividades:

### Mantenimiento de captaciones en quebradas:

El objetivo principal es planificar, controlar y ejecutar los planes operativos, de trabajo y de mantenimiento preventivo, correctivo y emergente de las captaciones en el DMQ. Estas estructuras de retención impiden que los sólidos que descienden de las quebradas ingresen a los colectores y redes del sistema de alcantarillado. Las actividades señaladas se ejecutan con equipos tales como grúas de excavaciones profundas, excavadora de oruga, trailers, volquetas, entre otros.

### Diagnóstico del sistema de alcantarillado:

Consiste en la revisión estructural de redes y colectores, mediante equipos de inspección televisiva con los cuales se observa internamente el estado de la tubería. A partir de esta información se plantean acciones preventivas y correctivas en el sistema.

### Mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado:

Esta actividad implica la limpieza de sumideros, redes y colectores con equipos como hidrosuccionadores y desobstructores mecánicos. Adicionalmente, se ejecuta la reparación de tramos que presentan daños en su estructura y mejoramiento del sistema.

## Tratamiento de aguas residuales

Como parte de la gestión de la descontaminación de los ríos de Quito, se establecerá un programa de muestreos y aforos de las aguas residuales en los cursos hídricos y colectores, lo que permitirá determinar las cargas contaminantes y obtener mapas de calidad de los ríos de la ciudad. Para ello se realizarán inspecciones geográficas que permitirán ubicar las secciones de aforo en los colectores e interceptores. Esto posibilitará conocer la caracterización de las aguas residuales domésticas e industriales que son descar-

gadas y a futuro se identificarán los parámetros potenciales que pueden interferir en la buena operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales que serán implementadas en Distrito Metropolitano de Quito. Los estudios de los diseños y construcción se encuentran a cargo del Programa de Saneamiento Ambiental (PSA), y permitirán tomar acciones preventivas y coordinar con otras instituciones para controlar el tipo de descarga que debe ser enviado al alcantarillado.



Personal de la EPMAPS durante la limpieza de sumideros.



Grúa de oruga, para limpieza de quebradas.

# Obras



## Obras de protección de cauces, colectores y laderas de Río Grande

Permitirán reducir la erosión del cauce y regular el flujo de agua que circula por la quebrada Río Grande, ubicada en las parroquias Mena y Chillogallo (sector Santa Bárbara). Allí se destaca la ejecución de dos diques de gaviones, 17 umbrales transversales para estabilizar la pendiente del fondo, un muro en 'U' para canalizar el cauce y preservar un tramo de calle, cuya estabilidad se encuentra comprometida por la erosión, así como dos alcantarillas que emplazan bajo las calles El Tránsito y Luis López, con un costo total de USD 1,1 millones, de los cuales USD 0,7 millones se invirtieron en 2012.



## Obras de protección de cauces, colectores y laderas de las quebradas Cuscungo Clemencia

Su construcción se inició en 2012 y comprende 2,6 km de colectores en túnel tipo baúl, de varias secciones a profundidades de 22 m en promedio. Está compuesto por los colectores Conchas Azules (650 m), Alpahuasi (550 m) y Noviciado Bajo (1 490 m), que fueron diseñados para mejorar el servicio de alcantarillado en varias zonas de las parroquias Chimbacalle y La Ferroviaria. La inversión en ese año fue de USD 1,32 millones.



## Línea de transmisión Paluguiño-Tumbaco

Esta obra se destaca entre todos los componentes del Programa Nuevas Líneas de Agua Tratada ya que su costo asciende a USD 6,93 millones. La construcción de las obras se inició en diciembre de 2012 y su finalización está prevista para el segundo semestre de 2014.

Esta línea de transmisión está concebida para llevar agua potable desde la Planta de Tratamiento Paluguiño, hasta las poblaciones de Tumbaco, Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa, El Quinche y Guayllabamba, beneficiando a 210 mil habitantes.

Consiste en el tendido de 20 km de tubería de hierro dúctil, con diámetros de entre 40 y 60 pulgadas. Incluye todo el equipamiento necesario para el funcionamiento seguro de una tubería que habrá de soportar, en su punto más bajo, 600 m de columna de carga de agua, equivalentes a 857 psi (58,8 bares) de presión.

## Proyecto colectores de refuerzo El Garrochal

Este proyecto tuvo particular importancia en el Programa de Control de Inundaciones durante 2012. Está ubicado en el sur de Quito con un importe total de USD 2,6 millones, se extiende en una longitud de 700 m y servirá para controlar las inundaciones de un importante sector de la parroquia de Turubamba.



## Proyecto de alcantarillado de la parroquia de Calderón Sur, 2<sup>da</sup> etapa

En ejecución desde mayo de 2012, esta obra atenderá a la zona de Llano Grande (parroquia Calderón), mediante la instalación de 20,6 km de tuberías de PVC y 3,5 km de colectores. Su costo total es de USD 4,4 millones y se concluirá en febrero de 2014; la inversión asciende a USD 1,9 millones.



## Descontaminación de las quebradas San Francisco y Sin Nombre

Como parte del plan de descontaminación de los ríos y quebradas de Quito, en junio de 2012, entraron en operación 3 km de interceptores construidos en dos tramos para descontaminar las quebradas San Francisco y Sin Nombre, que sirven a los habitantes del sector Puengasí, (suroriente de la ciudad). El costo total de las obras alcanza los USD 1,7 millones.



## Obras de acondicionamiento de las quebradas Navarro -La Raya

Como efecto del relleno que han sufrido varias quebradas del sur de Quito y ante su deterioro, estas obras se concibieron para superar los inconvenientes, mejorar el aspecto urbano de la zona y elevar la calidad de vida y la autoestima de sus habitantes. La EPMAPS construyó taludes, caminerías, canchas deportivas, se implementó juegos infantiles, vegetación, drenaje complementario, adoquinado de cruce de vías e iluminación. En 2012 se invirtió USD 1,01 millones, de un costo total de USD 1,8 millones.



# Estudios

## Programa para la Descontaminación de los Ríos de Quito – PDRQ

La descontaminación de los ríos y quebradas del DMQ, figura entre las obras prioritarias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, para recuperar los ecosistemas hídricos mediante la intercepción y el tratamiento de las aguas residuales provenientes del uso doméstico e industrial, generadas en la ciudad.

Con este propósito, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) a través del Programa de Saneamiento Ambiental, PSA, ejecuta el Programa para la Descontaminación de los Ríos de Quito, PDRQ, el cual se encargará de devolver vida y salud a los afluentes y quebradas del Distrito Metropolitano, y contempla entre otros:

- Construcción de una extensa red de colectores e interceptores, una planta de tratamiento para la ciudad de Quito y varias plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en las diferentes parroquias rurales del DMQ.
- Construcción de emisarios de aguas residuales en túnel, líneas de impulsión y PTAR urbanas.
- Complementación de las obras de intercepción en

los cantones Mejía y Rumiñahui.

- Construcción de los emisarios en túnel, que conducirán el agua residual generada en Quito hasta las respectivas plantas de tratamiento, incluyendo las aguas residuales provenientes de los valles de Tumbaco y Los Chillos mediante sistemas de bombeo y líneas de impulsión.

- Manejo de los desechos sólidos y biosólidos generados en el tratamiento de las aguas residuales.

A más de las 20 plantas de tratamiento de aguas residuales que se instalarán en las parroquias rurales, el Programa contempla la construcción de una gran PTAR en el sitio Vindobona, al norte de la parroquia San Antonio de Pichincha, con un horizonte de diseño hasta 2040. Esta PTAR tratará las aguas residuales de la zona urbana de Quito, parroquias adyacentes y valles.

Además, se aprovechará la caída de agua tratada proveniente de esta planta, para la instalación de una hidroeléctrica de 20 MW de capacidad, que permitirá disponer de la energía necesaria para poner en funcionamiento las PTAR y las estaciones de bombeo.



El Gerente General de la EPMAPS, Othón Zevallos, y el representante de Lotti & Associati ACS Beglar, Paolo Baldacci, suscribieron el contrato para la elaboración de diseños de las dos PTAR al Sur de Quito.

## Estudios de Descontaminación de los Ríos de Quito

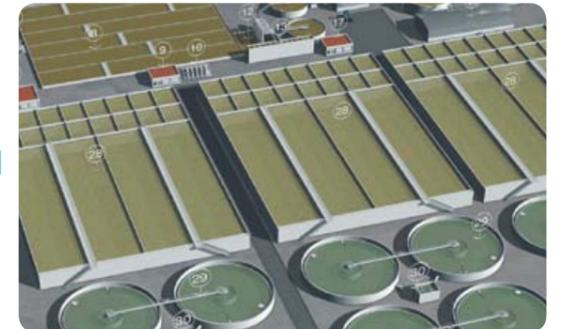
Dentro de estos estudios se dispone de los resultados de factibilidad. Además, se suscribió un convenio con el Instituto Nacional de Preinversión (INP) por USD 7,7 millones para financiar los diseños definitivos de las obras de intercepción y tratamiento de las aguas residuales de Quito y las parroquias anexas. El proyecto comprende una planta de tratamiento de aguas residuales de 7,5 m<sup>3</sup>/s, dos emisarios en túnel que suman 37 km y una central hidroeléctrica con capacidad instalada de 21 MW. El proceso de contratación de estos diseños está en marcha.



Simulación

## Diseños definitivos para dos plantas de tratamiento en el sur

Desde el 17 de julio de 2012, se encuentra en ejecución el estudio para la elaboración de los diseños definitivos de dos plantas de tratamiento de aguas residuales para el sur de Quito, a cargo de un consorcio de firmas italianas. Se prevé su culminación en 2013.



## Diseños definitivos de las obras de intercepción y tratamiento de las aguas residuales de las parroquias rurales que descargan a los ríos Guayllabamba y San Pedro

Este estudio se financia con la cooperación técnica no reembolsable del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Las actividades de consultoría continuaron en 2012. Se terminó los estudios de factibilidad de 15 parroquias rurales del DMQ y de los cantones Mejía y Rumiñahui. Se inició la siguiente etapa de los diseños definitivos del proyecto.



## Estudios y diseños definitivos de las etapas del Proyecto Ríos Orientales

Durante 2012 se concluyó los diseños definitivos de la primera etapa del Proyecto Ríos Orientales (PRO): Ramal Chalpi-Papallacta, que entregará nuevos caudales al sistema Papallacta para garantizar el suministro de agua potable a Quito hasta 2022. Asimismo, la Empresa está finalizando los estudios de factibilidad de la 2ª etapa del PRO: Ramal Quijos-Papallacta-Paluguillo, cuyas obras estarán en capacidad de atender la demanda de agua potable en el DMQ hasta 2040, aproximadamente.

Obras de acondicionamiento Quebrada Navarro



Quebrada Navarro - La Raya Norte



Estructura de captación, Colector Quebrada Caicedo

A photograph of a long, arched tunnel, likely a water tunnel, with a series of pipes running along the ceiling and walls. The tunnel is dimly lit, with light coming from the far end where a group of people is walking. The overall color palette is dominated by shades of blue and green.

## ESTRATEGIA

### El crecimiento de la ciudad

exige que gran parte de los recursos se oriente a la construcción de nuevas obras y proyectos indispensables para expandir y mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en Quito y sus parroquias rurales. Para el efecto se cuenta con los estudios de prefactibilidad de los proyectos que fueron seleccionados en el marco de la Actualización de Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado para el DMQ (marzo 2011), cuyo horizonte de planificación se extiende hasta 2040 a través de una implementación de corto, mediano y largo plazos.

# Objetivos estratégicos

La filosofía de la Empresa basada en su Misión, Visión y Valores se plasma en objetivos estratégicos que son monitoreados con el *Balance Score Card*.

## COMUNIDAD

1. Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio.
2. Mejorar la disponibilidad de los servicios.
3. Disminuir el impacto de desastres naturales.
4. Reducir el consumo por conexión doméstica en servicio.

## FINANCIERA

5. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa.
6. Alcanzar márgenes operacionales positivos.
7. Incrementar excedentes mediante nuevos productos y servicios.

### Excelencia operativa

8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura.
9. Reducir el agua no contabilizada.
10. Aumentar y mejorar la infraestructura.
11. Reducir los riesgos naturales y antrópicos.
12. Mejorar la recaudación.
13. Mejorar los procesos empresariales y la eficiencia laboral.

### Relaciones con el cliente

14. Mejorar la atención al cliente.
15. Incrementar la eficiencia de la comunicación.
16. Solucionar reclamos y quejas.

### Innovación y expansión

17. Desarrollar nuevas líneas de servicio.

### Responsabilidad social

18. Mejorar el estado de conservación de microcuencas y fuentes hídricas abastecedoras.
19. Focalizar y transparentar los subsidios.
20. Descontaminar los ríos del DMQ.

## FORMACIÓN Y CRECIMIENTO

22. Mejorar el clima laboral.
23. Implementar una cultura de seguridad y salud.
24. Contar con información empresarial integrada y oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología.
25. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia.



# Planificación global de la nueva infraestructura

El crecimiento de la ciudad exige que gran parte de los recursos se oriente a la construcción de nuevas obras y proyectos indispensables para expandir y mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en el DMQ. Para ello, se cuenta con los estudios de prefactibilidad de los proyectos que fueron seleccionados en el marco de la Actualización del Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado para el DMQ (marzo 2011), cuyo horizonte de planificación se extiende hasta 2040 y que se implementarán en el corto, mediano y largo plazos.

Las nuevas fuentes del líquido vital que atenderán las necesidades del consumo humano son los afluentes del Proyecto Ríos Orientales que se incorporarán con flexibilidad por fases. Con el ingreso de la Etapa I, que consiste en la captación de las aguas provenientes del ramal Chalpi (0,99 m<sup>3</sup>/s), aumentará la oferta de agua cruda al sistema de Papallacta. Este incremento de agua captada requiere la construcción y ampliación tanto de las plantas de tratamiento de agua potable de Bellavista y Paluguillo, como la construcción de nuevas líneas de conducción y transmisión.

**"Las nuevas fuentes de agua atenderán las necesidades del consumo humano"**



Inspección del sistema de alcantarillado, mediante cámara de poste

## Principales proyectos de inversión a ser ejecutados a corto y mediano plazos (2010-2019)

- Desarrollo de pozos (800 l/s)
- Línea de conducción Paluguillo-Bellavista
- Línea de transmisión Paluguillo-parroquias orientales
- Expansión de la Planta de Tratamiento Bellavista (750 l/s)
- Planta de Tratamiento de Paluguillo (500 l/s)

## Principales proyectos de inversión a largo plazo (2020-2040)

Los proyectos incluyen las captaciones en los ríos Orientales, Etapa II (ríos Blanco Grande, Quijos Norte, Quijos Sur, entre otros).

### Obras complementarias:

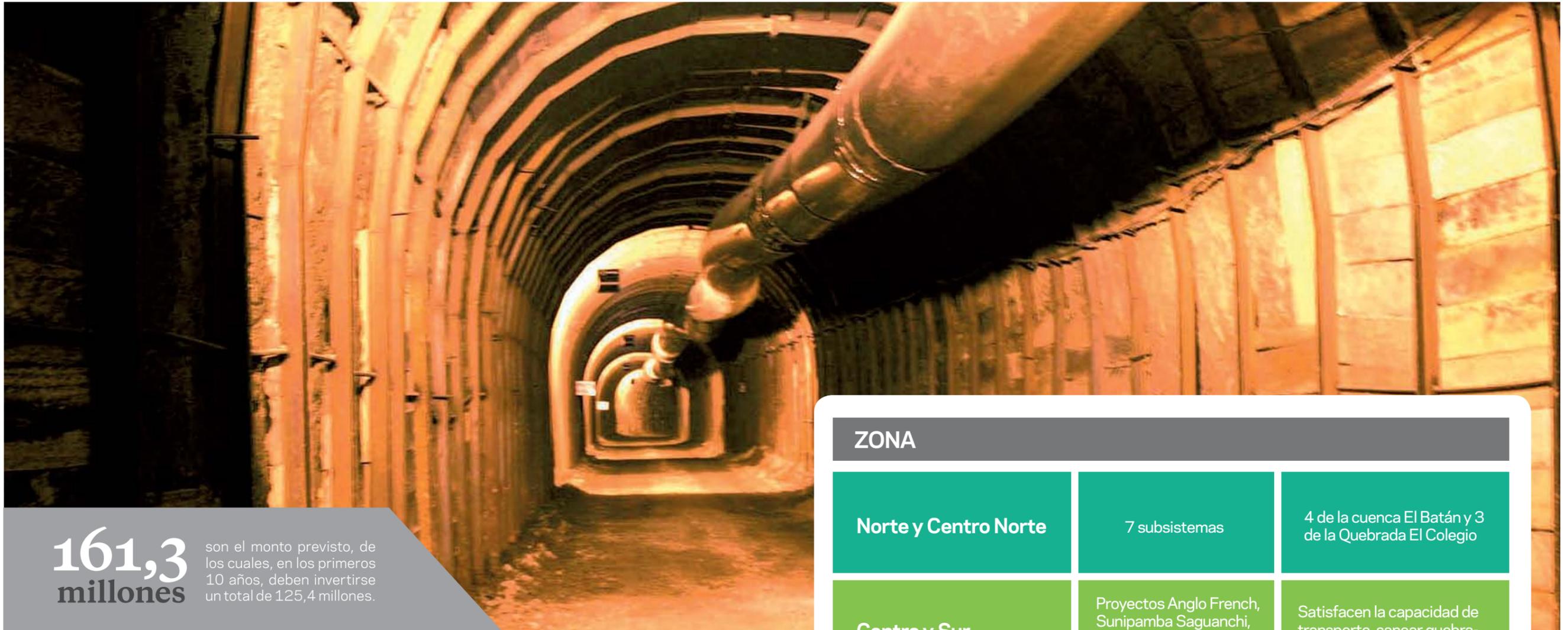
- Conducción desde las captaciones hasta la entrada del túnel Transcordillerano
- Línea de conducción Paluguillo-San Juan de Calderón
- Línea de conducción de derivación Bellavista
- Planta de Tratamiento de Puengasí
- Planta de Tratamiento de Calderón (1 300 l/s)
- Expansión de la Planta de Tratamiento El Troje (750 l/s)
- Segunda expansión de la Planta de Tratamiento de Bellavista (750 l/s)

## Obras para el Programa de Control y Reducción de Agua no Contabilizada

- Modelación hidráulica de las redes de distribución
- Aumento de la cobertura de micromedidores
- Instalación de macromedidores
- Sectorización hidráulica, telemetría y telecontrol, entre otros

El costo total alcanza USD 464 millones (USD 196 millones corresponden a proyectos de inversión a corto y mediano plazos, y USD 268 millones, a los proyectos a largo plazo).

# Drenaje pluvial



**161,3 millones**

son el monto previsto, de los cuales, en los primeros 10 años, deben invertirse un total de 125,4 millones.

## ZONA

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Norte y Centro Norte</b>  | 7 subsistemas   | 4 de la cuenca El Batán y 3 de la Quebrada El Colegio                              |
| <b>Centro y Sur</b>  | Proyectos Anglo French, Sunipamba Saguanchi, Navarro, La Raya, Cuscungo, etc. | Satisfacen la capacidad de transporte, sanear quebradas y ríos y prevenir deslaves |
| <b>Áreas de Expansión Urbana (parroquias) y zonas consolidadas</b> | Construcción del Sistema de Alcantarillado Combinado.                         | Construcción de redes secundarias  |

En cuanto al servicio de alcantarillado, las obras definidas en la actualización del Plan Maestro procuran optimizar la infraestructura existente, mejorar la recolección de la escorrentía superficial y construir sistemas de colectores de alivio, que conducirán las aguas lluvia hacia los cuerpos receptores. Asimismo, se han definido como prioritarios los proyectos que protegerán los cauces de ríos y quebradas que reciben descargas del alcantarillado.

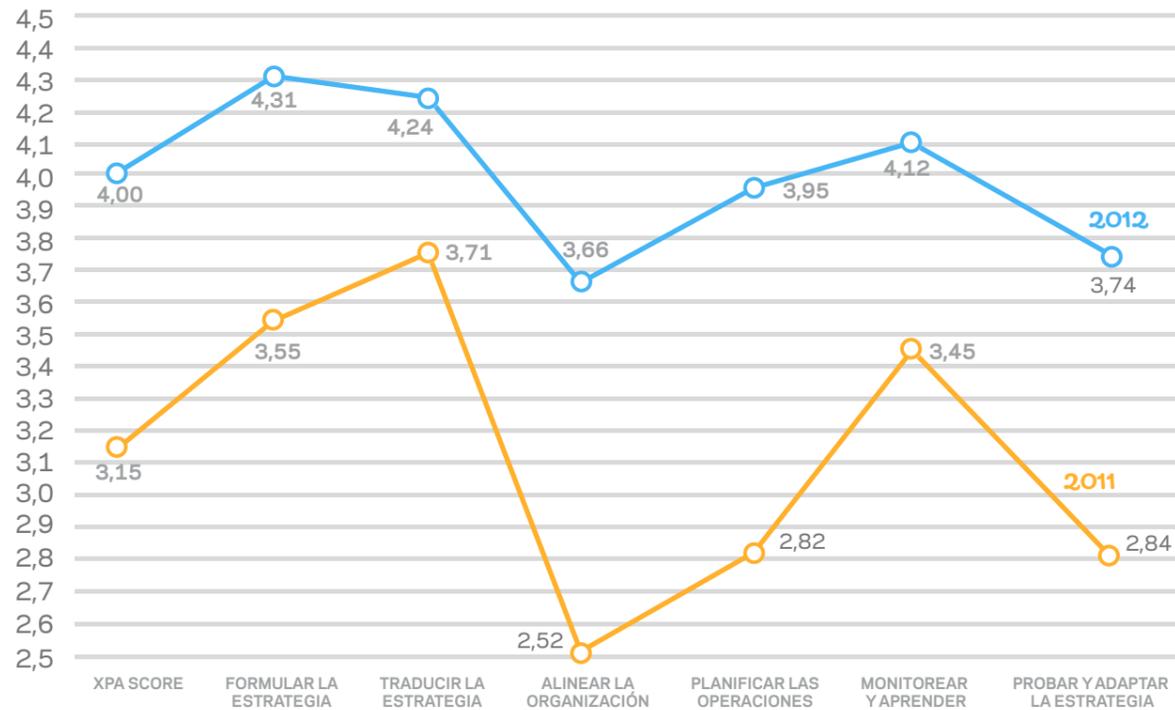
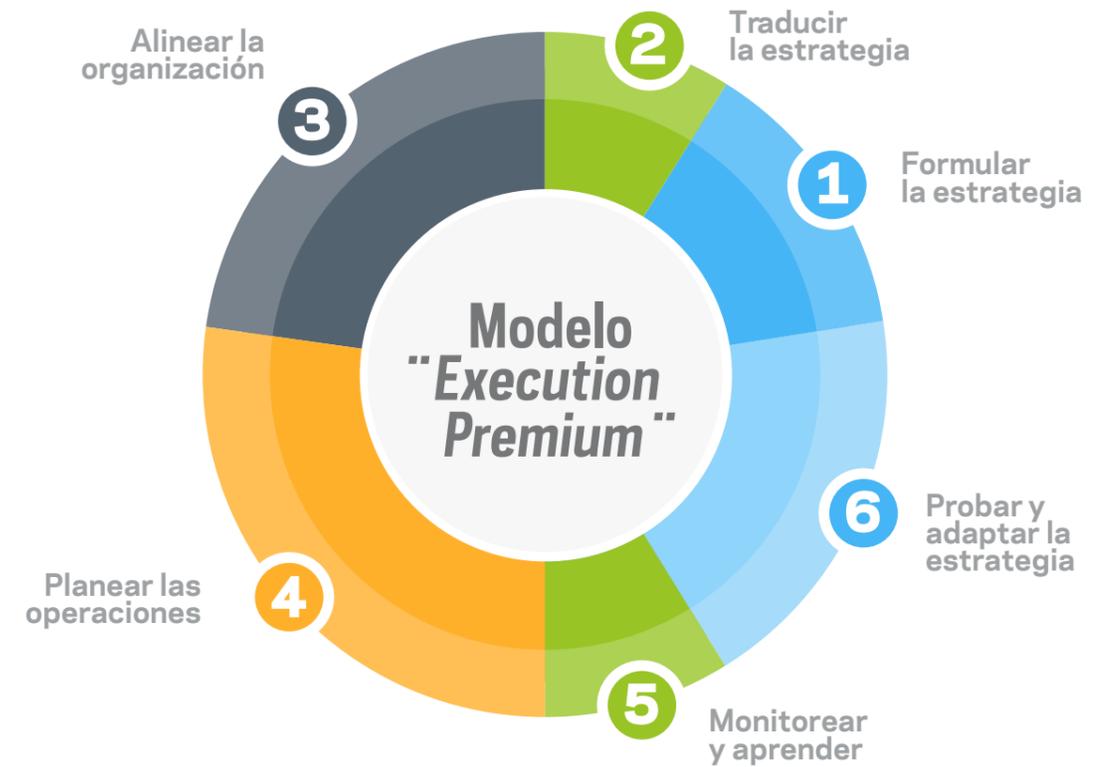
# Estrategia

El Plan Estratégico 2010-2014, que fue aprobado por el Directorio de la EPMAPS, prioriza los proyectos a ser ejecutados.

Considerando que la planificación es un proceso dinámico que debe ajustarse en función de los cambios y del cumplimiento de las metas-compromisos establecidos, que incorpora la filosofía empresarial y los lineamientos sobre el rumbo que deberá tener la Empresa en los próximos años, se cuenta con una proyección de largo plazo (plan maestro, descontaminación de los ríos de Quito, modelo financiero etc.), una de mediano plazo (plan plurianual de proyectos) y una de corto plazo (programas operativos

anuales, planes de trabajo y presupuesto en cada una de las áreas).

Dentro del proceso de madurez de implementación de un esquema de planificación y control, la EPMAPS ha adoptado como herramienta el modelo *Execution Premium* de los doctores Kaplan y Norton, el cual es un referente internacional de buenas prácticas para gestionar la estrategia empresarial. Este modelo integra niveles estratégicos y operativos, y constituye una manera sistemática, lógica y coherente de implementar la planificación de una entidad, logrando, en 2012, una importante mejora (XPA = 4), tal como lo muestra la gráfica:



Funcionarias de la Gerencia de Planificación y Desarrollo EPMAPS

## La estrategia de gestión empresarial se enfoca en las siguientes líneas de acción

### Disminución de la dependencia de ingresos no operacionales

Con el fin de disminuir el índice de dependencia de ingresos no operacionales y lograr una mayor autonomía financiera, la EPMAPS incrementará sus ingresos operacionales a través de emprendimientos o en la determinación de nuevas unidades de negocio, filiales o sucursales. Entre las líneas en las que podría incursionar están:

- Energías alternativas (eólica, solar, biogas, geotérmica)
- Distribución de gas domiciliario por tubería
- Planta de producción de sulfato de aluminio

### Disminución de costos y gastos

Con miras a lograr eficiencia en la gestión de la Empresa que optimice los recursos disponibles, se ha emprendido en un proceso de disminución de costos y gastos detallado en los siguientes planes de acción:

- Optimización de personal: incentivos a la jubilación, planes de retiro.
- Reducción de costos operacionales: movilización, seguridad, gestión de activos, sobretiempos, generación hidroeléctrica para autoconsumo y venta, etc.

### Mejora en generación de ingresos operacionales

- Racionalización en el sistema de asignación de subsidios, focalizándolos hacia familias en situación de pobreza en el DMQ
- Mejoramiento de la eficiencia en la cobranza
- Aumento de gestión de cobro a deudores morosos
- Disminución de pérdidas técnicas y comerciales

### Gestión de inversiones

La Empresa busca priorizar sus inversiones considerando los siguientes aspectos:

- Universalización de servicios en zonas rurales y periurbanas; y, dentro de ellas, en barrios regularizados a través del Municipio
- Organización con la Secretaría de Coordinación Territorial y las administraciones zonales para la priorización de pedidos de obras por parte de la comunidad
- Análisis costo-beneficio de los proyectos a ser priorizados
- Gestionar la obtención de los recursos necesarios para financiar los planes de Descontaminación de los ríos y quebradas de Quito y Aseguramiento de la disponibilidad de agua potable en el DMQ, sea a través de créditos internos, externos, emisión de obligaciones u otros mecanismos de financiamiento.

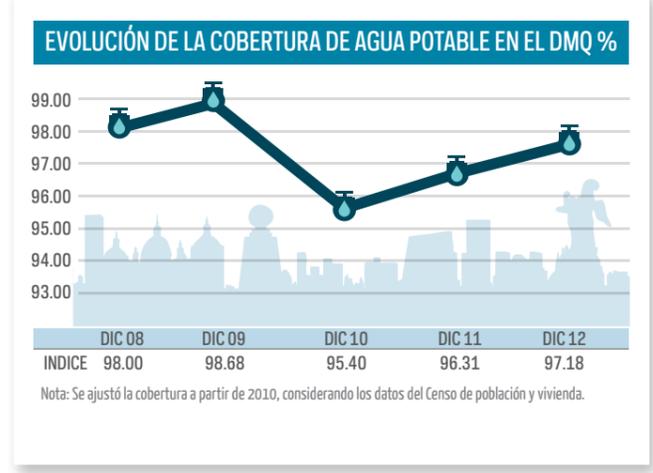
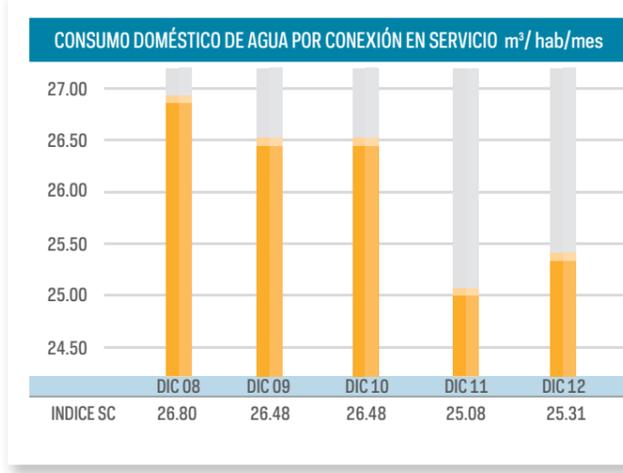
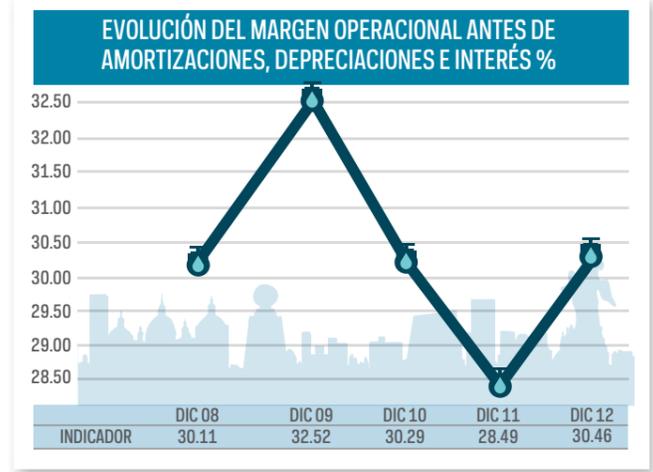
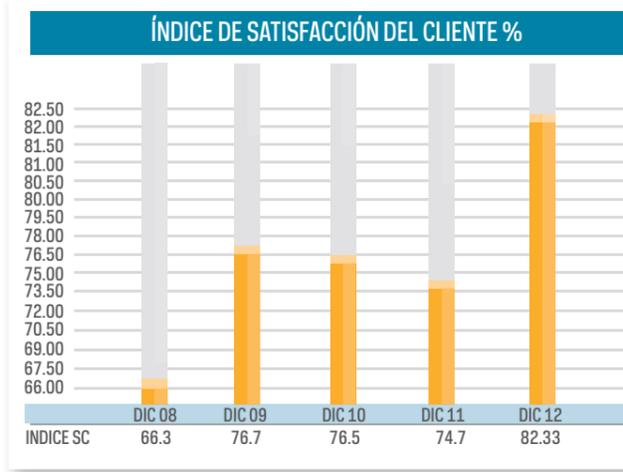
### Sistema Integrado de Gestión

Mediante resolución No. 020, de 1 de febrero 2012, se aprobó y expidió la Política de Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud (CASS), para lo cual la Empresa ha propuesto los siguientes compromisos:

1. Satisfacer a los clientes, atendiendo oportunamente sus requerimientos y mejorando el desempeño de procesos y sistemas.
2. Garantizar el bienestar del talento humano a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, y gestionando los riesgos de seguridad y salud.
3. Reducir los impactos ambientales generados por la actividad empresarial.



|   | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | INDICADOR DE GESTIÓN  | LOGRO ALCANZADO 2012   |        |
|---|---|---|--|--------|
| PERSPECTIVA DE LA COMUNIDAD   | 1. Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio                    | 1G - 01 Índice de satisfacción del cliente  | 82,33%   |        |
|   |   | 1G - 02 Cobertura de agua potable   | 97,18%   |        |
|   | 2. Mejorar la disponibilidad de los servicios   | 1G - 03 Cobertura de alcantarillado   | 91,14%   |        |
|   |   | 1G - 04 Índice de continuidad del servicio  | 98,16%   |        |
|   |   | 1G - 05 Índice de la calidad del agua   | 99,71%   |        |
| PERSPECTIVA FINANCIERA  | 3. Disminuir el impacto de desastres naturales en los sistemas de AP y AL                                 | 1G - 06 Indicador de optimización del drenaje pluvial   | 9  |        |
|   | 4. Reducir el consumo por conexión doméstica en servicio  | 1G - 07 Nivel de consumo por conexión doméstica en servicio (m³/hab/mes)                                  | 25,31  |        |
|   | 5. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con equidad social  | 1G - 08 Índice de eficiencia en la cobranza corriente   | 84,20%   |        |
|   |   | 1G - 09 Índice de eficiencia en la cobranza vencida   | 15,32%   |        |
|   |   | 1G - 10 Costos totales por cuenta (conexión en servicio)  | 236,23   |        |
|   |   | 1G - 11 Índice de ejecución presupuestaria  | 87,56%   |        |
|   | 6. Alcanzar márgenes operacionales positivos  | 1G - 12 Margen operacional antes de amortizaciones, depreciaciones e intereses                            | 30,46%   |        |
|   | 7. Incrementar excedentes mediante nuevos productos y servicios   | 1G - 13 Porcentaje de participación de los nuevos servicios en los excedentes operacionales de la empresa | -  |        |
|   | PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS  | 8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura   | 1G - 14 Índice de pérdidas desde la captación hasta la distribución a la salida de plantas, pozos y vertientes | 1,19%  |
|   |   |   | 1G - 15 Densidad de roturas en redes de agua potable   | 0,48   |
|   |   |   | 1G - 16 Cantidad de taponamientos por longitud de red de alcantarillado  | 0,23   |
|   |   |   | 1G - 17 Densidad de roturas en redes de alcantarillado   | 0,10   |
|   |   | 9. Reducir el agua no contabilizada   | 1G - 18 Pérdidas en red en % de agua despachada (IANC)   | 27,75% |
|   |   | 10. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios  | 1G - 19 Km de red instalados de agua potable   | 98,94  |
|   |   |   | 1G - 20 Km de red instalados de alcantarillado   | 145,21 |
|   |   |   | 1G - 21 Legalización de bienes inmuebles   | 70,00  |
|   |   | 11. Reducir los riesgos naturales y antrópicos  | 1G - 22 Caracterización sísmica de sistemas de agua potable  | -      |
|   |   | 12. Mejorar la recaudación  | 1G - 23 Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL   | 90,41% |
|   |   |   | 1G - 24 Índice de eficiencia en la cobranza de energía facturada   | 84,96% |
|   |   | 13. Mejorar los procesos empresariales y la eficiencia laboral  | 1G - 25 Empleados totales por 1 000 conexiones de agua potable   | 4,39   |
| 14. Mejorar la atención al cliente  |   | 1G - 26 Cumplimiento de tiempos de ciclo  | 2,84   |        |
|   |   | 1G - 27 Porcentajes de calificaciones positivas en módulos de atención al cliente                         | 97,94%   |        |
| 15. Incrementar la eficacia de la comunicación  |   | 1G - 28 Índice de comunicación interna  | MEDIA (-)  |        |
| 16. Solucionar reclamos y quejas  |   | 1G - 29 Índice de quejas y reclamos   | 0,83%  |        |
|   |   | 1G - 30 Índice de quejas y reclamos resueltos   | 92,60%   |        |
| 17. Desarrollar nuevas líneas de servicio   |   | 1G - 31 Número de iniciativas operando  | N-P  |        |
|   |   | 1G - 32 Número de asesorías tarifadas   | 3  |        |
| 18. Mejorar el estado de conservación de micro cuencas y fuentes hídricas abastecedoras |   | 1G - 33 Superficie intervenida en microcuencas según planes de manejo                                     | 73   |        |
|   |   | 1G - 34 Índice de legalización de fuentes hídricas  | 69,88%   |        |
| 19. Focalizar y transparentar los subsidios   |   | 1G - 35 Relación entre subsidios e ingresos por facturación de AP y AL del período                        | 40,30%   |        |
| 20. Descontaminar los ríos del DMQ  |   | 1G - 36 Cobertura de interceptación de aguas residuales   | -  |        |
|   |   | 1G - 37 Incidencia del tratamiento de aguas servidas  | -  |        |
| PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO  |   | 21. Mejorar las competencias del talento humano   | 1G - 38 Índice de desempeño del talento humano por resultados  | 90,60% |
|   | 1G - 39 Índice de evaluación de competencias  |   | 95,38%   |        |
|   | 22. Mejorar el clima laboral  | 1G - 40 Índice de clima laboral   | 58,20%   |        |
|   | 23. Implementar una cultura de seguridad y salud en la Empresa  | 1G - 41 Índice de eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud                                    | 22,50%   |        |
|   | 24. Contar con información empresarial integrada y oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología | 1G - 42 Índice que mide la mejora del soporte tecnológico de la Empresa                                   | 70,07%   |        |
|   | 25. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia                               | 1G - 43 Índice de alineamiento organizacional a la estrategia   | 4  |        |



# 'Bench marking'

Al comparar los indicadores de gestión de la EPMAPS con los registrados por la Asociación de Entes Reguladores de Saneamiento de las Américas (ADERASA), se evidenció que el desempeño de la Empresa durante 2012 se destaca con respecto al universo de empresas del ámbito regional, tal como se observa en la siguiente tabla:

| No. | INDICADOR                                | ADERASA VALOR PROMEDIO 2011* | EPMAPS VALOR ALCANZADO DIC 2012 |
|-----|--|------------------------------|---------------------------------|
| 1   | Cobertura de Agua Potable, DMQ           | 90,23%                       | 97,18%                          |
| 2   | Cobertura de Alcantarillado, DMQ         | 73,15%                       | 91,14%                          |
| 3   | Índice de Agua No Contabilizada, DMQ     | 42,36%                       | 27,75%                          |
| 4   | Consumo Doméstico (litro- habitante-día) | 166,89                       | 159,79                          |
| 5   | Empleados por mil conexiones             | 3,25                         | 4,39                            |
| 6   | Margen Operativo                         | S-D                          | 30,46%                          |
| 7   | Eficiencia en la Cobranza ( AP y AL)     | S-D                          | 90,41%                          |

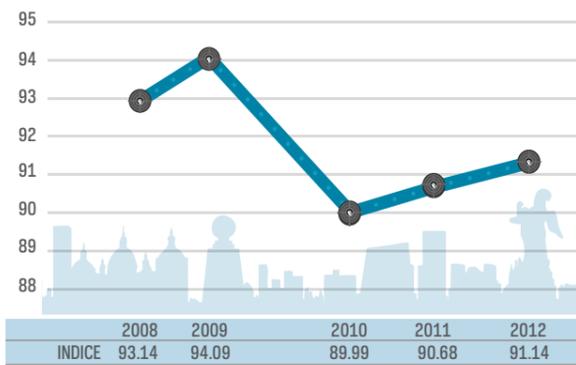
\* Última publicación de ADERASA.

