

QUITO

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

Empresa Pública Metropolitana
de Agua Potable y Saneamiento
de Agua Potable y Saneamiento
Empresa Pública Metropolitana

MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD
2014



CRÉDITOS

Presidente

Dr. Mauricio Rodas Espinel
Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)

Miembros Principales

Lic. Mario Guayasamín, Concejal Metropolitano
Sra. Ivón Von Lippke, Concejala Metropolitana
Arq. José Ordóñez, Secretario General de Planificación del DMQ
Arq. Alberto Rosero, Secretario Territorio Hábitat y Vivienda del DMQ

Miembros Alternos

Eco. Luis Reina, Concejal Metropolitano
Ing. Marco Ponce, Concejal Metropolitano

Secretario

Ing. Marco Antonio Cevallos Varea, Gerente General EPMAPS

Prosecretario

Dr. Iván Vallejo Aguirre, Gerente Jurídico EPMAPS

Coordinación

Dirección de Comunicación Social y Transparencia
Gerencia de Ambiente, Seguridad y Responsabilidad
Departamento de Responsabilidad Social

Fotografía

Christoph Hirtz / EPMAPS
Archivo Institucional EPMAPS

Diseño, edición y realización

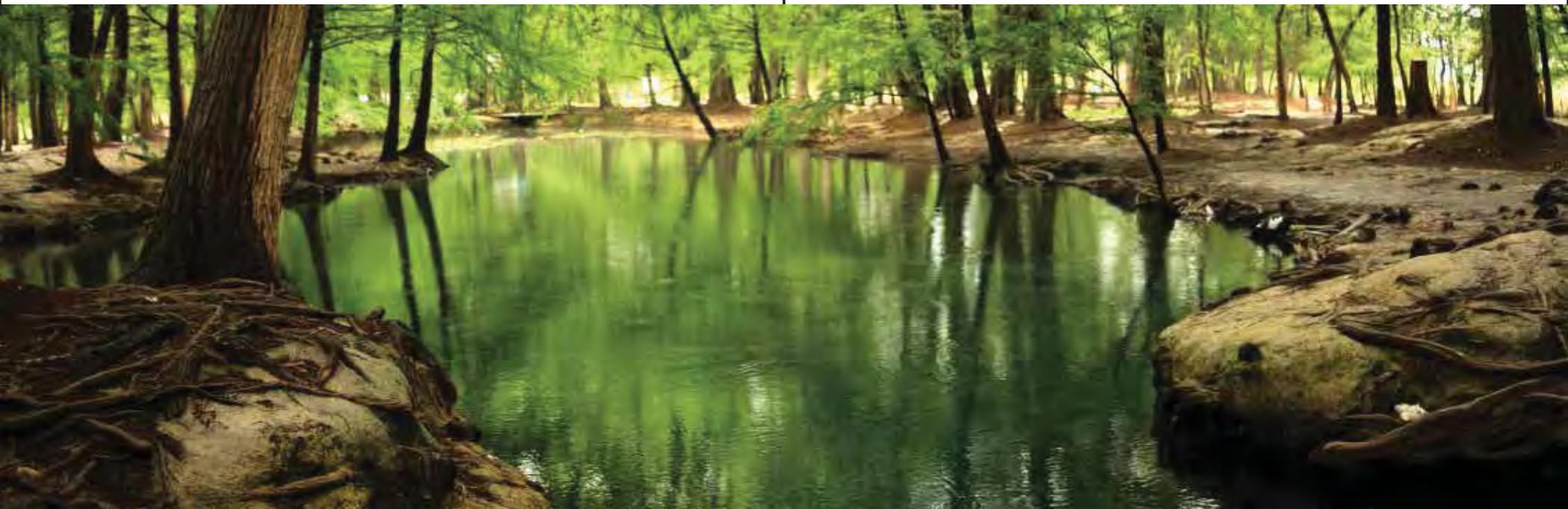
DPC DIEZ Punto Comunicaciones. (Gabriela Recalde y Juan Carlos Forero) - cloudcomunicaciones@gmail.com

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.



Nuestro planeta Tierra debió llamarse Agua

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



CONTENIDO

1 PRÓLOGO

- Carta del Gerente General (14)
- Parámetros y alcance del informe (21)

2 NUESTRA EMPRESA

- Perfil (26)
- Nuestra Filosofía Empresarial (29)
- Nuestros Procesos Centrales (58)

3 DESEMPEÑO SOCIAL

Indicadores del Desempeño

- Relación con los colaboradores (72)
- Relación con la comunidad (89)
- Responsabilidad del servicio (93)

4 DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Nuestro compromiso con el ambiente (104)

5 GESTIÓN EN CIFRAS

- Gestión en cifras (122)

6 ANEXOS

- Global Reporting Initiative (140)



Capítulo 1

PRÓLOGO

El agua, más
que un elemento,
es vida.



Carta del Gerente General

Marco Antonio Cevallos

En la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) tenemos la firme convicción de que seguir un modelo empresarial de Desarrollo Sostenible no es una opción entre muchas, sino el único camino para un quehacer empresarial responsable. Por esta razón, seguimos tomando acciones concretas, implementando políticas y estructurando todas nuestras operaciones y servicios de manera que la empresa adquiera una cultura organizacional plenamente identificada con el respeto al medio ambiente y la responsabilidad social.

El agua es un servicio vital. Nuestra empresa, por tanto, tiene el deber de garantizar los servicios de agua y saneamiento, tanto para las generaciones presentes como futuras. Para lograr ese objetivo de sostenibilidad, la empresa tiene en cuenta todos los puntos de la cadena de valor, el ciclo del agua, las necesidades que surgen en el área de intervención de la EPMAPS tanto en lo que se refiere a la población como en lo que concierne a ecosistemas.

En el año 2014 continuamos trabajando en el compromiso inquebrantable de cumplir nuestra Visión y Misión empresarial agregando valor a cada uno de nuestros procesos, de manera que el principio de sostenibilidad se aplique de forma práctica en nuestro trabajo habitual. En concreto, difundimos entre la comunidad y los grupos de interés la Tercera Memoria de Sostenibilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. Esta contiene los logros alcanzados por la empresa, así como los desafíos que tenemos por delante.

Trabajamos permanentemente con el objetivo de consolidar nuestra Visión: "Ser la empresa líder en gestión sostenible e

innovadora de servicios públicos en la región". La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad se realizó bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), los indicadores del Sello Hace Bien y Sello Hace Mejor; los principios del Pacto Global y la norma ISO 26000.

Anualmente se presenta este informe a nuestros grupos de interés miembros del directorio, autoridades, personal, comunidad, proveedores y clientes. De este modo, aseguramos que todos nuestros grupos de interés conozcan los principales avances, logros y evolución de la EPMAPS en temas de sostenibilidad.

Hay que destacar que en el año 2012 la EPMAPS fue la primera empresa pública municipal en generar informes de sostenibilidad bajo los estándares del Global Reporting Initiative y nuevamente, en el año 2014, fue verificada y auditada externamente por los stakeholders del GRI y obtuvimos una calificación A+.

Los invito a conocer, a través de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2014, el trabajo que el equipo de la EPMAPS ha realizado, con el objetivo de impulsar el desarrollo y crecimiento de nuestros grupos de interés.

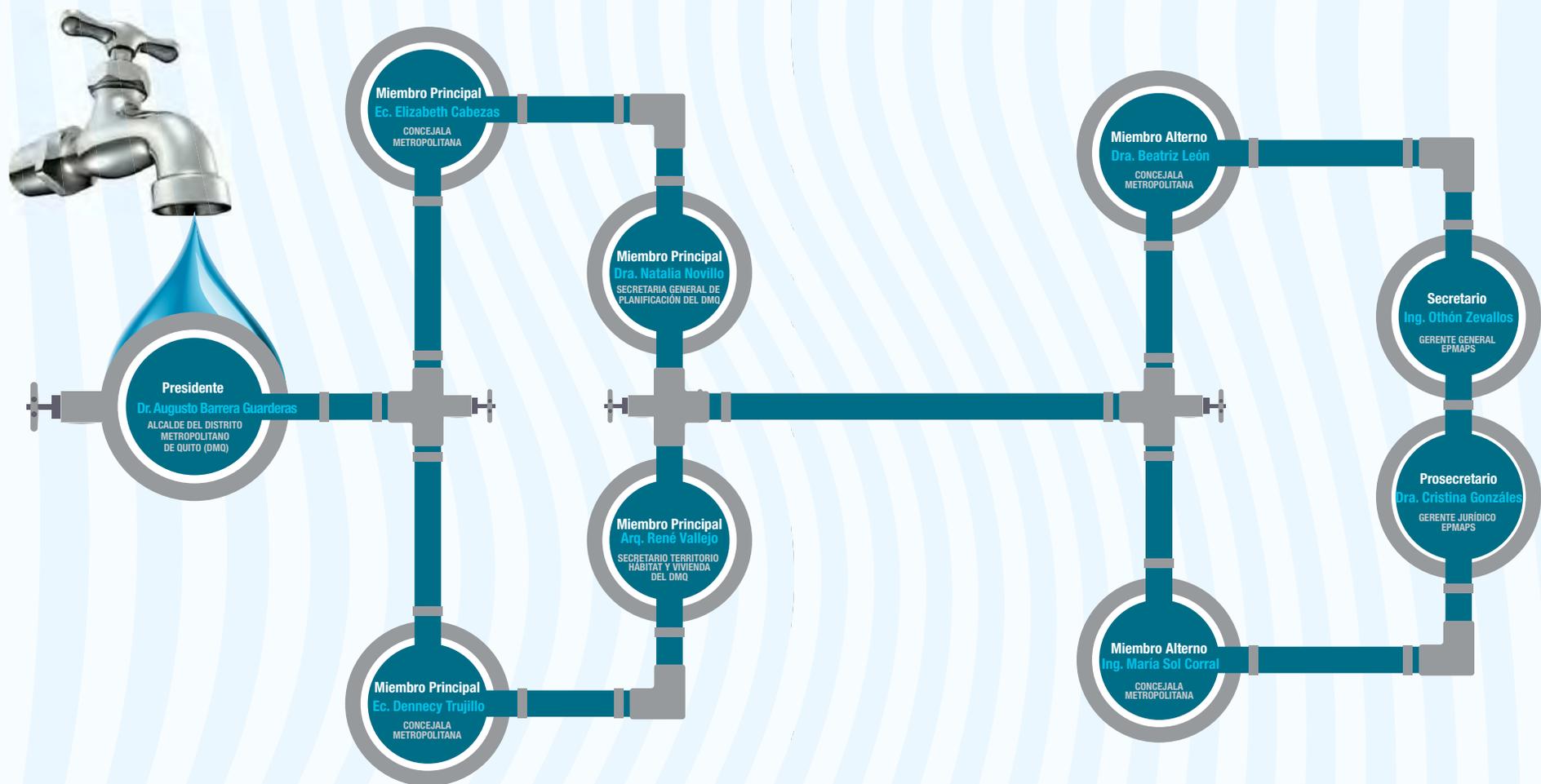
Este tercer reporte transparente el accionar de la empresa en los ámbitos social, ambiental y económico, de modo que, al comparar los resultados de los Informes de Sostenibilidad de los años 2012 y 2013, se pueda comprobar nuestro compromiso de mejora continua en nuestros procesos y planes de acción para alcanzar la sostenibilidad empresarial.)



QUITO
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EPMAPS

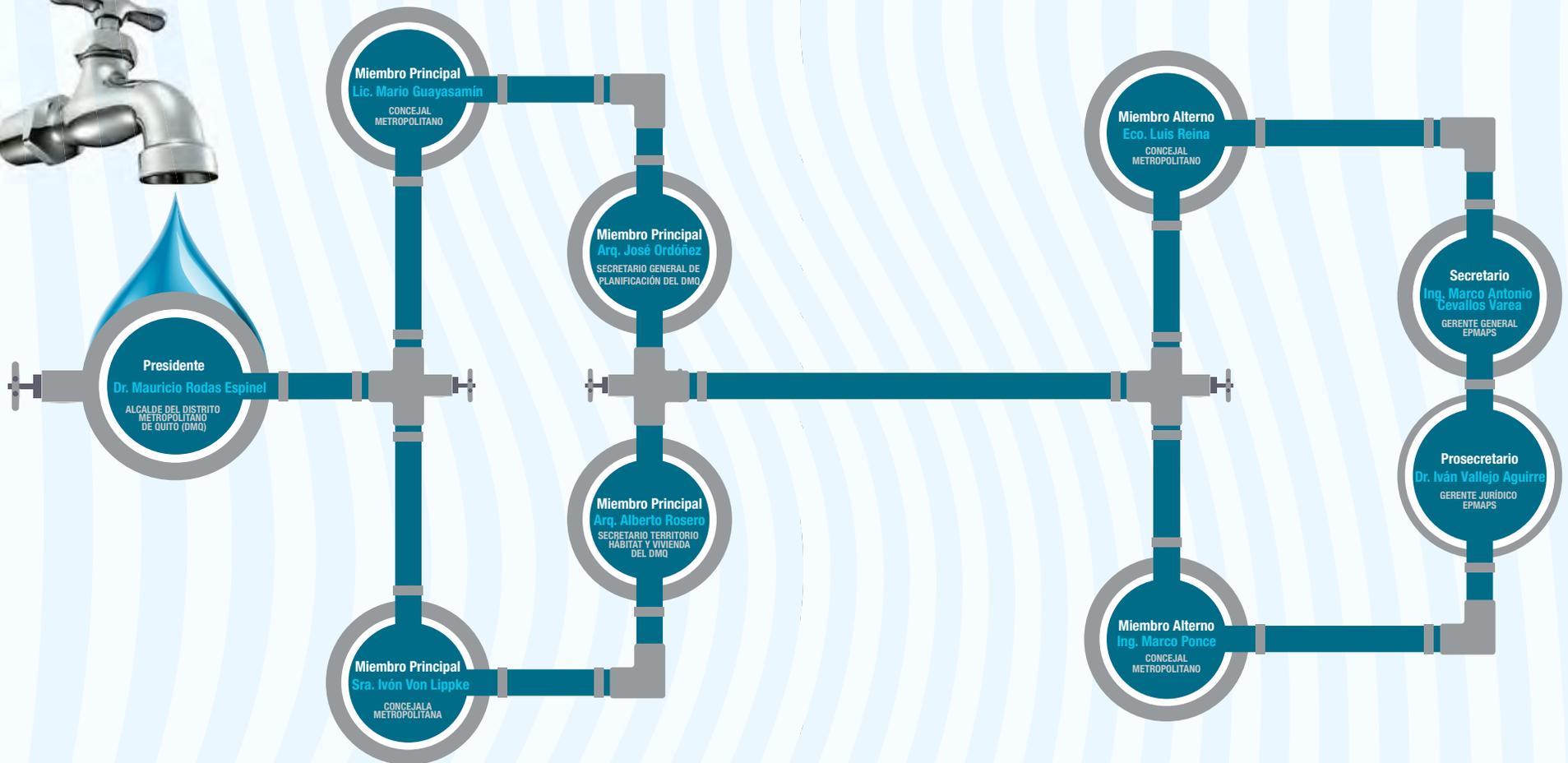
EL DIRECTORIO DE LA EPMAPS

El Directorio de la EPMAPS, hasta el 13 de mayo de 2014, estuvo integrado por:



EL DIRECTORIO DE LA EPMAPS

A partir del inicio de esta nueva administración Municipal (14 de mayo de 2014), el nuevo Directorio de la EPMAPS estuvo conformado por:



PRINCIPALES RESOLUCIONES Y TEMAS TRATADOS EN SESIONES DEL DIRECTORIO

Seis de las siete sesiones ordinarias del Directorio de la EPMAPS en 2014 se realizaron con las Autoridades de la nueva Administración Municipal. El Directorio desempeñó un papel relevante en la gestión institucional, a través de orientaciones

de política pública y evaluación permanente de acciones de los ejecutivos de la Empresa. Los temas más relevantes conocidos en las diferentes sesiones y las principales resoluciones adoptadas se citan a continuación:

- Se conoció el Informe de Gestión de la EPMAPS (año 2013).
- Se conoció y resolvió sobre la liquidación presupuestaria 2013.
- Se designó al actual Gerente General de la EPMAPS, Ing. Marco Antonio Cevallos Varea.
- Se conoció y aprobó la propuesta de la Reforma al Reglamento de Funcionamiento del Directorio.
- Se conoció y se aprobó la actualización del Código del Buen Gobierno Corporativo.
- Se conoció el Modelo de Gestión y el estado de situación de la EPMAPS al inicio de esta nueva Administración Municipal.
- Se conoció y aprobó la reforma del Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto Prorrogado 2014.
- Se designó a la nueva Gerente Titular de la Filial "Aguas y Servicios del Ecuador".
- Se aprobó la propuesta de reforma del Código de Ética Institucional.
- Se aprobaron los aspectos negociados en la Contratación Colectiva 2014-2015 de los trabajadores de la EPMAPS.
- Se aprobó el Plan de Negocios 2015, que incluye POA y Presupuesto.

