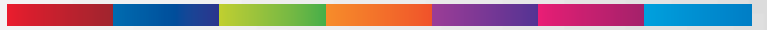




outro




EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD | 2013







■ EL DESARROLLO
SOSTENIBLE ES
EL CORAZÓN
DE NUESTRAS
OPERACIONES
Y PROYECTOS

DIRECTORIO

Presidente

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

Miembros Principales

Eco. Elizabeth Cabezas, Concejala Metropolitana
Eco. Denneccy 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
Departamento de Responsabilidad Social

Fotografía

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

Diseño, edición y realización

Cloud Comunicaciones - cloudcomunicaciones@gmail.com

Si desea emitir alguna sugerencia o comentario acerca de este documento comunicarse con el departamento de Responsabilidad Social telf: 2994400 ext: 2421 y ext: 2426.





EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE **EPMAPS**
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

CONTENIDO

capítulo 01	Prólogo	008
capítulo 02	Perfil de la Empresa	016
capítulo 03	Cadena de Valor	062
capítulo 04	Indicadores de Desempeño	100
capítulo 05	Desempeño Social	102
capítulo 06	Desempeño Ambiental	170
capítulo 07	Gestión en Cifras	198
capítulo 08	GRI	222



PRÓLOGO

CAPÍTULO 1



QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)



El Directorio de la EPMAPS

estuvo integrado por:

Presidente

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

Miembros Principales

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

Miembros Alternos

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

Secretario

Ing. Othón Zevallos, Gerente General.

Prosecretaria

Dra. Cristina González, Gerenta Jurídica.

Nota:

* La Ec. Elizabeth Cabezas renunció al Concejo del MDMQ, siendo reemplazada en el Directorio de la EPMAPS por el Dr. Manuel Adrián Badillo.

** La Ec. Dennecey Trujillo fue reemplazada por la Sra. Sara Isabel Nolasco Morales, luego de que cesó sus funciones ante el Concejo del MDMQ.



Principales resoluciones y temas tratados en el Directorio

Los principales temas tratados y resoluciones adoptadas, en orden cronológico, se citan a continuación:

- Se conoció sobre el Informe de Evaluación Integral del Sistema de Control Interno de la EPMAPS (Acciones de Control), así como los informes de Exámenes Especiales efectuados por la Unidad de Auditoría Interna, aprobados por la Contraloría General del Estado.

- Se resolvió la creación de la Filial de la EPMAPS Aguas y Servicios del Ecuador, como una entidad desconcentrada, con funciones delegadas, regidas por las políticas y el control de la matriz, con dependencia directa de la Gerencia General. Su objetivo es ejecutar nuevos emprendimientos en la generación de proyectos de agua potable y saneamiento, hidroelectricidad, prestación de servicios de asistencia técnica y fortalecimiento institucional, entre otros.

- Se resolvió la aprobación de ajustes a la Planificación Estratégica y a la revisión de Indicadores y Plan Operativo Anual Institucional. También se realizó la evaluación del primer semestre 2013.

- Se conoció sobre la implementación del Sistema para la Planificación de Recursos Empresariales (ERP), herramienta tecnológica que permite a la EPMAPS marcar un hito histórico, al colocarse a la vanguardia de las mejores empresas del mundo.

- Se conoció sobre el Contrato de Crédito y Fideicomiso celebrado entre el Banco del Estado y Agua de Quito, destinado a financiar el Proyecto de Fortalecimiento Institucional - Racionalización de personal de la EPMAPS, por medio del Plan de Jubilación y Retiro Voluntario.

- Se resolvió la aprobación del Informe de resultados de los Estados Financieros EPMAPS, año 2011 Auditados por la firma BDO.

- Se resolvió la Aprobación del Plan de Negocios 2014 de la EPMAPS, (incluye POA, PAC y Presupuesto), alineado con el Plan Estratégico corregido. Contempla principalmente la ejecución de inversiones para el fortalecimiento institucional así como para el incremento de cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento.



R

Handwritten markings on the paper, including a large, stylized number '10' and some faint, illegible characters.

Parámetros y Alcance

La EPMAPS presenta su segunda Memoria de Sostenibilidad, con la finalidad de socializar a sus grupos de interés y público en general, el cumplimiento de los objetivos empresariales y gestión 2013.

La primera Memoria de Sostenibilidad 2012, fue verificada por el Global Reporting Initiative -GRI-, organismo que la calificó con A+, lo que ratifica el compromiso institucional en el mejoramiento continuo de los procesos con miras a lograr objetivos de mutuo beneficio para las partes interesadas.

En esta ocasión el informe no cuenta con la verificación del GRI. Sin embargo, su elaboración está basada en los principios del Pacto Global, la norma ISO 26000 y parámetros del GRI 3.0.

El documento detalla las actividades realizadas en el ámbito social, ambiental y económico, por las diferentes áreas que integran la EPMAPS. El informe identifica con claridad tanto las oportunidades de mejora como las metas y objetivos alcanzados, es decir, que cumple con los principios de equilibrio, comparación y precisión.

Los datos financieros proceden de los registros contables y operativos de la Empresa, no es información auditada. La unidad de medida de la información monetaria es el dólar americano, mientras que, de la cuantitativa son unidades internacionales de medición.

A través de este reporte la EPMAPS fortalece sus canales de comunicación con los colaboradores, proveedores y sociedad en general, ofreciendo una visión integral de sus iniciativas y labor permanente para la inclusión de la responsabilidad social como parte integral de su gestión empresarial sostenible.





Compromiso con el Pacto Global



Red Pacto Global
Ecuador

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento se comprometió a apoyar los diez principios del Pacto Global en las siguientes áreas temáticas:



Derechos Humanos



Derechos Laborales



Medio Ambiente



Lucha contra la corrupción



PERFIL DE LA EMPRESA

CAPÍTULO 2



QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)



Nuestra Filosofía Empresarial



Misión

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



Visión

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



Valores

Respeto

A través de nuestras actuaciones respetamos a la organización, a 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

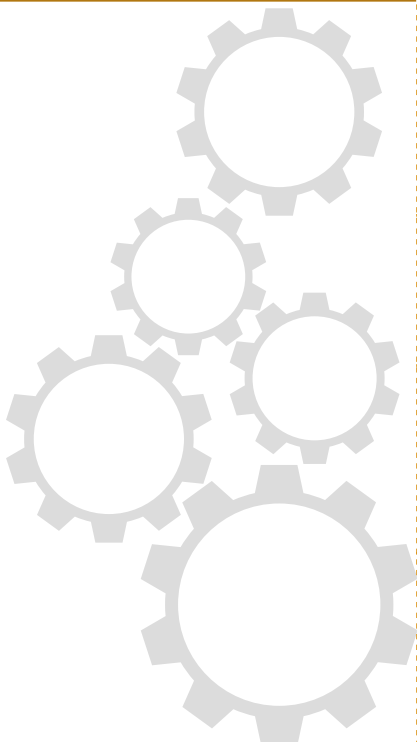
Nuestro accionar promueve la inclusión social y el bienestar común.

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

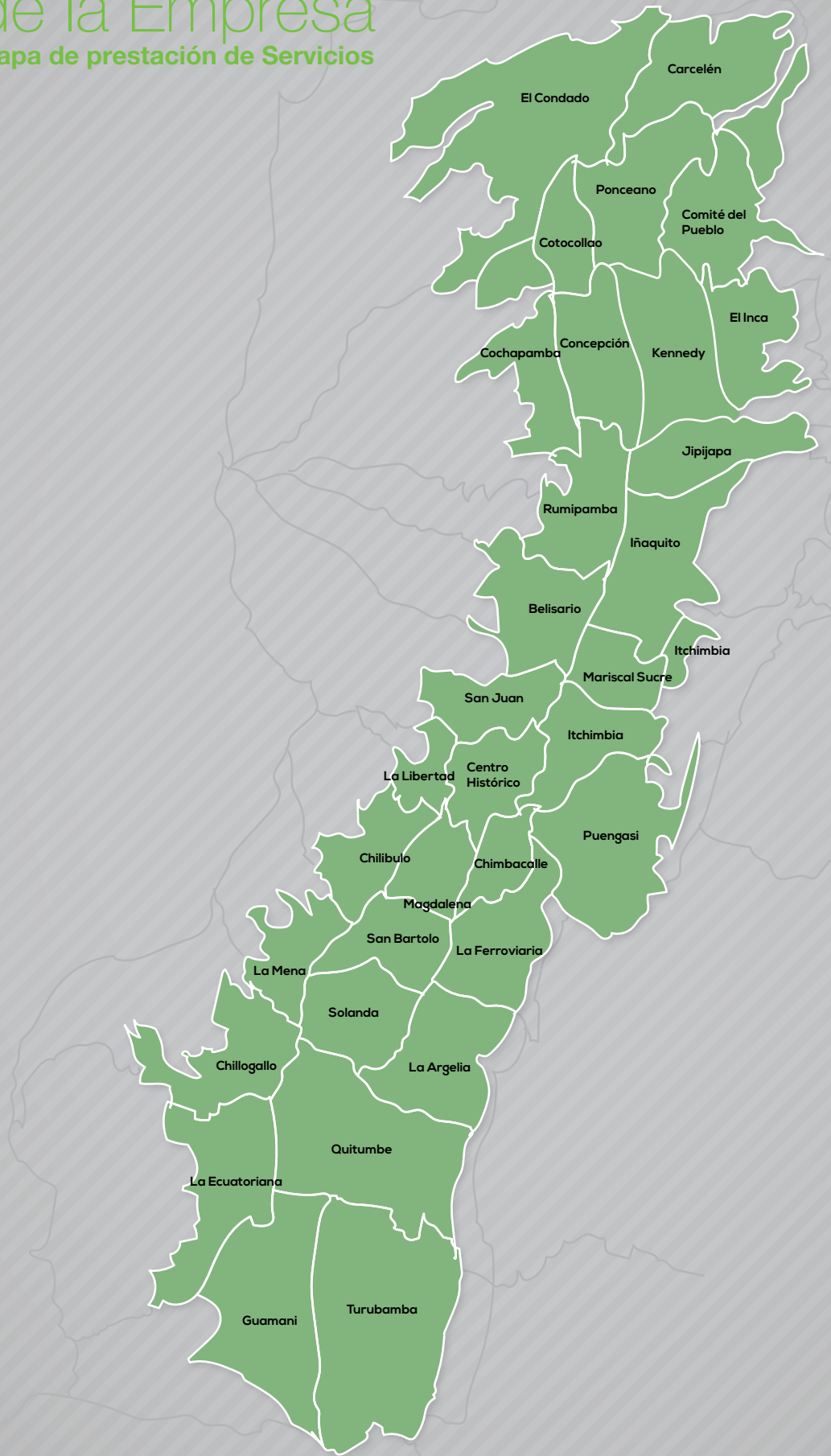
Asumimos un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ, considerando a nuestros clientes como personas con derecho a los servicios.





Perfil de la Empresa

Mapa de prestación de Servicios







Nuestros Grupos de Interés

Accionista Propietario	Clientes	Socios Estratégicos
Municipio de Quito	Municipio de Quito Habitantes del DMQ Municipio del DMQ Habitantes de otras zonas geográficas a donde se pueda ampliar nuestra gestión Empresa Eléctrica Quito.	BDE Gobierno Central Organismos multilaterales de crédito como BID, CAF.

Empleados	Proveedores	Colaboradores
Servidores de carrera Servidores de libre designación y remoción Obreros	Obras, Bienes, Servicios y Servicios de Consultoría	Empresas Municipales Juntas Parroquiales Instituciones Educativas Fundaciones

Organismos de Control

Auditoría Interna, Contraloría, Ministerio del Ambiente, Secretaría del Ambiente, CONELEC, IESS, Ministerio de Relaciones Laborales, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Defensoría del Pueblo, Superintendencia de control del Mercado, Quito Honesto, Comisión Metropolitana de Quito Honesto.




AUDITORÍA INTERNA

Estructura Orgánica Empresarial

En 2012 se aprobó el Reglamento Orgánico Funcional de la EPMAPS a nivel jerárquico superior y a nivel de dependencias. En 2013 se instituyó la Filial Aguas y Servicios del Ecuador, principalmente con el objetivo de generar nuevos emprendimientos.

También, en 2013, se creó temporalmente la Unidad del Enterprise Resource Planning (ERP) y Cliente Q, para la gestión e implantación de los proyectos ERP y Nuevo Sistema Comercial. Adicionalmente se eliminó la Unidad de Promoción y Servicios dentro del Departamento de Gestión de Servicios de la Gerencia Comercial, optimizando así la estructura y procesos de esta Gerencia.



SECRETARIA GENERAL



UNIDAD CORPORATIVA DE NEGOCIOS



GERENCIA DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD



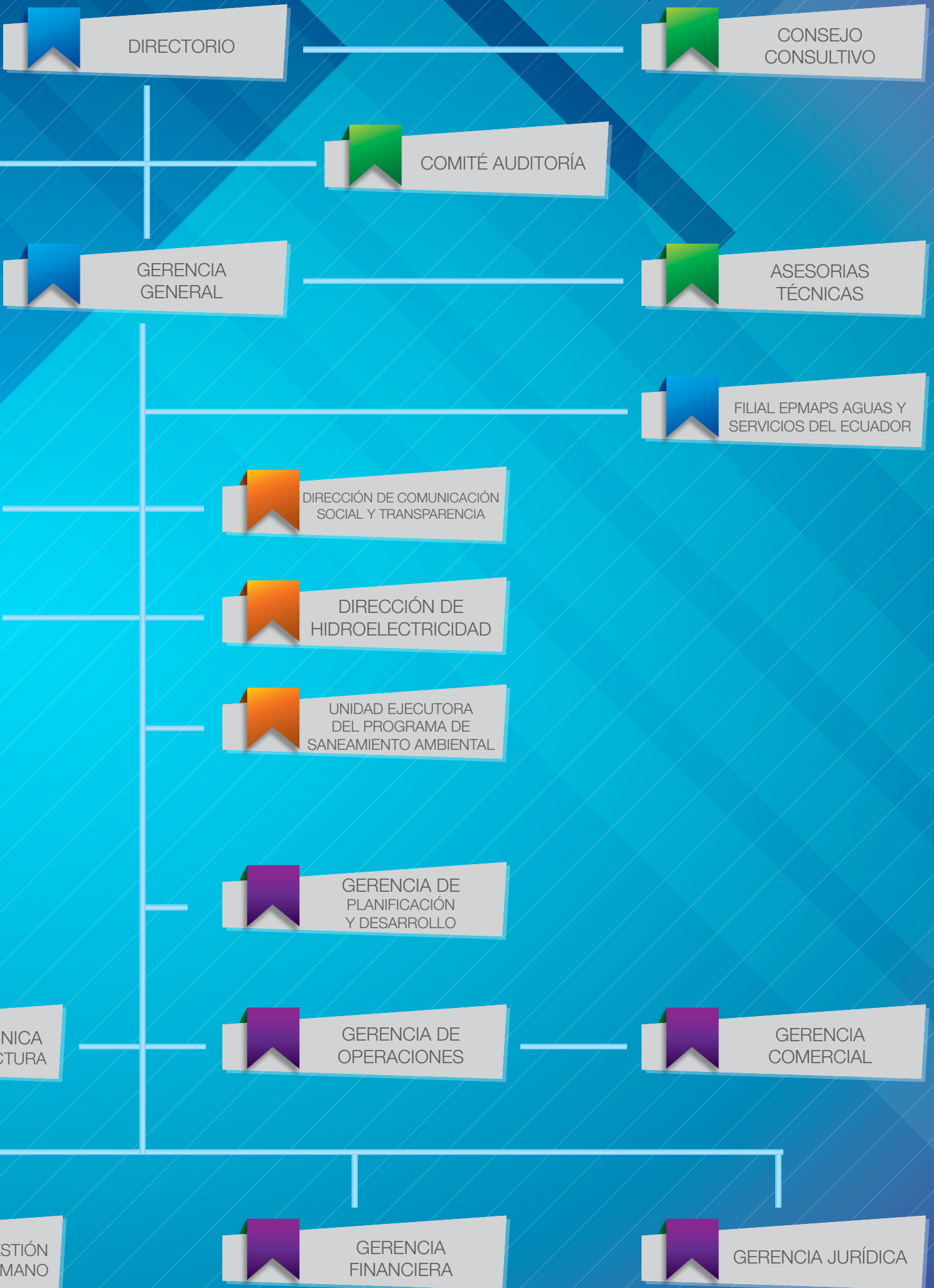
GERENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA



GERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Comités de Apoyo

Además de los Comités de Calidad del Agua, Riesgos Corporativos, Agua No Contabilizada, Satisfacción del Cliente y Auditoría, que se describieron en la Memoria de Sostenibilidad 2012, durante 2013 se creó el Comité de Innovación, Tecnología y Seguridad Informática, antes denominado Comité de Tecnología y Seguridad Informática.

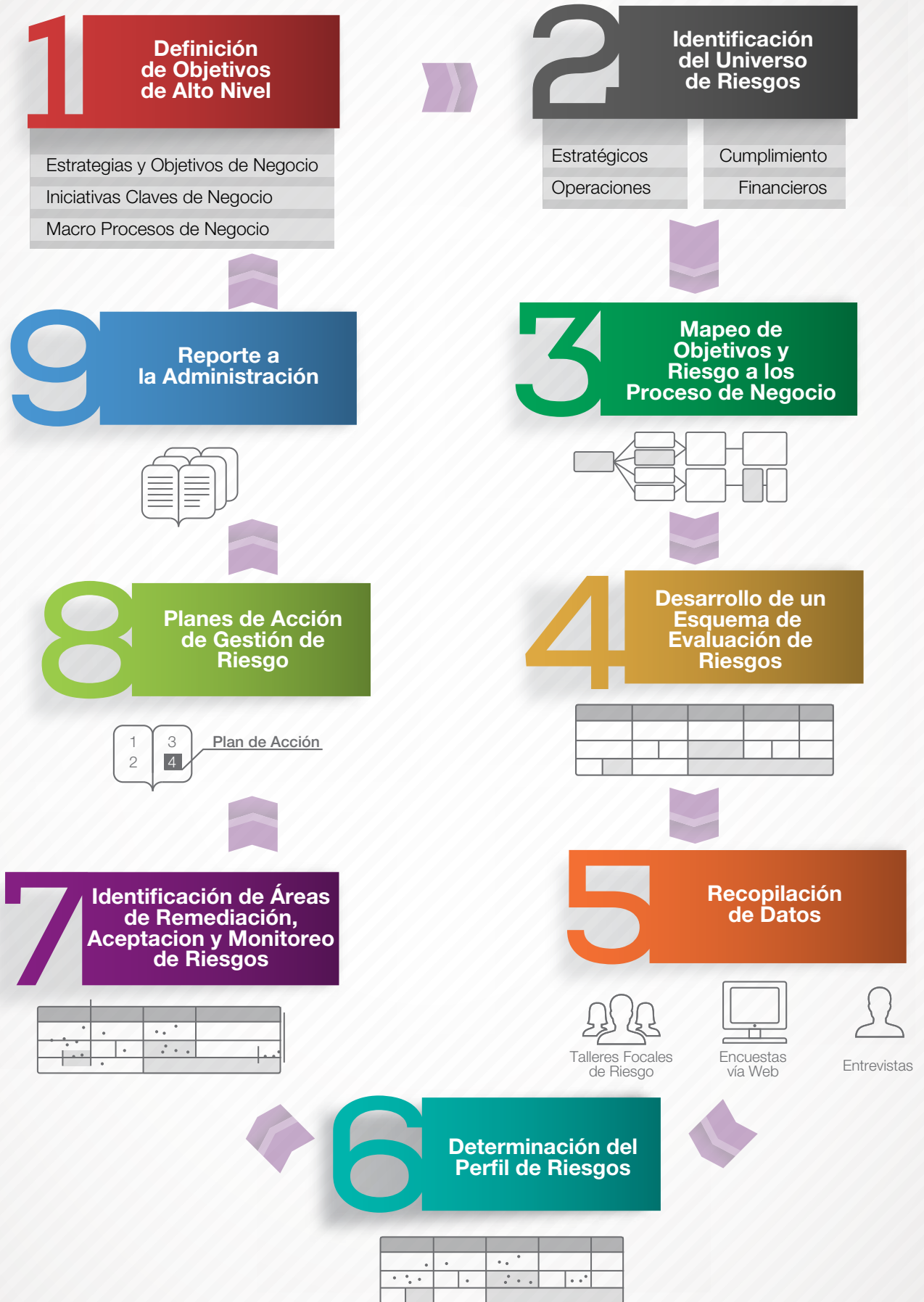
Este comité fue replanteado con el objetivo de verificar el cumplimiento del Plan Estratégico Informático, definir el horizonte de investigación, desarrollo e innovación tecnológica empresarial a mediano y largo plazo. Además establece, gestiona, apoya, coordina y aprueba las actuaciones en materia de seguridad de la información y de las comunicaciones, así como la supervisión y control del cumplimiento del Plan de Seguridad de la Información.

Gestión de Riesgos Corporativos

Alineada con las prácticas de Gobierno Corporativo, la EPMAPS ha desarrollado su accionar con una política y metodología de Gestión de Riesgos Corporativos. En 2013 se detectaron y evaluaron riesgos, que cuentan con sus respectivos planes de acción y mitigación, y sobre los cuales se realiza actividades de seguimiento y monitoreo periódico. Estos son reportados al comité respectivo y a la Gerencia General con el objetivo de dotar a la Empresa de una seguridad razonable que ayude a mitigar y controlar dichos riesgos.



Fases de la Gestión de Riesgos Corporativos



Buen Gobierno Corporativo

Gestión ética y participativa con
responsabilidad social y ambiental



Sostenibilidad

Una de las principales fuentes de financiamiento para la sostenibilidad de la EPMAPS son los ingresos por la venta de los servicios, que constituye el 60% del total de los ingresos, para lo cual se cuenta con un Modelo Financiero de Largo Plazo que incorpora los ingresos previstos, el Plan de Inversiones, los costos de operación de la Empresa y los gastos administrativos y financieros en el largo plazo, formulando los estados financieros proyectados con miras a establecer mecanismos para garantizar una economía sana y la toma oportuna de decisiones.

Dentro del esquema de financiamiento también se dispone de fondos de organismos de crédito multilaterales que apoyan al sector, como el BID, la CAF y el BDE, con los cuales se mantiene contratos de préstamo. Adicionalmente, la Empresa recibe transferencias del MDMQ que son destinadas a la ejecución de proyectos de inversión de Agua Potable y Saneamiento y aportan al financiamiento de los subsidios que otorga la Empresa.

Eficiencia

Con la implementación del Modelo de Gestión, la Empresa ha alcanzado importantes avances en relación con la satisfacción del cliente. En 2013 alcanzó el 84,60%, superando en 2,27 puntos porcentuales el valor alcanzado en el año anterior. Con respecto a la inversión de 2013, esta fue de USD 66,8 millones en el programa de ex-

pansión y mejoramiento, frente a USD 56,7 millones en 2012.

La cobertura de la Empresa en el DMQ alcanzó el 97,18% para el año 2012. Gracias a la gestión realizada en el último periodo, para el año 2013 alcanzó un 98,43% de cobertura en la población.

Calidad

Referente a la calidad, la evolución de los indicadores estratégicos de cobertura de agua potable, calidad del agua y continuidad del servicio sobrepasan el 98% de cumplimiento, situan-

do a la EPMAPS dentro de las mejores empresas del país. Adicionalmente, la Empresa continúa aplicando la Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud CASS.

Modernización

En 2013 la Empresa incursionó en los proyectos de implementación del Enterprise Resource Planning (ERP) y Nuevo Sistema Comercial, que permiten una modernización tecnológica

que automatiza e integra los procesos operativos empresariales, tales como presupuesto, contabilidad, proyectos, activos fijos, mantenimiento, tesorería, costos, compras, operaciones, inteligencia de negocios y recursos humanos.

Regulación

Al no contar con regulación de los servicios de agua potable y saneamiento en el país, la Empresa realiza un ejercicio de benchmarking para compararse con las mejores empresas del sector en la región y buscar oportunidades de mejo-

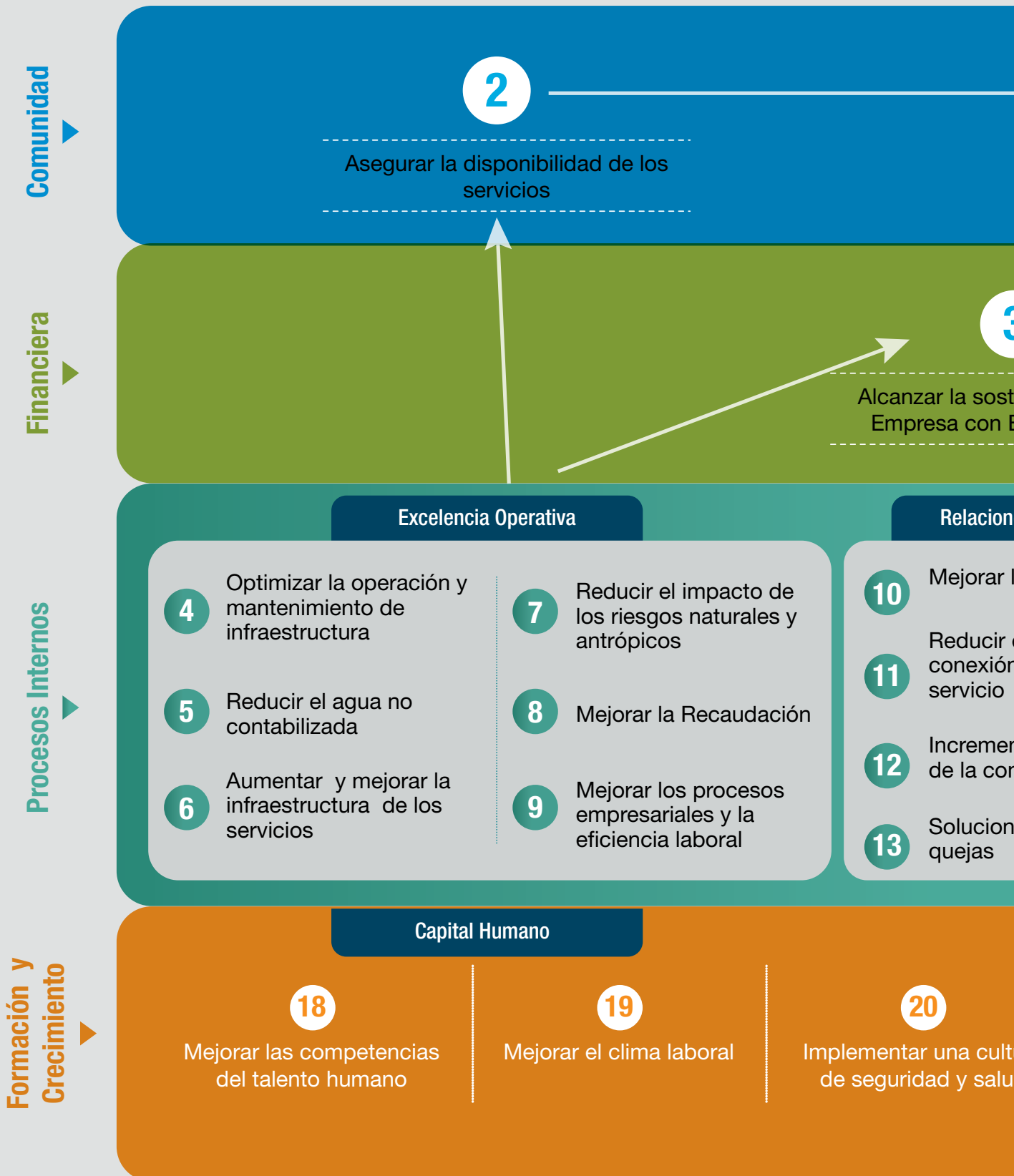
ra. Adicionalmente participa en el proceso Aquarating, que es un sistema de calificación de empresas del sector, liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la International Water Association (IWA).



Mapa Estratégico

Misión:

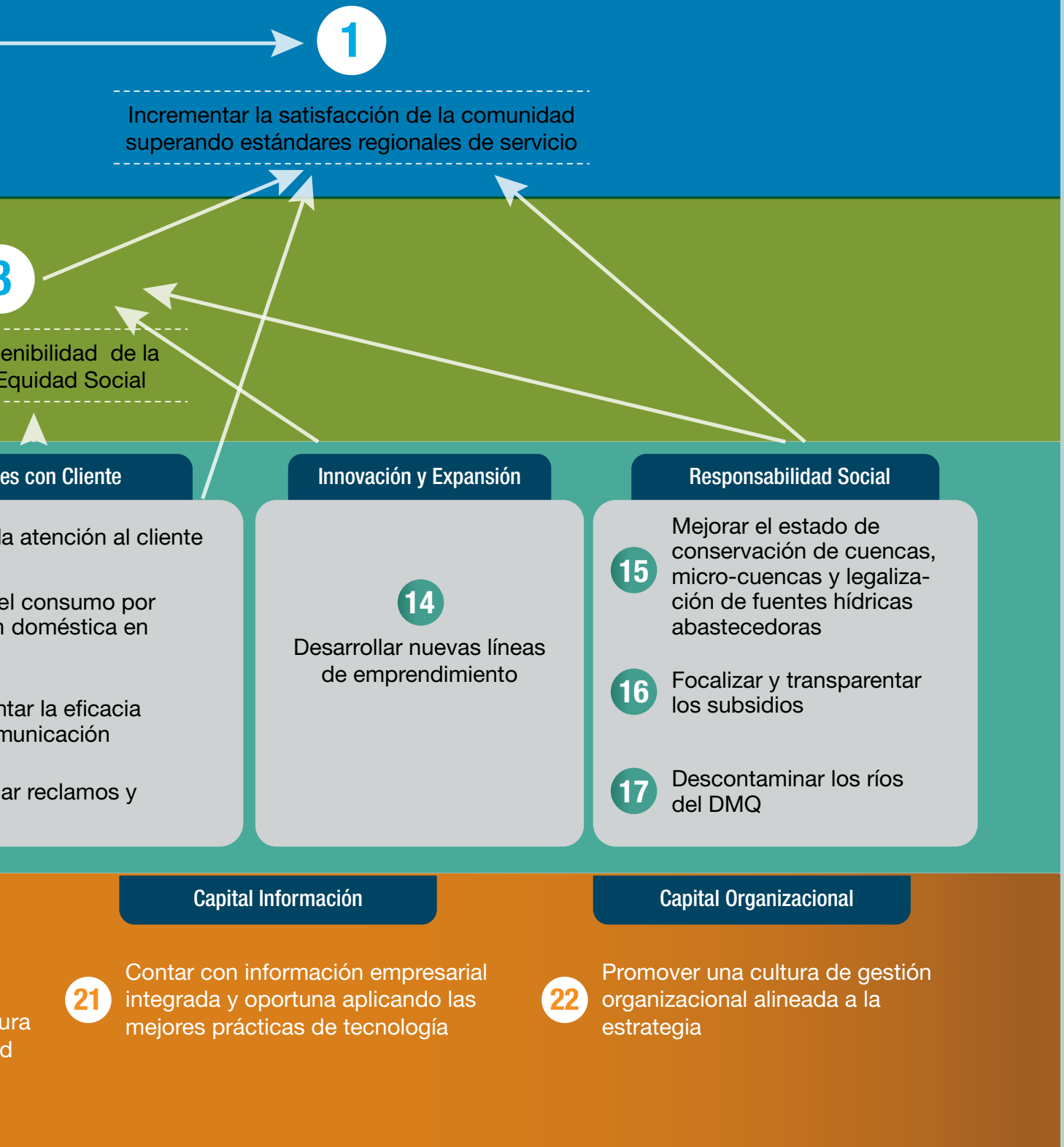
Proveer servicios de agua y saneamiento con eficiencia, responsabilidad social y



Visión al 2020:

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

agua potable
eficiencia y
sostenibilidad ambiental.



Estrategia corporativa

La Estrategia Corporativa se compone de tres elementos clave:



La eficiencia es la búsqueda permanente de la optimización de recursos, maximizando el uso de los activos y enfocándose en alcanzar los objetivos empresariales al entregar constantemente una nueva propuesta de valor que mejore la satisfacción de los ciudadanos y permita

a la EPMAPS ser una empresa autosustentable en el futuro, innovando permanentemente la entrega de los servicios y procesos con tecnología moderna que conduzcan al crecimiento hacia nuevas geografías fuera del DMQ, ampliando servicios e incrementando los ingresos institucionales.

Estrategia competitiva

Está enfocada en la excelencia operativa, buscando eficiencia en costos, calidad y disponibilidad, potenciando la productividad y cumpliendo las leyes y requisitos técnicos.

Estrategia de gestión

La Estrategia de Gestión está constituida por los siguientes elementos:

Disminución de la dependencia de ingresos no operacionales.

Disminución de costos y gastos.

Plan de reducción de personal (jubilación y retiro voluntario).

Plan de reducción de costos operacionales.

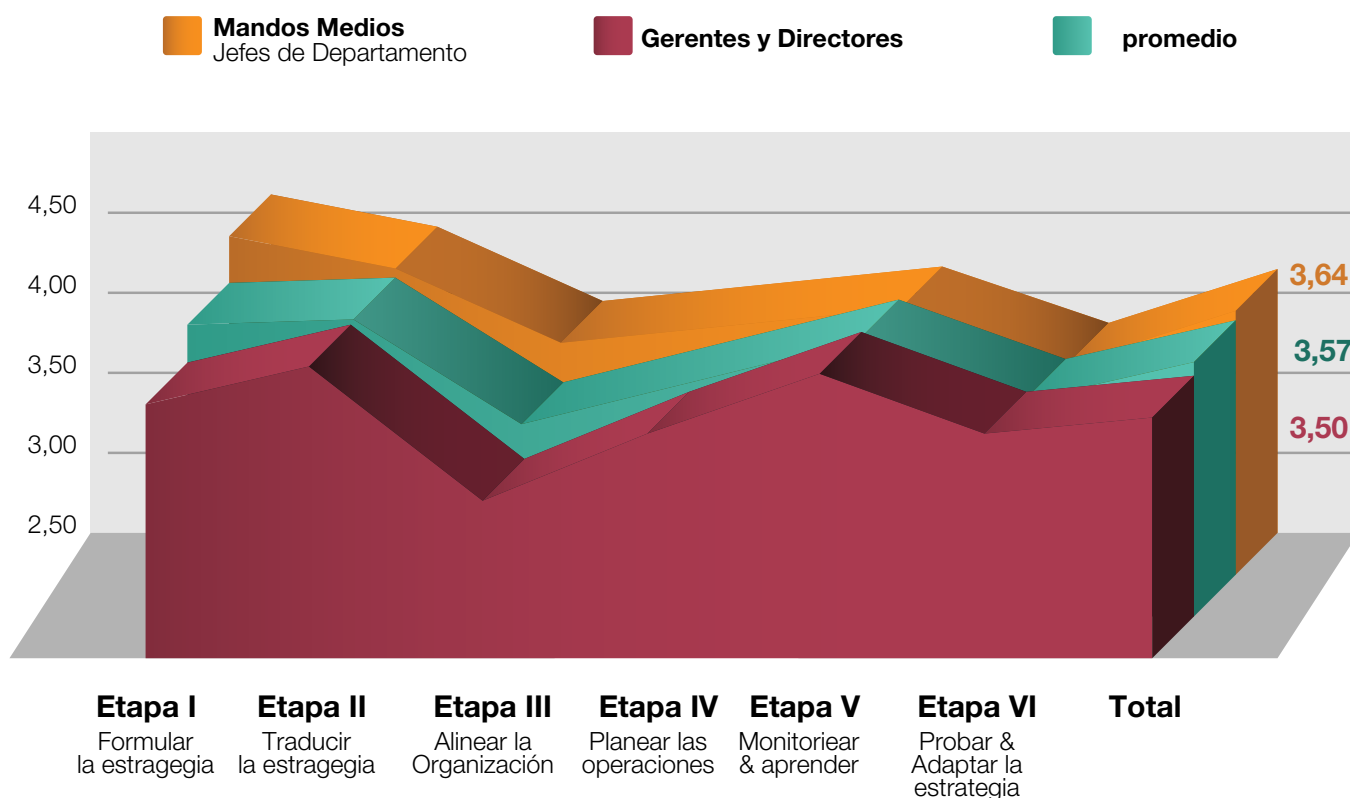
Gestión de inversiones: priorización de pedidos de la comunidad, universalización de servicios en zonas rurales y periurbanas, descontaminación de ríos y quebradas, ampliación de servicios.

Gestión de Cambio Climático: planes de contingencia destinados a mantener las fuentes hídricas, manejos ambientales, promover la infiltración, los techos verdes y la eco arquitectura, y reducir la escorrentía.

La gestión de la Estrategia de la EPMAPS se mide a través del modelo Execution Premium de los doctores Kaplan y Norton, un referente internacional que facilita ejecutar las acciones establecidas en el Plan Estratégico y alcanzar las metas planificadas, con base en el siguiente proceso:



En 2013 el valor del XPA, que es el indicador del alineamiento estratégico fue de 3,57, siendo el punto con mayor oportunidad de mejora el “Alinear la Estrategia”, para lo cual la Empresa está avanzando en los desdoblamientos de los Objetivos Estratégicos, bajándolos a niveles operativos, vinculándolos con procesos y estableciendo indicadores y metas.



Como práctica de autoevaluación, los indicadores estratégicos se monitorean de manera permanente y se alimentan estadísticas que permiten identificar tendencias y oportunidades de mejora, por lo que se ha venido trabajando en la implementación de la herramienta Smartsuite, que permite monitorear los objetivos e indicadores estratégicos y vincularlos con procesos y riesgos.

SmartSuite

Adicionalmente se realizan periódicamente las RAO (Reuniones de Análisis Operativo) y RAE (Reuniones de Análisis Estratégico) con la finalidad de tomar decisiones claves en la gestión estratégica de las áreas.



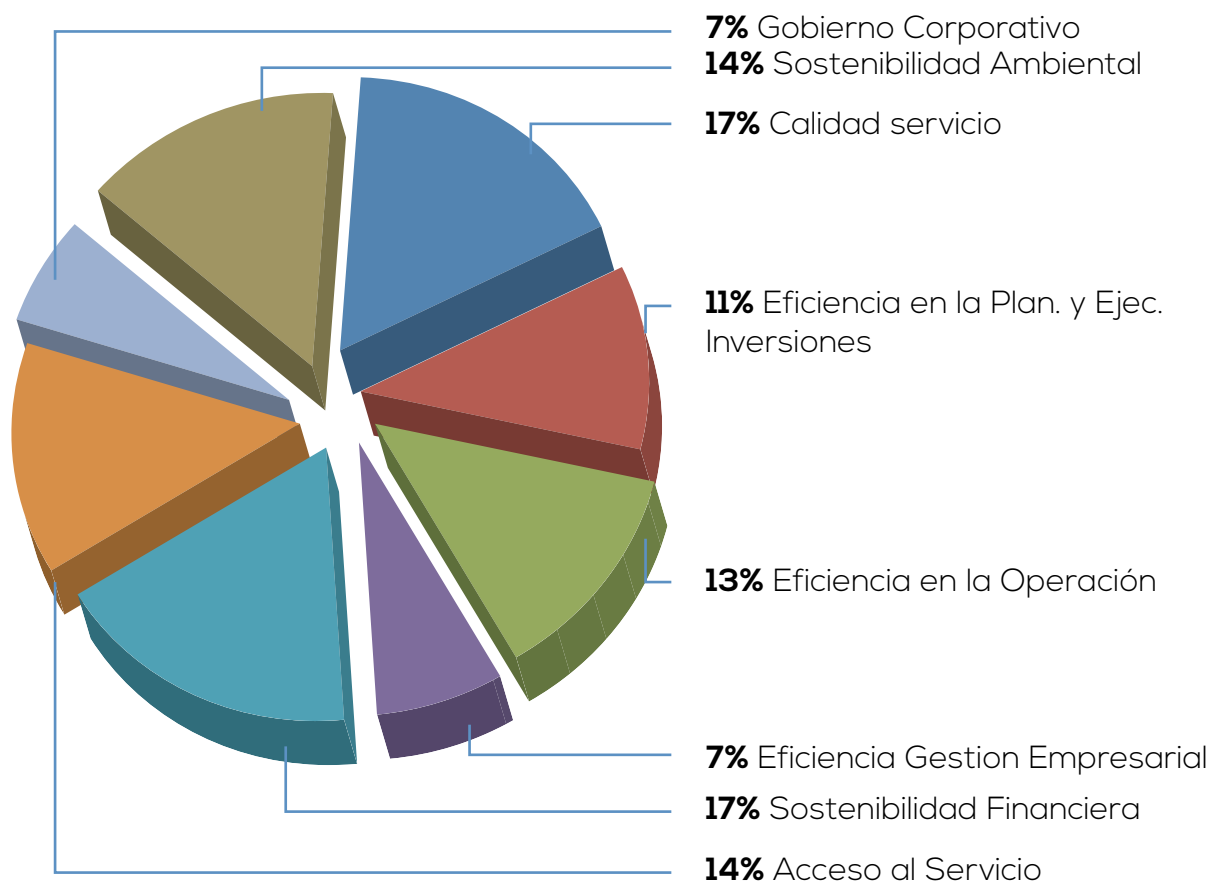
Benchmarking

Pese a no tener regulación de servicios en el país, desde 2010 la EPMAPS forma parte de ADERASA (Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas) por el interés de la Empresa en compararse con otras del Sector Agua y Saneamiento. Principales indicadores de la Empresa comparados con ADERASA (última publicación con datos 2012):

DESCRIPCIÓN	ADERASA		EPMAPS	
	PROMEDIO 2012	2012	2012	Dic-13
PRINCIPALES INDICADORES				
Cobertura de Agua Potable	92,50%	97,18%	97,18%	98,43%
Cobertura de Alcantarillado	80,29%	91,14%	91,14%	92,41%
Empleados totales por cada mil conexiones	2,94	4,39	4,39	3,85
Consumo Doméstico (m3/conex/mes)	172,6 lt/hab/día	25,31	25,31	24,18
Índice de Agua No Contabilizada	42,22%	27,75%	27,75%	29,54%
Índice de Eficiencia en la Cobranza	-	90,41%	90,41%	91,49%

Aquarating

En 2013 la EPMAPS participó en este proceso que califica a prestadores de servicios de agua y saneamiento y evalúa el desempeño empresarial de manera integral, al enfocarse en las siguientes áreas:



Objetivos del Aquarating

- Optimizar las prácticas existentes.
- Implantación de mejores prácticas de gestión y de operación.
- Establecer indicadores y metas más exigentes.