## Planificación de la atención de las necesidades de servicios

Dotar de agua segura y servicios de saneamiento a los ciudadanos que habitan en el Distrito Metropolitano de Quito es un reto permanente para la Empresa. Así se garantiza el acceso a la población actual y a las futuras generaciones en el marco del respeto al ambiente. Para ello, la Empresa se basa en el modelo de gestión y la estrategia planteada es a largo plazo, con los planes maestros; a mediano plazo, con una programación plurianual; y, a corto plazo, con los planes operativos anuales, los que determinan las necesidades de infraestructura y operación requeridas, así como las de carácter administrativo.

Asimismo, los pedidos de la comunidad son sometidos a un proceso de priorización con el fin de sistematizar esta información y atenderlos, de una manera planificada y oportuna, en coordinación con las administraciones zonales y juntas parroquiales.

Evolución de la cobertura de alcantarillado en el DMQ%

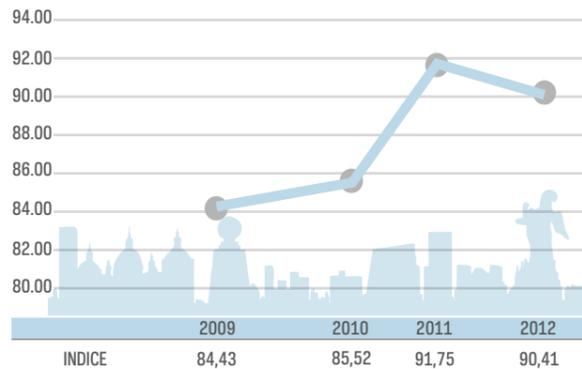


Nota: Se ajustó la cobertura a partir de 2010, considerando los datos del Censo de población y vivienda.

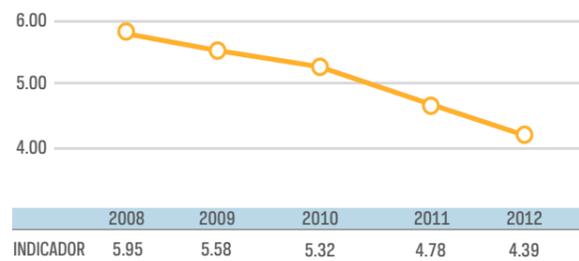
Evolución del índice de agua no contabilizada en el DMQ%



Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL %



Empleados totales por mil conexiones de agua potable



En agosto de 2009, la Empresa recibió alrededor de 1 000 pedidos de obras de la comunidad relacionados con extensiones de redes de agua potable y alcantarillado. Al respecto, no se contaba con datos sobre su ubicación o parámetros de evaluación que permitieran decidir sobre su ejecución.

Así, de acuerdo con las solicitudes recogidas, se determinó que en 2012 fueron 72 005 habitantes quienes no contaron con el servicio de alcantarillado en el DMQ, es decir el 3,09% del total. En el caso del agua potable, en el mismo período, 21 184 habitantes requirieron el servicio, que corresponde al 0,91%.

De acuerdo con la información proporcionada por el Censo de Población y Vivienda realizado en noviembre de 2010, las coberturas de agua potable y alcantarillado en el DMQ son las mejores del país. Esta situación se refleja en el hecho de que el índice de pobreza medido a través de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) es el más bajo del Ecuador con el 29,7%, en comparación con el 60,1% que constituye el promedio nacional.



## Plan de negocios, expansión e inversión

El Plan de Negocios de la EPMAPS se enmarca en los lineamientos del Plan Estratégico que fue aprobado por el Directorio, en julio de 2012. Contempla la inversión destinada a fortalecer a la institución mediante la incorporación progresiva de tecnología en sus procesos así como incrementar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, especialmente en las parroquias rurales y sectores periurbanos del DMQ. Para ello, la Empresa contrató una línea de crédito con el Banco del Estado.

El reto cercano más importante que asumirá la EPMAPS es el tratamiento de aguas residuales con el fin de cumplir con la gestión integral del ciclo del agua y devolver las aguas servidas a la naturaleza en condiciones aptas para otros usos.



# Iniciativa de negocios

La EPMAPS creó la Unidad Corporativa de Negocios mediante la Resolución de Directorio No. 04, en junio de 2011, con el objetivo de desarrollar nuevos emprendimientos que generen beneficios económicos y apoyen a la sostenibilidad financiera de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.



A través de las consultorías y asesorías que ofrece la Unidad, se busca proporcionar un servicio holístico con asesoramiento técnico, comercial, financiero y administrativo aprovechando el 'know-how' de la Empresa y motivar a mantener una gestión eficiente al integrar todas las áreas de la organización.

## Dentro de estos ejes estratégicos se contemplan los siguientes servicios

- Informe de diagnóstico y evaluación
- Control de calidad del agua potable
- Desarrollo de estudios y diseños de ingeniería conceptual y básica
- Implementación y mejoramiento de procesos de operación y mantenimiento
- Asesoramiento en programas de reducción de agua no contabilizada
- Fiscalización de proyectos o estudios de agua potable y saneamiento
- Desarrollo de modelo de gestión empresarial

## Durante 2012, en materia de asesoría técnica, la EPMAPS firmó los siguientes proyectos específicos:

| NOMBRE DEL PROYECTO   | ENTIDAD CONTRATANTE                | MONTO       | PERIODO DE EJECUCIÓN |
|---|------------------------------------|-------------|----------------------|
| Fiscalización de los estudios del proyecto multipropósito TAHUIN  | Senagua                            | USD 224 381 | SEP 2012 - JUL 2013  |
| Estudio de factibilidad y diseño definitivo del proyecto sistema regional de Agua Potable RIO DUE - Agua para el Buen Vivir, Provincia de Sucumbios | Ecuador estratégico                | USD 998 696 | NOV 2012 - NOV 2013  |
| Estudio de diseño definitivo de la pequeña central hidroeléctrica Caluma - Pasagua  | Instituto Nacional de Preinversión | USD 322 179 | NOV 2012 - MAY 2013  |

Adicionalmente, varias instituciones solicitaron que la Empresa intervenga en la operación y administración de agua potable y alcantarillado en sus localidades debido a dificultades para proveer un servicio eficiente. De ellas, en 2013 se prevé realizar lo que se menciona en el siguiente cuadro:

| CANTÓN / EMPRESA | DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO  | ENTIDAD SOLICITANTE | PERIODO   |
|------------------|---|---------------------|---|
| EAPA San Mateo   | Levantamiento de información para el proceso de asistencia técnico - administrativa para el fortalecimiento institucional de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Mateo, de la ciudad de Esmeraldas y su zona de influencia. | EAPA San Mateo      | Contrato de prestación de servicios USD 466 343 |

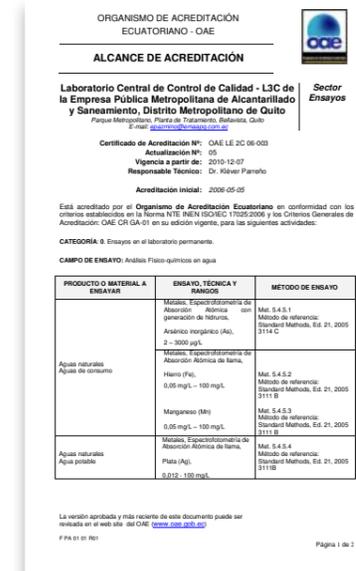
En relación con la creación de nuevas líneas de negocio durante 2012 se desarrolló los siguientes proyectos en sus distintas etapas:

| NOMBRE DEL PROYECTO   | DESCRIPCIÓN  | ETAPA DEL PROYECTO   | BENEFICIOS   | INVERSIÓN TOTAL  |
|---|--|--|--|------------------|
| Implementación de una planta de producción y comercialización de sulfato de aluminio líquido tipo B.  | Diseño, construcción y puesta en marcha de la planta de producción y comercialización de sulfato de aluminio líquido tipo B que pueda ser utilizado como coagulante en las plantas de tratamiento de agua potable de la EPMAPS, así como también en otros mercados potenciales en el sector de agua potable del país.  | Proceso precontractual para los diseños de ingeniería de detalle | - Compra de sulfato de aluminio en el mercado nacional para autoabastecimiento, lo que genera ahorro para la EPMAPS<br>- Comercialización de excedentes del producto para venta nacional.  | USD 8 millones   |
| Implementación de estación de servicio de gas vehicular para flota de vehículos municipales.  | Diseño, construcción y puesta en marcha de un programa de conversión de vehículos a Gas Natural Vehicular para la flota automotor de la EPMAPS y otras instituciones municipales que incluya autoabastecimiento del producto mediante la instalación de una estación de servicio propia.   | Factibilidad del Proyecto  | - Ahorros operacionales a sus usuarios por cambio de la matriz energética<br>- Reducción de las emisiones contaminantes al ambiente  | USD 1,4 millones |
| Gas Natural Licuado centralizado para el DMQ.   | Instalación de un sistema de gas centralizado, utilizando como combustible, gas licuado en el Distrito Metropolitano de Quito.   | Factibilidad de Proyecto   | Desarrollo de un proyecto pionero para provisión de gas natural como combustible para uso doméstico de los habitantes del DMQ que permita reducir los subsidios para el Estado ecuatoriano.  | USD 424 millones |
| Construcción de un edificio de oficinas ubicado en la calle Jorge Drom entre Alonso Arizaga y José Pereira  | Diseño, construcción y comercialización de un edificio de oficinas de 8 pisos, con una capacidad de 52 oficinas, 168 parqueaderos y 12 bodegas, construidas con materiales de alta calidad y con las más altas normas de seguridad y construcción.   | Prefactibilidad del Proyecto                                     | - Utilización de un terreno improductivo que genere ingresos para la EPMAPS.<br>- Incremento de la plusvalía por proyectos de expansión de la zona en el futuro.   | USD 6,4 millones |
| Implementación de una planta embotelladora de agua vitaminizada bajo el paraguas de la marca de la empresa, que ofrezca un portafolio de productos de agua más vitaminas, agua más aloe vera y agua más electrolitos. | Evaluación de aceptabilidad de una nueva línea de negocio de agua vitaminizada bajo la marca de la empresa Agua Vida que ofrezca un portafolio de 3 productos identificados como potenciales: agua + vitaminas, agua + aloe vera, agua + electrolitos. Se identifica potencial en implementar este portafolio con una red de distribución inclusiva para microempresarios que vendan la marca y portafolio en canales de transporte municipales y puntos de afluencia principales. | Prefactibilidad del Proyecto                                     | - Posicionamiento de la marca y empresa ofreciendo una bebida alternativa saludable.<br>- Incursionar en un canal de distribución diferente en puntos de afluencia de control Municipal que permita una mayor distribución del producto. | USD 3 millones   |

# Certificaciones y acreditaciones

## Certificación ISO 14001

Bureau Veritas, en julio de 2012, certificó el Sistema de Gestión Ambiental de la EPMAPS bajo la Norma ISO 14001. Este reconocimiento responde al cumplimiento de su política y objetivos ambientales, de la normativa ambiental aplicable a sus actividades y de los requisitos del estándar internacional. Es la primera empresa pública en obtener esta certificación internacional lo que evidencia su misión empresarial y también el cumplimiento de los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global.



## Certificación ISO 9001

Actualmente se encuentra en la fase final la auditoría de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001, obtenida por primera vez en el 2001, cuyo objetivo es asegurar la satisfacción del cliente y la conformidad del producto que se oferta a la comunidad. La empresa certificadora es SGS del Ecuador.

Calidad de servicios, respeto al ambiente y prevención de riesgos laborales son los pilares de gestión de la EPMAPS.

## OHSAS 18001

En enero de 2013, SGS del Ecuador certificó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la EPMAPS bajo la Norma OHSAS 18001. Este es el resultado del cumplimiento de su política y de los objetivos de seguridad y salud ocupacional, de la normativa aplicables a las actividades y los requisitos del estándar internacional, siendo la primera empresa pública en obtener esta certificación. El objetivo de este sistema es estimular las condiciones de trabajo seguro y saludable a sus colaboradores.



## ISO 17025 a la calidad

Por segunda ocasión, la gestión del Laboratorio Central de Control de Calidad de la EPMAPS obtuvo la acreditación otorgada por la Organización de Acreditación Ecuatoriana (OAE). En honor al cumplimiento de lo establecido por la Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2006 La Empresa cumplió con los requisitos generales para los laboratorios de ensayo y de calibración, demostró así su competencia para la ejecución de ensayos en los materiales, técnicas, rangos y métodos de ensayo.

Capítulo 3

# INDICADORES DE DESEMPEÑO



Responsables  
de generar  
valor





# DERECHOS HUMANOS

La EPMAPS está comprometida con el respeto y la promoción de los derechos humanos en toda su gestión, de acuerdo con los estándares de la legislación nacional e internacional, así como con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que determina la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los mismos que marcan las directrices para que las instituciones definan la conducta integral de su talento humano, sustentadas en valores de transparencia, responsabilidad, honestidad, respeto y equidad.

La Empresa se encuentra formalizando canales para receptor denuncias e instrumentalizar el registro y atención a posibles incidentes que se presenten dentro de la organización o durante sus relaciones con los diferentes grupos de interés.



# Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades laborales

Damos valor a la diversidad de pensamiento, grupos étnicos y prioritarios, contribuyendo a la plena participación social, económica y cultural.

La igualdad de oportunidades y la búsqueda de equidad se reflejan en la transparencia de los procesos internos de la Empresa que gestiona la ocupación de plazas de trabajo de manera incluyente, sin discriminación de sexo, etnia, edad, nacionalidad u otras razones, y enfoca su accionar en el manejo técnico y en el cumplimiento de los requisitos necesarios para cada puesto.

## Atención al personal con discapacidad

La EPMAPS, en cumplimiento con la Ley Orgánica de Empresas Públicas y como política de no discriminación, aporta a la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la inserción laboral, lo que les permite tener un trabajo remunerado que asegura la igualdad de oportunidades, y les dota de los implementos necesarios para la realización de sus funciones.

| PERSONAL CON DISCAPACIDAD | AÑO 2012  |
|---------------------------|-----------|
| Código de Trabajo         | 44        |
| LOEP                      | 35        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>79</b> |

## Inclusión de la interculturalidad en el entorno laboral

La Empresa ha emprendido acciones para la inclusión laboral de personas afroecuatorianas. Solicitó hojas de vida a la Secretaría Nacional de Pueblos, con el fin de que puedan participar en los procesos de selección de personal. Además, ha realizado un diagnóstico de la cultura organizacional y sus prácticas y actitudes sobre el manejo de la diversidad, con el objetivo de minimizar la discriminación en entornos cercanos.

| GÉNERO              | GRUPOS ÉTNICOS  | Nº EMPLEADOS |
|---------------------|-----------------|--------------|
| FEMENINO:<br>399    | Afroecuatoriano | 10           |
|                     | Mestizo         | 387          |
| MASCULINO:<br>1 734 | Afroecuatoriano | 18           |
|                     | Mestizo         | 1 708        |
| <b>TOTAL</b>        |                 | <b>2 133</b> |

## Igualdad de oportunidades en relaciones comerciales

Cada proceso de contratación se realiza a través del portal de compras públicas, sistema que fomenta el cumplimiento oportuno de los deberes contractuales y alienta a los proveedores a mantener un comportamiento alineado con los compromisos de la Empresa.

Las bases de cada proceso reflejan el espíritu de inclusión e igualdad de oportunidades, dando apertura a la participación de nuevas empresas, con lo que se garantiza una renovación de la base de proveedores, esta circunstancia denota la equidad basada en el respeto a la diversidad.

“La EPMAPS garantiza la igualdad de oportunidades en las adjudicaciones”

## Erradicación del trabajo infantil

La Empresa cumple con la normativa de contratar personal mayor de edad para su nómina. De igual manera, sus contratos con proveedores de servicios y productos incluyen cláusulas que aseguran la erradicación del trabajo infantil, para evitar que se beneficien económicamente de esta población vulnerable.

## Políticas en contra del acoso

Con la finalidad de promover un ambiente laboral adecuado y seguro para sus trabajadores, en su normativa interna la EPMAPS establece el trato justo e íntegro entre el talento humano y prohíbe cualquier acto de acoso sexual, intimidación o comportamiento indeseable.

Además, orienta a sus colaboradores sobre acciones o situaciones que signifiquen eventualidades, dudas o dilemas éticos.

## Retornos - Objetivos alcanzados

- ✓ Impulsa la diversidad entre sus colaboradores, aportando a una visión sistémica en la toma de decisiones
- ✓ La inclusión integral permite la participación e intercambio de conocimientos y esfuerzos para la consecución de los objetivos
- ✓ Igualdad de oportunidades en todas las relaciones que mantiene la EPMAPS

## Metas y compromisos

- ✓ Incorporar, en los programas de capacitación, componentes relacionados con la inclusión
- ✓ Mantener, en todos los contratos, el compromiso de respeto a los derechos humanos



# RELACIONES

## CON COLABORADORES

El talento humano es el capital más importante de la Empresa. Cada persona aporta de manera activa con su conocimiento y experiencia para hacer de la EPMAPS una organización excelente para crecer en el ámbito personal y profesional.

La organización ofrece todas las herramientas necesarias para que sus colaboradores se desarrollen de manera integral.



# Relaciones con los colaboradores



**T**oda vez que la superación de una organización se basa en el trabajo de excelencia de sus colaboradores, el talento humano es el recurso más valioso con el que cuenta la EPMAPS. Además, es el elemento fundamental que encamina a la institución hacia la Misión y Visión trazadas a través del éxito de los planes y programas guiados hacia el logro de las metas institucionales. Estas son promovidas por la voluntad y el entusiasmo permanente del personal, que busca dotar de servicios de agua potable y saneamiento a la comunidad con responsabilidad social durante los 365 días del

año y las 24 horas del día, para ser la Empresa innovadora y líder en gestión sostenible de la región.

Con la finalidad de mantener una adecuada administración del talento humano que integra la Empresa, el esfuerzo se ha orientado a captar, motivar y retener a los mejores profesionales y trabajadores capacitados para que participen de forma activa en un proceso de desarrollo integral personal y organizacional, siendo protagonistas del cambio y de mejoras continuas en cada uno de sus roles, con el fin de obtener resultados sostenibles a largo plazo.

## Objetivo comunicacional general

- ✓ Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales a través de una gestión efectiva y transparente que sea transversal a todas las áreas.

## Objetivos específicos

- ✓ Potenciar y generar estrategias comunicacionales internas mediante de la socialización de los valores corporativos y proyectos de la Empresa.
- ✓ Administrar la información y comunicación de la Empresa a través de los distintos canales, vocerías y productos.

## Canales de comunicación

La comunicación interna cumple un papel fundamental a la hora de afianzar una cultura corporativa con lineamientos claros.



# Canales de comunicación interna

## Periódico impreso

Este es un díptico de información relevante y actualizada sobre las principales actividades que realiza la Empresa. Su distribución es mensual y llega a todos los servidores de la EPMAPS, adjunto con su rol de pagos.



## Enlace Q

Periódico virtual quincenal con contenidos de interés sobre la gestión empresarial que difunde información sobre la planificación de la EPMAPS. Accede a él todo el personal que cuenta con correo electrónico institucional (1400 servidores aproximadamente).



## Cartelera

Son herramienta de información mensual para públicos internos y externos. Contienen fotografías de los actos relevantes con un extracto de la información. Las cartelera están ubicadas en los edificios Matriz y las principales Plantas de Tratamiento y Unidades Operativas.



## Intranet

Esta herramienta ofrece la cartelera virtual, el café de la EPMAPS, correo institucional y mensajes. Estos son los medios a través de los cuales se difunden las campañas de comunicación interna.

[enlaceq@aguaquito.gov.ec](mailto:enlaceq@aguaquito.gov.ec)

## Momento cívico



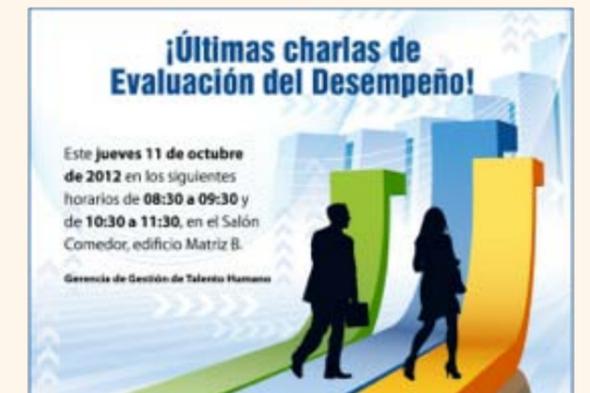
El momento cívico forma parte de una estrategia de comunicación horizontal entre las autoridades de la Empresa y los colaboradores, para informar acerca de los eventos, logros e incursiones más relevantes ocurridos en el mes. Es un escenario de intercambio entre los mandos gerenciales y los trabajadores en el que se recuerdan fechas cívicas nacionales y se afianzan los valores institucionales.

## Otros medios

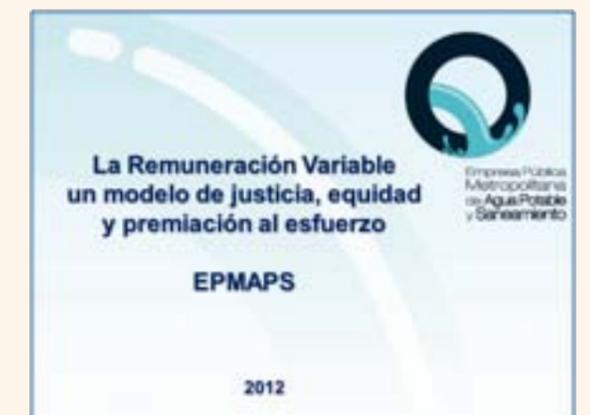
### Microcampañas internas

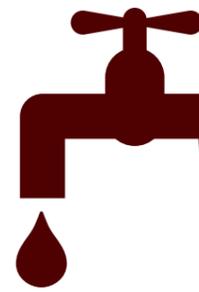
Se realizan asesorías, estrategias, apoyo comunicacional, definición de canales y elaboración de mensajes en los procesos y proyectos emprendidos por la Gerencia de Talento Humano.

### Microcampaña evaluación de desempeño



### Microcampaña RV (Remuneración variable)





**GREAT PLACE TO WORK®**

Los estudios anuales de clima laboral realizados bajo el modelo "Great Place to Work", evidencian una mejora consistente en el clima laboral de empresas del mismo sector. Para los criterios identificados como oportunidades de mejora, la EPMAPS ha emprendido importantes acciones:

- El Plan de transformación y mejoramiento del clima laboral para los grupos con mayor potencial de mejoramiento de la EPMAPS contempló la realización de 14 cursos de capacitación en los temas de desarrollo, dirigidos a un grupo aproximado de 450 servidores de diferentes áreas.
- Implementación del sistema de remuneración variable como un incentivo a la consecución de resultados.
- Contratación de la consultoría de gestión del cambio para minimizar los impactos que afecten el clima laboral por la incorporación de nueva tecnología, decisiones y proyectos de mejoramiento.
- Implementación del Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo (SART).
- Intervenciones concretas con el fin de resolver conflictos internos, además de establecer nuevas formas de manejo en la relación obrero-patronal a través de acciones asertivas y propositivas.
- Campaña de sensibilización interna a través del perifoneo y publicación de circulares, que difunden mensajes positivos encaminados al cumplimiento del Reglamento Interno y Código de Ética.
- Programas de motivación y empoderamiento cuyo objetivo es que todos los participantes asuman un rol protagónico de su propio índice de satisfacción laboral mediante la incorporación de mejores hábitos y prácticas de interacción con compañeros, subordinados y jefes.
- Reestructuración del proceso de inducción de personal, desde octubre de 2012, con la finalidad de fortalecer la rápida adaptación e instruir en temas de conocimiento general como la filosofía empresarial, planificación estratégica, normativa interna, beneficios, etc.
- Incorporación del Día de la Empresa en la contratación colectiva, con el fin de romper barreras y propiciar acercamientos para obtener una visión compartida con los colaboradores de la EPMAPS.

Firma de compromisos de implementación de la evaluación del clima laboral en base a los resultados con la consultora Great Place to Work.



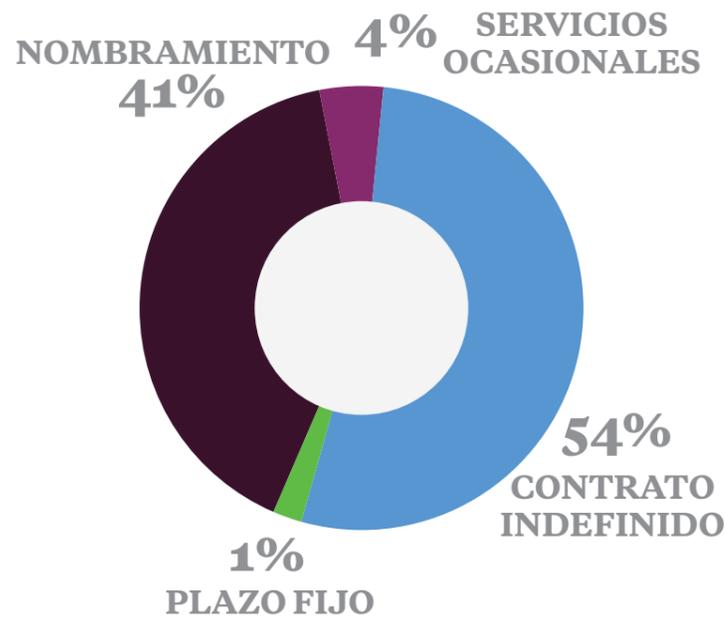
## Composición laboral

A diciembre de 2012, el promedio de contratación del personal de acuerdo con el Régimen Laboral establecido en el Código de Trabajo representa el 55,27% y bajo la Ley Orgánica de Empresas Públicas es del 44,73%. Esto refleja un equilibrio entre los dos regímenes laborales.

La brecha por género se manifiesta más en el grupo obrero debido a las exigencias de actividad física que implica esta labor. El número de postulaciones de mujeres para esta área es muy bajo.

| CONTRATACIÓN POR GÉNERO  | 2010         | AÑOS 2011    | 2012         | EDAD PROMEDIO |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>CÓDIGO DE TRABAJO</b> | 1 161        | 1 069        | 1 179        | 46            |
| <b>FEMENINO</b>          | 39           | 36           | 39           | 44            |
| <b>MASCULINO</b>         | 1 153        | 1 033        | 1 140        | 46            |
| <b>LOEP</b>              | 1 132        | 1 112        | 954          | 44            |
| <b>FEMENINO</b>          | 351          | 367          | 360          | 42            |
| <b>MASCULINO</b>         | 740          | 745          | 594          | 46            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>2 293</b> | <b>2 181</b> | <b>2 133</b> | <b>45</b>     |

## Por tipo de contrato



| TIPO DE CONTRATO      | AÑOS  |       |       |
|-----------------------|-------|-------|-------|
|                       | 2010  | 2011  | 2012  |
| CÓDIGO DE TRABAJO     | 1 602 | 1 063 | 1 179 |
| CONTRATO INDEFINIDO   | 1 588 | 1 053 | 1 146 |
| PLAZO FIJO            | 14    | 7     | 33    |
| EVENTUAL              | -     | 3     | -     |
| LOEP                  | 691   | 1 118 | 954   |
| NOMBRAMIENTO          | 615   | 1 012 | 869   |
| SERVICIOS OCASIONALES | 76    | 106   | 85    |
| TOTAL GENERAL         | 2 293 | 2 181 | 2 133 |

| DESGLOSE DE TRABAJADORES POR GÉNERO | AÑOS  |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
|                                     | 2010  | 2011  | 2012  |
| EJECUTIVOS HOMBRES                  | 17    | 18    | 13    |
| EJECUTIVOS MUJERES                  | 3     | 3     | 3     |
| ADMINISTRATIVOS HOMBRES             | 733   | 727   | 581   |
| ADMINISTRATIVOS MUJERES             | 348   | 364   | 357   |
| OPERATIVOS HOMBRES                  | 1 153 | 1 033 | 1 140 |
| OPERATIVOS MUJERES                  | 39    | 36    | 39    |
| TOTAL                               | 2 293 | 2 181 | 2 133 |



## Políticas de talento humano

La Empresa busca afianzar una estructura de puestos que permita desarrollar la gestión del desempeño y generar planes de carrera atractivos para que los colaboradores, desde su realidad, tengan una proyección profesional que se incentiva mediante el reconocimiento a los méritos académicos y profesionales. Asimismo, se pretende valorar el esfuerzo y compromiso individual y de equipo, potenciando en los colaboradores expectativas de alto nivel para que asuman retos personales, profesionales y se conviertan en gestores de su propio desarrollo.

Con la evaluación de desempeño individual, estrechamente ligada a la planificación estratégica y al sistema de remuneración variable, se aspira a fortalecer la cultura de medición integral del desempeño en relación con las políticas de reconocimiento.

La Empresa, a través del proceso de selección, pretende atraer al mejor talento humano, con transparencia, metodología técnica y objetividad en las decisiones. Existe la conciencia de que este factor es fundamental para que el personal se proyecte y asegure una dinámica institucional saludable con bajos índices de rotación.

### Rotación

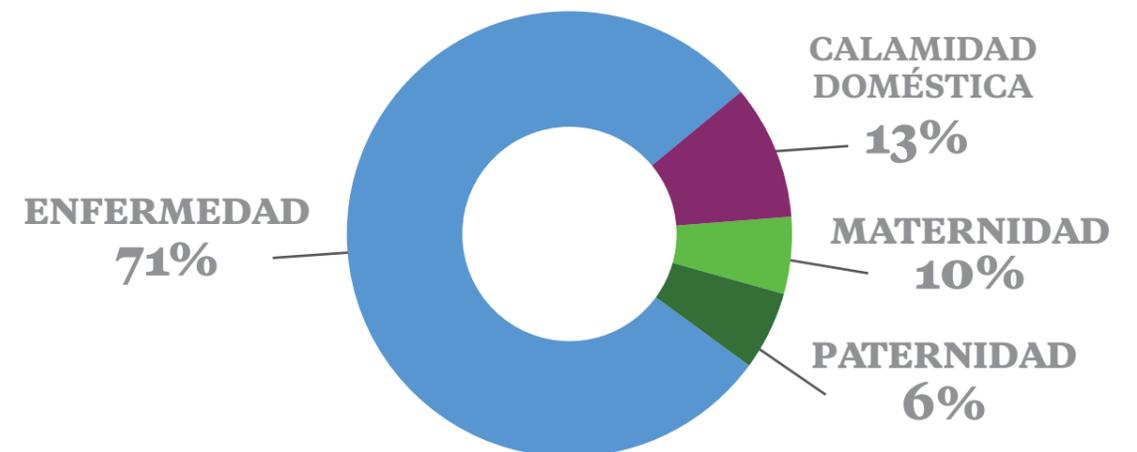
El índice de rotación del personal es muy bajo, ya que equivale a tan solo el 2,29%. Este es un claro indicador de que la Empresa ofrece condiciones adecuadas de adaptación y gran estabilidad laboral, lo que permite a sus colaboradores tener una mayor proyección económica y mejores condiciones de vida.

| ROTAÇÃO DE PERSONAL         | 2012  |
|-----------------------------|-------|
| INGRESOS 2012               | 84    |
| DESVINCULACIONES 2012       | 144   |
| TOTAL EMPLEADOS A DIC. 2012 | 2 133 |

### Ausentismo

El ausentismo laboral es un aspecto importante que debe ser considerado. Por lo tanto, para combatirlo con éxito es preciso conocer bien las causas que lo ocasionan, precisar el tipo de ausentismo y contar con los mecanismos adecuados para su medición, valoración y solución.

Es necesario planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas de origen y que reduzcan la ausencia de los colaboradores en el trabajo. De esta forma, se crea una cultura que acoge las buenas iniciativas y rechaza las malas prácticas.



## Reclasificaciones

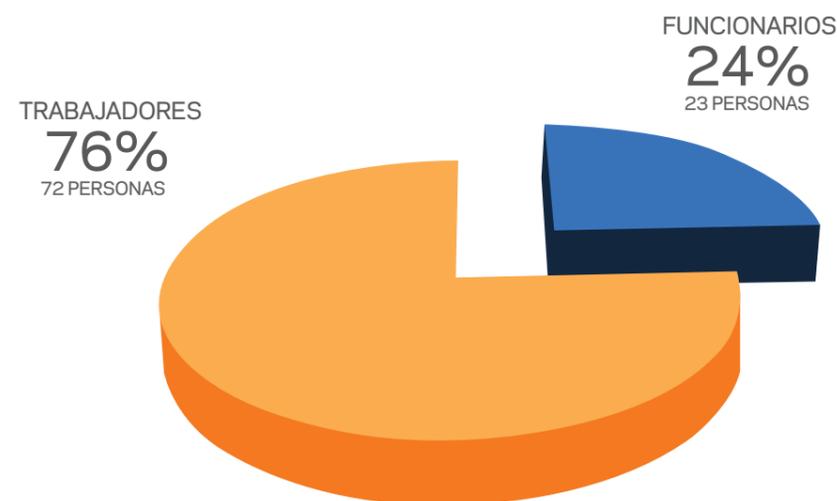
Dentro de la política de equidad interna, la Empresa ejecuta un proceso anual de reclasificación que reconoce el aporte individual ante el cumplimiento de nuevas funciones y responsabilidades adicionales a las que venía realizando el colaborador, circunstancia que implica el cambio de grupo ocupacional a uno de mayor jerarquía. En el primer semestre de 2012, se concretaron 33 procesos de reclasificación y, actualmente, se realiza el estudio de 325 solicitudes a través de auditorías de trabajo.

## Plan de jubilación

La Empresa busca incentivar al personal que ha cumplido con los requisitos previstos mediante la aprobación del Plan de Jubilación, a fin de reconocer el esfuerzo y aporte brindado durante sus años en la Empresa.



## Proyección de la población beneficiaria del plan para 2013



La Empresa brindará alternativas de inversión y reinserción laboral al personal que se acoja a este plan, a través de formación de microempresas o similares, que aseguren su bienestar y el de su familia.