Síntesis de los Logros Alcanzados por la EPMAPS en 2014 (con relación a las Resoluciones del Directorio)

En relación a las principales Resoluciones y temas conocidos por el Directorio de la EPMAPS en 2014, indicados en el numeral anterior, a continuación se sintetizan los logros alcanzados en la gestión, que promueven una cultura de excelencia empresarial:

- En el área de **Planificación Estratégica**, la EPMAPS continuó con la implementación de su **Modelo de Gestión**, así como el impulso del **Modelo de Gestión de Riesgos Empresariales**. Por otro lado, la actualización y aplicación de prácticas de **Buen Gobierno Corporativo**, que al momento se realizan con el apoyo del BID, a través de una consultoría financiada por el Banco. Estas se constituyen en valiosas herramientas de la EPMAPS para asegurar el logro de resultados y el alineamiento estratégico con los objetivos de mediano y largo plazo. Es así que el Plan Operativo Anual (POA) se cumplió en un 98,5% y el Plan de Trabajo, en un 90,1%. La ejecución presupuestaria de ingresos fue del 98,67% y de egresos, del 96%.
- Creación de **Nuevas Líneas de Negocio**. La Filial "Aguas y Servicios del Ecuador", como parte de sus planes de expansión de servicios, continúa con el impulso de nuevas líneas de negocios, trabajando mediante la implementación de emprendimientos vinculados al mercado de agua potable, alcantarillado, saneamiento e hidroelectricidad, entre otros. Se afianzó la cartera de clientes actuales y se está avanzando con clientes potenciales a nivel nacional, para lo cual se han iniciado gestiones para la prestación de servicios de Fiscalización, Gerenciamiento y Elaboración de Planes Maestro de Agua Potable y Saneamiento, como nuevos productos a ofertar en el mercado nacional e internacional. Por otro lado, se ha continuado impulsando la ejecución de proyectos de generación hidroeléctrica

y eficiencia energética, como es el caso de las Microcentrales Carcelén y Bellavista, y el proyecto Autoprodutores, que ha permitido sustituir el 95% de la energía demandada por las instalaciones de la Empresa.

- La actualización del **Código de Ética**, para aplicación de todos los servidores y obreros de la EPMAPS, sin duda contribuye a definir y promover los principios y valores éticos a seguir, aplicando la ética, la integridad, la moral y la correcta conducta como elementos primordiales para el desenvolvimiento y ejecución de las actividades diarias.

- Uno de los logros a resaltar es **La Negociación del Contrato Colectivo** para los años 2014 y 2015, que en los términos alcanzados es sin duda muy beneficioso para la operatividad de la Empresa, tanto administrativa como financieramente, ya que permite proyectar con mayor certeza los presupuestos.

- En cuanto a la gestión de obras para servicio de la comunidad, como parte del **Plan de Negocios 2014**, la EPMAPS ejecutó más de 142 proyectos de agua potable y alcantarillado con una inversión de USD 23,4 millones. Estas obras se ajustan a los objetivos estratégicos de la Empresa y se reflejan en la cobertura del servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, con un 98,61% en agua potable y 92,57% en alcantarillado sanitario.

Parámetros, alcance y cobertura

A continuación se presenta la Tercera Memoria de Sostenibilidad de la EPMAPS para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. Anualmente se presenta este informe a nuestros grupos de interés: Directorio, personal, comunidad, proveedores y clientes. A través del mismo se conocerán los principales avances, logros y evolución que la EPMAPS ha realizado en temas de sostenibilidad. No se presentaron cambios significativos referentes a las Memorias anteriores en lo que respecta al alcance, cobertura y métodos de valoración o expresión de indicadores.

La definición de los temas relevantes para los grupos de interés de la EPMAPS plasmados en el presente informe se realizó mediante un análisis de materialidad que considera el contexto actual de la sostenibilidad y los asuntos clave del sector en el que nos desarrollamos.

La EPMAPS, en su compromiso con el Desarrollo Sostenible, durante el 2014, continuó apoyando los diez principios del Pacto Global en los temas: Medio Ambiente, Derechos Humanos, Derechos Laborales y Lucha contra la corrupción.

Los dos informes de sostenibilidad de los años 2012 y 2013, así como la información adicional relacionada con nuestras prácticas sustentables, sobre nuestros procesos, productos y desempeño financiero están disponibles para su consulta en nuestra página web: www.aguaquito.gov.ec.

Esta Memoria incluye aspectos tanto positivos como áreas de mejora, con el fin de presentar una imagen real y transparente de la EPMAPS.

Agradecemos que cualquier comentario sobre el contenido del presente informe sea enviado a la dirección electrónica webmaster@aguaquito.gov.ec; nos comprometemos a atenderlo con prontitud.

La información establecida en este informe se ha organizado de tal manera que facilite la comprensión de los cambios producidos con respecto a años anteriores y comunique de manera precisa y clara cada uno de los indicadores reportados.

Por segunda ocasión presentamos nuestra información bajo los estándares de la guía de elaboración de reportes de sostenibilidad versión G.3.0 de Global Reporting Initiative (GRI), los indicadores del Sello Hace Bien y Sello Hace Mejor, los principios del Pacto Global y la Norma ISO 26000. En 2013 y 2014, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) realizó la auditoría de responsabilidad social para la EPMAPS, otorgándole el derecho de uso de los certificados con el referencial SELLO HACE BIEN (2013) y SELLO HACE MEJOR (2014), los dos con la calificación "excelente", lo cual fue reconocido a su vez por el Ministerio de la Productividad, por ser la primera empresa pública en alcanzar dichas certificaciones.

Esta Memoria contiene tablas comparativas, gráficos y esquemas que permitirán al lector comprender de manera clara y precisa el desempeño sostenible de la EPMAPS.

Los datos presentados son el resultado de mediciones directas cuantitativas en cada una de las operaciones bajo las unidades internacionales de medición.

Los datos financieros proceden de registros contables y operativos de la Empresa. La unidad de medida de la información monetaria es el dólar de los Estados Unidos de América.

En el tema ambiental, la metodología usada para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero fue planeada con base en lo establecido por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero "Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte", emitido por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), el World Resources Institute (WRI), el Ministerio de Ambiente (MAE), el Ministerio de Electricidad y Energías Renovables y el Centro Nacional de Control de Energía (CENACE), que forma parte de este último ministerio. Asimismo, se consideró la información publicada por el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC).

El presente informe es autodeclarado con un Nivel de Aplicación A+, con base en los principios de la versión G.3.0 de GRI; por segunda ocasión fue verificado por un tercero independiente, en este año por ISASIC CIA. LTDA., y fue sometido para su revisión al GRI-check (Nivel de aplicación de memoria).

Nivel de aplicación de Memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según G3	Informa sobre: 1.1 / 2.1-2.10 / 3.1-3.8, 3.10-3.12 / 4.1-4.4, 4.14-4.15		Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C, además de: 1.2 / 3.9, 3.13 / 4.5-4.13 / 4.16-4.17		Los mismos requisitos que para el Nivel B.	
		Verificación Externa de la Memoria		Verificación Externa de la Memoria		Verificación Externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Informa sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Informa sobre el enfoque de la dirección para cada categoría del indicador.	

Indicadores de desempeño según la G3 e Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad (ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	Verificación Externa de la Memoria
--	---	------------------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------------------

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las relaciones de la EPMAPS con sus grupos de interés comprenden un amplio espectro de tipos de relación que se generan a partir de la "naturaleza" y/u origen del grupo de interés en su particularidad propia de vinculación y contacto con la Empresa. Podemos encontrar relacionamiento con: usuarios, ciudadanía, clientes de la EPMAPS, Concejo Metropolitano, cliente interno, proveedores, comunidad, entidades financieras, empresas del sector agua potable y saneamiento, entre otros.

Durante 2015 la Dirección de Comunicación Social y Transparencia coordinará con las distintas gerencias la realización y actualización periódica de una Base de Datos con los de grupos de interés con los que se relaciona la organización.

Realizará una segmentación del modo y naturaleza de la interrelación con la EPMAPS, además analizará los posibles impactos de los grupos de interés, tipo de relación y posibles riesgos. Podemos encontrar relacionamiento como:

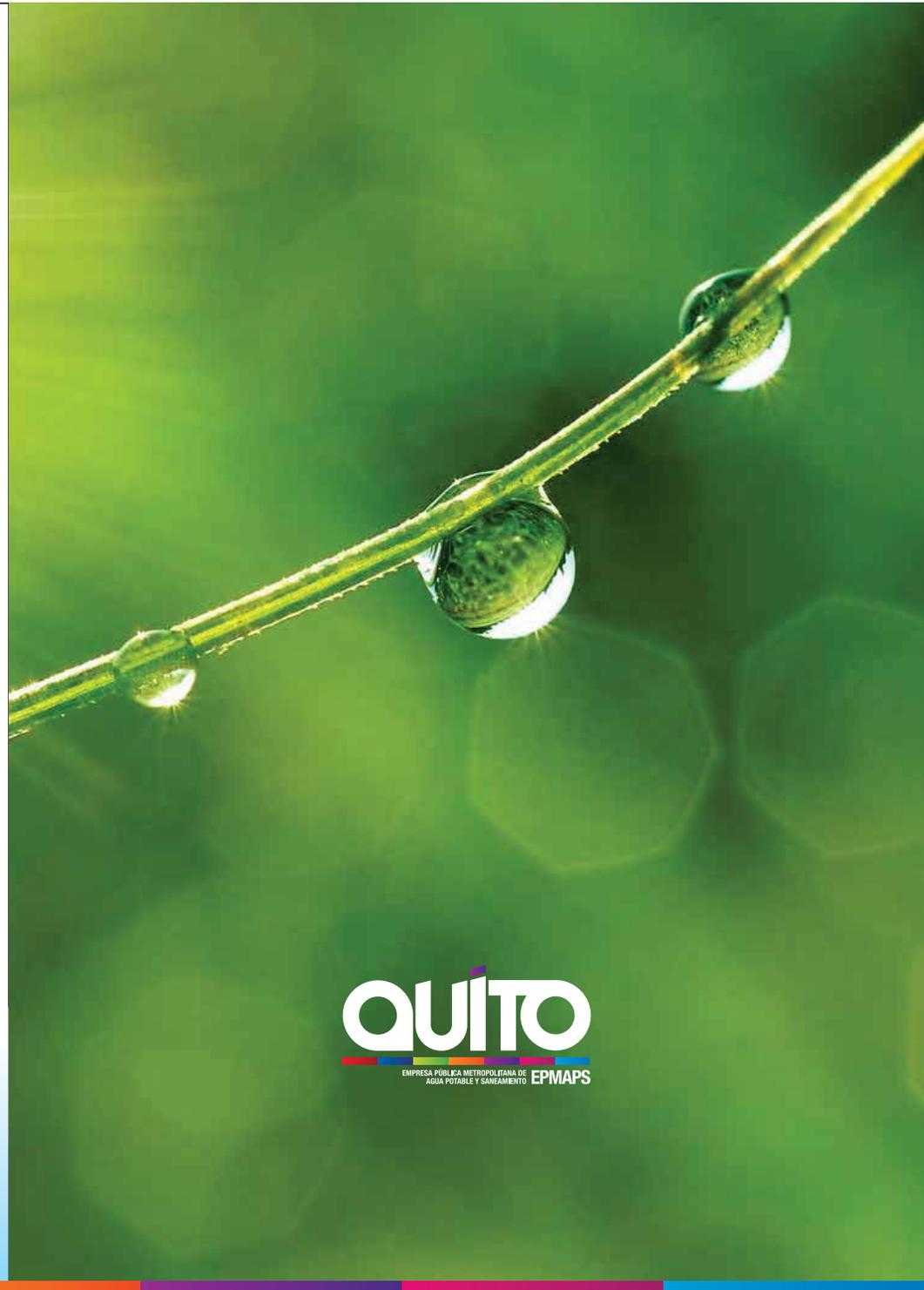
ACCIONISTA / PROPIETARIO	Municipio Metropolitano de Quito
SOCIOS ESTRATÉGICOS	Gobierno Central, BEDE, Organismos Multilaterales de Crédito: BID, CAF.
CLIENTES INTERNOS	Servidores de carrera, servidores de libre designación y remoción, obreros.
CLIENTES EXTERNOS	Pobladores del DMQ, Municipio del DMQ, habitantes de otras zonas geográficas donde se pueda ampliar nuestra gestión, Empresa Eléctrica Quito.
PROVEEDORES	Consultores, Bienes y Servicios, Obras.
COLABORADORES	Empresas Municipales, Juntas Parroquiales, Instituciones Educativas, Fundaciones y ONG's

ORGANISMOS DE CONTROL

Auditoría Interna, Contraloría, Ministerio de Ambiente, CONELEC, IESS, Ministerio de Relaciones Laborales, entre otros.

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS	MECANISMO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Directorio y Gerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información veraz que refleje la situación actual de las operaciones y el negocio. • Garantizar el buen manejo de los recursos de la Empresa. • Reportar, eliminar y sancionar cualquier comportamiento que vaya en contra de las buenas prácticas de negocio o el trato justo en los negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Directorio. • Reunión de Comité Ejecutivo y Gerencias. • Informes anuales: Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible. • Informes de cada Gerencia. • Presentación de proyectos para aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto personal, reuniones, página web, contacto vía correo electrónico y conferencias.
Cientes Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer un ambiente de trabajo saludable y productivo que contribuya a desarrollar el potencial y la creatividad de cada persona. • Fomentar la colaboración y el trabajo multidisciplinario en equipo para que todos contribuyamos a mejorar los procesos. • Promocionar oportunidades de actualización y desarrollo profesional con equidad de género. • Comunicar de manera oportuna los planes, procedimientos, metas e indicadores con los que se evaluará el desempeño y el logro de los objetivos. • Contratar y capacitar de manera continua a los empleados. • Garantizar que los ascensos y promociones estén basados en la capacidad de desempeño y los méritos. • Generar y mantener lugares de trabajo seguros y saludables, así como cuidar las instalaciones y mobiliario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión. • Código de ética. • Reuniones periódicas por departamentos y gerencias. • Evaluación de desempeño. • Procedimientos de comunicación interna. • Informes anuales: Gobierno Corporativo y de Desarrollo Sostenible. • Capacitación y desarrollo de competencias administrativas, humanas y técnicas. • Encuestas de opinión y clima laboral. • Periódico interno de la empresa Notiagua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto personal, reuniones informativas, capacitaciones, eventos de la empresa, intranet, contacto vía correo electrónico, conferencias y periódico institucional.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la cultura, ideología y costumbres de las comunidades en donde operamos con apego a las leyes y reglamentos de la empresa y el orden jurídico constitucional. • Contribuir con la promoción del desarrollo autónomo de las comunidades en las que se encuentran nuestras operaciones y unidades de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de medios. • Sistema de atención de quejas. • Procedimiento de comunicación externa. • Reuniones con líderes sociales. • Diagnóstico socioeconómico. • Atención de quejas. • Capacitación. • Informes anuales para conocimiento de la comunidad: Gobierno corporativo y de Desarrollo Sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto personal, reuniones informativas, socializaciones, línea telefónica de servicio al cliente, página web, contacto vía correo electrónico, presentación de informes anuales para conocimiento de la comunidad: Gobierno corporativo y de Desarrollo Sostenible, publicidad.

<p>Cientes Externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio de calidad cumpliendo normas de seguridad y salud nacionales e internacionales. • Apegarse en todo momento a las políticas y procedimientos que estén vigentes. • Mantener la calidad, confianza y mejora en nuestros servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración de Clientes. • Encuestas de servicio y satisfacción. • Visitas técnicas ambientales y de responsabilidad social. • Informes anuales para conocimiento del cliente: Gobierno corporativo y de Desarrollo Sostenible. • Certificaciones de procesos. • Resultados de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto personal, reuniones informativas, línea telefónica de servicio al cliente, página web, contacto vía correo electrónico, publicidad, presentación de informes anuales para conocimiento del cliente: Gobierno corporativo y de Desarrollo Sostenible.
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar, a través de la SERCOP, a proveedores y contratistas por criterios de calidad, rentabilidad, servicio, capacidad técnica, competitividad y experiencia. • Mantener absoluta confidencialidad respecto de la información recibida de proveedores y contratistas durante todo el proceso de evaluación de cotizaciones para la asignación de contratos. • Abstenerse de solicitar cooperaciones o patrocinios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de proveedores confiables. • Visitas y auditorías. • Encuestas de opinión. • Informes anuales: Financiero y de Desarrollo Sustentable. • Talleres de formación. • Capacitación y asesoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto personal, reuniones informativas, página web, contacto vía correo electrónico, publicidad, presentación de informes anuales para conocimiento del cliente: Gobierno corporativo y de Desarrollo Sostenible.



A high-speed photograph of a water splash, showing multiple droplets and a crown-like structure of water. The background is a light blue gradient. A dark blue vertical bar is on the right side of the image, containing text. At the bottom of the image, there is a horizontal bar with a rainbow color gradient.