La Empresa participó en este piloto, siendo sujeto además de una auditoría externa contratada por el BID para verificar el cumplimiento y reportes de la Empresa.



Transparencia

Valor Institucional

En la EPMAPS la transparencia se fundamenta principalmente en el cumplimiento de lo establecido por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en referencia a “la apertura del flujo de información social, política y económica de la organización, volviéndola accesible, certera y confiable para sus clientes internos y externos. Se incluyen las maneras y formas de informes institucionales de interés ciudadano”.

Informe anual sobre el libre cumplimiento del derecho al acceso de información pública

“Sello de Transparencia”: Es una distinción que otorga la Comisión de Control Cívico Contra la Corrupción / Quito Honesto a los portales web municipales que superan el 80% en su calificación. Los años 2012 y 2013 se realizaron monitoreos trimestrales, lo que elevó las exigencias al portal web.

El promedio alcanzado en 2013 fue de 94,70/100 puntos.



Hitos de gestión

- 2011 Migración de HTML a JOOMLA como plataforma de la nueva página web institucional
- 2011 Incorporación de Nuevas Matrices para la obtención del sello de transparencia, por Quito Honesto
- El promedio alcanzado en el año 2012 fue de 91,59/100 puntos.
- 2013 Migración de JOOMLA a DRUPAL como plataforma de la nueva página web institucional.
- El promedio alcanzado del año 2013 es de 94,70/100 puntos

Presentación y publicación de informes para conocimiento ciudadano

- De Gestión: 2010 y 2011 / Ciudadanía y Organismos de Control.
- Memoria de Sostenibilidad / Ciudadanía y Organismos de Control
- Rendición de Cuentas: 2010, 2011, 2012 y 2013 / Ciudadanía / Consejo de Participación Ciudadana y Control Social
- Buen Gobierno Corporativo: 2012 y 2013 / Ciudadanía / Organismos de Control / Empresas del Sector
- Actas y Resoluciones: 2011, 2012 y 2013 Ciudadanía y Organismos de Control.
- Informe Anual de Cumplimiento de LOTAIP / ART. 7 y 12 –Consejo de Participación Ciudadana y Control Social defensoría del pueblo



Ética institucional

La Empresa mantiene vigente el Código de Ética aprobado en 2011, cuyas normas son de cumplimiento obligatorio. Este Código ha promovido la inclusión social y el correcto comportamiento con la comunidad; además ha fortalecido la cultura del servicio basado en la responsabilidad y la transparencia.

Para fortalecer una cultura socialmente responsable, durante los procesos de inducción ejecutados en 2013 (11 eventos), la EPMAPS puso énfasis en la difusión de los valores empresariales: Respeto, Honestidad, Equidad, Transparencia,

Responsabilidad, motivando que su ejercicio laboral sea satisfactorio en relación con los intereses de sus clientes y la comunidad, cumpliendo cabalmente la normativa y legislación vigentes, efectuando con firmeza actos sancionatorios ante eventos evidenciados.

En 2013 se denunciaron dos casos de corrupción por solicitar dinero a cambio de realizar actividades que corresponden internamente, por lo cual se iniciaron trámites de visto bueno, de los cuales el Ministerio de Relaciones Laborales concedió uno a favor de la Empresa y el otro caso fue negado.



Cumplimiento Legal

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con lo previsto en el artículo 264, numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador, tiene entre sus competencias exclusivas, la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

En tal virtud, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 315 de la Carta Magna, el Concejo Metropolitano de Quito, expidió la Ordenanza Metropolitana No. 309, publicada en el Registro Oficial No. 186, de 5 de mayo de 2010, por medio de la cual, se creó la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, cuyo objeto principal consiste en: “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, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano; d) Aprovechar los recursos hídricos como la utilización de 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 relativas a las competencias que le corresponden al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, en el ámbito de la gestión del agua potable y saneamiento”; cuya prestación y provisión, en atención a lo dispuesto en la Constitución de



la República del Ecuador, responden a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

La EPMAPS contribuye al aseguramiento de la prestación de los servicios públicos con eficiencia, calidad y responsabilidad, a través del cumplimiento del ordenamiento jurídico ecuatoriano vigente; y de la correcta administración del patrimonio de la Empresa. Para tales efectos, se implementan mecanismos que permiten la oportuna difusión de normativa relevante para el desarrollo de las actividades de la institución; así como la elaboración de una matriz legal de cumplimiento, en coordinación con las diferentes Gerencias, Direcciones y Programas de la Empresa, que permite sintetizar las leyes y normas aplicables a cada área de gestión.

El accionar jurídico en el ámbito administrativo, se resume en tres procesos o actividades globales fundamentales que se detallan a continuación:

1. Absolución de consultas jurídico administrativas, sobre todo en asuntos referentes a la administración de talento humano bajo el régimen civil y régimen laboral, cuanto a la administración de clientes internos o externos de la Empresa.
2. Atención de procesos jurídico administrativas, sobre todo en asuntos referentes a la administración del talento humano bajo el régimen civil y régimen laboral, cuanto a la administración de clientes internos o externos de la Empresa.
3. Difusión al interior de la Empresa de las normas jurídicas relevantes de interés institucional publicadas diariamente en el Registro Oficial.



Se contribuyó a la implementación de la nueva Normativa Interna de la Empresa, con el propósito de adecuar la misma a las prescripciones constantes en la Ley Orgánica de Empresas Públicas. Se aportó con la expedición, entre otros, del Reglamento Interno del Directorio, Reglamento Orgánico Funcional y nueva Estructura Orgánica Funcional para nivel gerencial y dependiente del nivel gerencial, Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros.

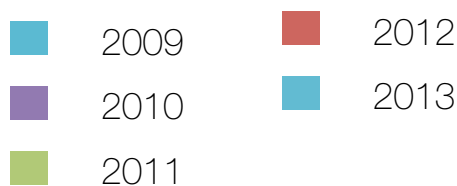
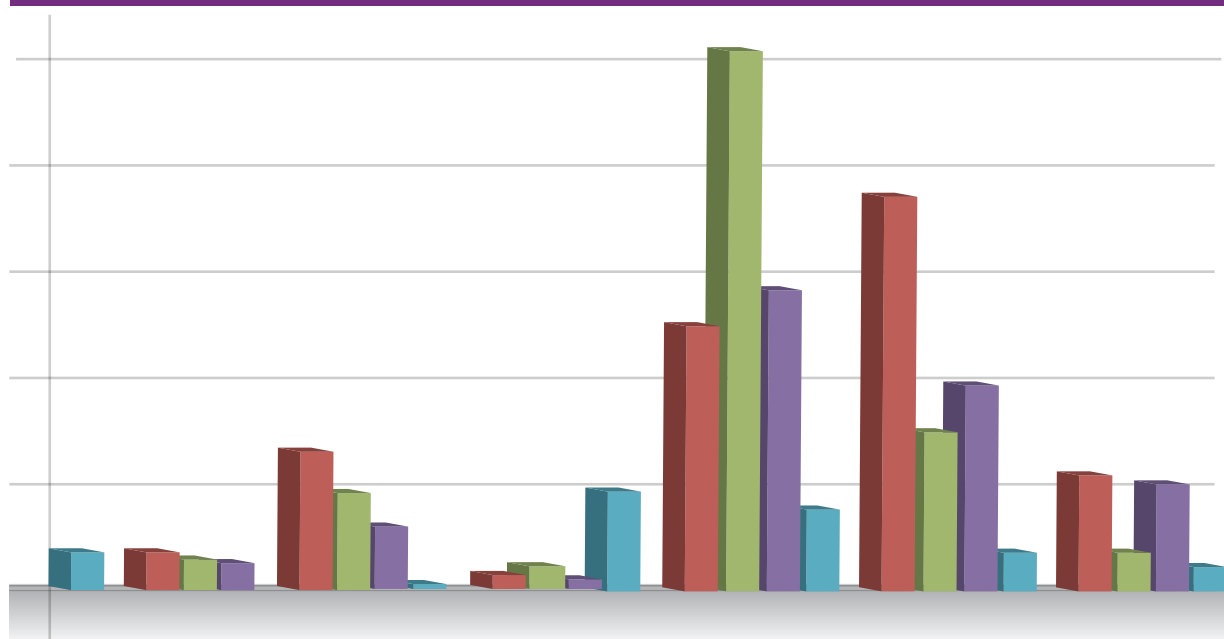
Especial mención merece la participación del área jurídica en los procesos de negociación con el Comité de Empresa, previa a la suscripción ante la autoridad laboral de los correspondientes contratos colectivos u actas transaccionales, los que durante todo el período de gestión concluyeron satisfactoriamente, evidenciando un adecuado manejo de estos temas.

Todo lo dicho coadyuva a que las decisiones empresariales sean tomadas en el marco de la legalidad.

En el ámbito de contratación pública, se brinda asesoría permanente a las diferentes áreas de la Empresa; así como a las Comisiones Técnicas, Sub Comisiones de Apoyo y usuarios internos en general, en los procesos precontractuales y contractuales: Licitación, Cotización, Consultoría (Concurso Público, Lista Corta y Contratación Directa), Menor Cuantía, Subasta Inversa Electrónica, Régimen Especial, Procedimientos Especiales, Ínfimas Cuantías y Emergencias.

La eficiente gestión institucional en materia de contratación pública, se revela en los resultados obtenidos dentro de los procesos contractuales ejecutados, en los que se han cumplido los principios de transparencia y publicidad, logrando por dos años consecutivos el reconocimiento del organismo rector de contratación pública del país, SERCOP, al “Mejor Desempeño en Contratación Pública 2012” (agosto de 2012) y “Mejor Desempeño en Contratación Pública 2013, Categoría E: Plan Anual de Compras (PAC) Mayor a USD 25 millones” (agosto 2013).

Contrataciones



De otra parte, en observancia de las nuevas regulaciones en materia de contratación pública, se actualizaron los modelos de pliegos para cada proceso de contratación. También se ha emitido la normativa interna de aplicación, que permite un mejor y organizado manejo de los diferentes procedimientos de contratación a cargo de cada área de gestión.

En el ámbito del manejo de recursos hídricos y legalización de inmuebles, se han implementado procesos de declaratoria de utilidad pública, para adquirir predios que contribuyen a la protección de las cuencas hídricas para los sistemas La Mica-Quito Sur y Pita-Tambo:

- Hacienda Contadero Grande, 400 ha;
- Hacienda Pinantura y sus anexas Antisana y Antisanilla, 7 000 ha;
- Hacienda Mudadero, 6 440 ha.

También se intervinieron 200 terrenos para alcanzar la documentación técnica, y actualizar el catastro municipal, lo que permitió la transferencia de dominio a favor de la Empresa.

Se alcanzó el establecimiento de varias servidumbres de acueducto, necesarios para el desarrollo de varios proyectos de importancia para la Empresa.

Se logró la elaboración de la documentación técnica descriptiva particularizada de 230 inmuebles; y a mediano plazo se prevé la legalización de la propiedad de 150 terrenos aproximadamente, ocupados por la Empresa desde 1960.

Se han patrocinado, desde 2009, ocho juicios de expropiación en los que se han establecido indemnizaciones que resultan favorables a los intereses institucionales. A la fecha se tramitan 14 juicios de prescripción extraordinaria adquisitiva de dominio tendente a alcanzar la propiedad sobre dichos predios, asegurando el patrimonio institucional.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las acciones ejecutadas desde agosto de 2009 hasta diciembre de 2013; y aquellas planificadas a mediano plazo en relación con las actividades desarrolladas por el mismo:

N°	Acciones	Ejecutado a Diciembre 2013	Planificación al 2017
1	Resolución de autorización de uso de aguas superficiales y subterráneas.	89 Fuentes legalizadas	51 Fuentes por legalizar
2	Servidumbres de acuerdo y conexas de sistemas de agua	3 Sistemas legalizadas	5 Sistemas por legalizar
3	Resoluciones de aprovechamiento de aguas para generación hidroeléctrica	2 Centrales legalizadas	-
		2 Minicentrales formalizadas	-
		6 Centrales con resoluciones	-
4	Legalización de predios mediante contratos de: transferencia de dominio; establecimiento de servidumbre; comodato; permuta; compraventa; donación, otros.	108	316
		Predios legalizados	Por legalizar

Finalmente, en el área de patrocinio judicial, durante el período 2009-2013, se ha intervenido de manera directa a través de la Procuración Judicial, en la defensa institucional en todas las controversias judiciales y administrativas derivadas de la gestión institucional.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los juicios que mantiene la Empresa a diciembre de 2013, del cual se desprende que de un total de 51 procesos terminados, el 94% de las sentencias o autos expedidos dentro de los mismos han sido favorables para la Empresa, demostrando así la diligente gestión judicial en la precautela y vigilancia de los intereses institucionales:

Juicio a 2013					
Juicios	Total	Vigentes	Archivos	Juicios archivados favorables a la empresa	Juicios archivados desfavorables a la empresa
Acciones constitucionales	17	9	8	7	1
Contenciosos administrativos	60	53	7	7	0
Juicios civiles	38	34	4	3	1
Juicios laborales	16	10	6	5	1
Mediación y arbitraje	7	6	1	1	0
Tributarios	4	4	0	0	0
Defensoría del pueblo	17	7	10	10	0
Juicios penales	12	11	1	1	0
Denuncias	110	100	10	10	0
Procesos coactivos	27	26	1	1	0
Juicios ambientales	2	2	0	0	0
Juicios contravencionales	3	2	1	1	0
Procesos administrativos	21	19	2	2	0
Total de juicios	334	283	51	48	3

Matriz de cumplimiento legal

Dentro del proceso de mejora continua que asegure la sostenibilidad en el cumplimiento legal, se ha generado a través de cada Gerencia y Dirección una matriz legal de cumplimiento que sistematizará las leyes y normas aplicables a cada área de gestión, estableciendo en la misma parámetros que permitan conocer de manera inmediata su origen y status, así como la forma y fecha de publicación, tipo de norma y el área del derecho a la cual pertenece, incorporándose adicionalmente en la misma el método de medición del cumplimiento de las normas consideradas, a evaluarse de manera trimestral por cada una de las áreas.





Políticas de Comunicación y transparencia

Misión

Administrar la comunicación como un eje transversal a la gestión institucional que aporte a la consolidación sistemática, planificada y transparente de su accionar como proveedora de servicios de agua potable y saneamiento que contribuyen al buen vivir de la ciudadanía.

Visión

Ratificar a la EPMAPS como parte de la familia quiteña: miembro responsable, confiable, servicial, transparente e indispensable, que fluye contribuyendo a su total bienestar sin discrimen de tiempo, circunstancia o distancia.

Valores

Integridad · Profesionalismo · Apertura · Amplitud · Ética ·
Transparencia · Responsabilidad · Confidencialidad ·
Inclusión · Predisposición · Participación

► **Mantener circuitos** 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.

Canales de comunicación

La EPMAPS considera que parte de su política de transparencia consiste en la difusión de la información que genera. Por esto la Dirección de Comunicación y Transparencia, para su ejercicio profesional y cumplimiento de las demandas y expectativas institucionales, estableció una política de transversalidad a todas las áreas de la organización. De esta manera cada gerencia cuenta con un/a corresponsal que asesora y ejecuta la gestión comunicacional.



Canales de comunicación Interna

Se plantea como un conjunto de procesos dinamizadores de las actividades, proceso, logros, políticas, etc., que se desarrollan en la Empresa. Es una herramienta de gestión empresarial que permite motivar e involucrar a los clientes internos (servidores y obreros) y que facilita la retroalimentación a través de los diferentes canales de comunicación interna. Con el propósito de gestionar la comunicación interna se tiene:

Momento Cívico

Los primeros lunes y martes de cada mes se desarrolla la estrategia de comunicación horizontal del Momento Cívico. En 2013 se replicó 24 veces, 12 de ellos en distintos puntos remotos del complejo de edificio matriz.



Acompañamiento ERP

Con la finalidad de comunicar a los integrantes de la EPMAPS lo referente al proyecto ERP, la DCT coordina permanentemente la difusión de sus avances por medio de los diferentes canales internos con los que cuenta la Empresa.



Cartelera

Periódicamente se coloca información de importancia para públicos internos y externos. Están ubicadas en los edificios matrices.

Enlace Q (Correo Institucional)

Este canal on line de emisión permanente tiene el 89% de aceptación.



Periódico AGUAVIDA

Este canal de comunicación interna se difundió durante 12 ocasiones y fue entregado a todo el talento humano de la EPMAPS.



Te cuento qué...

Además se remitieron 58 mensajes breves de actividades y resultados relevantes de la gestión institucional como:

Evaluación del Desempeño

Micro campaña de apoyo al clima laboral y cultura organizacional enfocado a la mejora personal y corporativa.

Remuneración Variable

Campaña que promueve la compensación económica a los servidores en función de los resultados individuales, gerenciales y estratégicos para optimizar el desempeño.



Canales de comunicación Externa

Es un conjunto de acciones y estrategias que permiten promover una imagen institucional positiva en la ciudadanía, a través de la difusión de los programas, planes, proyectos, actividades, logros y reconocimientos de la Empresa, con el fin de fomentar una relación mutua de confiabilidad basada en las competencias, objetivos y servicios que ofrece. Entre estas acciones y estrategias constan:



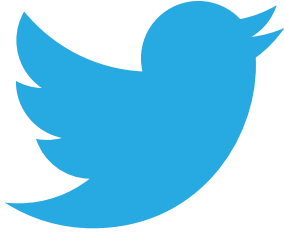
Comunicación On Line

Uso de los medios digitales para ampliar el impacto de la información que genera, diversificar los formatos en los que esta se presenta y promover la relación directa con el usuario. Mediante la convergencia de las redes sociales y canales digitales, la EPMAPS cuenta con un creciente índice de alcance e interacciones, mejorando su relación con la ciudadanía quiteña y avanzando a la par con las tendencias comunicacionales a niveles internacionales.



Página Web Institucional

El sitio www.aguaquito.gob.ec obtuvo el "Sello de Transparencia" otorgado por la Comisión de Control Cívico Contra la Corrupción / Quito Honesto a los portales web municipales que superan el 80% en su calificación. En el año 2013 se realizaron monitoreos trimestrales elevando las exigencias al portal web.



Twitter

Red social principal de la Empresa de propósito informativo y de interacción. La cuenta @aguadequito se emplea para compartir información relacionada a nuestra gestión, actualidad del sector hídrico a nivel internacional, enlaces para boletines e información urgente, suspensiones y novedades. También es utilizada para brindar Servicio al Cliente, alcanzando excelentes resultados en la gestión de las solicitudes realizadas por la ciudadanía. Hasta 2013 se contaba con 5 190 seguidores.



Facebook

Red utilizada para la difusión de información sobre gestión y temas relacionados al líquido vital al rededor del mundo. Debido a sus características, en este canal se carga información visual, construyendo así foto reportajes y álbumes sobre distintas temáticas. Para 2013 los likes llegaron a 2 817.



Youtube

Este medio es el archivo de información audiovisual de la Empresa. Se publican videos institucionales y sobre la presencia en medios de comunicación. Mediante este canal, los usuarios pueden enterarse sobre la gestión de la EPMAPS en distinto formato.



Blogs temáticos



Son medios informativos especializados en temáticas específicas. Se cuenta con el blog de Innovación y Desarrollo y el blog de Responsabilidad Social. En estos canales los usuarios pueden revisar la información especializada e interactuar con la empresa mediante comentarios y observaciones.

La Unidad de Auditoría Interna desarrolla su actividad de aseguramiento y asesoría de manera independiente y objetiva, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Empresa. Esta unidad evaluó el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y de gestión de riesgos, a través de las acciones de control establecidas en Plan Anual de Control 2013, conforme a la disposición del Organismo Técnico de Control.

Además, mediante el seguimiento del cumplimiento de recomendaciones establecidas en los informes aprobados por la Contraloría General del Estado, ha agregado valor a la gestión institucional, asegurando que la máxima autoridad y demás servidoras y servidores desarrollen sus actividades con apego a las normas vigentes. La Unidad de Auditoría Interna de la EPMAPS cumplió el 100% de su Planificación Operativa Anual 2013, en coordinación con la Contraloría General del Estado.

Las acciones realizadas se resumen de la siguiente manera:

Exámenes especiales

FANNY REJAS JARAMILLO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

INGRESO
MODIFICACION
CONSULTA

MENU

II EJECUCION - ACCIONES DE CONTROL

Idioma: Español

[Consultar](#)

AÑO: 2013

No.	Código	Área o Examen	Tipo de Actividad	Modalidad de Auditoría	Descripción del Examen	Meses		Específica Planificada		Número de Recursos Asignados		Fecha de Inicio de Trabajo	Fecha de Terminación de la Planificación	Fecha de Cierre de la Planificación	Fecha de Inicio de Ejecución	Estado			
						Ene	Feb	Mar	Abr	Total	Asignados						Asignados	Asignados	
1	2013-01-001	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	Alargamiento de recomendaciones propuestas por auditoría interna	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-04-05	40	1	40	1	40	2013-01-14	2013-01-05	2013-04-05	2013-04-05	Completado
2	2013-01-002	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A la gestión de la Empresa	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-05-07	30	1	30	1	30	2013-01-14	2013-01-07	2013-05-06	2013-05-14	Completado
3	2013-01-003	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A los procesos de control de recursos de la Gerencia de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	2013-01-01	2013-01-01	2013-04-05	2013-05-07	40	1	40	1	40	2013-04-05	2013-04-05	2013-05-06	2013-05-07	Completado
4	2013-01-004	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A los procesos precontractuales, contractuales, ejecución, depuración, gestión de recursos humanos, contratación, gestión de obras y gestión de servicios de mantenimiento y protección de obras y obras de saneamiento, gestión de recursos humanos, contratación, ejecución, depuración, gestión de recursos humanos, contratación, gestión de obras y gestión de servicios de mantenimiento y protección de obras y obras de saneamiento	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-05-07	30	1	30	1	30	2013-01-14	2013-01-14	2013-05-07	2013-05-04	Completado
5	2013-01-005	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A los procesos precontractuales, contractuales y ejecución de los servicios de saneamiento en administraciones municipales	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-05-07	30	1	30	1	30	2013-01-14	2013-01-14	2013-05-06	2013-05-06	Completado
6	2013-01-006	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A los procesos precontractuales, contractuales y ejecución de los servicios de saneamiento en administraciones municipales por la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-05-07	30	1	30	1	30	2013-01-14	2013-01-14	2013-05-06	2013-05-06	Completado
7	2013-01-007	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	PLANIFICADO	EXAMEN ESPECIAL	A los procesos precontractuales, contractuales y ejecución de los servicios de saneamiento en administraciones municipales por la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	2013-01-01	2013-01-01	2013-01-14	2013-05-07	30	1	30	1	30	2013-01-14	2013-01-14	2013-05-06	2013-05-06	Completado

Verificaciones preliminares

5. Verificaciones Preliminares																					
15	24392-15-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	VERIFICACION PRELIMINAR	sólo los bienes inmuebles y vehículos de propiedad y uso de la Empresa.	2013-05-27	2013-05-31	2013-05-27	2013-05-31	5	0	0	1	5	0	0	2013-06-27			2013-06-04		
16	24392-15-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	VERIFICACION PRELIMINAR	Sobre los pagos efectuados por subrogaciones al señor Luis Delgado Puján, servidor de la Gerencia Financiera.	2013-01-01	2013-12-31	2013-06-26	2013-07-30	5	0	0	1	5	0	0	2013-06-26			2013-07-11		
17	24392-15-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	VERIFICACION PRELIMINAR	De gastos en planchado con fines electorales	2012-08-26	2013-08-26	2013-08-26	2013-09-03	0	0	0	1	0	0	0	2013-09-27			2013-09-02		

Operativos de control vehicular

De acuerdo con la disposición del Contralor General del Estado, durante el 2013 se efectuaron siete operativos para el control de vehículos, detallados a continuación, sin presentar novedades:





Usuario: **FANNY ROJAS JARAMILLO**

Institución: **EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**



INGRESO

MODIFICACION

CONSULTA

[MENU](#)

:: EJECUCION - ACCIONES DE CONTROL

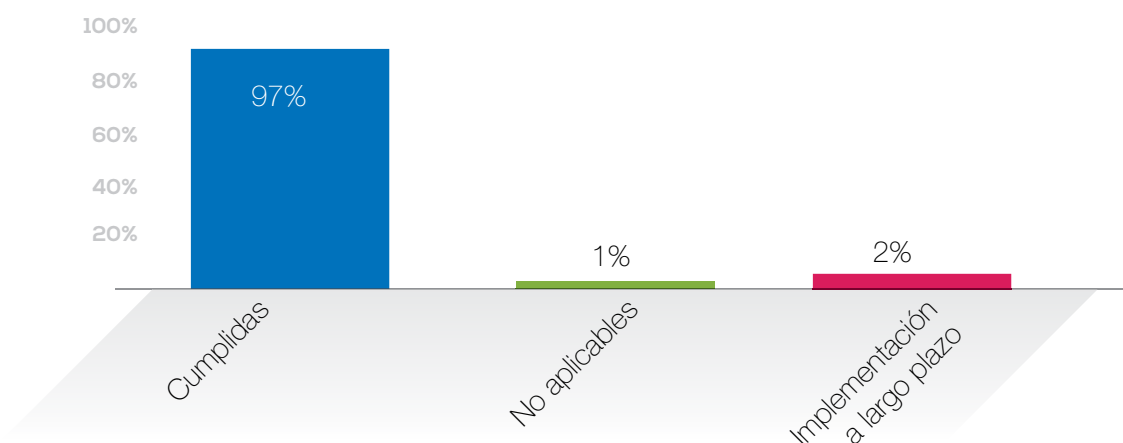
				del sistema de monitoreo y control vehicular																	
9	24392-05-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	OPERATIVO DE CONTROL DE VEHICULOS (DURANTE EL PERIODO DE CARRERA)	2013-02-08	2013-02-12	2013-02-14	2013-02-16	4	0	0	1	4	10	1	2013-02-08			2013-02-14		
10	24392-05-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	Control de vehículos durante el feriado de Semana Santa	2013-03-28	2013-04-01	2013-04-03	2013-04-08	4	0	0	1	4	11	1	2013-03-27			2013-04-03		
11	24392-03-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	Control de vehículos por el mes de abril de 2013	2013-04-01	2013-04-30	2013-04-29	2013-05-03	1	0	0	1	2	1	3	2013-04-29					
12	24392-03-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	Operativo de Control Vehicular durante el feriado de 1 de mayo, conmemorando los dos siglos de la Independencia	2013-04-30	2013-05-03	2013-04-30	2013-05-06	4	0	0	1	4	11	1	2013-04-29			2013-05-06		
13	24392-03-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	Control vehicular por el feriado del 18 de mayo, a los vehículos estacionados en los patios de la Empresa.	2013-05-03	2013-05-07	2013-05-07	2013-05-08	2	0	0	1	2	0	3	2013-05-17			2013-05-08		
14	24392-03-2013	EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	OPERATIVO DE VEHICULOS	Por el feriado conmemorativo de la independencia de Ecuador.	2013-05-16	2013-05-14	2013-05-16	2013-05-14	2	0	0	1	2	10	2	2013-05-07			2013-05-16		

Seguimiento del cumplimiento de recomendaciones de los informes aprobados por la Contraloría General del Estado

Nombre de los informes aprobados en el 2013	Documento de aprobación	Fecha de Aprobación	Número de recomendaciones
Examen especial al seguimiento de recomendaciones propuestas por auditoría interna de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2012.	DAI-29688	2013/10/07	13
Examen especial al proceso precontractual, contractual y ejecución de disponibles legales y ordenanzas ambientales de la obra para el mejoramiento de colectores y protección de laderas y causes de las cuencas comprendidas entre la quebrada cuscungo y clemencia en la EPMAPS de Quito.	21052-DAPYA	2013/07/15	8
Examen especial al proceso precontractual, contractual y ejecución de disponibles legales y ordenanzas ambientales de los planes de manejo ambiental, a los sistemas de agua potable de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento.	22093-DAPYA	2013/07/22	4

De las recomendaciones señaladas, en 315 casos (el 97%) han sido cumplidas en los plazos previstos conforme el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. En seis casos (el 2%) se están realizando las gestiones por parte de las autoridades a fin de cumplir con los cronogramas establecidos. El 1% restante, que equivale a tres recomendaciones, no son aplicables debido a cambios en las disposiciones legales y condiciones técnicas. A continuación se presenta gráficamente lo comentado:

Porcentaje de cumplimiento de recomendaciones propuestas por auditoría



	Se verificará y pronunciará oficialmente sobre su cumplimiento en examen especial				Área responsable
	Cumplidas	No se dispone de información	En proceso	No aplicable	
	6	3	4	0	Dpto. administración de bienes
	2	2	4	0	Sugerencia de pre inversores
	0	0	4	0	Gerencia de ambiente segur. y respons.

Control interno

Auditoría Interna realizó revisiones periódicas sobre la eficacia del sistema de control interno, verificando que se han adoptado un conjunto de medidas para el mejoramiento de las áreas críticas de la Institución. Para el efecto, se ha definido roles y niveles de responsabilidad claros; políticas, procesos y procedimientos bien estructurados y documentados; y adicionalmente se ha logrado una actitud proactiva y la aceptación del control interno en las diferentes áreas de la EPMAPS.

El objetivo de la Auditoría Técnica y de Gestión de la EPMAPS para el período 2012, desarrollada durante el año 2013, cubrió los siguientes aspectos:

- Análisis de la gestión de la Empresa con base en la evaluación de los indicadores del Plan Estratégico 2012.
- Verificación del cumplimiento de los Indicadores y Metas del Contrato de Préstamo BID No.1802/OC-EC.
- Análisis del cumplimiento de los Indicadores de Desempeño referidos en el Convenio de Desempeño suscrito entre el MDMQ y la EPMAPS.
- Análisis de la Política Tarifaria de la Empresa y su capacidad para asegurar la sostenibilidad financiera de la gestión de la EPMAPS.

Principales conclusiones y recomendaciones

1. Gestión de la información

- Se evidencia falta de integración de la información, por lo que el ERP representa una ayuda fundamental de organización

2. Desarrollo e implementación de ERP – NIIF – SIG

Acompañamiento en la Gestión del Cambio para garantizar el éxito en el diseño e implementación del ERP.

Realizar una buena gestión y aprovechamiento de la información soportada en el esquema operacional, las implantaciones de las NIIF y el sistema de control y monitoreo.

Información clara y precisa a nivel de las Gerencias sobre los cambios en procesos, inclusión de nuevas tecnologías y futuros requerimientos técnicos y profesionales en cada una de las áreas.

Mantener comunicación permanente durante el proceso de migración hacia los sistemas automatizados propuestos, a fin de generar confianza en los servidores.

3. Aspectos tarifarios

- Enfatizar en una política tarifaria basada en costos medio de largo plazo, que garantice la viabilidad financiera de la Empresa y de sus planes de expansión y prestación del servicio.
- Es necesario trabajar con los actores relacionados con el tema tarifario, ya que la actualización anual por inflación no constituye un incremento tarifario real. De no lograrse ese consenso, en el corto plazo se pueden generar problemas de flujos de caja que lleguen a desmejorar la solidez de los indicadores financieros con que cuenta actualmente la Empresa y la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado. En este orden de ideas es necesario revisar las tarifas de prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado por parte de la EPMAPS.
- Participar activamente en la discusión y formalización del Proyecto de Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Uso y Aprovechamiento del Agua.

4. Valoración de Activos

- Aplicar un procedimiento efectivo y eficiente de legalización que permita en el corto plazo la incorporación de estos bienes a los Activos de la Empresa.

5. Aspectos técnicos, operativos y comerciales

- Orientar los esfuerzos a optimizar y garantizar la excelencia en los procesos de gestión técnica, operativa y comercial.
- Establecer un esquema de autorregulación de la Empresa en términos de garantizar la calidad del servicio (continuidad y presión de servicio, atención dada a cada usuario, etc.).
- Utilizar los sectores operativos materializados en ciudad y parroquias para calcular y desagregar las pérdidas por causas componentes y generar planes de acción de reducción por tipo de pérdidas: técnicas o comerciales.



Certificaciones



- Certificación ISO 9001: SGS del Ecuador establece la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la EPMAPS, asegurando que sus procesos cumplen con las normas aplicables a sus productos y servicios.



- Certificación ISO 14001: Para el aseguramiento del sistema de gestión ambiental, durante 2013 se han desarrollado auditorías internas con personal de la Empresa y auditorías externas con la Certificadora Bureau Veritas del Ecuador.



- Certificación OHSAS 18001: SGS del Ecuador, en febrero de 2013, establece la conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad & Salud Ocupacional de la EPMAPS con esta norma internacional, se amplía el alcance a las actividades de mantenimiento de quebradas.



- Acreditación ISO 17025: La competencia técnica del Laboratorio Central de Control de Calidad de la EPMAPS recibió nuevamente este reconocimiento otorgado por la Organización de Acreditación Ecuatoriana (OAE) en mayo de 2013. De manera similar mantiene esta acreditación el Laboratorio de Medidores. Esto garantiza la confiabilidad de los resultados de los análisis y verificaciones de los laboratorios cuyos ensayos son primordiales para garantizar los servicios ofrecidos.



- La EPMAPS ha completado exitosamente el Plan de Muestreo aprobado por el Comité de Calidad del Agua, para el cumplimiento de la Norma INEN 1108 (99,97% de conformidad de los resultados obtenidos a diciembre de 2013).

Reconocimientos



- "Mejor Desempeño en Contratación Pública 2013, Categoría E: Plan Anual de Compras (PAC) Mayor a USD 25 millones", 1 de agosto de 2013.



- La EPMAPS recibió la certificación de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor, por parte del Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), por el cumplimiento de cuatro éticas fundamentales en responsabilidad social: normativa vigente, relación con los colaboradores, relación con la comunidad y relación con el ambiente, 23 de octubre de 2013.

- De igual manera se hizo merecedora de un reconocimiento especial por parte del MIPRO, por ser la primera empresa pública del país en haber obtenido esta certificación con calificación de excelencia.

- Reconocimiento EKOS de Oro 2013 en la categoría Servicios Públicos, otorgado por la Corporación Ekos Negocios, por los altos niveles de Satisfacción al Cliente.

- "Premio Nacional de Gobiernos Seccionales Expomunicipal 2013". La Empresa presentó el "Modelo de Gestión orientado a resultados" en la Ciudad de Guayaquil.

- El 23 de abril de 2013 recibió el Sello y Certificación de Transparencia 2012 otorgado por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción / Quito Honesto por los esfuerzos desplegados para garantizar a la ciudadanía el derecho al acceso a la información pública.

- El 25 de abril de 2013, el Municipio de Quito, a través de la EPMAPS, recibió el reconocimiento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por cumplir con las normativas de seguridad y salud en el trabajo, y contribuir a la promoción de condiciones laborales saludables, seguras y dignas mediante una cultura basada en la prevención de riesgos.

- El 6 de junio de 2013 se hizo acreedora a un nuevo reconocimiento por su gestión. La Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) le otorgó la distinción a las Buenas Prácticas Locales en la categoría Ambiente y Saneamiento.

- El 18 de julio de 2013 recibió un reconocimiento en la IV Cumbre de Energía 2013 por ser una de las 10 empresas más responsables en términos de manejo eficiente de recursos, de energía, utilización de energías renovables e implementación de acciones para cuidar el ambiente.

- El 26 de julio de 2013 fue reconocida por su compromiso con la Responsabilidad Social, durante la presentación de la Cumbre Mundial homónima realizada en la Capilla del Hombre.



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)



Red Pacto Global Ecuador



Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil.



Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)



Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)

NUESTROS
PROCESOS
CENTRALES

**CADENA DE
VALOR**

CAPÍTULO 3





QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)

Promedio de Agua Captada:
8,02 m³/seg

Captación		
SISTEMAS	AÑO 2013	% APOORTE
Sistema Papallacta	87.818.690,00	35%
Sistema La Mica	45.002.228,90	18%
Sistema Conducciones Orientales	68.281.833,00	27%
Conducciones Occidentales	27.857.010,48	11%
Sistema Rural	3.669.675,00	1%
Pozos	5.616.463,94	2%
Vertientes	14.642.681,15	6%
TOTAL	252.888.582,48	100%

Centrales Hidroeléctricas (Mwh)

Generación Recuperadora	117.240,25
Generación El Carmen	59.003,51
Generación Total	176.243,76
Generación para la venta Recuperadora	72.230,91
Generación para la venta El Carmen	58.421,10
Generación Total para la venta	130.652,01

(22 pla

SISTEMAS

Sistema Papallacta
Sistema La Mica
Sistema Conducciones Ori
Conducciones Occidentales
Sistema Rural
Pozos
Vertientes
TOTAL

Agua no contabiliz

El índice de agua no contabilizada (IANC) es de 29,547% en parroquias, dando un total de 29,547% en el D. está en los valores óptimos internacionales.

Distribución de Plantas en el 2013

SISTEMAS	PLANTAS
Bellavista	Bellavista, Noroccidente, Rumipamba, Uyachul
El Placer	El Placer, Toctiucu, Torohuco, Chilibulo, Chilibulo Alto
Puengasí	Puengasí, Conocoto
El Troje	El Troje, Tesalia, Pichincha Sur
Paluguillo	Paluguillo, Checa, El Molino, El Quinche, Guayllabamba, San Juan, Yaruqui, Iguinharo

Almacenamiento

SISTEMAS	PLANTAS
Tanques de reserva y distribución ciudad	198
Tanques distribución parroquias	238
Total	436

Elementos del Sistema

La infraestructura de suministro y distribución de agua incluye 580 km de líneas de transmisión de diámetros entre 50 y 2 000 mm, alrededor de 6 548,80 km de redes de distribución. En el 2013 se receptaron 58 217 órdenes de trabajo, superior en un 0,30% a las 58 040 órdenes de trabajo del año 2012.

Recolección

Elementos del Sistema		
Redes	5.955	Km
Pozos	88.545	Unidades
Sumideros	129.889	Unidades

Adicionalmente se realiza mantenimiento a:

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

Plantas d de aguas

Se encuentra en proceso pequeños sistemas de tra ubicadas en los sectores d

Descripción del análisis d
La Empresa Pública Metro para conocer en el 2013 residuales ha realizado ar tomadas y han efectuado

Tratamiento (datos al 31 de Dic 2013)

	AÑO 2013	% APOORTE
	87.394.115,00	36%
	45.408.901,93	19%
Centrales	62.481.418,03	25%
s	26.130.433,60	11%
	3.669.675,00	1%
	5.616.463,94	2%
	14.642.681,15	6%
	245.343.688,65	100%



Promedio de Agua Distribuida:
7,63 m³/seg
(diferencia con tratamiento dentro del margen de error)

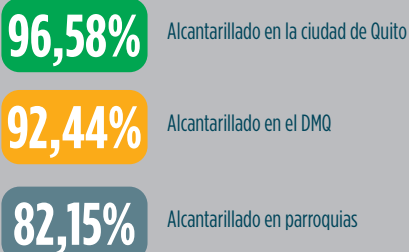
Distribución (580 Km de líneas de transmisión)

SISTEMAS	AÑO 2013	% APOORTE
Sistema Papallacta	85.016.660,00	35%
Sistema La Mica	44.687.674,68	19%
Sistema Conducciones Orientales	61.541.323,45	26%
Conducciones Occidentales	25.625.414,27	11%
Sistema Rural	3.533.913,00	1%
Pozos	5.616.463,94	2%
Vertientes	14.642.681,15	6%
TOTAL	240.664.130,50	100%

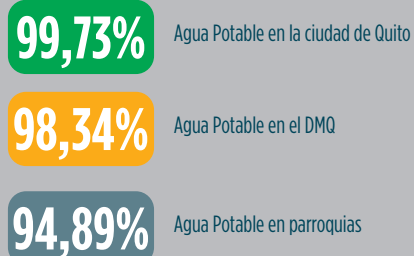
ada

3,05% en ciudad, 42,34% en DMQ. El índice de ciudad

Indicadores de la Estructura del Servicio: Alcantarillado



La EPMAPS cumple con su gestión al mantener porcentajes de cobertura satisfactorios



de tratamiento de aguas residuales

de operación en el sector rural del DMQ
tratamiento de aguas residuales domésticas
de Nono, Ubillus - Pintag, Gualea y Pacto.

de laboratorio

politana de Agua Potable y Saneamiento
las cargas contaminantes de las aguas
álisis de laboratorio de las 352 muestras
5.449 ensayos.

Disposición Final

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

Se establecerá un programa de muestreos 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.



Captación y Conducción

En 2013, la EPMAPS no registra fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente por este proceso, que tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de caudales de agua cruda que requieren las plantas de tratamiento, con el respectivo mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo, emergente y una operación óptima de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema.