## Compensación y beneficios

La EPMAPS valora y reconoce el rendimiento de su personal y su contribución hacia la obtención de resultados como un mecanismo para atraer y retener talentos necesarios para la Empresa. Las políticas de compensaciones se enmarcan en las mejores prácticas de Buen Gobierno

Corporativo y se trabaja para que el personal sea reconocido y se sienta apreciado. Esto con el objetivo de afianzar el compromiso que tiene la entidad con sus servidores y viceversa. Así, se favorece el crecimiento, la rentabilidad y la productividad de la institución.

### Remuneración fija

La organización reconoce las competencias, conocimientos y responsabilidades de cada servidor a través de la remuneración fija, es decir que mientras las capacidades son mayores, la retribución puede ser mejor. Se han establecido

rangos en la escala de grupos ocupacionales para los servidores enmarcados por la LOEP y, de acuerdo con la escala determinada por el Ministerio de Relaciones Laborales, para los obreros que se encuentran amparados por el Código de Trabajo.

### Remuneración variable

La EPMAPS destina un presupuesto para el pago de la remuneración variable, con la finalidad de promover el reconocimiento por mérito a un trabajo eficiente, en función del cumplimiento de los indicadores de gestión del

plan estratégico y planes operativos. El mismo equivale a un máximo del 25% de la remuneración mensual unificada, ya que el cálculo se realiza en concordancia con los puntajes alcanzados por las diferentes áreas.

### Principales políticas de remuneración variable

- El pago por concepto de remuneración variable se otorgará siempre y cuando se cumplan los indicadores estratégicos establecidos al inicio de cada período de análisis.
- Se utilizará como base de cálculo el valor de la remuneración mensual unificada, con el fin de mantener la equidad interna en la aplicación del modelo de remuneración variable.
- La frecuencia de medición de los indicadores establecidos y el pago por concepto de remuneración variable se realizará semestralmente.

Remuneración variable 2012  
USD 237 815,19

## Planes de reconocimiento laboral

La EPMAPS ha generado dos tipos de reconocimiento: el monetario, que es el pago de remuneración variable - fundamentado en el cumplimiento de objetivos empresariales-; y, el monetario que para el 2013 prevé el diseño de un instructivo de incentivos, como refuerzo al sistema de remuneración variable. El objetivo es impulsar el desarrollo organizacional mediante la valoración tanto de los resultados de las dependencias departamentales, cuanto el resultado individual del personal. Con esto se potenciará una cultura de conductas positivas que mejoren el clima laboral adecuado.

**BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO**

- Mejorar el rendimiento y desempeño de los empleados
- Incrementar la productividad y la calidad de los productos y servicios
- Motivar a los servidores e incrementar su autoestima y satisfacción
- Generar un clima laboral agradable



Personal de la EPMAPS, en ceremonia de reconocimiento por las metas cumplidas.

## Beneficios

La EPMAPS cumple con los beneficios legales que deben otorgarse a cada empleado en nuestro país, al margen de su tipo de vinculación laboral.

Además, mantiene una política excepcional de responsabilidad social que precautela el bienestar de sus colaboradores aun después de su jubilación:

el pago por sobrevivencia al personal, ingreso que la persona jubilada recibe hasta el día en que fallece.

Este aporte solidario representa un importante valor agregado a la sociedad, toda vez que reciben un ingreso adicional estas personas pueden mantener un digno estándar de vida digno.

| PAGO POR SOBREVIVENCIA | NÚMERO | COSTO MENSUAL | COSTO ESTIMADO ANUAL | EDAD PROMEDIO |
|------------------------|--------|---------------|----------------------|---------------|
| JUBILADOS              | 571    | 69 239,09     | 830 869,08           | 72            |

De acuerdo con lo que establece la Ley, la Empresa cumple con las obligaciones de beneficiar al personal con los subsidios de alimentación, movilización y cargas familiares. En 2013, prevé implementar el beneficio de guardería para sus colaboradores.



## Evaluación de desempeño

En respuesta al enfoque de evaluación integral y el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, en el primer semestre de 2012 la Empresa realizó el ejercicio de evaluación del desempeño articulado al sistema de remuneración variable; y, con el fin de promover una cultura de corresponsabilidad, se diseñó una matriz de evaluación de desempeño basada en los comportamientos típicos de la EPMAPS, mismos que fueron identificados y descritos por los propios colaboradores de la institución, mediante la realización de varios grupos focales que contaron con la participación activa del Comité de Empresa, Sindicato de Trabajadores, servidores y funcionarios.

Durante su etapa de socialización y capacitación la estrategia se enfocó en el manejo de la herramienta de evaluación con el fin de fortalecer una cultura de medición que promueva la objetividad del proceso. Se realizó 55 talleres para todo el personal, factor necesario para obtener un resultado eficiente de dicha gestión.

En el período enero - junio de 2012, la evaluación de desempeño, tuvo un promedio general de 90,6% equivalente a Muy bueno dentro de la escala de valoración, de un total de 2 096 evaluados. Esto implica que el resultado comparado con el indicador de gestión de cumplimiento de resultados (perspectiva de la comunidad) 93,36%, es coherente con la evaluación del desempeño, con una dispersión de 2,76%, es decir



Talleres de socialización de la evaluación de desempeño.

## Promedio general EPMAPS





El Gerente General de la EPMAPS en la ceremonia de entrega de diplomas por el cumplimiento de 10, 15, 20, 25, 30 y 40 años de servicio a la ciudadanía.

| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (ED) |              |             |              |             |
|------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| CUALITATIVOS                 | 2011         |             | 2012         |             |
| EXCELENTE                    | 1 605        | 80%         | 525          | 25%         |
| MUY BUENO                    | 292          | 15%         | 1 423        | 68%         |
| SATISFACTORIO                | 68           | 3%          | 135          | 6%          |
| REGULAR                      | 22           | 1%          | 12           | 1%          |
| INSUFICIENTE                 | 20           | 1%          | 1            | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>2 007</b> | <b>100%</b> | <b>2 095</b> | <b>100%</b> |

# Capacitación, formación y desarrollo

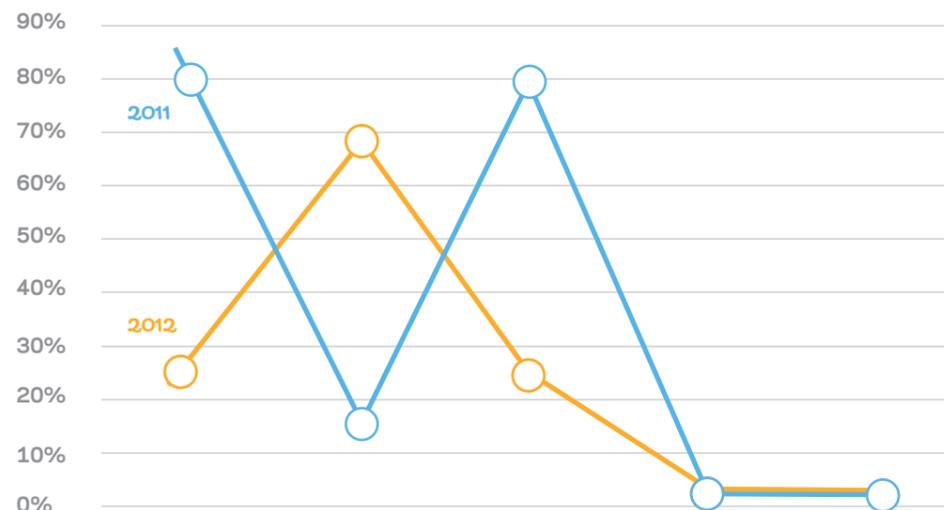
Durante 2012, la Empresa ofreció capacitaciones orientadas a mejorar las competencias de los colaboradores en cada una de las gerencias, con miras a cumplir con el objetivo de formar y desarrollar al personal.

El aula virtual de la EPMAPS brinda formación en temas como: planificación estratégica, informática básica de gestión, inducción, Microsoft Project, Microsoft Excel y compras públicas. Este ha sido un primer e importante esfuerzo de involucramiento para administrar la información y el 'know how' de la Empresa hacia la adaptación, formación y desarrollo del talento humano. En 2013, se pretende incorporar capacitaciones en temas especializados y claves, para lo cual se certificará a los instructores internos en miras a desarrollen mallas curriculares como parte de las escuelas de capacitación.



Servidores de la Gerencia Comercial en la clausura del Curso de Motivación y Liderazgo.

## Resultados globales ED 2011 vs. 2012

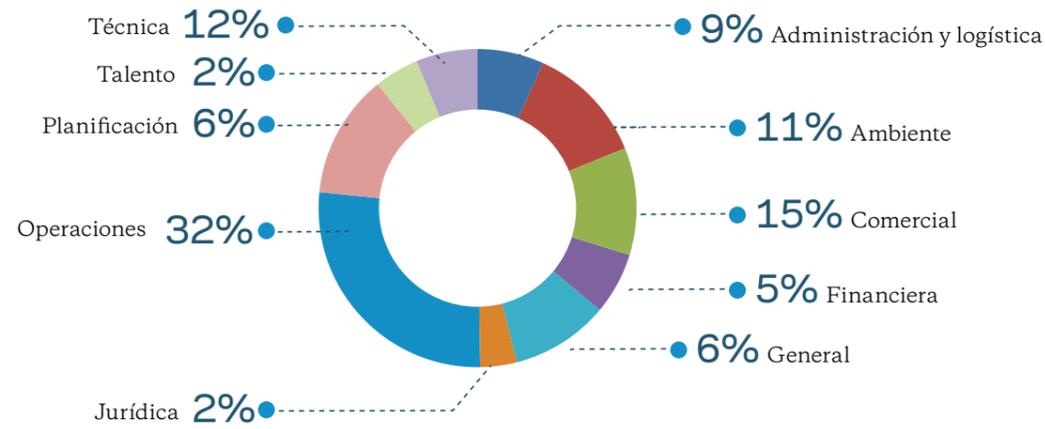


Taller de Inducción para servidores que se integran a la Empresa, en la Planta de Bellavista.



Taller con estudiantes de la Universidad de California y personal de la EPMAPS.

## Horas de capacitación por gerencias

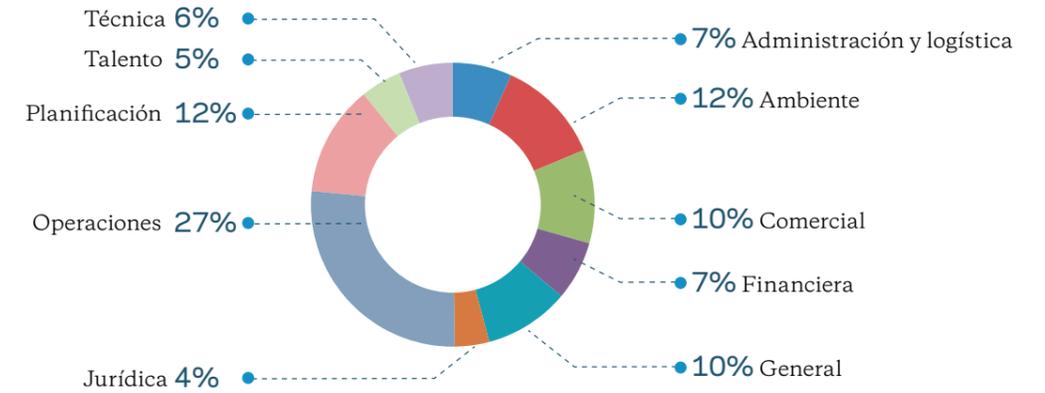


| GERENCIA                      | HORAS DE CAPACITACIÓN | GERENCIA                    | HORAS DE CAPACITACIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 1. Administración y logística | 9 150                 | 6. Jurídica                 | 2 277                 |
| 2. Ambiente                   | 11 132                | 7. Operaciones              | 32 844                |
| 3. Comercial                  | 14 770                | 8. Planificación            | 5 902                 |
| 4. Financiera                 | 5 212                 | 9. Talento                  | 1 959                 |
| 5. General                    | 6 346                 | 10. Técnica infraestructura | 11 813                |
| <b>Total general</b>          | <b>101 405</b>        |                             |                       |



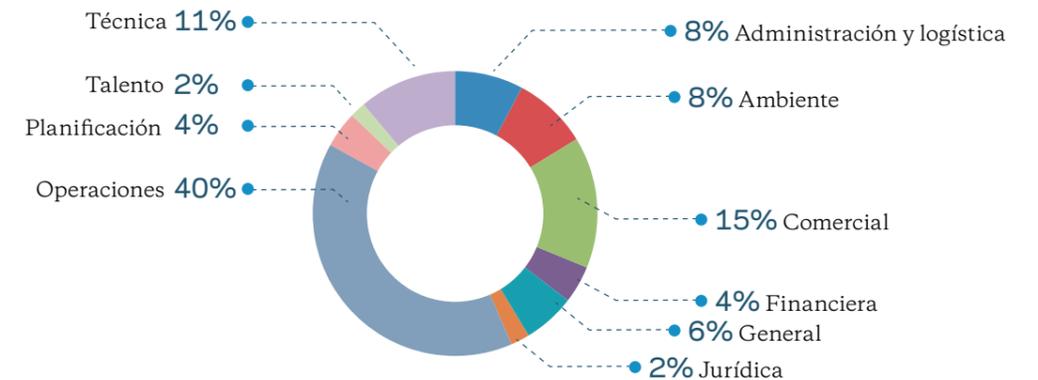
Talleres de capacitación al personal de la Empresa.

## Inversión por gerencias



| GERENCIA                   | VALOR (USD)       | GERENCIA                | VALOR (USD) |
|----------------------------|-------------------|-------------------------|-------------|
| Administración y logística | 14 737,05         | Jurídica                | 8 157,25    |
| Ambiente                   | 25 645,74         | Operaciones             | 56 966      |
| Comercial                  | 22 510,22         | Planificación           | 26 777,50   |
| Financiera                 | 14 313,23         | Talento                 | 9 880,48    |
| General                    | 20 783,35         | Técnica infraestructura | 13 575,90   |
| <b>Total general</b>       | <b>213 347,30</b> |                         |             |

## Participantes por gerencias



| GERENCIA                   | PERSONAS CAPACITADAS | GERENCIA                | PERSONAS CAPACITADAS |
|----------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Administración y logística | 1 253                | Jurídica                | 293                  |
| Ambiente                   | 1 318                | Operaciones             | 6 229                |
| Comercial                  | 2 317                | Planificación           | 607                  |
| Financiera                 | 687                  | Talento                 | 266                  |
| General                    | 936                  | Técnica infraestructura | 1 775                |

# Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

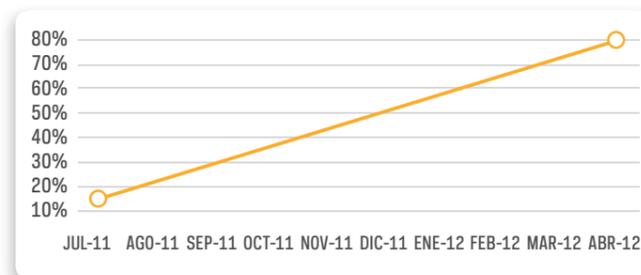
En la última década la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST); se volvió imperativa para las empresas del país, en consecuencia la EPMAPS cumple con su compromiso de integrar estos parámetros en cada uno de los procesos, creando así una cultura preventiva que mejora las condiciones laborales.

## Funcionamiento del sistema de gestión

Desde 2010 el impulso otorgado a la seguridad y salud se evidencia en el cumplimiento mínimo de requisitos técnicos y legales manifiestos en:

- Evaluaciones de cumplimiento de requerimientos técnico-legales por parte del IESS.
- Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del SART a través de auditorías externas, tal como lo indican los gráficos a continuación:

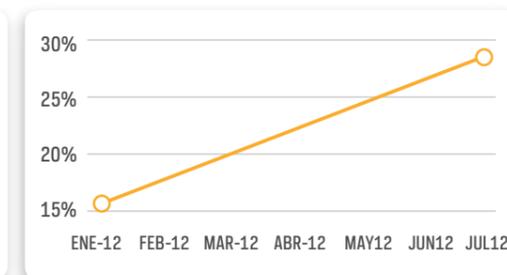
### Requerimientos técnico-legales, evaluaciones realizadas por el IESS



**15,09%**  
Jul-11

**80,82%**  
Ene-12

### Avance sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST



**16,59%**  
Abr-12

**28,13%**  
Jul-12

De acuerdo con la legislación actual el SGSST está integrado por cuatro componentes esenciales:

- Gestión Administrativa
- Gestión Técnica
- Gestión Talento Humano
- Procesos Operativos



# Gestión Psicosocial

Fortalece el proceso de inclusión sociolaboral de los grupos vulnerables y articula sus proyectos a los componentes del SGSST, a través de tres fases: dos preventivas y una de control o intervención.

Fortalecemos el proceso sociolaboral de los grupos vulnerables

## Investigación psicosocial

Se orienta a determinar la situación social y económica actual del personal, además de definir medidas de intervención y control que contribuyan a establecer relaciones interpersonales funcionales, favoreciendo el incremento de la productividad y la estabilidad emocional, que aporte a ambientes familiares y laborales saludables.

| PROYECTOS   | DEPENDENCIAS | Nº DE SERVIDORES PARTICIPANTES |
|---|--------------|--------------------------------|
| Evaluación del riesgo psicosocial del personal afroecuatoriano que labora en la Empresa             | 20           | 31                             |
| Evaluación del riesgo psicosocial del personal con discapacidad que labora en la Empresa            | 32           | 45                             |
| Elaboración de la Línea Base y Diagnóstico Socio Económico de Servidores y Servidoras de la Empresa | 8            | 363                            |



## Prevención psicosocial

Con el fin de disminuir la potencialidad del riesgo que se encuentra en los factores psicológicos y sociales del ámbito laboral, durante 2012, la EPMAPS realizó diferentes actividades estratégicas sobre prevención del riesgo psicosocial, cumpliendo así con lo estipulado por la ley.

| PROYECTOS   | DEPENDENCIAS | NÚMERO DE PARTICIPANTES |
|---|--------------|-------------------------|
| Intervención de estrés para directivos y jefes, con técnicas alternativas senso-corporales, de respiración y meditación | 24           | 40                      |
| Hacia la seguridad y bienestar  | 14           | 17                      |
| Formación de promotores preventivos en VIH/SIDAITS  | 10           | 15                      |
| Talleres de sensibilización de la interculturalidad en el medio laboral   | 20           | 135                     |



## Intervención sistémica y psicosocial

A partir del análisis de las relaciones interpersonales generadas en los contextos familiar y laboral, se definen y aplican soluciones de control que permitan establecer dinámicas funcionales, mejorar el entorno laboral y mejorar la productividad.

| PROYECTOS   | DEPENDENCIAS | Nº DE SERVIDORES PARTICIPANTES |
|---|--------------|--------------------------------|
| Preparo mi futuro con responsabilidad   | 6            | 35                             |
| Equipos exitosos en búsqueda de la excelencia   | 11           | 28                             |
| Fomento de la libertad financiera   | 9            | 10                             |
| Terapias holísticas grupales e individuales para manejo de adicciones y de otro tipo de ayuda | 13           | 25                             |
| Reto de volver a vivir (dirigido a grupo de jubilados)  | 48           | 49                             |
| Intervención con enfoque de equidad de género en el laboratorio de control de calidad         | 2            | 21                             |



# Seguridad e higiene en el trabajo

Los riesgos en puestos específicos son evaluados en función de la persona y del ambiente de trabajo, para determinar las acciones de control necesarias y brindar asesoramiento en uso de equipos de protección.

La información recabada en los últimos meses ha permitido la implementación de procedimientos de control, definición de ropa de trabajo y equipos de protección, entre otros aspectos que se aplican para minimizar el riesgo en la fuente generadora.

## Servicio médico

Con la nueva Unidad de Servicio Médico, se impulsa el proceso de vigilancia ambiental y de la salud con fines preventivos. Este programa de medicina, cuyo objetivo fue establecer un diagnóstico estadístico de la prevalencia de las enfermedades metabólicas en un período de seis meses, realizó un chequeo clínico a 1 272 personas (incluyó exámenes de laboratorio), lo que corresponde al 57,56% de la población total.

Se realizó un chequeo clínico a 1 272 personas



Atención médica a todo el personal de la EPMAPS



Stand de la EPMAPS durante la Feria de Seguridad y Salud en el Trabajo, en Quitumbe.

## Capacitación en seguridad y salud ocupacional

Se ejecutó las siguientes actividades:

- Inducción al nuevo personal sobre temas de la institución, seguridad y salud.
- Adiestramiento a grupos de obreros y empleados.
- Capacitación a personal de técnicos y responsables de procesos.

La capacitación incluyó a los responsables de Seguridad y Salud registrados en el Ministerio de Relaciones Laborales en 2012. Así al ser parte integrante del sistema de gestión se genera una cultura de seguridad desde sus áreas de trabajo. A la par, el personal capacitado se vuelve un agente multiplicador del cumplimiento de la normativa legal vigente sobre seguridad entre sus compañeros.

| NOMBRE DEL CURSO  | Nº DE PARTICIPANTES |
|---|---------------------|
| Conceptos básicos y legislación sobre seguridad y salud en el trabajo | 28                  |
| Brigadista competente para actuación en emergencias                   | 31                  |
| Capacitación de formadores de seguridad                               | 32                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>91</b>           |

## Procesos y procedimientos

### Inspecciones

Las inspecciones que realiza la Unidad de Seguridad y Salud, a través de técnicos calificados, generan conciencia en el personal para que vele por su bienestar. Adicionalmente y con el fin de mejorar las condiciones de trabajo en las obras, se brinda asesoría a los contratistas.

Inspecciones de seguridad y salud



En el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre 2012, se realizó 186 inspecciones a obras que constan en el plan de gestión institucional.

| INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y SALUD | NÚMERO     |
|-----------------------------------|------------|
| Obras administración directa      | 51         |
| Obras ejecutadas por contratistas | 59         |
| Quebradas del DMQ                 | 46         |
| Varias                            | 42         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>198</b> |

## Inspección a obras en edificios y áreas de trabajo en vías

### Asesoramiento y control

En las obras se inspecciona el uso de los equipos de protección personal, manejo de equipos bajo condiciones de seguridad y el cumplimiento de estándares de seguridad del personal contratista y de la Empresa con el fin de adoptar medidas de control y prevención e informar a los responsables sobre los hechos encontrados en la ejecución de los trabajos.

### Planes de emergencia

La Empresa trabaja de manera exhaustiva para preparar al personal con el fin de enfrentar con eficiencia posibles situaciones de emergencia que puedan presentarse durante el desarrollo de las labores diarias, tales como:

- Siniestros laborales en instalaciones de la Empresa
- Siniestros en el tránsito de la casa al trabajo o viceversa
- Siniestros durante las labores en campo
- Fenómenos naturales durante los horarios de trabajo
- Accidentes en las instalaciones o fallas en el manejo de insumos



La preparación para hacer frente a las emergencias comprende la elaboración e implantación de un plan que involucra un estudio del sitio de trabajo, riesgos laborales y escenarios. Lo anterior implica acciones que deben conocer todos quienes son parte de la instalación.

| DESCRIPCIÓN                       | PLANES REALIZADOS | DETALLE   |
|-----------------------------------|-------------------|---|
| Planes de emergencia en enero     | 3                 | Planta Bellavista<br>Planta el Placer<br>Unidad de Operaciones Norte Alcantarillado |
| Planes de emergencia en junio     | 1                 | Planta Puengasí   |
| Planes de emergencia en agosto    | 2                 | Estación Recuperadora de Energía<br>Sistema Papallacta<br>Planta El Troje           |
| Planes de emergencia en octubre   | 1                 | Unidad de Operaciones Sur Alcantarillado  |
| Planes de emergencia en diciembre | 1                 | Central El Carmen   |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>8</b>          |   |

### Simulacros

Conforme con la programación establecida, durante 2012 se realizó igual cantidad de simulacros que en 2011.

| DESCRIPCIÓN 2012                     | NÚMERO    | DETALLE   |
|--------------------------------------|-----------|---|
| Simulacro de emergencia en febrero   | 3         | Planta El Troje<br>Planta Bellavista  |
| Simulacro de emergencia en marzo     | 1         | Planta El Placer<br>Planta Puengasí<br>Planta Conocoto<br>Planta de Noroccidente                                    |
| Simulacro de emergencia en abril     | 2         | Planta Tesalia<br>Planta Chilibulo<br>Estación Hidroeléctrica el Carmen<br>Unidad de Operaciones Sur Alcantarillado |
| Simulacro de Emergencia en diciembre | 1         | Edificio Matriz A y B   |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>11</b> |   |

## Investigación de accidentes de trabajo

A continuación se detallan las principales causas de accidentes de trabajo ocurridos durante este período:

| DESCRIPCIÓN             | NÚMERO    |
|-------------------------|-----------|
| Accidentes vehiculares  | 7         |
| Atrapamientos           | 4         |
| Caídas distinto nivel   | 10        |
| Cortes con herramientas | 2         |
| Otros                   | 5         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>28</b> |



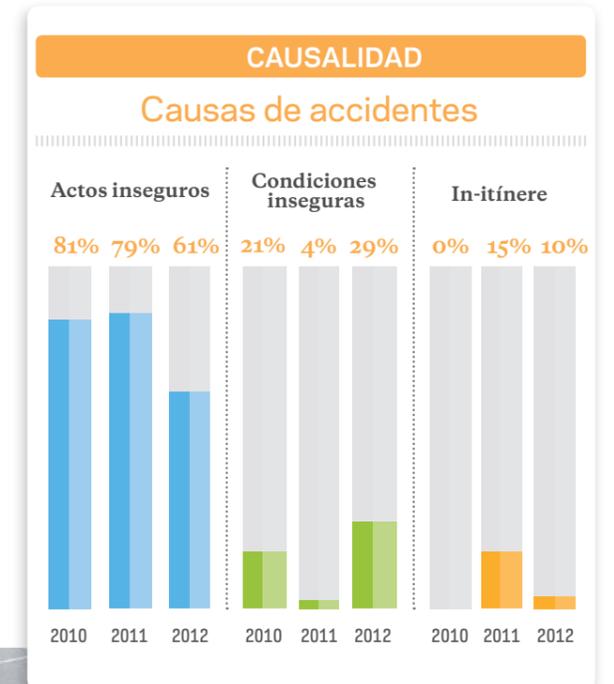
Los casos que fueron informados, calificados y reportados al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, por parte de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, se exponen a continuación:

| DESCRIPCIÓN                              | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|
| Casos informados a la USHT               | 19   | 27   | 28   |
| Casos reportados al IESS a tiempo        | 19   | 26   | 25   |
| Casos reportados al IESS fuera de tiempo | -    | 1    | 3    |
| Casos calificados por el IESS            | 2    | 24   | 28   |



## Índices reportados en 2012

Según los datos de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, se reportan los siguientes índices:



# Ropa de trabajo y equipos de protección

La administración de la Empresa y los trabajadores tienen acuerdos para adquirir ropa de trabajo; al respecto se realizó un estudio de mercado para desarrollar las nuevas especificaciones técnicas que garanticen la calidad y funcionalidad del vestuario. En 2012, se estableció convenios entre el Comité de Empresa y las autoridades de la EPMAPS, con el fin de cumplir con la normativa legal en cuanto a dotación y uso de ropa de trabajo que mantenga equidad e imagen corporativa.

| EQUIPO DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI) ENTREGADO | NÚMERO | PORCENTAJE |
|---|--------|------------|
| Trabajadores (jornal, choferes, operadores)     | 1 101  | 75%        |
| Técnicos (supervisores, fiscalizadores)         | 360    | 25%        |
| Totales   | 1 461  | 100%       |



# Participación en eventos

## Casa Abierta de Seguridad y Salud

Organizada por el Departamento de Seguridad y Salud de la EPMAPS en abril 2012.



## Primera Feria de la Seguridad y Salud

Organizada por la Dirección de Riesgos del Trabajo del IESS en julio 2012.



## Retornos - Objetivos alcanzados

- La EPMAPS diseñó diversos programas de entrenamiento, capacitación, formación y desarrollo, con la finalidad de potenciar al talento humano en mira a que disminuyan los tiempos de respuesta y mejoren el clima laboral.
- La Empresa informó a sus colaboradores sobre los distintos logros alcanzados por sus áreas a través del periódico Agua Vida.
- La EPMAPS implementó la remuneración variable, como un beneficio que incentiva el cumplimiento individual y grupal de los objetivos empresariales.
- El cumplimiento de requerimientos técnico-legales de seguridad y salud alcanzó el 80,82%.
- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud muestra un avance del 28,13%.
- Se aprobó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y se registró a los comités, subcomités y responsables de seguridad y salud en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- El personal vulnerable fue incluido en el desarrollo de proyectos de prevención de riesgos.
- Se modificó las especificaciones de ropa de trabajo y equipos de protección para dotar al personal amparado por el contrato colectivo.

## Metas y compromisos

1

Campañas para mejorar el clima laboral

2

Canales de comunicación

3

Cumplir el porcentaje mínimo exigido por la Ley en cuanto a requisitos técnicos y legales de seguridad y salud

4

Cumplir con un avance proyectado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa



Personal de la EPMAPS durante el taller de socialización sobre jubilaciones



El Gerente de Gestión Ambiental, Juan Carlos Romero, imparte talleres de bienestar psicosocial



## SOCIEDAD

La EPMAPS sustenta su relación con los actores de la comunidad en tres ejes: comunicación y transparencia, servicio al cliente, y relaciones comunitarias. Esto con el fin de establecer estrechos lazos de confianza basados en las competencias, objetivos y servicios que ofrece.

## Relacionamiento comunitario

La EPMAPS ha implementado el programa de relacionamiento comunitario, que abarca un conjunto de tareas de interacción directa que pretenden establecer niveles de entendimiento y colaboración mutua entre la Empresa y los grupos de interés del área de influencia de los proyectos.

Éstos son espacios de participación se desarrollan en un marco de respeto de las manifestaciones culturales e identidad étnica, de usos y costumbres locales sobre el acceso y distribución de recursos, y demás componentes ancestrales.

Para construir relaciones éticas con proveedores, socios estratégicos y la comunidad se desarrollaron las siguientes acciones:

- ▶ **Implementación de Procesos de Relacionamiento con grupos de interés:** alrededor de 40 contratistas y 25 fiscalizadores.
- ▶ **Participación Social y Negociación:** se capacitó a 40 servidores de la EPMAPS.
- ▶ **Asesoría para el fomento de prácticas responsables de gestión participativa, seguridad industrial y cuidado del ambiente:** los relacionadores comunitarios brindan asesoría permanente a contratistas.
- ▶ **Implementación del componente de participación social:** a través de la incorporación de obligaciones contractuales específicas en los términos de referencia, en todos los procesos de contratación de consultorías y obras.

## Puntos de agua de la EPMAPS, 10 años hidratando

La EPMAPS cumplió 10 años de servir a la comunidad con los puntos de hidratación que se ubican en diversos eventos masivos realizados en el Distrito Metropolitano de Quito.

En esta década de atención continua, la EPMAPS ha participado con el agua de Quito en 4 262 eventos, a través de un total de 8 327 puntos de hidratación y una distribución de 4 046 120 litros de agua. Una de las actividades de mayor demanda de este servicio por parte de la población (cinco puntos de hidratación) es la ruta del Ciclo Paseo. El agua de Quito es la bebida oficial de este espacio de distracción.

Así, la EPMAPS promueve el consumo del líquido vital en actos culturales, sociales, deportivos, políticos y educativos organizados por la comunidad, la empresa privada o las entidades municipales.

Desde abril de 2003 la Empresa participa activamente en eventos de carácter social, cultural, deportivo y en emergencias con la colocación de puntos de hidratación para beneficio de toda la ciudadanía del DMQ.

| AÑO              | PUNTOS | BOTELLONES | VASOS      | BOTELLAS PET | FUNDAS DE AGUA | COSTO GENERAL ESTIMADO |
|------------------|--------|------------|------------|--------------|----------------|------------------------|
| 2012             | 1 189  | 30 882     | 2 417 850  | 12 950       | 11 960         | USD 232 175,58         |
| Total en 10 años | 8 327  | 202 306    | 17 273 599 | 38 432       | 11 960         | USD 1 258 836,45       |



## Entre los eventos más relevantes destacan:

- Apoyo al pueblo de Haití (10 mil garrafones de 5 litros)
- Apoyo durante la sequía en la costas ecuatoriana (Marzo 2008)
- Apoyo a las 8 administraciones zonales del DMQ, durante el período del pago del impuesto predial
- Ciclopaseo (todos los domingos)
- Jornadas deportivas municipales
- Enlace ciudadano
- Carnavales culturales
- Procesión religiosa de Viernes Santo
- Veladas libertarias del Diez de Agosto
- Apoyo emergencias: Trébol, La Mocha, La Clemencia, Santa Rosa de Singuna y Barrio Nuevo.
- Mingas masivas por Quito
- Día Internacional del Niño
- Apoyo en el Plan de Prevención de Incendios Forestales en el DMQ
- Copa Quito juega por la Carolina
- Atención permanente en el Balcón de Servicios del Municipio
- Caminata y romería de la Virgen de El Quinche (Jornadas Diurnas y Nocturnas)
- Desfiles de la Confraternidad por las Fiestas de Quito (Shyris y Tribuna del Sur).
- Agasajos navideños por parte del Municipio y sus Administraciones Zonales.
- Quito Fest
- Entregas de obras por parte del Alcalde, en varios barrios de la capital.

Con el fin de mejorar el servicio de distribución de agua a través de puntos de hidratación, en noviembre de 2005, la EPMAPS adquirió equipos para envasar agua en botellones de 20 litros y, desde 2012, empezó a envasar en botellas de 500 cc y fundas de 250 y 500 mililitros.



Servidores de la EPMAPS ofrecen agua a la comunidad a través de los puntos de hidratación

## Socialización de obras y acompañamiento en la ejecución

La EPMAPS se ha interesado por crear relaciones cercanas y asertivas al momento de realizar obras en diferentes lugares de la ciudad; con el fin de prevenir un impacto negativo en los diferentes actores sociales.



La EPMAPS, lidera los procesos de relacionamiento con la comunidad, dando las pautas y lineamientos a los contratistas, realizando el seguimiento y orientando en la elaboración de material.

▶ Durante 2012 se implementó 64 procesos de socialización en torno a las obras de agua y alcantarillado financiadas por el BEDE.

▶ Se generó relaciones cercanas y positivas con las 8 Administraciones Zonales y con más de 30 gobiernos parroquiales, dirigentes barriales y moradores, quienes canalizan sus inquietudes a través del relacionador comunitario.

▶ Se estableció canales de comunicación efectivos con los moradores en las áreas de influencia de proyectos, ahorrando costos en los proyectos al evitar suspensiones o

ampliaciones de plazo por conflictos por la falta de información.

▶ Se definió mecanismos de coordinación temprana con autoridades para prevenir problemas en obras y generan soluciones a las inquietudes ciudadanas con la participación de los servidores de la institución.

▶ Se determinó canales de diálogo directo para precisar medidas de compensación en caso de existir algún tipo de pasivo ambiental.

Eventos de socialización de obras con la comunidad.



## Proceso para socialización de proyectos



## Articulación de soluciones

Como parte del programa de prevención, manejo y resolución de conflictos, la Empresa capacitó a 40 servidores en el área de negociación de problemas socioambientales y herramientas de diálogo.

Este equipo especializado logra articular soluciones en torno a la ejecución de obras de agua y saneamiento, con el fin de construir relaciones de confianza con la comunidad.

Adicionalmente, se estableció una metodología de trabajo conjunto con las administraciones zonales y empresas municipales con el objetivo de ejecutar obras de manera coordinada y brindar apoyo en la educación ambiental.