Capítulo 2

PERFIL DE LA EMPRESA

¡Pasión por el
agua!

MAPA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La ilustración representa al área de influencia operativa de la EPMAPS



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.

• Políticas

- Desarrollar una gestión confiable y eficiente al servicio de la ciudadanía.
- Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable.
- Promover la participación ciudadana en la prestación de servicios.
- Enmarcar la gestión en la optimización y uso responsable de recursos públicos.
- Respetar los derechos de los ciudadanos.
- Promover la participación efectiva y el compromiso del personal.

• Valores

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.

Responsabilidad

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

Equidad:

Nuestro accionar promueve el acceso universal a los servicios con inclusión social.

Respeto:

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

Transparencia:

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

CADENA DE VALOR

A continuación se anota lo más relevante de cada uno de los procesos necesarios para entregar servicios de calidad a los habitantes del DMQ.

Promedio de Agua Captada:
8,02 m³/seg

Captación		
SISTEMAS	AÑO 2014	APORTE %
Sistema Papallacta	87 721 326,20	34%
Sistema La Mica	38 891 801,80	15%
Sistema Conducciones Orientales	77 444 801,80	30%
Conducciones Occidentales	28 744 202,98	11%
Sistema Rural	3 477 336,00	1%
Pozos	5 401 465,70	2%
Vertientes	13 954 669,88	5%
TOTAL	255 635 604,36	100%

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS(MWh) %

Generación Recuperadora	117 210,86	69%
Generación El Carmen	52 668,53	31%
Generación total	169 879,40	100%
Generación para la venta Recuperadora	70 657,62	58%
Generación para la venta El Carmen	51 955,00	42%
Generación total para la venta	122 612,62	100%

Tratamiento
(22 plantas al 31 de Dic 2014)

SISTEMAS	AÑO 2014	APORTE %
Sistema Papallacta	87 192 403,00	35%
Sistema La Mica	39 233 536,42	16%
Sistema Conducciones Orientales	71 697 858,29	29%
Conducciones Occidentales	26 204 317,20	11%
Sistema Rural	3 477 336,00	1%
Pozos	5 401 465,70	2%
Vertientes	13 954 669,88	6%
TOTAL	247 161 586,49	100%

Almacenamiento

Tanques de Reserva y Distribución Ciudad	221 - 51%
Tanques de Distribución Parroquias	223 - 49%
Total tanques	444 - 100%
Promedio de agua distribuida (m³/seg)	7,70

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 2014	APORTE %
Sistema Papallacta	85 114 157,00	35%
Sistema La Mica	38 669 788,07	16%
Sistema Conducciones Orientales	70 684 105,91	29%
Conducciones Occidentales	25 753 479,53	11%
Sistema Rural	3 365 238,00	1%
Pozos	5 401 465,70	2%
Vertientes	13 954 669,88	6%
TOTAL	242 942 904,09	100%

IANC (%) Índice de Agua No Contabilizada

24,02% Ciudad

38,01% Parroquias rurales

28,60% Total DMQ

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

99,98% Agua Potable en la ciudad de Quito

98,61% Agua Potable en el DMQ

95,22% Agua Potable en parroquias

Elementos del Sistema

La infraestructura de suministro y distribución de agua incluye 580km de transmisión de diámetros entre 50 y 2000 mm alrededor de 6554,37 km de redes de distribución. En el 2014 se receptaron 58 217 órdenes de trabajo.

Recolección

Longitud líneas de transmisión (km)	646,37
Longitud redes de distribución (km)	6 554,37
Longitud redes de alcantarillado (km)	6 083,00
Cantidad de pozos	91 665,00
Cantidad de sumideros	130 426,00
Quebradas con estructura	80,00
Quebradas con estructura de captación y regulación	81,00

Plantas de tratamiento de aguas residuales

Se encuentra en proceso de operación en el sector rural del DMQ pequeños sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas ubicadas en los sectores de Nono, Ubillus - Pintag, Gualaea y Pacto.

Descripción del análisis de laboratorio

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento para conocer en el 2013 las cargas contaminantes de las aguas residuales ha realizado análisis de laboratorio de las 352 muestras tomadas y han efectuado 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.

Hitos de Gestión

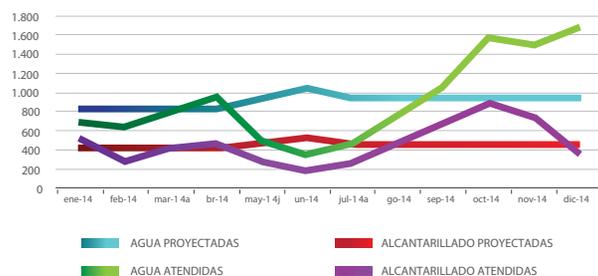
- Principales Obras Concluidas

- Construcción de Obras de acondicionamiento ambiental e interceptores para la descontaminación de la Quebrada Ortega, con una inversión de USD 1,16 millones.
- Construcción de alcantarillado en el centro poblado de Lumbisí, por un monto de USD 245 mil.
- Construcción de interceptores para la descontaminación de la Quebrada San José, en Conocoto, por USD 940 mil.
- Construcción de alcantarillado e interceptores en el Rancho San Antonio y José Peralta, en el sector El Condado, por USD 1,05 millones.
- Construcción de alcantarillado en el barrio La Merced, por USD 408 mil.

Gestión Comercial

El número de conexiones de agua potable y alcantarillado ejecutadas en estos últimos seis meses tuvo un considerable aumento gracias a que se suscribieron cuatro contratos, que contribuyeron a cumplir las metas establecidas en cuanto a cobertura tanto de agua potable como de alcantarillado en todo el DMQ.

CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2014



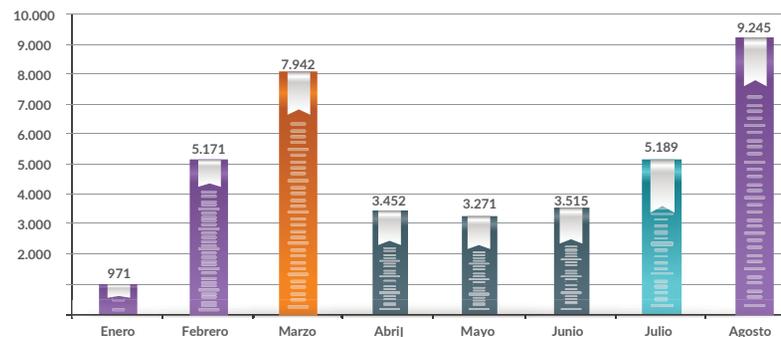
MES	CONEXIONES DE AGUA POTABLE ATENDIDAS	CONEXIONES DE AL ALCANTARILLADO ATENDIDAS	TOTAL CONEXIONES ATENDIDAS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
ene-14	684	518	1.202
feb-14	653	287	940
mar-14	785	417	1.202
abr-14	944	444	1.388
may-14	506	286	792
jun-14	352	191	543
jul-14	479	260	739
ago-14	789	434	1.223
sep-14	1.073	628	1.701
oct-14	1.557	867	2.424
nov-14	1.510	753	2.263
dic-14	1.682	361	2.043
TOTAL	11.014	5.446	16.460

Gestión Financiera

La ejecución presupuestaria de 2014 de ingresos es de 98,67% y de egresos de 96%. En los últimos meses del año la Empresa superó una importante recesión en contrataciones (Cuadro No.2) y ejecución de proyectos.

CODIFICADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	A DICIEMBRE	% EJECUCIÓN A DICIEMBRE
177 962 612	130 583 527	145 091 629	170 872 694	96%

PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LOS PROCESOS TRAMITADOS, POR MES (USD MILES)



Cuadro 2. Presupuesto referencial de procesos tramitados en el Portal Compras Públicas con corte al segundo cuatrimestre.

Gestión en Cooperación

Durante el periodo de gestión, la EPMAPE celebró múltiples convenios de cooperación institucional para el apoyo de transferencia de conocimientos a varios municipios del país, así como a diferentes barrios del DMQ en agua potable y saneamiento. La Empresa tiene previsto renovar convenios con

los GAD's Parroquiales del DMQ para la prestación de servicios de toma de lecturas y facturación por USD 330 000; así como de limpieza y mantenimiento de sistemas de alcantarillado por un total de USD 280 000 aproximadamente.

ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESARIAL

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es el ente jurídico que dirige a cada institución y Empresa Pública Metropolitana. Su rol permite operativizar la planificación municipal, enmarcando su accionar en el Plan Metropolitano de Desarrollo del DMQ. El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en su calidad de representante del interés ciudadano, velará porque la EPMAPS ofrezca sus servicios cumpliendo con los siguientes preceptos:

- a) Velar por la prestación sostenible de los servicios públicos, a través del fomento al desarrollo.
- b) Respetar y hacer respetar los principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas, a fin de evitar prácticas clientelistas y arbitrarias en la EPMAPS.
- c) Asegurar el funcionamiento de los mecanismos de divulgación que permitan a los ciudadanos conocer las diversas decisiones relevantes y los resultados de gestión de la Empresa.
- d) Fortalecer el sistema de administración y gestión profesional y técnica, ajena a intereses políticos, a fin de alcanzar una mejora continua en la productividad y eficiencia en el mediano y largo plazos.
- e) Velar porque la evaluación del cumplimiento estratégico se fundamente en indicadores de gestión objetivos, que midan eficiencia, productividad y sostenibilidad; y que contribuyan de manera efectiva al desarrollo humano y buen vivir de la población. Estos criterios se evaluarán mediante los resultados económicos y financieros, y los de impacto social, económico, ambiental y reputacional, manteniendo la prestación efectiva y de calidad de los servicios públicos.
- f) Velar por la aplicación de una Política de Responsabilidad Social de la Empresa que coadyuve al desarrollo de manera complementaria a las estrategias y diferentes expectativas de los ciudadanos.

Directorio:

El Directorio es el órgano de orientación general de la gestión de la Empresa, encargado de expedir la política pública y los lineamientos para enmarcar el accionar empresarial. El Directorio ejerce su accionar de acuerdo al Plan Estratégico Empresarial, en concordancia con los planes de gobierno de la Administración Municipal para el DMQ, como son: el Plan Metropolitano de Desarrollo, el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial y el Régimen Administrativo del Suelo.

Gerente General:

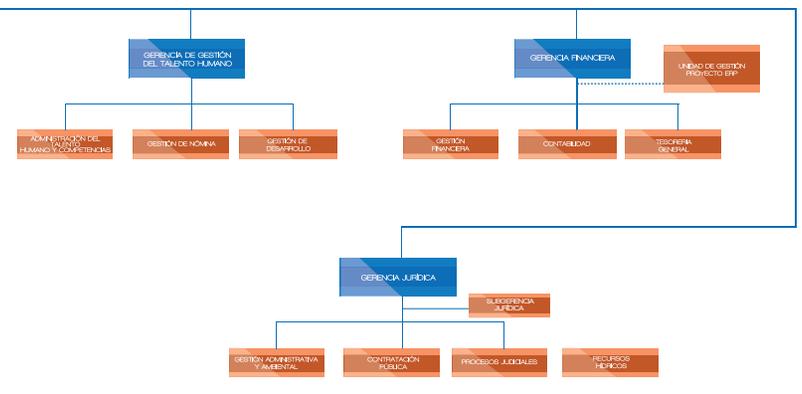
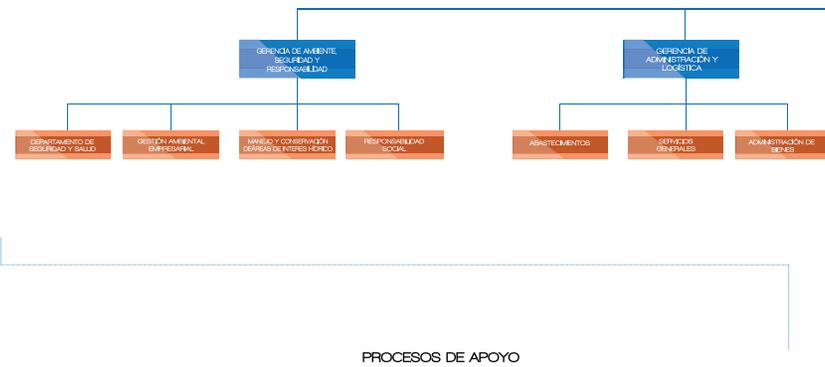
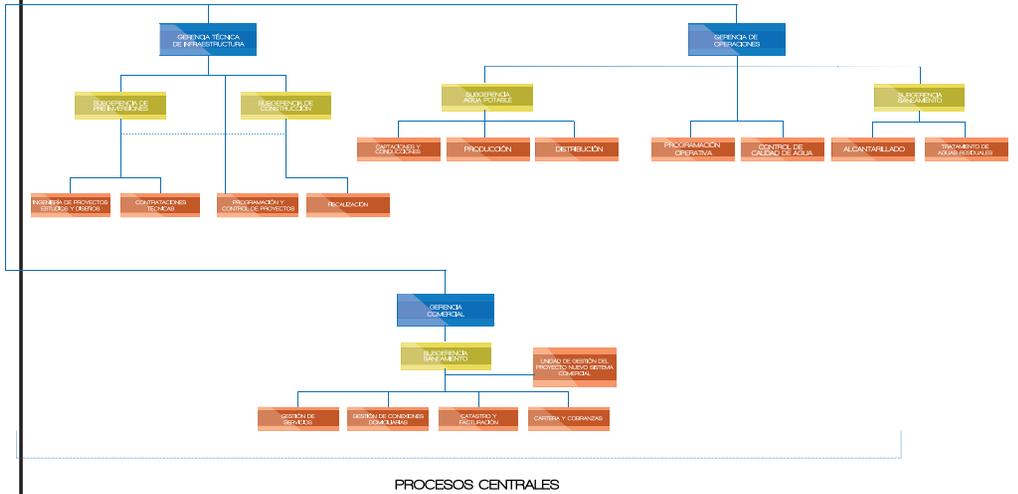
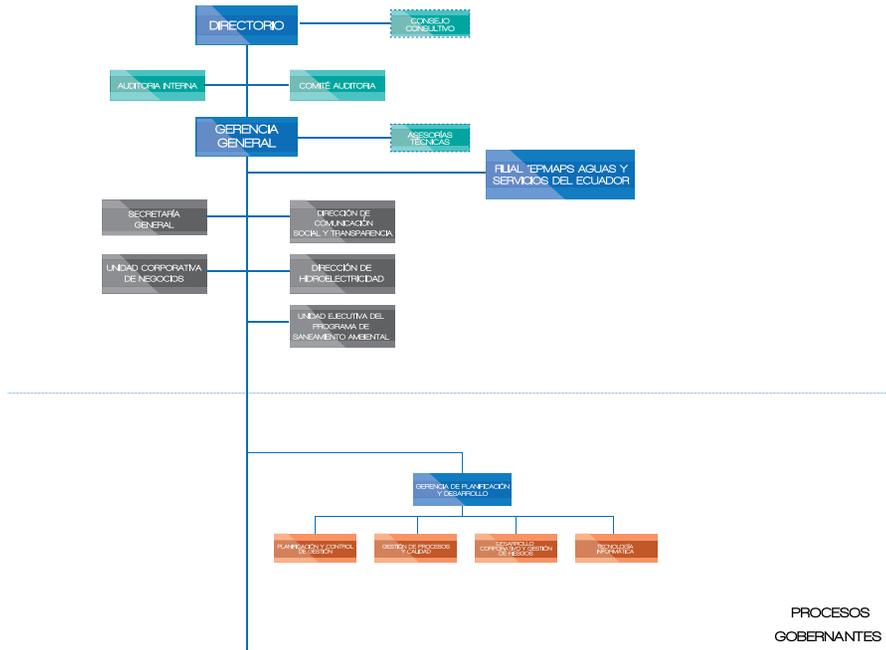
Es la máxima autoridad de la Empresa, ya que ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la institución. Es el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Además, es el encargado de que se cumpla la normativa legal vigente y de velar por la eficiencia de la organización, así como del cumplimiento de los diferentes planes, proyectos, presupuestos e informar al Directorio de los resultados obtenidos.



En abril de 2014 se modificó la Estructura Orgánico Funcional de la EPMAPS, de los niveles dependientes de las Gerencias de área, Subgerencias y Direcciones.



ESTRUCTURA ORGÁNICA EPMAPS



Comités de Apoyo

Existe en la Empresa la conformación de diferentes Comités de Apoyo con el fin de descentralizar procesos, mejorar la gestión, adoptar, implementar y tomar decisiones intergerenciales de manera consensuada.

Los Comités con los que cuenta la empresa son: Comité de Calidad del Agua, Riesgos Corporativos, Agua no Contabilizada, Satisfacción del Cliente, Auditoría, Comité de Ética y Comité de Innovación, Tecnología y Seguridad Informática. Como parte de este último Comité se creó el Subcomité de Innovación, dentro del cual se elabora el Plan de Investigación, Desarrollo e Innovación (PAIDI), con la finalidad de impulsar en la EPMAPS la creación de temas de investigación e innovación.