En este año, se continúa utilizando el sistema SCADA para el control de los caudales entregados a las plantas de tratamiento. Este sistema permite, en tiempo real, la visualización y operación en línea del equipamiento disponible, así como también los niveles de embalses y otros parámetros operativos como presiones, vibraciones, porcentajes de apertura de válvulas, entre otros.

Adquisición de losetas de hormigón armado para cubrir el canal Pita en el tramo entre Catahuango y la Planta Puengasí

Para proteger la calidad del agua y evitar accidentes de los moradores se implementa el proyecto para cubrir el canal Pita. El monto del contrato para la adquisición de 3 500 losetas de hormigón armado para cubrir el canal en el tramo entre Catahuango y la Planta Puengasí fue de USD 297 mil.



Tramo instalado



Instalación de las Losetas

Instalación de válvulas y accesorios de 30 pulgadas re



Se observa el lugar donde se instalará la válvula esférica de 30 pulgadas



Se observa la válvula esférica de 30 pulgadas a ser montada agua arriba de la línea principal.

Realizados en la Estación La Moca del Sistema La Mica



Válvula esférica en proceso de ubicación en la línea principal



Se observa la línea principal de la Estación La Moca, luego de haberse instalado las válvulas polyjet esféricas y accesorios de 30 pulgadas reparados



Tratamiento

Índices de producción de agua potable



Ubicación de plantas

La producción total de las 22 plantas de tratamiento durante 2013 fue de 245 343 688,65 m³ equivalentes a un caudal promedio de 7,78 m³/s. Con la entrada a operación de la Planta Paluguillo se cerraron algunas Plantas Paquete, lo cual se fue realizando paulatinamente en la medida que el nuevo sistema se fue consolidando.



Índices de producción de agua purificada envasada

La producción mensual de agua purificada se realizó de acuerdo con la definición de la capacidad de envasado semanal de la planta de 600 bidones de 20 litros, 400 botellas de 500 ml y 100 gavetas de fundas.

Principales actividades ejecutadas

Las principales actividades ejecutadas en el 2013, son las siguientes:

Equipamiento:

Sistema El Troje

Con el objeto de lograr una alta confiabilidad en las lecturas de la turbiedad del agua filtrada, se realizó el desmontaje de los turbidímetros obsoletos y dañados, y se instalaron el sensor y

transmisor de turbidímetros nuevos, tendido de cable de señal hasta la sala de control, instalación de protecciones eléctricas, calibración y pruebas de funcionamiento, por el monto de USD 11 989.

Antes



Después



Se reemplazaron dos bombas centrífugas elevadoras de sulfato de aluminio líquido obsoletas por dos bombas electromagnéticas a fin de evitar fugas por los sellos mecánicos.

Antes



Después



Sistema El Placer

Se realizó la implementación de tableros de distribución eléctrica con el fin de garantizar la operatividad de la Planta de Tratamiento Toctiuco, brindando mayor seguridad al personal operativo.

Antes



Después



Rehabilitación de Unidades de Tratamiento:

Sistema Bellavista

Con una inversión de USD 433 792,60 se realizó la optimización y readecuación Integral del Clarificador "B" con el objeto de reparar la unidad de clarificación, a fin de garantizar la operatividad y mejorar las condiciones del proceso de tratamiento del agua.

Antes



Después



Control de calidad del agua:

Laboratorio

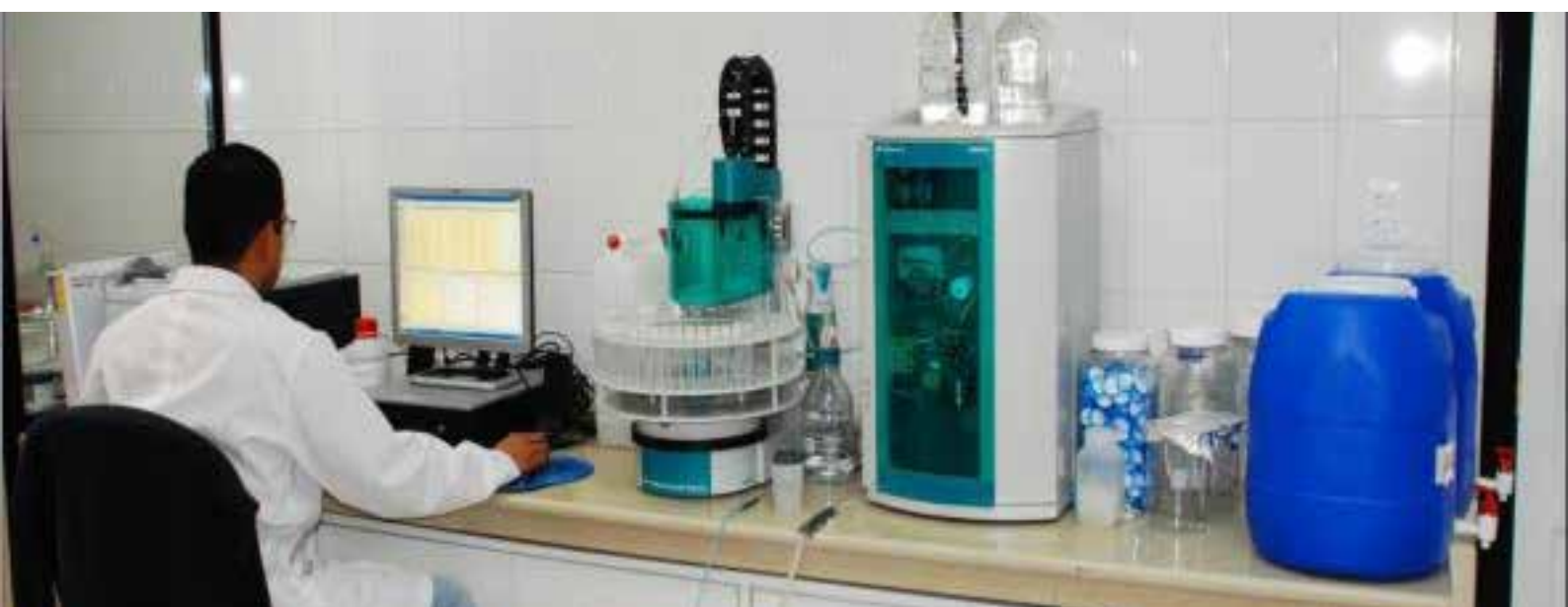
El laboratorio que tiene la EPMAPS para el control de calidad del agua dispone de una adecuada infraestructura técnica, cuenta con profesionales altamente calificados, emplea tecnología y equipos de última generación para ejecutar ensayos físico químicos de agua. Su política se desarrolla sobre la base del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO/IEC 17025:2005,

que verifica de forma confiable que se cumpla con la Norma INEN 1108, aplicando para este fin un plan de muestreo sistemático. Este procedimiento nos permite garantizar un consumo de agua segura para los habitantes del DMQ.

El índice de calidad del agua a finales de 2012 fue de 99,77% y para el año 2013 corresponde a un valor de 99,97%.



Área de análisis de absorción atómica



Área de análisis cromatografía



Área de análisis de microbiología

Ensayos realizados en agua:

Estándar de Calidad

El Departamento de Control de la Calidad del Agua, en el año 2013, pasó la tercera auditoría de seguimiento de gestión ISO 17025 a la calidad, misma que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración realizada por el Organismo de Acreditación Ecuatoriana (OAE), demostrando de esta manera su competencia para ejecutar ensayos en los materiales, técnicas, rangos y métodos de ensayo.

En el Alcance de Acreditación que mantiene el Departamento de Control de la Calidad del Agua se incorporaron los parámetros Cloro Libre Residual, Cromo, Demanda Bioquímica de Oxígeno y Demanda Química de Oxígeno, a los ya existentes Arsénico, Hierro, Manganeso, Plata, Cobre, Cobalto, Litio, Zinc, Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (HAP).

Oficio N° OAE DE 13-623
Quito D.M., 23 de diciembre de 2013

Doctor
Edgar Pazmiño Salazar
JEFE
Laboratorio Central de Control de Calidad-L3C


Presente.-

De mis consideraciones:

Una vez culminado el proceso de Evaluación de Vigilancia 3 y Ampliación de Alcance, el análisis del cierre de las no conformidades detectadas durante el mismo, y el análisis de la información contenida en el expediente N° OAE PLE 2E 05-016, relativa a la implementación de la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025, de los "Criterios Generales Acreditación de Laboratorios", (CR GA01) y al cumplimiento del "Procedimiento de Acreditación de Laboratorios", (PA01 R06), la Dirección Ejecutiva del OAE acoge las recomendaciones emitidas por el Comité de Acreditación señaladas en el Informe Técnico N° OAE IT DL 13-057.1 adjunto.

Para cualquier aclaración sobre lo indicado anteriormente, favor contactarse con la Directora de Laboratorios (E) del OAE, Ing. Mónica Torres.

Atentamente,


Ing. Estuardo Ruiz Pozo
DIRECTOR EJECUTIVO (E)
ORGANISMO DE ACREDITACION ECUATORIANO - OAE

ER/mt/ee



Distribución:

El DMQ tiene un área de 4 228 km² que incluye a la ciudad de Quito y sus 33 parroquias suburbanas. La EPMAPS ha instalado 336 macromedidores a la salida de los tanques en el DMQ, que dan registro de los caudales inyectados a la red de distribución para el consumo de los clientes.

La información es continua, por lo que se puede conocer cuando se producen caudales mínimos o máximos. Sobre la base de esos datos se analizan, evalúan y planifican acciones correctivas para ajustar el balance hídrico y realizar revisiones a los equipos de medición.

Macromedición

Este mecanismo es una medida técnica que sirve para sectorizar y realizar una gestión comercial que permite identificar sectores que registran un consumo elevado de agua potable para posteriormente realizar campañas que fortalezcan y motiven el consumo responsable del agua. También permite registrar los consumos de clientes grandes, como sectores, barrios, edificios, escuelas, conjuntos habitacionales, industrias, entre otros.

Con el fin de monitorear en tiempo real los datos de macromedición de los tanques de agua potable, que son enviados mediante un moderno sistema de transmisión de datos (GPRS) a uno de los servidores de la Empresa, se desarrolló una aplicación que permite visualizar la información de caudal, nivel y carga de las baterías. Esta aplicación permite filtrar los datos en base al tanque, tipo de dato, mes y año.

Reporte de Datos GPRS de Macromedición

Secuencial	Tipo Dato	Cod SH	Fecha	Hora	Valor
2127378	Q	010305	01-06-2013	00:00:00	83.22
2127426	Q	010305	01-06-2013	00:15:00	79.59
2127485	Q	010305	01-06-2013	00:30:00	76.99
2127498	Q	010305	01-06-2013	00:45:00	75.05
2127538	Q	010305	01-06-2013	01:00:00	72.97
2127578	Q	010305	01-06-2013	01:15:00	72.48
2127618	Q	010305	01-06-2013	01:30:00	71.45
2127650	Q	010305	01-06-2013	01:45:00	69.86
2127698	Q	010305	01-06-2013	02:00:00	69.55
2127738	Q	010305	01-06-2013	02:15:00	68.99
2127770	Q	010305	01-06-2013	02:30:00	69.12
2127818	Q	010305	01-06-2013	02:45:00	69.05

Servicio de distribución de agua mediante tanqueros

Durante el año 2013 se han distribuido mensualmente alrededor de 1 500 m³ de agua potable a los sectores que se encuentran sobre la cota de servicio y tienen suscritos contratos con la EPMAPS para recibir este beneficio. Los sectores atendidos son: San Antonio, Pomasqui, Calderón, El Quinche, Pifo, Tumbaco, La Merced, la Av. Simón Bolívar y Alma Lojana Alta.





Obras de agua potable para servir mejor

Extensiones de redes de distribución de agua potable

Para optimizar el servicio de distribución de agua potable, se efectúan extensiones de corta longitud de redes de agua potable mediante administración directa. En 2013 se completaron cerca de 13 km, con una inversión de USD 1 104 150.

Proyecto Línea de Transmisión Bellavista-Pallares

A diciembre de 2013 se registró un avance del 90% del proyecto. Se instalaron 1 206 m de línea de transmisión. Además se construyó un cruce en la entrada a la Planta de Tratamiento de Bellavista (40 metros). La población beneficiada es de 32 210 habitantes, pertenecientes a las parroquias de Cumbayá (60% de la población) y Tumbaco (barrios Collaquí y Churuloma). La inversión es de USD 138 926,23 y se realiza por administración directa.

Línea de conducción Calderón San Antonio Calacalí y redes de distribución de agua potable para los barrios La Marca, Rumicucho y Caspigasí

Con una inversión aproximada a los USD 7 millones se construyó la línea de conducción Calderón San Antonio Calacalí, de 22 km una extensión, que beneficia a una población de 30 mil habitantes. Se instalaron las redes y conexiones domiciliarias para los barrios La Marca, Rumicucho y Caspigasí, en una extensión de 30 km, abasteciendo del servicio a 7 500 habitantes.

Línea de Transmisión Paluguillo -Tumbaco

La construcción de esta obra se inició a finales de 2012 y su terminación está prevista para el segundo semestre de 2014. Esta obra, cuya inversión asciende a USD 6,93 millones, fue concebida para llevar agua potable desde la Planta de Tratamiento Paluguillo hasta las poblaciones de Tumbaco, Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa, El Quinche y Guayllabamba, beneficiando a 210 mil habitantes.

Sistema de Telemetría y Telecontrol para las redes de distribución de agua potable de las parroquias San Antonio, Calderón, Amaguaña y Conocoto

Este proyecto, ejecutado por el Programa de Saneamiento Ambiental (PSA), comprende el suministro e instalación del sistema de Telemetría en las parroquias de Conocoto, San Antonio, Calderón y Amaguaña, mediante válvulas de control, macromedidores en tanques de reserva, sensores de movimiento, cámaras de video, equipos de transmisión de datos para monitorear y regular caudal, nivel y presión de los tanques, con lo cual se mejora la operación y mantenimiento de la red de agua potable de estas parroquias.



Instalación de accesorios en tanque San Juan Bajo, Conocoto. Sep./2013



Instalación de torre de control de 15 m. Tanque Miranda. Oct./2013



Recuperación de tubería de 16" en la Av. Mariscal Sucre y Fernández Salvador



Recuperación de tubería de 16" en la Av. Mariscal Sucre y Fernández Salvador

Contratos

- Se ejecutó el cambio de redes de distribución de agua potable en el sector de la empresa eléctrica y otros de la parroquia de Cumbayá a un costo de USD 99 999,46 incluido el 12% de IVA.
- Para cumplir con el programa de control de calidad de los procedimientos ISO 9001-2000 previsto en 2013 para el lavado y desinfección de tanques de agua potable de la Zona Sur ciudad y Parroquias rurales del DMQ.

Norte: Servicio de lavado y desinfección de tanques de distribución de agua potable correspondientes a la zona centro y norte ciudad del DMQ, por un valor de USD 55 500 incluido el IVA.

Sur: Se suscribieron dos contratos para el lavado y desinfección de tanques de distribución de agua potable correspondientes a la zona sur ciudad y parroquias rurales del DMQ, por valores de USD 60 000 y 38 020,29 incluyendo el 12% de IVA.



Principales proyectos y obras

Durante 2013 la EPMAPS invirtió un total de USD 35,6 millones en la ejecución de 178 obras y estudios que tuvieron como objetivo central garantizar la universalidad, accesibilidad y sinergia de los servicios públicos, de acuerdo con el Plan Metropolitano de Desarrollo: “Quito Accesible para los Ciudadanos y Ciudadanas”. La Empresa atendió prioritariamente a las zonas rurales y periurbanas y dentro de ellas, a los barrios regularizados a través del Municipio.

Aprovechando la infraestructura existente del “Programa de Universalización de la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado”, con una inversión de USD 19,5 millones, se realizaron las siguientes obras:

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	INVERSIÓN USD
Redes de agua potable	km	104,90	19,5 millones
Redes de alcantarillado	km	168,40	
Conexiones de agua potable	# conexiones	1 024	
Conexiones de alcantarillado	# conexiones	2 856	

Entre otros programas emblemáticos se tiene:

PROGRAMA PROYECTOS	OBJETIVO	INVERSIÓN USD
Control de inundaciones (6 proyectos): Construcción de Colectores y obras de protección en los cursos de quebradas	Optimizar la capacidad de drenaje pluvial	1,22 millones
Nuevas Líneas de Conducción de Agua Tratada (7 proyectos): Línea Paluguillo-Tumbaco Calderón-San Antonio-Calacalí	Ampliar la capacidad de transmisión de agua tratada	4,4 millones
Satisfacción de la demanda de agua potable:		
Primera fase del Proyecto Ríos Orientales Ramal Chalpipapallacta	Garantizar la sostenibilidad del servicio hasta el año 2040	1,7 millones
Estudios de factibilidad de la segunda fase Ramal Quijos-Papallacta-Paluguillo		2,5 millones

Más obras...

Agua potable y alcantarillado para los barrios altos del Camal Metropolitano

Para los barrios altos del Camal Metropolitano fue necesario aumentar la cobertura de los sistemas, colocando nuevas redes de agua potable y alcantarillado. Esto supone una inversión de USD 1,6 millones y beneficiará a una población de más de 16 mil habitantes de la parroquia de Guamaní.



Construcción del proyecto de agua potable y alcantarillado para el barrio Santa Clara de San Millán de la parroquia Belisario Quevedo

En lo que respecta al sistema de agua potable se instalaron 10 km de tuberías y 500 conexiones y reconexiones domiciliarias. En alcantarillado se construyeron 40 m de colectores, 5,8 km de tuberías de PVC y 500 conexiones domiciliarias, para beneficio de 10 mil habitantes, con una inversión total de USD 1 100 000.

Alcantarillado para los barrios de San Juan, Nueva Generación, San Francisco, Eucaliptos 3 y 4, los Algarrobos y Nuevo Amanecer de la parroquia Calderón

Con una inversión aproximada de USD 2 200 000 se construyeron las redes de alcantarillado para los barrios Jesús del Gran Poder 1, Divino Niño, Jardines de Babilonia, Bello Horizonte 1, 2 y 3, Bello Horizonte 7ª etapa, San Marcos, San Arsenio, Los Ángeles, El Clavel 1, San Martín, Pinos 1, Nueva Generación y San Francisco, Eucaliptos 3 y 4, Tajamar, Los Algarrobos y Nuevo Amanecer, en una extensión de 22 km. Se instalaron 520 conexiones domiciliarias, en beneficio de una población de 18 mil habitantes.

Sectorización hidráulica

Permanentemente se coordinan y supervisan los trabajos de sectorización hidráulica en las parroquias de Pomasqui, San Antonio de Pichincha y Calacalí. La primera semana de abril de 2013 se instalaron tres macromedidores, uno en el tanque IEOS-Pusuquí y dos en el tanque Las Tolas de Pomasqui, además de dos reductoras de presión en las redes de la parroquia Pomasqui.



Coordinación sectorización hidráulica Parroquia Pomasqui



Macromedidor para el tanque IEOS-Pusuquí

Saneamiento

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 proveniente de inodoros, regaderas, lavaderos, cocinas y otros elementos domésticos.

Con la finalidad de cumplir con sus objetivos estratégicos, la EPMAPS ha emprendido e implementado diversas acciones orientadas a garantizar el acceso, disponibilidad y calidad del servicio de saneamiento a la ciudadanía del DMQ.

Obras de alcantarillado y actividades de mantenimiento (incluidos colectores):

Reparación, Rehabilitación y Obras de Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado en las Unidades de Operaciones Norte, Centro y Sur

En este proyecto la EPMAPS realizó una inversión de USD 2 704 315,24 en los barrios del Distrito Metropolitano de Quito.



Excavación variante de tubería



Instalación de tubería



Reparaciones



Colector de la calle Venezuela

Limpieza de sumideros a presión en el área de influencia de la Unidad de Operaciones Norte, Centro y Sur

Para prevenir colapsos y deterioros del sistema de alcantarillado del DMQ, Agua de Quito ejecutó la limpieza de sumideros a presión, en el área de influencia de las Unidades de Operaciones Norte, Centro y Sur, con una inversión de USD 647 196,80. Los trabajos sirven para soportar los estragos de la estación invernal y evitar inundaciones.



Equipo de limpieza de sumideros Sector sur de Quito



Limpieza de sumideros Sector sur de Quito



Limpieza de sumideros Sector norte de Quito



Limpieza de sumideros Sector norte de Quito



Limpieza de sumideros
Sector norte de Quito



Limpieza de sumideros
Sector norte de Quito



Sitios de inundación

Rehabilitación del colector de la calle Venezuela entre Buenos Aires y Asunción y construcción de la estructura de descarga del colector de la Venezuela hacia el nuevo colector Anglo French

Con una inversión de USD 339 857,15 la EPMAPS realiza la rehabilitación total de la bóveda del colector de la calle Venezuela en una extensión aproximada de 330 m. También construye un separador de caudales, pozos de bandejas y el empate al nuevo colector Anglo French. Este proyecto también mejorará la captación y evacuación de las aguas lluvias y servidas del sistema de alcantarillado, beneficiando a aproximadamente 790 mil habitantes del sector.



Mantenimiento e innovación tecnológica

Rehabilitación del sistema de alcantarillado con tubería curada en sitio, en varios tramos críticos del DMQ, Fase 1 Sector Cochapamba

Con una inversión de USD 443 961,90 y en beneficio de aproximadamente 100 mil habitantes, se contrató y ejecutó la rehabilitación de 407 m de tuberías y colectores del sistema de alcantarillado, en tramos de la calle Brasil, Florida y Homero Salas, utilizando tecnología CIPP (Cured in Place Pipe), que consiste en realizar la renovación de la tubería existente por medio de una manga de poliéster embebida de resina curada en sitio con agua caliente, evitando la apertura de zanjas, con la finalidad de no interrumpir el tránsito en el sector.

Adquisición de un vehículo para inspección televisiva y una cámara de inspección modular estándar

Para cubrir la demanda actual y futura de inspección televisiva del sistema de alcantarillado del DMQ, la EPMAPS invirtió USD 760 000 en tecnología de punta para establecer y determinar problemas estructurales y operaciones del sistema de alcantarillado. Estos equipos permiten tener una comunicación permanente entre el personal que realiza la inspección televisiva en el colector y el operador al mando del equipo. De manera adicional se dispone de un sistema de recopilación de información enlazado con el sistema de información geográfica, lo que permite realizar la alimentación y actualización de la base de datos GIS con la que cuenta la empresa.

Acciones transversales para asegurar la eficacia de los procesos centrales

Para administrar la implementación de tecnologías, metodologías, procesos y proyectos que contribuyan a mejorar los niveles de eficiencia y efectividad de la operación de los sistemas de agua potable y saneamiento, la Empresa generó y ejecutó varias actividades y proyectos:

Modelación hidráulica

Supervisión, mantenimiento y administración del proyecto de Estudios de Optimización de la Sectorización del Distrito Urbano de Quito, realizado por el Consorcio INCLAM-WASSER. Uno de sus productos fue la distribución del consumo de agua potable por cada sistema.



Ilustración 8 Distribución del consumo de agua potable por sistema

Se han realizado simulaciones hidráulicas para analizar los efectos que sobre la red ocasionan modificaciones en la topología de las redes de agua potable y alcantarillado, como la instalación de nuevos tramos, sustitución de otros antiguos, nuevas conexiones, problemas operativos entre otros; por ejemplo, la evaluación hidráulica de los colectores principales de la Av. Teodoro Gómez y Moraspungo.

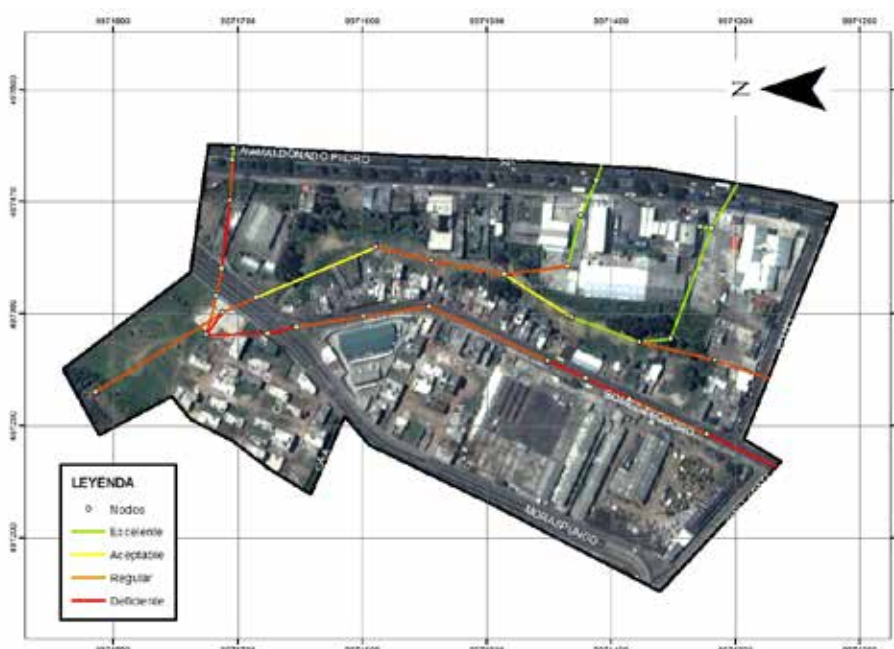


Ilustración 9 Evaluación hidráulica de colectores

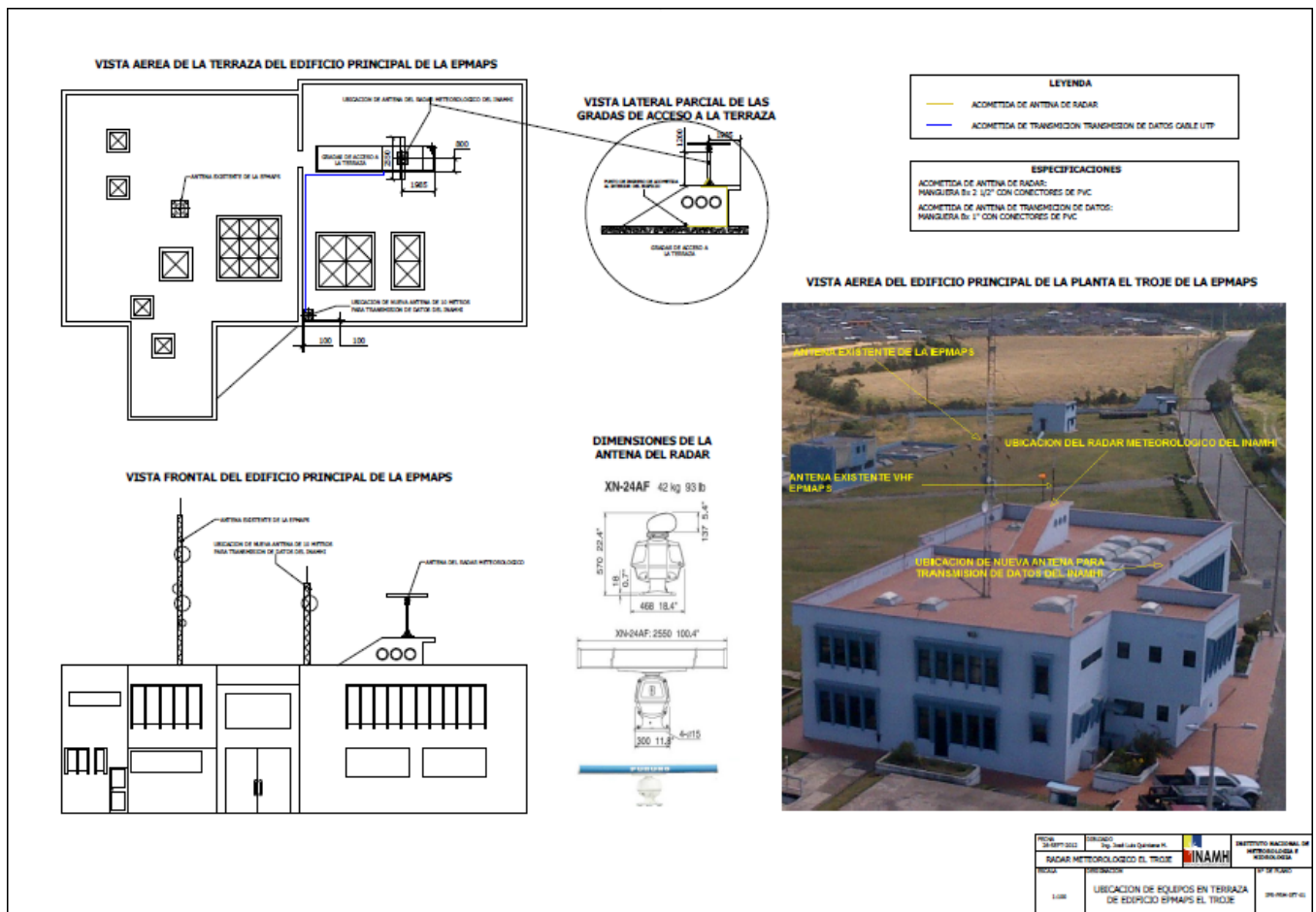
Hidrometeorología

La información de lluvias registradas en la red de estaciones pluviométricas de la Empresa es accesible para usuarios internos y externos a través de un aplicativo desarrollado para visualizar la cantidad de lluvia acumulada en cada día y los histogramas de cada estación telemétrica.

Por medio del “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Pública Metropolitana de Logística para la Seguridad y la Convivencia Ciudadana del Distrito Metropolitano de Quito y la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento” se generó un sistema de control automático de calidad de la información meteorológica (SCACIM) que actualmente se encuentra funcionando adecuadamente en un servidor de la Empresa. Este sistema cuenta con una aplicación que permite monitorear los datos de la red meteorológica, como se muestra en la ilustración.

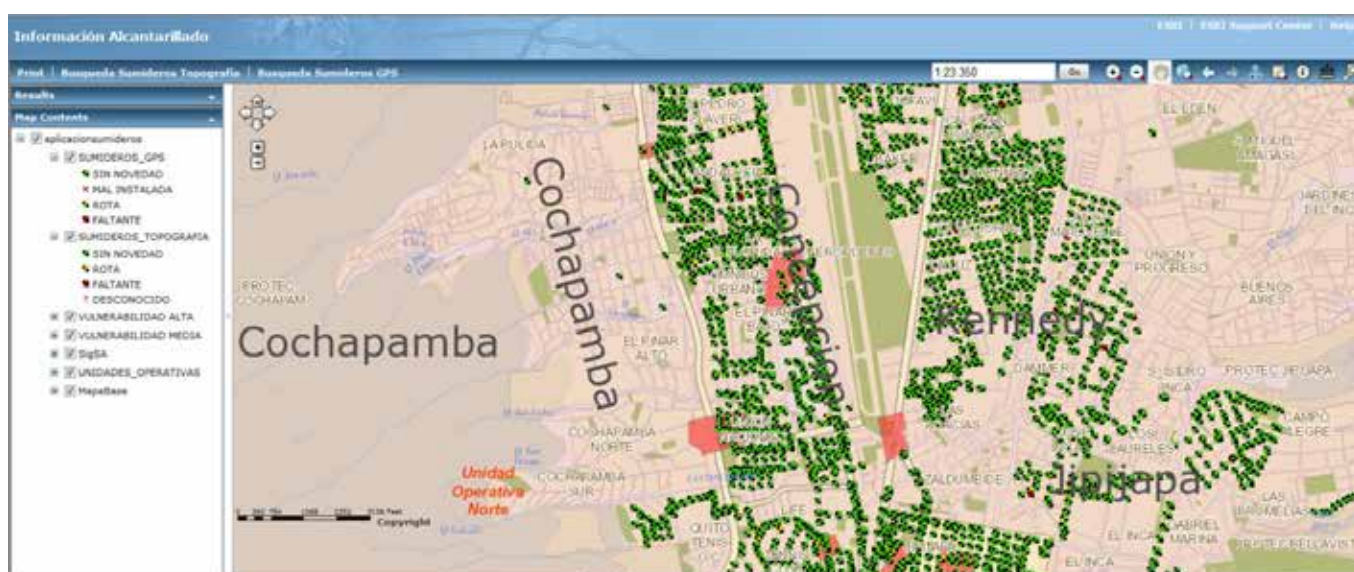
Ec. Lineal a+bx	a	b	min	max	Umbral Crítico
Temperatura	-38.5	0.110	331	485	Temperatura
Humedad Relativa	0	0.111	85	850	Humedad Relativa
Velocidad Viento	0.11	0.002	0	4000	Velocidad Viento
Precipitación	0	0.1	0	170	Precipitación

Esta información se publica al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) a través de un servicio web desarrollado por la EPMAPS. Además, la Empresa remite diariamente los archivos de salida del modelo Weather Research and Forecasting (WRF) en formato TIF (archivo de imágenes con etiquetas) al COE para que esta información pueda ser utilizada en la obtención del índice de peligrosidad de incendios forestales.



Se suscribió el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la EPMAPS y el INAMHI para participar en el proyecto “Modelación para la Cuantificación Espacio Temporal de la Precipitación para Centros Poblados en el Ecuador - Caso: DM Quito”, cuyo objetivo principal es desarrollar una plataforma para la generación de medidas cuantificables de precipitación utilizando radares meteorológicos, como una primera aplicación de servicio directo que brinda el beneficio de disponer de información de precipitación en cantidad e intensidad. En la gráfica se muestra la ubicación de la antena de radar en la planta de tratamiento El Troje.

Sistemas de Información Geográfica

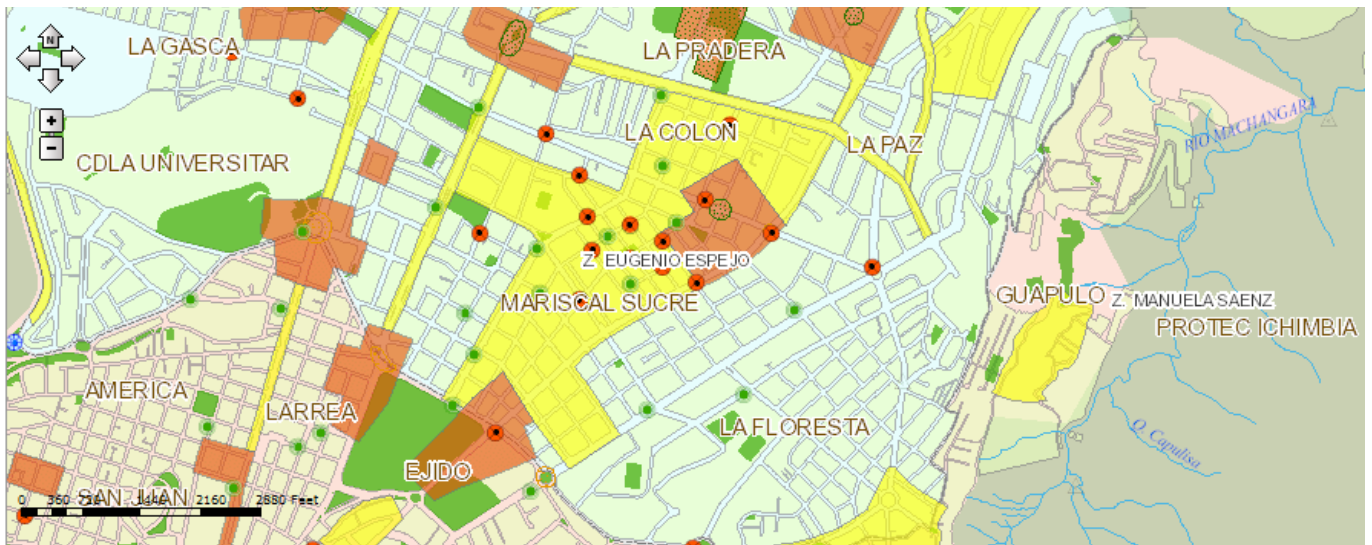


Se desarrolló el aplicativo de limpieza de sumideros que tuvo dos productos principales: el servicio web que muestra en tiempo real el mapa de sumideros limpiados por los contratistas de alcantarillado y un reporte que muestra (también en tiempo real) la información levantada por dichos contratistas a través de dispositivos móviles.

Total de novedades en sumideros

Defecto	Centro			Norte			Sur			TOTAL X DEFECTO
	Total Defectos	Total Limpiados	%	Total Defectos	Total Limpiados	%	Total Defectos	Total Limpiados	%	
Faltante	1	1225	0.08	10	2042	0.49	250	3103	8.06	261
Rota	4	1225	0.33	31	2042	1.52	60	3103	1.93	95
Total	5	1225	0.41	41	2042	2.01	310	3103	9.99	356

También se publicaron en la intranet de la Empresa varios mapas que sirven de apoyo a las actividades operativas de las Subgerencias de Agua Potable y Saneamiento, como el mapa de Zonas Susceptibles a Inundaciones y Cámaras del DMQ.



Metas Y Compromisos

Potencializar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado del DMQ a través de procesos de contratación y ejecución de proyectos encaminados a prevenir, rehabilitar y reparar el sistema de alcantarillado.

Incrementar los kilómetros de redes monitoreados mediante inspección televisiva utilizando los equipos adquiridos con los cuales se observa la red de alcantarillado desde su interior y se determina el estado estructural y operativo de la misma.

Impulsar la utilización de nuevas tecnologías como es la CIPP (Cured in Place Pipe), técnica con la que las obras de rehabilitación o renovación de las redes de alcantarillado disminuirán el impacto en el entorno y el tiempo de ejecución de las mismas.

Vigilar el cumplimiento de los planes de rehabilitación de redes y colectores, y los planes de limpieza de sumideros.



Innovación y sostenibilidad



La EPMAPS ha conceptualizado y ejecutado estudios y diseños para la implementación de nuevas líneas de negocios empresariales, relacionadas no solo con la gestión del agua potable y alcantarillado sino también con iniciativas que son externas al giro natural del negocio de la Empresa.

En 2013 se amplió el campo de intervención a la ejecución de planes de asistencia técnica administrativo y diagnóstico a entidades y/o empresas

que brindan servicios de agua potable y alcantarillado a las poblaciones del país.

Bajo este contexto, durante 2013 se desarrollaron varios proyectos en referencia a la realización de estudios de diseño definitivos, fiscalización de estudios de agua potable y saneamiento, planes de fortalecimiento institucional y estudios para implementación de nuevas líneas productivas para la EPMAPS.

Hidroelectricidad

El objetivo es desarrollar pequeños y medianos proyectos de generación utilizando la infraestructura que dispone la Empresa en todas las etapas funcionales del proceso del agua y el recurso hídrico de manera óptima, tanto

para el consumo humano como para la generación de energía. Su desarrollo se basa en principios de responsabilidad social y medio ambiental; y contribuye con recursos económicos adicionales a la sostenibilidad financiera de la empresa.

Estudios de diseño definitivo para la Pequeña Central Hidroeléctrica Caluma - Pasagua

Desde noviembre de 2012 la EPMAPS está desarrollando para el Instituto Nacional de Preinversión (INP) los estudios de diseño definitivo para la Pequeña Central Hidroeléctrica Caluma - Pasagua (4,03 MW) por un valor de USD

322 179,19 y con un plazo de ejecución de 180 días. A finales de 2013 se concluyeron los trabajos y se encuentra en espera para aprobación final de la Entidad Contratante.

Proyectos autoprodutores

Con este proyecto se pretende utilizar la energía generada en las centrales eléctricas de la empresa (Recuperadora y El Carmen) en sus propios puntos de consumo: plantas de tratamiento, pozos, estaciones de bombeo, edificios, etc. provocando con ello ahorros significativos a la empresa en el pago de las planillas mensuales a la Empresa Eléctrica Quito (EEQ).

Para el funcionamiento de sus instalaciones, la EPMAPS requiere al año aproximadamente 19 000 000 kW a un costo de USD 1 700 000. Al utilizar su propia energía generada en las centrales Recuperadora y El Carmen se ahorrarán al menos USD 650 000 en el mismo período, una vez que

se haya sustituido el 80% de la energía demandada desde el sistema de distribución de la EEQ.

Al momento están operativos 30 puntos para el autoconsumo y 32 adicionales se incorporarán desde marzo de 2014, quedando listos para ser considerados en la liquidación de transacciones comerciales del Mercado Eléctrico Mayorista a partir de ese mes.

Durante los últimos dos años se han invertido USD 537 000 para las dos primeras fases del proyecto Autoprodutores, que favorece a todo el DMQ a través de un plan que aplica prácticas de eficiencia energética, responsabilidad social y medio ambiental.

Microcentrales hidroeléctricas

En 2013 se construyeron las micro centrales Carcelén (60 kW) y está en proceso de ejecución la micro central Bellavista (212 kW), ubicadas en los tanques de distribución del mismo nombre. Se estima que la operación de la micro central Carcelén iniciará en febrero de 2014 y la micro central Bellavista en junio. La producción de energía de estas dos micro centrales será liquidada a

precios preferenciales (7,81 ctv. USD/kWh) durante 15 años de acuerdo con la Regulación CONELEC 001/13. La producción anual esperada de las dos micro centrales será de 1 667 904 kWh.

Este proyecto se realiza con una inversión de USD 410 000 y beneficia a todo el DMQ a través de la aplicación de buenas prácticas empresariales.

Estudios

Estudios de factibilidad y diseño definitivo del proyecto Sistema Regional de Agua Potable Río Dúe - Agua para el buen vivir

La EPMAPS brindó sus servicios de consultoría a Ecuador Estratégico EP por un valor de USD 998 692,72 para ejecutar los estudios de factibilidad y diseño definitivo del proyecto Sistema Regional

de Agua Potable Río Dúe, con el objeto de brindar cobertura de servicio de agua potable para seis cantones compuestos por una mancomunidad: Lago Agrio, Gonzalo Pizarro, Cascales, Shushufindi, Cuyabeno y Putumayo. Durante 2013 se realizó el análisis de alternativos, estudios básicos e informes de factibilidad del proyecto. Se está trabajando en los diseños definitivos que culminarán en junio de 2014.