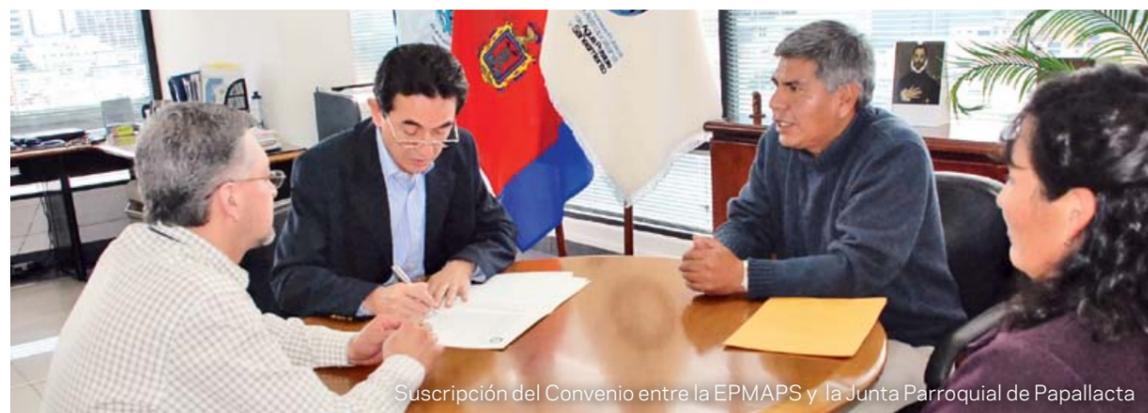
## Inversión social y apoyo al desarrollo de la comunidad

La EPMAPS basa sus intervenciones en procesos participativos, concertados y articulados con los gobiernos locales, las comunidades y otros actores del desarrollo con la finalidad de generar mayor bienestar social. Al respecto en 2012, la EPMAPS intervino en tres ejes de acción: convenios de cooperación con comunidades, adecuación del Parque del Agua y recuperación de laderas y quebradas.

| Líneas de acción                         | Monto de inversión en dólares |
|--|-------------------------------|
| Convenios de cooperación con comunidades | 518 473,16                    |
| Recuperación de laderas y quebradas      | 2 569 462,72                  |
| Parques para la comunidad                | 75 000,00                     |
| Total aproximado                         | 3 162 915,88                  |

## Convenios de cooperación con comunidades

La EPMAPS contribuye al desarrollo local mediante la suscripción de convenios de cooperación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) que están comprendidos en el área de influencia de los proyectos de agua, tales como los gobiernos parroquiales de El Chaco, Quijos, Archidona, Papallacta, Arosemena Tola y Oyacachi.



Suscripción del Convenio entre la EPMAPS y la Junta Parroquial de Papallacta

**Convenio con El Chaco:** la Empresa realizó los estudios y diseños definitivos del sistema de agua y alcantarillado con un monto de inversión de USD 107 000.

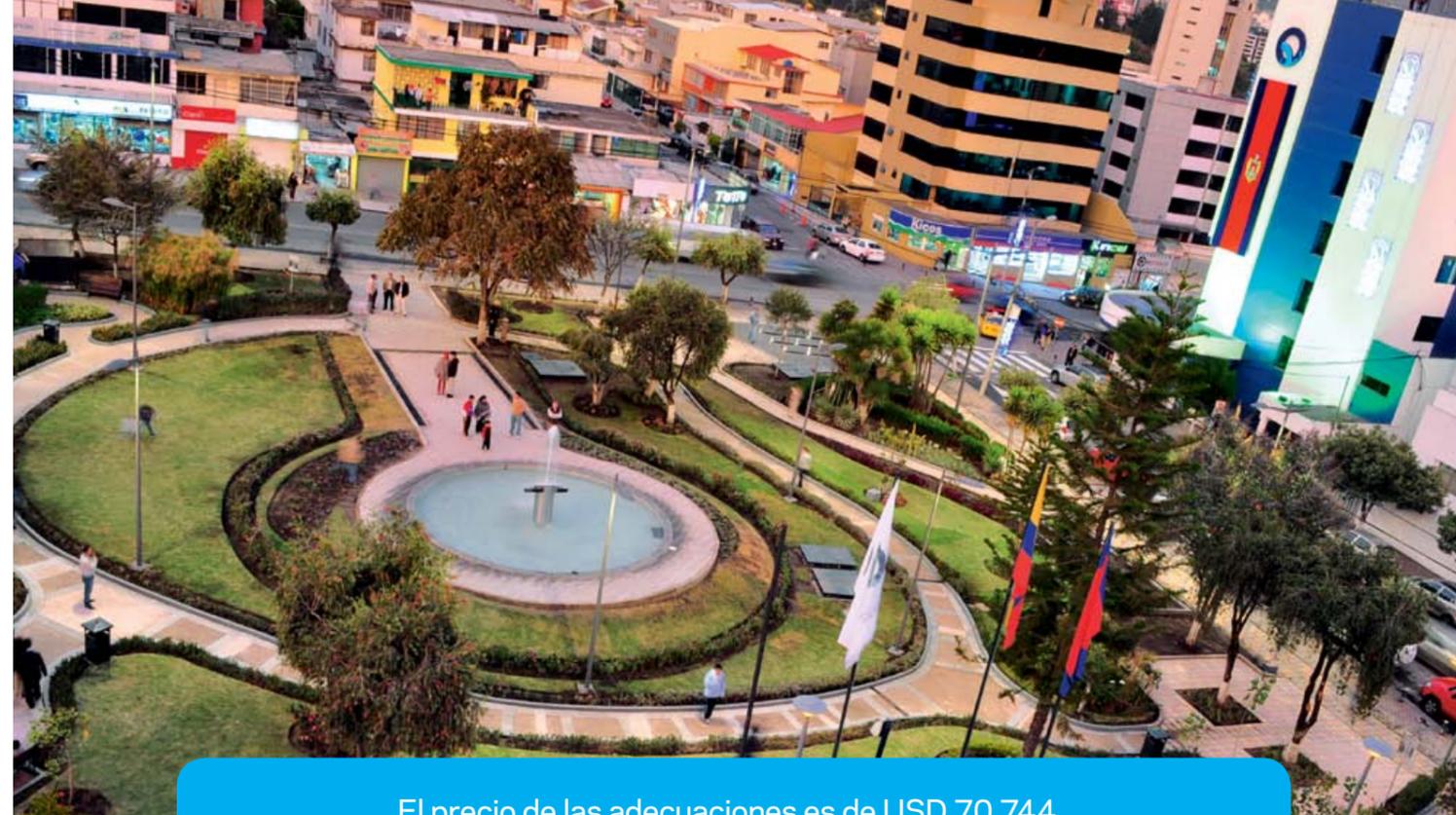
**Convenio con el cantón Quijos:** se realizó el estudio del proyecto, catastro, evaluación y diseños definitivos de obras de mejoramiento con una inversión de USD 75 000. La EPMAPS contribuyó en el mejoramiento de la infraestructura sanitaria de las parroquias Borja, Sumaco, Cosanga y Cuyuja.

**Convenios con Oyacachi:** se ejecutó el proyecto de alcantarillado sanitario de la comuna jurídica Kichwa Oyacachi con el propósito de optimizar el sistema Papallacta y contribuir con la

conservación de su territorio dentro de la reserva ecológica Cayambe Coca. La inversión total es de USD 336 473,16

Para 2013, se prevé la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales y agua potable de la comuna con una inversión aproximada de USD 363 000. Dicha obra es de suma importancia para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social en las inversiones en el cuidado del entorno ecológico y mantenimiento de las fuentes hídricas.

Adicional a esto, la EPMAPS contribuyó al mejoramiento de los procesos de aprendizaje de los estudiantes de las instituciones educativas del área mediante la donación de computadoras.



El precio de las adecuaciones es de USD 70 744

## Parque del Agua

La EPMAPS planteó la iniciativa 'Menos cercas para estar más cerca', cuyo objetivo es brindar a la ciudad un espacio para el disfrute a través de la construcción de capital social y humano en la comunidad, dotándole de la infraestructura apropiada para la realización de actividades culturales, deportivas y lúdicas. En este sentido, la Empresa adecuó el Parque del Agua para el provecho comunitario, cumpliendo así con una importante fusión social que ofrece los siguientes beneficios:

- ▶ Parque disponible a tiempo completo (24 horas)
- ▶ Dos plazoletas de acceso ubicadas en las calles Italia y Alemania
- ▶ Acceso a wifi
- ▶ Implementación de Bici-Q
- ▶ Seguridad las 24 horas del día
- ▶ Sistema integrado de verificación por video, participación de la guardianía de la Empresa y el apoyo de la Policía Metropolitana

## Museo del Agua Yaku



Como parte del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la ex EMAAP-Q, el ex FONSAI y la Fundación Museos de la Ciudad, la EPMAPS colabora con el financiamiento de las actividades culturales y educativas del Museo del Agua Yaku que, junto con el Museo de la Ciudad y el Museo Interactivo de Ciencia (MIC), forman parte de la Fundación Museos de la Ciudad.

## Recuperación de quebradas y laderas

### Reasentamientos y reubicación de familias

Como parte de la recuperación de quebradas, el reasentamiento es una medida que se aplica en casos de extrema necesidad determinados por una evaluación técnica de vulnerabilidad física y ambiental.

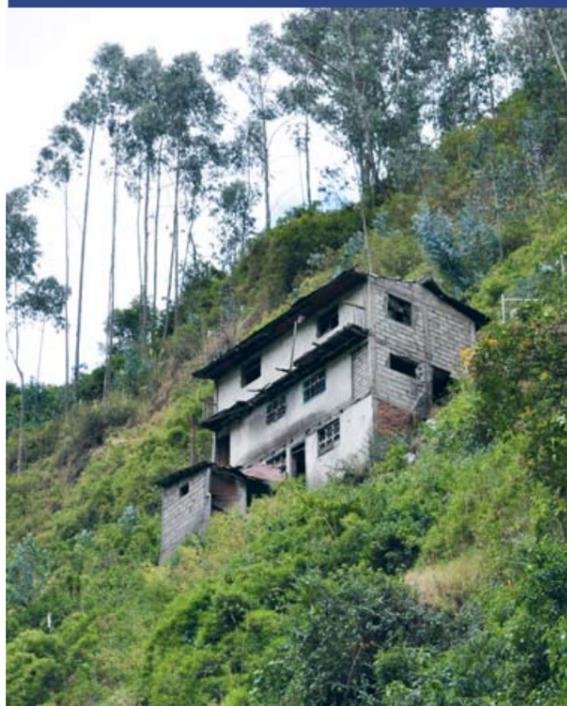
La evaluación exige analizar variables como: nivel de pobreza, etnicidad, género, educación, capacidades especiales, cantidad de población vulnerable y morbilidad infantil. La suma ponderada de los resultados genera el Índice de Vulnerabilidad Social (IVS). Posteriormente, se analiza la tenencia del predio y sus complejidades legales, existentes o potenciales.

Tres momentos integran el proceso de reasentamiento: a) El "antes", cuando se estudia

la unidad familiar a ser reasentado y se procura conjugar las recomendaciones técnicas con las percepciones y necesidades de la familia en cuestión; b) El "durante", o el traslado de la familia al sitio receptor; y, c) el "después", cuando se realiza el acompañamiento hasta que la familia reasentada retorne a la normalidad, en la medida de lo posible y dependiendo de la capacidad de adaptación de cada miembro. El proceso y sus distintas etapas se trabajan por grupos etareos.

La sostenibilidad del proceso depende del oportuno despeje y delimitación del área expropiada o recuperada. Luego, se ejecutan las obras previstas, en coordinación con los actores institucionales correspondientes.

La EPMAPS brindó apoyo en el programa de reasentamiento de cuatro familias ubicadas en las zonas de riesgo de la quebrada Navarro a la ciudad Bicentenario. Se tramita el reasentamiento para otras 4 familias.



Casa en riesgo en la quebrada Jerusalén



Varias familias de las quebradas El Tejar, San Juan, El Cebollar y Jerusalén fueron reubicadas

## Proyecto social

### Parques metropolitanos del eje Pichincha-Atacazo



La Empresa realizó el estudio de factibilidad de las zonas a ser consideradas como parques metropolitanos con el objetivo de conservar, proteger y recuperar el área natural de la zona de laderas comprendidas entre los ejes Pichincha y Atacazo. De las cinco zonas identificadas, se ha realizado los diseños definitivos de dos: Ñaquito Alto y La Roldós.

La EPMAPS apoya con las obras del sendero El Cinto-Torohuco, la Ruta de Humboldt y el cerramiento de 5 km en el sector de La Roldós, ya que la adquisición de tierras y las obras están a cargo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La Empresa, en coordinación con todas las instancias municipales y administrativas, realizó actividades sociales con la participación de los beneficiarios de las obras de acondicionamiento ambiental y gestión para reducir el riesgo en las laderas.

Los parques contarán con un sistema de senderos que en el futuro conectarán a Nono con Lloa. El uso de cada parque está sujeto a las características propias de la zona, enfocadas al desarrollo de turismo, actividades educativas, recreativas y turismo agroecológico.

En las obras de acondicionamiento ambiental y gestión para reducir el riesgo en laderas, y tomando en consideración la necesidad de dotar de espacios verdes urbanos, se realizó actividades sociales que permiten la participación de los beneficiarios, en coordinación con todas las instancias municipales y administrativas.

Se capacitó en el manejo de desechos sólidos, uso adecuado del suelo y atención especial a las familias asentadas en zonas de mayor riesgo en los sitios de intervención, en ciertos casos se apoyó el reasentamiento en condiciones favorables.

# Políticas de comunicación

- ▶ **Mantener canales** permanentes de comunicación proactiva que satisfagan las necesidades informativas de los clientes internos y externos.
- ▶ **Desarrollar** una gestión de comunicación verificable y observable con protocolos transparentes que normen el ejercicio profesional.
- ▶ **Generar** estrategias inclusivas de comunicación que propicien la participación ciudadana con respecto a las competencias empresariales.
- ▶ **Optimizar** la gestión de comunicación a través del uso responsable de los recursos públicos.
- ▶ **Propiciar** el respeto a la diversidad de los públicos mediante el manejo adecuado y comprensible de todo recurso comunicativo.
- ▶ **Impulsar** el reciclaje y la actualización permanente de conocimientos del talento humano que contribuyan al manejo adecuado de la comunicación e información.
- ▶ **Potenciar** la creatividad, iniciativa y aporte de las y los servidores de la Dirección de Comunicación y Transparencia.
- ▶ **Mantener** buenas relaciones con los medios de comunicación basada en un marco de respeto y consideración.
- ▶ **Apoyar** a las distintas áreas de la organización en la generación de estrategias inclusivas que alienten la participación activa y comprometida del talento humano.
- ▶ **Proveer** información permanente de carácter veraz, claro, conciso y objetivo.
- ▶ **Velar** por el cumplimiento del marco legal vigente de la LOTAIP.

## Comunicación digital

Las herramientas digitales apoyan la necesaria difusión de información relevante y oportuna orientada a que los usuarios tomen acciones preventivas. Al respecto, la EPMAPS hace uso de los medios de comunicación tradicionales y digitales.



### Twitter

Herramienta de respuesta inmediata para atender inquietudes y requerimientos en tiempo real.



### Facebook

Atiende inquietudes y requerimientos de la comunidad a través de una respuesta inmediata e información ampliada.



### YouTube

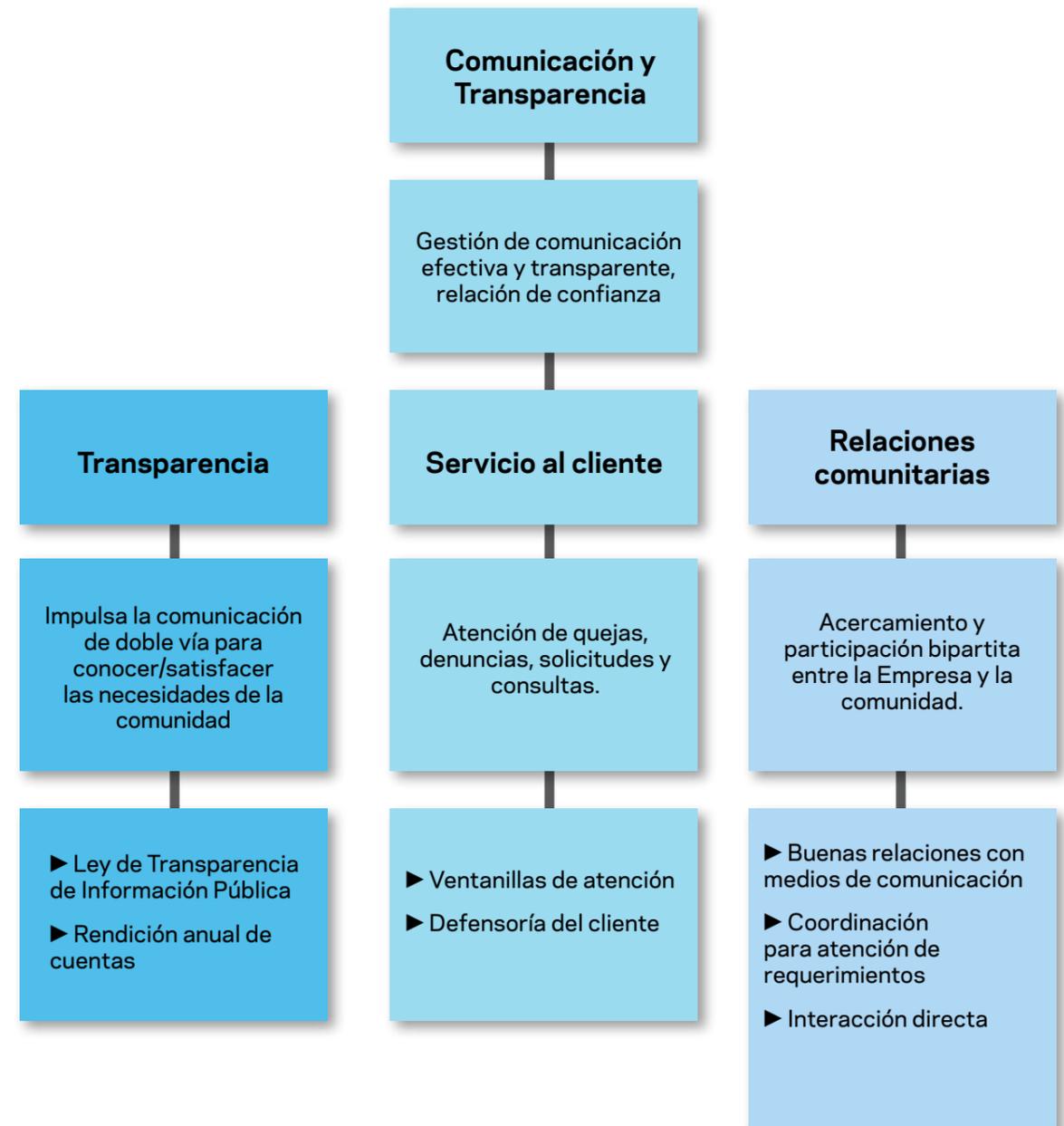
Herramienta audiovisual de apoyo de los recursos Facebook y Twitter.



### Web Oficial

Portal con información corporativa completa de la EPMAPS

## Ejes de comunicación



# Membresías



Asociación Latinoamericana Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS)



Red Water Operator Partnership para Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC) BID/ALOAS



Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA)



The International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities (IBNET), BANCO MUNDIAL



Asociación Nacional de Empresas Municipales de Agua Potable y Servicios Conexos (ANEMAPA)

# Reconocimientos

## La efectividad de una gestión transparente

Una trayectoria de prestigio se forja día a día gracias al esfuerzo y a los valores humanos. En el ámbito empresarial la eficiencia, la calidad en el servicio, la técnica, la transparencia, entre otros, son aún más difíciles de conseguir porque dependen, tanto de talentos multidisciplinarios, cuanto de la sinergia necesaria, liderazgo y compromiso que los oriente hacia un norte común.

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento es considerada como un caso concreto que cumple con las características mencionadas. Con más de cinco décadas de transitar por distintas sendas de modelos administrativos, su actual alineamiento a una gestión empresarial de vanguardia ha eliminado por completo los conceptos caducos y ortodoxos de las instituciones público-burocráticas.

A continuación se expone un breve resumen de los logros que la EPMAPS ha acreditado, en los dos últimos años, en escenarios en donde la eficiencia no es un elemento de elección:

### EPMAPS entre las 10 empresas de mejor atención al cliente

Al finalizar 2012 la EPMAPS constó entre las 10 empresas a nivel nacional con mejor calidad del servicio, conforme las encuestas del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente, y con una aceptación del 82,3%, cifra superior en 11 puntos al índice anual del sector que se ubica en 73.3%.

### Nuestro principal compromiso es la excelencia en la calidad

Desde 2010, SGS y laboratorios acreditados bajo Norma ISO 17025, han certificado mediante exámenes independientes que el agua potable producida por la EPMAPS cumple con la Norma INEN 1108.

### Galardón de oro a la excelencia

El 25 de enero de 2012, la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total (CECT) otorgó a la EPMAPS la Medalla de Oro a la Excelencia en reconocimiento al modelo de gestión basado en la eficiencia, sostenibilidad y calidad. La Empresa superó el parámetro de calificación de 400 puntos, basada en el Modelo Malcolm Baldrige.

### Premio internacional al modelo de gestión

El modelo de gestión empresarial de la EPMAPS obtuvo el tercer lugar dentro del concurso Compromiso México Prize Water 2012 cuyo escenario fue la 3ra. Conferencia Internacional de Autoridades Locales y Regionales -VI Foro Mundial del Agua-, en Marsella (Francia).

### El broche de oro: la transparencia en contratación pública

Como medalla de oro en el pecho de la transparencia, en la fecha simbólica del 2 de agosto de 2012, la EPMAPS recibió el premio al Mejor Desempeño en la Contratación Pública. Esta distinción fue otorgada por el Instituto Nacional de Compras Públicas (INCOP), en el escenario del primer concurso convocado para este fin.



Categorías como adjudicación a la mayor cantidad de proveedores distintos, ejecución del presupuesto contrastado con lo planificado, registro del PAC antes de la fecha fijada por norma, la cantidad de procesos observados y enviados por el INCOP a la Contraloría, el promedio de la cantidad total de proveedores y el número de procesos declarados desiertos evidenciaron que la EPMAPS se esfuerza y actúa de manera responsable a diario para ser una entidad ética y transparente.

Los reconocimientos extremos recibidos han sido acogidos con orgullo por la familia EPMAPS. Estos logros son el resultado visible de un liderazgo visionario y de un trabajo en equipo comprometido con el servicio a la comunidad y fueron recibidos con la humildad que caracteriza a quienes reconocen que siempre tendrán mucho por aprender y aportar.

### Liderazgo en procesos de control interno

Miguel Ángel Játiva, auditor interno de la EPMAPS, fue el primer ecuatoriano que recibe el Certificado en Auditoría Gubernamental, otorgado por el Instituto Mundial de Auditoría Interna. El reconocimiento a su gestión se realizó el 17 de julio de 2012, durante la conmemoración del Día del Auditor.



## Retornos - Objetivos alcanzados

- 40 servidoras y servidores de la EPMAPS capacitados en participación social y negociación.
- La Empresa brindó apoyo en la realización de tres estudios y diseños definitivos de sistemas de agua y alcantarillado de tres parroquias rurales del cantón El Chaco, ubicadas en el área de influencia de los proyectos de la EPMAPS.
- La organización contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la comuna Kichwa Oyacachi a través de la construcción del sistema de alcantarillado.

## Metas y compromisos

- La Empresa ha previsto realizar estudios y diseños definitivos del sistema de agua y alcantarillado de las parroquias Tola y Papallacta, con un monto de inversión aproximado de USD 138 000 - que consta en el POA de 2013.
- En coordinación con otras dependencias municipales, la EPMAPS lidera el Programa de Recuperación Ambiental de Quebradas bajo lineamientos del Eje Quito Verde del Plan Metropolitano de Desarrollo. Su objetivo es proteger las quebradas abiertas y mitigar su degradación para mejorar la calidad de vida de los quiteños, en términos de:
  - Descontaminar el agua de los ríos (interceptores)
  - Gestionar el riesgo de desastres por la ocupación ilegal de bordes y taludes
  - Proteger y fomentar la biodiversidad nativa (corredores ecológicos)
  - Incrementar el índice de áreas verdes urbanas por habitante (parques de borde)
  - Fortalecer la participación y construir ciudadanía (apropiación de espacio público)

La primera fase del proyecto (2013-2014) se iniciará con la intervención de las quebradas Ortega-Shanshayacu-El Carmen, cuya población beneficiaria supera los 20 000 habitantes.

Se prevé la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales y agua potable de la comuna de Oyacachi con una inversión aproximada de USD 363 000.





## RESPONSABILIDAD

### DEL SERVICIO

La EPMAPS se encuentra en un constante mejoramiento del servicio que ofrece a los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito con quienes genera y alienta un diario acercamiento. Por tal motivo, la Empresa brinda nuevas e innovadoras alternativas para comunicarse con sus clientes y conocer sus necesidades en cuanto a agua potable y alcantarillado, a fin de satisfacerlas.

# Pliego tarifario

La tarifa de agua potable y alcantarillado para el DMQ y parroquias rurales, vigente desde noviembre 2007, está establecida de la siguiente manera:

## CONSUMO DOMÉSTICO, OFICIAL, MUNICIPAL VIGENTE

| Si consume:  | El valor de cada metro cúbico (m3) es: |   |  |   |
|--------------|--|---|--|---|
| Hasta 20 m3  | USD 0,31                               |   |  |   |
| Hasta 25 m3  | USD 0,31<br>(cada m3 hasta 20 m3)      | + | USD 0,43<br>(cada m3 adicional consumido)                  |   |
| Más de 25 m3 | USD 0,31<br>(cada m3 hasta 20 m3)      | + | USD 0,43<br>(cada m3 adicional consumido entre 21 y 25 m3) |   |
|              |  |   | +  | USD 0,72<br>(cada m3 adicional consumido en adelante) |

\* El valor por concepto de alcantarillado corresponde al 38,6% del consumo de agua potable.  
\* El valor del cargo fijo es de USD 2,10.

El consumo doméstico en las parroquias, de 0 a 30 m3, tiene un valor de USD 0,15 centavos por metro cúbico y el consumo superior tiene un valor de USD 0,43 centavos por cada metro cúbico adicional.

## CONSUMO COMERCIAL E INDUSTRIAL VIGENTE

|                  | CARGO FIJO | TARIFA                              |
|------------------|------------|-------------------------------------|
| Desde abril 2008 | USD 2,10   | USD 0,72<br>(Por cada m3 consumido) |

En respecto a la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), que dotan de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión a la EPMAPS; y, en consideración a que la provisión del servicio debe responder a principios de eficiencia, responsabilidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, y que los precios y tarifas del servicio deben ser equitativos, se ha dispuesto un esquema tarifario que redistribuye el ingreso a través de subsidios solidarios cruzados entre los sectores de mayores y menores ingresos.

### Para determinados clientes que cumplen con algunas condiciones se les otorga:

▶ Subsidio por la Ley del Anciano: 50% del valor del consumo de los primeros 20 m3.

▶ Subsidio por la Ley de Discapacidades: 50% del valor del consumo de los primeros 10 m3.



Usuarios de la EPMAPS en el área de atención al cliente de la Gerencia Comercial.

El cargo fijo de USD 2,10 garantiza la disponibilidad del servicio, gastos de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes. La tasa de alcantarillado es el equivalente al 38,6% del valor total de consumo agua potable de cada cliente, siempre y cuando disponga del servicio.

#### Tipo de consumos:

■ **Consumo doméstico:** clientes cuya conexión o derivación abastece a predios destinados para viviendas.

■ **Consumo comercial:** clientes cuya conexión o derivación abastece a predios destinados a desarrollar actividades lucrativas, donde el agua potable no se considera materia prima.

■ **Consumo industrial:** clientes cuya conexión o derivación abastece a predios destinados a desarrollar actividades industriales, donde el agua potable se considera materia prima para sus productos y servicios.

■ **Consumo oficial:** clientes cuya conexión o derivación abastece inmuebles estatales.

■ **Consumo municipal:** clientes cuya conexión o derivación abastece a inmuebles que desarrollan actividades de servicio municipal.

#### Conexiones realizadas

La cantidad de conexiones realizadas hasta diciembre de 2012 corresponden a 18 890, cifra que supera a la cantidad

planificada (14 660 conexiones) en un 29%. Actualmente existen 482 órdenes de trabajo pendientes.

A enero de 2012, existen 11 mil órdenes de trabajo pendientes. Esta reducción se debe a la reestructuración de este departamento y a la implementación de herramientas administrativas de planeación estratégica. Asimismo, se disminuyó el tiempo de atención a cinco días laborales.

#### Indicadores de eficiencia

**1. Instalación de medidores:** hasta diciembre de 2012 se instaló 54 355 medidores. Las solicitudes de los clientes de este servicio se cubrió en 48 horas, razón por la cual no existen órdenes de trabajo pendientes. Esta cifra representa un incremento del 16% en comparación con la cantidad de medidores instalados en 2011 (46 867).

**2. Continuidad del servicio:** el indicador corresponde a 98,17%.

**3. Índice de Agua no Contabilizada:** el indicador señala el 27,75% en el DMQ, el 20,50% en la ciudad y el 41,58% en parroquias.

#### Marketing responsable Privacidad

La Empresa maneja disposiciones de seguridad de documentos mediante el instructivo de trabajo para el control de la documentación contractual de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado según el procedimiento IGC-35.



Una cliente solicitando un nuevo medidor.

### En los centros integrales de atención al cliente se pueden solicitar los siguientes servicios:

▶ **Recepción de quejas y reclamos:** según hayan sido presentados por los clientes.

▶ **Solicitud de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado:** cuando el cliente pide por primera vez su conexión inicial de agua potable y alcantarillado.

▶ **Habilitación de conexiones:** para poner en funcionamiento aquellas que se encuentran realizadas pero que están taponadas.

▶ **Solicitud de medidores adicionales (derivaciones y complementarios):** cuando el cliente se abastece de un solo medidor y necesita independizar los consumos en casos de que existan varias unidades de vivienda o locales comerciales en el mismo predio y no existan áreas comunales.

▶ **Cambios de diámetro:** este servicio se solicita cuando es necesario ampliar el diámetro de la conexión existente por diferentes razones como falta de presión o aumento de unidades habitacionales.

▶ **Instalación de medidores:** se realiza cuando los clientes ya tienen la conexión de agua potable y, sin embargo, no tienen medidor.

▶ **Cambio de conexión a nueva red:** para los clientes que solicitan tomar el servicio de agua potable desde otra red. Generalmente este caso se presenta cuando se realizan nuevas redes cercanas a los predios.

▶ **Concesión de beneficios por tercera edad y discapacidad:** otorgado a las personas que cumplen lo establecido en la Ley Reformatoria a la Ley del Anciano y Ley de Discapacidades.

## Centros integrales

Al encontrarse ubicados estratégicamente en principales zonas del Distrito Metropolitano de Quito, y permiten acceder con mayor facilidad a los servicios que ofrece la Empresa. Los clientes pueden realizar sus trámites desde el Centro Integral más cercano a su domicilio.

### Los Centros Integrales a disposición de nuestros clientes son:

- Condado Shopping
- Carapungo
- Tumbaco
- Valle de Los Chillos
- Matriz
- La Manzana
- El Recreo
- Quicentro Sur

## Iniciativas

### Brigada móvil

De manera estratégica la EPMAPS implementó el proyecto denominado Brigada Móvil, que atiende *in situ* a los nuevos clientes de las parroquias rurales y de las zonas periféricas del DMQ. Esta iniciativa responde al Plan de Movilidad Ciudadana dispuesto por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de evitar el traslado de los clientes hacia los centros integrales para solicitar conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado. Al cierre de 2012 se beneficiaron más de 220 nuevos clientes con esta implementación que continúa mejorando, tanto en su efectividad, como en valores agregados.

### Convenio interinstitucional para rotura de pavimento

La EPMAPS gestionó el proyecto mediante el cual se suscribió el convenio interinstitucional entre el Municipio (administraciones zonales) y la Empresa Pública Metropolitana de Obras Públicas. Su objetivo busca que los clientes que soliciten una conexión inicial de agua potable y/o alcantarillado no se trasladen a varias empresas para gestionar los permisos necesarios para dicho fin, eliminando así el pago de garantías para reposición del espacio

público utilizado. Este servicio ha generado mayor agilidad en el trámite e instalación de conexiones iniciales.

### Plomero amigo

El fin de este servicio que está a disposición de la ciudadanía es reducir las fugas intradomiciliarias en las conexiones de agua potable, circunstancia que evita reclamos por exceso de facturación y que complementa el servicio al preservar el recurso hídrico. Para solicitar el servicio se debe llamar a la línea gratuita 1800 24 24 24 opción 2. Por el momento, este servicio no aplica para parroquias rurales.

### Plan piloto para reducción de consumos en instituciones de educación superior

La EPMAPS ha considerado como objetivo estratégico la viabilidad técnica y económica para implementar un plan de reducción de consumos de agua potable en instituciones del DMQ para el efecto ejecutó pruebas piloto en la Escuela Politécnica Salesiana, Escuela Politécnica Nacional y Universidad Católica del Ecuador.

### El plan se estructuró en las siguientes fases:

- **Fase inicial:** Se evaluaron las tuberías internas de las tres universidades con la finalidad de cuantificar aquellas que deben ser cambiadas.
- **Fase 2:** Se verificó el estado de los medidores existentes en cada centro de educación.
- **Fase 3:** Se adquirió implementos y procesos precontractuales.
- **Fase 4:** Se intervino en fugas visibles y que pueden ser corregidas con facilidad.
- **Fase 5:** Se procedió a la instalación total de los dispositivos ahorradores de consumo en las tres instituciones, además se intervino en las fugas visibles presentes en inodoros y otros accesorios.
- **Fase 6:** Se evaluó y dió seguimiento al proyecto para determinar la eficiencia de los ahorradores de consumo, el impacto social y los beneficios prestados a los usuarios.



Plomero Amigo



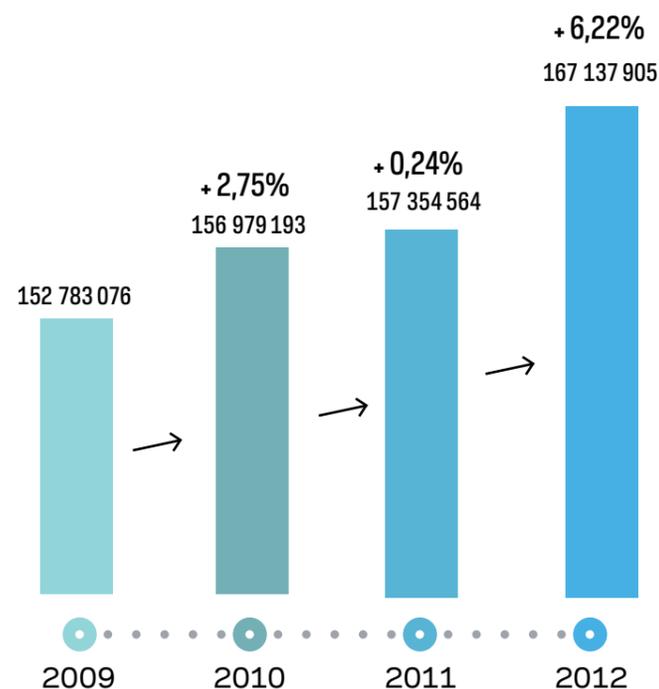
Personal de la Gerencia Comercial se acerca a la comunidad para ofrecer servicios, a través de las brigadas móviles.

# Facturación

En cuanto a metros cúbicos, la cantidad facturada de enero a diciembre corresponde a USD 167 137 905, cifra que representa un 6,22% adicional a lo facturado en el mismo período de 2011 (USD 157 354 564, el incremento correspondiente a 2012 más significativo de los últimos tres años. Como dato relevante está el aumento de la facturación real en 10,45% en relación con 2011 y la consecuente disminución de la facturación estimada en 17,23%. Esta circunstancia obedece a acciones estratégicas enfocadas principalmente en puntos destinados a la mejora de la facturación real:

- ▶ Actualización del catastro
- ▶ Cambio de medidores
- ▶ Simplificación de crítica de análisis de facturación

## METROS CÚBICOS FACTURADOS TOTALES



## Control de consumos y reducción de pérdidas

El aumento del indicador de facturación real en el DMQ tiene su incidencia en la disminución del índice de agua no contabilizada (IANC) de la Empresa que, a diciembre 2012, cerró en IANC=27,75%, disminuyéndose 1,62% en relación con 2011.

A través de la Unidad de Control de Consumos la EPMAPS realiza, actividades permanentes de identificación y retiro de conexiones ilegales, además de legalizaciones de derivaciones con usos indebidos, lo cual ha contribuido a la disminución del índice de agua no contabilizada.

## Resultados obtenidos por la gestión del Comité y Secretaría Técnica de Agua no Contabilizada

**Atención de quejas y reclamos:** el Comité de Agua No Contabilizada es un órgano consultivo, de coordinación y cooperación institucional que apoya a la Gerencia General con el seguimiento de proyectos y la adopción de medidas que aseguren el cumplimiento de metas en esta materia. El Comité y la Secretaría de ANC se integraron en 2005 y se crearon mediante resolución No. 0274 el 10 de agosto de 2011; presididos por el Gerente Comercial y lo conforman también el Gerente de Operaciones y el Gerente Técnico de Infraestructura.

**El Programa de Control y reducción de ANC, contempla las siguientes actividades:**

**Modelación Hidráulica:** representación matemática de un sistema real de distribución ilustrada mediante una interface gráfica de software especializado. El objetivo es simular el comportamiento del sistema real replicando las condiciones dinámicas de operación.

**Micromedición:** la Empresa tiene una cobertura de instalación de medidores del 98.51% en todo el DMQ. En 2012 La EPMAPS instaló 54 355 medidores.

**Macromedición:** la cobertura de instalación de macromedidores es del 69% en ciudad, 38% en parroquias y 55% en todo el DMQ; el total de macromedidores requeridos en el Distrito es de aproximadamente 400 unidades.