En 2014 se realizó una reforma a la Resolución de creación y funcionamiento del Comité de Riesgos Corporativos de la EPMAPS, en el que se reforzaron las funciones para las cuales fue creado.

Dentro de los futuros retos está la aprobación de la propuesta de reducción del Universo de Riesgos Corporativos, de esta manera se espera lograr establecer riesgos más sólidos que permitan una gestión más efectiva. En el Comité de Innovación, Tecnología y Seguridad Informática se realiza el seguimiento al Proyecto Integración Total (ERP), Proyecto Mi Cliente y otros proyectos de innovación tecnológica.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

El modelo de gestión de la Empresa ha permitido alcanzar importantes avances en su gestión. Las coberturas de servicio en el DMQ superan el 98,61% en agua potable y el 92,57% en alcantarillado, se registró 80,2% de satisfacción de servicio hasta el primer semestre del 2014, 99,72% de calidad de agua y el nivel de consumo es de 23,52 m3 por conexión por habitante al mes, entre los principales indicadores. Además, la Empresa ha enfatizado su acción en la adopción de buenas prácticas como son las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, encuestas de satisfacción del cliente, modelo de ejecución de la estrategia / Execution Premium), así como la ejecución de una amplia cartera de proyectos, que parten principalmente del Plan Maestro Institu-

cional y proyectos de Fortalecimiento Institucional, que miden la eficacia de su accionar a través de un monitoreo constante con herramientas informáticas bajo exigentes parámetros de cumplimiento

Las principales fuentes de financiamiento para la sostenibilidad de la Empresa son los ingresos por la venta de los servicios, bajo una política tarifaria establecida, fondos de organismos de crédito multilaterales que apoyan al sector, como son: BID, CAF y BDE; y también transferencias del MDMQ, que son destinadas a la ejecución de proyectos de inversión de agua potable y saneamiento.



Gobierno Corporativo

La EPMAPS implementa prácticas de Gobierno Corporativo, que representan los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa, respecto de su gobierno y su conducta, para que las actuaciones de gerentes, directores, servidores y obreros garanticen la integridad y ética empresarial, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés, el conocimiento público y transparente de su gestión, y el desempeño económico, social y ambiental de la Empresa.

En el 2014, se estableció un Grupo de Trabajo de Gobierno Corporativo (GTGC) con las diversas Gerencias de la empresa para realizar la evaluación de avance en Gobierno Corporativo de la EPMAPS.

Los pilares en los que se fundamenta el modelo de gestión amparado en Gobierno Corporativo son:



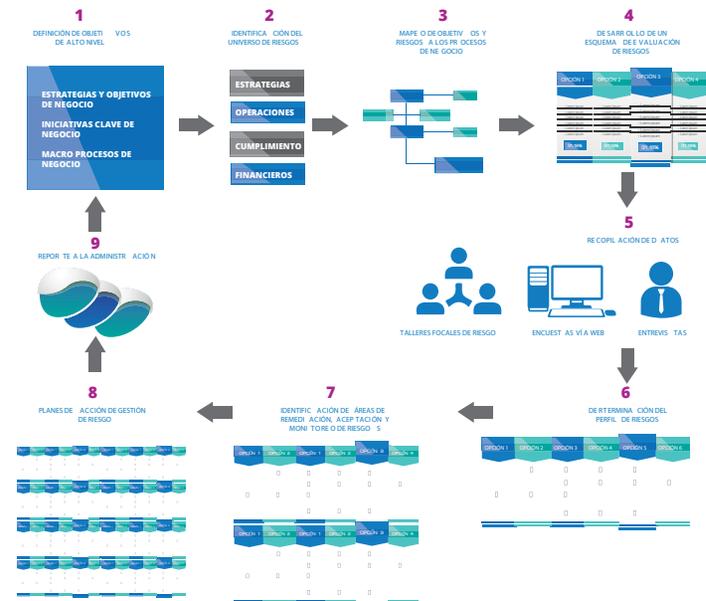
El reto para 2015 es contar con un plan articulado en el que se contemplen las acciones de mejora que debe realizar la EPMAPS para ir incorporando en su gestión las buenas prácticas de Gobierno Corporativo; para el efecto se obtuvo el apoyo del BID, a través de la asesoría de un experto internacional.

Gestión de Riesgos Corporativos (Principio de Precaución)

La EPMAPS, alineada a las prácticas de Gobierno Corporativo, estableció un Universo de Riesgos, que los categorizó en: Estratégicos, Operativos, de Cumplimiento y Financieros, y posteriormente evaluados con criterios de impacto, probabilidad y eficacia de actividades de control, lo que permitió definir el riesgo residual al que está expuesta la Empresa, a fin de determinar actividades de control y planes de acción que permitan la

mitigación de los riesgos basados en la metodología COSO-ERM. En el 2014, se aprobó la actualización de la Política Interna de Gestión de Riesgos Corporativos con la finalidad de asegurar una adecuada gestión a través de la definición de lineamientos, roles y responsabilidades de los involucrados de la gestión de los riesgos.

FASES DE LA GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS



Comité de Riesgos Corporativos

A fin de dar cumplimiento con las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, referentes a la evaluación de riesgos, la Empresa ha creado el Comité de Riesgos Corporativos, con el objetivo de diseñar, proponer, elaborar, coordinar y dar soporte a las actuaciones que en materia de gestión de riesgos realicen los niveles organizativos de la Empresa, a fin de lograr el cumplimiento de la normativa legal vigente, la política interna, la metodología, el procedimiento y la planificación correspondiente.

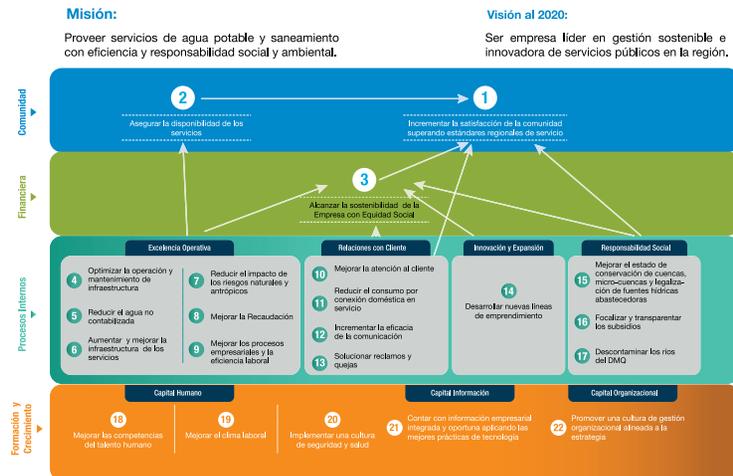
Para ello, la Empresa ha definido la Política interna de gestión de riesgos corporativos, que establece los lineamientos generales; así como los roles y responsabilidades que en tal gestión tendrá el Directorio y la Gerencia General, el Comité de Riesgos, los funcionarios encargados de la Coordinación y Monitoreo de Riesgos, las Gerencias de Área y Direcciones de la Empresa; y, en general, las y los servidores y obreros de la Empresa. Además cuenta con su Procedimiento de Aplicación, que permite establecer un marco referencial en el que la Empresa define los lineamientos que llevará a cabo para la Gestión de Riesgos Corporativos.

Plan Estratégico

Mapa Estratégico

En el año 2014 se realizó el Taller de Revisión de la Estrategia, en el cual se revisó el FODA empresarial con el que se actualizaron las estrategias; se replantearon objetivos e indicadores estratégicos con sus respectivas metas; y se establecieron los proyectos

vinculados con los objetivos estratégicos, alineados a los retos de la nueva Administración, por lo que en el 2015 se presentará al Directorio el Plan Estratégico 2015 - 2018 para su aprobación.



Estrategia Corporativa

La Estrategia Corporativa de la EPMAPS se fundamenta en tres elementos clave:



EFICIENCIA: búsqueda permanente de la optimización de recursos, maximizando el uso de los activos, enfocándose en alcanzar los objetivos empresariales.

CRECIMIENTO hacia nuevas geografías fuera del DMQ, ampliando servicios que permitan adicionalmente incrementar los ingresos institucionales.

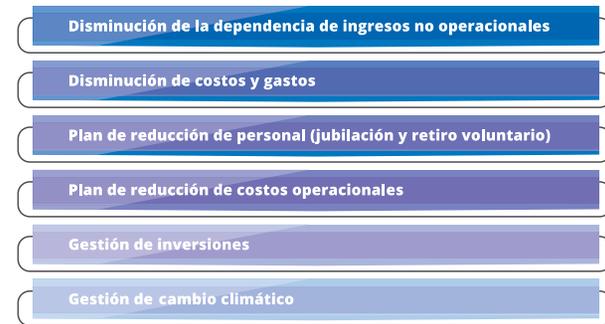
INNOVACIÓN en la entrega de servicios y procesos con tecnología moderna.

Estrategia competitiva

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

Estrategia de gestión

Constituida por los siguientes elementos:



La gestión de la estrategia de la EPMAPS se mide a través del modelo Execution Premium de los doctores Kaplan y Norton, que es un referente internacional de buenas prácticas para gestionar la estrategia empresarial con base en el siguiente proceso:



El valor de XPA, es decir el nivel de alineamiento con la estrategia, se mantiene en el 3,57 y se realizará una nueva medición en el 2015.

De acuerdo a la última medición, una oportunidad de mejora es el aspecto de "Alinear la Estrategia", por tal motivo la Empresa, durante el 2014, ha realizado el desdoblamiento de los Objetivos Estratégicos, bajándolos de nivel a objetivos operativos para cada una de las Gerencias y Direcciones de la Empresa; de igual manera se ha trabajado en el alineamiento y vinculación de objetivos con procesos y riesgos.

Como práctica de autoevaluación se realiza un monitoreo

permanente a los indicadores estratégicos a través de la herramienta Smart Suite, la cual nos permite contar con información en línea del cumplimiento y tendencias de todos los indicadores.

Un reto importante para 2015 es la incorporación de todos los objetivos e indicadores, producto de los desdoblamientos realizados en el Smart Suite, lo que permitirá analizar de manera más efectiva el cumplimiento de indicadores y sus oportunidades de mejora.

Matriz de Cumplimiento

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO
COMUNIDAD	1. Incrementar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	96,63%	(IG 01) Índice de Satisfacción del Cliente	%	83	80,2	96,63%
			(IG 02) Cobertura de agua potable en el DMQ	%	98,67	98,61	99,94%
			(IG 03) Cobertura de agua potable en ciudad	%	99,43	99,98	100,55%
			(IG 04) Cobertura de agua potable en Parroquias	%	96,8	95,22	98,37%
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	101,77%	(IG 05) Cobertura de Alcantarillado en el DMQ	%	92,44	92,57	100,14%
			(IG 06) Cobertura de Alcantarillado en ciudad	%	96,2	96,57	100,39%
			(IG 07) Cobertura de Alcantarillado en Parroquias	%	83,15	82,68	99,43%
			(IG 08) Índice de continuidad de servicio	%	98,50	99,95	101,47%
			(IG 09) Índice de la calidad del agua	%	99,73	99,72	99,99%
FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	153,07%	(IG 10) Margen neto antes de transferencias	%	4	12,71	200%
			(IG 11) Porcentaje de subsidios en AP y AL	%	31,13	29,22	106,13%
			(IG 12) Índice de pérdidas desde la captación hasta la distribución a la salida de las plantas, pozos y vertientes	%	3,51	1,39	160,46%
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	124,91%	(IG 13) Densidad de roturas en redes de agua potable	Roturas por km red	0,48	0,35	127,4%
			(IG 14) Cantidad de taponamientos por longitud de red de AL y colectores	Taponamientos por km red	0,21	0,23	90,29%
			(IG 15) Densidad de roturas en redes de AL y colectores	Roturas por km red	0,09	0,07	121,49%

PROCESOS INTERNOS	5. Reducir el agua no contabilizada	94,4%	(IG 16) Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	%	27,08	28,6	94,4%
	6. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	77,68%	(IG 19) Km. de red nuevas y renovadas de agua potable	km	96	97,18	101,23%
			(IG 20) Km. de redes nuevas y renovadas (pozo a pozo no incluye reparaciones) de alcantarillado	km	135,2	118,08	87,34%
			(IG 21) Km de interceptores construidos	km	44,5	18,48	41,53%
			(IG 22) Legalización de bienes inmuebles	%	160	129	80,63%
	7. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los sistemas de agua potable y alcantarillado	89,34%	(IG 23) Indicador de Optimización del Drenaje Pluvial	Número	33	29	87,88%
			(IG 24) Índice de avance del Plan de Gestión de Riesgos	%	80,5	73,1	90,81%
	8. Mejorar la recaudación	98,1%	(IG 25) Índice de eficiencia en la cobranza	%	92	90,26	98,1%
	9. Mejorar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	102,31%	(IG 26) Empleados totales por 1.000 conexiones de AP	Número	3,8	3,46	108,93%
			(IG 28) Porcentaje de variación de cumplimiento del flujo de caja	%	-9	-4,43	100%
			(IG 29) Ejecución presupuestaria	%	90	88,49	98,32%
			(IG 30) Margen Operacional antes de amortizaciones, depreciaciones e intereses	%	32,25	32,89	101,97%
	10. Mejorar la atención al cliente	81,96%	(IG 31) Cumplimiento de tiempos de ciclo	Días	2,9	3,98	62,76%
(IG 32) Porcentaje de calificaciones positivas en módulo de atención al cliente			%	98,25	99,4	101,17%	
11. Reducir el consumo por conexión doméstica en servicio	104,02%	(IG 33) Nivel de consumo de agua por conexión en servicio doméstico	m ³ por conexión por mes	24,5	23,52	104,02%	
12. Incrementar la eficacia de la comunicación	102,14%	(IG 36) Índice satisfacción de la comunicación interna	%	70	71,5	102,14%	
13. Solucionar reclamos y quejas	114,73%	(IG 37) Índice de quejas y reclamos	%	0,81	0,6	126,51%	
		(IG 38) Índice de quejas y reclamos resueltos	%	95	97,81	102,96%	

	14. Desarrollar nuevas líneas de emprendimiento	200%	(IG 39) Porcentaje de Participación de excelentes operativos de nuevos emprendimientos	%	1	3,91	200%	
	15. Mejorar el estado de conservación de cuencas micro cuencas y legalización de fuentes hídricas abastecedoras	114,93%	(IG 40) Porcentaje de Superficie intervenida en cuencas y microcuencas según planes de manejo	%	33,95	44,47	131%	
			(IG 41) Índice de legalización de recursos hídricos	%	72,13	71,31	98,87%	
	16. Focalizar y transparentar los subsidios	50%	(IG 42) % de avance del Plan de Implementación de	%	10	5	50%	
	17. Descontaminar los ríos del DMQ	22,46%	(IG 43) Cobertura de tratamiento de aguas residuales	%	3,2	0,09	2,84%	
			(IG 44) Longitud de cauces descontaminados	km	39,21	16,5	42,08%	
	FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	18. Mejorar las competencias del Talento Humano	135,96%	(IG 45) Índice de desempeño del talento humano por resultados	%	70	95,17	135,96%
		19. Mejorar el clima laboral	87,7%	(IG 46) Índice de Ambiente Laboral	%	61,8	54,2	87,7%
		20. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional	98,54%	(IG 47) Índice de Ambiente Laboral	%	55	47,72	86,76%
				(IG 48) Índice de frecuencia de accidentes	Número	1,3	1,41	91,23%
(IG 49) % de cobertura de servicios de salud ocupacional del personal				%	31,6	36,99	117,06%	
21. Contar con información empresarial integrada y oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología		108,5%	(IG 50) Porcentaje de disponibilidad de servicios TICs	%	91,28	99,04	108,5%	
22. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia	89,92%	(IG 51) Índice de alineamiento organizacional a la estrategia	Escala sobre 5	4,05	3,64	89,92%		

* Los informes financieros son preliminares.

TRANSPARENCIA, VALOR INSTITUCIONAL

La EPMAPS basa su cumplimiento de Transparencia Institucional en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) con 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.

En 2014, los monitoreos semestrales realizados por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción (Quito Honesto) al sitio web institucional <http://www.aguaquito.gob.ec> alcanzaron la calificación promedio de 94,80/100, la mayor en los en los últimos cinco años. Las evaluaciones en 2014 se resumen así:

Nº	FECHA	PUNTAJE	PROMEDIO 2014
1	Monitoreo 17 de Abril de 2014	92,80/100	94,80/100
2	Monitoreo 23 de Octubre de 2014	96,80/100	



Los resultados permiten que el sitio web institucional cuente con el "Sello de Transparencia" otorgado por Quito Honesto. Además, evidencian las constantes mejoras en las calificaciones a la sección de transparencia del portal web de la EPMAPS.