Fiscalización de los estudios del proyecto multipropósito Tahuín

Esta fiscalización se realiza por un monto de USD 224 381,51 y un plazo de 300 días calendario. Este es un proyecto de riego que servirá a 7 000 ha de tierras ubicadas en el Cantón Arenillas, provincia de El Oro. Los trabajos están concluidos.

Plan 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, provincia de Esmeraldas.

En 2013 se suscribió un contrato con la Empresa de Agua Potable de Esmeraldas por un valor de USD 466 343,42 y un plazo de ejecución de 540 días para que la EPMAPS implemente un Plan de Asistencia Integral. Durante 2013 se cumplieron las dos primeras fases que incluyó el Informe de Diagnóstico; la Planificación Estratégica, Cadena de Valor Macro procesos y Esquemas de Balance General, Estado de Resultados, Plan de Cuentas y Flujo de Caja; la elaboración del Manual Orgánico Funcional; los pliegos para la adquisición del equipamiento para el programa de agua contabilizada, así como la realización de eventos de capacitación y pasantías al personal de EAPA San Mateo, y se concluyó estudio tarifario.

Convenio de cooperación interinstitucional con la AME

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la EPMAPS, y la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) suscribieron una alianza estratégica con el objeto de fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales, y contribuir al mejoramiento de la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

El proyecto tiene un plazo de cuatro meses y la inversión asciende a USD 125 mil. La EPMAPS concluyó el diagnóstico y el diseño de un Plan Macro Emergente a 25 GAD municipales, por medio de la Filial Aguas y Servicios del Ecuador.



COLOMBIA
WITH A DIFFERENCE

Adrián
UN MUNDO DE OJOS
DE 2011 A 2012

ALTERNATIVAS PARA LA INCLUSIÓN

El Resonancia

TAXI

Proyecto de producción y comercialización de sulfato de aluminio

Se realizaron los diseños definitivos para la construcción de una planta de producción y comercialización de sulfato de aluminio que pueda ser utilizado como coagulante en las plantas de tratamiento de la EPMAPS, así como el abastecimiento a otros mercados potenciales en el sector de agua potable del país. Dentro de los estudios de preinversión, en 2013 se inició con el desarrollo de los diseños definitivos del proyecto.

Diseño experimental de prototipos de agua con aditivo saludable

El proyecto de implementar una nueva línea de producción de agua embotellada más un aditivo saludable es un emprendimiento innovador de Agua de Quito, que se gestó inicialmente con la idea de satisfacer las necesidades del mercado quiteño. En 2013 se realizó una investigación de mercado para identificar el portafolio de productos y el diseño experimental de estos prototipos (agua más vitaminas, aloe vera, electrolitos) para obtener las fórmulas de mayor aceptación que puedan posteriormente analizarse a nivel industrial.



Logros Y Objetivos

- ✓ La EPMAPS inició la prestación de servicios de consultoría y asistencia técnica en el sector de agua potable y alcantarillado con un portafolio de proyectos en desarrollo con un monto que asciende a USD 2 136 596,84.



Metas Y Compromisos

Ingresar en la prestación de servicios de Gerenciamiento y Operación de Empresas de Agua Potable en el país.

Posicionamiento de la EPMAPS como referente en la prestación de servicios de consultoría, capacitación y servicios especializados en la gestión de agua potable y alcantarillado del país.

Promoción agresiva para aumentar la cartera de proyectos de la Filial.

Trabajar en el Plan de Expansión e internalización de los servicios.

Hacia la construcción de una agenda digital innovadora

Dentro del proceso de “Quito Digital”, la EPMAPS llevó a cabo el proceso para la contratación del “Diagnóstico, análisis y adaptación del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito (PMDDMQ) para la creación de una Agenda Digital socialmente innovadora en el Distrito Metropolitano de Quito 2022”. El contrato se suscribió el 19 de abril de 2013, cuyo propósito es realizar un análisis y diagnóstico del Plan Metropolitano de Desarrollo del DMQ como ciudad digital socialmente innovadora.

Dentro del proceso de “Quito Digital”, se capacitó a 10 funcionarios de la EPMAPS en el programa “Planificación y valoración de proyectos de Agenda Digital”, liderado por la Secretaría General de Planificación del MDMQ a través del Instituto de Capacitación del MDMQ.

El 25 y 26 de septiembre de 2013, con la participación de ponentes nacionales e internacionales, se realizó el “XIV Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales”, cuyo objetivo principal fue el intercambio efectivo de experiencias y buenas prácticas con la pre-sentación de casos concretos que visibilicen un camino a seguir para las capitales de Iberoamérica que desean emprender una estrategia de desarrollo digital, orientada al ciudadano y en busca de una mayor calidad de vida en la ciudad.

Los resultados de este proceso fueron presentados en los eventos de mayor trascendencia a nivel mundial en el ámbito de las ciudades inteligentes como Andesco, en Medellín; Smart City Exhibition en Bologna, Italia; Ciudades Inteligentes III en Santander, España y Smart City Expo, en Barcelona, España.





INDICADORES DEL DESEMPEÑO

CAPÍTULO 4





QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)

Relación con los colaboradores y derechos humanos

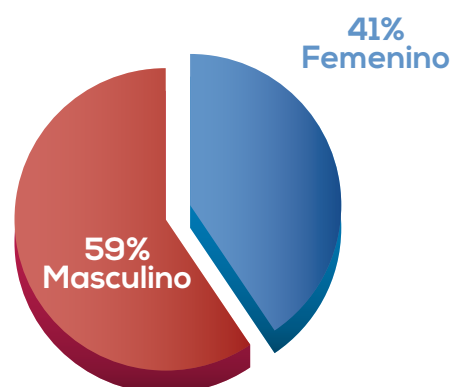
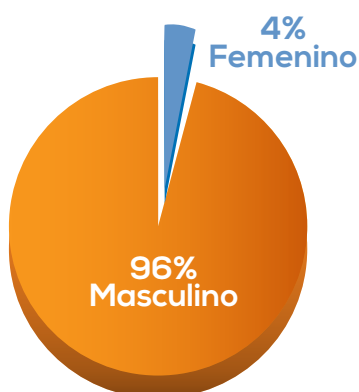
Composición laboral de los colaboradores

A diciembre de 2013, de acuerdo con Régimen Laboral, el 55% se encuentra amparado bajo el Código de Trabajo y el 45% bajo la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

La contratación de personal masculino tiene un porcentaje del 80% en función de las actividades propias de la organización.

CONTRATACIÓN POR GÉNERO	AÑO 2013	EDAD PROMEDIO
FEMENINO	1 086	45
MASCULINO	38	44
LOEP	1 047	45
FEMENINO	899	44
MASCULINO	366	42
	534	46
TOTAL GENERAL	1 985	45

Contratación por Género Año 2013 (LOEP)

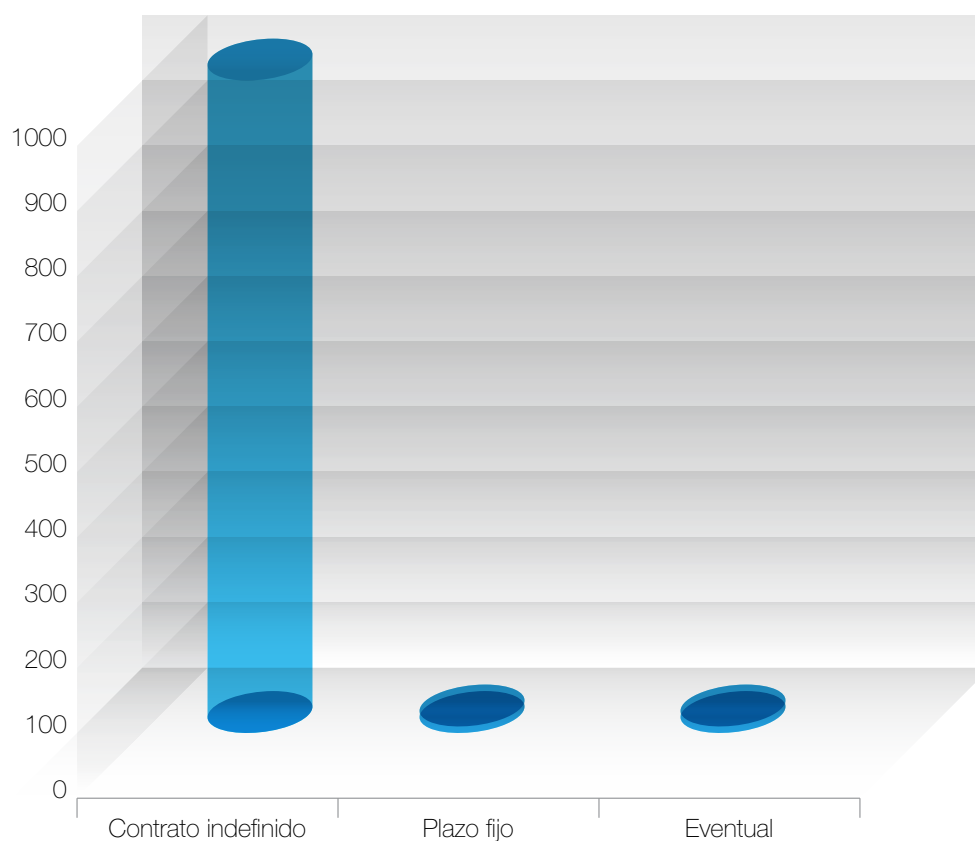


Tipo de contrato

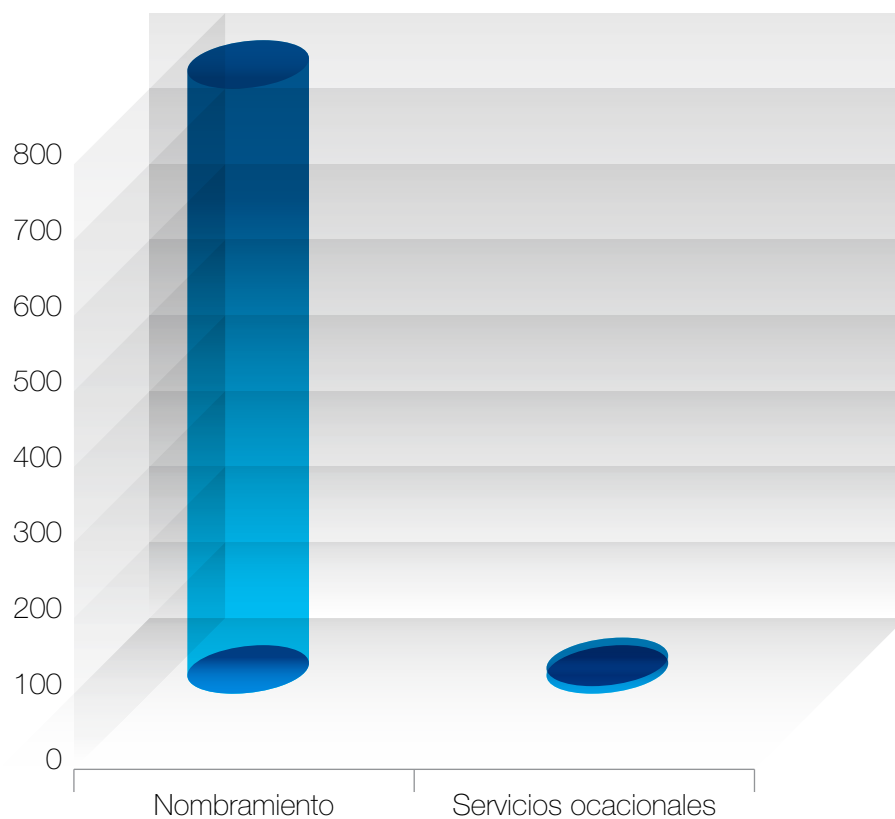
La EPMAPS promueve la estabilidad laboral de sus empleados. Esto se evidencia en el porcentaje del 53% de personal que posee contrato de trabajo indefinido bajo el régimen laboral de Código del Trabajo y en el 42% de personal que posee nombramiento amparado en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dando un total de 95% de servidores públicos con estabilidad laboral.

TIPO DE CONTRATO	2013
Código de trabajo	1 085
Contrato indefinido	1 047
Plazo fijo	37
Eventual	0
LOEP	900
Nombramiento	834
Servicios ocasionales	67
Total general	1 985

Contratación Año 2013 (Código de Trabajo)



Contratación Año 2013 (LOEP)

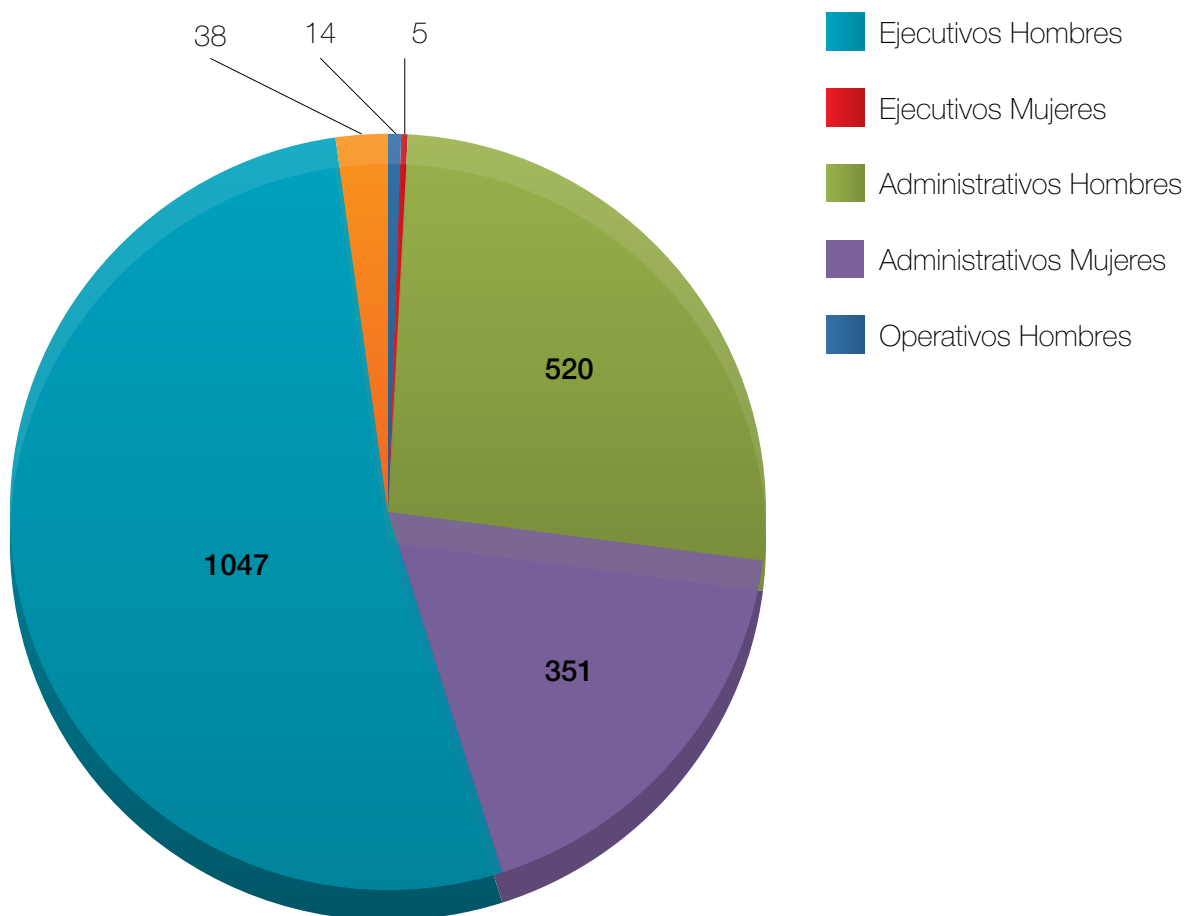


DESGLOSE DE TRABAJADORES POR GÉNERO

2013

Ejecutivos hombres	14
Ejecutivos mujeres	5
Administrativos hombres	520
Administrativos mujeres	361
Operativos hombres	1 047
Operativos mujeres	38
Total	1 985

Año 2013



Regimen	Contrato	Total
Código del trabajo	Código plazo fijo	37
	Código indefinido	1 048
Total código del trabajo LOEP		1 085
TOTAL LOEP	Nombramiento provisional	72
	Contrato servicios ocasionales	67
	Nombramiento / normal	761
TOTAL LOEP		900
Total General		1985

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Rotación Personal	2013	Edad promedio
Ingresos 2013	137	44
Femenino	54	54
Masculino	83	33
Desvinculaciones 2013	285	52
Femenino	50	50
Masculino	235	54
Total Empleados 2013	1985	48

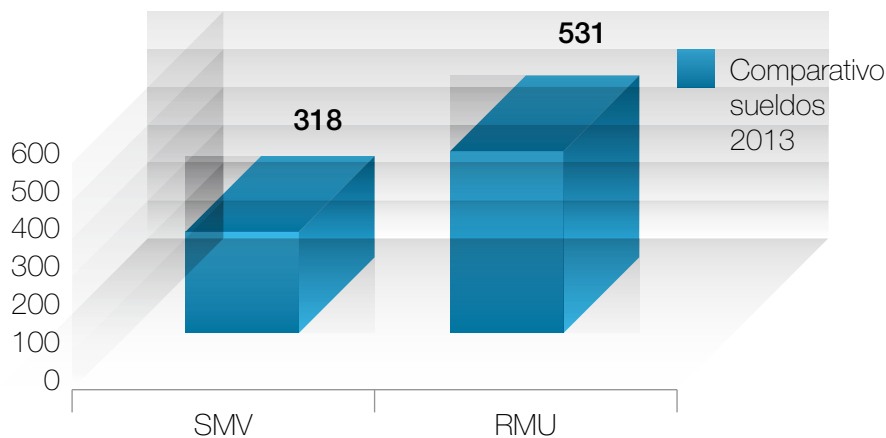
Rotación del Personal

El índice de rotación del personal es de 10,25%, lo que muestra claramente la efectividad de los planes de retiro voluntario y jubilación, ya que aproximadamente el 93% de desvinculaciones corresponde a personas que se acogieron a estos planes y beneficios con compensación económica.

El rango de la remuneración mensual unificada mínima de un trabajador de la EPMAPS es superior en un 67% con respecto al salario mínimo vital.

La remuneración básica unificada es equitativa entre hombres y mujeres dentro de la EPMAPS, va en correspondencia con las funciones que desempeña cada empleado/a y de acuerdo con lo dispuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales, la Escala Salarial vigente dentro de la Empresa y la normativa interna.

Comparativo sueldos 2013



Cumplimiento legal

La empresa cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y con el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano (RIATH) para gestionar la administración del personal sujeto al Código del Trabajo y al personal sujeto a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, cumpliendo con sus obligaciones legales.

Afiliación al IESS

La EPMAPS afilia al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a todos sus colaboradores sin excepción. En 2013 el Ministerio de Relaciones Laborales, previa una inspección integral a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, emitió un informe favorable de cumplimiento de todas las obligaciones laborales que constan en el Art. 42 del Código de Trabajo, tales como la legalización de contratos y actas de finiquito, respeto al debido proceso del Ministerio de Trabajo, y los pagos del décimo tercero y décimo cuarto sueldos dentro de los tiempos que establece este Ministerio.

Código del trabajo

La EPMAPS cumple también con los pagos legales que conciernen a los artículos del Código del Trabajo correspondientes al pago de horas extras y horas suplementarias, además de tomar en cuenta el Reglamento Interno propio de la Empresa.

En este mismo año, Auditoría Interna realiza un examen especial a los procesos de Gestión de Nómina de la Gerencia de Gestión de Talento Humano de la EPMAPS, en el que identifica algunas oportunidades referidas al pago de horas extras. En consecuencia se han tomado las siguientes acciones:

Automatización del proceso de registro de horas suplementarias y extraordinarias para facilitar la totalización del número de horas reportadas.

Capacitación a los delegados de cada gerencia para el reporte de las horas suplementarias y extraordinarias a través del módulo creado en el AS400; a excepción de los horarios especiales, que aún está en proceso de desarrollo por parte del departamento de tecnología informática.

La Administración ha mantenido varias reuniones con el Comité de Empresa y representantes de los operadores para que participen del proceso y de forma conjunta regularizar y optimizar los horarios de trabajo.

Todos los colaboradores de la Empresa que se encuentran regidos por el Código del Trabajo se encuentran dentro del Contrato Colectivo vigente.

Servidores públicos	2012	2013
Contrato colectivo	1 181	1 086
Total empleados	2 133	1 985
Porcentaje	55%	55%

Además, cada dos años la Empresa suscribe con el Comité de Empresa el Contrato Colectivo. En el último inciso del Artículo 3 del contrato que se encuentra vigente, se establece que el Directorio y el Gerente General recibirán al Comité Ejecutivo del Comité de Empresa, a solicitud de este, por lo menos una vez cada trimestre.

El Artículo 4 del Contrato Colectivo vigente establece el tiempo de vigencia, los mecanismos para su renovación o modificación, así como los plazos dentro de los cuales se llevará a cabo la presentación de propuestas, la negociación y la suscripción de un nuevo Contrato Colectivo.

Cambios administrativos del personal

La EPMAPS, previo al cambio administrativo de un empleado, realiza un documento de autorización denominado Acción de Personal, que indica las razones del cambio y determina la unidad administrativa a la cual se cambiará el colaborador.

Estos cambios administrativos se encuentran debidamente especificados en el Reglamento Interno de la Empresa para el personal regido por el Código del Trabajo y para el personal de la Ley Orgánica de Empresas Públicas. Para el caso de los trabajadores este procedimiento se especifica dentro del Contrato Colectivo.

Políticas y prácticas en la gestión del Talento Humano

Partiendo de los objetivos estratégicos de mejoramiento de clima laboral, de los procesos empresariales y la eficiencia laboral, así como de las competencias del personal, la Empresa tiene el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio e innovación institucional, con lo cual ha creado una política institucional que propicia, entre otras, las siguientes acciones:

Fortalecer un adecuado clima laboral a través de los trabajos de diagnóstico efectuados y del seguimiento de planes de acción desarrollados.

Implementar planes para desarrollar conocimiento aplicable a la profesionalización del personal.

Promover la vivencia de comportamientos, principios y valores en el marco de un código de ética institucional, que son evaluados en ejercicios de evaluación del desempeño, en procesos de selección de personal con el propósito de potenciar los resultados institucionales, a través de la identificación de competencias profesionales.

Reconocer los resultados óptimos apegados a indicadores, así como los comportamientos orientados a fortalecer la gestión empresarial, a través de la gestión del desempeño, por ejemplo, por medio del incentivo de pago de remuneración variable por eficiencia.

Incentivo al desempeño

La remuneración variable se orienta a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo empresarial de indicadores de gestión por eficiencia y eficacia y su propósito es conseguir un alto grado de identificación y compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, los de cada área y los individuales de cada obrero y servidor en la organización.

En 2013 se pagó un total de USD 198 864,80 por concepto de remuneración variable correspondiente a la evaluación de 1 de junio de 2012 a 31 de diciembre de 2012.

Retiro Voluntario

En 2013 la EPMAPS continúa con el Plan de Retiro Voluntario, proceso por el cual se brinda reconocimiento económico a las obreras y obreros, servidoras y servidores de la EPMAPS que desean desvincularse de la empresa de manera planificada. De este plan se ha beneficiado aproximadamente el 2% de los empleados de la empresa. El detalle por cargo, tipo de contrato y género del personal que se acogió al Plan de Retiro Voluntario de la EPMAPS es el siguiente:

Descripción	Femenino	Masculino	Total General
Contrato indefinido (T)		12	12
Chofer de vehículos livianos		4	4
Conserje interno		1	1
Inspector de servicios municipales		1	1
Jefe de mantenimiento		2	2
Operador de la planta de tratamiento de agua potable		2	2
Plomero		1	1
Sifonero		1	1
Técnico de operaciones y mantenimiento de maquinaria y/o equipos		1	1
Nombramiento / Normal (F)	7	20	27
Analista	1	2	3
Asistente 2	1	1	2
Especialista		2	2
Funcionario 1		1	1
Funcionario 2	2	3	5
Funcionario 3		1	1
Funcionario 4		1	1
Funcionario 5		4	4
Funcionario 6		2	2
Funcionario 7		3	3
Oficinista 1	3		3
Total general	7	32	39

En total 59 personas se inscribieron al Plan de Retiro Voluntario. Se han ejecutado 39 y quedan 20 personas en proceso de desvinculación.

Evaluación del clima laboral

El 1 de octubre de 2013 se suscribió un nuevo contrato con Great Place To Work Institute, con la finalidad de medir la efectividad de las acciones emprendidas en el mejoramiento de clima laboral de la EPMAPS durante el período 2012-2013. Se incorporó al estudio un benchmarking report, en el cual se comparan los resultados de la Empresa con los promedios obtenidos por 16 instituciones del sector público del Ecuador, empresas de América Latina, Estados Unidos y Europa.

Referente	Epmaps	América Latina Top100	Estados Unidos Top100	Europa Top100
Credibilidad	53	86	86	87
Respecto	48	83	84	85
Imparcialidad	45	81	81	83
Camaradería	63	88	89	90
Orgullo	85	90	89	89
Apreciación General	77	91	91	92

Como resultado de la medición del 2012-2013, frente al período 2011, se observa que la edad, nivel académico y antigüedad son factores que influyen en la calidad de la percepción que tiene el personal frente a las decisiones asumidas por la EPMAPS.

Gestión del cambio

La Empresa ha iniciado un proceso de gestión de cambio, donde ha sido relevante la definición de una estrategia encaminada a la selección de un modelo gerencial que sustente los procesos de cambio actuales y futuros, incorporando en todos los escenarios de su gestión la visión del cambio como principio del mejoramiento continuo, permitiendo a la empresa evolucionar en sus estructuras y comportamientos empresariales ante los constantes planteamientos y exigencias del entorno.

Con este propósito se contrataron los servicios de consultoría de Human Perspectives International (HPI), con la finalidad de proporcionar a la EPMAPS una metodología para enfrentar los impactos de implementación del sistema ERP, con la definición de una estrategia basada en el diagnóstico del clima actual de disposición al cambio en cada una de las gerencias, con base en el Cuestionario Situacional de Outlook (SOQ), que mide la percepción de la gente sobre el clima para la creatividad, la innovación y el cambio en su entorno de trabajo inmediato. Los resultados de los dos diagnósticos serán analizados en conjunto a fin de construir planes de acción integrales para cada gerencia de la EPMAPS.

Gestión de habilidades y formación continua del talento humano

A partir de los resultados de la evaluación del desempeño de 2012, en febrero de 2013 se estableció el procedimiento de capacitación, formación y desarrollo, en el que se implantan criterios técnicos de priorización de los programas, requisitos para acceder a programas de capacitación, obligatoriedad de la transferencia del conocimiento adquirido en función de la complejidad del objetivo de aprendizaje definido, y en el caso de programas de formación y desarrollo, la celebración de un convenio de capacitación que respalde el compromiso de aplicación de mejoras o réplica de conocimientos, con lo cual queda implementado el proceso de capacitación, la medición de la transferencia y por lo tanto la optimización de desempeño y competencias. Dentro de los programas que se han desarrollado paralelamente para el mejoramiento de las competencias del personal motivando su compromiso al mejoramiento continuo, se encuentran:

Programa de sensibilización para la excelencia en el servicio: dirigido a 90 servidores del Departamento de Gestión de Servicios, de la Unidad de Servicio al Cliente y Control de Servicios, de la Unidad de Reclamos y Unidad de Promoción de Servicios, y 200 servidores del Departamento de Catastros y Facturación, Departamento de Conexiones Domiciliarias y sus respectivas unidades: Cortes, Reconexiones y Recaudación, con el fin de influir positivamente para cambiar la visión de victimización hacia ser protagonistas en la mejora de clima de la Gerencia Comercial. Para este logro se aplicaron metodologías lúdicas, generando un nivel de satisfacción del programa por parte de los participantes de 95%.

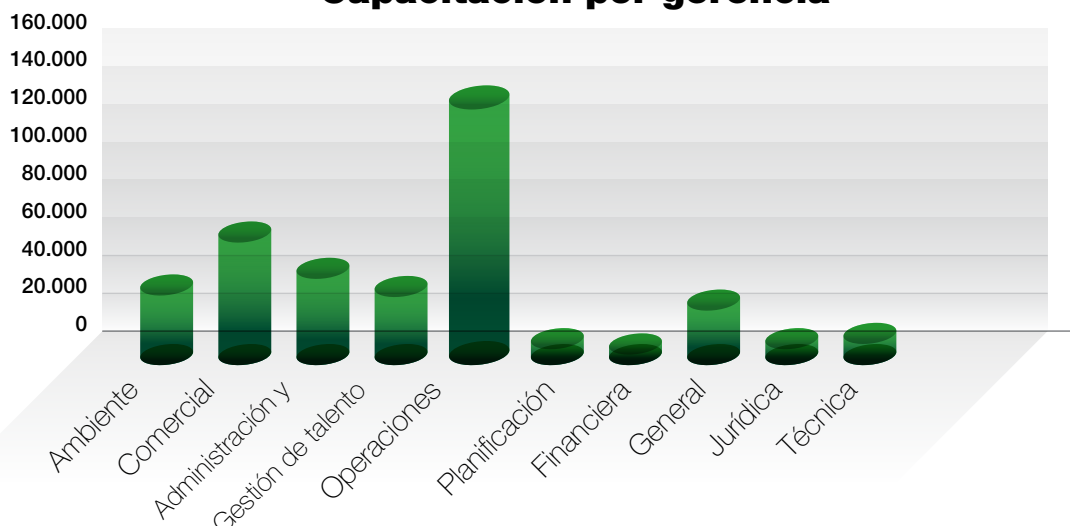
Escuela de supervisión para la Gerencia de Operaciones: dirigido a 60 colaboradores que se encuentran ocupando cargos de jefes de unidad, supervisores e inspectores. Este programa integral de formación se ejecutó en 2013 con el objetivo de formar habilidades administrativas y de supervisión, mediante el desarrollo de competencias clave a través de metodologías técnicas de empoderamiento y entrenamiento (coaching).



La inversión en capacitación en la EPMAPS constituye un elemento fundamental para promover el desarrollo equitativo de las competencias de personal, retener al mejor talento humano y elevar los estándares de desempeño individual e institucional. El resumen de inversión en capacitación es el siguiente:

Inversión de capacitación	
Gerencia	2013 USD
Ambiente	23 992
Comercial	43 416
Administración y logística	31 857
Gestión de talento humano	30 549
Operaciones	143 510
Planificación	18 541
Financiera	14 491
General	24 885
Jurídica	12 836
Técnica infraestructura	28 200
Total general	372 278

Capacitación por gerencia



También se ha establecido una estrategia para institucionalizar el conocimiento que posee el personal que se acogió al plan de retiro voluntario y de jubilación, enfocándose en la formación de backups que permitan la transferencia del know how de una manera sistemática. Además se ha realizado

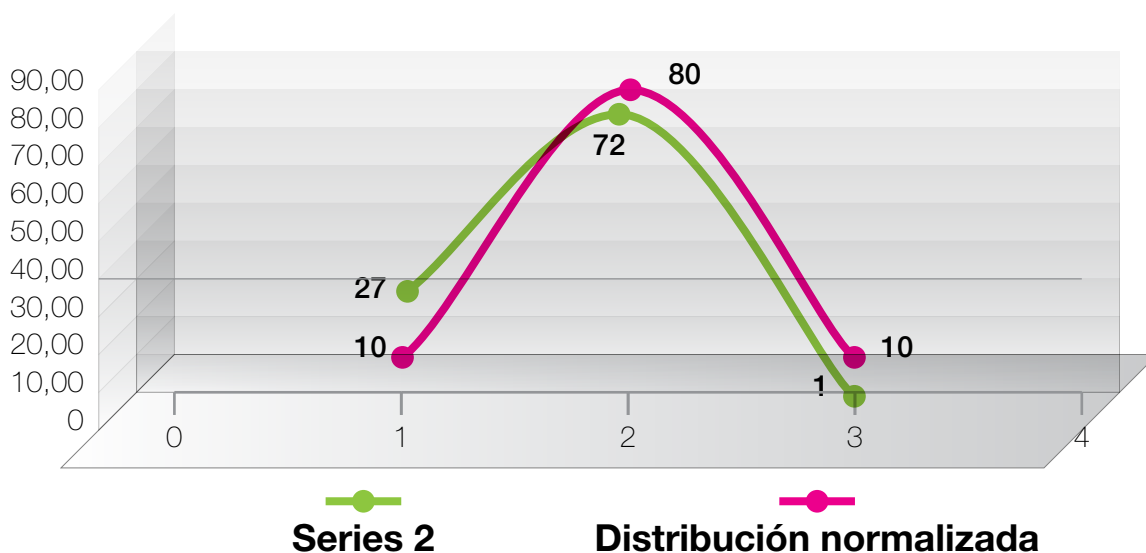
el “Taller de liderazgo emprendedor outplacement” dirigido al personal que optó por la desvinculación voluntaria, con el fin de brindar acompañamiento y prepararlos para que asuman roles protagónicos fuera de la institución.

Evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional

A partir de la evaluación del primer semestre de 2012 se reformuló la estrategia de evaluación del desempeño, en la modificación del formato, asignación de peso y socialización, enfocando los esfuerzos en romper paradigmas de paternalismo, favoritismo, subjetividades e indiferencias que permitan normalizar estadísticamente los resultados y dar paso a una gestión del desempeño técnicamente adecuada y que sustente el espíritu de reconocimiento económico de la remuneración variable en función de resultados.

Con el fin de alinear a los jefes con la estrategia y de corresponsabilizar a los dueños de procesos por los resultados de su equipo, se estableció una guía de feedback que permita mejorar el proceso comunicacional entre colaborador y su inmediato superior, aclarando expectativas mutuas y consensuando oportunidades de mejora, lo que ha aportado favorablemente en la reducción de subjetividad en la evaluación del desempeño de 2012 y ha permitido cumplir con el objetivo, conforme lo siguiente:

Resultados evaluación desempeño 2012



Este proceso de medición se aplica al 100% del personal sin distinción del régimen laboral al cual pertenezcan.

En 2013 se fijó la periodicidad de un año para la planificación, establecimiento, medición e informe del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas, para el pago de la remuneración variable, así como

la ejecución de la evaluación del desempeño, razón por la cual la aplicación de esta, para el período enero a diciembre de 2013 se realizará en el mes de enero del 2014 considerando la misma herramienta de medición y metodología amigable aplicada en ejercicios anteriores.



Respeto y promoción de los derechos humanos

Libertad de asociación

Los Reglamentos Interno de Trabajo (RIT) y de Administración del Talento Humano (RIATH), garantizan el respeto a los derechos de los trabajadores a asociarse y designar sus directivas. En ejercicio de este derecho las y los obreros y servidores de la Empresa han conformado varias agrupaciones gremiales, que son respetadas y con las cuales la Empresa colabora dentro de lo estipulado en la Constitución y la Ley.

Igualdad de oportunidades de trabajo al hombre y a la mujer

La EPMAPS promueve la inclusión de todas y todos los ecuatorianos, sin hacer distinciones de género, etnias o personas con discapacidad, con procesos de selección internos y externos que estimulan la participación global de personas.

En 2013 se realizaron 55 concursos internos y 80 concursos externos, que propiciaron y garantizaron oportunidades en el marco de la equidad, transparencia y respeto.

La Empresa, a través de sus procesos de selección, busca atraer al mejor talento humano del mercado con transparencia, metodología técnica y objetividad en las decisiones. Consciente de que este factor es fundamental para que el personal pueda proyectarse internamente y asegure una dinámica institucional saludable con bajos índices de rotación, se incorporan nuevas herramientas tecnificadas para la selección, a través de la contratación de servicios para la aplicación de pruebas psicométricas PDA y Evaluar.com y el reclutamiento de candidatos y candidatas a través del portal Multitabajos, que han facilitado la toma de decisiones y mejorado los tiempos de cierre de los procesos de selección, con los siguientes resultados hasta diciembre de 2013:

Año 2013	
Procesos externos	
Proceso	Nº de Procesos
Selección	135

La genuina convicción frente a la igualdad de oportunidades y la búsqueda de equidad interna se reflejan también en la transparencia de los procesos internos de la Empresa, al gestionar la ocupación de plazas de trabajo de manera incluyente, sin discriminación por razones de sexo, etnia, edad, nacionalidad u otras razones, y al enfocar su gestión en el manejo técnico y objetivo, sobre la base del cumplimiento de requisitos necesarios para cada puesto. De esta manera se ejecutaron 55 procesos internos de selección en 2013, para promover el desarrollo del personal. Producto de esto y de la dinámica propia de la Empresa, durante 2013 no se han presentado de manera formal quejas escritas sobre incidentes de discriminación.

Inclusión de servidores y servidoras con discapacidad

La Empresa, a partir de 2009, sobre la base de la reforma del Código del Trabajo inició el proceso de Inserción e Inclusión Socio Laboral del personal con discapacidad y, en cumplimiento al objetivo estratégico de "Implementar una cultura de seguridad y salud en el trabajo", se ha planteado como objetivo permitir que los/las servidores/as con capacidades especiales se desenvuelvan en ambientes saludables, velando por su bienestar laboral, social y familiar.

Una vez aprobada la Ley Orgánica de Discapacidad en 2012, en lo referente a los trabajadores sustitutos (servidores que tienen hijos con discapacidad), se realizó el análisis respectivo sobre el porcentaje de discapacidad severa para la calificación; por esto el número disminuye durante 2013.

De los 20 trabajadores sustitutos identificados, 10 se encuentran registrados en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Cuadro comparativo del año 2012 y 2013

Periodos	Año 2012		Año 2013		
	Servidores con discapacidad	Trabajador sustituto	Servidores con discapacidad	Trabajador sustituto	Número de personas con discapacidad que falta insertar en la Empresa
Total código de trabajo	22	19	21	13	9
Total LOEP	24	13	25	7	7
Total	46	32	46	20	16

Género		
Código del Trabajado	Hombres	19
	Mujeres	2
LOEP	Hombres	10
	Mujeres	15
Total		46

Tipo de Contratación	
Código del Trabajado	21
LOEP	25
Total	46

Tipos de Discapacidad	
Física	23
Intelectual	7
Auditiva	6
De lenguaje	1
Física-visual	2
Visual	6
Mental	1
Total	46



Promoción e inclusión de la interculturalidad en la empresa

Potenciar la concienciación de los derechos y obligaciones de los servidores y servidoras, generando las condiciones que permitan la efectiva aplicación de los derechos humanos.

Promover la ejecución de actividades que fomenten un ambiente laboral intercultural incluyente para los servidores de la Empresa, en el ámbito social, cultural y político.

Actualmente, la Empresa cuenta con 29 trabajadores afroecuatorianos: ocho mujeres y 21 hombres.

Gerencia	Número
Ambiente, seguridad y responsabilidad	3
Comercial	9
Administración y logística	1
Operaciones	7
Planificación y desarrollo	0
Infraestructura	6
Jurídica	1
Financiera	0
General	2
Total / M=8 H=21	29

Cuadro comparativo

Año 2012	Año 2012	% A cumplir	N° Personas a insertar
33	29	3%	28

La Empresa está empeñada en cumplir con el porcentaje de servidores afrodescendientes requeridos por la Ley (3%). Por esto se realizan procesos de selección externos que promueven la participación de todas y todos los ecuatorianos, sin hacer distinciones de ninguna naturaleza.



Fomento de la erradicación del trabajo infantil a través de los colaboradores

Con el propósito de fortalecer la erradicación del trabajo infantil en 2013 la EPMAPS se adhirió a la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil liderada por el Fondo de la Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL). Esta red se orienta a sensibilizar, capacitar y certificar a los colaboradores y proveedores en erradicación del trabajo infantil.

Hasta el momento se cuenta con 93 servidores certificados y para 2014 se ha planificado certificar a un mayor número de servidores. También se espera sensibilizar a un grupo de proveedores de mayor impacto para la EPMAPS.



Prevención de la violencia contra las mujeres

La EPMAPS se encuentra comprometida con la prevención de la violencia contra las mujeres. Por esto en 2013 firmó un convenio con la Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ), a través del cual se coordinan actividades que contribuyen al cumplimiento de este propósito, entre las que se encuentra la ejecución de la campaña "Cierra la llave de la violencia contra las mujeres".



Logros y Objetivos

Optimización de la estructura de puestos de la institución basada en el enfoque de los procesos.

Mejora en los procesos internos de la gestión técnica del talento humano.

Alineación de los resultados de la evaluación de desempeño con los programas, orientada a gestionar el desempeño y la remuneración variable.

Actualización de información del personal para facilitar la asignación a la estructura propuesta.

Optimización de los procesos de nómina.

Incorporación de una metodología que permita administrar en conjunto con el equipo gerencial los procesos de cambio y mejoramiento de clima.



Metas y Compromisos

Implementar la nueva estructura orgánica de puestos, identificando y asignando el ocupante idóneo en el puesto adecuado, procurando corregir inequidades, aclarar alcances de gestión y rutas de carrera.

Articulación, formulación e implementación de los procesos de la Gerencia de Gestión de Talento Humano con el ERP.

Alinear los resultados de la evaluación de desempeño con los programas de capacitación, desarrollo, carrera y retención de talentos e incentivos no económicos.

Modelar la cultura interna hacia el servicio y la innovación.

Construcción y fortalecimiento de equipos de trabajo de los departamentos, alineados con la nueva estructura organizacional.

Migración al sistema del ERP.

Mejoramiento y optimización del registro y control de asistencia.



Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

Sistema de gestión de seguridad y salud

La gestión de seguridad y salud en el trabajo en la EPMAPS conlleva aplicar estrategias, técnicas y herramientas para fortalecer las creencias, actitudes y valores de cada uno de las/los trabajadoras/es y servidoras/es de la empresa logrando sustentar esta gestión en el cumplimiento de la legislación nacional aplicable.

Este proceso se fundamenta en un diagnóstico pormenorizado sobre los tipos de riesgos laborales presentes en la organización y que pudieran afectar la salud e integridad de los trabajadores. En este sentido, la EPMAPS en conjunto con la Universidad San Francisco de Quito han realizado las siguientes acciones:

Ejecución de 668 identificaciones de peligros.

Se han realizado 452 análisis de riesgo ocupacional.

Actualización y elaboración de 60 procedimientos e instrucciones para fortalecer el Sistema de Seguridad y Salud, priorizando actividades de alto riesgo.

Identificación y evaluación de accidentes mayores o graves en áreas donde se usan químicos de alto riesgo a través de métodos analíticos de simulación "ALOHA".





Comité Paritario y Subcomités

Además del Comité Paritario, en la EPMAPS se han conformado 24 Subcomités de Seguridad y Salud, estos Subcomités se constituyen en organismos de coordinación entre el Departamento de Seguridad y Salud y los trabajadores, y colaboran en las actividades de promoción, divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas, reglamentos para el bienestar de los trabajadores.

Comité paritario de seguridad y salud

BASE LEGAL: El Comité Paritario y los Subcomités de Seguridad y Salud en la EPMAPS, se encuentran conformados cumpliendo lo establecido en el Art. 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, y Art. 13 de la Resolución 957 del Reglamento del Instrumento Andino, y normas del Ministerio de Relaciones Laborales.

Prevención de accidentes de trabajo

Dotación de ropa de trabajo y equipo de protección: Ante las situaciones de peligro en la Empresa, los técnicos en seguridad y salud han desarrollado actividades específicas, tendientes a prevenir las enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo. Sin embargo existen condiciones en las cuales es necesario que el personal utilice los equipos de protección individual (EPI) que juegan un rol fundamental en la higiene y seguridad porque se encargan de evitar el contacto directo con superficies, ambientes, equipos, herramientas, máquinas, materiales, sustancias peligrosas o cualquier otro elemento que pueda causar daño a la salud de los trabajadores.

En 2013, luego de la coordinación con representantes del Comité de Empresa, se ha realizado la dotación de los EPI, que son de uso individual y no son intercambiables por razones de higiene y salud.

Equipos de protección Individual (epi) entregado	Número	Porcentajes
Obreras y Obreros	1 157	52%
Servidoras y Servidores	1 062	48%
Totales	2 219	100%



Inspección a obras

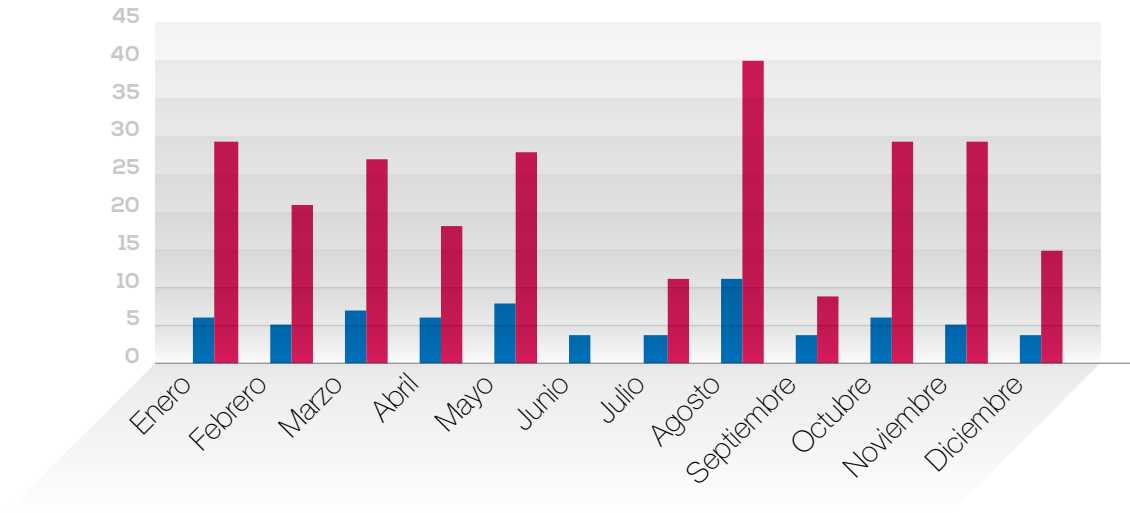
Obras de contratación directa

Estas inspecciones que se realizan mediante observación directa a las obras civiles, instalaciones, equipos, entorno laboral y demás condiciones laborales, permiten identificar los peligros existentes y evaluar los riesgos que podrían afectar la integridad de los trabajadores.

N°	Mes	N° Inspecciones Internas	N° Trabajadores asistentes al diálogo periódico
1	Enero	6	29
2	Febrero	5	21
3	Marzo	7	27
4	Abril	6	18
5	Mayo	8	28
6	Junio	4	
7	Julio	4	11
8	Agosto	11	40
9	Septiembre	4	9
10	Octubre	6	29
11	Noviembre	5	29
12	Diciembre	4	15
	Total	129	256



Inspecciones internas de seguridad e higiene del trabajo

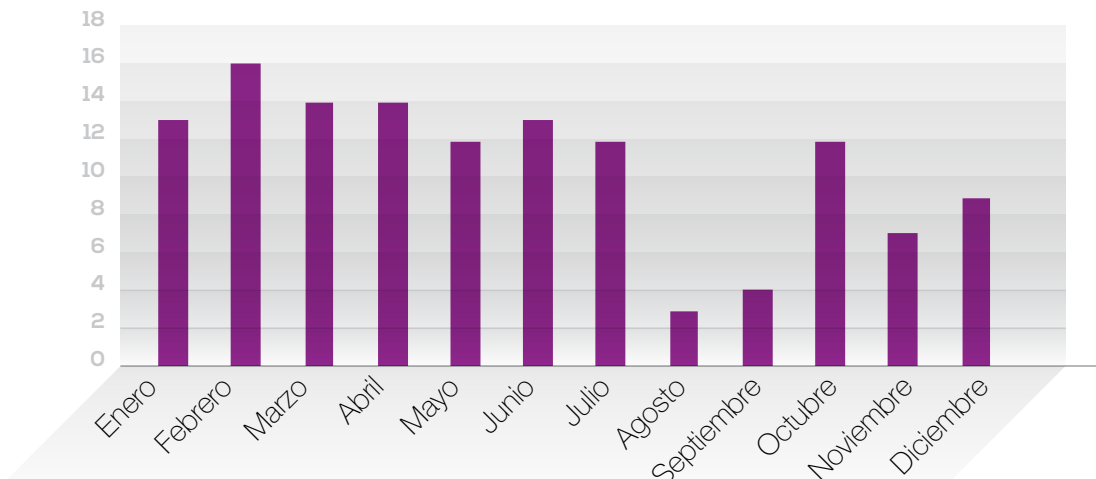


Obras ejecutadas por contratistas

Estas inspecciones tienen como objetivo establecer y evaluar los lineamientos de seguridad, higiene y salud que deben cumplir las empresas contratistas durante la ejecución de obras y la prestación de servicios a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

Las inspecciones y revisiones ayudan a detectar condiciones de riesgo y/o actitudes personales inseguras que no fueron detectados en la evaluación de riesgos o que se han generado con posterioridad a la misma. Se pretende que el trabajador tenga un rol activo en la identificación de los riesgos.

Inspecciones a Contratistas



Mes	N° Inspecciones Internas
Enero	13
Febrero	16
Marzo	14
Abril	14
Mayo	12
Junio	13
Julio	12
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	12
Noviembre	7
Diciembre	9
Total	129

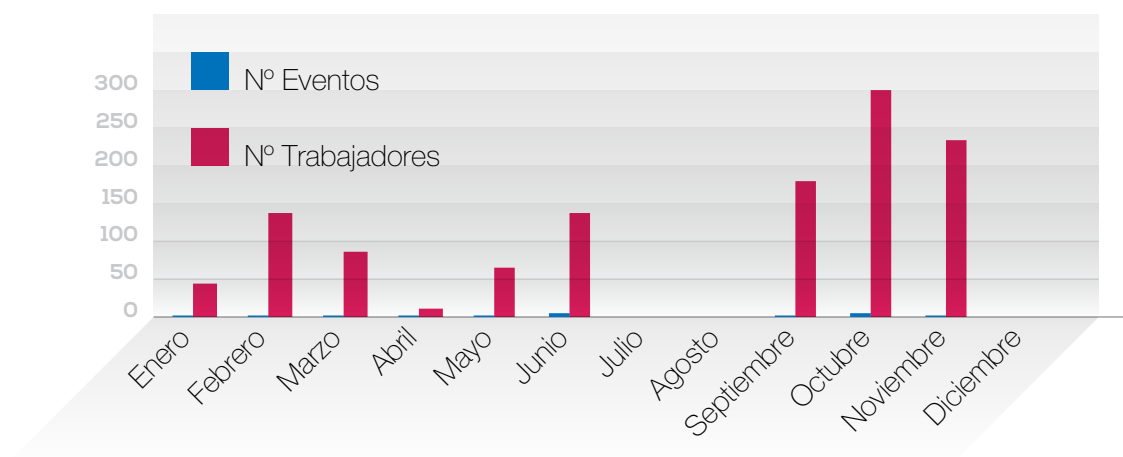


Capacitación al personal de la EPMAPS

A través de la capacitación se proporciona a los participantes conocimientos, metodologías, técnicas y herramientas que permitan desarrollar sus competencias para la óptima gestión de la Seguridad Industrial y la Salud Ocupacional en la Empresa.

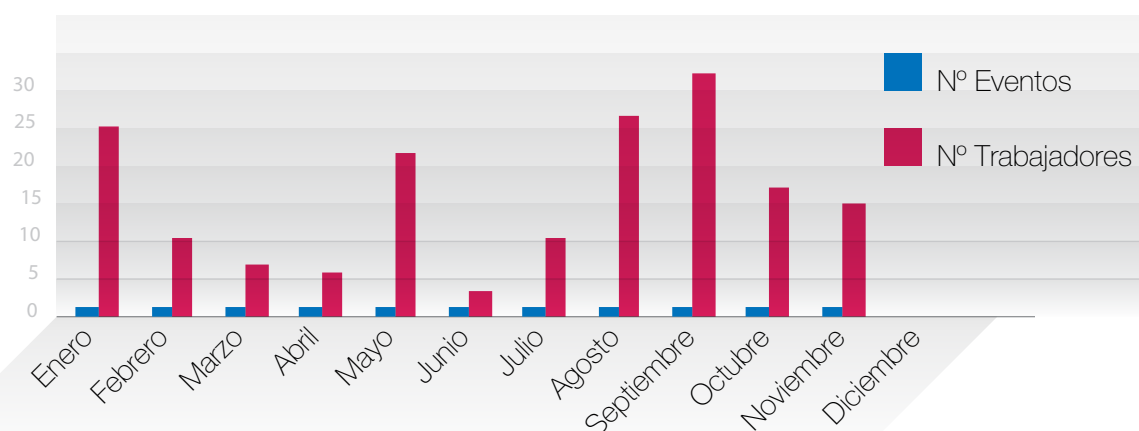
N°	Mes	N° Eventos	N° Trabajadores
1	Enero	1	36
2	Febrero	1	113
3	Marzo	2	70
4	Abril	1	10
5	Mayo	1	53
6	Junio	3	113
7	Julio	0	0
8	Agosto	0	0
9	Septiembre	2	149
10	Octubre	3	246
11	Noviembre	1	193
12	Diciembre	0	0
	Total	15	983

Capacitación en Seguridad y Salud



N°	Mes	N° Eventos	N° Trabajadores
1	Enero	1	22
2	Febrero	1	9
3	Marzo	1	6
4	Abril	1	5
5	Mayo	1	19
6	Junio	1	3
7	Julio	1	9
8	Agosto	1	23
9	Septiembre	1	28
10	Octubre	1	15
11	Noviembre	1	13
12	Diciembre	0	0
	Total	11	152

Inducción en Seguridad y Salud

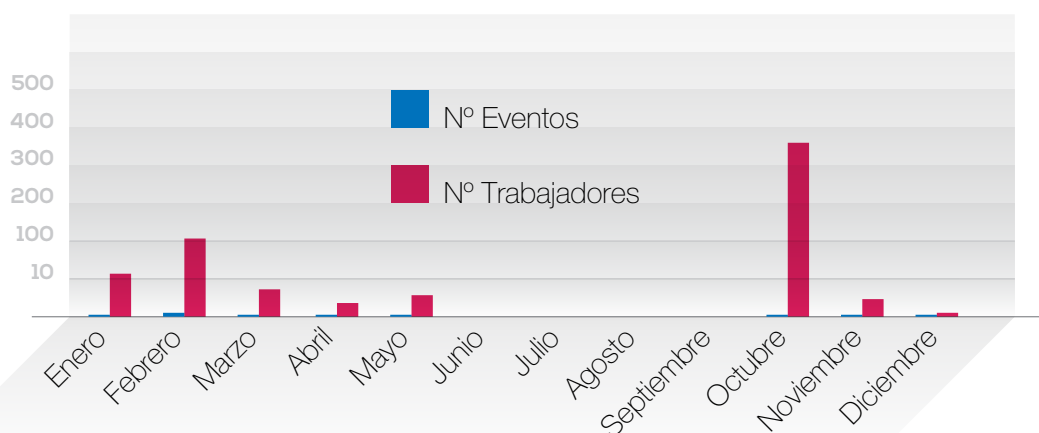


Adiestramientos al personal de la Empresa

Con el propósito de dar origen a una cultura preventiva y fortalecer la prevención de accidentes y enfermedades profesionales en cada área y/o puesto de trabajo, a través de los adiestramientos todo servidor recibe información sobre los riesgos y peligros que existen en su contexto laboral. Con esto se espera que el servidor desarrolle su actividad en un ambiente de trabajo seguro y la Empresa obtenga mejores resultados en la producción.

N°	Mes	N° Adiestramientos Internos en Seguridad y Salud	N° Trabajadores asistentes al diálogo periódico
1	Enero	4	118
2	Febrero	10	215
3	Marzo	5	76
4	Abril	2	38
5	Mayo	4	58
6	Junio	0	0
7	Julio	0	0
8	Agosto	0	0
9	Septiembre	0	0
10	Octubre	1	451
11	Noviembre	1	4
12	Diciembre	0	0
	Total	27	960

Adiestramiento a personal de EPMAPS

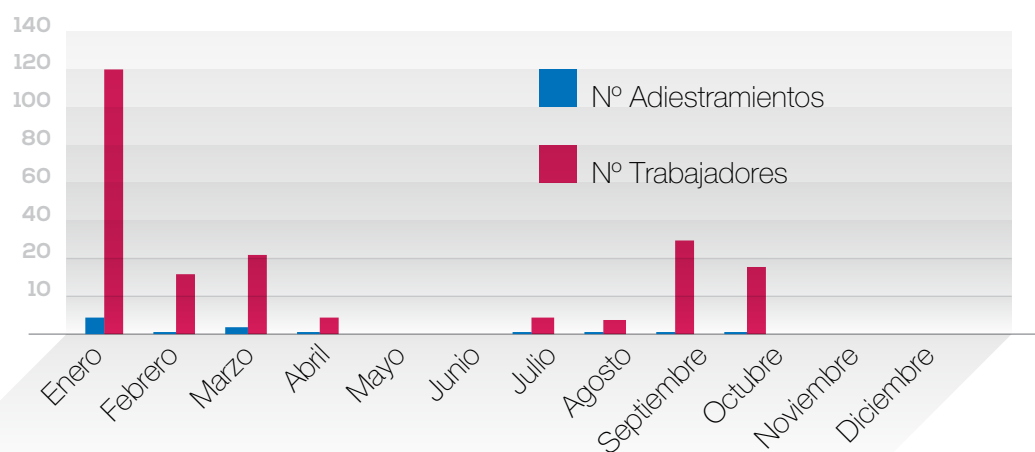


Adiestramientos a contratistas de obras civiles

Consiste en impartir información continua sobre la protección y cuidado de la salud y la seguridad de los trabajadores que están bajo dependencia de los contratistas de la EPMAPS y de las personas que visitan la Empresa. Esta información se orienta a concientizar que no exime a los contratistas de conocer y aplicar toda la normatividad legal y técnica reconocida en el país sobre seguridad y salud.

N°	Mes	N° Adiestramientos	N° Trabajadores
1	Enero	8	120
2	Febrero	1	27
3	Marzo	3	36
4	Abril	1	7
5	Mayo	0	0
6	Junio	0	0
7	Julio	1	7
8	Agosto	1	6
9	Septiembre	1	42
10	Octubre	1	30
11	Noviembre	0	0
12	Diciembre	0	0
	Total	17	275

Adiestramiento a personal de contratistas





Resumen general de capacitación y adiestramiento:

CAPACITACIÓN	No. EVENTOS	No. PARTICIPANTES
Con facilitadores externos	15	983
Con facilitadores del Departamento de Seguridad y Salud (EPMAPS)		
Inducción	11	152
Adiestramiento personal interno	27	960
Talleres de Gestión Psicosocial	27	860
Adiestramiento personal externo	17	275
TOTAL	97	

Investigación de accidentes en obra

La Empresa tiene como premisas prevenir y evitar que sucedan los accidentes laborales por medio de inducciones, adiestramientos, capacitaciones e inspecciones periódicas de las instalaciones con la participación de los Subcomités de Seguridad y Salud, a fin de que cada trabajador se empodere de su propia seguridad, generando una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

Los accidentes ocurridos son investigados por un equipo multidisciplinario conformado por el Médico Ocupacional, la Gestora Psicosocial y el Técnico de Seguridad e Higiene del Trabajo. También intervienen el Jefe inmediato del accidentado, el trabajador accidentado y los testigos, con la finalidad de determinar las verdaderas causas que dieron origen al evento, para corregirlas con base en las medidas preventivas y de ese modo evitar accidentes similares en el futuro.

Cuantificación y análisis de accidentes laborales 2013

Sexo			Edad		
	Accidentes	%		Accidentes	%
Femenino	2	7,69	Entre 50 y 65 Años	13	50,00
Femenino	24	92,31	Entre 30 y 50 Años	12	46,15
Femenino			Menores a 30 Años	1	3,85
Total	26	100,00	Total	26	100,00

Área Laboral			Gerencias		
	Accidentes	%		Accidentes	%
Sifoneros y operadores	13	50,00	Trabajadores de campo	22	84,62
Plomero y peon	9	34,62	Trabajo en Oficina o Bod.	4	15,38
Administrativos	4	15,38			
Total	26	100,00	Total	26	100,00

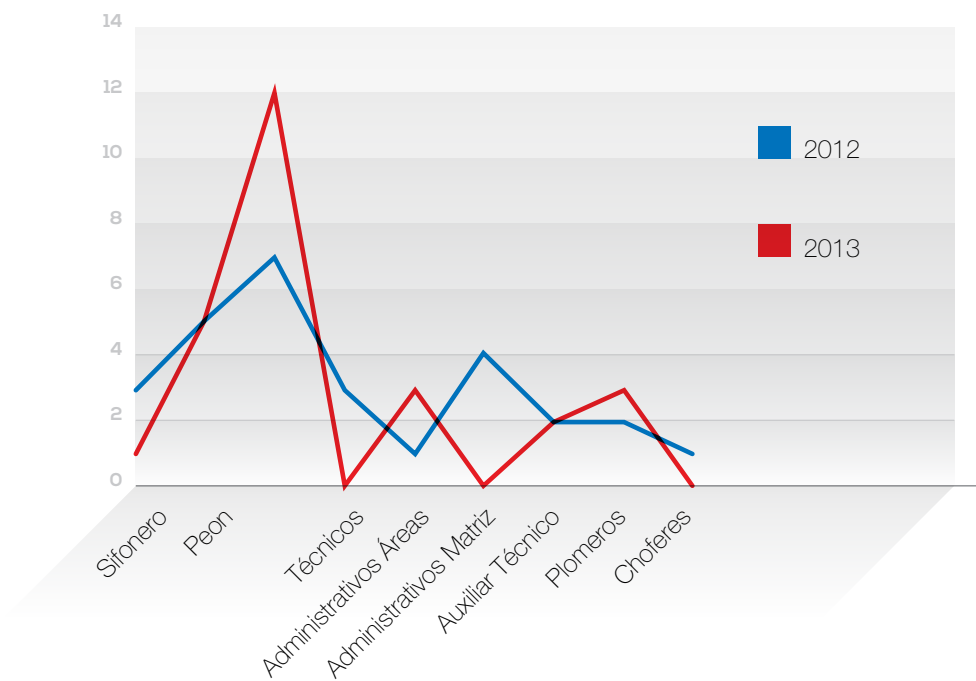
Sitio del siniestro			Días de reposo		
	Accidentes	%		Accidentes	%
Vías	13	50,00	1 a 30 días	16	61,54
Instalaciones	12	46,15	de 30 a 50 días	7	26,92
Matriz	1	3,85	50 en adelante	3	11,54
Total	26	100,00	Total	26	100,00

Accidentes causas			Accidentes consecuencias		
	Accidentes	%		Accidentes	%
Actos inseguros	13	50,00	Graves 30 a 126 días reposo	5	19,23
Condiciones inseguras	12	46,15	Medios 4 a 29 días	2	7,69
In. Itinerante	1	3,85	Leves de 1 a 3 días de reposo	19	73,08
Total	26	100,00	Total	26	100,00

Cuadro comparativo de acuerdo a funciones desempeñadas 2012-2013.

Cargo / Puesto Laboral 2013		%	Multi causas / Consecuencias
			Condiciones y actos
Sifonero	3	10,71	Manipulación herramienta incorrecta /corte de mano con barra. 1
Peon	5	17,86	Manipulación peso incorrecta /pierde equilibrio en altura /Caida de altura.
Operaciones	7	25,00	Caida de altura, resbalón y perdida de equilibrio. 1
Técnicos	3	10,71	Caida de altura, descuartizamiento. 1
Administrativos Áreas	1	3,57	Caida de su propia altura / golpes. 1
Administrativos Matriz	4	14,29	Caida de su propia altura / golpes. 2 Accidente de tránsito /golpes. 2
Auxiliar Técnico	2	7,14	Estrellamiento de vehículo, golpes 1
Plomeros	2	7,14	Aplastamiento de dedo mano con caja metálica. 1
Choferes	1	3,57	Impacto de vehículo contra partere. 1
Total	28	100	

Cuadro comparativo por funciones 2012-2013



Plan de emergencias

Es un instrumento que utiliza la empresa para organizar y planificar las acciones a tomar ante una amenaza inminente. El plan permite establecer las acciones a desarrollar antes, durante y después de un desastre. Por lo tanto ayudará a salvar la vida de los trabajadores, las instalaciones, los activos y en general la Empresa.

Plan de emergencia elaborados	
Alcantarillado	
1	Unidad Operativa Alcantarillado Norte
2	Unidad Operativa Alcantarillado Centro Unidad de Operaciones Pluviales (Unidad Mantenimiento de Captaciones en Quebradas)
3	Unidad Operativa Alcantarillado Sur
Producción	
Sistema Bellavista	
4	Planta Bellavista
5	Planta Noroccidente
Sistema El Placer	
6	Planta El Placer
Sistema Paluguillo	
7	Planta Checa
8	Planta Molino y Villacis
9	Planta El Quinche
10	Planta Guayllabamba
11	Planta Iguiñarú
12	Planta Yaruquí
Sistema El Troje	
13	Planta El Troje
Sistema Puengasi	
14	Planta Puengasi
Captaciones y Conducciones	
Sistema La Mica	
15	Estación Hidroeléctrica El Carmen
Sistema Papallacta	
16	Estación Recuperadora Papallacta

Total 15

Ejecución de simulacros

Los simulacros se orientan a medir técnicamente habilidades, conocimientos, reacciones y criterios de actuación del personal y de los encargados de atender una emergencia y evaluar el tiempo de concurrencia de las entidades de socorro.

Este conocimiento permite que la EPMAPS se encuentre preparada para atender una emergencia, de manera que la actuación ante un caso real sea más efectiva, con las posibilidades de disminuir el impacto que implican los riesgos.

Con la participación y el compromiso del personal y de las autoridades, en 2013 se efectuaron 20 simulacros en las diferentes unidades de la Empresa.



Simulacro Planta El Troje



Vigilancia de la salud ocupacional de los colaboradores

La medicina en el trabajo debe ser eminentemente preventiva, es decir, actuar antes de que se presenten manifestaciones clínicas o enfermedades ocupacionales a consecuencia o derivadas de las tareas riesgosas. Por esta razón, parte del programa de Vigilancia de la Salud se orienta a realizar el seguimiento al estado de salud de los trabajadores y tomar las medidas pertinentes para reducir la probabilidad de daños o alteraciones.

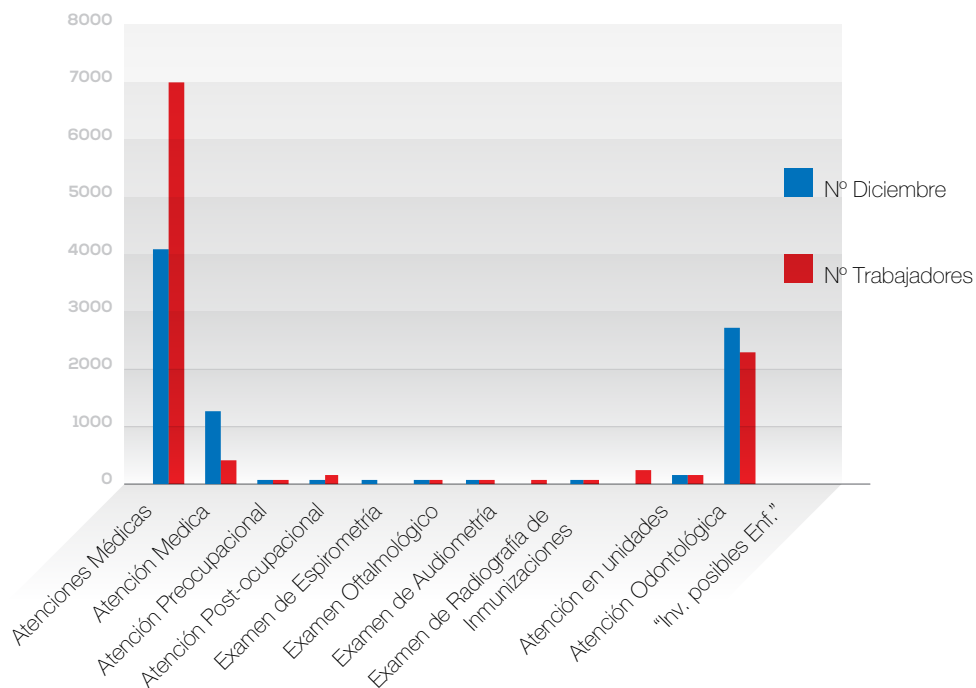
N°	Actividad	2012	2013
1	Atenciones Médicas	4085	6977
2	Atención Medicina Preventiva	1272	426
3	Atención Preocupacional	61	98
4	Atención Post-ocupacional	56	123
5	Examen de Espirometría	51	
6	Examen Oftalmológico	22	38
7	Examen de Audiometría	50	101
8	Examen de Radiografía de Columna Lumbar		91
9	Inmunizaciones	52	50
10	Programa de Donación de Sangre		240
11	Atención en Unidades Operativas	178	171
12	Atención Odontológica	2695	2276
13	Inv. posibles Enfermedades Ocupacionales	0	0

Ausentismo por permisos médicos	2012	2013
Estan incluidos fines de semana y feriados	1387	3922

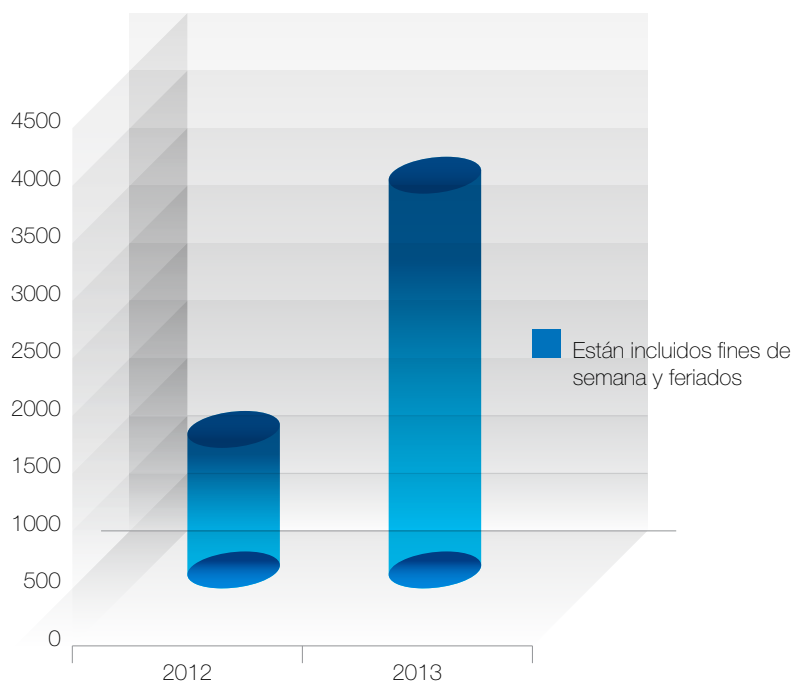
Prevención de la salud

La Empresa gestiona la realización de exámenes de laboratorio enfocados a la determinación del riesgo cardiovascular del personal que es una de las primeras causas de muerte en el mundo. De esta forma se prevén posibles infartos al miocardio, hipertensión arterial, diabetes y dislipidemias que disminuyen la productividad de los trabajadores.

Servicio Médico



Nº Días de ausentismo por permisos médicos





Gestión del riesgo psicosocial

La gestión del Riesgo Psicosocial, consiste en realizar la identificación, evaluación, medición y control de los factores que pueden alterar la salud mental de los servidores para adoptar medidas correctivas y preventivas que contribuyan al bienestar de los colaboradores.

- El proyecto "Prevención del estrés" surge como una propuesta para promover conductas saludables y preventivas en los servidores/ras de la Empresa frente a los efectos nocivos del estrés, que aparecen como una inadecuada respuesta a los factores de riesgo psicosocial laboral con potencial de daño a nivel individual y grupal (bajo rendimiento, ausentismo, inadecuadas relaciones, entre otros).

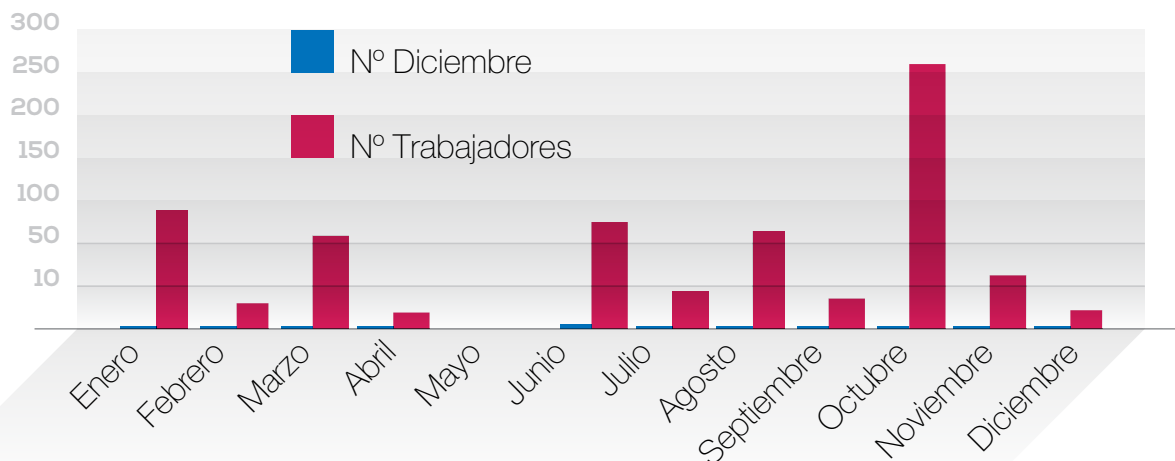
Esta iniciativa se desarrolló a partir de 2012 y estuvo dirigida a grupos sobre expuestos como directivos y mujeres, y en 2013 el alcance se extendió a diversos grupos ocupacionales y dependencias de la Empresa, con el ánimo de multiplicar el impacto benéfico de esta disciplina milenaria, reconocida por la OMS como uno de los mecanismos de prevención y manejo del estrés más efectivos y prácticos. El objetivo del proceso fue prevenir los efectos nocivos del estrés a través de la práctica del Qigong y Chikun Empresarial (técnicas de respiración, relajación y ejercicios aplicados en el sitio de trabajo) en tres grupos de servidores/ras de varias dependencias de la EPMAPS.

- Terapias Holísticas: Se realizaron Talleres de Terapia Holística orientados a motivar un cambio de posicionamiento de los servidores frente al consumo de alcohol, con la finalidad de disminuir las posibilidades de accidentes, ausentismo, originados por su consumo e incrementar el rendimiento laboral.

El resumen de lo actuado en estos temas se presenta en el siguiente cuadro:

Año 2013			
Talleres terapias holísticas, r. psicosocial, discapacidad e intercultural			
N°	Mes	N° Eventos	N° Trabajadores
1	Enero	4	118
2	Febrero	1	26
3	Marzo	3	92
4	Abril	1	16
5	Mayo	0	0
6	Junio	5	107
7	Julio	1	37
8	Agosto	4	98
9	Septiembre	1	30
10	Octubre	4	262
11	Noviembre	2	54
12	Diciembre	1	20
	Total	27	860

Talleres T. Holísticas, R. psicosocial, discapacidad e intercultural



Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

La Empresa también utiliza, como estrategia para fortalecer la prevención de accidentes laborales, la difusión del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, que además es un requerimiento legal del Seguro de Riesgos del Trabajo. Este manual tiene como objetivo establecer reglas y procedimientos seguros para las actividades de la Empresa, dentro del contexto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. El documento sirve para:

Evitar eventos no deseados.

Mantener las operaciones eficientes y productivas.

Llevar una coordinación y orden de las actividades de la Empresa.

Propender a una cultura de seguridad y salud institucionalizada.

De conformidad con lo establecido en la Resolución C.D. 390, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, la Empresa tiene la responsabilidad de elaborar los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Así, tenemos lo siguiente:

Índices reactivos:

ÍNDICE	2012	2013
Índices de frecuencia	1,07	1,08
Índices de gravedad	24,22	34,17
Tasa de riesgo	22,64	31,64

Logros y Objetivos

- ✓ La EPMAPS ha fortalecido el cumplimiento legal a través de auditorías internas de acuerdo con lo establecido en la Resolución C.D. 333 Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo "SART", identificando posibles brechas y planificando acciones preventivas inmediatas.
- ✓ La EPMAPS ha fortalecido la prevención de accidentes o posibles enfermedades ocupacionales con la entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional a todo el personal.
- ✓ La Empresa contribuye a salvaguardar la integridad física del personal a través de la dotación de Equipos de Protección Individual y Ropa de Trabajo de acuerdo con los riesgos a los que los colaboradores se encuentran expuestos.
- ✓ Se ha trabajado en la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con lo establecido en la Resolución C.D. 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, teniendo como resultado un 38,66% en 2013.
- ✓ También se ejecutaron simulacros de posibles emergencias en diferentes áreas de la EPMAPS, evaluando la capacidad de reacción y estableciendo mejoras permanentes.

Metas y Compromisos

- Fortalecer el cumplimiento técnico-legal de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a lo exigido por la Ley.
- Generar una vigilancia de la salud ocupacional preventiva y participativa, enmarcada a la gestión de riesgos.
- Cumplir con el avance proyectado de la Implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa.

Relación con la comunidad

Participación social

Socialización de proyectos

Los procesos de socialización de proyectos de infraestructura de agua y saneamiento se realizan mediante una coordinación conjunta con las Administraciones Zonales, Empresas Municipales, Juntas Parroquiales, contratistas y consultores. Esta práctica ha permitido propiciar una mejor atención a las demandas de servicios por parte de la comunidad, al mismo tiempo que ha posibilitado prevenir eventuales situaciones de conflicto socio ambiental en torno a las obras.



Procesos de socialización ejecutados

Año	Detalle	Número de procesos
Socialización en obras	<p>Se dan a conocer aspectos relevantes de las leyes que norman la actividad y las que protegen al ambiente y las personas.</p> <p>Las características específicas de la actividad, sus impactos, las medidas de mitigación propuestas, los beneficios del proyecto en términos de elevar la calidad de vida.</p> <p>Se advierten las medidas de seguridad que los pobladores deberán observar durante el periodo de construcción, cuando este involucre excavaciones, interrupción de vías temporales, entre otros.</p> <p>Se recoge las opiniones, sugerencias, argumentos y/o propuestas de la comunidad, que serán analizadas, evaluadas y tomadas en cuenta por la Empresa.</p>	53
Socialización en estudios	<p>Se recogen las opiniones, sugerencias, argumentos y/o propuestas de la comunidad con el fin de consensuar criterios comunes que puedan ser incorporados de una manera técnica y coherente en los proyectos de agua y saneamiento.</p>	31
Total		80

Fuente: Reportes mensuales de actividades / Dpto. de Responsabilidad Social.

Participación social en la recuperación ambiental de quebradas



La recuperación Ambiental de las Quebradas de Quito se cimenta en la apropiación de los espacios intervenidos por parte de sus vecinos. Por ello, mediante la celebración de talleres de trabajo participativo, los beneficiarios directos del proyecto identifican los problemas y riesgos ambientales que les afectan y aportan con sus ideas e iniciativas, para el uso del espacio como área de actividades recreativas y emprendimientos locales. Así, mediante consultorías o por administración directa,

la EPMAPS trabaja con las comunidades del barrio El Carmen, aledaño a la quebrada Shanshayacu, en el sector del Mercado Mayorista, barrios del sector de La Ecuatoriana y vecinos de la quebrada Ortega, con la visión de preservar el patrimonio natural, educando a la población e integrando sus necesidades recreativas y culturales, apoyándolos en su sueño de vivir disfrutando la belleza de su biodiversidad y comprometidos activamente con su conservación.



Diálogo constructivo y negociación

El manejo de conflictos y la articulación de soluciones a través del diálogo constructivo y la negociación han sido una constante en la Empresa. Con este propósito se conforma el Grupo Especializado de Negociadores, integrado por servidores y servidoras de diferentes áreas de la institución, cuyas capacidades son fortalecidas a través de talleres de especialización avanzados para lograr una negociación constructiva ante eventuales disensos. Esto ha facilitado el normal desarrollo de la ejecución de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento, previniendo retrasos o paralizaciones y optimizando los tiempos de ejecución.

Año	Causa / Motivo	Casos Resueltos
2012	Molestias temporales por obras de agua potable y alcantarillado. Oposición de moradores a construcción de redes y conexiones vecinas. Inadecuado manejo de información.	26
2013	Molestias temporales por obras de agua potable y alcantarillado. Oposición de moradores a construcción de redes y conexiones vecinas.	31

Fuente: Reporte de actividades del Dpto. de Responsabilidad Social.



Apoyo al desarrollo de la comunidad e inversión social

Con la finalidad de contribuir al desarrollo de las comunidades y de asegurar la calidad del agua desde sus fuentes de captación mediante el cuidado del entorno ecológico y el mantenimiento de las mismas, la EPMAPS ha suscrito convenios de cooperación interinstitucional con los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Chaco, Quijos, Archidona, Papallacta, Arosemena Tola y la Comuna Kichwa de Oyacachi, Provincia del Napo, con importantes inversiones:

Gad	Concepto	Inversión en USD
CANTÓN EL CHACO	Estudios definitivos del sistema de agua y alcantarillado.	109 805,30
CANTÓN QUIJOS	Estudios y diseños definitivos de obras de mejoramiento de la infraestructura sanitaria.	75 000
COMUNIDAD ISHPINGO, PUNI KOTONA Y LA PARTE CENTRAL SUR DE LA POBLACIÓN DE CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA	Estudio para el sistema de agua potable y alcantarillado.	70 868
PAPALLACTA	Catastro, evaluación y complementación de los estudios de agua termal y saneamiento.	101 158,40
COMUNA KICHWA DE OYACACHI	Construcción del sistema de alcantarillado sanitario.	325 000
	Compensación ambiental y social optimización Sistema Papallacta.	163 192,32

Fuente: Convenios Suscritos y datos proporcionados por la Gerencia de Técnica de Ingeniería.

Fomento de una cultura de consumo responsable de agua potable

El fomento de actitudes y conductas responsables de consumo de agua en la ciudadanía, a través de campañas de sensibilización y capacitación coordinada con centros educativos, empresas, barrios e instituciones públicas, es uno de los ejes sustanciales del actual modelo de gestión sostenible, cuyo objetivo está orientado a la reducción de consumo de agua por conexión en servicio doméstico, con la finalidad de postergar las inversiones en infraestructura de agua y asegurar el abastecimiento a largo plazo.



Proyecto Piloto “Tour del Agua”

En 2013 se implementó el proyecto piloto sobre uso responsable del agua y cuidado del sistema de alcantarillado a través del denominado “Tour del Agua”, que se efectuó en las instalaciones de la Planta de Tratamiento Bellavista, con la participación de 457 estudiantes de varios establecimientos educativos del DMQ. Esta primera fase permitió identificar la necesidad de algunas mejoras de carácter logístico en las instalaciones de la planta.



Además se realizaron Talleres de Educación Ambiental/Hídrica con 6 278 personas, entre estudiantes y maestros de varios planteles educativos municipales, fiscales y particulares del DMQ.