**Sectorización Hidráulica:** es una estrategia de control y reducción de pérdidas técnicas y comerciales, que consiste en la delimitación de la red de distribución en sectores de servicio homogéneos, aislados e independientes, que permiten macromedir los volúmenes suministrados, consolidar los volúmenes facturados, optimizar las condiciones de servicio, calcular el índice de ANC, establecer las causas de las pérdidas y sus acciones de control, formular programas estructurados de control de pérdidas por sectores, priorizarlos y dar seguimiento al comportamiento y a las inversiones de reducción.

**Telemetría y Telecontrol:** el objetivo es centralizar el monitoreo y control de las estaciones remotas ubicadas a lo largo de los sistemas de distribución de agua potable. El sistema de Telemetría y Telecontrol se basa en el software de control "Supervisory Control And Data Acquisition (SCADA)".

**Cálculo del índice de Agua no Contabilizada:** se realiza en los sectores en los cuales se han construido las obras de sectorización y que cuentan con macromedición; esta actividad es ejecutada por personal de las Unidades Operativas del Departamento de Distribución.

# Recaudación



Atención al cliente en el centro de recaudación del edificio Matriz de la EPMAPS

## Recaudación anual

En 2012 se recaudó USD 118 036 130, cifra que representa un incremento del 6,31% con relación a la alcanzada en el período enero-diciembre de 2011 (USD 111 033 184).

## Indicador de eficiencia en la cobranza AP-AL

Este indicador está definido por la recaudación total de los últimos doce meses dividido para la sumatoria de la facturación del mismo período más la recaudación vencida del mes actual.

La cifra alcanzada a diciembre 2012 fue 90,41% con un cumplimiento de 97,74% en relación con la meta fijada (92,50%).

## Recaudación vencida

A finales de 2011, la facturación de la cartera vencida, a representó el 49,5% de la facturación total; sin embargo, al término de 2012 dicho valor representó el 47,5%.

Debe destacarse que la facturación vencida de los sectores doméstico, comercial e industrial bajó de USD 5 983 375 (2011), a USD 5 236 329 (2012). Es decir, evidencia un decrecimiento del 12,49% de la facturación vencida en estos sectores.

Esta serie de resultados positivos en la recaudación responden a una programación y ejecución sistemática de gestión de cobranza que se fundamentó en acciones para clientes con mora a través de matrices de gestión y la constante utilización de mensajes SMS, contact center, notificaciones escritas persuasivas, suspensión del servicio y generación de actos administrativos judiciales, tales como títulos de crédito y juicios coactivos en contra de usuarios de alto riesgo.

# Canales de comunicación

La EPMAPS difunde información a través de medios impresos de distribución directa, material POP, y promocional, etc.

## Campañas informativas

La EPMAPS, a través de su contact center, contratos bajo la administración de mensajes SMS y toma de lecturas y facturación, ha colaborado con la Dirección de Comunicación y la Gerencia de Operaciones en el desarrollo de campañas informativas inherentes a los servicios que presta la Empresa. Colabora además con comunicaciones requeridas por el Ilustre Municipio de Quito.

## Campañas participativas

A través de una redacción amigable y comprensible, el manual técnico de servicios aporta al cliente con toda la información necesaria tanto en temas de agua potable, cuanto de alcantarillado, abarcando información técnica.

## Campañas diversas

Consumo responsable, brigada móvil, instalación y campañas de reubicación de medidores y servicios de pagos.



Servidoras de la EPMAPS ofrecen información a los usuarios.



# Satisfacción del cliente

## Índice de Satisfacción del Cliente (EKOS)

Desde 2007, la Empresa monitorea la satisfacción del cliente. Este proceso se realiza a través de encuestas del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente de la Corporación EKOS.

En 2012, la Corporación EKOS ubicó a la EPMAPS entre las 10 mejores empresas del país (incluidos todos los ramos y categorías de empresas públicas y privadas). La satisfacción del cliente es del 82,33%.

### Índice de quejas y reclamos

El porcentaje de reclamos presentados en 2012 corresponde al 0,83% de los clientes de la Empresa.

Los Centros Integrales y Agencias de Atención al Cliente presentan una reducción de quejas del 24,17% con relación a 2011.

### Tiempo de espera promedio en Centros Integrales de Atención al Cliente

El tiempo promedio de espera es de 21,18 minutos, cifra que supera a la meta de 25 minutos que se planteó para 2012. Cabe resaltar que en 2011 el tiempo estimado fue de 24,48 minutos.

### Reclamos atendidos dentro del plazo

Durante este período disminuyó el 30% de los reclamos presentados por problemas de facturación.

La mejora de procesos y optimización de recursos son factores que determinaron la eficacia en la atención de estos casos, ya que incrementó su efectividad en 6,32% en comparación con 2011. Los reclamos son atendidos en un tiempo máximo de 48 horas posteriores a su presentación, es así como la eficiencia del servicio acredita el 92,58%.



### Con el objetivo de responder de manera efectiva a los reclamos de los clientes se implementó procesos y tecnología adecuada

**Implementación del formulario de control para inspecciones y encuestas de satisfacción del cliente:** con el fin de incrementar los índices de eficiencia en la atención a los requerimientos de los clientes desde octubre de 2011 se procedió a aplicar la hoja de control de inspecciones efectuadas por el personal que realiza labores de campo. En dicho formato se incluyó una encuesta de satisfacción que permite medir el grado de aceptación y la calidad del trabajo efectuado.

**Implementación de BPM:** se automatizó los procesos de atención de reclamos mediante la herramienta BPM K2, que ofrece mayor control a la gestión realizada por cada requerimiento.

**Notificaciones de reclamos:** la Empresa informa sobre la resolución de las quejas presentadas a través de entrega de notificaciones o comunicación directa del contact center.

**Inspecciones realizadas por reclamos:** la EPMAPS realiza inspecciones de campo, con el fin de atender los reclamos sobre valores de facturación. Las visitas tienen por objeto recabar información *in situ* para ofrecer una respuesta oportuna al cliente.

La Empresa dispone de ventanillas asignadas para atención preferencial



## Retornos Objetivos alcanzados

### ► Instalación de conexiones de agua potable y alcantarillado

Para 2012, la meta fijada de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado fue de 14 660, expectativa que se superó en 29% gracias a la instalación de 18 890 conexiones. Este incremento responde a la atención de órdenes de trabajo pendientes.

El total de órdenes de trabajo pendientes a enero fue de 11 000. Esta reducción corresponde a la reestructuración del departamento encargado y a la implementación de herramientas administrativas de planeación estratégica. Asimismo, se disminuye el tiempo de atención a cinco días laborables.

### ► Incremento en la facturación real

La facturación real en el DMQ constituye otro hito importante en 2012, ya que cerró el año con un porcentaje del 96,05%, habiendo correspondido en enero el 93,85%.

Este incremento obedece a la instalación de nuevos medidores en sustitución de los que cumplieron su vida útil y a campañas de información dirigidas a los usuarios.



Servidor de la EPMAPS, durante el registro de consumo del medidor domiciliario

## Metas y compromisos

### ► Implementación del nuevo Sistema Comercial

Constituye un reto para la EPMAPS e implica contar con un nuevo software que brinde un correcto soporte de transacciones y estabilidad en las aplicaciones comerciales, ofreciendo así un mejor servicio a los clientes internos y externos. Esta implementación requiere integrar una serie de recursos y procesos de todas las áreas de la Empresa.

### ► Instalación de conexiones de agua potable y alcantarillado en el DMQ

El reto para 2013, busca la realización de 11 mil conexiones de agua potable y 6 mil conexiones de alcantarillado.

### ► Incremento de la facturación real

Para 2013, la EPMAPS pretende incrementar el indicador de facturación real al 97%.

A close-up photograph of several green plant stems, likely from a succulent, with several clear water droplets hanging from them. The background is dark, making the green stems and white droplets stand out. The stems are horizontal and run across the middle of the frame. The water droplets are spherical and reflect light, creating bright highlights.

## CUIDADO

### DEL AMBIENTE

El agua, que en su mayoría proviene de páramos, es la materia prima de la Empresa. Considerando que el proveedor del líquido vital es la naturaleza, es imperativo el compromiso de respetarla.

A lo largo de su cadena de producción, la EPMAPS trabaja por mejorar la relación con el ambiente. Este proceso implica mantener un enfoque de gestión integrado de recursos hídricos que proporcionen soluciones sobre el entorno natural, la calidad ambiental en la línea productiva y el entorno social-urbano al que sirve la Empresa.

# Cuidado e iniciativas ambientales

Desde 1997, la Empresa mantiene procedimientos y unidades responsables de atender la gestión ambiental, uno de cuyos fines es obtener permisos ambientales para sus construcciones y operaciones. A partir de 2009, la Empresa inició un proceso adicional de diagnóstico y planificación de la gestión ambiental, que cuenta con una programación multianual para su implementación.



Recuperación de un tramo de la Quebrada Ortega.

## 1997

Supervisión y monitoreo ambiental, relacionamiento comunitario y seguimiento de los planes de manejo hasta la fecha.

## 2003

Elaboración de declaraciones ambientales y obtención de certificados ambientales, cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana 094.

## 2005

Elaboración de declaraciones ambientales y obtención de certificados ambientales, cumplimiento Ordenanza Metropolitana 146.

## 2006

Realización de auditorías ambientales a sistemas de agua potable en operación.

## 2009

Diagnóstico y planificación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

## 2010

Creación de la Gerencia Ambiental para tratar todos los temas relacionados.

## 2011

Inicio de implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la EPMAPS.

## 2012

Obtención de la certificación ISO 14001:2004 del Sistema de Gestión Ambiental en el Sistema Mica Quito Sur-planta de tratamiento El Troje.



## Políticas ambientales

- ▶ Conservar el agua en todas las etapas del ciclo hidrológico, incluido el consumo humano en el DMQ.
- ▶ Planificar y ejecutar acciones bajo estándares de respeto al entorno natural
- ▶ Impulsar la sostenibilidad ambiental de sus actividades de la EPMAPS y reducir su huella ecológica.
- ▶ Desarrollar competencias y sensibilidad en el personal de la Empresa para gestionar los impactos al ambiente relacionados con su trabajo
- ▶ Comunicar la temática ambiental al personal de la EPMAPS, a las empresas contratistas y proveedores, así como a visitantes de nuestras instalaciones
- ▶ Colaborar con las autoridades ambientales, aportando con experiencias y conocimientos
- ▶ Auditar la aplicación y desarrollo del sistema de gestión ambiental

## Cumplimiento de la normativa ambiental

Todas las actividades de la EPMAPS se desarrollan en respecto a los marcos legales pertinentes con respecto al ambiente. La obtención de licencias ambientales es uno de los requisitos de Ley de mayor utilidad y soporte para la gestión ambiental de la Empresa. Esto responde a la necesidad de contar con las respectivas autorizaciones de los sistemas y proyectos de agua potable o saneamiento.

1. Licencias ambientales en vías de aprobación de estudios de impacto ambiental *ExPost*.
2. Elaboración de planes de manejo ambiental para la construcción de 150 proyectos de agua potable y saneamiento.
3. Realización de auditorías ambientales de cumplimiento: línea de transmisión eléctrica y centrales hidroeléctricas Recuperadora y El Carmen para el CONELEC, y de la ejecución del Plan de Manejo Ambiental (PMA) del sistema La Mica para el Ministerio de Ambiente.
4. Última fase de los procesos de regularización ambiental de 32 proyectos BEDE.
5. Obtención de certificados de intersección, como parte de los procesos de regularización ambiental de 60 proyectos.



## Monitoreo ambiental

La EPMAPS cuenta con un histórico de caracterización de descargas líquidas, emisiones gaseosas y ruido a partir de 2006; cumple así con lo establecido en la Ordenanza Metropolitana No. 146 de 2005, Ordenanza Metropolitana No. 213 de 2007 y Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria (TULAS).

La EPMAPS ha cumplido con los límites máximos permisibles (LMP) establecidos en la normativa. En lo referente a sólidos suspendidos totales (SST). En septiembre de 2010, la Secretaría de Ambiente aprobó el valor de 335 mg/lit como LMP de SST para descargas líquidas de las plantas de potabilización.

La EPMAPS forma parte del comité ad-hoc para la revisión y aprobación de las normas del anexo 1 del Libro VI del TULAS.



## Gestión sobre el entorno natural

El DMQ tiene 120 captaciones superficiales y 133 de agua subterránea, la Empresa se empeña en conservar estas fuentes de agua en bosques y páramos para garantizar la calidad del agua cruda.

Algunos páramos y bosques presentan actividades ganaderas descontroladas o sufren deforestación y deterioro; mientras que otros están siendo degradados por la agricultura o soportan actividades de 4x4 o enduro.

Para evitar estas circunstancias, la EPMAPS implementa mecanismos de reforestación, cercado de microcuencas y captaciones de agua. Otra acción significativa de gestión sobre el entorno natural es la adquisición de tierras para restauración.





## Políticas ambientales

- ▶ **Iniciativa:** Monitorear los efectos del cambio climático en la provisión del agua potable en el DMQ y planes de acción.
- ▶ **Mantener** un monitoreo en las fuentes hídricas, en términos de calidad y cantidad del recurso.
- ▶ **Contar** con un plan operativo de los embalses con los que cuentan los sistemas, para regular las variaciones estacionales que pudieran generar el cambio climático.
- ▶ **Establecer** planes de manejo ambiental en las cuencas abastecedoras del DMQ, con especial atención en los predios de las haciendas Mudadero, Contadero y Antisana, de propiedad de la Empresa.
- ▶ **Impulsar** acciones y medidas para la racionalización de consumos y reducción de pérdidas.
- ▶ **Tomar** acciones que reduzcan la vulnerabilidad de los sistemas con respecto a eventos naturales o climáticos que pudieran ocurrir.
- ▶ **Optimizar** el sistema de drenaje.
- ▶ **Manejo activo** del sistema de alcantarillado, laminación y trasvase de caudal.
- ▶ **Promover** la infiltración y reducir la escorrentía (depresiones artificiales).
- ▶ **Incentivar** jardines, áreas verdes comunales y la no impermeabilización en las nuevas construcciones (cuando sea posible y necesario).
- ▶ **Techos verdes** y eco arquitectura.

## Fondo para la Protección del Agua del DMQ (FONAG)

La Empresa cuenta con un mecanismo de financiamiento fiscal, permanente y exclusivo para la conservación de cuencas. En 2000, la Empresa y la organización *The Nature Conservancy* (TNC) constituyeron el fideicomiso FONAG, con un capital inicial de USD 21 000. El Fondo que recibe un porcentaje de las recaudaciones anuales de la Empresa en la actualidad cuenta con un patrimonio de USD 10 154 004. El 93,23% de este monto es contribuido por la EPMAPS, la diferencia corresponde a otros aportantes menores como: Empresa Eléctrica Quito, Cervecería Nacional, The Tesalia Spring y la Agencia Suiza de Cooperación al Desarrollo, a través del fideicomiso CAMAREN.



A la fecha, se han reforestado 1 515 ha.

## Iniciativa: FONAG

El FONAG trabaja por la conservación de fuentes abastecedoras de agua para Quito y la generación de una nueva cultura hídrica. La Secretaría Técnica ha gestionado alianzas con organizaciones públicas, privadas y de cooperación internacional.

### Acciones:

- Educación y capacitación ambiental
- Recuperación de Cobertura Vegetal (RCV)
- Vigilancia y monitoreo de áreas de interés hídrico.
- Gestión del agua
- Comunicación
- Monitoreo.

## Iniciativa: CAPRA

La Empresa ejecutó el proyecto para la modelación probabilística del riesgo sísmico en sus obras de infraestructura, a través de la herramienta informática CAPRA. Este proyecto nace del convenio entre la EPMAPS, la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio de Quito y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

El CAPRA - Enfoque Integrado para la Evaluación Probabilística del Riesgo, por sus siglas en inglés - permite la valoración cuantitativa del riesgo a través de la medición del impacto directo de la

materialización del riesgo y su posibilidad de ocurrencia.

La Empresa prevé incorporar al análisis de CAPRA, la peligrosidad sísmica, contratada con la Escuela Politécnica Nacional, además, de la actualización de información de exposición, vulnerabilidad y valoración económica de la infraestructura de la EPMAPS. Esto permitirá mejorar los resultados del modelo, con el fin de identificar las áreas de mayor riesgo y generar escenarios sísmicos de daños, útiles para la elaboración de planes de contingencia y emergencia ante este tipo de eventos.

## Matriz de identificación de aspectos ambientales

Para la identificación de aspectos ambientales se construyó una matriz caracterizada actividades de ampliación, mantenimiento, modernización y operación de la Empresa; posteriormente se valoraron sus impactos. Esta herramienta permitió definir controles operativos tales como: manejo de residuos, manejo ecoeficiente de recursos, capacitaciones,

gestión de emergencias ambientales, caracterización de descargas líquidas, ruido y emisiones; entre otros.

En el proceso participaron alrededor de 80 personas de 33 locaciones, que tras haber sido capacitadas, apoyan en la supervisión de controles operativos, en el marco de sus funciones regulares.

### Identificar el sitio

Levantar las actividades en función de los procesos (mantenimiento, operación, ampliación, construcción.)

Identificar tipo de actividad (rutinaria, no rutinaria y emergencia) y el tipo de ejecutor

Determinar aspecto ambiental (causa)

Identificar fuente de generación de impacto (antrópico, natural)

Identificar evento posible a producirse por realizar determinada actividad

Identificar componente afectado (Agua, Aire, Suelo, Flora, Fauna)

Identificar impacto ambiental generado (Efecto)

Identificar impacto ambiental generado al componente afectado (Agua -/ Contaminación del agua, Derrame - / Contaminación del suelo, etc.)

Identificación de requisito legal asociado al aspecto (actividad realizada)

Valoración - Realizada con un grupo multidisciplinario considerando parámetros establecidos

Probabilidad

Consecuencia

Impacto a la gestión (económica, imagen, legal)

Frecuencia de exposición

Factor de ponderación (talento humano expuesto en la actividad, extensión, tiempo de restitución)

Obtener resultados de valoración.- Determinados en función de la fórmula establecida en la metodología aplicada que considera todos los parámetros (crítico, alto, medio, bajo)

Determinar controles operativos.- Actividades establecidas para controlar, mitigar, prevenir los impactos ambientales

## La gestión ambiental enmarcada en un sistema que incluye los siguientes programas:

- ▶ **Conservación de recursos hídricos:** estructurar y administrar, de manera unificada, las actividades de preservación del recurso hídrico.
- ▶ **Gestión de residuos:** minimizar la generación de residuos y maximizar el aprovechamiento de los recursos generados, impulsando el reciclaje, reutilización y reducción de generación de residuos.
- ▶ **Manejo ecoeficiente de recursos:** controlar y optimizar el manejo de recursos en la Empresa.
- ▶ **Gestión ambiental en contratistas:** procurar la migración del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) hacia los contratistas, como mecanismo para minimizar la contaminación generada y aumentar el nivel de control sobre sus actividades.
- ▶ **Prevención de la contaminación del suelo:** mitigar el impacto ambiental generado al suelo a través de un buen manejo de derivados de hidrocarburos.
- ▶ **Gestión de capacitación interna:** difundir temas ambientales, documentación del sistema y legislación aplicable a los impactos generados por las diferentes actividades que realiza la Empresa.

### Iniciativa:

#### Programa para la Descontaminación de los Ríos de Quito - PDRQ

La descontaminación de los ríos y quebradas figura entre las obras prioritarias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con el propósito de recuperar los ecosistemas hídricos mediante la intercepción y el tratamiento de las aguas residuales provenientes del uso doméstico e industrial. La EPMAPS ejecuta el Programa para la Descontaminación de los Ríos de Quito (PDRQ) que contempla la construcción de una red de colectores e interceptores, una planta de tratamiento principal y dos menores en el Sur para la ciudad; y, además, veinte plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en las diferentes parroquias rurales. Como parte del PDRQ, actualmente se realizan los siguientes estudios:

- ▶ Diseños definitivos de las obras de intercepción y tratamiento de las aguas residuales de las parroquias rurales que descargan a los ríos San Pedro y Guayllabamba, con respaldo del Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable del BID, por un monto de USD 1,5 millones.

- ▶ Diseños definitivos de dos plantas de tratamiento de aguas residuales para el sur de Quito, con respaldo del Contrato de Préstamo 1802-OC/EC del BID, por un monto de USD 1,4 millones.

A través del Instituto Nacional de Preinversión (INP), se obtuvo un préstamo no reembolsable proveniente del BID, por 8 millones de dólares, para realizar los Diseños definitivos para la intercepción y tratamiento de las aguas residuales de Quito y parroquias anexas.



#### 1. SUR DE QUITO (quebradas Ortega, Caupicho, Río Grande)

**USD 47,84 millones**

- Interceptores
- Plantas de Tratamiento de aguas residuales (PTAR)
- Acondicionamiento ambiental

#### 2. VALLES CUMBAYÁ TUMBACO Y DE LOS CHILLOS (Río San Pedro y Guayllabamba)

**USD 112,4 millones**

- 227 Km interceptores más.
- Plantas de Tratamiento de aguas residuales (PTAR)

#### 3. CIUDAD DE QUITO ( Ríos Machángara y Monjas)

**USD 438,4 millones**

- Plantas de Tratamiento de aguas residuales (PTAR) Vindobona
- Emisarios
- Central hidroeléctrica

## Manejo ecoeficiente de recursos

Se pretende implementar el programa de manejo ecoeficiente de recursos en toda la Empresa con el fin de reducir el consumo de papel, plástico, agua, combustible, toner, energía y pilas. Al respecto, el estudio de la línea base, evaluación y formulación de indicadores y planes. Las acciones se ejecutarán a partir de 2013.

## Consumo materiales e insumos

A la fecha, se ha levantado la línea base de 2010 y se recopiló de información sobre los consumos de toner, energía, papel, agua y combustible que se generan en el complejo matriz, a fin de contar con indicadores.

### Consumo de toner

La Empresa mantiene un adecuado manejo de toner al centralizar todos los residuos en el complejo Matriz y entregarlos mes a mes a un gestor calificado por la Secretaria del Ambiente.

| CONSUMO DE TONER |                     |
|------------------|---------------------|
| AÑO              | UNIDADES UTILIZADAS |
| 2011             | 672                 |
| 2012             | 357                 |

### Consumo de energía

El consumo de energía se calcula de acuerdo con las planillas de cada uno de los medidores que se encuentran en el complejo matriz.

| CONSUMO DE ENERGIA |           |
|--------------------|-----------|
| AÑO                | Kw/h      |
| 2010               | 963 815   |
| 2011               | 1 027 397 |
| 2012               | 1 003 106 |

### Consumo de agua

El consumo de agua incluye el jardín y el uso administrativo del complejo matriz. Se implementó válvulas de reducción que regulan el consumo de agua en lavamanos, lavanderías y fregaderos.

| CONSUMO DE AGUA |                |
|-----------------|----------------|
| AÑO             | m <sup>3</sup> |
| 2010            | 18 773         |
| 2011            | 18 692         |
| 2012            | 17 986         |

### Consumo de combustibles

El parque automotor del complejo matriz consta de 120 vehículos aproximadamente lo que determina el consumo de combustible.

| CONSUMO DE COMBUSTIBLE |           |
|------------------------|-----------|
| AÑO                    | GALONES   |
| 2010                   | 75 712,49 |
| 2011                   | 86 893,60 |
| 2012                   | 88 901,30 |

## Consumo de papel

El consumo de papel se calcula de acuerdo con el reporte que emite el encargado de suministros.

| CONSUMO DE ENERGIA |        |
|--------------------|--------|
| AÑO                | RESMAS |
| 2010               | 10 082 |
| 2011               | 9 422  |
| 2012               | 7 734  |

## Gestión de residuos

El proyecto 3R se enmarca en el programa de gestión de residuos que la EPMAPS está implementando gracias a su convenio suscrito con la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO EP) para reducir, reciclar y reutilizar los residuos comunes como papel, plástico, cartón, vidrio y material orgánico.

Para 2013, se implementará equipamiento que facilite la clasificación y reciclaje de papel, plástico y pilas.

### Residuos sólidos y líquidos

A la fecha, la cuantificación de la generación de residuos sólidos se realiza en el área de sistemas de agua potable tanto en captación cuanto en tratamiento. Lo recogido se entrega a gestores ambientales calificados. A continuación, el detalle de 2011:

| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN  | COSTO            |
|----------|--------|--|------------------|
| 13       | kg     | Fundas de polímero vacías  | Sistemas Menores |
| 3        | kg     | Waypes y trapos con aceite   |                  |
| 209      | kg     | Lámparas fluorescentes   |                  |
| 8        | kg     | Filtros de aceite  |                  |
| 350,45   | kg     | Desechos de laboratorio de análisis de laboratorio                 |                  |
| 76       | kg     | Diesel usado   |                  |
| 45       | kg     | Aceite usado   | Bellavista       |
| 199,3    | kg     | Fundas de polímero y waypes  |                  |
| 68,34    | kg     | Lámparas fluorescentes   |                  |
| 8        | u      | Baterías usadas  |                  |
| 320      | kg     | Cartón   |                  |
| 10       | kg     | Botellas pet   |                  |
| 110      | Gal    | Aceite usado   | El Placer        |
| 13       | kg     | Baterías, pilas, balastos, empaques de plomo, vidrio no reciclable |                  |
| 62       | kg     | Waypes y trapos de pintura   |                  |
| 66,1     | kg     | Lámparas fluorescentes   |                  |
| 227,16   | kg     | Desechos de laboratorio (de análisis de laboratorio)               |                  |
| 63,89    | kg     | Fundas de polímeros vacías   |                  |
| 28,58    | kg     | Empaques de plomo y baterías                                       | El Troje         |
| 79       | kg     | Desechos de laboratorio (de análisis de laboratorio)               |                  |

# Instalación de dispositivos ahorradores de agua potable en el complejo matriz de la EPMAPS

Como parte del programa de buenas prácticas ambientales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, y del programa de manejo ecoeficiente de recursos del sistema de gestión ambiental de la EPMAPS se implementan medidas para la gestión y ahorro del agua. Luego de las respectivas evaluaciones técnicas y económicas, entre enero y abril de 2012 se instaló dispositivos ahorradores de agua potable en la mayor parte de los accesorios sanitarios del complejo matriz de la Empresa, que incluye los edificios matriz A y B y el Edificio Comercial, donde laboran 958 personas aproximadamente.

De un total de 160 grifos, se instaló 126 válvulas ahorradoras de agua en lavamanos, 4 en fregaderos y 5 en lavanderías (total 135). El consumo estimado de agua en los 135 grifos antes de la instalación de válvulas ahorradoras fue de 217.75 m³/mes, y de acuerdo con lo certificado en el informe del laboratorio de medidores de la Empresa, se puede estimar una reducción del caudal del 50% con las válvulas ahorradoras, es decir 110 m³/mes en el complejo matriz, lo cual representa un porcentaje de 7.55% en mayo, y 8.15% en junio de 2012, en relación con los consumos totales de 1442 m³ y 1336 m³ respectivamente. Si bien es un porcentaje relativamente bajo en relación con todo el consumo de agua potable del complejo matriz, representa un hito importante en esta primera fase del programa.



En las siguientes etapas se cuantificará el consumo de agua para las actividades no rutinarias como limpieza de cisternas, piletas, vehículos, oficinas, riego de terraza verde, entre otras, para contar con datos que permitan determinar las reducciones del consumo con mayor precisión. También se implementará un programa de control periódico de fugas en todas las instalaciones hidrosanitarias del complejo matriz, con la participación del Departamento de Servicios Generales en coordinación con la Gerencia Comercial.

A la par se realizaron campañas de difusión y concienciación sobre el uso adecuado del agua y, el manejo de los accesorios sanitarios y válvulas, y se continuará con el monitoreo y seguimiento de los consumos así como de la elaboración de los correspondientes reportes que permitan la aplicación de medidas de mejora continua.

| LUGAR        | VÁLVULAS INSTALADAS | TOTAL VÁLVULAS | % DE INSTALACIÓN |
|--------------|---------------------|----------------|------------------|
| Ed. Matriz A | 40                  | 53             | 79,25%           |
| Ed. Matriz B | 47                  | 64             | 79,69%           |
| Ed. Matriz C | 39                  | 43             | 97,67%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>126</b>          | <b>160</b>     | <b>84,38%</b>    |

## ANEXO 1 - CAPACITACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES (2012)

| Nº | NOMBRE DEL EVENTO  | TEMARIO (RESUMIDO)  | COSTOS (DÓLARES) | Nº DE PARTICIPANTES | INSTRUCTORES  |
|----|--|---|------------------|---------------------|---|
| 1  | Sensibilización ambiental (7 eventos)  | - Calentamiento global y efecto inverdadero<br>- Consumos inteligentes<br>- Uso del agua<br>- Identificación y manejo de residuos   | -                | 400                 | Internos de la Empresa                                  |
| 2  | Manejo de residuos sólidos (50 eventos)  | - Difusión de Instructivo de manejo de residuos   | -                | 1300                | Internos de la Empresa                                  |
| 3  | Socialización de Matriz de identificación de espectos y evaluación de impactos ambientales               | - Uso de la herramienta (MATRIZ)  | -                | 46                  | Internos de la Empresa                                  |
| 4  | Supervisión integrada de obras   | - Capacitación en supervisión de obras<br>- Salud, ambiente, seguridad, relaciones comunitarias   | -                | 20                  | Internos de la Empresa                                  |
| 5  | Recuperación socioambiental de las quebradas del DMQ (4 eventos)   | - Difusión del Proyecto Concientización ambiental   | -                | 120                 | Internos de la Empresa                                  |
| 6  | Sensibilización y Prevención de Seguridad Industrial y ambiente para la comunidad (2 eventos)            | - Seguridad Industrial<br>- Prevención de riesgos con la red del sistema de agua potable<br>- Prevención de riesgos eléctricos  | -                | 300                 | Internos de la Empresa                                  |
| 7  | Aplicación de mecanismos de participación ciudadana, para obtención de la Licencia ambiental (2 Eventos) | - Estudio expost al Sistema Papallacta integrado, generación y subtransmisión eléctrica<br>- Papallacta-Santa Rosa  | -                | 50                  | Internos de la Empresa                                  |
| 8  | Socialización para la ejecución de los Proyectos BEDE (22 Eventos)                                       | - Presentación del Proyecto<br>- Sensibilización ciudadana<br>- Aplicación de los mecanismos de participación ciudadana   | -                | 3 000               | Internos de la Empresa                                  |
| 9  | Negociación de conflictos  | - Distinción entre problema y conflicto socioambiental<br>- Tips para negociación del conflicto socioambiental  | -                | 40                  | Instructores internos y externos de la Empresa          |
| 10 | 1º Curso internacional de hidrología forestal  | - Proyecto de manejo de cuencas hidrográficas<br>- Monitoreo hidrológico en maquetas<br>- Ciclo hidrológico   | -                | 1                   | Cooperación Técnica Brasil - Ecuador                    |
| 11 | Monitoreo de la calidad del agua e hidrológico   | - Monitoreo de la calidad del agua<br>- Monitoreo hidrológico   | -                | 3                   | Auspiciado por la Secretaría Metropolitana del Ambiente |
| 12 | Conceptos básicos de Seguridad y Salud IPC 3   | - Formación por Ley a miembros de los comités paritarios, subcomités, brigadistas, delegados, supervisiones, médicos ocupacionales y técnicos de seguridad y salud<br>- Marco técnico y legal de la Seguridad y Salud ocupacional en el Ecuador | 8 037,00         | 54                  | Externo de la Empresa                                   |
| 13 | Conferencia y Mesa redonda sobre Responsabilidad Ambiental Empresa                                       | - Sensibilizar la opinión ciudadana en temas ambientales<br>- Motivar a las empresas para que se conviertan en agentes activos y multiplicadores del desarrollo sustentable y equitativo<br>- El papel fundamental de las comunidades           | -                | 170                 | Externos de la Empresa                                  |
| 14 | Curso de Gestión Ambiental   |   | -                | 1                   | Externos de la Empresa                                  |
| 15 | Difusión de la Política de Gestión Integrada   | - Política de Gestión integrada al personal de jefaturas departamentales y unidades<br>- Este personal deberá ser multiplicador de la capacitación para el personal bajo su control   | -                | 88                  | Externos de la Empresa                                  |
| 16 | Legislación  | Actualización   | 8000             | 60                  | Externos de la Empresa                                  |
| 17 | Ambiental  | de Normativa Ambiental aplicable  | -                | -                   | Externos de la Empresa                                  |

## Participación en la cadena de valor

La EPMAPS se ha planteado la supervisión integrada y de apoyo especializado de Seguridad, Salud, Ambiente, Riesgos y Relaciones Comunitarias (SARC), que forma parte del proceso Desarrollo y aseguramiento del sistema integrado de gestión (PHAS-03) y a su vez el SARC constituye un mecanismo de regulación al subproceso de control y supervisión de obras que se encuentra bajo la responsabilidad de la Gerencia Técnica de Infraestructura. Con la capacitación en temas ambientales se pretende sensibilizar, formar

y desarrollar al talento humano de la Empresa y de varios de los grupos involucrados con, respecto a la trascendencia de la gestión ambiental y sus medidas colaterales.

Todo proyecto, en su fase inicial, debe cumplir con procesos de socialización para que la comunidad esté informada y participe, evitando la escala de posibles conflictos a niveles de difícil solución.

## Inversiones ambientales

### Compra de tierras para conservación

Para asegurar la conservación de las fuentes de agua para el DMQ, la EPMAPS adquirió áreas de terreno que forman parte de las subcuencas y microcuencas que aportan el líquido vital a los principales sistemas de abastecimiento.

#### Estas son:

► **Mudadero:** adquirida en diciembre de 2010, a un costo de USD 850 000. Se localiza en la cuenca alta del río Pita que suministra 1 980 l/s al sistema Pita Puengasí y que abastece aproximadamente a 400 mil habitantes del DMQ.

► **Antisana:** adquirida en agosto de 2011, a un costo de USD 3 353 960. Se encuentra junto a la Reserva Ecológica Antisana. En este terreno están las cuencas altas de los ríos Antisana, Jatunhuayco y otros cauces que proveen el agua para el sistema La Mica Quito Sur, que abastece a más de 600 mil habitantes del DMQ.

► **Contadero Grande:** este predio anexo al predio Antisana, cuenta con 427,98 ha., y fue adquirido a un costo de USD 282 655,84. Abarca la subcuenca del río Micahuayco que abastece de agua al sistema La Mica Quito Sur.

### Inversión en regularización ambiental

► Pago de tasas ambientales por emisión de certificados de intersección USD 4 500

► Pago tasa por mantenimiento y operación de antenas de transmisión de datos en áreas protegidas USD 8 800

► Pago por aprobación de fichas ambientales y seguimiento al Plan de Manejo Ambiental USD 5 500

► Contratación de estudios y auditorías ambientales USD 40 000

► Monitoreo ambiental descargas, emisiones gaseosas y ruido USD 22 000



## Inversiones 2012

### Recuperación cobertura vegetal

Reforestación: Sector de Calacalí  
Cantidad de plantas: 5 000  
Especies: varias  
Participantes: 200 Boy Scouts

Reforestación: Sector de Calacalí  
Cantidad de plantas: 5 000  
Especies: varias  
Participantes: 120 empleados de la empresa PRONACA

### Sensibilización programa de reforestación

Empresa Pronaca: charla de sensibilización al personal que participó en la reforestación  
Cantidad: 120 empleados  
Unidad Educativa Liceo Internacional: Charla sobre reforestación y uso adecuado del agua  
Cantidad: 45 estudiantes

### Eventos relacionados con el uso adecuado del agua

Charlas sobre aguas subterráneas y uso adecuado del agua dirigido a estudiantes de séptimos niveles de educación básica de varios centros educativos del DMQ.