Información y Publicación de Informes para Conocimiento Ciudadano

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento transparente su gestión y manejo de recursos con varios medios y mecanismos, entre los que se destaca:

Evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía efectuado el 31 de marzo de 2014

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social menciona: "La normativa vigente reconoce a la sociedad civil el legítimo derecho de mandarte y primer fiscalizador de lo público (Constitución de la República del Ecuador, Art 204), y genera, además, los escenarios para el ejercicio del control social y la Rendición de Cuentas que permiten a las instituciones públicas transparentar su información y explicar a la ciudadanía, de manera sistemática y detallada, la gestión realizada. Los ciudadanos y ciudadanas tienen la potestad de evaluarla". En este marco y en estricto cumplimiento con lo dispuesto, la EPMAPS, al ser la institución pública encargada de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento para el Distrito Metropolitano de Quito, elaboró y difundió su informe anual de Rendición de Cuentas el 31 de marzo de 2014, en el Centro de Arte Contemporáneo.

- Calificación (única) Anual 2011: 79,20/100 puntos
- El promedio de los monitoreos trimestrales en 2012 fue de 91,59/100 puntos.
- El promedio de los monitoreos trimestrales en 2013 fue de 94,70/100 puntos.
- El promedio (de los monitoreos semestrales) en 2014 fue de 94,80/100 puntos. La más alta evaluación desde que se aplica la metodología de calificación con matrices de contenidos para los literales a publicarse en la LOTAIP.



Informe de Rendición de Cuentas 2013. Centro de Arte Contemporáneo

INFORME DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



La EPMAPS entiende por Prácticas de Gobierno Corporativo los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa, respecto de su gobierno, conducta e información, para que las actuaciones de los gerentes, directores, las y los servidores y obreros estén orientadas a garantizar la integridad y ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten en ella, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público y transparente de su gestión. Para este objetivo se publicaron el Informe de Buen Gobierno Corporativo 2012 y el Informe de Buen Gobierno Corporativo 2013.

Memoria de Sostenibilidad 2013

La EPMAPS está comprometida con la aplicación de un sistema de gestión de responsabilidad social, que incluye la comunicación efectiva y oportuna con los grupos de interés, para informar de manera transparente y recibir retroalimentación por canales apropiados. En tal sentido, se elaboraron dos Memorias de Sostenibilidad de la EPMAPS, una correspondiente al periodo fiscal 2012 y la del ejercicio fiscal 2013. Así, la información de la empresa se compila bajo metodología que permita cumplir con los parámetros del Global Reporting Initiative y se estructuró el esquema de los documentos publicados.

ÉTICA INSTITUCIONAL

La EPMAPS, comprometida con la ética y la anticorrupción, y con el objetivo de promover y establecer principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento y práctica en todos y cada uno de los servidores y obreros de la Empresa, incluidos los miembros del Directorio, mediante Resolución No. 03-SD-2014, del 29 de septiembre de 2014, el Directorio de la Empresa, como nivel más alto de autoridad, expidió el Código de Ética, que regula las relaciones con los clientes internos y externos, basados en que sus acciones y actividades deben guardar un adecuado comportamiento ético y moral diario, con el fin de propiciar el fortalecimiento institucional para el cumplimiento de su misión y visión, contribuyendo al buen uso de los recursos públicos.

El texto del citado cuerpo normativo aborda, entre otros, temas relevantes que hacen relación con los valores personales que deben regir el desenvolvimiento de las actividades de los servidores y obreros en todo ámbito, así como los valores y principios institucionales, las responsabilidades que asumen quienes prestan de cualquier manera sus servicios a la Empresa.

En el primer trimestre de 2015, se realizará una campaña de difusión en la que se desarrollará un "Curso de Evaluación de Conocimientos del Código de Ética" para todo el personal de la EPMAPS, a través del Aula Virtual.

Se creó el Comité de Ética para velar por el cumplimiento del

CUMPLIMIENTO LEGAL

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento fue creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 309, publicada en el Registro Oficial No. 186, del 5 de mayo de 2010.

El uso, conservación, mantenimiento, cuidado y transferencia de los bienes que componen el patrimonio de la Empresa se rigen por el Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, y demás normativa conexa que guarde relación con el mencionado instrumento. La Empresa asegura la prestación de los servicios públicos con eficiencia, calidad y responsabilidad, a través del cumplimiento del ordenamiento jurídico ecuatoriano vigente y de la correcta



contenido del Código de Ética y, sobre todo, las sanciones que acarrear la violación o no acatamiento de las disposiciones contenidas en la citada norma, aplicando en todo caso la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano y demás normativa aplicable al caso.

Durante el 2014 se presentaron cinco casos de corrupción, a los que se aplicó el debido proceso legal, dando como resultado que el Ministerio de Relaciones Laborales conceda la separación del cargo por Visto Bueno, el cual constituye una forma de dar por terminado un contrato de trabajo solicitado por el empleador cuando se presenta algún motivo determinado en el artículo 172 del Código de Trabajo.

administración de su patrimonio. Para tales efectos, se han implementado mecanismos que permiten la oportuna difusión de normativa relevante para el desarrollo de las actividades de la Empresa. Por otra parte, se han ejecutado todas las acciones pertinentes tendientes a asegurar el patrimonio de la Empresa, a través de la legalización de bienes que se encontraban en posesión de la institución desde hace más de 50 años; así como la defensa institucional y la adecuada contratación de bienes, obras y servicios -incluidos los de consultoría-, todo lo cual ha permitido que la Empresa se constituya en una prestadora eficiente de servicios públicos de calidad.

Con el propósito de asegurar el conocimiento y cumplimiento de

la normativa legal vigente, se ha generado una matriz que contiene la "Base legal que rige a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)"; que sintetiza las leyes y normas aplicables a la Empresa; que, por disposición de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se encuentra publicada en la página web institucional. La actualización de esta matriz se efectúa de forma mensual y es monitoreada periódicamente por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción (Quito Honesto).

Por otra parte, la Empresa cuenta también con una "Tabla de identificación de requisitos legales y de otro tipo aplicables", generada como parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud, matriz en la que se hace una identificación del cuerpo o instrumento legal, tipo de norma, fecha de publicación, materia regulada y artículos de cumplimiento. Esta matriz es igualmente auditada de forma periódica por auditores internos y externos.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

La propuesta para implementar las políticas de comunicación y transparencia en la organización fue elaborada por la Dirección de Comunicación Social y Transparencia (DC) durante 2013. Debido a la transición administrativa las políticas serán revisadas y replanteadas.

Canales de comunicación

Las inquietudes y preocupaciones de los usuarios son remitidas por varios canales, dependiendo del grupo de interés en particular. Existen canales On line (web, e-mail institucional y redes sociales). Por telefonía (Call Center). Comunicación ATL a través de medios masivos de comunicación social. Por canales oficiales, (oficios, cartas, solicitudes formales de acceso a la información pública) en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Canales de comunicación interna

a) EnlaceQ: es el canal de comunicación interna de mayor recurrencia. En 2014 se remitió en 330 ocasiones para informar temas de importancia a las diferentes áreas de la organización.

b) AGUAVIDA / periódico impreso: d íptico de 2 páginas full color con información relevante de las actividades que realiza la Empresa a nivel interno y externo. Se lo entrega mensualmente a todos los servidores adjunto con el rol de pagos. AGUAVIDA se distribuyó de enero a julio de 2014 (7 ediciones).

c) Carteleras: herramienta de información para públicos externos como internos. Contiene fotografías de los eventos del mes.

d) Nueva plataforma del sitio WEB INTERNO La empresa generó su plataforma interna, Intranet EPMAPS, con estructura Joomla. Posteriormente y por el manejo dinámico de contenidos, su estructura e información disponible "migraron" a la arquitectura programática DRUPAL en diciembre de 2014.



Canales de comunicación externa

- Prensa (periódicos y revistas)
- Medios audiovisuales (emisoras radiales y canales televisivos)
- Medios en red / on line. (web institucional, Agencia Pública de Noticias Quito, redes sociales - Twitter, Facebook - periódicos virtuales y revistas digitales).

Con boletines de prensa se remite a los medios televisivos, radiales, escritos y on line información sobre las actividades y proyectos que ejecuta la EPMAPS para el conocimiento ciudadano.

ciudadano a los medios de comunicación a cargo del MDMQ (Agencia de Noticias de Quito, Radio Pública del Distrito Metropolitano de Quito, Periódico "El Quiteño").

El tratamiento de la información se lo coordina con la Secretaría de Comunicación del DMQ.

La EPMAPS, por medio de la DC, envía información de interés

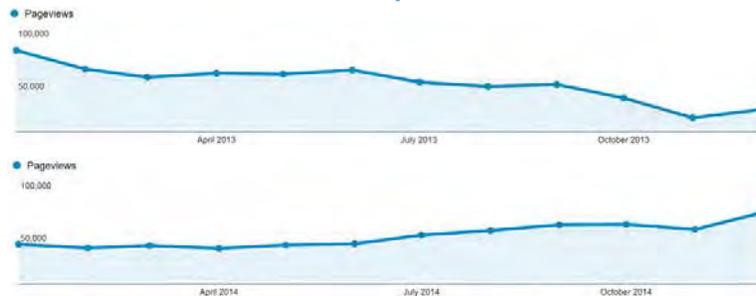
Canales de comunicación externa ON LINE

SITIO WEB



El portal institucional de la EPMAPS recibió **550 414 visitas** durante 2014.

Historial de visitas a portal institucional



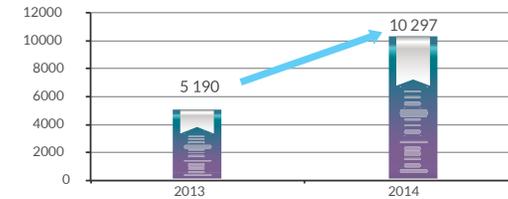
Fuente: Google Analytics



Twitter

Se convirtió en 2014 en la red social más importante y de mayor interactividad entre los usuarios de la red social y la institución. Se lo emplea para reportar novedades en los servicios, la gestión empresarial, consejos en la utilización de los servicios y es un importante canal de servicio al cliente. Las respuestas oportunas permitieron mejorar los indicadores ante la ciudadanía. En diciembre de 2013 la cuenta oficial @aguadequito contaba con 5 190 seguidores, un año después la cifra casi se duplicó y llegó a 10 297 seguidores.

Seguidores en cuenta Twitter @aguadequito



Fuente: Cuenta de Twitter @aguadequito

Facebook



METAS Y COMPROMISOS 2015

- Mantener circuitos permanentes de información proactiva que satisfaga 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 participación ciudadana con respecto a las competencias empresariales.
- Gestionar la comunicación optimizando el uso considerado y responsable de los recursos públicos.
- Propiciar el respeto a la diversidad de los públicos a través del manejo adecuado y comprensible de todo recurso comunicativo.
- Potenciar la creatividad, iniciativa y aporte de las y los servidores de la DCT.
- Mantener buenas relaciones con los medios de comunicación a través de una gestión de trabajo basada en el respeto y la 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 constantemente de información veraz, clara, concisa y objetiva.
- Velar por el cumplimiento del marco legal vigente de la LOTAIP.

B.2. Operativos De Control Vehicular

Conforme a la disposición del Contralor General del Estado, durante 2014 se efectuaron 8 operativos para el control de vehículos, detallados a continuación:



#	FECHA DE EJECUCIÓN	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Observaciones	2014-02-28	2014-03-31	2014-04-30	2014-05-31	2014-06-30	2014-07-31	2014-08-31	2014-09-30	2014-10-31	2014-11-30	2014-12-31
8	2014-02-28	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
9	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
10	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
11	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
12	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
13	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
14	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											
15	2014-03-31	OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Operativo de control de vehículos en el sector de la Comuna 11											

B.3. Seguimiento del cumplimiento de Recomendaciones de los Informes Aprobados por la Contraloría General del Estado

Como resultado de los exámenes especiales practicados por la Unidad de Auditoría Interna, durante 2014 se han formulado recomendaciones relacionadas con la organización, planificación y funcionamiento de las distintas áreas de la Empresa. Estas han sido implementadas y algunas están en proceso de cumplimiento, de acuerdo al siguiente detalle:

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO QUITO UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES 2014

NOMBRE DE LOS INFORMES APROBADOS EN EL 2014	DOCUMENTO DE APROBADO	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE RECOMENDACIÓN	SE VERIFICARÁ Y PRONUNCIARÁ OFICIALMENTE SOBRE SU CUMPLIMIENTO EN EXÁMEN EN CURSO	CUMPLIDAS	ENCUROSAS	EN PROCESO	NO APLICABLE	ÁREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
EXÁMEN ESPECIAL AL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO CELEBRADO EL 29 DE JULIO DE 2007 ENTRE LA EPMAPO Y EL CONSORCIO SIMI BIVAS / ASISTECMA, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LECTURA DE MEDICIONES, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS SIMULTÁNEA E INSTANTÁNEA Y LA REALIZACIÓN.	DAI01013	2014-01-10	4		4	0	0	0	COMITÉ DE AUDITORÍA, DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA, GERENCIA GENERAL	
EXÁMEN ESPECIAL A LA PERIÓDICA DE BIENES DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE QUITO.	DAI01634	2014-04-22	15		0	0	0	0	GERENCIA FINANCIERA	
EXÁMEN ESPECIAL AL SISTEMA INFORMÁTICO QUE SOPORTA EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	DAI1744	2014-05-11	18		2	5	8	0	GERENCIA COMERCIAL	
EXÁMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL, EJECUCIÓN, DISPOSICIONES LEGALES Y ORDENANZAS AMBIENTALES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO LÍNEA DE TRANSMISIÓN PALAGILLO-TUMBACO	18123 DAP Y A	2014-06-17	9		0	0	0	0	GERENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA	
EL DE CONTROL AMBIENTAL AL MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LA ZONA NOROCCIDENTAL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO DE AGUA POTABLE, TRAMO 3, PLANTA TRATAMIENTO Y TANQUE BELLO HORizonte, GUAYMBAMA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS MENORES Y ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL.		2014-12-03	15		0	0	0	0	UNIDAD EJECUTIVA, PROGRAMA DE SANEAMIENTO AMBIENTE, COMITÉ DE AUDITORÍA, DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE PROYECTOS ESTUDIOS Y DISEÑO, GERENCIA DE OPERACIONES, GERENCIA GENERAL, GERENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA.	

Al respecto, auditoría Interna recomendó a las Autoridades de la EPMAPO verificar permanentemente e impartir las disposiciones a los funcionarios involucrados en el proceso y el cabal cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes aprobados en 2014.

Cumplimiento del Plan Anual de Control

$$\text{Indicador de eficacia} = (\text{Exámenes ejecutados} / \text{Exámenes planificados}) \times 100$$

$$(6/6) \times 100 = 100\%$$

La Unidad de Auditoría Interna de la Empresa cumplió los objetivos previstos en el Plan Anual de Control.

Control Interno

Auditoría Interna realizó revisiones periódicas sobre la eficacia del sistema de control interno, verificando que se hayan adoptado un conjunto de medidas para el mejoramiento de las áreas críticas de la Institución. Para el efecto, se han 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 unidades administrativas de la EPMAPO.

Auditoría externa

En el 2014 se realizó la Auditoría Técnica y de Gestión de la EPMAPO para el periodo 2013; las principales recomendaciones y futuros planes de acción para 2015 son los siguientes:

Implementación del ERP (Enterprise Resource Planning)

- Creación de la Unidad de Gestión del Proyecto ERP e incorporación de la misma a la estructura orgánica funcional del ERP, adscrita a la Gerencia Financiera.
- Prevención y mitigación de los riesgos detectados, especialmente en lo concerniente a la Administración del Cambio, el Tratamiento de Datos Maestros - Carga de Datos y Desarrollos - Interfaces.

Plan de Comunicación Interna

- Diseñar una estrategia de comunicación segmentada, que integre las necesidades de comunicación de planes y programas de la Empresa, que llegue de manera efectiva y eficiente a todos los estamentos de la EPMAPO, incluyendo a los funcionarios.

Información financiera de la Empresa

Integración al ERP de un modelo financiero que permita evaluar proyecciones de ingresos y gastos a corto, mediano y largo plazo, de tal manera que permanentemente se puedan monitorear las variables que inciden en la estabilidad financiera de la Empresa.

Negocio de Hidroelectricidad y Unidad Corporativa de Negocios

Elaboración de un Plan Estratégico de gestión de la hidroelectricidad en la Empresa.

Política Tarifaria

- Insistir ante las autoridades del DMQ en la necesidad de revisar las tarifas de prestación de los servicios del Agua Potable y Alcantarillado por parte de la EPMAPS, informando sobre criterios técnicos y soportes metodológicos para determinación de una tarifa que consulte los costos medios de largo plazo de la Empresa.
- Desarrollar modelos tarifarios que sean incorporados en el diseño y posterior implementación del ERP.

Gestión Comercial y Operativa

Identificar en coordinación con el Municipio el conjunto de predios-usuarios ilegales o sin servicio para extender la cobertura al 100%. Se enfatiza en la necesidad de utilizar los sectores operativos materializados en la ciudad y parroquias para calcular y desagregar las pérdidas por causas componentes con esto se generarán planes de acción de reducción por tipo de pérdidas: técnicas o comerciales.