Primer Festival de Cine Vamos por la Vida

En 2013 la Empresa desarrolló el Primer Festival de Cine Vamos por la Vida, orientado principalmente a los niños y niñas de varios planteles educativos del DMQ y a la comunidad en general, en colaboración con la Casa de la Cultura Ecuatoriana, la Cinemateca Nacional del Ecuador y el Cine Ocho y Medio. El evento se realizó como parte de varios programas para conmemorar el Día Mundial del Agua.



Segunda Feria Artístico Cultural

En esta feria organizada en 2013 por SENAGUA (Secretaría Nacional del Agua) participaron la EPMAPS y FONAG. El encuentro tuvo como objetivo destacar la importancia del recurso agua y la necesidad de cuidarlo. Fue visitada por 2 500 estudiantes del sector centro y norte del DMQ.

Proyecto Piloto Club Súper Amigos del Agua

Se inició la implementación del proyecto Súper Amigos del Agua, vinculado a la red social Facebook, cuya finalidad es proporcionar un espacio virtual de información y opinión que genere y fomente el compromiso de niños, niñas, jóvenes y adultos hacia el consumo responsable del agua potable.

Desde diciembre de 2013 la EPMAPS y el Parque Museo del Agua Yaku trabajan conjuntamente en el Programa de Fomento de una Cultura de Consumo Responsable de Agua Potable en el DMQ y la promoción de su calidad. La primera actividad de este programa se ejecutó con el apoyo del Yaku en el Plan de Intervención en el Barrio Quito Tenis con el programa para niños y niñas "Yaku Viajero".



Yaku Parque Museo del Agua



El 8 de diciembre de 2003, el Municipio, la entonces EMAAPQ (actual EPMAPS), la Corporación de Salud Ambiental y el FONSAL, celebraron el convenio de cooperación interinstitucional para la construcción de Yaku Parque Museo del Agua.

El 20 de septiembre de 2005 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la ex EMAAPQ, actual EPMAPS, el FONSAL y la Fundación Museos de la Ciudad suscribieron un nuevo convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación, operación, mantenimiento y sostenibilidad del Museo del Agua, que abrió sus puertas a la comunidad el 6 de diciembre de 2005.

Esta iniciativa se fundamentó considerando que tanto el Municipio como la EPMAPS tienen fines y objetivos comunes en la protección del medio ambiente, por lo que coordinan acciones para la sostenibilidad y operación del Museo del Agua.

Actualmente la EPMAPS contribuye al Yaku con importantes aportes económicos mensuales. Adicionalmente impulsa acciones institucionales complementarias de carácter educativo hacia la comunidad en el marco de la construcción de una nueva cultura de consumo responsable del agua.

Yaku Parque Museo del Agua pretende ser un espacio donde se puede experimentar un contacto intenso y personal con el elemento agua, a través de aplicaciones interactivas.

El 8 de diciembre de 2003, el Municipio, la entonces EMAAPQ (actual EPMAPS), la Corporación de Salud Ambiental y el FONSAL, celebraron el convenio de cooperación interinstitucional para la construcción de Yaku Parque Museo del Agua.

El 20 de septiembre de 2005 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la ex EMAAPQ, actual EPMAPS, el FONSAL y la Fundación Museos de la Ciudad suscribieron un nuevo convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación, operación, mantenimiento y sostenibilidad del Museo del Agua, que abrió sus puertas a la comunidad el 6 de diciembre de 2005.

Esta iniciativa se fundamentó considerando que tanto el Municipio como la EPMAPS tienen fines y objetivos comunes en la protección del medio ambiente, por lo que coordinan acciones para la sostenibilidad y operación del Museo del Agua.

Actualmente la EPMAPS contribuye al Yaku con importantes aportes económicos mensuales.



Adicionalmente impulsa acciones institucionales complementarias de carácter educativo hacia la comunidad en el marco de la construcción de una nueva cultura de consumo responsable del agua.

Yaku Parque Museo del Agua pretende ser un espacio donde se puede experimentar un contacto intenso y personal con el elemento agua, a través de aplicaciones interactivas.

Puntos de hidratación para eventos de la comunidad

Durante 2013 la EPMAPS ha participado con la dotación de puntos de agua en 959 eventos. Se instalaron 1 368 puntos de hidratación para atender actos masivos de carácter cultural, social, deportivo y educativo. La inversión que realizó la EPMAPS en esta actividad fue de USD 298 117,78.

AÑO	EVENTOS	PUNTOS	BOTELLONES	VASOS	INVERSION GENERAL APROXIMADA
2012	818	1 189	30 882	2 417 850	232 175,58
2013	959	1 368	30 579	2 685 180	298 117,78

En virtud de la demanda de eventos y debido a la renovación de materiales e herramientas de apoyo usadas en el proceso, e incluso por la innovación e implementación de nuevos productos como fundas de agua de 250 ml y 500 ml, la EPMAPS incrementó su presupuesto para estas actividades en un 22% con respecto al año 2012, es decir en USD 65 942,20. Entre los eventos más relevantes se destacan los siguientes:

- Ciclopaseo, todos los domingos.
- Parque Bicentenario, todos los sábados y domingos.
- Atención en el Parque La Carolina (Casa Pozo 3), todos los sábados y domingos.
- Enlace ciudadano, sábados.
- Procesión Religiosa de Viernes Santo.
- Apoyo en el Plan de Prevención de Incendios Forestales en el DMQ.
- Veladas libertarias de Diez de Agosto.
- Copa Quito Juega por La Carolina.
- Caminata y Romería de la Virgen de El Quinche (jornadas diurnas y nocturnas).
- Desfiles de la Confraternidad por Fiestas de Quito (Parque Bicentenario y Tribuna del Sur).
- Agasajos navideños organizados por el Municipio y sus Administraciones Zonales.
- Concurso y Desfile de Años Viejos 2013 (Tribuna del Sur).



Parque del Agua

La EPMAPS implementó la iniciativa "Menos cercas para estar más cerca". En este sentido y con la finalidad de estrechar lazos con la comunidad a través de eventos de diferente índole, en diciembre de 2013 la Empresa realizó la iluminación ornamental de sus edificios A, B, C y Parque del Agua con un emotivo acto de encendido de la iluminación y decoración del árbol de Navidad, al cual se integró la comunidad del sector.



Comprometidos con nuestra cadena de valor

Nuestros proveedores

La Empresa ejecutó varias actividades que demuestran su interés por la cadena de valor, orientado a cumplir con las expectativas de los clientes y generar mayor satisfacción. Así se realizó:

Primera Feria Inversa

La EPMAPS, en coordinación con el MDMQ, organizó la Primera Feria Inversa de Productos Metal Mecánicos para Redes de Agua Potable y Alcantarillado. Esta feria tuvo el objetivo de fomentar el fortalecimiento del sector industrial con la oferta de las MIPYMES, productoras de bienes y servicios que responden a la demanda del sector público y privado.

Desarrollo de la Cadena de Valor

La EPMAPS participó como empresa ancla en el programa Desarrollo de la Cadena de Valor impulsado por el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social y CONQUITO, cuyo propósito fue contribuir al cumplimiento de los Objetivos del Milenio, los principios del Pacto Global y las políticas públicas del DMQ, por medio de la sensibilización sobre la importancia de implementar buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas y en su cadena de valor. Para esto se contó con la asesoría técnica de CONQUITO y se ejecutó el programa con Q-to Eventos, Fondo para la Protección del Agua (FONAG) y Yaku Parque Museo del Agua.



Q-to Eventos es el nombre comercial de la empresa que provee a la EPMAPS de servicio de catering y banquetería, atendiendo almuerzos, coffee breaks, cocteles, etc., nutritivos y balanceados, garantizando el cuidado en higiene, salud, calidad y cantidad.

Logros y Objetivos

- ✓ -Lograr el fortalecimiento de la participación ciudadana, para que los procesos de relacionamiento con los consultores y contratistas sean una responsabilidad compartida.
- ✓ Se logró fortalecer las campañas de fomento de una cultura de consumo responsable de agua potable, ampliando la participación de varias instituciones, empresas y planteles educativos.

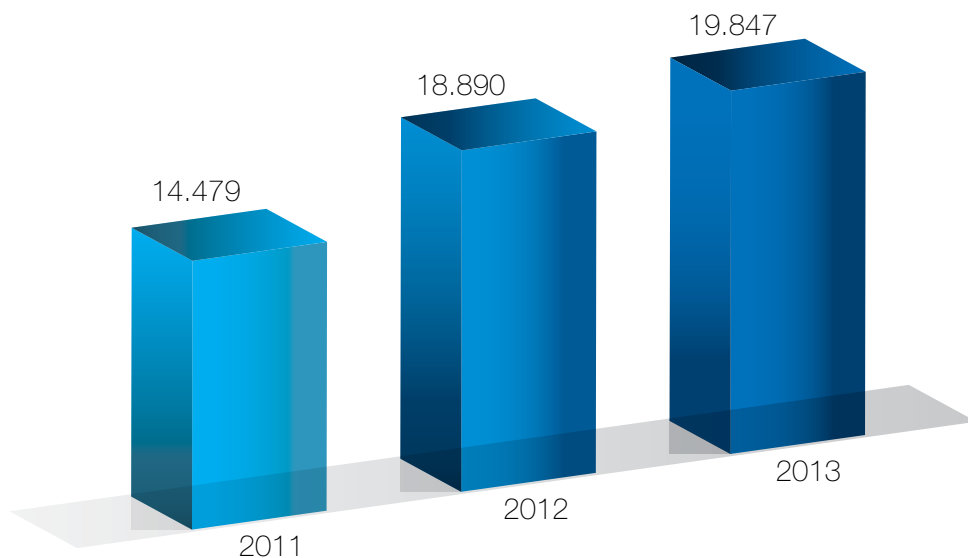
Metas y Compromisos

- Continuar con el fortalecimiento de la cadena de valor.
- Fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés a través de las redes sociales.

Responsabilidad con el servicio

Conexiones de agua y alcantarillado

Al cierre de 2013 se ejecutaron 19 847 conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, lo que representa un incremento de 4,82% con relación a las instaladas el año anterior.



Instalación de medidores

Durante 2013 se instalaron 49 451 medidores, cifra inferior a la registrada el año anterior. Esto se dio por la disminución en la demanda por parte de los usuarios y la total atención de órdenes pendientes que se dio durante el 2012.

Al finalizar 2013 se registró cero órdenes pendientes, gracias a que el tiempo de atención en la instalación de los medidores es de 48 horas a partir de su ingreso al módulo de programación del departamento de Gestión de Conexiones Domiciliarias.

Pliego tarifario

La tarifa de agua potable y alcantarillado para el DMQ y parroquias suburbanas, vigente desde abril de 2008, está establecida de la siguiente manera:

Si consume:	El valor de cada metro cúbico (m ³) es:		
Hasta 20 m ³	USD 0,31		
Hasta 25 m ³	USD 0,31 (cada m ³ hasta 20 m ³)	USD 0,45 (cada m ³ adicional consumo)	
Más 25 m ³	USD 0,31 (cada m ³ hasta 20 m ³)	USD 0,43 (cada m ³ adicional consumido entre 21 y 25 m ³)	USD 0,72 (cada m ³ adicional consumido en delenante)

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

A los clientes que cumplen con las condiciones se les otorga:

- Subsidios por la Ley del Anciano: 50% del valor del consumo de los primeros 20 m³.
- Subsidio por la Ley de Discapacidad: 50% del valor del consumo de los primeros 10 m³.

El esquema tarifario aplicado redistribuye el ingreso a través de subsidios solidarios cruzados entre los sectores de mayores y menores ingresos, garantizando que los precios y tarifas del servicio sean equitativos. Con esto se puede afirmar que la provisión del servicio responde a principios de eficiencia, responsabilidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.



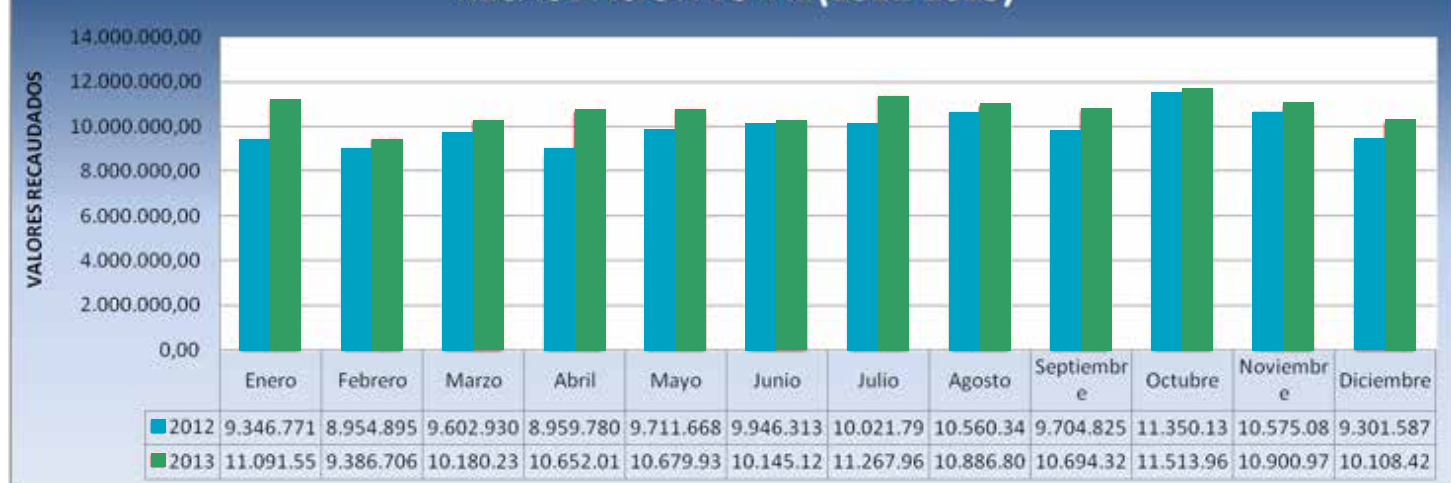
Facturación vs. recaudación

La recaudación tanto de valores vigentes como vencidos, ha tenido una evolución importante con respecto al año anterior, mostrando así una mejora en la recaudación acumulada del 7,43%.

EVOLUCIÓN RECAUDACIÓN CARTERA TOTAL

	2012			2013		
	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN	%RECAUDADO	FACTURACIÓN	RECAUDACIÓN	%RECAUDADO
Enero	18.538.449,86	9.346.771,68	50,42	20.254.406,82	11.091.554,55	54,76
Febrero	18.139.195,99	8.954.895,25	49,37	19.974.825,69	9.386.706,20	46,99
Marzo	17.794.616,56	9.602.930,65	53,97	18.602.457,66	10.180.233,03	54,73
Abril	18.718.372,57	8.959.780,97	47,87	19.464.687,99	10.652.018,86	54,72
Mayo	18.470.104,55	9.711.668,68	52,58	19.490.060,55	10.679.939,72	54,80
Junio	18.731.326,28	9.946.313,45	53,10	19.902.333,93	10.145.126,29	50,97
Julio	18.228.200,55	10.021.797,84	54,98	20.105.887,38	11.267.961,57	56,04
Agosto	19.306.371,52	10.560.342,40	54,70	20.140.404,35	10.886.808,33	54,05
Septiembre	19.242.007,09	9.704.825,96	50,44	20.243.117,15	10.694.328,12	52,83
Octubre	19.351.636,66	11.350.130,34	58,65	20.829.391,21	11.513.964,21	55,28
Noviembre	19.236.759,34	10.575.085,10	54,97	20.417.860,45	10.900.973,36	53,39
Diciembre	19.695.197,14	9.301.587,53	47,23	20.258.631,64	10.108.421,96	49,90

RECAUDACIÓN TOTAL (2012-2013)



Cabe resaltar que en 2013 se muestra una estabilidad en la recaudación al superar los USD 10 millones mensuales, logrando records de recaudación, por ejemplo en el mes de octubre de 2013 con USD 11 513 964,21, y en diciembre de 2013 con un valor de USD 10 108 421,96 que no se había logrado en ese mes desde el año 2009.

Recaudación anual

En 2013 se recaudaron USD 127 036 855, cifra que representa un incremento del 7,63% con relación a la alcanzada en el período enero a diciembre de 2012 (USD 118 036 130).

Indicador de eficiencia en la cobranza Agua Potable y Alcantarillado

Este indicador está definido por la recaudación total de los últimos 12 meses dividido para la sumatoria de la facturación del mismo período más la recaudación vencida del mes actual. La cifra alcanzada a diciembre de 2013 fue 91,49% con un cumplimiento de 100% en relación con la meta fijada (91,50%).

RECAUDACIÓN				
Año	Presupuesto de Recaudación (USD)	Recaudación Anual (USD)	% Cumplimiento (Recaudación vs. Presupuesto)	Facturas Recaudadas al año
2009	106,300,00.00	104,779,389.51	98.6%	4,037,974
2010	105,748,368.00	106,776,737.80	101.0%	4,135,071
2011	110,955,177.00	111,033,183.72	100.1%	4,478,642
2012	122,718,646.45	118,036,129.85	96.2%	4,928,881
2013	123,864,085.81	127,036,855.30	102.6%	5,411,271



Recaudación Vencida

A finales de 2012, la facturación de la cartera vencida representó el 47,5% de la facturación total. Al término de 2013 dicho valor representó el 45,95%.

Los resultados en la recaudación son positivos y responden a una programación y gestión en la cobranza. Se ejecutaron acciones para clientes en mora a través de matrices de gestión y la constante utilización de mensajes SMS, Contact Center, notificaciones escritas persuasivas y generación de actos administrativos judiciales, tales como títulos de crédito y juicios coactivos a usuarios de alto riesgo.

Para facilitar el pago, los clientes cuentan con una mayor cobertura de canales a través de instituciones autorizadas para el cobro de sus planillas de consumo, ya sea a través de canales físicos o canales electrónicos. Además se ha gestionado la incorporación de corresponsales no bancarios como son: Western Union, Pago Ágil, Servipagos, Puntopago, Mi Vecino y Banco del Barrio.

Otro de los servicios que la Empresa ha implementado es el cobro a través de tarjetas de crédito, ya sea a través de puntos de venta o por medio de débito recurrente. Las tarjetas con las que actualmente mantiene convenio la EPMAPS son: Diners Club, Pacificard, American Express, VISA y Mastercard.

Un avance más dentro de los procesos de recaudación ha sido la implementación del Recaudo en Línea con instituciones autorizadas como Western Union y Banco de Guayaquil, lo cual permite brindar una mejor atención a los clientes y mejorar la eficiencia de la Gestión Comercial de la Empresa.

Cientes en mora

En el siguiente cuadro se refleja el número de clientes en relación con la facturación del periodo comprendido entre enero de 2012 y diciembre de 2013. Se verifica el comportamiento de los clientes por madurez de mora. Así, en diciembre del 2013 se reportan 49 871 cuentas en mora, identificándose que la mayor cantidad de cuentas que se han reducido se ubican en el rango comprendido entre 2 y 12 meses de mora.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO GERENCIA COMERCIAL DEPARTAMENTO DE CARTERA Y COBRANZAS								
Mes - Año	Vigente	De 2 a 12 meses	De 13 a 24 meses	De 25 a 36 meses	De 37 a 60 meses	De 61 meses en adelante	Totales Mora	Total
	Cientes	Cientes	Cientes	Cientes	Cientes	Cientes	Cientes	Cientes
Dic. 2012	450.990	72.393	2.291	1.036	1.825	747	78.292	529.282
Dic. 2013	505.304	44.588	1.718	1.198	1.321	1046	49.871	555.175



Centros integrales de atención

Con la finalidad de mejorar el nivel de calidad en los servicios que la EPMAPS ofrece a sus clientes, se han implementado distintos canales de atención, tanto físicos como electrónicos. Actualmente se cuenta con siete Centros Integrales de Atención y una Oficina Virtual. Los Centros Integrales se encuentran ubicados estratégicamente a lo largo del DMQ, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios: recaudación, atención al cliente o presentación de reclamos.

Los centros integrales a disposición de los clientes son:

- Matriz	- Quicentro Sur
- Carapungo	- Tumbaco
- El Condado	- Valle de los Chillos
- La Manzana	

Otros trámites que se pueden realizar en los Centros Integrales de Atención son:

- Exoneración de consumos por tercera edad.
- Facilidades de pago.
- Impresión de reportes.
- Pago a través de débito por cuentas bancarias.
- Pago cambiado.
- Solicitud de cambio de medidor por daño.
- Solicitud de cambio de nombre.
- Solicitud de convenio de pago.
- Solicitud de instalación de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado.
- Solicitud de instalación de medidor por primera vez.
- Solicitud de instalación por robo.
- Solicitud de instalación de medidores en derivaciones.
- Solicitud de instalación de medidores en medición.
- Plomero amigo.

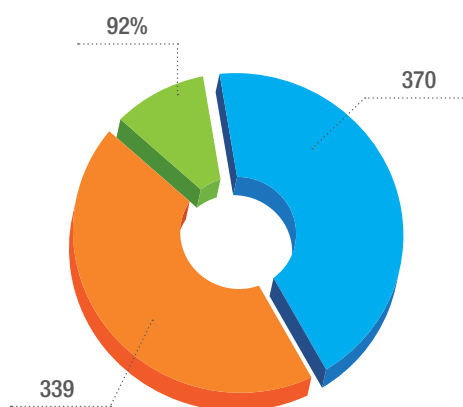
Oficina virtual

El uso de tecnología al alcance de nuestros clientes ha permitido que la EPMAPS implemente su Oficina Virtual donde nuestros clientes pueden consultar el valor facturado en sus planillas, consultar los requisitos que debe presentar para solicitar los servicios y realizar sus pagos a través de las distintas entidades financieras que prestan sus servicios a la EPMAPS.

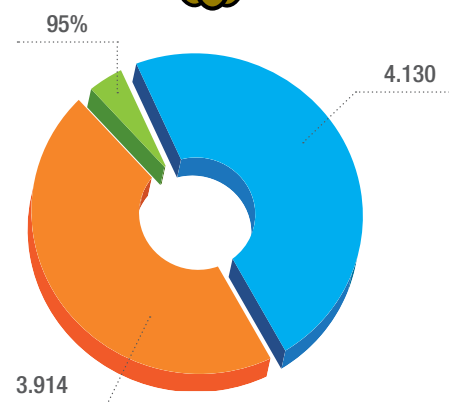


Plomero Amigo

Durante el año 2013 se atendieron y notificaron 339 órdenes, cuyo valor por servicio asciende a USD 4 130 recaudando el 95% del valor total, esto es USD 3 914.



- Órdenes Atendidas
- Órdenes Pagadas por Servicio
- %



- Valor Servicio
- Valor Recaudado
- %

Defensoría del cliente



La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento implementó la figura del Defensor del Cliente, para atender a los clientes que han presentado un reclamo ante otra instancia de la Empresa y no están satisfechos con la respuesta, o no han recibido contestación en el plazo previsto por la Ley.

El Defensor del Cliente tiene como misión fundamental la defensa de los derechos e intereses de los clientes, ejerce como mediador entre estos y la Empresa, busca el equilibrio en el ámbito reglamentario en el que se enmarca la Empresa, atendiendo los principios de equidad, justicia y buena fe, principios en los que se basan sus propuestas.

Requisitos:

- ✓ Que el cliente se haya dirigido con anterioridad a los servicios ordinarios de la Empresa y que no esté de acuerdo con la respuesta recibida.
- ✓ Que transcurrido el plazo previsto en la Ley desde la presentación del reclamo, el cliente no haya recibido respuesta por parte de la Empresa.
- ✓ En caso de que el cliente requiera apoyo para realizar un trámite y no sea atendido por los entes regulares.

Procedimiento:



En el plazo previsto por la Ley, el cliente recibirá la resolución del Defensor del Cliente por escrito, según sea el caso. La respuesta puede ser emitida por el departamento correspondiente, y debe ser avalada por el Defensor del Cliente.

Iniciativas para mejorar la atención al cliente

Con el objeto de incrementar la calidad de nuestros servicios de manera continua, se mencionan algunos de nuestros planes de mejora:



- ✓ Mejora de tecnologías.
- ✓ Ampliación de servicios en nuestros canales de atención.
- ✓ Instalación de canales electrónicos de atención.
- ✓ Remodelación de Centro de Atención Integral Matriz.
- ✓ Integración de equipos de inspectores.
- ✓ Dotación de tablets a inspectores, que facilitan una optimización de recursos y trasmisión de datos en línea.
- ✓ Mejoramiento de procesos internos, que permiten optimizar los tiempos de atención.
- ✓ Recaudación en línea con Banco del Pacífico, Banco del Pichincha, Produbanco y Empresa Eléctrica Quito.
- ✓ Reestructuración y mejora de procesos de recaudación.
- ✓ Incorporación de nuevas tarjetas de crédito para débitos recurrentes.
- ✓ Mejoramiento en el control de recaudación a través de los GAD.

Satisfacción del cliente

En 2013 la EPMAPS ha resuelto el 96,63% de los reclamos presentados, que corresponden al 0,55% de los clientes de la Empresa. En lo que respecta a la evolución del monto de reclamos, comparado con el año anterior, se tiene una disminución del 12%.

Los Centros Integrales y Agencias de Atención al Cliente presentan una reducción de quejas del 29,79% con relación al 2012.

El tiempo promedio de espera es de 17,47 minutos, cifra que supera la meta de 21 minutos que se planteó para el 2013. Cabe resaltar que en 2012, el tiempo de espera estimado fue de 21,18 minutos. En 2013, el tiempo de atención promedio fue de 6,22 minutos.

Por su parte, los reclamos son atendidos en un tiempo máximo de 48 horas posteriores a su presentación. Este aspecto acredita el 92,30% de eficiencia en el servicio.



Notificación de reclamos

La Empresa informa sobre la resolución de las quejas presentadas a través de entrega de notificaciones o comunicación directa del

Contact Center. Con respecto a las solicitudes de inspección presentadas en 2013, el 97% fueron atendidas.

Índice de satisfacción del cliente

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, que en 2013 ubicó a la EPMAPS en segundo lugar entre las mejores empresas de servicios del país. El índice de satisfacción neta del cliente es del 84,7%.

Logros Y Objetivos

- ✓ Implementación del Nuevo Sistema Comercial en la EPMAPS
- ✓ En 2013 la EPMAPS realizó el proceso público para la adquisición de un nuevo sistema comercial, siendo el sistema ganador la herramienta ISU (Soluciones de Industria para Servicios Básicos) y Customer Relationship Management (CRM), importante estrategia de negocios enfocada en la relación con los clientes, ambas de la casa alemana SAP (Sistemas de Análisis y Desarrollo de Programas). El proyecto tiene un costo aproximado de USD 3 millones de dólares y tendrá una duración de 18 meses. Estará compuesto por la implementación de cinco módulos funcionales para facturación, servicio al cliente, control de órdenes de trabajo, manejo de medidores y gestión de cartera y cobranza. La metodología para la implementación del mismo es ASAP (AcceleratedSAP) y consta de cinco fases: Preparación del proyecto, relevamiento y mejora de procesos, desarrollo, preparación final y salida en vivo y soporte.
- ✓ Los resultados en la recaudación son positivos y responden a una programación y gestión en la cobranza. Así, a finales de 2012, la facturación de la cartera vencida representó el 47,5% de la facturación total, sin embargo al término de 2013 dicho valor representó el 45,95%.
- ✓ La recaudación tanto de valores vigentes como vencidos, ha tenido una evolución importante con respecto al año anterior, mostrando así una mejora en la recaudación acumulada del 7,43%.
- ✓ En 2013 la recaudación ascendió a USD 127 036 855 cifra que representa un incremento del 7,63% con relación a la alcanzada en el período enero a diciembre de 2012 (USD 118 036 130).



Metas

Y Compromisos

Indicador de gestión	Meta 2014	Unidad
Índice de satisfacción al cliente	85	%
Índice de quejas y reclamos	0,40	%
Cumplimiento de tiempos de ciclo	2,90	días
Cobertura de AP	98,67	%
Cobertura de AL	92,44	%
Número de conexiones de AP	14 700	u
Número de conexiones de AL	6 000	u
Número de medidores instalados	37 920	u
Índice de eficiencia en la cobranza	92	%
Recaudación	132,00	millones USD
Índice de Facturación real	99,50	%
Facturación	141	millones USD

A photograph of a calm stream flowing through a lush green forest. The water reflects the surrounding trees and foliage. A large, rounded green overlay is positioned on the left side of the image, containing white text. The text is centered within the overlay and reads 'DESEMPEÑO AMBIENTAL' in a bold, sans-serif font, followed by a horizontal line and 'CAPÍTULO 6' in a smaller, regular sans-serif font.

DESEMPEÑO
AMBIENTAL

CAPÍTULO 6



QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)



Políticas Ambientales

La política ambiental se enfoca en la reducción de la huella ambiental generada por las actividades y servicios de la Empresa, cumpliendo los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados.



Lineamientos de Gestión Ambiental

- * Conservar el agua para consumo humano en el DMQ en todas las etapas del ciclo hidrológico.
- * Planificar y ejecutar los proyectos en concordancia con el crecimiento del DMQ, bajo estándares de respeto al entorno natural.
- * Impulsar la sostenibilidad ambiental de las actividades de la Empresa.
- * Reducir la huella ecológica de la Empresa, implementando procesos eco eficientes en el uso de recursos.
- * Desarrollar competencias y toma de conciencia en el personal de la Empresa y en contratistas sobre los impactos potenciales al ambiente, relacionados con su trabajo.
- * Incorporar criterios de cuidado ambiental en el diseño, planificación, ejecución y operación de proyectos de agua potable y saneamiento.
- * Colaborar con las autoridades ambientales y aportar con nuestra experiencia y conocimiento.
- * Controlar con auditorías internas y externas la aplicación y desarrollo del sistema y de los procesos de la gestión ambiental.



Cumplimiento Legal

La Empresa ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al medio ambiente. Durante el año 2013, la EPMAPS obtuvo 41 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios y además cumple con la elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental y las gestiones para la obtención de licenciamientos ambientales.

El presupuesto 2013 codificado para gestión del agua y gestión ambiental y empresarial asciende a USD 573.158





Nuestro compromiso Con el ambiente

Manejo y conservación de las fuentes naturales de abastecimiento hídrico a los sistemas de agua potable.

Una de las principales motivaciones de la EPMAPS es la conservación de las micro cuencas hidrográficas y fuentes aportantes a los Sistemas de Agua Potable. Con esto se pretende mantener la cantidad y sostenibilidad de caudales utilizados para potabilización.

Con la finalidad de proteger las fuentes y nacientes de agua de abastecimiento de los habitantes del DMQ, la EPMAPS realiza acciones como:

Implementación de planes de manejo diseñados para la reducción de presiones antrópicas en las fuentes de agua (ganadería y agricultura inadecuadas, incendios, prácticas deportivas inapropiadas rally, 4x4, motocross) mediante proyectos de restauración ecológica (forestación, reforestación, confinamiento de áreas a través de cercados, etc.

Compra de tierras para conservación de los recursos hídricos.

Ejecución de talleres de sensibilización eco hidrológica.

Investigación y monitoreo.

Control, monitoreo y vigilancia ambiental de áreas de interés hídrico.

Protección de la micro cuenca Jatunhuaycu.

Cumplimiento de resoluciones sobre las concesiones de agua dispuestas por la SENAGUA.

Recuperación de algunas quebradas urbanas de Quito. Excepto por la compra de tierras, la mayoría de proyectos y acciones se implementan y ejecutan con recursos provenientes principalmente de los rendimientos financieros que produce el Fondo para la Protección del Agua (FONAG), fiducia mercantil creada en enero de 2000 que cuenta con dos Constituyentes Originarios (EPMAPS y TNC) y cuatro Constituyentes Adherentes (EEQ, Cervecería Nacional, THESALIA, COSUDE), de los cuales la EPMAPS es el mayor aportante (93%) y preside el Directorio.

Gestión Ambiental en las áreas de interés hídrico año 2013

Reforestación y Restauración de la cobertura vegetal.

En 2013, la EPMAPS-FONAG reforestaron 52 hectáreas con especies de plantas nativas para la conservación de las fuentes de agua que abastecen a los siguientes sistemas:

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO										
PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS POR TIPOS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN										
AÑOS: 2012 - 2013										
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	2012				2013				INCREMENTO / DISMINUCIÓN EN PROCESOS	INCREMENTO / DISMINUCIÓN EN VALORES
	VALOR EN \$	%	NÚMERO DE PROCESOS	%	VALOR EN \$	%	NÚMERO DE PROCESOS	%		
CATALOGO ELECTRÓNICO	118 873,24	0,71%	43	7,83%	200 887,88	0,98%	50	7,66%	7	82 014,64
CONSULTORÍA	27 855,00	0,17%	2	0,36%	22 000	0,11%	1	0,15%	- 1	- 5 855,00
COTIZACIÓN										
FERIAS INCLUSIVAS	69 411,02	0,42%	6	1,09%				0,00%	-6	- 69 411,02
IMPORTACIÓN	113 094,00	0,68%	1	0,18%	109 298,50	0,53%	1	0,15%	0	- 3 795,50
ÍNFIMA CUANTÍA	550 085,48	3,30%	231	42,08%	846 651,08	4,14%	296	45,33%	65	296 565,60

Esta actividad incluye delimitación de áreas, talleres de información, acuerdos y autorizaciones, plantaciones, cercados de protección, monitoreo del prendimiento y crecimiento de las plantas y reposición por mortalidad.

Manejo de los predios Antisana-Contadero y Mudadero, de propiedad de la EPMAPS

Durante 2013, la EPMAPS-FONAG ejecutaron las siguientes actividades:

- Protección de las fuentes de agua y captaciones reduciendo el impacto de la ganadería extensiva, mediante desalojo permanente del ganado bovino y caballar proveniente de haciendas colindantes y la instalación de barreras físicas (empalizadas, cercados).
- Aseguramiento de los bienes de los predios mediante puestos de vigilancia (dos en Antisana-Contadero y uno en Mudadero); así como control ambiental, mediante registros, información y orientación a turistas y otros visitantes, desarrollado por un equipo de seis guarda páramos en Antisana-Contadero y tres en Mudadero.
- Estudios y elaboración de planes de manejo para cada uno de los predios, versiones finales en actual revisión.
- Restauración y reparación de las antiguas casas de hacienda del predio Antisana para vivienda y centros de operación del personal de vigilancia ambiental.
- Reparación del ala A del campamento La Mica de la EPMAPS, para centro de apoyo logístico de investigadores y otros eventos relacionados. Se prevé transformar esta instalación en una estación científica.
- Coordinación y apoyo logístico a misiones de investigadores, quienes estudian temas de fauna, flora terrestre y acuática, relacionados con el cambio climático, monitoreo hidroclimático, calidad del agua, y también sobre la recuperación de los ecosistemas una vez cesadas o controlados los impactos ambientales de las ex haciendas.

Apoyo al manejo de las áreas protegidas Reserva Ecológica Antisana - REA y Parque Nacional Cayambe Coca - PNCC

A través de los convenios de cooperación suscritos con el Ministerio del Ambiente, la EPMAPS continúa financiando los costos de honorarios, equipamiento, movilización, comunicaciones, etc. de seis guarda parques en la REA (Reserva Ecológica Antisana) - sistema La Mica y siete en el PNCC (Parque Nacional Cayambe Coca) - sistema Papallacta.



Reunión de evaluación programa de vigilancia ambiental

Esta contribución ayuda al manejo y conservación de las áreas protegidas del sistema nacional y en particular a la protección de las fuentes de agua, embalses, captaciones y demás instalaciones implantadas en estas reservas naturales.



Control de pesca permitida en embalse La Mica

Investigación y monitoreo

La empresa fomenta varios proyectos de investigación en ecohidrología, conjuntamente con otras Instituciones, entre ellos:

- Proyecto piloto de restauración ecológica de páramos, con involucramiento de FONAG, CONDESA y PRAA-MAE-GEF
- Monitoreo hidrológico de páramos, con FONAG.
- Monitoreo de glaciares con el INAMHI.
- Monitoreo y ensayos con plataformas flotantes artificiales para anidación del Zambullidor o Chupil (*Podiceps occipitalis*) en el embalse La Mica.
- Monitoreo y control de la densidad poblacional de truchas en los embalses para prevenir impactos en la calidad de agua.



Sensibilización para la conservación de las fuentes hídricas

En 2013 se ejecutaron varios talleres de sensibilización en comunidades asentadas en las áreas de interés hídrico del DMQ, tales como: Comunidad de Virgen del Volcán y San Francisco de Cruz Loma (Centroccidente), Yanacocha (Noroccidente), y Sigsipamba (Menores). Los talleres estuvieron enfocados hacia la importancia de los páramos, la protección de fuentes hídricas, normativa ambiental e impactos sobre el recurso hídrico.



Protección de la micro cuenca Jatunhuaycu

La micro cuenca Jatunhuaycu (900 ha) está ubicada en la Hacienda Pullurima, colindante con el predio Antisana de la EPMAPS. Alrededor de 300 l/s del agua del río del mismo nombre, captada por el sistema La Mica Quito Sur, presentaron problemas de contaminación orgánica debido a la actividad de alrededor de 600 cabezas de ganado bovino que pastorean en el área. Mediante acciones de negociación con el propietario, desalojo permanente del ganado con vaqueros contratados y múltiples gestiones técnico legales finalmente la SENAGUA emitió resolución para el retiro del ganado de toda la micro cuenca y la construcción de una barrera de protección.



Cumplimiento de resoluciones de la SENAGUA

En 21 concesiones de agua a la EPMAPS, situadas en diferentes micro cuencas hidrográficas, la SENAGUA dispuso trabajos de reforestación de áreas de cobertura variable, alrededor de las fuentes captadas o por captar.

En 2013 se levantó un inventario detallado de todas esas fuentes, se evaluó el estado de conservación y la aplicabilidad técnico social de la disposición. Todas las concesiones están en propiedades privadas, el 38% están en buen estado natural de conservación, mientras que un 33% de los propietarios no autoriza la reforestación por tratarse de lotes pequeños, de cuya explotación agropecuaria subsisten. Conjuntamente con la SENAGUA se revisarán las disposiciones, caso por caso.



Descontaminación de ríos y quebradas

Descontaminación de ríos de Quito: avances de estudios, diseños y ejecución.

La EPMAPS ha tomado las medidas necesarias y ha realizado acciones pertinentes para ejecutar los diseños definitivos de los sistemas de intercepción, conducción y tratamiento de los residuos líquidos generados por la población y las actividades productivas de Quito y de las parroquias suburbanas orientales del DMQ.

La ejecución de estos proyectos minimizará la contaminación en los ríos y quebradas de Quito urbano y 15 parroquias suburbanas, lo que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y a la recuperación de los ecosistemas hídricos.

Plantas de tratamiento de aguas residuales

PLANTAS DE DESCONTAMINACIÓN	CAUDAL (L/S)	COSTO TOTAL (MILLONES USD)
Quitumbe	108	12 369 052
El Beaterio	389	33 000 000
Vindobona	7 500	280 000 000
Parroquias Orientales (9 plantas)	2 100	52 500 000

Recuperación ambiental de quebradas de Quito

Como complemento a la descontaminación de ríos, la EPMAPS se empeñó en recuperar integralmente los tramos de quebrada que cruzan las zonas urbanas del DMQ, iniciando con el subsistema compuesto por las quebradas Ortega y Shanshayacu. Los componentes de la recuperación se detallan a continuación:





Componente hidráulico-sanitario
(descontaminación del agua)



Componente Riesgos-deslizamiento
de taludes-ocupación fajas de
protección, escombros



Componente ecológico ambiental-
recuperar la biodiversidad, manejo
de desechos.



Componente participación social-
talleres con la comunidad para el
diseño del proyecto



Componente arquitectónico
Papallacta - da respuesta
actividades recreativas, ecológicas
y ambientales

Quebrada Recuperada



Quebrada Ortega



La ciudad cuenta ya con el diseño de recuperación de la quebrada Ortega, ubicada en el sector de Quitumbe. El área del proyecto contempla una longitud total de 2,3 km y comprende el tramo entre la calle Isidro Sáenz y la avenida Cóndor Ñan, junto a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Quitumbe. Este parque de borde de quebrada permitirá que la ciudadanía goce efectivamente de un espacio recuperado para su deleite. El diseño de este parque de borde fue realizado con amplia participación de la vecindad aledaña, la misma que aportó valiosas sugerencias para el diseño final.

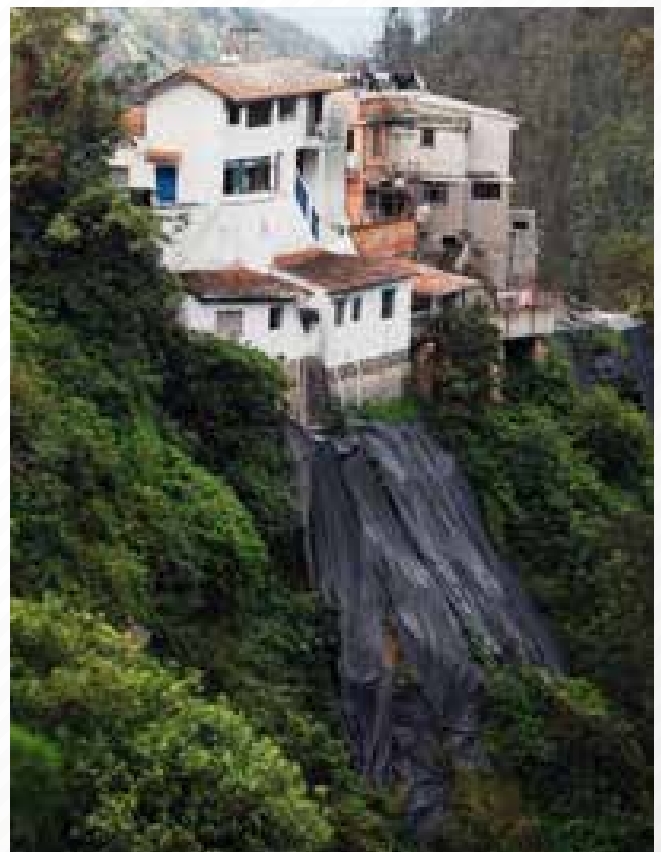


Quebrada Shanshayacu

También se logró su diseño nuevamente gracias a la amplia participación social, en este caso del barrio El Carmen.