Cantidad: 600 estudiantes  
Lugar: Auditorio Edificio matriz A EPMAPS

### Charlas sobre el uso adecuado del agua

Unidad Educativa Municipal Quitumbe, estudiantes de tercer año de bachillerato  
Cantidad: 80 estudiantes  
Lugar: Auditorio de la Unidad Educativa

### Charlas sobre el uso adecuado del agua

Empresa YANBAL  
Cantidad en la planta: 50 personas  
Cantidad en oficinas principales: 50 personas

### Campaña para reducción y uso adecuado del agua potable

Parroquia de Nayón, participación de la EPMAPS y el FONAG  
Trabajo de sensibilización puerta a puerta, campañas masivas y eventos comunitarios  
Entrega de material de difusión sobre el uso adecuado del agua potable.  
Festival artístico y difusión de mensajes del buen uso del agua potable

### Celebración del Día Mundial del Agua

EPMAPS: Charlas y exposición de los procesos del agua a través del personal de la Planta Bellavista y Gerencia Ambiental  
YAKU: Estand de explicación de la importancia del agua en el planeta y los seres vivos  
FONAG: Motivaciones y participación de asistentes en actividades recreacionales referentes al uso adecuado del agua  
SECRETARÍA DE AMBIENTE: Difusión de buenas prácticas ambientales

### Difusión del programa de buenas prácticas ambientales con la Secretaría de Ambiente, EPMAPS y la fundación Quito Eterno

Complejo Matriz EPMAPS: motivación a través de la actuación de personajes de la Fundación Quito Eterno para la reflexión y concienciación del uso adecuado de los recursos.  
Buenas Prácticas Ambientales: Implantación de Recolectores de residuos clasificados, pilas y plástico

### Ferias y exposiciones dirigidos a la comunidad

Centro de exposiciones Quito: ECOFERIA, difusión de procesos de captaciones, conducciones, potabilización, distribución, uso adecuado del agua y sistemas de alcantarillado.  
Otras actividades: Participación en eventos y difusión, coordinadas por la Dirección de Comunicación

## Retornos - Objetivos alcanzados

- ▶ La EPMAPS cuenta con una estructura de gestión ambiental que se aplica a toda la Empresa en forma transversal. Se ha levantado una línea base y se han planteado estrategias a corto, mediano y largo plazos.
- ▶ Se desarrolla el estudio para el levantamiento de la línea base, evaluación y formulación de indicadores y planes de uso ecoeficiente de recursos de la EPMAPS.
- ▶ Se identificó sitios de actuación inmediata para la implementación de la Gestión de Capacitación Interna en la EPMAPS.
- ▶ Se capacitó a los delegados de Gestión de Capacitación Interna en temas de ambiente y legislación aplicable.
- ▶ Se definió la huella ecológica de los edificios matriz A y B, Unidad de Operaciones Norte de Alcantarillado y de los sistemas Mica Quito Sur y Papallacta Integrado; estos dos últimos casos son parte de un plan de producción más limpia.

## Metas y compromisos

Término del estudio para el levantamiento de la línea base, evaluación y formulación de indicadores y planes de uso ecoeficiente de recursos de la EPMAPS y obtención de la huella ecológica de la Empresa, hasta el primer semestre de 2013.

- ▶ Actualización de objetivos, metas y programas para la implementación del SIGEA.
- ▶ Obtener certificación de punto verde para el complejo matriz.
- ▶ Mejoramiento de la aplicación de legislación de protección ambiental.
- ▶ Obtención de autorizaciones ambientales en los proyectos de la Empresa en los que sea aplicable este requerimiento.



Panorámica de la Hacienda Mudadero, en las faldas del Antisana



## RESULTADOS

### DE LA GESTIÓN EN CIFRAS

A continuación se muestra los principales resultados financieros de la gestión de la Empresa a través de cifras y gráficas.

# Gestión Financiera

La EPMAPS obtiene sus ingresos del pago de servicio de los miles de usuarios que confían en el eficiente manejo de estos recursos.

## Manejo de recursos

La Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los ingresos no considera a las Empresas Públicas para la devolución del Impuesto al Valor Agregado a partir de diciembre de 2011, a la EPMAPS esta circunstancia le representó un aumento en los costos por USD 9 millones aproximadamente en 2012. Adicionalmente hubo un recorte de aproximadamente USD 10 millones en las transferencias recibidas para Inversión en Obras de Agua Potable y Alcantarillado. La Empresa ha emprendido planes de reducción y optimización de costos y mejora de ingresos, en la modernización de sus procesos y sistemas así como en la priorización de inversiones y proyectos, para ser sostenible en el tiempo pese a estos impactos externos. De tal manera que la utilidad neta (sin transferencias gubernamentales) muestra una tendencia creciente en los últimos años pasando de resultados con pérdida a una utilidad de USD 3,34 millones en 2012.

## Proveedores

| PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS POR TIPO DE PROCESO DE CONTRATACIÓN |             |       |                    |       |
|--|-------------|-------|--------------------|-------|
| PROCESOS DE CONTRATACIÓN   | TOTAL       | %     | NÚMERO DE PROCESOS | %     |
| CATÁLOGO ELECTRÓNICO   | 134 466     | 0,1%  | 43                 | 4,7%  |
| CONTRATACIÓN DIRECTA   | 1 296 207   | 1,2%  | 47                 | 5,1%  |
| COTIZACIÓN   | 28 861 127  | 26,5% | 81                 | 8,8%  |
| FERIAS INCLUSIVAS  | 127 161     | 0,1%  | 6                  | 0,7%  |
| IMPORTACIÓN  | 113 094     | 0,1%  | 1                  | 0,1%  |
| ÍNTIMA CUANTÍA   | 571 342     | 0,5%  | 234                | 25,4% |
| LICITACIÓN   | 32 715 224  | 30,1% | 21                 | 2,3%  |
| LISTA CORTA  | 517 037     | 0,5%  | 6                  | 0,7%  |
| MEJOR CUANTÍA  | 5 396 977   | 5,0%  | 118                | 12,8% |
| RÉGIMEN ESPECIAL   | 12 811 144  | 11,8% | 159                | 17,3% |
| SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA                                      | 23 490 245  | 21,6% | 199                | 21,6% |
| LICITACIÓN INTERNACIONAL   | 1 887 293   | 1,7%  | 2                  | 0,2%  |
| PRODUCCIÓN NACIONAL  | 0           | 0%    | 1                  | 0,1%  |
| COMPARACIÓN DE PRECIOS   | 820 321     | 0,8%  | 3                  | 0,3%  |
| TOTAL  | 108 741 639 | 100%  | 921                | 100%  |

| AHORRO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN USD |                         |                    |             |             |
|--|-------------------------|--------------------|-------------|-------------|
| TIPO DE CONTRATACIÓN                       | PRESUPUESTO REFERENCIAL | VALOR DEL CONTRATO | AHORRO NETO |             |
|  |                         |                    | DIFERENCIA  | % DE AHORRO |
| Cotización                                 | 20 533 765              | 18 318 789         | 2 214 976   | 21,6        |
| Licitación                                 | 22 967 850              | 17 602 702         | 5 365 148   | 52,3        |
| Lista Corta                                | 281 565                 | 294 388 36         | 12 823      | -0,1        |
| Régimen Especial                           | 12 552 693              | 12 180 343         | 372 350     | 3,6         |
| Menor Cuantía                              | 4 484 780               | 4 452 482          | 32 297      | 0,3         |
| Subasta Inversa Electrónica                | 14 459 614              | 11 219 835         | 3 239 779   | 31,6        |
| Licitación Internacional                   | 1 887 293               | 2 850 820          | 963 527     | -9,4        |
| Contratación Directa                       | 1 175 620               | 1 173 723          | 1 897       | 0           |
| TOTAL                                      | 78 343 178              | 68 093 082         | 10 250 096  | 100         |

| PROCESOS TRAMITADOS EXITOSAMENTE A TRAVÉS DEL PORTAL COMPRAS PÚBLICAS, CLASIFICADOS POR OBJETO DE LA CONTRATACIÓN |                             |       |                    |       |
|---|-----------------------------|-------|--------------------|-------|
| OBJETO DE CONTRATACIÓN  | PRESUPUESTO REFERENCIAL USD | %     | NÚMERO DE PROCESOS | %     |
| Bien  | 14 982 255                  | 13,8  | 305                | 33,1  |
| Consultoría   | 1 813 244                   | 1,7   | 53                 | 5,8   |
| Obra  | 59 845 423                  | 55,0  | 145                | 15,7  |
| Servicio  | 32 100 717                  | 29,5  | 418                | 45,4  |
| TOTAL   | 108 741 639                 | 100,0 | 921                | 100,0 |

| TOTAL DE PAGOS A PROVEEDORES 2012               |       |             |
|---|-------|-------------|
| TOTAL GENERAL A ESCALA NACIONAL E INTERNACIONAL |       |             |
| NÚMERO DE PROVEEDORES                           | MONTO |             |
| NACIONALES                                      | 1 293 | 159 314 687 |
| INTERNACIONALES                                 | 4     | 137 828     |
| TOTAL   | 1 297 | 159 452 514 |

El monto total incluye: pagos por planillas, anticipos, cajas chicas, fondos rotativos, íntima cuantía y pago de contrataciones anteriores a 2012.

# Generación y distribución de los recursos

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Pago financieristas</b>                            |             |
| Corto plazo   | 20 742 480  |
| Largo plazo   | 212 306 866 |
| <b>Colaboradores</b>                                  |             |
| Gastos sueldos y conexos                              | 21 409 882  |
| Gastos otros beneficios sociales                      | 28 006 666  |
| Generación de trabajo directo: total de colaboradores | 2 133       |
| <b>Proveedores</b>                                    |             |
| Valor total de compras                                | 75 425 679  |
| <b>Pagos al Estado</b>                                |             |
| <b>Impuestos y contribuciones</b>                     |             |
| IVA causado   | 14 449 140  |
| Impuesto a la renta causado                           | n/a         |
| Impuestos municipales y otros                         | n/a         |
| Aranceles   | n/a         |
| Impuestos retenidos                                   | n/a         |
| Retenciones de impuestos al valor agregado            | 2 910 924   |
| Retenciones de impuestos a la renta (proveedores)     | 1 255 785   |
| Retenciones de impuestos a la renta colaboradores     | 672 902     |
| <b>IESS</b>   |             |
| IESS pagado   | 3 528 232   |
| IESS retenido   | 3 599 879   |
| <b>Servicios básicos</b>                              |             |
| Energía   | 1 725 097   |
| Agua  | n/a         |
| <b>Patrimonio</b>                                     |             |
| Maquinaria, equipos                                   | 137 979 259 |
| Infraestructura: terreno, edificio                    | 466 818 465 |
| Vehículos para giro del negocio                       | 13 062 631  |
| Equipos de computación                                | 8 734 894   |
| Muebles y enseres, equipos de comunicación            | 4 628 298   |
| Mantenimiento   | 6 798 588   |
| Seguros   | 2 976 323   |
| Seguridad privada                                     | 3 430 702   |
| <b>Inversiones RC</b>                                 |             |
| Ambientales: plantas, ahorros, campañas               | 1 329 981   |
| Capacitación colaboradores                            | 322 978     |
| Aportes a la comunidad                                | 440 198     |

## Presupuesto 2012

El Presupuesto fue aprobado por el Directorio de la Empresa el 14 de diciembre 2011, por USD 203 349 001. El Directorio aprobó la Reforma Presupuestaria No. 1 que para 2012, establece el Presupuesto por USD 189 896 887,00, mismo que rigió a partir de junio de ese año; de este valor, se ejecutó USD 185 111 228,04 lo que equivale al 97,48%, de acuerdo con el siguiente cuadro.

| PERÍODO  | PRESUPUESTO DE INGRESOS - 2012 |                       |               |
|--|--------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | PROGRAMADO                     | EJECUTADO             | EJECUCIÓN     |
| Ventas de agua                                 | 84 676 126                     | 88 597 294,00         | 104,63%       |
| Ventas de conexiones de agua                   | 5 309 140                      | 1 794 352,63          | 33,80%        |
| Ventas de conexiones de alcantarillado         | 2 123 727                      | 708 411,07            | 33,36%        |
| Mantenimiento de alcantarillado                | 26 509 546                     | 27 288 787,91         | 102,94%       |
| Ventas de energía eléctrica                    | 4 280 024                      | 2 259 226,43          | 52,79%        |
| <b>Total de ingresos operacionales</b>         | <b>122 898 563</b>             | <b>120 648 072,04</b> | <b>98,17%</b> |
| Ingresos no operacionales                      | 3 994 991                      | 4 224 282,00          | 105,74%       |
| Ingresos de capital - transferencias           | 33 167 214                     | 31 633 971,00         | 95,38%        |
| Ingresos de financiamiento - créditos externos | 13 118 059                     | 12 415 081,00         | 94,64%        |
| Variación flujos no presupuestarios            | 16 718 060                     | 16 189 822,00         | 96,84%        |
| <b>Acumulado a Diciembre</b>                   | <b>189 896 887</b>             | <b>185 111 228,04</b> | <b>97,48%</b> |

Como puede observarse, el Presupuesto de Ingresos de 2012 se efectuó en el 97,48%, alcanzando un importante nivel de ejecución con la siguiente distribución:

| NIVEL DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS |        |                   |         |
|--|--------|-------------------|---------|
| Ingresos operacionales                         | 98,17% | No operacionales  | 105,74% |
| De Capital - Transferencias                    | 95,38% | De financiamiento | 94,64%  |

▪ **Ingresos Operacionales:** Representan el 65,18% del total de ingresos presupuestados, considerando la Reforma Presupuestaria No. 1. La ejecución proyectada fue de 97,35% y su ejecución fue del 98,17%, en este grupo se destacan por superar la meta los rubros: "Venta de Agua" y "Mantenimiento de Alcantarillado".

▪ **Ingresos No Operacionales:** Constituyen el 2,28% del total del presupuesto reformado y ejecutó en un 105,74%. Esto se debe básicamente al incremento en cobro de intereses a usuarios, gestión realizada por la Gerencia Comercial.

▪ **Ingresos de Capital-Transferencias:** Comprende las Transferencias del Gobierno Autónomo Descentralizado para la ejecución de proyectos de agua potable, alcantarillado y recuperación de los ríos; los desembolsos del BEDE y del BID en concepto de Cooperación Técnica No Reembolsable. Representan el 17,09% del total de ingresos y reflejan una ejecución de 95,38%.

▪ **Ingresos de Financiamiento:** Comprende los desembolsos de los préstamos que financian los Programas PSA y PRASA. Su ejecución en el período fue del 94,64%.

En lo que respecta a ejecución por los programas de gestión institucional, producción y comercialización de los servicios, expansión y mejoramiento; Del presupuesto aprobado reformado por el Directorio para 2012, la EPMAPS se ejecutó el 87,56%, según el siguiente cuadro:

| TOTAL PRESUPUESTO EPMAPS - 2012 (POR PROGRAMAS) |                                   |                |             |  |            |             |  |            |             |
|---|-----------------------------------|----------------|-------------|--|------------|-------------|--|------------|-------------|
| PERÍODO   | PROGRAMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL |                |             | PROGRAMA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS |            |             | PROGRAMA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS |            |             |
|   | PROGRAMADO                        | EJECUTADO      | % EJECUCIÓN | PROGRAMADO   | EJECUTADO  | % EJECUCIÓN | PROGRAMADO   | EJECUTADO  | % EJECUCIÓN |
| Acumulado a diciembre                           | 49 142 658                        | 46 918 369     | 95,47%      | 70 361 332,93  | 62 640 856 | 89,03%      | 70 392 896   | 56 718 089 | 80,57%      |
| Total Presupuesto EPMAPS                        | Programado                        | 189 896 886,93 | 87,56%      |  |            |             |  |            |             |
|   | Ejecutado                         | 166 277 314,00 |             |  |            |             |  |            |             |

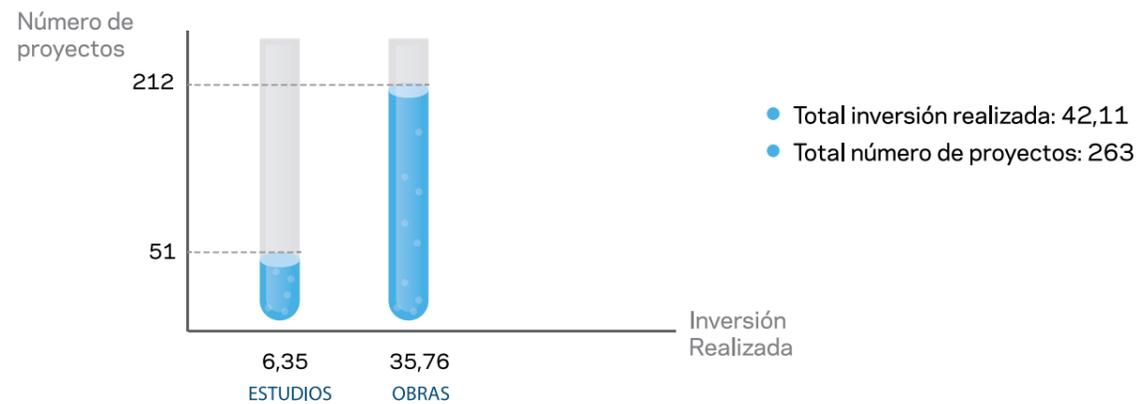
| PRESUPUESTO DE INVERSIONES - 2012 |                    |               |             |                      |               |             |                                |            |             |
|-----------------------------------|--------------------|---------------|-------------|----------------------|---------------|-------------|--------------------------------|------------|-------------|
| PERÍODO                           | OBRAS AGUA POTABLE |               |             | OBRAS ALCANTARILLADO |               |             | OTRAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA |            |             |
|                                   | PROGRAMADO         | EJECUTADO     | % EJECUCION | PROGRAMADO           | EJECUTADO     | % EJECUCION | PROGRAMADO                     | EJECUTADO  | % EJECUCION |
|                                   | 15 357 662,88      | 13 181 175,84 | 85,83%      | 27 867 114,24        | 25 806 967,20 | 92,61%      | 1 937 856,48                   | 996 344,16 | 51,41%      |

Del presupuesto de inversiones para 2012, la Empresa realizó varias obras para agua potable, alcantarillado y otras de infraestructura, logrando el 88,53% de ejecución, cuyos resultados son:

|                   |            |               |        |
|-------------------|------------|---------------|--------|
| Total Presupuesto | Programado | 45 162 633,60 | 88,53% |
|                   | Ejecutado  | 39 984 487,20 |        |

Las inversiones apuntaron al cumplimiento del objetivo estratégico: "garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de los ciudadanos del DMQ" la Empresa invirtió sus recursos tanto en estudios cuanto en obras conforme el siguiente detalle:

### DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN 2012 (MILLONES DE USD)



Estas inversiones estuvieron destinadas a elevar la universalización de cobertura en alcantarillado. Es por ello que USD 16,97 millones estuvieron dirigidos a la construcción de 156 proyectos de extensiones de redes de alcantarillado en todo el DMQ y en las parroquias: El Quinche, San Antonio de Pichincha, Checa, Píntag, San José de Minas, Amaguaña,

Conocoto, Llano Chico, Calderón, Yaruquí, Pifo, Nayón, Tumbaco, Tababela, Chavezpamba, Gualea, Pomasqui, Atahualpa y otras urbanas como Turubamba, Guamaní, Cotacollao, Chilligallo, El Condado, Puengasí, Belisario Quevedo, Comité del Pueblo, Rumipamba, Quitumbe, La Ecuatoriana, Concepción, etc.

El programa de control de inundaciones recibió una inversión de 6,04 millones de dólares que permitieron terminar las obras de protección en la quebrada Río Grande, y emprender en obras de protección para las quebradas Cuscungo y Clemencia, entre otros proyectos semejantes.

Otro rubro importante de 2012 se orientó a la descontaminación de ríos de Quito con una inversión de 6,69 millones de dólares en la construcción de 52 proyectos para la descontaminación de los ríos Monjas y Machángara, así como de las quebradas San Francisco, Carretas, Retraída, Caicedo, Uctupungo, Curiquingue, De los Alemanes, entre otras.

Adicionalmente, se obtuvo los estudios de factibilidad del Proyecto de Descontaminación de los Ríos de Quito y se avanzó en los diseños definitivos de dos plantas de tratamiento para el sur de la ciudad; se realizó los diseños definitivos de las obras para interceptar y tratar las aguas residuales de parroquias rurales que descargan en los ríos Guayllabamba y San Pedro.

Los servicios de agua potable fueron ampliados a sectores con mayor crecimiento de la población. Se suministró 0,11 millones de dólares al programa de aumento de capacidad de potabilización para concluir obras en las plantas de tratamiento Palugullo y El Troje.

Los proyectos para líneas de conducción de agua potable contaron con USD 3,48 millones que se emplearon en la construcción de obras para servir a las parroquias de San Antonio y Pomasqui, así como en estudios de proyectos que permitirán llevar el líquido vital a varios sectores del DMQ.

Se invirtió 5,03 millones de dólares en la construcción de obras para el sistema Mica y sectores de Yaruquí y Cotacollao, dentro del programa de satisfacción de la demanda de agua potable, se financió estudios que garantizarán la sostenibilidad del servicio hasta 2040.

Finalmente, el programa de universalización de la cobertura de agua potable contó con una inversión de 2,75 millones para construir 15 proyectos de redes de distribución, lo cual permitió extender el servicio a más familias del DMQ.

### DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES EJECUTADAS EN 2012 EN FUNCIÓN DEL PROGRAMA

| PROGRAMA   | No. DE PROYECTOS | INVERSIÓN EJECUTADA (MILLONES DE USD) |
|--|------------------|---------------------------------------|
| Control de Inundaciones                            | 22               | 6,04                                  |
| Aumento de Capacidad de Potabilización             | 2                | 0,11                                  |
| Nuevas Líneas de Agua Tratada                      | 6                | 3,48                                  |
| Demanda de Agua Potable                            | 6                | 5,03                                  |
| Universalización de Cobertura de Agua Potable      | 15               | 2,74                                  |
| Universalización de Cobertura de Alcantarillado    | 156              | 16,97                                 |
| Descontaminación de Ríos de Quito                  | 52               | 6,69                                  |
| Manejo y Mitigación de Riesgos en Laderas de Quito | 4                | 1,05                                  |
| <b>Total</b>                                       | <b>263</b>       | <b>42,11</b>                          |



# Programa de inversiones

## Servicio de agua potable

- Satisfacción de la demanda de agua potable en el DMQ
- Incremento de la capacidad de potabilización
- Nuevas líneas de conducción
- Universalización de la cobertura del servicio de agua potable
- Reducción de agua no contabilizada
- Reducción de consumos

## Gestión ambiental

- Manejo integral y mitigación de riesgos en laderas
- Gestión ambiental y manejo de cuencas
- Fortalecimiento institucional

## Saneamiento

- Universalización de la cobertura del servicio de alcantarillado
- Control de inundaciones
- Descontaminación de los ríos de Quito



## Retornos - Objetivos alcanzados

- La infraestructura alcanzada por las decisiones acertadas de las inversiones permite la sostenibilidad de los servicios.
- Las inversiones permiten la reducción de costos para atender mayor cantidad de prioridades.
- Las inversiones realizadas son eficientes en cuanto a su peso administrativo.
- Los resultados de los proyectos han sido merecedores de la confianza de los organismos internacionales y del Estado.

## Metas - Compromisos

### Implementación del Sistema de Costos

Contar con información real y oportuna permitirá la toma de decisiones acertadas que conlleven a una reducción de costos así como a la optimización de los procesos al concentrar esfuerzos en lo que realmente afecta a la Empresa.

**a) Problema detectado:** Necesidad de un sistema de información de costos adecuado.

**b) Objetivo específico:** Contar con un sistema de información de costos que genere datos para la toma de decisiones de mandos medios y altos que permita la reducción de costos.

**c) Fechas de inicio y fin:** Jun. 2012- Oct. 2013

**d) Proceso de Contratación:** Contratación Directa

**e) Descripción y Estrategias de Gestión del Proyecto:** Levantamiento de bases de distribución, flujogramas de información y seguimiento y asesoría en la implantación por etapas del sistema de costos con los involucrados. Pruebas y capacitación.

### Implementación Sistema ERP

Instrumentar un Sistema de Información Gerencial ERP que permita la integración de los procesos de producción, logística, distribución, inventarios, facturación, nómina y contabilidad de la Empresa. La consecución exitosa de este proyecto permitirá:

**a)** Optimizar los procesos empresariales

**b)** Tener acceso permanente a toda la información de la Empresa de forma confiable, precisa y oportuna

**c)** Eliminar procesos operativos innecesarios (reingeniería empresarial).

Este ERP contará con información real y en línea para la toma de decisiones gerenciales y contribuirá a la disminución de los costos totales de operación.

Capítulo 4

GRI



*Global  
Reporting  
Initiative*





**RESUMEN DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

360 GRADOS – MENESES Y YEPEZ CONSULTORIA DE IMPACTO CÍA. LTDA., es la empresa responsable de realizar la verificación independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de **EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

El alcance de este informe de verificación independiente significa proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Informe y la declaración del grado de aplicación de los principios para la definición del contenido y los principios para garantizar la calidad.

Para el efecto, se utilizó la metodología conforme la estructura propuesta en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative y los Principios del Pacto Global.

Acciones efectuadas:

El proceso de verificación independiente consiste en:

- Revisar la documentación que avala la información presentada en este Informe.
- Entrevistas al personal y stakeholders que dan sus testimonios para ratificar sus opiniones.
- Revisión de la alineación de la información frente a la estructura propuesta por el GRI en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative y los Principios del Pacto Global.
- Observaciones a la presentación y estructura del Informe para mejorar la comprensión y manejo de la información.
- Verificar la trazabilidad y acceso a los datos presentados en los indicadores reportados.

El trabajo realizado es una verificación de información y no corresponde a una auditoría independiente.

La verificación fue realizada con independencia, siguiendo las normas de revisión previamente indicadas.



Conclusiones:

El Informe de Sostenibilidad de **EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2012**, refleja los principios para la definición del contenido expresados en la Guía G3 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, esto es, inclusividad, relevancia y materialidad, transparencia, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Además se reflejan los principios para garantizar la calidad, esto es, equilibrio en la información, comparabilidad, precisión, claridad, periodicidad y verificación.

No existió ninguna revelación en la verificación que refleje algún error significativo o que determine que esta Memoria no ha sido elaborada de acuerdo a la Guía G3 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI.

En consecuencia, recomendamos otorgar al presente informe el nivel de aplicación A+ que corresponde a la presentación de todos los indicadores G3 principales. Los indicadores que no presentaron datos cuentan con una explicación. El signo más (+) responde a la verificación de la información que sustenta el informe.

Quito, 12 de abril del 2013

Catalina Meneses  
Gerente General  
360 GRADOS  
MENESES Y YÉPEZ CONSULTORÍA DE IMPACTO CIA. LTDA.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO** ha presentado su memoria "Memoria de Sostenibilidad (2012)" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 16-3-2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12-2-2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

| GENERAL                   |   | PACTO GLOBAL   | ISO 26000 | ESTADO | PÁGINA |
|---------------------------|---|--|-----------|--------|--------|
| ASPECTO                   | ESTRATEGIA Y ANÁLISIS   |  |           |        |        |
| Perfil 1.1                | Declaración del funcionario de más alto rango en la organización  | Declaración de apoyo continuo  | 6.2       |        |        |
| Perfil 1.2                | Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave  |  | 6.2       |        |        |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN |   | Acciones y el desempeño en relación con los principios del Pacto   | 6.3       |        |        |
| Perfil 2.1                | Nombre de la organización   |  |           |        |        |
| Perfil 2.2                | Principales marcas, productos y/o servicios   |  |           |        |        |
| Perfil 2.3                | Estructura de operación de la organización, incluyendo sus división, empresas en actividad, empresas controladas y <i>joint ventures</i> principales  |  |           |        |        |
| Perfil 2.4                | Localización de la sede principal de la organización  |  |           |        |        |
| Perfil 2.5                | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas   |  |           |        |        |
| Perfil 2.6                | Tipo de titularidad y forma legal   |  |           |        |        |
| Perfil 2.7                | Mercados donde presta servicios   |  |           |        |        |
| Perfil 2.8                | Escala de la organización que elabora la Memoria  |  |           |        |        |
| Perfil 2.9                | Cambios significativos durante el período de información en cuanto a tamaño, estructura o titularidad   |  |           |        |        |
| Perfil 2.10               | Premios recibidos en el período de información  |  |           |        |        |
| PARÁMETROS DEL INFORME    |   | Principios 1 al 10. Las descripciones de los sistema de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la empresa a la luz de los principios del PM |           |        |        |
| Perfil 3.1                | Período de información provista   |  |           |        |        |
| Perfil 3.2                | Fecha del informe anterior más reciente   |  |           |        |        |
| Perfil 3.3                | Ciclo de elaboración de informes  |  |           |        |        |
| Perfil 3.4                | Datos de contacto para realizar preguntas respecto a la MDS   |  |           |        |        |
| Perfil 3.5                | Proceso para definir el contenido del informe   |  |           |        |        |
| Perfil 3.6                | Límite del informe  |  |           |        |        |
| Perfil 3.7                | Cualquier limitación específica sobre el alcance o límite del informe   |  |           |        |        |
| Perfil 3.8                | Base para informar sobre <i>joint ventures</i> , empresas controladas, establecimientos, operaciones tercerizadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y entre organizaciones |  |           |        |        |
| Perfil 3.9                | Técnicas de medición de datos y bases de cálculos, incluidos los supuestos y técnicas que subyacen a estimaciones aplicadas a la compilación de los indicadores y otra información en el informe                                  |  |           |        |        |
| Perfil 3.10               | Explicación del efecto de replanteamiento de información provista en informes anteriores, y las razones de tal declaración.   |  |           |        |        |
| Perfil 3.11               | Cambios significativos con respecto a períodos anteriores de información en cuanto al alcance, límite, o los métodos de medición aplicados en el informe  |  |           |        |        |
| Perfil 3.12               | Tabla que identifique la ubicación de la información estándar en el informe   |  |           |        |        |
| Perfil 3.13               | Política y práctica actual sobre a la búsqueda de garantías externas para el informe  |  |           |        |        |
|                           |   |  | 7.5.3     |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

| GENERAL     |  | PACTO GLOBAL  | ISO 26000 | ESTADO | PÁGINA |
|-------------|--|---|-----------|--------|--------|
| ASPECTO     | GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN  |   |           |        |        |
| Perfil 4.1  | Estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités a cargo del cuerpo superior de gobierno responsable de tareas específicas, tales como el establecimiento de estrategias o la supervisión de la organización.  | Principios 1 al 10. Las descripciones de los sistemas de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la Empresa a la luz de los principios del PM |           |        |        |
| Perfil 4.2  | Indicar si el Presidente o el cuerpo superior de gobierno es también un funcionario ejecutivo  |   |           |        |        |
| Perfil 4.3  | Para organizaciones que cuentan con una estructura de directorio unitaria, consigne el número de miembros del cuerpo superior de gobierno que son miembros independientes y no ejecutivos  |   |           |        |        |
| Perfil 4.4  | Mecanismos para que los accionistas y empleados provean recomendación o indicación al cuerpo superior de gobierno  |   |           |        |        |
| Perfil 4.5  | Vínculo entre la remuneración de miembros del cuerpo superior de gobierno, gerentes de alto rango, y ejecutivos, y el desempeño de la organización.  |   |           |        |        |
| Perfil 4.6  | Procesos implementados para que el cuerpo superior de gobierno pueda garantizar que no se produzcan conflictos de intereses  |   |           |        |        |
| Perfil 4.7  | Procesos para determinar la calificación y experiencia de los miembros del cuerpo superior de gobierno para guiar la estrategia de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.  |   |           |        |        |
| Perfil 4.8  | Declaraciones de Misión o Valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que hayan sido desarrollados internamente, y el estado de su implementación.  | Principios 1 al 10. Si las declaraciones de compromiso de la empresa están inspiradas en los PM o los reflejan, este hecho de lo consigna aquí  |           |        |        |
| Perfil 4.9  | Procedimientos del cuerpo superior de gobierno para supervisar la identificación de la organización y la gestión del desempeño económico, ambiental y social, incluyendo riesgos y oportunidades relevantes y la adhesión o cumplimiento de normas, códigos de conducta y principios acordados internacionalmente. | Principios 1 - 10. Describir los mecanismos de supervisión de alto nivel de aspectos pertinentes a la mejora e implementación sostenida del PM  |           |        |        |
| Perfil 4.10 | Procesos para evaluar el propio desempeño del cuerpo superior de gobierno, particularmente en cuanto al desempeño económico, ambiental y social  |   |           |        |        |
| Perfil 4.11 | Explicación en cuanto a si la organización está contemplando el abordaje o principio de cautela, y la forma en que lo está haciendo  | Principio 7   |           |        |        |
| Perfil 4.12 | Cartas, principios u otras iniciativas económicas, ambientales y sociales desarrolladas externamente, a las cuales la organización apoya y suscribe  | Principios 1 - 10. Además mencionar la participación en PM, es decir cómo la adopción de los PM llevaron a asumir compromisos adicionales   |           |        |        |
| Perfil 4.13 | Participación en asociaciones y organizaciones de promoción nacionales e internacionales   |   |           |        |        |
| Perfil 4.14 | Lista de grupos de interés involucrados con la organización  |   |           |        |        |
| Perfil 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés involucrados  |   |           |        |        |
| Perfil 4.16 | Abordajes para involucrar grupos de interés, incluida la frecuencia de participación por tipo y grupo de interés   | Distribución del informe entre los grupos de interés.   |           |        |        |
| Perfil 4.17 | Temas e inquietudes clave que han surgido a través de la participación de grupos de interés y las formas de respuesta ofrecidas por parte de la organización, incluida la presentación del informe.  |   |           |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICOS

| GENERAL |   | PACTO GLOBAL | ISO 26000   | ESTADO | PÁGINA |
|---------|---|--------------|---|--------|--------|
| ASPECTO | DESEMPEÑO ECONÓMICO   |              |   |        |        |
| EC1     | Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | PRINCIPIO 7  | 6.8 / 6.8.3 / 6.8.7 / 6.8.9   |        |        |
| EC2     | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.   |              | 6.5.5   |        |        |
| EC3     | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.  |              |   |        |        |
| EC4     | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.   |              |   |        |        |
| ASPECTO | PRESENCIA EN EL MERCADO   |              |   |        |        |
| EC5     | Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones de importancia   | PRINCIPIO 1  | 6.4.4 / 6.8   |        |        |
| EC6     | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   |              | 6.6.6 / 6.8 / 6.8.5 / 6.8.7   |        |        |
| EC7     | Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos extraídos de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.  | PRINCIPIO 6  | 6.8 / 6.8.5 / 6.8.7   |        |        |
| ASPECTO | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS  |              |   |        |        |
| EC8     | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, probono o en especie.  |              | 6.3.9 / 6.8 / 6.8.3 / 6.8.4 / 6.8.5 / 6.8.6 / 6.8.7 / 6.8.9         |        |        |
| EC9     | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.   |              | 6.3.9 / 6.6.6 / 6.6.7 / 6.7.8 / 6.8 / 6.8.5 / 6.8.6 / 6.8.7 / 6.8.9 |        |        |
| ASPECTO | ENFOQUE A LA DIRECCIÓN  |              |   |        |        |
|         | Dirección   |              | 6.2   |        |        |
|         | Evaluación y seguimiento  |              | 6.2   |        |        |
|         | Formación y sensibilización   |              | 6.2   |        |        |
|         | Diálogo con <i>stakeholders</i>   |              |   |        |        |
|         | Información contextual  |              | 6.2   |        |        |
|         | Multas  |              | 6.2   |        |        |
|         | Objetivos y desempeño   |              | 6.2   |        |        |
|         | Política  |              | 6.2   |        |        |
|         | Premios y reconocimientos   |              | 6.2   |        |        |
|         | Cumplimiento legal  |              |   |        |        |
|         | Responsabilidad de la organización  |              | 6.2   |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

| INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL |   |                            |                            |             |        |
|------------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|-------------|--------|
| GENERAL                            |   | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                  | ESTADO      | PÁGINA |
| ASPECTO                            | MATERIALES  |                            |                            |             |        |
| EN1                                | Materiales utilizados, por peso o volumen   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN2                                | Porcentaje de los materiales utilizados los mismos que son valorizados  |                            | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4 |        |
| ASPECTO                            | ENERGÍA   |                            |                            |             |        |
| EN3                                | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN4                                | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN5                                | Porcentaje total de consumo de energía conocido por fuente renovables   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN6                                | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN7                                | Iniciativas para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética o basados en energías renovables; y las reducciones de energía basadas en la reducción del consumo de dichas energías.  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN8                                | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| ASPECTO                            | AGUA  |                            |                            |             |        |
| EN8                                | Captación total de agua por fuentes   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN9                                | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente debido a la captación de agua   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| EN10                               | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.4                |             |        |
| ASPECTO                            | BIODIVERSIDAD   |                            |                            |             |        |
| EN11                               | Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos o dentro de áreas de alta biodiversidad no protegidas (indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en zonas ajenas a áreas protegidas)                 | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.6                |             |        |
| EN12                               | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.6                |             |        |
| EN13                               | Superficie de hábitats protegidos o restaurados   | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.6                |             |        |
| EN14                               | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.6                |             |        |
| EN15                               | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 8 | 6.5 / 6.5.6                |             |        |