CERTIFICACIONES

Como resultado de las auditorías semestrales por parte de empresas internacionales acreditadas, la Empresa mantiene vigente la certificación de:

- Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001)
- Ambiental (ISO 14001)
- Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001)

La EPMAPS recibió el certificado de conformidad al cumplimiento de la NORMA INEN 1108 sobre calidad del agua, correspondiente a la revisión efectuada por la certificadora independiente SGS del Ecuador. La obtención del certificado de cumplimiento es el resultado del trabajo permanente que realiza la EPMAPS a través de su Laboratorio de Control de

Calidad (L3C), para garantizar la calidad del agua potable de Quito. La EPMAPS realiza estos controles anualmente con certificadoras avaladas por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), que respaldan la competencia técnica de los muestreos y análisis realizados.

PREMIOS Y DISTINCIONES

La Empresa ha recibido los siguientes premios y reconocimientos:

- 1.- El 4 de noviembre, la EPMAPS recibió el Premio de Agua, patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y FEMSA, gracias al impulso dado por la Empresa al Fondo para la Protección del Agua (FONAG) desde hace 14 años, el cual beneficia a más de 2 millones de personas de las áreas urbanas y rurales del Distrito Metropolitano de Quito.
- 2.- La EPMAPS recibió, el 24 de abril, el "Sello y Certificación de Transparencia 2013", otorgado por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción - Quito Honesto -, por el efectivo cumplimiento y garantías brindadas a la ciudadanía sobre su derecho de acceso a la información pública. Los sitios web de las entidades municipales son evaluados por Quito Honesto cada año.

3.- La EPMAPS fue nominada como una de las empresas e instituciones más atractivas para trabajar en el Ecuador. Esta designación la hizo la consultora EKOS, luego de realizar el estudio de Employer Branding Edición 2014, en el que participaron un total de 40 mil empresas, entre públicas y privadas.

4.- Reconocimiento General Rumiñahui a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social en la categoría Transparencia y Rendición de cuentas, entregado el 26 de noviembre por la empresa EKOS.

5.- La Secretaría del Ambiente del MDMQ otorgó un reconocimiento a la Empresa por la práctica de medición de la "Huella de carbono" como una acción de responsabilidad social corporativa, que aporta a la construcción de la visión "Quito: Ciudad Sostenible".

6.- El Ministerio de Industrias y Productividad otorgó, el 24 de noviembre de 2014, el Sello "Hace Mejor", que califica parámetros de responsabilidad social y de cumplimiento legal. Este reconocimiento destaca la labor de la Empresa y sus buenas prácticas corporativas.

MEMBRESÍAS

- a) Asociación Latinoamericana Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS)
- b) Red Water Operator Partnership para Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC) BID/ALOAS.
- c) Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA).
- d) The International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities (IBNET), BANCO MUNDIAL.
- e) Asociación Nacional de Empresas Municipales de Agua Potable y Servicios Conexos (ANEMAPA).
- f) Red Pacto Global Ecuador.
- g) Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil.
- h) Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ).
- i) Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).

CONVENIOS

- a) Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP).
- b) Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER).
- c) Servicio Integrado de Seguridad ECU911.
- d) Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC-EP).
- e) Fundación Museos de la Ciudad.
- f) Secretaría Técnica de Cooperación Internacional (SETECI).
- g) Comunidad de Runa Kawsay.
- h) Municipio Metropolitano de Quito.



Capítulo 3

NUESTROS PROCESOS CENTRALES

!Pasión por el
agua!

NUESTROS PROCESOS CENTRALES

Durante el año 2014, la EPMAPS invirtió un total de USD 23,4 millones en la ejecución de 129 proyectos que tuvieron como objetivo central garantizar la universalidad, accesibilidad y sinergia de los servicios públicos, conforme lo establece el Plan Metropolitano de Desarrollo: "Quito Accesible para los Ciudadanos y Ciudadanas". Es así como la EPMAPS atendió prioritariamente a las zonas rurales y periurbanas; y, dentro de ellas, a los barrios regularizados a través del Municipio.

La inversión que realiza la EPMAPS se financia a través del Presupuesto del Municipio (Programa Mi Ciudad) y la línea de crédito del BDE.

Como resultado de la programación prevista y con una inversión de USD 12,82 millones se han instalado 84 km de redes de agua potable y 664 conexiones domiciliarias, 91 km de redes de alcantarillado y 2 454 conexiones domiciliarias, datos que demuestran la particular importancia que se dio a los proyectos de redes y conexiones domiciliarias, aprovechando la infraestructura existente del Programa de "Universalización de la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado". Entre otros proyectos ejecutados tenemos: agua potable para los barrios Altos de La Merced, alcantarillado para los barrios Chaupiestancia, San José Obrero, Los Pinos de Miranda, entre otros.

Para disminuir las inundaciones en la ciudad de Quito, se optimizó la capacidad de drenaje pluvial mediante la construcción de colectores y obras de protección de quebradas, tales como La Comunidad y Tejado, Colector Iñaquito, entre otros. En los proyectos que conforman este programa "Control de inundaciones" se invirtieron USD 0,80 millones.

Otro rubro importante estuvo orientado al Programa de "Descontaminación de ríos de Quito", en el que se invirtieron USD 5,74 millones, que permitieron construir varios interceptores para descontaminar los ríos, como los proyectos Rancho San Antonio, Río Grande Subsistema 2, Interceptor Ortega, Calicanto, Conejo, entre otros.

Otro proyecto importante es la construcción de la planta depuradora de aguas residuales, cuyo objetivo es tratar las aguas servidas provenientes de los barrios Manuelita Sáenz, San Alfonso, Nuevos Horizontes, Los Cóndores, Los Arrayanes, San Francisco del Sur, Martha Bucaram de Roldós, Las Orquídeas, La Concordia y Ninallacta, que beneficia a 100 mil habitantes; actualmente tiene un avance del 35%.

Además, se encuentran en construcción las plantas de tratamiento en la Parroquias aledañas al DMQ, con una capacidad de 3 l/s, de las cuales se puede mencionar los proyectos Ingapi, La Calera, Las Tolas y Gualea Cruz.

Se continuó con la construcción de dos proyectos orientados a ampliar la capacidad de transmisión de agua tratada que forman parte del Programa "Nuevas Líneas de Conducción de Agua Tratada", con una inversión que bordea los USD 4,06 millones, en el que se destaca la Línea Paluguillo - Tumbaco y la Rehabilitación de la estación de bombeo El Sena.

En el año 2014 la EPMAPS continuó trabajando con 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, etc. Para este año la Empresa no registra fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente por este proceso.



PROYECTOS 2015

Captaciones y Conducciones

Proyecto Ramal Chalpi Grande - Papallacta

Construcción del proyecto de agua potable Ramal Chalpi Grande - Papallacta, que entregará 2,2 m³ adicionales de agua para el Distrito Metropolitano de Quito, realizar los estudios para las nuevas líneas de conducción de agua potable Paluguillo - Bellavista y Paluguillo - parroquias Orientales, así como los diseños para la ampliación de las plantas de Paluguillo y Bellavista.

Consultoría para el estudio y evaluación de tuberías matrices de la EPMAPS

Con el propósito de precautelar el servicio de agua potable para la población de Quito, la EPMAPS realizará el estudio de las tuberías matrices a fin de determinar su estado. En base a este estudio se determinará el presupuesto necesario para su reemplazo en los próximos años (Monto: USD 262 160).

Construcción, transporte e instalación de losetas en el Pita

La EPMAPS, con el fin de precautelar la calidad del agua que consume la población de Quito, está realizando el cubrimiento del canal del Pita, que abastece a las plantas de tratamiento de Puengasí, Conocoto y El Placer. Para ello se están colocando losetas de hormigón armado para impedir la contaminación del agua cruda que se transporta por ese canal (Monto: USD 850 746).

Producción

Control de calidad del agua

La EPMAPS cuenta con un laboratorio de calidad de agua que opera con base en el 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. El laboratorio está equipado con tecnología y equipos de última generación y cuenta con técnicos e ingenieros altamente calificados, quienes ejecutan las pruebas físico-químicas de agua. Todo esto nos permite garantizar un consumo de agua segura para los habitantes del DMQ.

Mantener la Acreditación del Laboratorio Central de Control de Calidad (L3C)

El proyecto para mantener la Acreditación del L3C ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriana, pretende validar y acreditar los parámetros críticos en los rangos que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma INEN NTE 1108:2014. Requisitos Agua Potable. Quinta revisión (Monto: USD 5 000).

Implementar el Análisis Sensorial del Agua

La Implementación del Análisis Sensorial del Agua permitirá al Departamento de Control de Calidad del agua de la EPMAPS realizar el análisis sistemático de los parámetros organolépticos, sabor y olor en el agua que se distribuye al Distrito Metropolitano de Quito (Monto: USD 20 000).

Reemplazo de los bloques del fondo falso de los filtros de la planta de Puengasí

Mejorar la calidad del agua que se produce en la planta de Puengasí. Está firmado el contrato complementario por un monto de USD 608 525,32 + IVA y un plazo de 300 días calendario. Se encuentra en trámite el pago del anticipo (Monto: USD 2 527 683,44).

Distribución

Principales proyectos y obras de agua potable

Red de agua potable para el barrio Chaupiestancia, parroquia Yaruquí

Este proyecto tiene la finalidad de incrementar la cobertura de agua potable en el barrio Chaupiestancia de la parroquia de Yaruquí, mediante la construcción de 10 400 m de tubería de PVC U/E 1,25 Mpa (Megapascales) de diferentes diámetros, tanque de reserva de 500 m³, 3 cámaras para válvulas de aire, instalación de 13 hidrantes y 30 conexiones domiciliarias. El monto de inversión es de USD 466 320, beneficiando a 1 200 habitantes.



Redes de agua potable para los barrios Huarca, La Garzota, Virgen de La Nube y varios pasajes del Sector Sur

El objetivo es dotar del servicio de agua potable a los siguientes barrios.

La inversión fue de USD 205 228 y consiste en la construcción de 7 500 m de tubería de PVC U/E 1,25 Mpa de diferentes diámetros, válvulas de compuerta, instalación de 16 hidrantes y 320 conexiones domiciliarias, beneficiando a una población de 1 250 habitantes.



Paluguillo-Tumbaco, Línea de Transmisión de Agua Potable

Este proyecto de agua potable, inició en el 2012 y concluyó en diciembre de 2014, tiene una longitud de 20 kilómetros de tubería en hierro dúctil, con diámetros que varían entre 40 y 60 pulgadas, con capacidad para transportar 337 l/s, para abastecer a las poblaciones de Tumbaco y Pifo. Este sistema conduce agua potable desde la Planta de Tratamiento Paluguillo y reparte su caudal a los tanques Tola Alto, Plazapamba Alto, Plazapamba Medio, Rumi-huacu y Ocaña, con lo cual se alivia el caudal que actualmente se envía a estos sectores, proveniente de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Bellavista y para que pueda ser utilizado para distribuirlo a las futuras zonas de expansión de la ciudad. La inversión fue de USD 6,93 millones y beneficia a 120 000 habitantes



Cambio de redes de agua potable de asbesto cemento a Cloruro de Polivinilo, plástico blanco y rígido (PVC), en la calle Manuel Burbano de la parroquia de Puenbo.

Las redes de asbesto cemento de la calle Manuel Burbano, de la parroquia de Puenbo, cumplieron su vida útil, la EPMAPS, dentro de su programa de mejoramiento y mantenimiento de los servicios, se realizó el reemplazo de las tuberías con PVC,

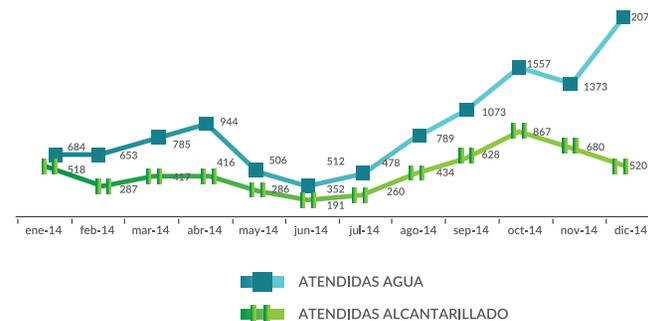
en una longitud de 4 910 m, e instaló 100 conexiones domiciliarias de agua potable. La inversión fue de USD 215 700, beneficiando a 20 000 habitantes

Nuevas Conexiones Domiciliarias

CUMPLIMIENTO DE META ANUAL

	META ANUAL 2014	META PROPORCIONAL	ATENRIDAS	% CUMPLIMIENTO
AGUA	11014	11014	11269	102 %
ALCANT	5446	5446	5607	103 %
TOTAL	16460	16460	16876	103 %

INFORMACIÓN MENSUAL DE CONEXIONES DOMICILIARIAS AÑO 2014

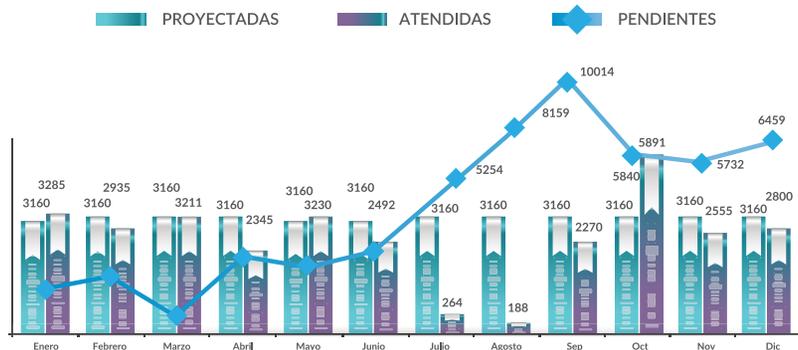


Instalación de Medidores

Durante el proceso de instalación de medidores para el 2014, la EPMAPS encontró oportunidades de mejora en lo que respecta al abastecimiento de la bodega de llaves de paso y válvulas check. Por este motivo, la instalación faltante de medidores se realizará en las primeras semanas de 2015.

	META ANUAL	ATENRIDAS	% CUMPLIMIENTO
AGUA	37920	31466	83 %
TOTAL	37920	31466	83 %

INSTALACIÓN DE MEDIDORES AÑO 2014



Nuevos proyectos dentro del proceso distribución:

Optimización hidráulica de la sectorización parroquias sur orientales

Trabajos complementarios para el adecuado funcionamiento de la sectorización hidráulica (Monto: USD 300 000).

Construcción de línea de bombeo tanque Granda Garcés a tanque Noroccidente Alto

Excavación y relleno de zanjas, provisión e instalación de tuberías de PVC y acero, y accesorios para red de agua potable (Monto: USD 78 610,36).

Sectorización Parroquias Orientales (El Quinche)

Instalación de elementos de control en redes de distribución a fin de regularizar presiones y caudales a valores normados (Monto: USD 500 000)

Saneamiento

Principales proyectos y obras de alcantarillado y saneamiento

Alcantarillado Sanitario para el barrio Plazapamba, Parroquia Tumbaco

El proyecto comprende la construcción de 3 760 metros de tuberías, pozos de revisión, pasos de quebrada y 75 conexiones domiciliarias. La inversión es de USD 239 724, beneficiando a 1 300 habitantes.

El sistema diseñado incluye un interceptor sanitario para descontaminar la quebrada Mulanga, evitando que las aguas servidas se viertan directamente a esta.



Alcantarillado para los Barrios La Dolores, Valle del Sur y Trabajadores Municipales de la Parroquia de Chilligallo

El proyecto consiste en la instalación de 3 543 m de tubería de PVC de varios diámetros, pozos de revisión y 240 conexiones de alcantarillado en los barrios La Dolores, Valle del Sur y Trabajadores Municipales, con una inversión de USD 219 662,86, beneficiando a 2 400 habitantes.

Construcción del Interceptor Marginal Izquierdo de la Quebrada El Conejo

Con el objeto de descontaminar la quebrada El Conejo, se construyó el interceptor que capta las descargas de los barrios San Patricio, San Isidro de Puengasí, Valle de Puengasí, Obrero Independiente y La Lorena, mediante la construcción de 2 452 m

de tuberías plásticas de varios diámetros, pozos de revisión y separadores de caudales. La inversión fue de USD 376 172 y beneficia a 12 300 habitantes.



Interceptor Sanitario de la Quebrada Ortega

El objetivo del proyecto es captar las descargas de agua residuales de la quebrada Ortega, mediante la construcción de interceptores y cambio de tramos de red de alcantarillado, con el objeto de descontaminar la misma. La inversión fue de USD 697 402,16 y beneficia a 50 000 habitantes.

Se instalaron 2 016 metros de tubería de alcantarillado PVC de varios diámetros, se construyeron 214 metros de túnel de sección 1,20 x 1,80, pozos de revisión de diferente tipo, un paso elevado y 8 separadores de caudales.