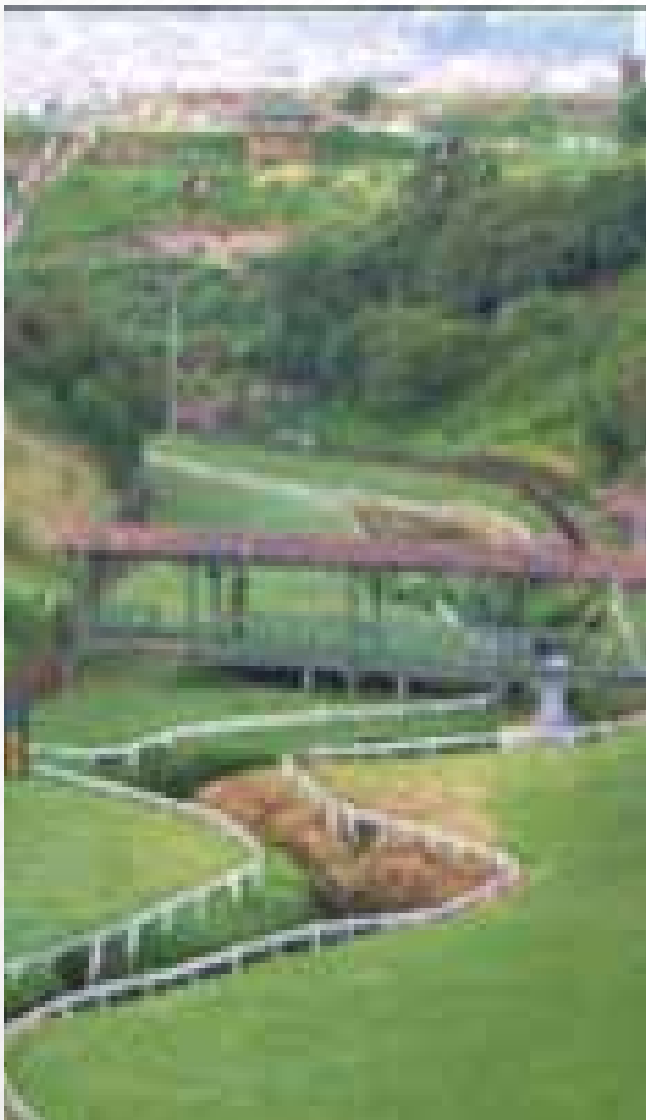


Fotos de quebradas deterioradas





Fotos de quebradas recuperadas







Recuperación de flora nativa de quebradas de Quito



Esta iniciativa pretende rescatar las hierbas y los arbustos nativos de las quebradas. Estos son componentes importantes en las primeras etapas de sucesión y permiten la recuperación del bosque original.

Estas especies no se encuentran disponibles en el mercado, por tal razón se emprendieron ensayos para fomentar la propagación de la vegetación de sotobosque. El conocimiento derivado de estos ensayos servirá para incentivar proyectos de desarrollo local, como el establecimiento de viveros comunitarios que apoyen la recuperación ambiental de las quebradas.



Manejo ecoeficiente de recursos

El programa de manejo eco eficiente de recursos del Sistema de Gestión Ambiental se fundamenta tanto en la legislación ambiental aplicable como en la Misión y Visión de la Empresa. A la fecha se cuenta con la aprobación y difusión del Manual institucional de Buenas Prácticas Ambientales y se ha construido la propuesta de Política de Compras Responsables, que considera a contratistas y proveedores.

Hacia la reducción de la huella ecológica

Durante 2013, la EPMAPS determinó sus huellas corporativas, siendo la primera empresa pública en contar con este marco de desempeño ambiental.

Las huellas de carbono, ecológica e hídrica, correspondientes a los años 2011 y 2012, fueron calculadas tomando como año base 2011, pues es el año más lejano del que mejor y más completa información se dispone. La información abarcó el consumo y la producción de cuatro categorías de recursos: energía, materiales, servicios y agua.

Cuadro 1. Resultados de las huellas corporativas de la EPMAPS 2011 y 2012

HUELLAS CORPORATIVAS EPMAPS	AÑO 2011	AÑO 2012	UNIDAD
Huella de Carbono.	91 861	119 947,50	tCO2e
Huella Ecológica	69 805,20	78 429,80	gha
Huella Hídrica	66 264 613	71 027 964	m ³

Fuente: Línea base, evacuación y formulación de indicadores y planes de uso eco eficiente de recursos de la EPMAPS

Fecha: 18/03/2014

tCO2e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

gha: Hectáreas globales de tierra

m3: Metro cúbico

Gestión de Residuos

El objeto de esta iniciativa es la recepción y separación en origen de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos generados en el complejo matriz de la empresa. Estos residuos serán destinados a Gestores Ambientales Certificados y finalmente sujetos a procesos de reciclaje o a una correcta disposición final. Para facilitar esto, se firmó un convenio con la Empresa Pública Metropolitana de Aseo EPMASEO.

Gracias al convenio, EPMASEO ha dotado de contenedores de acopio de gran tamaño (puntos limpios) en interiores y exteriores del complejo matriz. Los contenedores permiten la diferenciación de los residuos sólidos, clasificándolos según su naturaleza (Envases, Papel/Cartón y No Reciclables).



Indicadores de consumo

Estos son los indicadores de consumo en la EP-MAPS, de materiales por peso o volumen:

CONSUMO DE PAPEL

AÑO	Resmas
2013	24 319

CONSUMO DE ENERGÍA

AÑO	kWh
2013	22 199 765

CONSUMO DE AGUA

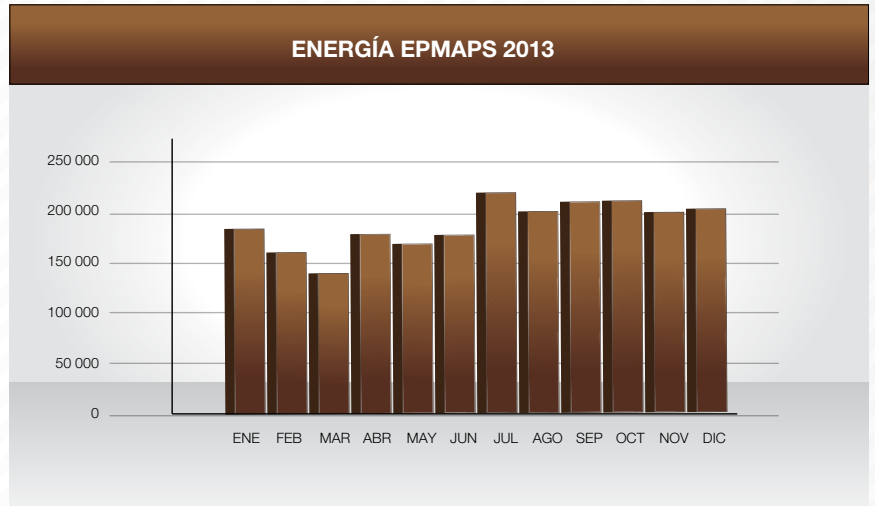
AÑO	m ³
2013	220 531

Las fuentes de energía que utiliza la EPMAPS son la hidroeléctrica y la térmica, el consumo es:

**CONSUMO TOTAL
ENERGÍA EPMAPS 2013 (KWH)**

ENERO	18 521,04
FEBRERO	15 772,58
MARZO	14 208,57
ABRIL	17 015,75
MAYO	16 139,15
JUNIO	16 741,62
JULIO	21 775,81
AGOSTO	20 047,98
SEPTIEMBRE	20 788,12
OCTUBRE	20 868,78
NOVIEMBRE	19 930,83
DICIEMBRE	20 187,42

ENERGÍA EPMAPS 2013



**CONSUMO
COMBUSTIBLE**

AÑO	Galones
2013	162 649,92

CONSUMO DE TONER

AÑO	Unidades Utilizadas
2013	500

CONSUMO PILAS

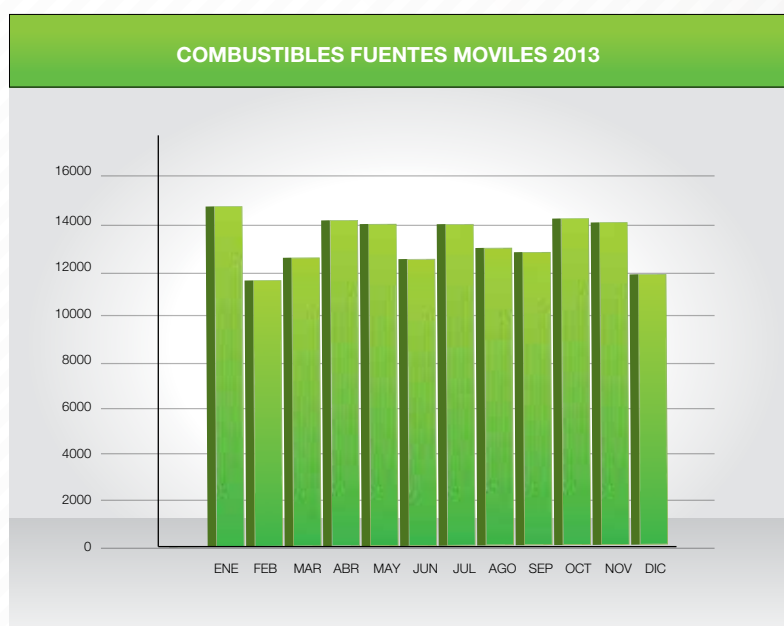
AÑO	Unidades Utilizadas
2013	1 720

Los datos reportados en el año 2013 sirven como insumo para determinar la huella corporativa de la EP-MAPS (huellas de carbono, ecológica e hídrica).

Sobre emisiones, vertidos y residuos

Se contabilizan emisiones directas en función de combustibles de fuentes móviles y electricidad adquirida. Las emisiones correspondientes a fuentes móviles (gasolina) corresponden a 1 425 toneladas de CO2 equivalentes.

CONSUMO TOTAL COMBUSTIBLES EPMAPS 2013 ((Gal)	
ENERO	15 125,89
FEBRERO	11 823,44
MARZO	12 826,15
ABRIL	14 479,21
MAYO	14 306,034
JUNIO	12 738,216
JULIO	14 282,607
AGOSTO	13 215,752
SEPTIEMBRE	13 018,86
OCTUBRE	14 506,45
NOVIEMBRE	14 323,68
DICIEMBRE	12 003,34



Las emisiones correspondientes a electricidad adquirida (KWH) por fuente primaria corresponden a 12 278,69 toneladas de CO2 equivalentes (valor calculado con el factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador al año 2011).

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero llegan a 13 703,69 toneladas de CO2 equivalentes, incluyendo las emisiones de CO2 generadas por el uso de combustible y energía eléctrica. La EPMAPS no emite sustancias que destruyan la capa de ozono, tampoco se han producido derrames accidentales que afecten el ambiente.

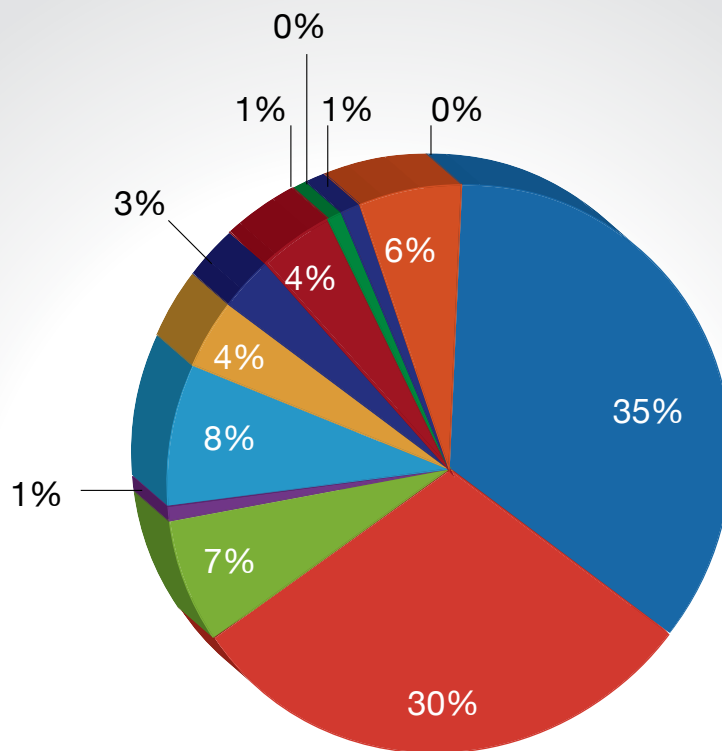
Respecto a la descarga total de aguas residuales se conoce que aproximadamente el 70% del agua potable distribuida se vierte en el alcantarillado.



Resumen de la gestión de residuos

El siguiente gráfico hace referencia a la gestión de residuos: papel, cartón, toners, tetrapack, baterías, plástico, fluorescentes, empaques de plomo, fundas de polímero, material contaminado con hidrocarburos, residuos de laboratorio, aceites usados, desechos hospitalarios, envases contaminados.

MANEJO DE RESIDUOS AÑO 2013



Residuos Peligrosos contaminados con hidrocarburos

Papel

Chatarra electrónica y eléctrica

Plásticos

Residuos de laboratorio líquidos y sólidos

Residuos con metales pesados (plomo, cromo)

Chatarra metálica

Toner

Llantas

Desechos Hospitalarios

Escombros

Lodos

Vidrios



La EPMAPS ha pasado la primera auditoría por parte del Ministerio del Ambiente con el fin de alcanzar la calificación y reconocimiento ambiental de Punto Verde. El cumplimiento de observaciones se encuentra en proceso, que culminará en el primer semestre de 2014.





Aporte a la mitigación y adaptación al cambio climático

Aporte a la mitigación y adaptación al cambio climático
La EPMAPS gestiona la amenaza del cambio climático por medio de dos estrategias:

* **Mitigación:** contempla todas aquellas acciones para disminuir la emisión de gases efecto invernadero (CO₂, CH₄, entre otros gases) que provocan el cambio climático.

* **Adaptación:** se refiere a las actividades que realiza la Empresa para hacer frente a los efectos adversos del cambio del clima con el objeto de garantizar el suministro de agua potable y saneamiento para el DMQ.

Con el propósito de establecer acciones concretas orientadas a mitigar el cambio climático, en 2013 se ha llevado a cabo una consultoría para la valoración de la Huella Ecológica Empresarial.

Esta evaluación permitió determinar una serie de indicadores: El nivel de emisiones CO₂ equivalente de la EPMAPS es 1 425 toneladas, correspondientes al consumo de combustibles por fuentes móviles (gasolina) y 12 279 toneladas correspondientes a electricidad adquirida KWH.

Con el objetivo de identificar acciones concretas que favorezcan la adaptación al cambio climático en la EPMAPS, se ha realizado la evaluación de los posibles impactos sobre el ciclo hidrológico y la disponibilidad de recurso hídrico que el cambio climático tendrá sobre el área de influencia de los proyectos de abastecimiento de la Empresa.

Durante 2012 un estudio realizado con el apoyo del BID ha identificado escenarios de cambio climático que prevén una disminución de entre el 12% y el 34% del caudal de agua. Durante 2013 la EPMAPS

ha colaborado con la Secretaría del Ambiente en el “Estudio de Vulnerabilidad al Cambio Climático en el DMQ: Sector Agua” cuyos resultados estarán listos en marzo de 2014. Esta evaluación permitirá estructurar una estrategia de adaptación al cambio climático, articulado a nivel metropolitano con el objetivo de mejorar la capacidad de la ciudad y de la EPMAPS para la gestión de recursos hídricos en un entorno de un clima cambiante.

Supervisión Especializada

La Supervisión Integrada y la Supervisión de Apoyo Especializado de Seguridad, Salud, Ambiente, Riesgos y Relaciones Comunitarias aporta un estable y periódico sistema de seguimiento y control sobre el adecuado manejo de los aspectos ambientales, de seguridad, salud, riesgos y relaciones comunitarias, tanto en procesos constructivos como operativos, que se ejecutan en la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

Esta actividad constituye un instrumento de apoyo, contribuyendo a asegurar la correcta ejecución de las obras civiles que lleva a cabo la Empresa en lo relacionado al cumplimiento de los compromisos contractuales y a la aplicación de las leyes, normas y reglamentos vigentes.

Durante el periodo 2012-2013 se ejecutaron un total de 420 supervisiones, donde principalmente se identificaron incumplimientos al Plan de Manejo Ambiental. Por medio de recomendaciones y seguimiento se asegura su total cumplimiento durante la ejecución del proceso constructivo.



Gestión de Riesgos Naturales

La amenaza sísmica implica quizás el riesgo natural de mayor importancia que afecta a la EPMAPS, debido al potencial alto impacto de un sismo y consecuencias simultáneas sobre varios de los sistemas de agua potable y saneamiento de la empresa. Por esta razón se ha priorizado la evaluación del riesgo sísmico en las obras de infraestructura de la EPMAPS.

Durante 2013, el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional (IG-EPN) entregó los resultados de su estudio llamado Peligrosidad Sísmica de los sistemas de abastecimiento de Agua Potable de Quito: Papallacta-Bellavista, La Mica-Quito Sur, Pita-Puengasí, El Placer y Noroccidente. Este estudio incluye los últimos hallazgos que ha realizado el IG-EPN sobre la falla de Quito y sus consecuencias sobre la peligrosidad sísmica para la ciudad.

Con estos resultados se ha procedido a la valoración probabilística del riesgo sísmico para las obras de infraestructura de la EPMAPS por medio de la plataforma CAPRA. Este estudio permite evaluar de manera cuantitativa los impactos directos que los eventos sísmicos podrían producir sobre la infraestructura de la Empresa, y por otro lado ayuda a identificar las zonas y las infraestructuras más vulnerables. Con esta información se pretende optimizar la gestión del riesgo desde un enfoque más estratégico con criterios de eficacia y eficiencia.

Sobre la base de las evaluaciones realizadas, se ha planificado la formulación de los respectivos Planes de Contingencia para los principales riesgos naturales que afectarían a la Empresa. Esto ayudará a mejorar la planificación de la gestión de los riesgos, identificando acciones prioritarias para la mitigación y reducción de vulnerabilidades, incorporando una estrategia de

protección financiera y transferencia de riesgos y formulando acciones para mejorar la capacidad de respuesta y de coordinación interinstitucional ante emergencias.



Logros y Objetivos

Mitigación del cambio climático

Se ha establecido la línea base de emisiones de gases de efecto invernadero asociados a los procesos de la EPMAPS.

Se han consolidado los sistemas de gestión ambiental en las diferentes unidades operativas de la EPMAPS que promueve el mejor uso de recursos materiales y la ecoeficiencia.

Adaptación al cambio climático

Adquisición de tierras de interés hídrico con el objetivo de conservar ecosistemas reguladores de agua (páramos).

La EPMAPS cuenta con un sistema de monitoreo hidrometeorológico complementado por un sistema de pronóstico del tiempo cada tres días.

La EPMAPS cuenta con un programa para la reducción de pérdidas y Agua no Contabilizada, que permite el aumento de la disponibilidad hídrica.

La empresa trabaja en estudios para potenciar el uso y manejo del acuífero de Quito, como reserva estratégica en casos de emergencias y sequías prolongadas.

Gestión de áreas de conservación de interés hídrico

Con apoyo del FONAG, durante 2014 se restaurarán aproximadamente 150 ha con reforestación, sistemas agroforestales y restauración de cobertura vegetal.

Mitigación del cambio climático

Auditoría de Eficiencia Energética de estaciones de bombeo, captaciones, conducciones, pozos, producción y distribución.

En 2014 se iniciará un proceso de generación de datos en el que participen cada una de las dependencias generadoras de la información necesaria para el cálculo de las Huellas Corporativas. El objetivo es centralizar los datos generados en una herramienta informática y así optimizar recursos.

En 2014 se iniciará el plan de implantación de medidas para el ahorro de energía. Esto se conseguirá a través de una auditoría energética que tiene como propósito identificar el estado de varios elementos de la infraestructura de la Empresa que incrementan el consumo de energía.

Adaptación al Cambio Climático

Establecer una estrategia empresarial de adaptación al cambio climático, articulada a nivel metropolitano, con el objetivo de identificar las principales acciones y proyectos para mejorar la capacidad adaptativa de la EPMAPS y así asegurar el suministro de agua potable y saneamiento al DMQ.

Campañas de reducción de consumo.

Planes de manejo de los predios de las haciendas Mudadero y Antisana.

Implementación de los proyectos de agua potable y la potenciación del acuífero de Quito.

Monitoreo hidrometeorológico de las cuencas de interés.





GESTIÓN
EN CIFRAS

CAPÍTULO 7



QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**

[MENÚ PRINCIPAL](#)

Antecedentes

El informe financiero de la Gestión Empresarial es resultado de la evaluación de la planificación económica financiera de la EPMAPS durante el período 2009-2013, que contablemente se refleja en los estados financieros al cierre del ejercicio económico. La información presentada para el año 2013 es información proyectada con ajustes de cierre.

La Administración ha planteado en sus Planes Estratégicos de corto, mediano y largo plazos, objetivos y metas claras que le permitan una gestión financiera empresarial, enmarcada en el uso eficiente, eficaz y económico de sus recursos para la ejecución de los proyectos de inversión y la búsqueda de la sostenibilidad de la Empresa.



Proveedores

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO										
PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS POR TIPOS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN										
AÑOS: 2012 - 2013										
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	2012				2013				INCREMENTO / DISMINUCIÓN EN PROCESOS	INCREMENTO / DISMINUCIÓN EN VALORES
	VALOR EN \$	%	NÚMERO DE PROCESOS	%	VALOR EN \$	%	NÚMERO DE PROCESOS	%		
CATALOGO ELECTRÓNICO	118 873,24	0,71%	43	7,83%	200 887,88	0,98%	50	7,66%	7	82 014,64
CONSULTORÍA	27 855,00	0,17%	2	0,36%	22 000	0,11%	1	0,15%	- 1	- 5 855,00
COTIZACIÓN										
FERIAS INCLUSIVAS	69 411,02	0,42%	6	1,09%				0,00%	-6	- 69 411,02
IMPORTACIÓN	113 094,00	0,68%	1	0,18%	109 298,50	0,53%	1	0,15%	0	- 3 795,50
ÍNFIMA CUANTÍA	550 085,48	3,30%	231	42,08%	846 651,08	4,14%	296	45,33%	65	296 565,60
LICITACIÓN										
LISTA CORTA										
MENOR CUANTÍA	1 082 969,68	6,50%	54	9,84%	1 066 091	5,22%	49	7,50%	- 5	- 16 878,68
RÉGIMEN ESPECIAL	2 019 516,74	12,13%	71	12,93%	3 075 210,76	15,05%	79	12,10%	8	1 055 694,02
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	12 669 553,80	76,09%	141	25,68%	15 118 838,60	73,97%	177	27,11%	36	2 449 284,80
LICITACIÓN INTERNACIONAL										
PRODUCCIÓN NACIONAL										
COMPARACIÓN DE PRECIOS										
TOTALES	16 651 358,96	100%	549	100%	20 438 977,82	100%	653	100%		
COMENTARIOS										

Comparando los años 2012 y 2013, los mayores incrementos en la cantidad de procesos tenemos en ínfima cuantía y subasta inversa electrónica, pues aumentaron en 65 y 36, respectivamente.



Gestión

En cifras

Proveedores

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE						
PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS POR TIPOS DE PROCESO						
AÑOS: 2012 - 2013						
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	2012					NÚMERO DE PROCESOS
	NÚMERO DE PROCESOS	PRESUPUESTO REFERENCIAL \$	VALOR CONTRATADO \$	AHORRO \$	% DE AHORRO	
CATALOGO ELECTRÓNICO	43	134 465,94	118 873,24	15 592,70	0,73%	50
CONSULTORÍA	2	30 750	27 885	2 895	0,13%	1
COTIZACIÓN						
FERIAS INCLUSIVAS	6	70 283,02	69 411,02	872,00	0,04%	
IMPORTACIÓN	1	113 094	113 094	0,00	0,00%	1
ÍNFIMA CUANTÍA	231	559 667,47	550 085,48	9 581,99	0,45%	296
LICITACIÓN						
LISTA CORTA						
MENOR CUANTÍA	54	1 084 250,62	1 082 969,68	1 280,94	0,06%	49
RÉGIMEN ESPECIAL	71	2 020 223,53	2 019 516,74	706,79	0,03%	79
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	141	14.784.502,80	12.669.553,80	2.114.949,00	98,56%	177
LICITACIÓN INTERNACIONAL						
PRODUCCIÓN NACIONAL						
COMPARACIÓN DE PRECIOS						
TOTALES		18 797 237,38	16 651 358,96	2 145 878,42	100%	
				11,42%		

E Y SANEAMIENTO**OS DE CONTRATACIÓN****2013**

PRESUPUESTO REFERENCIAL \$	VALOR CONTRATADO \$	AHORRO \$	% DE AHORRO
238 825,93	200 887,88	37 938,05	2,12%
23 250	22 000	1 250	0,07%
109 310,50	109 298,50	12	0,0007%
858 193,44	846 651,08	11 542,36	0,64%
1 067 451,26	1 066 091,00	1 360,26	0,08%
3 081 877,93	3 075 210,76	6 667,17	0,37%
16 851 271,42	15 118 838,60	1 732 432,82	96,72%
22 230 180,48	20 438 977,82	1 791 202,66	100%
		8,06%	

COMENTARIOS:

Los ahorros más representativos en los procesos de contratación corresponden a los efectuados a través de Subasta Inversa Electrónica; que en el año 2012 alcanzaron USD 2 114 949, equivalente al 98,56% del ahorro total y en el año 2013 USD 1 732 432,82 equivalente al 96,72% del ahorro total.



Análisis de Estados Financieros

Conforme a lo planteado en líneas anteriores se presenta el informe de gestión financiera:

Análisis del Estado de Resultados

Este documento presenta el resultado de la evaluación de los estados financieros del período 2009-2013 de la EPMAPS.

Ingresos Operacionales

Para el período analizado se ha considerado un pliego tarifario vigente desde el mes de abril de 2008, por lo que considerando el aspecto inflacionario, estos ingresos han disminuido en términos reales y de poder adquisitivo. Los ingresos operacionales presentan una tendencia promedio de crecimiento del 3,46% para el período 2009-2012. En 2013 existe un incremento del 7,61% frente al 2012 que se debe al aumento paulatino de clientes por la ampliación en la cobertura de los servicios y derivaciones.

INGRESOS OPERACIONALES (MILES DE USD)					
INGRESOS OPERACIONALES	2009	2010	2011	2012	2013
Ventas	67 009,50	68 785,17	69 922,55	73 710,18	77 896,22
Venta de conexiones de agua	914,71	978,38	1 250,41	1 794,35	2 953,68
Venta de conexiones de alcantarillado	656,34	495,92	713,69	708,41	1 902,41
Mantenimiento de alcantarillado	25 105,40	25 484,37	25 985,39	27 288,79	28 824,79
Venta energía	3 738,55	5 309,50	4 226,54	2 259,73	1 963,48
Servicios adicionales de facturación	11 561,75	11 999,65	12 209,16	14 888,06	16 295,11
TOTAL	108 986,25	113 053,00	114 307,75	120 649,52	129 835,70

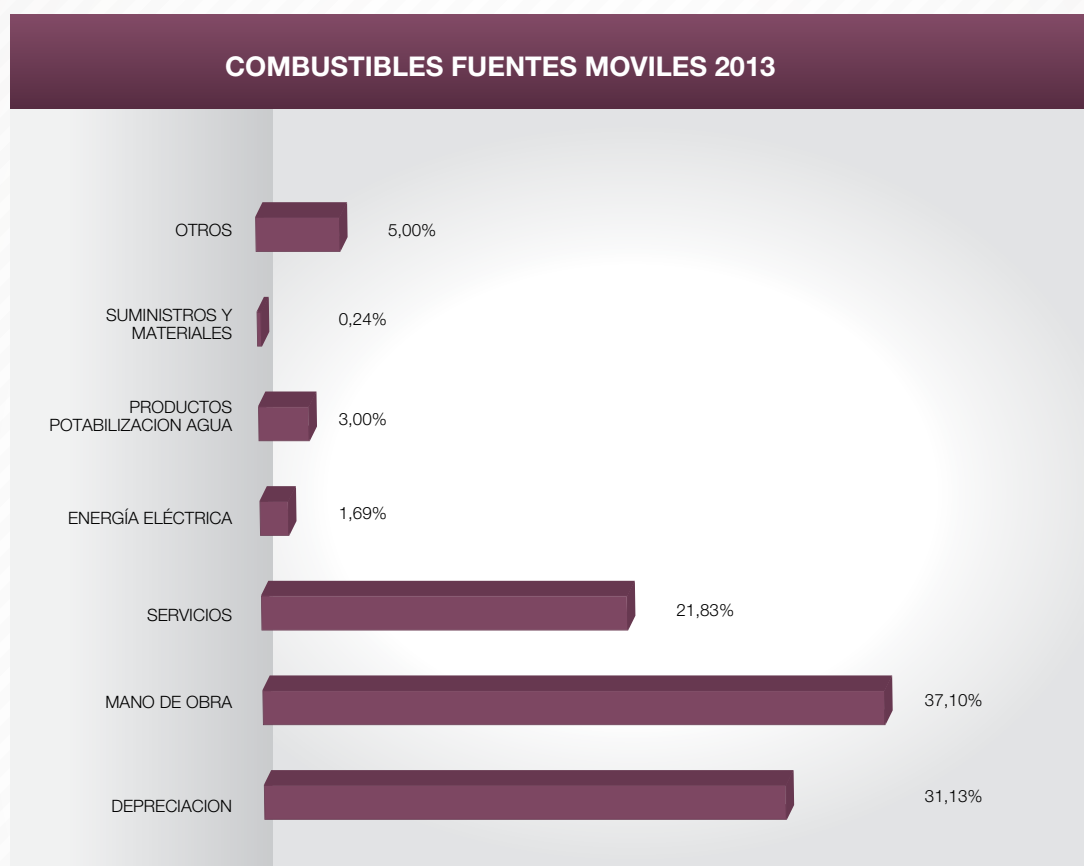
La principal fuente de financiamiento de la EPMAPS es por el rubro de venta de agua, el cual tiene un peso porcentual del 60% frente al total de ingresos operacionales en el año 2013. Esto se presenta por la gran cobertura que tiene la Empresa en la población del DMQ, que alcanza al 97,8% para el año 2012 y en el último período alcanza el 98,43% de cobertura en la población del DMQ.

Otro de los factores que influyen para el crecimiento paulatino de los ingresos operacionales se da por la consideración de que las tarifas por instalación de conexiones de agua potable y alcantarillado se incrementaron en el mes de agosto de 2012, según Resolución 000214 de 23 de julio de 2012.

La venta de energía eléctrica presenta una tendencia decreciente debido a dos factores:

1. Tendencia decreciente en la tarifa de energía establecida por el CONELEC.
2. Disminución de energía entregada al mercado mayorista, efecto que se genera por el inicio con la Fase 1 de Autoproduutores, que posibilita que la Empresa esté en capacidad de consumir su propia energía y los excedentes los pueda comercializar en el mercado.

Costo de Ventas y Servicios



La mayor incidencia en los costos de ventas y servicios en promedio para el período 2009-2013 la tiene el concepto Mano de Obra, que representa el 37,10% del total de los costos. La Empresa ha tomado medidas generando el plan de fortalecimiento institucional, que permitirá no incrementar la incidencia de este concepto en los costos de la misma. El concepto de Servicios que se encuentra conformado por rubros como: teléfonos y comunicaciones, mantenimiento y reparaciones, mantenimiento de vehículos, seguros, seguridad privada, entre otros, representa un 21,83% frente al total de los costos de ventas y servicios. La depreciación es otro de los factores con gran incidencia en los costos institucionales con un 31,13% frente al total de los costos promedio. Para este último concepto la Empresa realizó el levantamiento para la valoración de activos en el período 2011-2013, lo que ayudará a mantener saldos razonables en los estados financieros, principalmente en el gasto por depreciación.

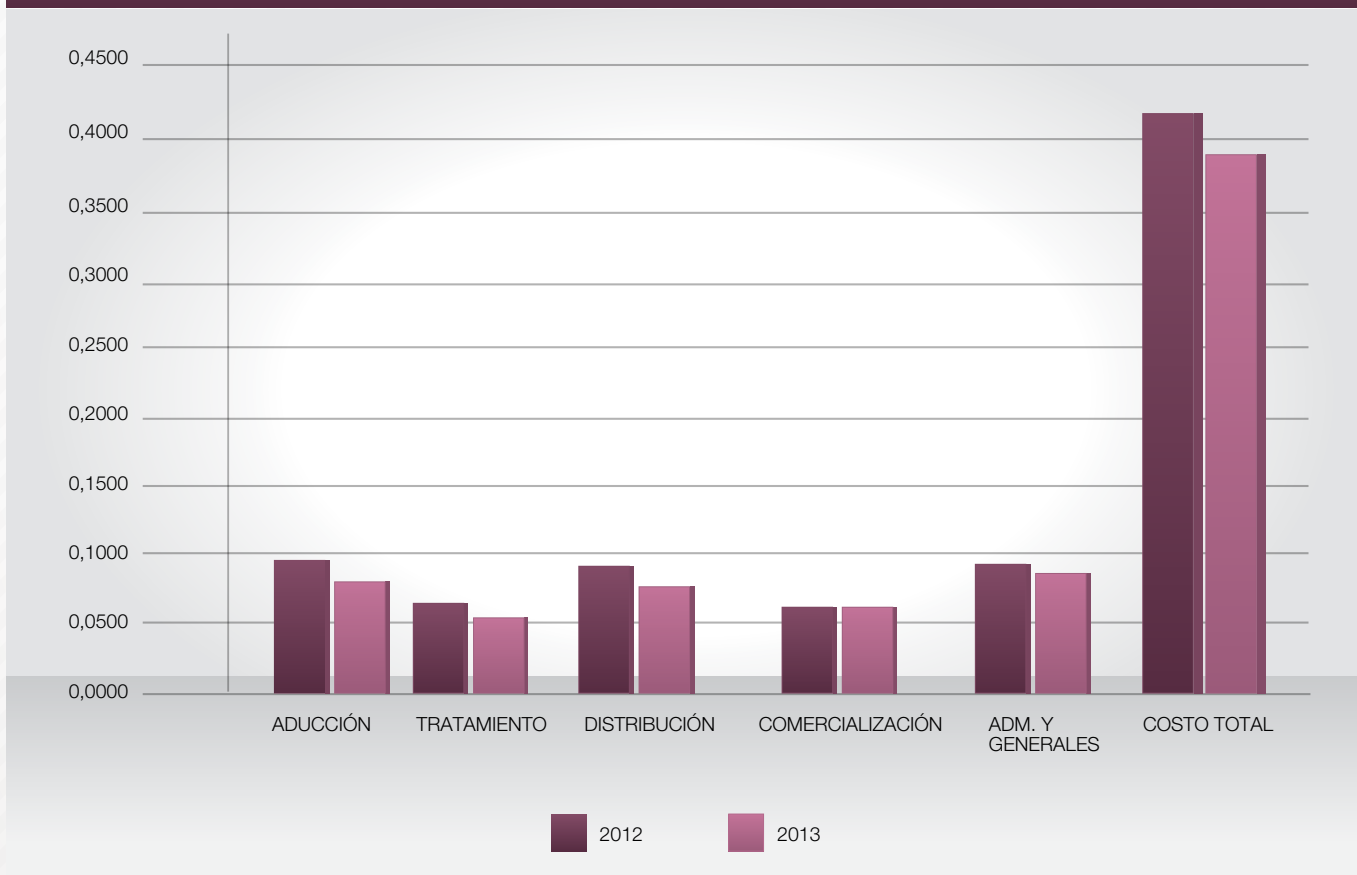
Para el año 2012 se introduce dentro de los costos de la Empresa, el concepto IVA Gasto, causado por la no devolución de este concepto, lo que afecta directamente a la utilidad operacional de la Empresa.

La evolución de los costos del periodo analizado (2009-2013) se muestra en la siguiente tabla: en la cual se evidencia un crecimiento promedio para el período 2009-2013 de 2,22%. Para 2013 se evidencia un decremento de 2,93% en comparación con 2012. Esta variación se produce principalmente por la disminución generada en los rubros Mano de Obra, Energía Eléctrica y Suministros y Materiales.

EVOLUCIÓN COSTO DE VENTAS Y SERVICIOS (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Mano de obra	32 204,93	35 468,35	33 584,74	37 264,60	35 154,84
Servicios	19 934,47	16 023,18	20 806,33	20 819,86	24 640,32
Energía Eléctrica	1 734,81	1 739,61	1 561,49	1 665,24	1 212,24
Productos potabilización agua	2 333,93	2 735,23	2 701,02	3 070,14	3 204,85
Suministros y materiales	201,06	193,35	267,21	263,65	221,62
Depreciación	29 999,99	30 358,64	29 033,26	29 356,64	27 016,91
Otros	2 005,21	6 022,94	3 957,57	6 667,89	4 752,11
Total costos de ventas y servicios	88 414,40	92 541,30	91 911,62	99 108,02	96 202,88

Costos unitarios por m³ en 2013



Para 2013 el costo total de m³ de agua potable es de USD 0,4085 presentando una disminución del 8,37% con relación al 2012.

Composición gastos de administración y generales

El detalle y evolución de los gastos de administración y generales para el período analizado 2009-2013 se encuentran distribuidos en la siguiente tabla:

COMPOSICIÓN GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES					
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES	2009	2010	2011	2012	2013
Remuneraciones	10 239,17	11 820,69	12 935,05	14 225,34	15 146,66
Servicios	3 470,68	3 246,06	5 039,47	5 401,32	6 017,40
Energía eléctrica	51,31	56,81	74,15	59,86	96,97
Suministros y materiales	148,34	201,59	174,27	152,98	446,88
Depreciación	645,18	752,32	1 018,83	1 378,07	1 522,11
Gastos años anteriores / IVA				1 216,28	2 754,17
Otros gastos generales	573,48	554,69	639,34	9,46	1 127,64
TOTAL	15 128,16	16 632,16	19 881,10	22 443,32	27 111,83

Los gastos de administración y generales presentan un crecimiento promedio de 16 puntos porcentuales para el período 2009-2013. En 2012 por efectos tributarios aparece el concepto de IVA Gasto a causa de la no devolución de este concepto por el Servicio de Rentas Internas.

El concepto de Servicios prestados por terceros presenta un crecimiento promedio del 18,12% a causa de que a finales de 2010 y a principios de 2011 se negociaron y renegociaron los seguros institucionales. También en 2011 se invirtió en consultorías y asesorías, y se da gran importancia a la difusión de información y publicidad.

Índice de utilidad operacional (EBITDA: beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones)

El margen operacional de la Empresa ha presentado una tendencia decreciente promedio de 2,97% en el período 2009-2012. Sin embargo para el año 2013 crece en un 3,14%. Los factores causantes de esta tendencia son los siguientes:

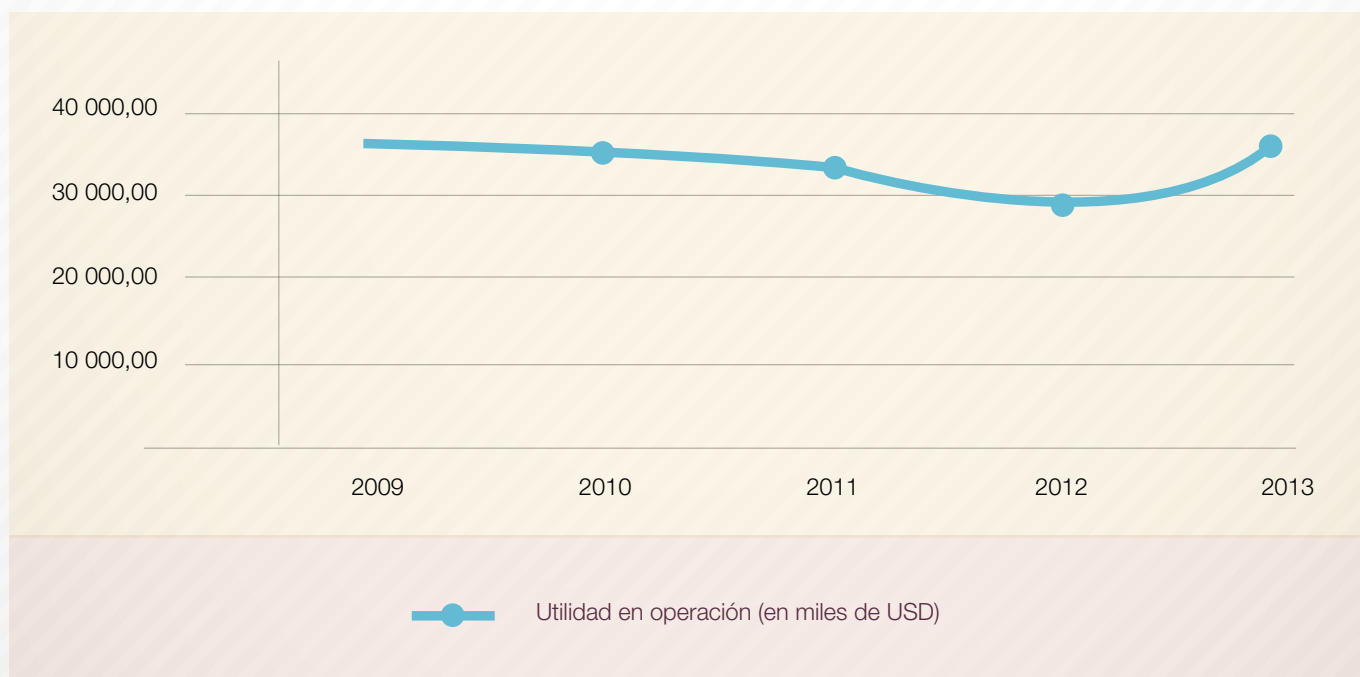
- Reducción en los ingresos por la venta de energía eléctrica debido a fuertes cambios en el pliego tarifario del mismo.