| ASPECTO | EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS  | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
|---------|--|----------------------------|-----------------------------|--------|--------|
| EN16    | Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.  | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.5                 |        |        |
| EN17    | Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso  | PRINCIPIO 7<br>PRINCIPIO 9 | 6.5 / 6.5.5                 |        |        |
| EN18    | Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas  | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.5                 |        |        |
| EN19    | Emulsión de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso  | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN20    | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso  | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN21    | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino   | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN22    | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento   | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN23    | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos   | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN24    | Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos según los términos del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de los residuos transportados internacionalmente. | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.3                 |        |        |
| EN25    | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.           | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.4 / 6.5.6         |        |        |
| ASPECTO | PRODUCTOS Y SERVICIOS  | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
| EN26    | Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.   | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.4 / 6.6.6 / 6.7.5 |        |        |
| EN27    | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de la vida útil de los mismos, por categorías de productos  | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.4 / 6.7.5         |        |        |
| ASPECTO | CUMPLIMIENTO   | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
| EN28    | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.   | PRINCIPIO 7                | 6.5                         |        |        |
| ASPECTO | TRANSPORTE   | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
| EN29    | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.   | PRINCIPIO 7                | 6.5                         |        |        |
| ASPECTO | GENERAL  | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
| EN30    | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.   | PRINCIPIO 7                | 6.5 / 6.5.4 / 6.6.6         |        |        |
| ASPECTO | GENERAL  | PACTO GLOBAL               | ISO 26000                   | ESTADO | PÁGINA |
|         | Dirección  |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Evaluación y seguimiento   |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Formación y sensibilización  |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Diálogo con <i>stakeholders</i>  |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Información contextual   |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Multas   |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Objetivos y desempeño  |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Política   |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Premios y reconocimientos  |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Cumplimiento legal   |                            | 6.2                         |        |        |
|         | Responsabilidad de la organización   |                            | 6.2                         |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL |  |              |   |        |        |
|---------------------------------|--|--------------|---|--------|--------|
| TRABAJO DECENTE                 |  | PACTO GLOBAL | ISO 26000                                 | ESTADO | PÁGINA |
| ASPECTO                         | EMPLEO   |              |   |        |        |
| LA1                             | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región   | PRINCIPIO 3  | 6.4. / 6.4.3                              |        |        |
| LA2                             | Número total de empleados y promedio de rotación media de empleado, desglosado por grupos de edad, sexo y región   |              | 6.4. / 6.4.3                              |        |        |
| LA3                             | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.   |              | 6.4. / 6.4.3 / 6.4.4                      |        |        |
| ASPECTO                         | RELACIONES EMPRESA / TRABAJADOR  |              |   |        |        |
| LA4                             | Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdos colectivos  | PRINCIPIO 3  | 6.4 / 6.4.3 / 6.4.4 / 6.4.5 / 6.3.10      |        |        |
| LA5                             | Períodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los acuerdos colectivos.   |              | 6.4.7 / 6.4.3 / 6.4.4 / 6.4.5             |        |        |
| ASPECTO                         | SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO  |              |   |        |        |
| LA6                             | Porcentaje del colectivo representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.          |              | 6.4. / 6.4.6                              |        |        |
| LA7                             | Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región  |              | 6.4. / 6.4.6                              |        |        |
| LA8                             | Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves de transmisión. |              | 6.4 / 6.4.6 / 6.8 / 6.8.3 / 6.8.4 / 6.8.8 |        |        |
| LA9                             | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos   |              | 6.4 / 6.4.6                               |        |        |
| ASPECTO                         | FORMACIÓN Y EDUCACIÓN  |              |   |        |        |
| LA10                            | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado   | PRINCIPIO 6  | 6.4 / 6.4.7                               |        |        |
| LA11                            | Programas de habilidades directivas y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoye en el final de sus carreras profesionales.  | PRINCIPIO 6  | 6.4 / 6.4.7 / 6.8.5                       |        |        |
| LA12                            | Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional  |              | 6.4 / 6.4.7                               |        |        |
| ASPECTO                         | DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD   |              |   |        |        |
| LA13                            | Composición de departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo atendiendo sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad  |              | 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4 / 6.4.3              |        |        |
| LA14                            | Relaciones promedio de salario base de hombres y mujeres, desglosada por categoría de empleado   |              | 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4 / 6.4.3 / 6.4.4      |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| TRABAJO DECENTE                    |                                 | PACTO GLOBAL | ISO 26000 | ESTADO | PÁGINA |
|------------------------------------|---------------------------------|--------------|-----------|--------|--------|
| ASPECTO                            | ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN         |              |           |        |        |
| LA15                               | Dirección                       |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Evaluación y seguimiento        |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Formación y sensibilización     |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Diálogo con <i>stakeholders</i> |              |           |        |        |
|                                    | Información contextual          |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Multas                          |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Objetivos y desempeño           |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Política                        |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Premios y reconocimientos       |              | 6.2       |        |        |
|                                    | Cumplimiento legal              |              |           |        |        |
| Responsabilidad de la organización | 6.2                             |              |           |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| DERECHOS HUMANOS |   | PACTO GLOBAL  | ISO 26000  | ESTADO | PÁGINA |
|------------------|---|---|--|--------|--------|
| ASPECTO          | PRACTICAS DE DIRECCIÓN  |   |  |        |        |
| HR1              | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objetivo de análisis en materia de derechos humanos.                          | PRINCIPIO 1<br>PRINCIPIO 2<br>PRINCIPIO 3<br>PRINCIPIO 4<br>PRINCIPIO 5 |  |        |        |
| HR2              | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia  | PRINCIPIO 1<br>PRINCIPIO 2  |  |        |        |
| HR3              | Total de horas de formación al empleado sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para los operaciones, incluyendo el número de empleados formados | PRINCIPIO 1<br>PRINCIPIO 2  |  |        |        |
| ASPECTO          | NO DISCRIMINACIÓN   |   |  |        |        |
| HR4              | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas  | PRINCIPIO 1<br>PRINCIPIO 6  | 6.3 / 6.3.6 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4.3                         |        |        |
| ASPECTO          | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN  |   |  |        |        |
| HR5              | Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.      | PRINCIPIO 3   | 6.3 / 6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.8 / 6.3.10 / 6.4.3 / 6.4.5 |        |        |
| ASPECTO          | EXPLOTACIÓN INFANTIL  |   |  |        |        |
| HR6              | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.   | PRINCIPIO 5   | 6.3 / 6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.7 / 6.3.10                 |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| ASPECTO                            | TRABAJOS FORZADOS   |             |  |  |  |
|------------------------------------|---|-------------|--|--|--|
| HR7                                | Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | PRINCIPIO 4 | 6.3 / 6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3 / 6.3.10 |  |  |
| ASPECTO                            | PRÁCTICA DE SEGURIDAD   |             |  |  |  |
| HR8                                | Porcentaje de personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos de la organización en aspecto de derechos humanos relevantes para las actividades     |             | 6.3. / 6.3.5 / 6.4.3 / 6.6.6               |  |  |
| ASPECTO                            | DERECHOS DE LOS INDÍGENAS   |             |  |  |  |
| HR10                               | Dirección   |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Evaluación y seguimiento  |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Formación y sensibilización   |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Diálogo con <i>stakeholders</i>   |             |  |  |  |
|                                    | Información contextual  |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Multas  |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Objetivos y desempeño   |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Política  |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Premios y reconocimientos   |             | 6.2  |  |  |
|                                    | Cumplimiento legal  |             |  |  |  |
| Responsabilidad de la organización |   | 6.2         |  |  |  |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| SOCIEDAD |   | PACTO GLOBAL | ISO 26000                           | ESTADO | PÁGINA |
|----------|---|--------------|-------------------------------------|--------|--------|
| ASPECTO  | COMUNIDAD   |              |                                     |        |        |
| SO01     | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la Empresa. |              | 6.3.9 / 6.8 / 6.8.5 / 6.8.7 / 6.6.7 |        |        |
| ASPECTO  | CORRUPCIÓN  |              |                                     |        |        |
| SO02     | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.  | PRINCIPIO 10 | 6.6 / 6.6.3                         |        |        |
| SO03     | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.   | PRINCIPIO 10 | 6.6 / 6.6.3                         |        |        |
| SO04     | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.  | PRINCIPIO 10 | 6.6 / 6.6.3                         |        |        |
| ASPECTO  | POLÍTICA PÚBLICA  |              |                                     |        |        |
| SO05     | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de la mismas y de actividades de "lobbying"   |              | 6.6. / 6.6.4 / 6.8.3                |        |        |
| SO06     | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.   |              | 6.6. / 6.6.4 / 6.8.3                |        |        |
| ASPECTO  | COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL   |              |                                     |        |        |
| SO07     | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.   |              | 6.6 / 6.6.5 / 6.6.7                 |        |        |
| ASPECTO  | CUMPLIMIENTO NORMATIVO  |              |                                     |        |        |
| SO08     | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.                                      |              | 6.6 / 6.6.7 / 6.8.7                 |        |        |
| ASPECTO  | ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN   |              |                                     |        |        |
|          | Dirección   |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Evaluación y seguimiento  |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Formación y sensibilización   |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Diálogo con <i>stakeholders</i>   |              |                                     |        |        |
|          | Información contextual  |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Multas  |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Objetivos y desempeño   |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Política  |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Premios y reconocimientos   |              | 6.2                                 |        |        |
|          | Cumplimiento legal  |              |                                     |        |        |
|          | Responsabilidad de la organización  |              | 6.2                                 |        |        |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

| RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO |   |              |  |        |        |
|------------------------------|---|--------------|--|--------|--------|
| ASPECTO                      | SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE   | PACTO GLOBAL | ISO 26000                                    | ESTADO | PÁGINA |
| PR1                          | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, sus impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | PRINCIPIO 1  | 6.3.9 / 6.6.6. / 6.7 / 6.7.4. / 6.7.5        |        |        |
| PR2                          | Número total de incidentes derivados del incumplimiento, la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.        | PRINCIPIO 1  | 6.3.9 / 6.6.6. / 6.7 / 6.7.4. / 6.7.5        |        |        |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS        |   |              |  |        |        |
| PR3                          | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.  | PRINCIPIO 8  | 6.7 / 6.7.3 / 6.7.4 / 6.7.5. / 6.7.6 / 6.7.9 |        |        |
| PR4                          | Número total de incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.   | PRINCIPIO 8  | 6.7 / 6.7.3 / 6.7.4 / 6.7.5. / 6.7.6 / 6.7.9 |        |        |
| PR5                          | Prácticas con respecto a la satisfacción del clientes, incluidos los resultados de los estudios de satisfacción del clientes.   |              | 6.7 / 6.7.4 / 6.7.5 / 6.7.6 / 6.7.9          |        |        |
| COMUNICACIONES DE MARKETING  |   |              |  |        |        |
| PR6                          | Programas y procedimientos de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.   |              | 6.7 / 6.7.3 / 6.7.6 / 6.7.9                  |        |        |
| PR7                          | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativo a las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.   |              | 6.7 / 6.7a.3 / 6.7.6 / 6.7.9                 |        |        |
| INTIMIDAD DEL CLIENTE        |   |              |  |        |        |
| PR8                          | Número total de reclamos debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.  | PRINCIPIO 1  | 6.7 / 6.7.7                                  |        |        |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO       |   |              |  |        |        |
| PR9                          | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.  |              | 6.7 / 6.7.6                                  |        |        |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO       |   |              |  |        |        |
| PR12                         | Formación y sensibilización   |              | 6.2  |        |        |
| PR13                         | Diálogo con <i>stakeholders</i>   |              | 6.2  |        |        |
| PR14                         | Información contextual  |              | 6.2  |        |        |
| PR15                         | Multas  |              | 6.2  |        |        |
| PR16                         | Objetivos y desempeño   |              | 6.2  |        |        |
| PR17                         | Política  |              | 6.2  |        |        |
| PR18                         | Premios y reconocimientos   |              | 6.2  |        |        |
| PR19                         | Cumplimiento legal  |              | 6.2  |        |        |
| PR20                         | Responsabilidad de la organización  |              | 6.2  |        |        |



Trabajadores, durante la construcción de la descarga del colector Pomasqui

# ANEXOS



# Plan Operativo Anual 2012

| EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO         |  |             |                  |            |                  |              |                        |  |  |                |                            |
|---|--|-------------|------------------|------------|------------------|--------------|------------------------|--|--|----------------|----------------------------|
| PROGRAMAS   | PROYECTOS  | PROYECTO N° | FECHA PROGRAMADA |            | % AVANCE TÉCNICO | ESTADO       | PRESUPUESTO            | EJECUCIÓN Y % AVANCE PRESUPUESTARIO DICIEMBRE 2012                               | METAS  | % AVANCE METAS | % PROMEDIO AVANCE PROGRAMA |
|   |  |             | Inicio           | Fin        |                  |              |                        |  |  |                |                            |
| Programa de servicio de agua potable                                | ACUIFERO EL CONDADO, APROVECHAMIENTO AGUAS SUBTERRÁNEAS, ESTUDIOS          | P030.001    | 01/03/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado   | 60 492,00              | -<br>0%  | Incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para abastecer la población del DMQ   | 95%            | 101,8%                     |
|   | RAMAL CHALPI GRANDE - PAPALLACTA, I ETAPA PRO. ESTUDIOS                    | P030.002    | 01/01/2012       | 30/06/2012 | 100%             | Finalizado   | 715 106,00             | 627 462,00<br>87,7%  | Contar con el total del estudio de factibilidad y diseño definitivo que servirá para incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para el DMQ  | 100%           |                            |
|   | RAMAL CHALPI GRANDE - PAPALLACTA, I ETAPA PRO. ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS    | P030.092    | 20/06/2012       | 28/03/2013 | 100%             | Finalizado   | 410 032,00             | 359 931,00<br>87,7%  | Estudios de factibilidad y diseños definitivos   | 100%           |                            |
|   | RAMAL - QUIJOS, PAPALLACTA - PALUGUILLO. II ETAPA PRO. ESTUDIOS            | P030.003    | 01/01/2012       | 28/02/2013 | 100%             | Finalizado   | 1 449 495,00           | 1 806 834,00<br>124,7%   | Contar con el total del estudio de factibilidad y diseño definitivo que servirá para incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para el DMQ  | 100%           |                            |
|   | LA MICA QUITO SUR. OPTIMIZACIÓN. AGUA POTABLE                              | P030.004    | 01/01/2012       | 09/12/2012 | 100%             | Finalizado   | 14 004 952,00          | 1 470 358,00<br>105%   | Incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para abastecer la población del DMQ   | 100%           |                            |
|   | ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD, DISEÑOS DEFINITIVOS SISTEMA DE AP ATACAZO        | P030.005    | 01/01/2012       | 31/03/2012 | 100%             | Finalizado   | 212 177,00             | 237 638,00<br>112%   | Mejorar el servicio de agua potable a los habitantes del DMQ   | 100%           |                            |
|   | POZO SAN CARLOS 48A PARQUE INGLES COTOCOLLAO EQUIPAMIENTO Y OBRAS          | P030.006    | 01/01/2012       | 30/03/2012 | 100%             | Finalizado   | 115 643,00             | 133 785,00<br>115,70%  | Incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para abastecer a la población del DMQ   | 100%           |                            |
|   | POZO YARUQUI 3 BARRIO CHAUPI ESTANCIA YARUQUI EXPLOTACIÓN AGUA SUBTERRA    | P030.007    | 01/01/2012       | 30/04/2012 | 100%             | Finalizado   | 242 619,00             | 244 631,00<br>100,8%   | Incrementar la capacidad de captación y reservas de agua para abastecer a la población del DMQ   | 100%           |                            |
|   | GUAMBI Y CARTAGENA VERTIENTES ESTUDIOS                                     | P030.089    | 29/06/2012       | 18/12/2012 | 100%             | Finalizado   | 40 976,00              | 39 956,00<br>97,5%   | Estudio de factibilidad y diseños definitivos de las dos vertientes para incrementar la capacidad de captación y reservas de agua                          | 90%            |                            |
|   | FILANBANCO, CONDUCCION PARA PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA POTABLE             | P030.090    | 17/10/2012       | 23/01/2013 | 100%             | Finalizado   | 38 000,00              | 76 641,00<br>201,7%  | Kilómetros de líneas de conducción   | 78%            |                            |
|   | IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL                            | P030.008    | 01/01/2012       | 30/12/2014 | 100%             | Finalizado   | 30 000,00              | -0%  | Minimizar los impactos ambientales mediante la gestión óptima de los aspectos ambientales originados por las actividades y servicios que presta la Empresa | 100%           |                            |
|   | EVALUACION DEL RIESGO NATURAL DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SIST. DE AP     | P030.009    | 12/04/2012       | 26/12/2014 | 100%             | Finalizado   | 200 000,00             | -<br>0%  | Los principales sistemas de agua potable cuentan con el 50% del estudio de caracterización de la peligrosidad sísmica                                      | 100%           |                            |
|   | CUBRIMIENTO CON LOSETAS PREFABRICADAS DE HA DEL CANAL DEL PITA             | P030.011    | 03/01/2012       | 30/12/2015 | 100%             | Finalizado   | 296 591,00             | -<br>0%  | Contar con protección del canal abierto de agua cruda en el sistema Pita   | 80%            |                            |
|   | OPTIMIZACION DE LA PLANTA DE AGUA POTABLE DEL TROJE ESTUDIO                | P030.013    | 02/03/2012       | 31/07/2012 | 100%             | Finalizado   | 41 045,00              | 50 582,00<br>123,2%  | Disponer de mayor capacidad de tratamiento de agua cruda   | 100%           |                            |
|   | REHABILITACION CLARIFICADOR B INSTALACION DE SEDITUBOS PLAN. BELLAVISTA    | P030.014    | 18/04/2012       | 30/11/2014 | 100%             | Finalizado   | 346 539,00             | -<br>0%  | Planta de Tratamiento de Bellavista cuenta con clarificadores rehabilitados  | 33%            |                            |
|   | PALUGUILLO PLANTA DE TRATAMIENTO AP. I ETAPA PRO. ESTUDIOS                 | P030.093    | 01/05/2012       | 29/06/2012 | 100%             | Finalizado   | 706 884,00             | 613 130,00<br>86,7%  | Disponer de mayor capacidad de tratamiento   | 0%             |                            |
|   | PALUGUILLO PLANTA DE TRATAMIENTO AP. I ETAPA PRO. ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS | P030.094    | 01/06/2012       | 29/06/2013 | 100%             | Finalizado   | 11 700,00              | -<br>0%  | Automatizar la planta de tratamiento   | 100%           |                            |
|   | LINEA DE BOMBEO TANQUE GUAJALO ALTO FERROVIARIA ALTA                       | P030.030    | 05/10/2012       | 02/05/2013 | 100%             | Finalizado   | 193 524,00             | -<br>0%  | Instalación de la línea de bombeo del tanque Guajaló Alto al tanque Ferroviario Alto para mejoramiento de la capacidad de agua tratada en el sector        | 38%            |                            |
|   | EL SENA, VERTIENTE, REHABILITACION DE LA ESTACION DE BOMBEO AGUA POTABLE   | P030.091    | 30/08/2012       | 30/05/2013 | 0%               | Retrasado    | 80 000,00              | -<br>0%  | Rehabilitación integral de la estación de bombeo "El Sena" para incrementar la disponibilidad de agua potable.   | 0%             |                            |
|   | GUAYLLABAMBA, TMO 2L, TRANS. PITA, B, HORIZONTE A TANQ. S JUAN Y MOLIN     | P030.095    | 31/07/2012       | 31/08/2012 | 100%             | Finalizado   | 147 061,00             | -<br>0%  | Disponer de capacidad de transmisión de agua tratada   | 100%           |                            |
|   | LINEA DE TRANSMISION CALDERON SAN ANTONIO                                  | P030.018    | 01/01/2012       | 15/02/2013 | 100%             | Finalizado   | 3 733 645,00           | 2 847 016,00<br>76,2%  | Disponer de capacidad de transmisión de agua tratada   | 99%            |                            |
| PALUGUILLO TUMBACO LINEA DE TRANSMISION TUMBACO AGUA POTABLE        | P030.029   | 20/06/2012  | 31/07/2013       | 100%       | Finalizado       | 2 337 038,00 | 3 467 122,00<br>148,4% | Disponer de capacidad de transmisión de agua tratada                             | 0%   |                |                            |
| INSTALACION CONEXIONES AGUA POTABLE EN 6 ZONAS DE DMQ               | P030.021   | 01/01/2012  | 31/12/2012       | 100%       | Finalizado       | 1 817 895,00 | 2 365 963,00<br>130,1% | Nuevas conexiones de agua potable instaladas en viviendas de las 6 zonas del DMQ | 144%   |                |                            |
| CONSTRUCCION REDES AGUA POTABLE CIUDAD FONDOS BEDE 2 OBRAS          | P030.019   | 31/07/2012  | 30/06/2014       | 100%       | Finalizado       | 59 625,00    | 140 181,0<br>0%        | Extender redes de agua potable en ciudad para incrementar la cobertura           | 420%   |                |                            |
| CONSTRUCCIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE PARROQUIAS FONDOS BEDE 1 OBRA | P030.084   | 01/08/2012  | 01/06/2014       | 100%       | Finalizado       | 12 000,00    | 25376,00<br>211,5%     | Extender redes de agua potable en parroquias para incrementar la cobertura       | 0%   |                |                            |

| EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO |   |             |                  |                  |           |             |  |  |  |                            |        |
|---|---|-------------|------------------|------------------|-----------|-------------|--|--|--|----------------------------|--------|
| PROGRAMAS   | PROYECTOS   | PROYECTO N° | FECHA PROGRAMADA | % AVANCE TÉCNICO | ESTADO    | PRESUPUESTO | EJECUCIÓN Y % AVANCE PRESUPUESTARIO DICIEMBRE 2012 | METAS  | % AVANCE METAS   | % PROMEDIO AVANCE PROGRAMA |        |
| Programa de servicio de agua potable                        | CONSTRUCCIÓN REDES AGUA POTABLE CIUDAD FON. POP. 5 OBRAS                      | P030.031    | 01/03/12         | 30/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 451 795,00   | 451 695,00<br>100,0%   | Extender redes de agua potable en ciudad para incrementar la cobertura   | 83%                        | 102,2% |
|   | F. PROP. CONSTRUCCIÓN DE REDES AGUA POTABLE EN PARROQUIAS 4 OBRAS             | P030.032    | 31/03/12         | 01/04/14         | 100,00%   | Finalizado  | 1 858 242,00                                       | 2 167 603,00<br>116,6%   | Extender redes de agua potable en parroquias para incrementar la cobertura   | 314%                       |        |
|   | MATERIALIZACIÓN DE LA SECTORIZACIÓN EN PARROQUIAS                             | P030.027    | 01/01/12         | 30/12/14         | 100,00%   | Finalizado  | 395 719,00   | 446 437,00<br>112,8%   | Utilizar el funcionamiento hídrico de las redes de distribución de agua potable  | 82%                        |        |
|   | ESTUDIO DE PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA                                      | P030.022    | 01/03/12         | 30/06/13         | 100,00%   | Finalizado  | 240 108,00   | 229 085,00<br>95,4%  | Ejecución de estudios de optimización hidráulica de las redes de distribución de agua potable de Quito   | 99%                        |        |
|   | VALLE DE LOS CHILLOS, SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA A. POTABLE                     | P030.096    | 01/10/12         | 31/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 30 000,00  | -<br>0,0%  | Optimizar el funcionamiento hidráulico de las redes de las parroquias del Valle de Los Chillos   | 100%                       |        |
|   | CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DEL BUEN USO Y PRESERVACIÓN DEL RECURSO AGUA          | P030.028    | 01/02/12         | 14/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 200 000,00   | 148 520,00<br>74,3%  | Concientizar a la población sobre la necesidad de preservar el recurso agua  | 100%                       |        |
| Saneamiento y manejo de laderas                             | 18 ESTUDIOS DE OBRAS DE ALCANTARILLADO  | P030.033    | 01/01/12         | 31/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 427 281,00   | 675 684,00<br>158,1%   | Estudios y diseños para la construcción de obras de alcantarillado   | 100%                       | 102,2% |
|   | INSTALACIÓN DE CONEXIONES DE ALCANTARILLADO EN 6 ZONAS DEL DMQ                | P030.082    | 01/01/12         | 31/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 1 078 969,00                                       | 1 287 865,00<br>119,4%   | Nuevas conexiones de alcantarillado instaladas en viviendas en las 6 zonas del DMQ   | 108%                       |        |
|   | REHABILITACIÓN SISTEMA ALCANTARILLADO SECTOR CONCEPCIÓN FLORIDA               | P030.036    | 01/01/12         | 31/01/13         | 100,00%   | Finalizado  | 117 610,00   | 423 789,00<br>360,3%   | Mejoramiento y ampliación de la red de alcantarillado en la zona La Florida parroquia Concepción   | 100%                       |        |
|   | FONDOS PROPIOS CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO EN CIUDAD Y PARROQUIAS | P030.034    | 01/04/12         | 31/12/12         | 86,09%    | Retrasado   | 9 741 763,00                                       | 8 230 910,00<br>84,5%  | Extender redes de alcantarillado en parroquias rurales para incrementar la cobertura<br>Extender redes de alcantarillado en ciudad para incrementar la cobertura   | 103%<br>67%                |        |
|   | REDES DE ALCANTARILLADO EN CIUDAD Y EN PARROQUIAS FONDOS BEDE                 | P030.081    | 01/08/12         | 31/08/13         | 85,19%    | Retrasado   | 3 861 995,00                                       | 2 832 277,00<br>73,3%  | Extender redes de alcantarillado en ciudad y parroquias para incrementar la cobertura  | 154%                       |        |
|   | ALCANTARILLADO DE LA ZONA SUR DE LA PARROQUIA CALDERÓN                        | P030.035    | 01/01/12         | 30/12/13         | 100,00%   | Finalizado  | 1.180 610,00                                       | 1 848 203,00<br>156,5%   | Mejoramiento y ampliación de la red de alcantarillado en la zona Sur de Calderón Etapa 2   | 100%                       |        |
|   | AUQUICHICO, QUEBRADA PROLONGACIÓN COLECTOR CUMBAYÁ                            | P030.038    | 01/01/12         | 30/06/12         | 100,00%   | Finalizado  | 169 559,00   | 171 452,00<br>101,1%   | Extender infraestructura de colectores   | 100%                       |        |
|   | CAPTACIÓN QUEBRADA CAICEDO PARROQUIA LA CONCEPCIÓN                            | P030.040    | 01/01/12         | 13/08/12         | 100,00%   | Finalizado  | 168 172,00   | 396 570,00<br>89,2%  | Extender infraestructura de colectores   | 100%                       |        |
|   | CAPULÍ, QUEBRADA, COLECTOR AV. P.V. MALDONADO - LÍNEA FERREA - QUITUMBE       | P030.041    | 01/01/12         | 15/10/12         | 100,00%   | Finalizado  | 428 573,00   | 396 570,00<br>92,5%  | Extender infraestructura de colectores   | 125%                       |        |
|   | JATUNHUAYCO, QUEBRADA. TRAMO 6, CANAL, TÚNEL Y CONTROLES ESCORRENTÍA. TA      | P030.045    | 01/01/12         | 29/03/12         | 100,00%   | Finalizado  | 302 595,00   | 314 462,00<br>103,9%   | Retener la escorrentía   | 100%                       |        |
|   | PUENGASÍ, PLANTA DE TRATAMIENTO, COLECTOR DESCARGA                            | P030.047    | 01/01/12         | 31/08/12         | 100,00%   | Finalizado  | 154 433,00   | 128 938,00<br>83,5%  | Extender infraestructura de colectores   | 111%                       |        |
|   | PAMBACHUPA, LA COMUNIDAD Y LA GASCA, COLECTORES DE ALIVIO ALCANTARILLADO      | P030.046    | 09/04/12         | 31/12/13         | 100,00%   | Finalizado  | 328 300,00   | 449 054,00<br>136,8%   | Extender infraestructura de colectores   | 100%                       |        |
|   | SHANSHAYACU, QUEBRADA, ESTABILIZACIÓN TALUDES, MEJORAMIENTO CAPTACIÓN         | P030.048    | 16/07/12         | 31/03/13         | 50,00%    | A tiempo    | 143 127,00   | 227 109,00<br>1587,0%  | Retener la escorrentía   | 24%                        |        |
|   | ESTUDIOS VARIAS CONSULTORIAS 6  | P030.037    | 01/01/12         | 31/12/12         | 100,00%   | Finalizado  | 513 656,00   | 346 133,00<br>67,4%  | Controlar las inundaciones en el DMQ   | 100%                       |        |
|   | EL GARROCHAL, CAUPICHO 2, BARRIOS TURUBAMBA, COLECTOR REFUERZO                | P030.044    | 01/01/12         | 30/10/12         | 100,00%   | Finalizado  | 1 018 377,00                                       | 1 233 527,00<br>121,1%   | Ampliar la capacidad hidráulica de los colectores  | 116%                       |        |
|   | CAICEDO, COLECTOR, TÚNEL DE ALIVIO  | P030.039    | 02/01/12         | 12/11/12         | 100,00%   | Finalizado  | 739 297,00   | 735 826,00<br>99,5%  | Extender infraestructura de colectores   | 100%                       |        |
|   | MEJORAMIENTO DE COLECTORES Y PROTECCIÓN DE LADERAS Y CAUCES DE LA CUENCA      | P030.050    | 01/02/12         | 30/12/13         | 100,00%   | Finalizado  | 1 544 325,00                                       | 1 481 271,00<br>95,9%  | Mejoramiento y amplificación de colectores en las zonas de las quebradas Alpahuasi, Cochas azules y Noviciado  | 100%                       |        |
|   | OBRAS DE MITIGACION DE RIESGOS QUEBRADA RÍO GRANDE                            | P030.054    | 01/01/2012       | 30/03/2014       | 100%      | Finalizado  | 30 000,00  | -<br>0%  | Reducir los riesgos asociados a la vulnerabilidad existente en bordes de cauces y quebradas. ejecución de obras de control de regulación hídrica y adecuado manejo del suelo. Recuperación de espacios para uso público. | 51%                        |        |
| INTERCEPTORES Y PTAR EN PARROQUIAS CON FONDOS BEDE 12 OBRAS | P030.083  | 30/09/2012  | 31/05/2014       | 133.33%          | Retrasado | 227 049,00  | 206 036<br>90,7%                                   | Disponer de capacidad de intercepción y tratamiento de aguas residuales. | 108%   |                            |        |

| PROGRAMAS  | PROYECTOS  | PROYECTO N° | FECHA PROGRAMADA |            | % AVANCE TÉCNICO | ESTADO     | PRESUPUESTO       | EJECUCIÓN Y % AVANCE PRESU-<br>PUESTARIO DICIEMBRE 2012  | METAS  | % AVANCE<br>METAS | % PROMEDIO AVANCE<br>PROGRAMA |
|--|--|-------------|------------------|------------|------------------|------------|-------------------|--|--|-------------------|-------------------------------|
|  |  |             | inicio           | fin        |                  |            |                   |  |  |                   |                               |
| Programa de Servicio de Agua Potable   | INTERCEPTORES Y PTARS EN PARROQUIAS CON FONDOS BEDE 12 OBRAS   | P030.083    | 30/09/2012       | 31/05/2014 | 33,33%           | Retrasado  | 172 229,00        | 206 036<br>90,7%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.   | 108%              | 85,4%                         |
|  | QUEBRADA S/NOMBRE INTERCEPTOR. PUENGASÍ  | P030.067    | 01/01/2012       | 31/05/2012 | 100%             | Finalizado | 363 475,00        | 159 423<br>92,6%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES.   | 109%              |                               |
|  | SAN FRANCISCO, QUEBRADA. INTERCEPTOR. PUENGASÍ   | P030.065    | 01/01/2012       | 31/03/2012 | 100%             | Finalizado | 1 789,00          | 364 610<br>100,3%  | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES  | 100%              |                               |
|  | ESTUDIOS DE DISEÑOS DEFINITIVOS DE LAS OBRAS DE INTERCEPCIÓN Y TRATAMIENTO RÍOS GUAYLLABAMBA Y SAN PEDRO | P030.070    | 01/01/2012       | 30/10/2012 | 100%             | Finalizado | 2 000 000,00      | 52 2971<br>29,2%   | DISEÑOS DEFINITIVOS DE LAS OBRAS DE INTERCEPCIÓN Y TRATAMIENTOS DE LAS AGUAS RESIDUALES DE PARROQUIAS RURALES QUE DESCARGAN A LOS RÍOS GUAYLLABAMBA Y SAN PEDRO  | 98%               |                               |
|  | ADQUISICIÓN DE TERRENOS PARA UBICACIÓN DE DOS PLANTAS DE TRATAMIENTO                                     | P030.069    | 10/01/2012       | 30/06/2013 | 100%             | Finalizado | 115 643,00        | 65 809<br>3,3%   | ADQUISICIÓN DE TERRENOS PARA UBICACIÓN DE DOS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PARA EL SUR DE QUITO  | 83%               |                               |
|  | ESTUDIO DE DESCONTAMINACION DE RÍOS Y QUEBRADAS (ANEXO1C) 9 ESTU.  | P030.055    | 01/01/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado | 368 119,00        | 371 483<br>100,9%  | DESCONTAMINAR RÍOS Y QUEBRADAS DEL DMQ   | 100%              |                               |
|  | OTRAS OBRAS DE DESCONTAMINACION DE RÍOS Y QUEBRADAS FONDOS PROPIOS                                       | P030.068    | 01/08/2012       | 01/12/2013 | 60%              | Retrasado  | 424 248,00        | 343 426<br>80,9%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.   | 26%               |                               |
|  | RIO MONJAS, INTERCEPTOR ORIENTAL ETAPA II POMASQUI Y SAN ANTONIO.  | P030.057    | 01/01/2012       | 15/12/2012 | 100%             | Finalizado | 679 619,00        | 663 223<br>97,6%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES  | 121%              |                               |
|  | RIO MACHANGARA TRAMO 4L. INTERCEPTOR. SOLANDA  | P030.059    | 01/01/2012       | 31/03/2012 | 100%             | Finalizado | 489 278,00        | 385 478<br>78,8%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES.   | 100%              |                               |
|  | RIO MACHANGARA CERTIFICADOS Y OBRAS COMPLEMENTARIAS. DESCONTAMINACIÓN                                    | P030.060    | 01/12/2012       | 31/05/2014 | 0%               | Retrasado  | 1 230 061,00      | 566 323<br>46,0%   | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES  | 0%                |                               |
|  | RIO MONJAS. INTERCEPTOR ORIENTAL ETAPA I. CARCELEN, DESCONTAMINACIÓN                                     | P030.056    | 01/01/2012       | 15/12/2012 | 100%             | Finalizado | 906 191,00        | 1 120 838<br>123,7%  | DISPONER DE CAPACIDAD DE INTERCEPCIÓN DE AGUAS RESIDUALES  | 171%              |                               |
|  | LLOA CENTRO DE POBLACION Y SAN JOSE PROLONGACIÓN DESCARGA Y PTAR   | P030.066    | 08/05/2012       | 31/05/2013 | 100%             | Finalizado | 177 714,00        | 282 205<br>158,8%  | DISPONER DE CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES   | 331%              |                               |
|  | ESTUDIOS Y CONSTRUCCION DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES                                    | P030.072    | 13/07/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado | 583 050,00        | -<br>0%  | ESTUDIOS DE DESCONTAMINACIÓN DE LOS RÍOS DE QUITO, DISEÑOS DEFINITIVOS PARA PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL SUR   | 82%               |                               |
|  | GOBIERNO CORPORATIVO   | P030.077    | 01/10/2012       | 31/03/2013 | 100%             | Finalizado | 15 000,00         | -<br>0%  | OPTIMIZAR PROCESOS EMPRESARIALES Y DE EFICIENCIA LABORAL DE LA EMPRESA   | 100%              |                               |
|  | GESTIÓN POR PROCESOS   | P030.080    | 31/01/2012       | 30/11/2012 | 100%             | Finalizado | 30 000,00         | 22 176<br>73,9%  | IMPLANTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA GARANTIZAR SU EFICIENCIA Y EFICACIA   | 100%              |                               |
|  | INVERSIONES DE BIENES, EQUIPOS E INMUEBLES   | P030.085    | 01/01/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado | 20 392 727,00     | 15 884 894<br>75,9%  | OTRAS INVERSIONES  | 100%              |                               |
|  | GASTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  | P030.086    | 01/01/2012       | 31/12/2012 | 0%               | Retrasado  | 47 528 086,00     | 44 414 584<br>93,5%  | GASTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  | 100%              |                               |
|  | GASTOS DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS   | P030.087    | 01/01/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado | 67 798 656,00     | 59 127 850<br>87,2%  | GASTOS DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS   | 100%              |                               |
|  | OTROS PROYECTOS COMPLEMENTARIOS (OBRAS Y CONSULTORÍA) GASTOS DE PRODUCCIÓN                               | P030.088    | 01/01/2012       | 31/12/2012 | 100%             | Finalizado | 457 194,00        | 311 284<br>68,1%   | OBRAS DE PROYECTOS COMPLEMENTARIOS CONSULTORÍAS DE PROYECTOS COMPLEMENTARIOS   | 100%              |                               |
|  | IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL                                   | P030.078    | 20/06/2012       | 31/12/2012 | 50%              | Retrasado  | 310 000,00        | 2 231<br>0,7%  | GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA   | 82%               |                               |
|  | FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRÁFICA DE SANEAMIENTO                                     | P030.079    | 13/07/2012       | 28/02/2014 | 50%              | Retrasado  | 184 117,00        | 23 755<br>12,9%  | CONTAR CON UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE SANEAMIENTO QUE PERMITA GESTIONAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO E INDUCTIVO Y PLANIFICAR NUEVOS PROYECTOS PARA PREVENIR EMERGENCIAS PROVOCADAS POR FALLAS EN LA RED DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO | 57%               |                               |
|  | PORTECCIÓN DE LADERAS, CAUCES Y COLECTORES DE LAS CUENCAS COMPRENDIDAS                                   | P030.049    | 01/01/12         | 30/12/13   | 100,00%          | Finalizado | 815 286,00        | 748 647,00<br>91,8%  | CONSTRUCCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (REGULACIÓN HÍDRICA) EN LAS QUEBRADAS RÍO GRANDE Y ORTEGA  | 100%              |                               |
|  | ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL DE LAS QUEBRADAS NAVARRO - LA RAYA GRUPOS                                    | P030.051    | 01/01/12         | 31/07/12   | 100,00%          | Finalizado | 1 095 592,00      | 915 593,00<br>83,6%  | DISPONER DE ÁREAS VERDES Y DE RECREACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LOS SECTORES DE LAS QUEBRADAS NAVARRO, CALVARIO, SAN JOSÉ, ALCANTARILLA, RAYA NORTE Y RAYA SUR.  | 100%              |                               |
| DISEÑOS, OBRAS E INSTALACIONES DEL PARQUE METROPOLITANO PICHINCHA Y DELIMITACIÓN DEL LÍMITE URBANO | P030.053   | 08/03/12    | 30/12/14         | 100,00%    | Finalizado       | 500 000,00 | 4 4842,00<br>9,0% | FORMULAR LA CONFORMACIÓN DEL PARQUE PICHINCHA, COMO UN ESPACIO PÚBLICO, EDUCATIVO Y RECREATIVO PARA EL USO, MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL ÁREA NATURAL DE LAS LADERAS OCCIDENTALES DE QUITO. | 90%  |                   |                               |

# Informe Financiero

## Análisis de manejo

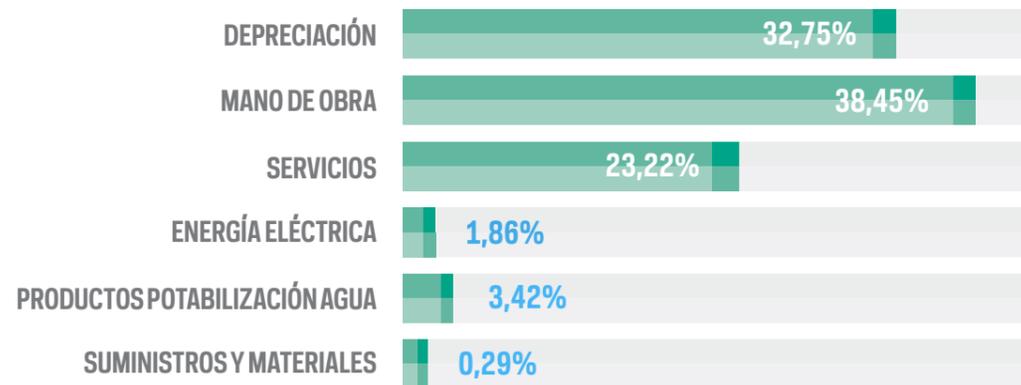
Este documento presenta el resultado de la evaluación de los estados financieros de la EPMAPS al cierre del ejercicio económico de 2012. Cabe señalar que la Contraloría General del Estado está en proceso de auditoría de esta información.