Interceptor Sanitario de la Quebrada Río Grande, zona Eloy Alfaro

Como parte del Plan de descontaminación de los ríos del DMQ, se inició la construcción de los interceptores de la quebrada Río Grande, cuyo proyecto contempla instalar 9,80 km de tuberías de PVC, construir 1,3 km en túneles de sección 1,20 x 1,80, pozos

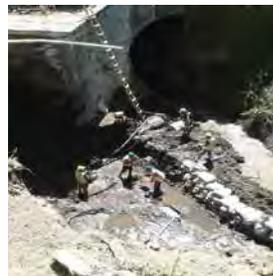
de revisión y separadores de caudales. El proyecto tiene una inversión de USD 4 millones y beneficiará a una población de 30 mil habitantes del Sur. Su construcción está prevista realizarla en tres etapas:

Etapas:
Etapa 1: 2% (inicio en diciembre de 2014)

Etapa 2: avance del 85%

Etapa 3: 2% (inicio en diciembre de 2014)

Este proyecto beneficia a una población de 12 000 habitantes.



Alcantarillado y tratamiento de aguas residuales para el barrio Gualea Cruz, parroquia Gualea

Con el objeto de ampliar el servicio de alcantarillado a las parroquias rurales, se construyó en el barrio Gualea Cruz el sistema de alcantarillado con tuberías de PVC de varios diámetros, con una extensión de 1 500 m, pozos de revisión, 46 conexiones domiciliarias y una planta de tratamiento convencional de 0,5 l/s. El proyecto beneficia a 200 habitantes.



Planta de tratamiento de aguas residuales del Sur

El objetivo es tratar las aguas servidas provenientes de los barrios Manuelita Sáenz, San Alfonso, Nuevos Horizontes, Los Cóndores, Los Arrayanes, San Francisco del Sur, Martha Bucaram de Roldós, Las Orquídeas, La Concordia y Ninallacta, para luego devolver al cauce de la quebrada Shanshayacu un caudal de menos de 100 l/s. Este tipo de planta está concebida con tecnología de punta, el tratamiento es biológico de lodos activados a través de aireación extendida. La inversión es de USD 12,4 millones, beneficiando a 100 mil habitantes, tiene un avance del 35%.



Nuevos proyectos considerados en este proceso

Rehabilitación del sistema de alcantarillado con CIPP (Curve in Place Pipe) en varios tramos críticos en el DMQ

Renovación de varios tramos del sistema de alcantarillado en varios sitios del DMQ con tubería curada en sitio, que consiste en la renovación de la tubería por medio de una manga de

poliéster embebida de resina y curada in situ con vapor o agua caliente (Monto: USD 500 000).

Rehabilitación colectores en varios sectores del DMQ

Rehabilitación de los colectores más vulnerables en el DMQ para dar cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Colectores (Monto: USD 350 000).

Mejoramiento y mantenimiento estructural e hidráulico de las estructuras de captación en las quebradas del DMQ

Limpeza y mejoramiento de las captaciones de quebradas con el fin de preservar el sistema de drenaje pluvial en las laderas, evitando los problemas de taponamiento y daños en los sistemas de alcantarillado del DMQ (Monto: USD 1 099 989,71).

Programación Operativa

Principales actividades

Generación de información básica para la implementación del modelo hidráulico de las redes de alcantarillado de la cuenca de la quebrada El Batán

Obtención de la información básica e indispensable para realizar la evaluación y diagnóstico hidráulico del sistema de alcantarillado de la cuenca de la quebrada El Batán, lo cual permitirá proponer alternativas técnicas y económicas para optimizar la operación y mantenimiento de esta red (Monto: 547 880,80).

Evaluación Hidráulica colector principal subcuenca Caicedo

Realización del diagnóstico hidráulico del colector principal de la subcuenca Caicedo para varios escenarios de funcionamiento, mediante el uso del modelo hidrodinámico INFOWORKS CS, cuyos resultados nos permitirán conocer principalmente el comportamiento actual del colector y el beneficio del colector de alivio construido en el año 2012.

Evaluación Hidráulica colector línea de transmisión Bellavista Collaloma

Diagnóstico del funcionamiento hidráulico de la línea de transmisión Collaloma, mediante el uso del modelo hidrodinámico INFOWORKS WS, que es un sistema informático que contribuye a la modelación hidráulica en los sistemas de agua potable y alcantarillado y se utiliza para plantear alternativas de optimización en su funcionamiento.

Mantener altos índices de cobertura y mejorarlos cada año implica para la ciudad, estar a nivel de las más altas de Sudamérica, mejoramos las condiciones de vida de los moradores y precautelamos los posibles brotes de contaminación, enfermedades gastrointestinales, así como de otras enfermedades de origen hídrico.

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Gerencia Filial "Aguas y Servicios del Ecuador"

Durante 2014, la EPMAPS y la Gerencia Filial "Aguas y Servicios del Ecuador" lograron posicionar a nivel nacional su prestigio y experiencia técnica, a través de la prestación de servicios de consultoría y asistencia técnica en la gestión de

agua potable y saneamiento para otras entidades públicas del Ecuador. Estos emprendimientos han generado ingresos para la sostenibilidad financiera de la Empresa y pretenden seguirse incrementando en el transcurso de los años.

Proyectos culminados

En el 2014 se culminaron contratos y convenios que comprenden un monto de USD 1 223 352, que se detallan a continuación:

PROYECTOS CULMINADOS	MONTO
Estudio de diseño definitivo para la pequeña Central Hidroeléctrica Caluma-Pasagua.	USD 322 179,19
Fiscalización de los estudios del proyecto Multipropósito Tahuín.	USD 274 557,42
Plan de Asistencia Técnico - Administrativa para el Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Mateo.	USD 466 343,42
Convenio de cooperación interinstitucional con la Asociación de Municipalidades del Ecuador.	USD 140 000,00
Capacitación, elaboración de perfiles de macroproyectos y plan de acción para la reducción de la vulnerabilidad del servicio de agua potable del Cantón San Miguel de la Provincia de Bolívar.	USD 20 271,75

El reconocimiento de un trabajo de calidad, con un equipo de profesionales de alto nivel, ha permitido afianzar la relación comercial y la confianza de clientes de gran prestigio como son: Banco del Estado, Ecuador Estratégico, Instituto Nacional de Pre-inversión, Programa de las Naciones Unidas, Empresa de Agua Potable y alcantarillado San Mateo, Interagua, Asociación de Municipalidades del Ecuador y Ministerio del Ambiente.

Asimismo, el éxito en la ejecución de los proyectos y entrega de los productos presentados por la Filial han permitido visualizar nuevas oportunidades de mercados mediante nuevos y

mejorados servicios que satisfagan las necesidades específicas que otras Municipalidades tienen al respecto de agua potable, alcantarillado, energía, saneamiento, entre otras.

La Gerencia Filial ha iniciado gestiones para desarrollar emprendimientos de "Gerenciamiento de Proyectos y Obras de Agua Potable y Saneamiento", así como de sus componentes: Comercial, Administrativo y Técnico -para nombrar los más importantes-, tanto en localidades dentro y fuera del país; siempre apalancados en la experiencia y capacidad técnica de la EPMAPS.

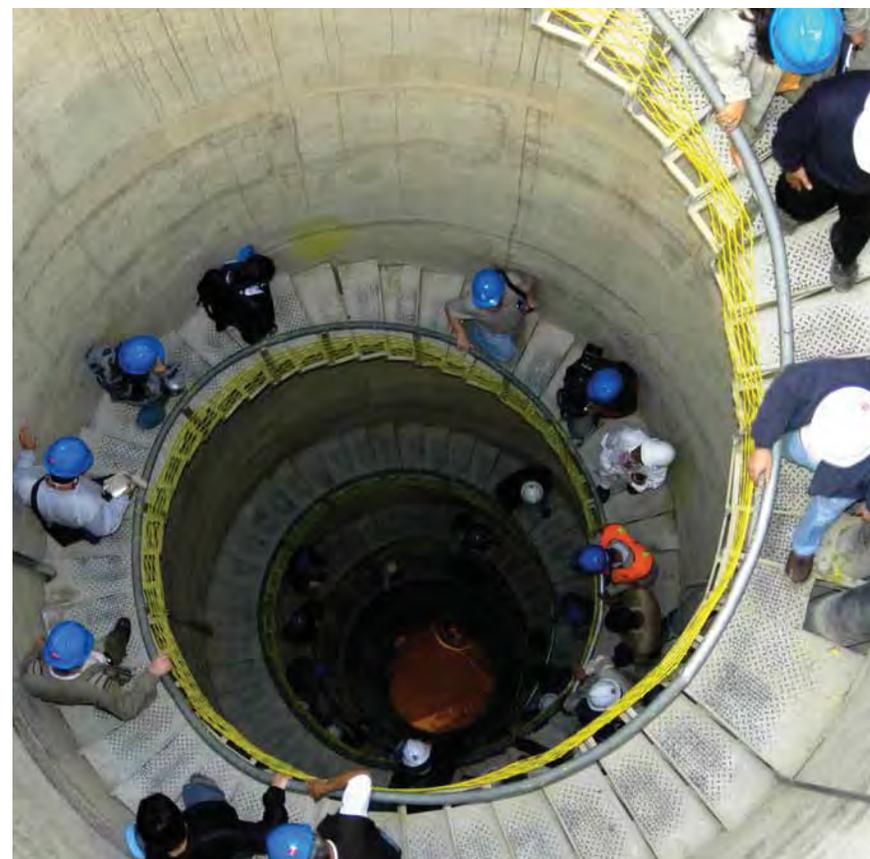
Hidroelectricidad

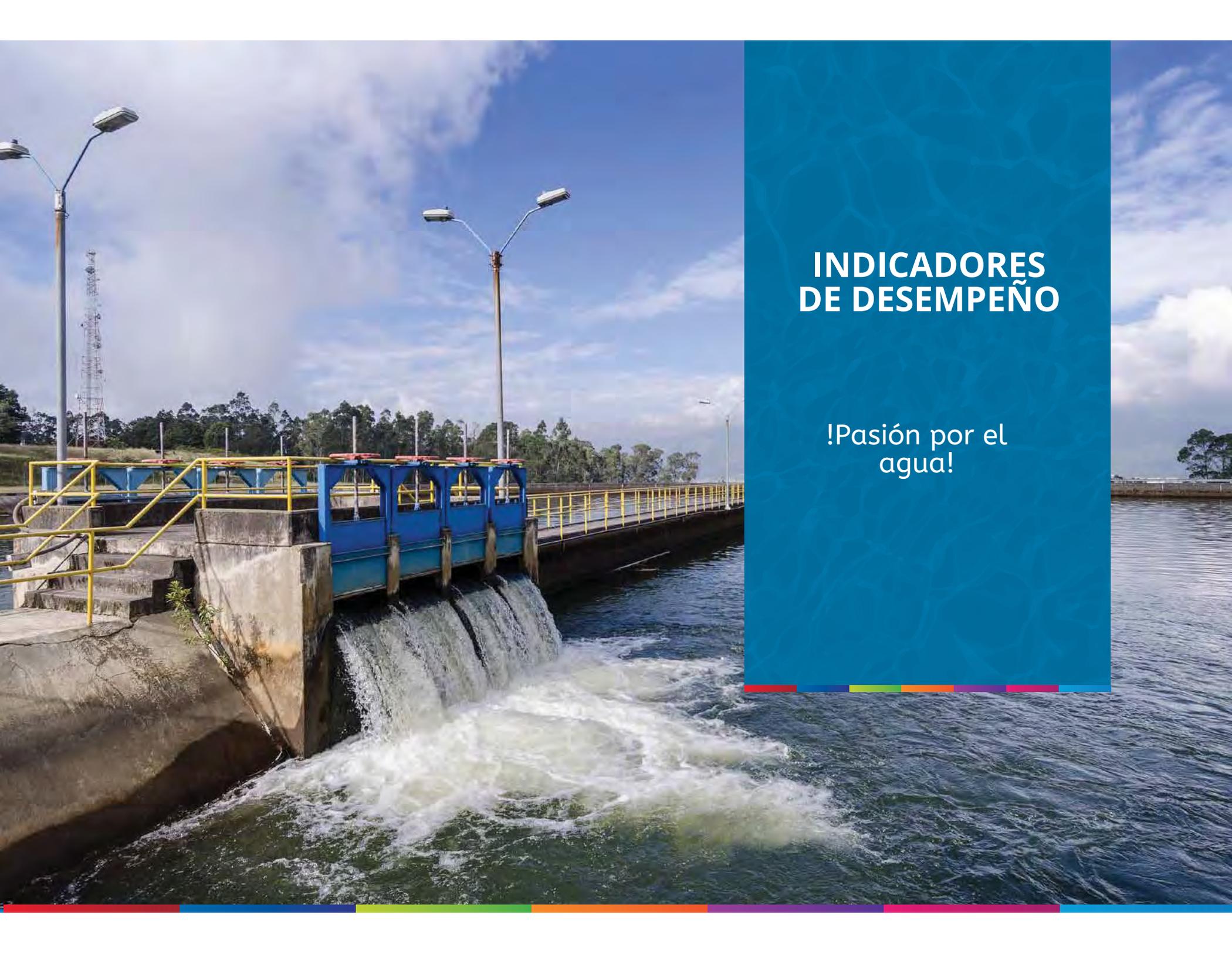
La EPMAPS genera hidroelectricidad con pequeños y medianos proyectos, utilizando de forma óptima la infraestructura disponible en todas las etapas del proceso del agua. La energía generada se direcciona al 100% de su consumo interno y el excedente lo comercializa a través de las Empresas Distribuidoras, EEQ, y Corporación CENACE (Centro Nacional de Control de Energía), lo cual representa importantes beneficios para la Empresa.

En 2014, la producción de hidroelectricidad generó un ahorro de USD 504 131,24.

Metas y compromisos para 2015

- 1) Generar, negociar y ejecutar proyectos de emprendimiento que mantengan un margen de rentabilidad del 7% al 10% durante el 2015, promoviendo nuestra misión de aportar a la sostenibilidad de la EPMAPS.
- 2) Mantener con todos los clientes, actuales y futuros, un porcentaje de satisfacción no menor al 80% en la evaluación de la calidad de ejecución de los proyectos.
- 3) Garantizar la sostenibilidad del servicio de agua potable hasta el 2040.
- 4) Descontaminar el río Machángara desde su nacimiento en el barrio Caupicho hasta el sector del Trébol, para el año 2019.





INDICADORES DE DESEMPEÑO

!Pasión por el
agua!



Capítulo 4

DESEMPEÑO SOCIAL

!Pasión por el
agua!

DESEMPEÑO SOCIAL

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

Política de Talento Humano

Enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales relacionados con el mejoramiento de clima laboral, de los procesos empresariales y la eficiencia laboral, así como de las competencias del personal, la EPMAPS tiene

el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio e innovación. Para el efecto, ha adoptado como Política Institucional las siguientes acciones:

- Implementar Políticas y Programas que ayuden a generar un adecuado Clima Laboral a través de la ejecución de diferentes actividades y de la formación de los líderes de la Empresa y del personal en general.
- Implementar Planes para Desarrollar conocimientos aplicables a la profesionalización del personal.
- Promover y difundir los principios y valores establecidos en el Nuevo Código de Ética institucional y trabajar en conjunto con el Comité de Ética para alcanzar el objetivo.
- Desarrollar un adecuado Proceso de Evaluación del Desempeño del personal, con el propósito de potenciar los resultados institucionales.
- Reconocer los resultados óptimos apegados a indicadores, así como los comportamientos orientados a fortalecer la gestión empresarial, a través de la evaluación del desempeño (Incentivo de pago de remuneración variable por eficiencia).
- Continuar con los Planes de Retiro Voluntario y Jubilación.

Composición laboral

Hasta diciembre de 2014, el 55% de los empleados se encuentra bajo el régimen laboral del Código de Trabajo, mientras que el 45%, bajo el régimen laboral de la Ley Orgánica de Empresas Públicas -LOEP-, que regula la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y

establece los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

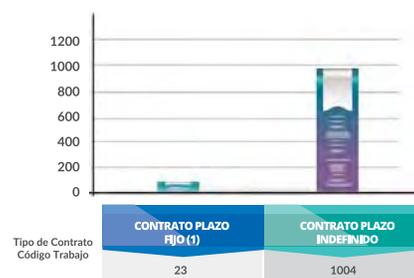
Todos los empleados ejecutan funciones y actividades inherentes a su puesto de trabajo encaminadas a conseguir los objetivos de la organización.