- Aumento inflacionario en los productos y servicios utilizados por la EPMAPS, necesarios para la operatividad de la Empresa.
- La no devolución por parte del SRI del Impuesto al Valor Agregado (IVA) el cual asciende a USD 4,040 millones, lo que incrementó costos y gastos de la Empresa para el año 2012.

Las medidas tomadas y realizadas a lo largo de esta administración han contribuido para que en el año 2013 esta situación mejore y los ingresos operacionales sean los necesarios para cubrir las obligaciones que tiene la Empresa.

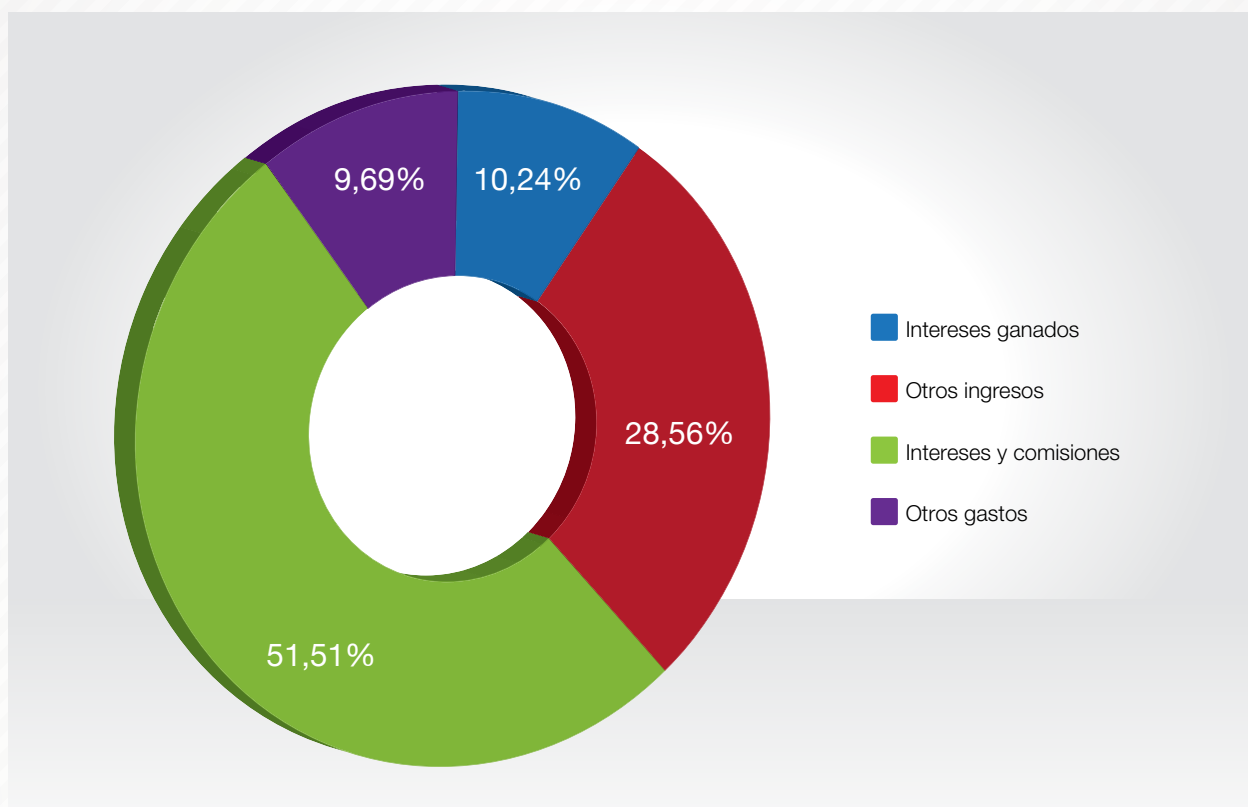
Para el cálculo de la utilidad operacional se incluyen los siguientes conceptos: ingresos operacionales, costos de operación y mantenimientos, costos de comercialización, gastos administrativos. La evolución de este indicador se presenta en la siguiente tabla.

ÍNDICE DE UTILIDAD OPERACIONAL					
DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Utilidad en operación (en miles de USD)	36 662,33	35 545,20	33 206,46	29 842,34	36 187,64
Margen Operacional					
Utilidad operacional / ingresos Operacionales	33,64%	31,44%	29,05%	24,73%	27,87%



Composición de otros ingresos y gastos

2009-2013



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 (BDE) y la Corporación Andina de Fomento (CAF). Los otros ingresos empresariales están constituidos; por intereses de financiamiento de contratos, intereses de mora de facturas atrasadas, multas a clientes comerciales, entre los más importantes.

Índice de gastos financieros

Como se observa en la siguiente tabla, los gastos financieros disminuyen en 0,35 puntos porcentuales al año 2013 con respecto al año 2012, debido a que la Empresa está cumpliendo con sus obligaciones de pago con los distintos organismos de crédito externos, de acuerdo con los convenios vigentes.

ÍNDICE DE GASTOS FINANCIEROS					
DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Gastos financieros / ventas	6,75%	6,31%	5,43%	4,50%	4,16%

El análisis de la utilidad neta del ejercicio 2013 se realiza sin las transferencias que ascienden a USD 24,726 millones en el período analizado. La utilidad generada por las actividades empresariales, presenta la siguiente evolución durante los años 2009 a 2013.

Índice de utilidad neta (Miles de USD)

ÍNDICE DE UTILIDAD NETA (MILES DE USD)					
DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Utilidad / Pérdida neta (miles USD) (no incluye transferencias del Gobierno)	(1 463,52)	(972,29)	(7,74)	583,29	5 608,72
Margen de la utilidad neta					
Utilidad del ejercicio / ingresos operacionales (no incluye transferencias del Gobierno)	-1,34%	-0,86%	-0,01%	0,48%	4,32%

En 2012 el concepto de otros ingresos asciende a un total de USD 7 288, principalmente por conceptos como derecho de paso de agua, ejecución de garantías, reversión de la provisión para contingentes y reversión de la provisión para incobrables.

El margen de utilidad neta para 2013 presenta un incremento de 3,84 puntos porcentuales con respecto a 2012.

Transferencias

La evolución de las transferencias recibidas por parte del Gobierno Central, entre otras entidades, se detalla en el siguiente cuadro:

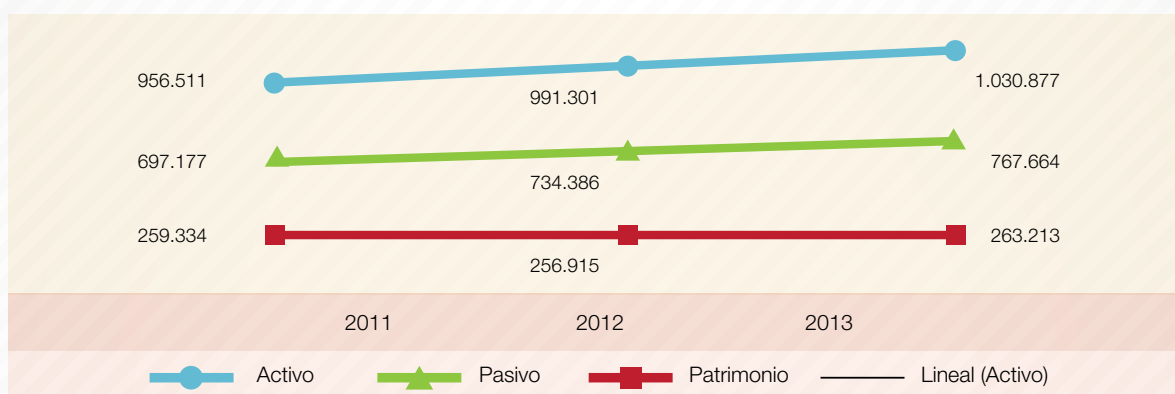
INGRESOS OPERACIONALES (MILES DE USD)					
DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Gobierno Central	37 564,34	37 564,34	34 433,98	* 3 130,36	
Quito Avanza				26 266,73	23 989,80
BID Convenio ATC 11337			431,79	281,97	736,24
TOTAL	37 564,34	37 564,34	34 865,76	29 679,06	24 726,05
* Transferencia adeudada del año 2011					

El análisis de la cuenta Ingresos por transferencias y otros incluye básicamente las transferencias del Gobierno a través del MDMQ. Estas han tenido una tendencia de disminución en los períodos analizados. Para los años 2011 y 2012 se incorporan también en esta cuenta los valores entregados por el BID mediante el convenio no reembolsable. En 2013 el componente del proyecto Quito Avanza llega a ser el total de las transferencias recibidas por el Gobierno Central. Cabe resaltar que el 100% de estos montos son destinados a proyectos y obras que garanticen el servicio hacia la comunidad.

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, cuanto en el programa de operación de los servicios.

Activos

Grupo de activos (miles de USD)

GRUPO DE ACTIVOS (MILES DE USD)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Caja y bancos	8 681,24	17 369,70	6 745,94	13 785,62	15 429,83
Cuentas por cobrar	37 175,12	48 120,87	48 142,65	28 118,95	37 776,49
Provisión para incobrables	(13 814,68)	(16 194,25)	(15 147,92)	(13 356,71)	(14 771,10)
Inventarios	7 168,75	7 413,54	9 253,98	8 334,67	9 251,60
Anticipo de fondos y prepagados	20 820,92	20 539,76	20 681,21	26 751,66	18 649,99
Total activos corrientes	60 031,35	77 249,62	69 675,86	63 634,19	66 336,82
Propiedad planta y equipo	820 781,53	843 886,25	876 098,84	898 734,47	931 287,85
Inversiones largo plazo	6 391,27	7 848,28	9 536,09	11 636,62	13 550,77
Cuentas por cobrar largo plazo	3 598,42	2 998,42	1 200,00	17 295,96	19 702,00
TOTAL	890 802,57	931 982,57	956 510,79	991 301,24	1 030 877,44

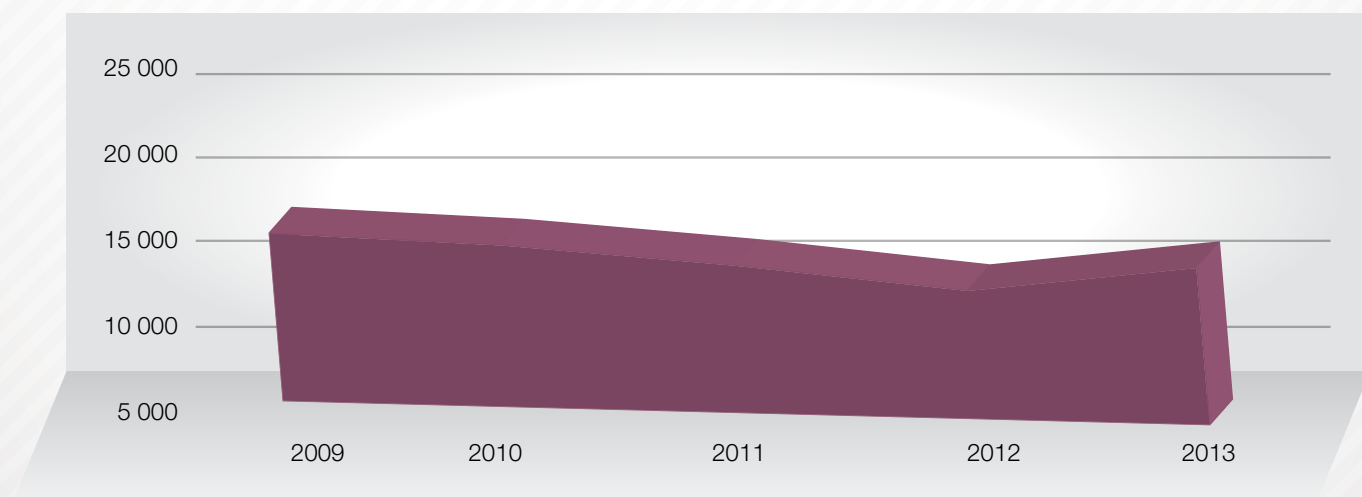
El índice de liquidez para el período 2009-2013 en promedio es de 1,43%, lo cual permite a la Empresa cumplir con sus obligaciones a corto plazo de manera oportuna, generando beneficios de no pago de intereses o multas por incumplimientos de pago.

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.

ANÁLISIS DE VENCIMIENTO DE CARTERA (MILES USD)					
DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Cartera vigente	11 188	11 732	12 092	11 733	7 000
Cartera vencida	6 109	6 521	6 174	6 460	7 016
Intereses y multas	206	225	329	359	557
Títulos de crédito y otros	4 017	4 099	4 206	475	296
Provisión cuentas Comerciales	1 953	3 482	4 912	6 660	0
TOTAL	15 549	14 995	13 682	11 892	14 574

Composición de la cartera comercial



La 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					
CONCEPTOS	2009	2010	2011	2012	2013
Cuentas por cobrar Energía	4 353,40	6 358,88	5 058,91	2 516,71	3 099,06
Cuentas por cobrar Municipio	6 838,65	6 726,58	6 726,58	53,67	53,67
Cuentas por cobrar Impuestos (I.V.A.)	1 709,38	9 448,41	10 608,86	3 578,78	10 864,92
Cuentas por cobrar Varias	2 709,59	3 010,02	2 947,65	2 941,00	2 584,54
Cuentas por cobrar Tarjetas de Crédito				1,07	
Provisión para Incobrables	11 861,74	12 711,85	10 235,45	6 696,32	14 771,10
Anticipo de Fondos de proveedores y Empleados	19 164,13	17 974,26	17 131,19	21 671,97	17 189,50
Prepagado	1 656,79	2 565,50	3 550,03	5 079,69	1 460,49

Es importante destacar que la EPMAPS, dentro del esquema de recuperación de estos valores ante el SRI, ha recaudado USD 4,886 millones en gastos, para el año 2012. También se realizó una gestión importante en las cuentas por cobrar al Municipio y a la reclasificación de la deuda de corto plazo a largo plazo, según convenio firmado entre la EPMAPS y el MDMQ por los convenios suscritos en atención a los contratos de préstamo BID 935 y BID 1424. Este convenio tiene el reconocimiento de la deuda municipal por este concepto, el cual será cancelado en 12 años. Para 2013 existe un incremento en el rubro de cuentas por cobrar IVA a efecto de no existir una resolución para la devolución del concepto IVA por parte del SRI para las empresas públicas que presten servicios municipales.

Hidroelectricidad

Al 31 de diciembre de 2013 la Empresa mantiene saldos por cobrar que ascienden a USD 3,099 millones, correspondientes a la venta de energía eléctrica por facturación realizada a través de las Empresas Distribuidoras, EEQ y corporación CENACE (Centro Nacional de Control de Energía)



Anticipos Varios

Los valores consignados en estos conceptos corresponden a:

1. Proveedores y contratistas con un monto acumulado al 2012 de USD 20 222, por la aplicación del plan de inversiones y adquisiciones programadas en la gestión del periodo analizado. Para el año 2013 este valor es de USD 15 596.
2. Empleados y funcionarios por un monto de USD 1 242 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 de USD 3 198 comparando el saldo de 2012 frente al de 2009. Para el año 2013 también se evidencia una reducción, presentando un valor neto de USD 1 240.

La Empresa mantiene registrada una provisión para incobrables, por la cantidad de USD 6 696 a diciembre 2012.

DETALLE	2012 MILES USD	2013 MILES USD
Proveedores y contratistas	20 222	15 596
Empleados y funcionarios	1 242	1 240



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. Para el año 2013 el valor del Activo Fijo asciende a USD 1 639 millones los cuales en su mayoría se encuentran distribuidos en Redes y en Edificios, Estructuras y Obras locales. El concepto de depreciación para ese mismo año es de USD 876 millones manteniendo un incremento en promedio de depreciación de alrededor de USD 30 millones anuales.

Pasivos

Pasivo Corriente

GRUPO DE PASIVOS (MILES DE USD)

CONCEPTO	2009	2010	2011	2012	2013
Porción Corriente Deuda	18 646	17 393	18 410	18 748	22 947
Cuentas por Pagar	11 628	15 041	17 002	15 233	19 383
Anticipos Clientes	75	133	180	137	122
Gastos Acumul. y Otras Cuentas	46 169	889	1 116	2 873	976
Provisiones Laborales		45 151	44 454	47 884	48 542
Obligaciones a Largo Plazo	196 465	190 496	178 172	172 039	171 243

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 obligaciones a largo plazo y provisiones laborales, que presenta un decremento del 1,21% en comparación con los años 2012 con 2011.

Provisiones para jubilación, indemnizaciones laborales y cesantía

La EPMAPS registró una provisión por dicho concepto para el año 2012, sustentada en el estudio actuarial anual, que está basado en el método de costeo 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 7,72% con relación a 2011.

Créditos

Desde 2008 la Empresa cuenta con un total de 11 créditos, destinados a financiar proyectos de agua potable y saneamiento. Dentro de estos, siete se los ha realizado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de los cuales dos han sido pagados oportunamente en el período 2009-2013. De igual manera pasa con los créditos realizados con el Banco del Estado, los cuales fueron cancelados en su totalidad.

Durante el período analizado se ha cumplido de manera oportuna con el pago de obligaciones con terceros, lo cual ha permitido a la Empresa mejorar su nivel de liquidez y tener buenas calificaciones en estas instituciones para futuros requerimientos de créditos.

En el período analizado la Empresa ha solicitado dos créditos con el Banco del Estado: el crédito 11548 Promadec II, firmado en diciembre de 2011 por un monto de USD 33 484 600 y destinado al programa de Saneamiento Ambiental, con un valor no reembolsable del 47%, a 10 años plazo y con una tasa de interés del 8% anual. Y el segundo crédito llamado 11770, aprobado en abril de 2013, destinado para fortalecimiento institucional, por un monto de USD 10 095 419,47 a 5 años plazo y con una tasa de interés de 7,11% anual.

Para el año 2013 el monto por pagar a largo plazo con las entidades financieras antes mencionadas, asciende a USD 167,196 millones, de los cuales en promedio se paga una suma anual de USD 18,299 millones.

INSTITUCIÓN	MONTO USD	DESTINO	PLAZO AÑOS	INTERÉS ANUAL %	CARACTERÍSTICA
BDE	33 484 600,00	Programa Saneamiento Ambiental	10	8	47% Valor no reembolsable
BDE	10 095 419,47	Fortalecimiento Institucional	5	7,11	

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.

PATRIMONIO (MILES DE USD)					
CONCEPTO	2009	2010	2011	2012	2013
Capital	213 306	250 129	291 871	326 601	358 004
Aportes Gobiernos		7 744	2 035	9 110	10 913
Reserva de Capital	368 413	368 413	368 413	368 413	368 413
Utilidades Retenidas	36 101	36 592	34 858	30 262	10 335

Capital

Constituido por los aportes del MDMQ, por las donaciones recibidas en años anteriores y la capitalización de los resultados, que para 2013, se incrementaron en 9,62% con relación al 2012.

La Utilidad o Pérdida del Ejercicio nos indica el resultado de la gestión de ingresos y gastos. Para 2013 tenemos un incremento de 0,24% en relación con los resultados de 2012.



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				2009	2010	2011	2012	2013
SOSTENIBILIDAD	Equilibrio económico y sostenibilidad financiera, plan estratégico	Margen operacional	(Ingresos operacionales-costos operacionales-gastos administrativos (excluyendo depreciación))/ ingresos operacionales	33,64%	31,44%	29,05%	24,73%	27,87%
LIQUIDEZ	Cumplimiento de obligaciones al corto plazo y flujo de caja	Prueba ácida	(Activo corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	0,68	2,05	1,64	1,49	1,30
RENDIMIENTO	Mide el rendimiento de activos	Rentabilidad económica	(Ingresos operacionales-costos operacionales y comercialización) / (Total Activos)	2,31%	2,20%	2,34%	2,17%	3,26%
ENDEUDAMIENTO	Grado de financiamiento con fondos propios y terceros	Índice de endeudamiento	(Pasivo total / Activo total)	30,64%	28,87%	27,11%	25,92%	25,53%
RENTABILIDAD	Mide la eficiencia de la administración y los rendimientos generados con ventas e inversión	Rentabilidad sobre ventas	(Utilidad neta antes de Transferencias / Ingresos Operacionales)	-1,34%	-0,86%	-0,01%	0,48%	4,32%

Conforme con los indicadores presentados, se puede concluir que la Empresa está generando excedentes propios, los cuales ayudan a cubrir los costos y gastos que mantiene la Empresa. Esto se ve reflejado en el Margen Operacional de 27,87% para el año 2013 (3,14% mayor al período anterior).

El margen de rentabilidad asciende a 4,32% para este último año.

El rendimiento de sus Activos (ROA) para el año 2013 presenta un incremento de 1,09 puntos porcentuales que se justifica principalmente por un decremento en los costos y gastos de la Empresa. El índice de endeudamiento nos indica el grado de financiamiento que mantiene la Empresa con fondos de terceros, que para el año 2013 muestra una disminución del 0,38% en relación al año anterior.



Ejecución Presupuestaria

Programa Gestión Institucional

En el período comprendido entre los años 2009 y 2013 se han realizado desembolsos sustentados en una adecuada gestión, alcanzando la eficiencia en los procesos institucionales con transparencia, responsabilidad social y ambiental, potenciando el desarrollo del talento humano y tecnológico.

Programa Producción y Comercialización

Existe un incremento por la mayor apertura de las juntas parroquiales con respecto al mantenimiento, reparación en sistemas de agua potable y alcantarillado, en referencia a la Gerencia de Operaciones. En relación con la Gerencia Comercial se ha incrementado el número de conexiones tanto de agua potable como de alcantarillado atendiendo así la demanda existente en el período analizado.

Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado

Para el período 2009-2013 se han realizado inversiones en proyectos de agua potable y alcantarillado por un monto de USD 206 183 157 con recursos del crédito BID, CAF, BDE y recursos propios.

En proyectos de agua potable la inversión asciende a USD 50 237 191, de los cuales USD 8 943 782

proviene del crédito CAF; USD 2 885 024 del crédito BID (incluye aporte local); USD 1 713 778 del crédito BDE y USD 36 694 608 de recursos propios.

En relación con los proyectos de alcantarillado, para el período 2009-2013 se han invertido USD 155 945 966, de los cuales USD 6 363 570 provienen del crédito CAF; USD 53 157 411 del crédito BID (incluye aporte local), USD 10 398 356 del crédito BDE y USD 86 026 629 de recursos propios.



PROYECTOS	INSTITUCIÓN	MONTO MILLONES USD
Agua Potable y alcantarillado	BID, CAF, BDE y recursos propios	206 183 157
		50 237 192
Agua potable	CAF	8 943 782
	BID	2 885 024
	BDE	1 713 778
	Recursos propios	36 694 608

PROYECTOS	INSTITUCIÓN	MONTO MILLONES USD
Alcantarillado		155 945 966
	CAF	6 363 570
	BID	53 157 411
	BDE	10 398 356
	Recursos propios	86 026 629





Presupuesto de ingresos

	PRESUPUESTO DE INGRESOS 2009 - 2013				
CONCEPTO	2009	2010	2011	2012	2013
Ventas de agua	79 436 395	81 090 430	82 406 089	88 597 294	89 598 100
Ventas de conexiones de agua	914 706	978 381	1 250 410	1 794 353	2 791 972
Ventas de conexiones de alcantarillado	656 339	495 921	713 690	708 411	1 807 340
Mantenimiento de alcantarillado	25 105 399	25 484 371	25 985 392	27 288 788	27 526 646
Ventas de energía eléctrica	3 738 551	5 309 499	4 296 987	2 259 226	1 964 007
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES	109 851 390	113 358 602	114 652 568	120 648 072	123 688 066
INGRESOS NO OPERACIONALES	3 742 365	2 504 386	3 917 610	4 224 282	4 598 573
INGRESOS DE CAPITAL-TRANSFERENCIAS	37 564 336	44 603 946	37 465 762	31 633 971	26 532 356
ING. DE FINANCIAMIENTO - CRÉDITOS EXTERNOSE INTERNOS	20 239 405	12 100 396	5 607 158	12 415 081	19 920 969
SALDOS DISPONIBLES	6 236 438	19 481 516	37 743 908	16 189 822	31 094 205
TOTAL DE INGRESOS	177 633 933,80	192 048 846,00	199 387 006,76	185 111 228,37	205 834 169,39

Presupuestos de Egresos

	TOTAL PRESUPUESTO EPMAPS 2009-2013 (POR PROGRAMAS)				
PROGRAMAS EGRESOS	2009	2010	2011	2012	2013
Programa de gestión institucional	38 667 122	44 951 742	48 683 937	46 918 369	54 121 384
Programa de producción y comercialización de los servicios	52 574 594	54 100 016	56 891 812	62 640 856	74 477 483
Programa de inversión: Expansión y Mejoramientos	73 948 401	52 971 975	62 295 532	56 718 089	66 751 406
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES	165 190 117	152 023 734	167 871 281	166 277 314	195 350 273

	PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2009-2013				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2009	2010	2011	2012	2013
Obras de agua potable	10 113 862	5 100 710	11 115 992	11 768 907	12 137 720
Obras de alcantarillado	46 000 455	29 406 143	30 000 160	23 041 935	27 497 273
TOTAL EGRESOS	56 114 317	34 506 853	41 116 152	34 810 843	39 634 993



Metas Y Compromisos

Implementación del Sistema de Costos

- Se implementará el nuevo Sistema de Costeo en el Sistema ERP (Módulo de Controlling). Con la nueva metodología de integración total en SAP, cada área de la Empresa será la responsable de generar la información para el costeo y podrá realizar mediciones y comparaciones de su desempeño.
- Se realizará un proceso de depuración de los casi 48 000 centros de costos actuales mejorando la razonabilidad de la información.

Implementación NIIF

- Como parte de la transformación que la Empresa ha emprendido, se inició el proceso de Conversión de Estados Financieros a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), considerando como balance de apertura los saldos al 31 de diciembre del 2012. Esto abarca, entre otros, procesos contables y financieros, y la consolidación de la información generada, plasmada en los Estados Financieros.
- Durante el año 2013 se realizó la socialización de las NIIF a todos los niveles de la Empresa. A la fecha, se ha concluido la fase de diseño y planificación, relacionada con el diagnóstico y entendimiento de la situación actual de la EPMAPS respecto a las políticas contables, y se tienen listos los asientos de ajuste respectivos. 2013 es el año de transición, siendo 2014 el año de adopción definitiva de las NIIF.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Con la implementación de la herramienta ERP, la EPMAPS marca un hito histórico en su gestión empresarial con la automatización de los procesos operativos de la Empresa, que aportarán principalmente a la disminución de los costos de producción y administración.

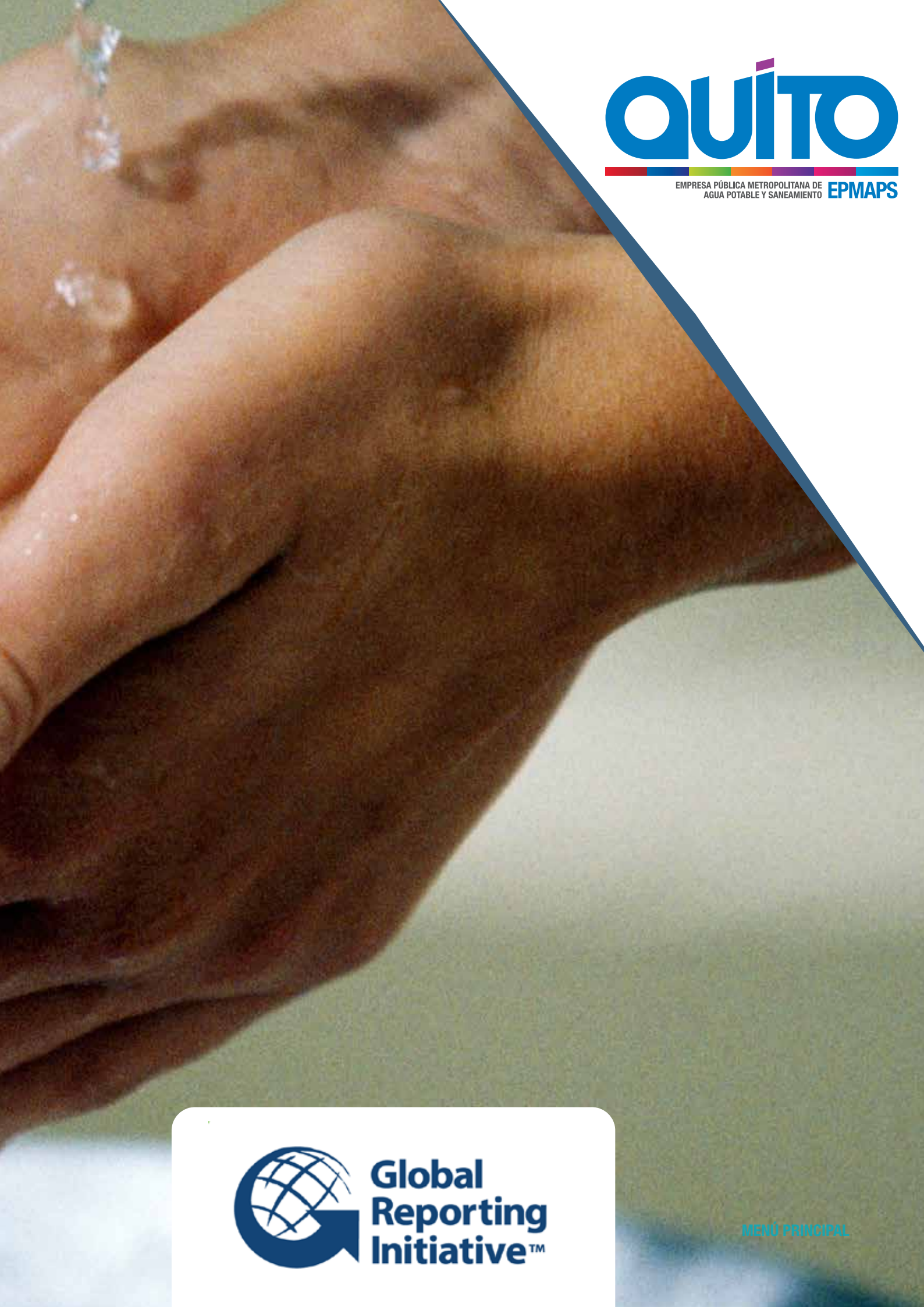
Principales Beneficios:

- Integración de la información.
- Información en línea.
- Automatización de procesos administrativos, financieros y de mantenimiento.
- Información de costos reales.
- Información de la Utilidad/Pérdida que genere cada producto o unidad de negocio.
- Balance en NIIF y conversión automática a contabilidad gubernamental.
- Programación financiera de la ejecución presupuestaria articulada a la programación de caja.
- Proporcionar una herramienta de gestión eficiente de viable escalabilidad y de fácil expansión.
- Constituir una empresa municipal pionera en la implementación de nuevas tecnologías.
- Posicionarse entre las empresas líderes en implementaciones de soluciones informáticas integrales.



GRI

CAPÍTULO 8



INDICADORES DE DESEMPEÑO

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
Perfil 1.1	Declaración del funcionario de más alto rango en la organización	Declaración de apoyo continuo	6.2		PERFIL
Perfil 1.2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave		6.2		
ASPECTO	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
Perfil 2.1	Nombre de la organización	Acciones y el desempeño en relación a los principios del Pacto	6.2		PERFIL
Perfil 2.2	Principales marcas, productos y/o servicios				
Perfil 2.3	Estructura de operación de la organización, incluyendo su división, empresas en actividad, empresas controladas y joint ventures 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 los países en los que desarrolla actividades significativas				
Perfil 2.6	Tipo de titularidad y forma legal	Acciones y el desempeño en relación a los principios del Pacto			PERFIL
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 periodo de información				PERFIL

INDICADORES DE DESEMPEÑO

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	PARÁMETROS DEL INFORME				
Perfil 3.1	Periodo de información provista	Alcance del informe para comprender la calificación o limitación del mismo			PERFIL
Perfil 3.2	Fecha del informe anterior más reciente				
Perfil 3.3.	Ciclo de elaboración de las memorias				
Perfil 3.4	Datos de contacto para realizar preguntas respecto a la memoria				
Perfil 3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria				
Perfil 3.6	Cobertura de la memoria				
Perfil 3.7	Cualquier limitación específica sobre el alcance o cobertura de la memoria				
Perfil 3.8	Base para informar sobre joint ventures, empresas controladas, establecimientos, operaciones tercerizadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Alcance del informe para comprender como la empresa define su esfera de influencia			PERFIL
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 la memoria				
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 respecto de periodos anteriores de información en cuanto al alcance, límite, o los métodos de medición aplicados en la memoria				
Perfil 3.12	Tabla que identifique la ubicación de la información estándar en la memoria				
Perfil 3.13	Política y práctica actual con respecto a la búsqueda de verificación externa para memoria				

INDICADORES DE DESEMPEÑO

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN			
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 como se ha organizado la empresa a la luz de los principios del PM			PERFIL			
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/o no ejecutivos							
Perfil 4.4	Mecanismos para que los accionistas y empleados provean recomendaciones o indicaciones al cuerpo superior de gobierno					INDICAD. DE DESEMPEÑO		
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.							

INDICADORES DE DESEMPEÑO

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN				
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
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 esta 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 como la adopción de los PM llevaron a asumir compromisos adicionales			PERFIL
Perfil 4.13	Participación en asociaciones y/o organizaciones de promoción nacionales/internacionales				
Perfil 4.14	Lista de grupo de interés involucrados con la organización				PERFIL
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.			INDIC. DESEMPEÑO
Perfil 4.17	Temas e inquietudes clave que han surgido a través de la participación de grupos de interés y de qué manera ha respondido la organización a esos temas e inquietudes, incluido por medio de la elaboración de memorias.				INDIC. DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICOS

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
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.		6.8 / 6.8.3 / 6.8.7 / 6.8.9		GESTIÓN CIFRAS
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	PRINCIPIO 7	6.5.5		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.				INDIC. DESEMPEÑO
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.				GESTION CIFRAS
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 operación de importancia	PRINCIPIO 1	6.3.7 / 6.4.4 / 6.8		INDIC. DESEMPEÑO
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, pro bono, 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 / 6.7.8 / 6.8 / 6.8.6 / 6.8.7 / 6.8.9"		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	MATERIALES				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4		
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	ENERGÍA				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4		INDIC. DESEMPEÑO
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4		
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética o basados en energía renovables; y las reducciones de energía basados en la reducción del consumo de dichas energías.	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4		INDIC. DESEMPEÑO
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4		NUESTROS PROCES.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4		INDIC. DESEMPEÑO
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	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 8	6.5 / 6.5.6		INDIC. DESEMPEÑO
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 8	6.5 / 6.5.6		
EN13	Superficie de habitats protegidos o restaurados	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.6		
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	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 habitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.6		
ASPECTO	EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.5		INDIC. DESEMPEÑO
EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.5		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas.	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.5		
EN19	Emulsión de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.3		
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.3		INDIC. DESEMPEÑO
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.3		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.3		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	PRINCIPIO 8	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 8	6.5 / 6.5.3		
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.4 / 6.5.6		NO APLICA
ASPECTO	PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4 / 6.6.6 / 6.7.5		INDIC. DESEMPEÑO
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 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4 / 6.7.5		NO APLICA

ASPECTO	CUMPLIMIENTO				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	PRINCIPIO 8	6.5		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	CUMPLIMIENTO				
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 8	6.5 / 6.5.4 / 6.7.5		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	CUMPLIMIENTO				
EN30	Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales.	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5		INDIC. DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

TRABAJO DECENTE		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	PRINCIPIO 6	6.4. / 6.4.3		INDIC. DESEMPEÑO
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		NO APLICA
LA15	Regreso al trabajo y tasas de retención después de periodo de lactancia, por género.		6.4. / 6.4.3 / 6.4.4		
ASPECTO	RELACIONES EMPRESA / TRABAJADOR				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdos colectivos	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 3	6.4 / 6.4.3 / 6.4.4. / 6.4.5 / 6.3.10		INDIC. DESEMPEÑO
LA5	Períodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los acuerdos colectivos.	PRINCIPIO 3	6.4 / 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 asesor sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	PRINCIPIO 1	6.4. / 6.4.6		INDIC. DESEMPEÑO
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	PRINCIPIO 1	6.4. / 6.4.6		INDIC. DESEMPEÑO
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.	PRINCIPIO 1	6.4 / 6.4.6 / 6.8 / 6.8.3 / 6.8.4 / 6.8.8		INDIC. DESEMPEÑO
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	PRINCIPIO 1	6.4 / 6.4.6		
ASPECTO	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		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.		6.4 / 6.4.7 / 6.8.5		INDIC. DESEMPEÑO
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	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 6	6.3.7 / 6.3.10 / 6.4 / 6.4.3		INDIC. DESEMPEÑO
LA14	Relaciones promedio de salario base de hombres y mujeres, desglosada por categoría de empleado	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 6	6.3.7 / 6.3.10 / 6.4 / 6.4.3 / 6.4.4		

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

DERECHOS HUMANOS		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	PRÁCTICAS 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 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.3 / 6.3.5 / 6.6.6		
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 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.3 / 6.3.5 / 6.6.6		
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 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.5		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.6 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4.3		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	NO DISCRIMINACIÓN				
HR5	Actividades de la compañía en el 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 1 PRINCIPIO 2 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		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	EXPLORACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 5	6.3 / 6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.6.6		INDIC. DESEMPEÑO
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 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 4	6.3 / 6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.6.6		
ASPECTO	PRÁCTICAS 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.	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2	6.3 / 6.3.5 / 6.4.3 / 6.6.6		
ASPECTO	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.6 / 6.3.7 / 6.3.8 / 6.6.7		NO APLICA

ASPECTO	VALORACIÓN				
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido sujetas de revisión de derechos humanos y/o valoración de impactos	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.6 / 6.3.7 / 6.3.8 / 6.6.7		
ASPECTO	REMEDIACIÓN				
HR11	Número de quejas relacionadas a derechos humanos dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de atención a quejas.	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 6	6.3 / 6.3.6		INDIC. DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

SOCIEDAD		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
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 / 6.8.3 / 6.8.9		INDIC. DESEMPEÑO
SO10	Operaciones con potenciales impactos negativos significativos sobre las comunidades.		6.3.9 / 6.8 / 6.8.3 / 6.8.9		
SO11	Medidas de prevención y mitigación implementadas para atender potenciales impactos negativos significativos sobre las comunidades.		6.3.9 / 6.8 / 6.8.3 / 6.8.9		
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 anti-corrupción de la organización.	PRINCIPIO 10	6.6 / 6.6.3		PERFIL
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 las mismas y de actividades de "lobbying".	PRINCIPIO 10	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.	PRINCIPIO 10	6.6 / 6.6.4 / 6.8.3		NO APLICA
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		NO APLICA
ASPECTO	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
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 / 6.6.3 / 6.6.7 / 6.8.7		GESTIÓN CIFRAS

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
ASPECTO	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los 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		NO APLICA
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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		

ASPECTO	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		NO APLICA
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del clientes, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del clientes.		6.7 / 6.7.4 / 6.7.5 / 6.7.6 / 6.7.8 / 6.7.9		INDIC. DESEMPEÑO
ASPECTO	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.	PRINCIPIO 8	6.7 / 6.7.3 / 6.7.6 / 6.7.9		PERFIL
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	PRINCIPIO 8	6.7 / 6.7.3 / 6.7.6 / 6.7.9		PERFIL
ASPECTO	INTIMIDAD DEL CLIENTE				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	PRINCIPIO 1	6.7 / 6.7.7		
ASPECTO	CUMPLIENDO 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.	PRINCIPIO 1	6.7 / 6.7.6		

ENFOQUE

DMA EN	DIVULGACION SOBRE ENFOQUE DE LA	PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
Aspectos	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento Transporte General		6.2 6.5		INDIC. DESEMPEÑO
Aspectos	Empleo Relaciones laborales Salud y Seguridad ocupacional Formación y educación Diversidad y oportunidad Igualdad en remuneración por género		6.2 6.4 6.3.10		INDIC. DESEMPEÑO
Aspectos	Prácticas de inversión y abastecimiento No discriminación Libertad de Asociación Trabajo infantil Trabajos forzados Prácticas de seguridad Derechos de los indígenas Aseguramiento Remediación		6.2 6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.6 6.6.6		INDIC. DESEMPEÑO
Aspectos	Sociedad y comunidad Corrupción Políticas públicas Comportamiento de competencia desleal Cumplimiento		6.2 6.6 6.8		INDIC. DESEMPEÑO
Aspectos	Salud y seguridad del cliente Productos y servicios Comunicaciones de marketing Intimidad del cliente Cumplimiento		6.2 6.6 6.7		INDIC. DESEMPEÑO

QUITO



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO **EPMAPS**