Los ingresos operacionales presentan una tendencia promedio de crecimiento del 3,33% en los últimos 2 años. En 2012, existe un incremento de 5,55% en los ingresos, que se debe al aumento paulatino de clientes por la ampliación en la cobertura de los servicios, derivaciones, recuperación del costo real en los servicios y nuevas líneas de negocio.

| INGRESOS OPERACIONALES (MILES DE USD) |                |                |                    |
|---------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|
| INGRESOS OPERACIONALES                | 2011           | 2012           | VARIACIÓN POSITIVA |
| Ventas de agua                        | 69 922 551,43  | 73 710 182,64  | 3 787              |
| Venta de conexiones de agua           | 1 250 409,64   | 1 794 352,63   | 544                |
| Venta de conexiones de alcantarillado | 713 689,65     | 708 411,07     | -                  |
| Mantenimiento de alcantarillado       | 25 985 392,29  | 27 288 787,91  | 1303               |
| Venta energía                         | 4 226 544,90   | 2 259 724,97   | -                  |
| Servicios adicionales facturación     | 12 209 159,43  | 14 888 057,29  | 2679               |
| TOTAL                                 | 114 307 747,34 | 120 649 516,51 | -                  |

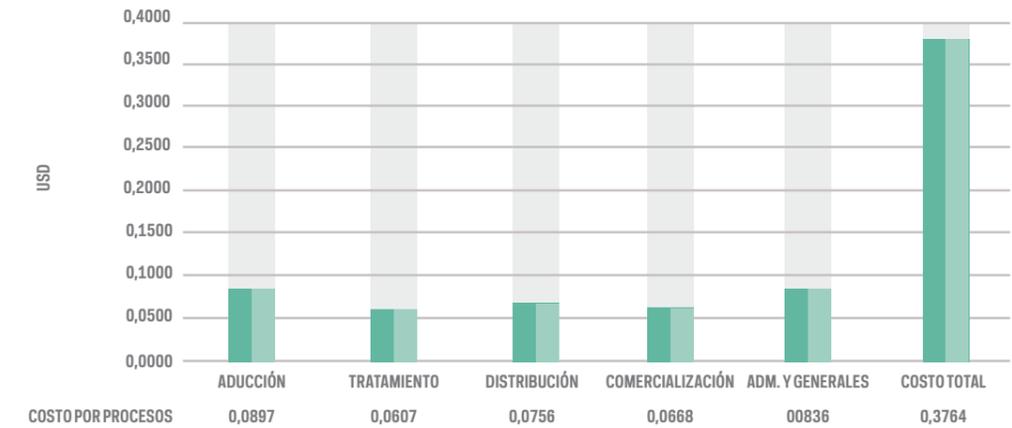
## Costo de ventas y servicios

### Composición del costo de ventas y servicios 2012



| EVOLUCIÓN DE COSTO DE VENTAS Y SERVICIOS (MILES DE USD) |        |        |                       |
|---|--------|--------|-----------------------|
| DESCRIPCIÓN   | 2011   | 2012   | VARIACIÓN 2011 - 2012 |
| Mano de obra  | 33,585 | 34,475 | 2,65 %                |
| Servicios   | 20,806 | 20,820 | 0,07 %                |
| Energía eléctrica                                       | 1,561  | 1,665  | 6,64 %                |
| Productos potabilización agua                           | 2,701  | 3,070  | 13,67 %               |
| Suministros y materiales                                | 267    | 264    | -1,33 %               |
| Depreciación  | 29,033 | 29,357 | 1,11 %                |
| Total costos de ventas y servicios                      | 87,954 | 89,650 | 1,93 %                |

## Costos unitario por m<sup>3</sup> en 2012



Para 2012 el costo total del m<sup>3</sup> de agua potable es de USD 0,3764, presentando una disminución del 3% con relación a 2011.

## Gastos

### Composición gastos de administración y generales

| COMPOSICIÓN GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES (MILES DE USD) |        |        |                       |
|---|--------|--------|-----------------------|
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES                            | 2011   | 2012   | VARIACIÓN 2011 - 2012 |
| Remuneraciones  | 12 935 | 12 511 | -3,28%                |
| Servicios   | 5 039  | 5 402  | 7,18%                 |
| Energía eléctrica   | 74     | 60     | -19,27%               |
| Suministros y materiales  | 174    | 153    | -12,22%               |
| Depreciación  | 1 019  | 1 373  | 34,78%                |
| Otros gastos administrativos                                    | 639    | 3 879  | 506,71%               |
| Provisión cuentas incobrables                                   | 0      | 0      | 0%                    |
| TOTAL   | 19 881 | 23 378 | 17,59%                |

## Índice de utilidad operacional

| ÍNDICE DE UTILIDAD OPERACIONAL (MILES DE USD)                       |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|
| DESCRIPCIÓN   | 2010   | 2011   | 2012   |
| Utilidad en operación (en miles USD)                                | 3 886  | 3 945  | 5 873  |
| Margen operacional<br>Utilidad operacional / Ingresos operacionales | 30,96% | 29,74% | 30,34% |

## Composición otros ingresos y gastos



Los gastos por intereses y comisiones corresponden a los créditos que mantiene la empresa con el Banco Interamericano de Desarrollo-BID, el Banco del Estado- BEDE y la Corporación Andina de Fomento-CAF. Los otros ingresos empresariales se constituyen por intereses de financiamiento de contratos, intereses de mora de facturas atrasadas, multas a clientes comerciales, entre los más importantes.

## Índice de gastos financieros

| ÍNDICE DE GASTOS FINANCIEROS                                   |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| DESCRIPCIÓN  | 2010  | 2011  | 2012  |
| Gastos financieros sobre ventas<br>Gastos financieros / ventas | 0,063 | 0,054 | 0,045 |

## Utilidad neta

El análisis de la Utilidad neta del ejercicio 2012 se realiza sin el aporte gubernamental que asciende a USD 27,948 millones (saldo por ser cobrado a diciembre de 2012, USD 1,7 millones) en el período analizado. La utilidad generada por las actividades empresariales, presenta la siguiente evolución durante 2010, 2011 y 2012.

## Índice de utilidad neta (miles de usd)

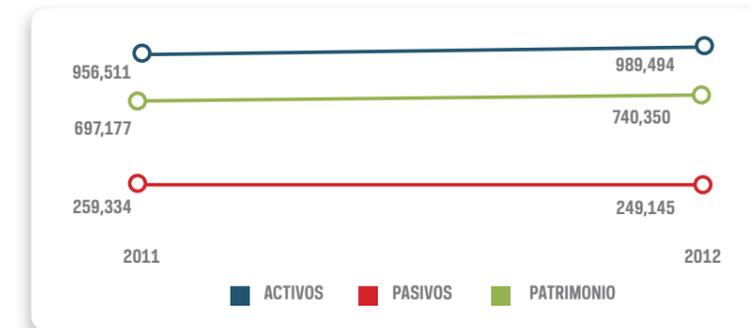
| ÍNDICE DE UTILIDAD NETA (MILES DE USD)  |        |       |       |
|---|--------|-------|-------|
| DESCRIPCIÓN   | 2010   | 2011  | 2012  |
| Utilidad / Pérdida neta (miles USD)<br>(No incluye transferencias del Gobierno) | -973   | 1 422 | 3 971 |
| Margen de la utilidad neta<br>Utilidad del ejercicio / Ingresos operacionales   | -0,86% | 1,24% | 3,29% |

El margen de utilidad neta para 2012 presenta un incremento de 3,29% con respecto a 2011.

## Análisis del estado de situación

A continuación los datos y análisis del balance general de la Empresa:

## Estructura (miles de USD)



El Balance General presenta la situación de la Empresa como resultado de la gestión institucional tanto en el programa de inversiones, cuando en el programa de operación de los servicios.

## Activos

### Grupo de activos (miles de usd)

| GRUPO DE ACTIVOS (MILES DE USD)  |         |         |
|----------------------------------|---------|---------|
|                                  | 2010    | 2011    |
| Caja y bancos                    | 6 746   | 13 786  |
| Cuentas por cobrar comerciales   | 13 682  | 13 640  |
| Inventarios                      | 9 254   | 8 335   |
| Gastos anticipados y otras ctas. | 39 993  | 37 364  |
| Total activos corrientes         | 69 676  | 73 125  |
| Propiedades, plantas y eq. neto  | 876 099 | 898 628 |
| Inversiones FONAG                | 9 536   | 10 275  |
| Ctas. por cobrar largo plazo     | 1 200   | 7 467   |
| Total                            | 956 511 | 989 494 |

## Activo corriente

El índice del Capital de Trabajo es positivo para la gestión financiera de 2012 con el 2,29 frente al valor de 1,55 de 2011; esto nos indica que la Empresa cuenta con los fondos para operar y cumplir con sus obligaciones inmediatas. Sobre la liquidez de la Empresa, observamos que sus niveles son aceptables, y esto se debe a los fondos de los créditos multilaterales, así como a los excedentes de la gestión operacional.

## Cuentas por cobrar comerciales

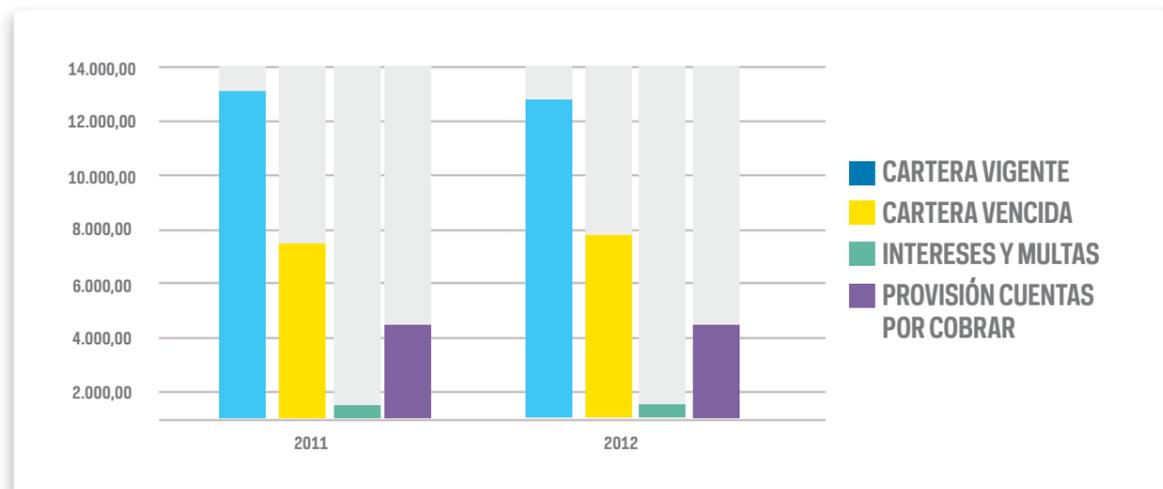
Dentro de la estructura general de esta cuenta, la Cartera Vigente representa el mayor porcentaje en relación con el total de las Cuentas por Cobrar.

Así mismo, la concentración de la Cartera Vencida se encuentra en el primero y tercer rango del análisis de vencimientos, es decir de 2 a 12 y de 25 a 36 meses respectivamente.

## Análisis de vencimientos de cartera (miles de USD)

| ANÁLISIS DE VENCIMIENTOS DE CARTERA (MILES DE USD) |                       |               |               |
|--|-----------------------|---------------|---------------|
| RANGOS   | PERÍODOS              | 2011          | 2012          |
|  | cartera vigente       | 12 092        | 11 733        |
| 30 días  | cartera vencida       | 6 458         | 6 741         |
|  | intereses y multas    | 45            | 79            |
|  | provis.ctas.comercial | 3 482         | 4 912         |
|  | <b>Total</b>          | <b>15 113</b> | <b>13 640</b> |

## Composición y evolución de la cartera



La recuperación de la cartera de clientes vigente está de acuerdo con las políticas establecidas por la Empresa, que determina 40 días para la suspensión del servicio por falta de pago.

La nueva administración emprendió una serie de gestiones con miras a reducir los porcentajes de cartera, como la conformación de un equipo de trabajo en la Gerencia Comercial que tiene como objetivo específico gestionar su recuperación.

## Gastos anticipados y otras cuentas por cobrar

Representan derechos para la Empresa y, debido al importante proceso de inversión de la EPMAPS, las más significativas corresponden a: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Títulos de Crédito, Distribuidoras de Energía Eléctrica, Anticipos a Proveedores y Contratistas, entre otras.

## Gastos anticipados y otras cuentas por cobrar

| GRUPO DE PASIVOS (MILES DE USD)      |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Conceptos                            | 2011          | 2012          |
| Impuesto valor agregado - IVA        | 10 609        | 14.513        |
| MDM. Quito                           | 6 673         | 50            |
| Otras cuentas por cobrar             | 20 188        | 25.492        |
| Anticipos proveedores y contratistas | 2 365         | 3.871         |
| Ctas.xCob.Energía eléctrica          | 5 059         | 2.517         |
| Ctas.xCob.Empleados y función        | 1 785         | 1.242         |
| Prepagados                           | 3 550         | 1.243         |
| Provisión para incobrables           | (10 235)      | (11.564)      |
| <b>Total</b>                         | <b>39 993</b> | <b>37.364</b> |

Es importante destacar que la EPMAPS, dentro del esquema de recuperación de estos valores ante el SRI, ha recaudado USD 4,886 millones, en el período analizado. También se realizó una gestión importante en las cuentas por cobrar al Municipio que al final del año tiene un incremento neto de USD 193 mil, conformado por una cobranza de USD 573 mil y un incremento en las cuentas por cobrar por la regulación del convenio BID 935-1424 que representa USD 766 mil adicionales; con relación a esta deuda se suscribió un convenio para el reconocimiento de la deuda municipal por este concepto el cual será cancelado en 12 años y desde 2013 se reconocerán los valores anuales a ser pagados por parte de la municipalidad.

## Distribuidoras de energía eléctrica

A 31 de diciembre de 2012, la Empresa mantiene saldos por cobrar que ascienden a USD 2,515 millones, correspondientes a la venta de energía eléctrica por facturación realizada a través de las Empresas Distribuidoras, EEQ y Corporación CENACE.

## Anticipos varios

Los valores consignados en estos conceptos corresponden a:

**a)** Proveedores y Contratistas con un monto de USD 3,871 millones, por la aplicación del plan de inversiones y adquisiciones programadas en la gestión de 2012.

**b)** Empleados y funcionarios por un monto de USD 1,242 millones como anticipos directos. Durante 2012 se aplicó como control interno, la aprobación de los anticipos bajo el requerimiento obligatorio de preservar el 40% de la RMU, como concepto de "capacidad de pago"; lo que permitió una reducción del 13% de este rubro.

La Empresa mantiene registrada una provisión para cuentas dudosas, por la cantidad de USD 11,564 millones, a diciembre 2012.

## Activo Fijo

### Propiedad planta y equipo

El valor total del Activo Fijo a diciembre 2012 es de USD 1 586 millones, y su depreciación acumulada se sitúa en USD 846 millones.

## Pasivos

### Pasivo Corriente

La Empresa se caracteriza por el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias y laborales así como de las establecidas en sus convenios de financiamiento interno y externo. Las principales obligaciones por sus montos se refieren a la Porción Corriente de la deuda de largo plazo, pagos a Proveedores y Contratistas, las provisiones de carácter laboral y las retenciones fiscales o de fuerza legal. La variación más importante se concentra en los montos de la deuda de largo plazo, que presenta un decremento del 1,89% comparados 2012 con 2011.

| GRUPO DE PASIVOS (MILES DE USD)    |         |         |
|------------------------------------|---------|---------|
|                                    | 2011    | 2012    |
| Porción corriente deuda            | 17 174  | 17 667  |
| Cuentas por pagar                  | 17 386  | 10 097  |
| Anticipos clientes                 | 180     | 137     |
| Gastos acumul. y otras cuentas     | 1 968   | 4 074   |
| Total pasivos corrientes           | 36 707  | 31 974  |
| Provisiones jubilac.Labor.Cesantía | 44 454  | 45 131  |
| Obligaciones a largo plazo         | 178 172 | 172 039 |
| Total                              | 259 334 | 249 145 |

### Provisiones para jubilación, indemnizaciones laborales y cesantía

La Empresa registró una provisión por dicho concepto, sustentada en el estudio actuarial anual, que está basado en el método de costo de crédito unitario proyectado. Para el cálculo, se consideró una tasa anual de conmutación actuarial del 4% y una tasa de interés de capitalización de reservas del 6,5%. La provisión indica una reducción del 6,45% con relación con 2011.

### Patrimonio

El Patrimonio está constituido por el capital de inicio del período, los aportes y las reservas de capital, que contiene los resultados de la revalorización del patrimonio, como medio para mantener su valor real y los resultados operacionales del período.

| GRUPO PATRIMONIO (MILES DE USD) |         |         |
|---------------------------------|---------|---------|
|                                 | 2011    | 2012    |
| CAPITAL                         | 291 871 | 326 728 |
| APORTES DE CAPITAL              | 2 600   | 2 749   |
| RESERVA DE CAPITAL              | 368 413 | 368 413 |
| UTILIDADES RETENIDAS            | 36 288  | 46 464  |
| TOTAL                           | 699 172 | 744 353 |

### Capital

Constituido por los aportes del MDMQ, por las donaciones recibidas en años anteriores y la capitalización de los resultados, que para 2012, se incrementaron en 11,94% con relación a 2011.

La Utilidad o Pérdida del Ejercicio es partida del patrimonio y nos indica el resultado de la gestión operacional de ingresos y gastos, para 2012 tenemos un incremento del 12,98% en relación con los resultados de 2011.

## Índices y Estructura Financiera

A continuación se incluyen los principales índices o relaciones económico-financieras necesarias para el análisis de la situación financiera.

### Índices financieros

| ÍNDICES FINANCIEROS           |   |                             |         |         |
|-------------------------------|---|-----------------------------|---------|---------|
| GESTIÓN FINANCIERA EN ÍNDICES |   |                             | 2011    | 2012    |
| SOSTENIBILIDAD                | Equilibrio económico y sostenibilidad financiera, plan estratégico                          | Margen operacional          | 45 %    | 47 %    |
| LIQUIDEZ                      | Cumplimiento de obligaciones al corto plazo y flujo de caja                                 | Prueba ácida                | 1,64 %  | 1,70 %  |
| RENDIMIENTO                   | Mide el rendimiento de activos  | Rentabilidad económica-ropa | 2,34 %  | 2,75 %  |
| ENDEUDAMIENTO                 | Grado de financiamiento con fondos propios y terceros                                       | Índice de endeudamiento     | 27,11 % | 3,29 %  |
| RENTABILIDAD                  | Mide la eficiencia de la administración y los rendimientos generados con ventas e inversión | Rentabilidad sobre ventas   | -0,01 % | 25,45 % |
| CAPITAL DE TRABAJO            | Ciclo capital del trabajo   | Ciclo capital del trabajo   | 3,47 %  | 3,94 %  |

Conforme con los indicadores presentados, se puede concluir que la Empresa está generando utilidades propias, lo que se ve reflejado en el Margen Operacional de 29,32% para el presente período de análisis (1,72% mayor al período anterior). De la misma manera, se verifica un aumento en la Liquidez a diciembre de 2012, lo que permite que la Empresa conserve su capacidad para cumplir sus compromisos y obligaciones de corto plazo.

El rendimiento de sus Activos - ROA para el período analizado presenta un importante incremento del 0,33% que se justifica principalmente por un incremento en la Utilidad Operacional. El Índice de Endeudamiento nos indica el grado de financiamiento que mantiene la Empresa con fondos de terceros, que para 2012 muestra una disminución del 2,37% en relación al año anterior.

La Rentabilidad de la Empresa, que para este período es equivalente al 2,77% del total de los Ingresos Operacionales (sin considerar las transferencias del Gobierno central), presenta un crecimiento del 2,78% en relación a 2011 esto implica pasar de una pérdida de USD 8 mil a una utilidad de USD 3,342 millones.

La Gestión del Capital de Trabajo nos mide la relación que existe entre el monto de los Ingresos Operacionales frente al Capital de Trabajo en el corto plazo, que para el período analizado se ha reducido en 2,93 puntos.

### Ejecución presupuestaria

El Presupuesto Inicial 2012 fue aprobado por el Directorio de la Empresa el 14 de diciembre de 2011, por el monto de USD 203 349 001.

El Directorio aprobó la Reforma Presupuestaria No. 1 mediante la cual el Presupuesto para 2012 se establece en USD 189 896 887 que rige a partir de junio del mismo año.

A continuación se presenta la ejecución presupuestaria de los ingresos, clasificados por su origen, frente al presupuesto programado, cortado al 31 de diciembre de 2012.

## Tabla de ejecución del presupuesto de ingresos (miles de USD)

| EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2012 (MILES DE USD)  |                  |                |                |
|--|------------------|----------------|----------------|
| INGRESOS   | ASIGNACIÓN ANUAL | EJECUTADO USD  | % EJECUCIÓN    |
| <b>INGRESOS OPERACIONALES</b>  | <b>122,899</b>   | <b>120,647</b> | <b>98.17%</b>  |
| -Venta de agua   | 84,676           | 88,597         | 104.63%        |
| -Venta de conexiones de agua   | 5,309            | 1,794          | 33.79%         |
| -Venta de conexiones de alcantarillado   | 2,124            | 708            | 33.33%         |
| -Mantenimiento de alcantarillado   | 26,510           | 27,289         | 102.94%        |
| -Venta de energía eléctrica  | 4,280            | 2,259          | 52.78%         |
| <b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>   | <b>3,995</b>     | <b>4,224</b>   | <b>105.73%</b> |
| -Intereses a usuarios  | 706              | 1,198          | 169.69%        |
| -Otros (indemnizaciones por siniestros, ejecución garantías, incumplimiento contratos, renta por arrendamientos) | 3,289            | 3,026          | 92.00%         |
| <b>DE CAPITAL - TRANSFERENCIAS</b>   | <b>33,167</b>    | <b>31,635</b>  | <b>95.38%</b>  |
| -Del Gobierno Autónomo Descentralizado (sustitución telefónica)  | 27,949           | 26,267         | 93.98%         |
| -De entidades financieras públicas (BEDE)  | 4,200            | 5,155          | 122.74%        |
| -De organismos multilaterales (CTNR - BID)   | 1,018            | 213            | 20.92%         |
| <b>DE FINANCIAMIENTO PÚBLICO INTERNO</b>   | <b>6,450</b>     | <b>5,698</b>   | <b>88.34%</b>  |
| -De entidades financieras públicas (BEDE)  | 6,450            | 5,698          | 88.34%         |
| <b>DE FINANCIAMIENTO - CRÉDITOS EXTERNOS</b>   | <b>6,669</b>     | <b>6,717</b>   | <b>100.72%</b> |
| -Crédito BID   | 4,854            | 4,676          | 96.33%         |
| -Crédito CAF   | 1,815            | 2,041          | 112.45%        |
| <b>SALDOS DISPONIBLES</b>  | <b>16,718</b>    | <b>16,190</b>  | <b>96.84%</b>  |
| -Recuperación anticipos años anteriores  | 6,303            | 6,303          | 100.00%        |
| -Cuentas por cobrar SRI - IVA  | 4,885            | 4,950          | 101.33%        |
| -Cuentas por cobrar MDMQ   | 5,530            | 4,937          | 89.28%         |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>  | <b>189,898</b>   | <b>185,111</b> | <b>97.48%</b>  |

## Ingresos

Como puede observarse en el cuadro anterior, el Presupuesto de Ingresos de 2012, se ejecutó en el 97,48%, alcanzando un importante nivel de ejecución con la siguiente distribución:

|                           |         |                   |         |
|---------------------------|---------|-------------------|---------|
| Ingresos operacionales    | 98,17%, | No operacionales  | 105,73% |
| De capital-transferencias | 95,38%  | De financiamiento | 94,81%  |

**Ingresos operacionales.-** Representan el 65,18% del total de ingresos presupuestados considerando la Reforma Presupuestaria No. 1. La ejecución proyectada fue de 97,35%, en este grupo se destacan por superar la meta los rubros "Venta de Agua" y "Mantenimiento de Alcantarillado".

**Ingresos no operacionales.-** Constituyen el 2,28% del total del presupuesto reformado y se ejecutaron en un 105,73%. Esto se debe básicamente al incremento en cobro de intereses a usuarios, gestión realizada por la Gerencia Comercial.

**Ingresos de capital-transferencias.-** Comprenden las Transferencias del Gobierno Autónomo Descentralizado para la ejecución de proyectos de agua, alcantarillado y recuperación de los ríos; los desembolsos del BEDE y del BID en concepto de Cooperación Técnica No Reembolsable. Representan el 17,09% del total de ingresos y reflejan una ejecución de 95,38%.

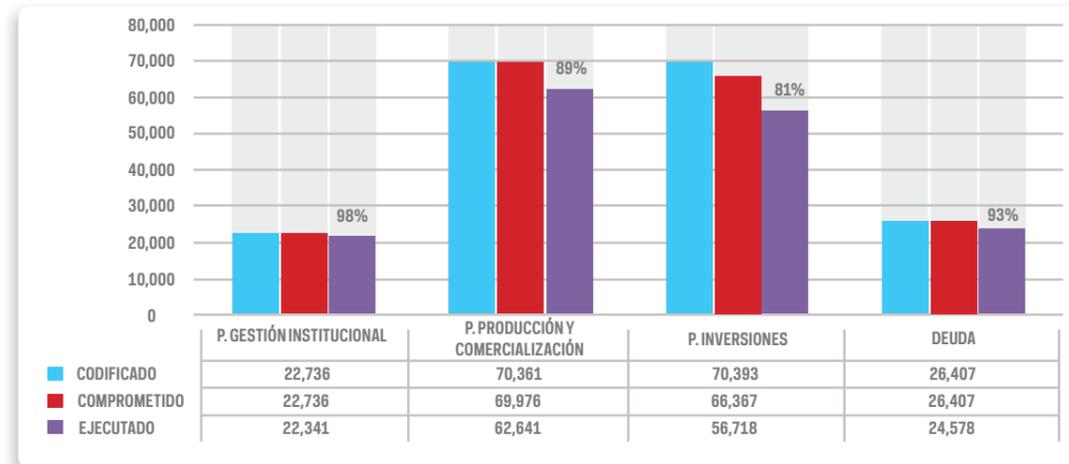
**Los ingresos de financiamiento.-** Comprenden los desembolsos de los préstamos que financian los Programas PSA y PRASA. Su ejecución en el período fue del 94,53%, con la siguiente distribución:

| EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2012 FINANCIAMIENTO (MILES DE USD) |                         |                       |                |
|--|-------------------------|-----------------------|----------------|
| PRÉSTAMO   | DESEMBOLSOS PROGRAMADOS | DESEMBOLSOS RECIBIDOS | % DE EJECUCIÓN |
| <b>DE FINANCIAMIENTO PÚBLICO INTERNO</b>                                 | <b>6,450</b>            | <b>5,698</b>          | <b>88,34%</b>  |
| De entidades financieras públicas (BEDE)                                 | 6,450                   | 5,698                 | 88,34%         |
| <b>DE FINANCIAMIENTO - CRÉDITOS EXTERNOS</b>                             | <b>6,669</b>            | <b>6,717</b>          | <b>100,72%</b> |
| Crédito BID  | 4,854                   | 4,676                 | 96,33%         |
| Crédito CAF  | 1,815                   | 2,041                 | 112,45%        |

## Egresos

La ejecución de los egresos de 2012 fue de 87,56% y se comprometieron fondos en un 97,68%, siendo ambos conceptos superiores a sus similares del año anterior.

## Ejecución presupuestaria de egresos 2012



**Programa de Gestión Institucional.-** Contiene los egresos por remuneraciones, bienes y servicios que requieren los procesos gobernantes y de apoyo para desarrollar sus actividades, está integrado por Gerencia General, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Gerencia de Administración y Logística, Gerencia de Gestión del Talento Humano, Gerencia Ambiental y Gerencia Financiera, con sus respectivas dependencias; representa el 11,97% del total del presupuesto reformado y su ejecución fue del 98,26%.

**Programa de Producción y Comercialización de Servicios.-** Incluye remuneraciones, bienes y servicios, de los procesos productivos a cargo de las Gerencias de Operaciones y Comercial, representa el 37,05% del total del presupuesto reformado y la ejecución anual fue de 89,03%

**Deuda Pública.-** Incluye los gastos financieros y la amortización del capital de los créditos otorgados por organismos multilaterales. Este rubro representa el 13,91% del presupuesto total y su ejecución en el período fue del 93,07%.

**Programa de Inversiones.-** Está compuesto por las remuneraciones, bienes y servicios requeridos por la Gerencia Técnica de Infraestructura y Unidades Ejecutoras de Proyectos, para llevar adelante la ejecución de inversiones en obras de infraestructura, incluye el costo de los estudios y construcción de los proyectos de agua potable y alcantarillado contratados con terceros, los de administración directa y las inversiones en bienes muebles e inmuebles. Este rubro representa el 37,07% del total del presupuesto y se ejecutó el 80,57% de lo programado.

El concepto de mayor importancia dentro del Programa de Inversiones está constituido por las obras de infraestructura, a continuación se presenta el avance económico cortado al 31 de diciembre de 2012.

## Situación presupuestaria global

En los siguientes cuadros se presentan la ejecución del presupuesto por grupos de gasto, clasificados según el destino que se da a los recursos obtenidos y el Estado de Ejecución Presupuestaria, en ellos se refleja el grado de cumplimiento de la programación presupuestaria y se determina el superávit presupuestario que generado.

| EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO A DICIEMBRE 2012 |                  |                    |                |                |
|--|------------------|--------------------|----------------|----------------|
| DESCRIPCIÓN                                | CODIFICADO ANUAL | COMPROMETIDO ANUAL | % COMPROMETIDO | EJECUTADO      |
| REMUNERACIONES                             | 51,164           | 51,129             | 99.93%         | 51,129         |
| BIENES/ SERVICIOS ADMIN.                   | 7,584            | 7,584              | 100%           | 5,948          |
| BIENES/ SERVICIOS PRODUCTIVOS              | 40,078           | 39,928             | 99.63%         | 31,754         |
| BIENES/ SERVICIOS DE INVERSIÓN             | 14,172           | 12,667             | 89.38%         | 10,279         |
| TRANSFERENCIAS A ENTIDADES                 | 2,549            | 2,549              | 100%           | 2,541          |
| BIENES/ LARGA DURACIÓN                     | 8,383            | 7,485              | 89.29%         | 4,349          |
| PROYECTOS AGUA                             | 13,712           | 13,104             | 95.57%         | 11,769         |
| PROYECTOS ALCANTARILLADO                   | 24,881           | 24,881             | 100%           | 23,042         |
| OTRAS CONSTRUCCIONES                       | 1,730            | 1,581              | 91.39%         | 890            |
| GASTOS FINANCIEROS                         | 8,608            | 7,542              | 87.62%         | 7,542          |
| AMORTIZACIÓN DEUDA                         | 17,036           | 17,036             | 100%           | 17,036         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>189,897</b>   | <b>185,486</b>     | <b>94.03%</b>  | <b>166,279</b> |

| ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012 |               |
|--|---------------|
| CONCEPTOS  | EJECUTADO USD |
| <b>CORRIENTE</b>   |               |
| INGRESOS CORRIENTES  | 124 872       |
| GASTOS CORRIENTES- ADMINISTRATIVOS                                     | 22 341        |
| SUPERAVIT  | 102 532       |
| <b>INVERSIÓN</b>   |               |
| INGRESOS DE CAPITAL  | 31 634        |
| GASTOS DE PRODUCCIÓN   | 62 641        |
| GASTOS DE INVERSIÓN  | 56 718        |
| DEFICIT  | 87 725        |
| <b>FINANCIAMIENTO</b>  |               |
| INGRESOS DE FINANCIAMIENTO   | 28 605        |
| APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO  | 24 578        |
| SUPERAVIT  | 4 027         |
| <b>SUPERAVIT PRESUPUESTARIO</b>  | <b>18 834</b> |

# Informe de rendición de cuentas 2012

Con respecto a lo establecido por la Constitución de la República del Ecuador y del Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que establece la obligatoriedad de rendir cuentas a todas las autoridades del Estado electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento presentó su Informe de Rendición de Cuentas 2012 exponiendo la información referente a:

1. Cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos.
2. Ejecución del presupuesto institucional.
3. Cumplimiento de los objetivos y el plan estratégico de la entidad.
4. Procesos de contratación pública.
5. Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos estipulados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.
6. En el caso de las empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público deberán presentar balances anuales y niveles de cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos.



# Informe anual sobre el cumplimiento de derecho de acceso a la información pública, LOTAIP

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, en cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y de conformidad con lo que dispone el Art. 12 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP, presentó el informe anual, los formatos de apoyo de los literales a), b) y c), así como los demás anexos, correspondientes al ejercicio fiscal 2012, correspondiente al período 2012, exponiendo la información referente a:

- Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas.
- El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal
- La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación.
- Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias.
- Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas
- Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción
- Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando



- ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos, así como la liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de los recursos públicos.
- Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal
- Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles.
- Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con la institución
- Planes y programas de la institución en ejecución.

- Detalle de los contratos de crédito externos o internos, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés
- Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y servidores y servidoras públicos.
- El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley.
- La publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local.

| Item | Descripción | Estado | Fecha de cumplimiento |
|------|-------------|--------|-----------------------|
| 1    | ...         | ...    | ...                   |
| 2    | ...         | ...    | ...                   |
| 3    | ...         | ...    | ...                   |
| 4    | ...         | ...    | ...                   |
| 5    | ...         | ...    | ...                   |
| 6    | ...         | ...    | ...                   |
| 7    | ...         | ...    | ...                   |
| 8    | ...         | ...    | ...                   |
| 9    | ...         | ...    | ...                   |
| 10   | ...         | ...    | ...                   |







Empresa Pública  
Metropolitana  
de Agua Potable  
y Saneamiento