Régimen Laboral	Género	N° Personas	Edad Promedio
CÓDIGO DE TRABAJO	Hombre	991	44
	Mujer	36	44
Subtotal Código Trabajo		1 027	44
LOEP	Hombre	511	45
	Mujer	341	42
Subtotal LOEP		852	44
TOTAL		1 879	44

Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina
Fuente: EPMAPS
Enero de 2015

DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO, POR CONTRATO Y POR REGIÓN

Tipo de Contrato Código Trabajo



Tipo de Contrato LOEP



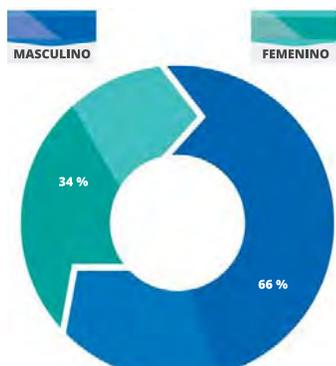
Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina / Fuente: EPMAPS / Enero de 2015

Ubicación Geográfica de Trabajo	N°	Región
AGENCIA QUICENTRO SUR	27	SIERRA
AV. SIMÓN BOLÍVAR (EL TROJE)	30	SIERRA
BELLAVISTA	205	SIERRA
CARCELÉN	47	SIERRA
CHAUPICRUZ	21	SIERRA
CHORRERA	37	SIERRA
ED. MATRIZ A	177	SIERRA
ED. MATRIZ B	385	SIERRA
ED. MATRIZ C	287	SIERRA
GRANJA AMÉRICA	42	SIERRA
MARISCAL SUCRE (CHILLOGALLO)	62	SIERRA
NUÑO VALDERRAMA	143	SIERRA
PLANTA EL PLACER	32	SIERRA
PANANORTE ENTRADA CARAPUNGO	94	SIERRA
PAPALLACTA	104	SIERRA
PUENGASÍ	105	SIERRA
SHYRIS Y GASPAR DE VILLARROEL	42	SIERRA
TUMBACO	39	SIERRA
TOTAL GENERAL	1879	

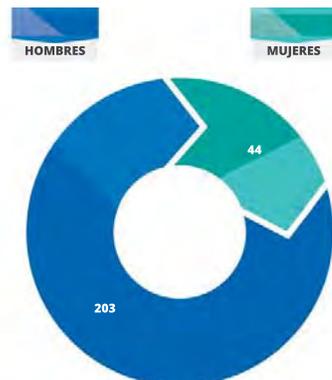
Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero de 2015

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD Y SEXO.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL 2014



DESvinculación DE PERSONAL 2014



Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina / Fuente: EPMAPS / Enero de 2015

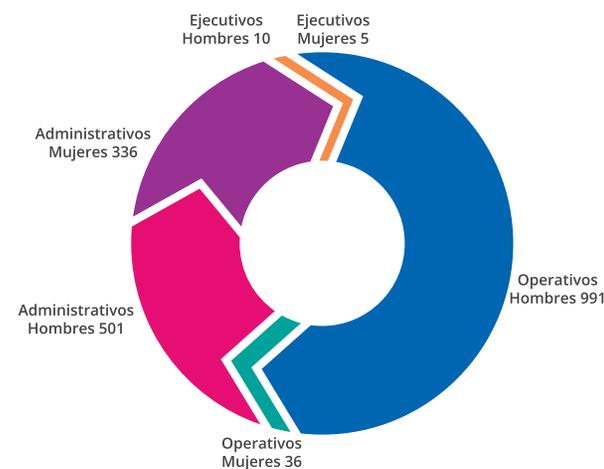
ROTACIÓN DE PERSONAL	2014	EDAD PROMEDIO
Ingresos 2014	67	31
Femenino	23	33
Masculino	44	29
Desvinculaciones 2014	247	56
Femenino	44	50
Masculino	203	62

El índice de rotación de personal es de 7,97%, mostrando alta eficacia en los planes de retiro voluntario y jubilación.

Desglose de trabajadores por género:

CATEGORÍA/GÉNERO	Año 2014
Operativos Hombres	991
Operativos Mujeres	36
Administrativos Hombres	501
Administrativos Mujeres	336
Ejecutivos Hombres	10
Ejecutivos Mujeres	5
Total	1879

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR GÉNERO



En referencia al cuadro y gráfico precedentes, cabe indicar que la EPMAPS no momento discrimina por el género del puesto a ocupar; sin embargo, en la mayoría de casos, por tratarse de actividades y funciones que requieren de gran esfuerzo físico y jornadas laborales adicionales, se nota una tendencia mayoritaria de participantes de género masculino que aplican a estos procesos.

Prácticas en la Gestión del Talento Humano

Beneficios Sociales

Remuneración básica unificada

Las remuneraciones del personal en la EPMAPS se encuentran dentro del rango legal estipulado en el Código de Trabajo, así como en los techos establecidos por Contratación Colectiva. Este rango básico es de entre USD 354 y USD 548.

Personal afiliado al IESS

El 100% de personas que trabajan en la EPMAPS, tanto con relación de dependencia como sin ella, están afiliadas al Seguro Social. También se cumple con legalizar los contratos y actas de finiquito y se realizan los pagos del Décimo Tercer y Décimo Cuarto sueldos en el plazo establecido, respetando y acatando las resoluciones del Ministerio de Trabajo.

Cumplimiento legal

La EPMAPS cumple con las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo y además respeta los convenios firmados entre empleador y asociaciones gremiales, en los que de forma conjunta se llega a acuerdos que benefician al empleado, regulan su trabajo y mejoran sus actividades mediante óptimos horarios de trabajo.

Póliza de accidentes personales

El personal de la Empresa cuenta con una Póliza de Accidentes Personales que incluye cobertura de vida. Los beneficios son:

- Muerte accidental: 15 remuneraciones básicas unificadas del trabajador.
- Muerte natural: USD 6 000.
- Desmembración y pérdida de los sentidos o capacidades causadas por un hecho accidental no excluido.
- Pérdidas parciales de un miembro, capacidad o sentido mencionados en la tabla, se indemnizarán en relación proporcional a la pérdida sufrida, respecto del total indemnizable.
- Incapacidad total y permanente causada por un hecho accidental no excluido.
- Reembolso de gastos médicos, hasta USD 1 000 con USD 25 de deducible.
- Gastos de sepelio, hasta USD 150.
- Gastos de ambulancia, hasta USD 50.

Hasta el 31 de diciembre de 2014, son 1 878 servidores/as cubiertos por este seguro y hasta esa fecha los casos presentados se resumen en el siguiente cuadro:

CERRADOS	LIQUIDADOS	PENDIENTE DOCUMENTACIÓN	PENDIENTE LIQUIDACIÓN	TOTAL PRESENTADOS
2	4	5	2	13

Contrato Colectivo y Comité de Empresas

La Institución asegura el derecho a la libertad de asociación, garantizado a través de su reglamentación interna y la suscripción de contratos colectivos.

La Gerencia de Gestión del Talento Humano mantiene un canal abierto para los empleados amparados por el Comité de Empresa, con el fin de responder cualquier consulta o atender requerimientos de personal realizados individualmente o a través de su máximo representante dentro de esta asociación. De la misma manera, la EPMAPS, desde su máximo órgano de gobierno, mantiene una comunicación constante y abierta

con los representantes de estos grupos gremiales.

El período de duración del Contrato Colectivo es de dos años, los cambios organizativos son informados con la debida anticipación y se establecen los tiempos de negociación para cada contrato.

La Empresa se encuentra conformada por un 55% de empleados amparados bajo Código de Trabajo y Contrato Colectivo, mientras que el 45% restante se encuentra bajo la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP).

Equidad en la remuneración por género

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES	RANGO SUELDO BASE MUJERES	RELACIÓN
Código de trabajo			
Categorías Operativas	340 - 548	340 - 548	1:1
LOEP			
Categorías Administrativas	340 - 527	340 - 527	1:1
Categorías Ejecutivas	340 - 527	340 - 527	1:1

Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina / Fuente: EPMAPS / Enero de 2015

Incentivo al desempeño (Pago remuneración variable)

Anualmente, la EPMAPS realiza la evaluación del desempeño a todo su personal. Consiste en evaluar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de indicadores y objetivos. Como respuesta a la eficiente gestión realizada por las/os colaboradoras/es, y con el propósito de motivar un fuerte compromiso y orientación con la misión de la Empresa, tanto de manera individual, grupal y de forma colectiva, se otorga un incentivo económico mediante la remuneración variable. Por este concepto, en 2014 se canceló un total de USD 742 683,36,

correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013.

La Evaluación del Desempeño de 2013 fue realizada en enero de 2014 a 2 176 servidoras/es, divididos/as entre 975 amparados bajo la LOEP y 1 192 bajo el Código de Trabajo. Este dato incluye al personal que, antes del 31 de diciembre, salió de la empresa por jubilaciones, renuncias, terminación de contratos, entre otras causas.

Evaluación del Clima Laboral

En 2014 se inició la consultoría de clima laboral, la cual culminará en marzo de 2015. El objetivo es generar un "Programa de Fortalecimiento de la Capacidad de Liderazgo", diseñado para hacer de cada uno de los líderes de la Institución

corresponsables y artífices del mejoramiento del clima laboral. Entre algunos de los productos de la consultoría estará el Decálogo del Líder EPMAPS, documento guía de los líderes institucionales, Jefes, Gerentes y Directores.

Formación y Capacitación

En función del interés institucional, la EPMAPS auspicia de diferente manera la formación de sus colaboradoras/es. Los resultados en 2014 son:

GERENCIA	HORAS DE CAPACITACIÓN RÉGIMEN LOEP	HORAS DE CAPACITACIÓN RÉGIMEN DE CÓDIGO DE TRABAJO	TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN
General	1 546	76,5	1 622,5
Técnica de Infraestructura	8 973	915	9 888
Operaciones	1 2036,5	3 880,5	15 917
Comercial	7 815	1 704	9 519
Ambiente, Seguridad y Responsabilidad	4 483	91	4 574
Administración y Logística	3 879	869,5	4 748,5
Gestión del Talento Humano	1 063	36	1 099
Financiera	4 124	78	4 202
Planificación y Desarrollo	3 858	0	3 858
Jurídica	1 203	32	1 235
Total	48 980,5	7 682,5	56 663
Total general	48 980,5	7 682,5	56 663

Plan de retiro voluntario.

En 2014, la EPMAPS continuó con el Plan de Retiro Voluntario con Compensación Económica a las personas que se desvinculan de la empresa de manera planificada. En el período de reporte, 44 personas se acogieron a esta propuesta, obteniendo un aumento del 11% en comparación con el año anterior.

PLAN RETIRO VOLUNTARIO CON COMPENSACIÓN ECONÓMICA

CONTRATO INDEFINIDO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Chofer de Vehículos Livianos		3	3
Conserje		1	1
Inspector de Obras		2	2
Operador de Planta		2	2
Plomero	1	2	3
Sifonero		1	1
Peón	1	2	3
Subtotal	2	13	15
Nombramiento Permanente	Femenino	Masculino	Total
Analista	1	1	2
Oficinista 1	3	2	5
Especialista	1	1	2
Funcionario 1	2	2	4
Funcionario 2	2	3	5
Funcionario 4	1	2	3
Funcionario 5		4	4
Funcionario 6		3	3
Funcionario 7		1	1
Subtotal	10	19	29
Total	12	32	44

Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

Respeto y Promoción de los derechos humanos

Convenios con organismos que impulsan el respeto a los Derechos Humanos

La EPMAPS se encuentra comprometida con el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos, por esta razón, durante 2014 trabajó en alianza estratégica con las siguientes organizaciones:

INSTITUCIÓN	TEMA	PROYECTO	DOCUMENTO/ RESPALDO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Consejo Nacional de Discapacidades, Ministerio de Relaciones Laborales (1)	Asesoría en Discapacidades	Atención al personal con discapacidad.	Solicitud de parte de EPMAPS a través de oficio o contacto telefónico según requerimiento.	Entrevistas con profesionales de acuerdo a requerimiento.	6 casos atendidos

Servicio de Integración laboral para personas con discapacidad	Asesoría psicológica	Atención al personal con discapacidad.	Solicitud de parte de EPMAPS a través de oficio o contacto telefónico según requerimiento.	Entrevistas con profesionales de acuerdo a requerimiento.	3 casos atendidos
FUNDESI	Valoración funcional a servidores	Atención al personal con discapacidad.	Solicitud de parte de EPMAPS a través de oficio o contacto telefónico según requerimiento.	Entrevistas con profesionales de acuerdo a requerimiento.	2 servidores atendidos
Ministerio de Relaciones Laborales	Sensibilización sobre discapacidad	Atención al personal con discapacidad.	Solicitud de parte de EPMAPS a través de oficio o contacto telefónico según requerimiento.	3 charlas de dos horas.	55 servidores/as sensibilizados en discapacidades con enfoque de derechos y deberes e informados sobre tipos de discapacidad, respeto, convivencia y terminología.
Cooperación Alemana al Desarrollo -GIZ-	Prevención de la violencia contra la mujer	Campaña "Cierra la llave de la violencia contra las mujeres".	Convenio: De diciembre 3 de 2013 a diciembre 3 de 2014.	19 talleres de dos horas, uno de 4 horas y uno de 6 horas.	363 servidoras/es sensibilizadas/os sobre la importancia de prevenir y/o eliminar la violencia contra las mujeres y comprometidos con un cambio a nivel individual para fomentar una cultura de no violencia en la empresa y en sus familias.
Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, liderada por el Ministerio de Relaciones Laborales y UNICEF (2)	Erradicación del trabajo infantil	Sensibilización y Certificación en Erradicación del trabajo Infantil a servidoras/es.	Carta de Compromiso con la Red ETI, firmada en noviembre de 2013.	23 talleres de dos horas.	645 servidoras/es se han certificado en Normativa, conceptos y sensibilización para la prevención y erradicación del trabajo infantil en el Ecuador: 380 a través de talleres y 265 a través de la herramienta on line proporcionada por UNICEF.

		Sensibilización Erradicación del Trabajo Infantil.		2 charlas Una hora	292 personas sensibilizadas sobre la importancia de erradicar el trabajo infantil: 42 residentes del barrio La Merced y 150 de la comuna Oyacachi.
Total horas de horas de capacitación en Derechos Humanos:			94		
Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES	Mecanismos de implementación de Responsabilidad Social	-	Convenio: De diciembre 12 de 2013 a diciembre 12 de 2014	Participación en eventos, capacitaciones, talleres	Información sobre temas de Responsabilidad Social. Servidores Capacitados
Red Pacto Global		-	Carta Compromiso firmada el 6 de diciembre de 2013		

Elab : Departamento de Responsabilidad Social
Fuente: Departamento de Responsabilidad Social
Departamento de Seguridad y Salud
Fecha : Enero de 2015

Personal con discapacidad

- La población con discapacidad que labora en la EPMAPS, con corte al 31 de diciembre de 2014, está distribuida de la siguiente manera:

GÉNERO		
Código del Trabajo	Hombres	20
	Mujeres	2
LOEP	Hombres	8
	Mujeres	15
TOTAL		45

TIPO DE CONTRATACIÓN	
Código del Trabajo	22
LOEP	23
TOTAL	45

DISCAPACIDAD Y NÚMERO	
Física (PL)	23
Intelectual (M,P)	7
Auditiva	6
De lenguaje	1
Visual	8
TOTAL	45

Desde 2012, la distribución del personal con discapacidad ha evolucionado de la siguiente manera:

PERÍODOS	AÑO 2012			AÑO 2013				AÑO 2014			
	Servidores con discapacidad	Trabajador sustituto*	Total	Servidores con discapacidad	Trabajador sustituto*	Total	Número de personas con discapacidad que falta insertar en la Empresa	Servidores con discapacidad	Trabajador sustituto	Total	Número de personas con discapacidad que falta insertar en la Empresa
CÓDIGO DEL TRABAJO	22	19	41	21	13	34	9	22	5	27	11
LOEP	24	13	37	23	7	30	7	23	5	28	11
TOTALES:	46	32	78	44	20	64	16	45	10	55	22

Trabajadores sustitutos: servidores que tienen bajo su responsabilidad y/o cuidado familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con discapacidad severa (75%) Reglamento para el Registro de Trabajadores Sustitutos de Personas con Discapacidad, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0041, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 909.

Con relación a la erradicación del trabajo infantil, la EPMAPS se sujeta a las disposiciones que establece el SERCOP. Dentro de los pliegos de contratación pública, a través del documento Carta de Compromiso, los oferentes para la construcción de obras declaran que no contratarán niños, niñas o adolescentes a nombre de la Empresa.

A fin de verificar el cumplimiento de este compromiso y considerando que la construcción es una de las actividades en la que puede presentarse trabajo infantil, la EPMAPS ha realizado 294 supervisiones, en las que no se ha observado la presencia de trabajadores menores de edad.

Construyendo la Interculturalidad

En el contexto de fortalecimiento a los derechos humanos, la inclusión y la no discriminación, en 2014 la EPMAPS inició el proyecto Construyendo la Interculturalidad. Se ejecutaron 4 conversatorios en los que se definieron estrategias que permitirán crear un ambiente de encuentro positivo entre las diferentes etnias que interactúan en la EPMAPS. De una encuesta realizada en 2011 a 172 servidores, orientada a determinar cómo se auto identifican los encuestados, se obtuvo que el 77% se considera mestizo, el 10% afro ecuatoriano, el 6% blanco - mestizo, el 1% indígena, el 5% no contesta y 1 servidor señaló ser montubio.

En 2014, se celebró el Día de la Interculturalidad, a partir del cual se expuso a las/os asistentes las particularidades de algunas etnias del Ecuador, lo que permitió que los asistentes conozcan, valoren y respeten las diferencias. Esto contribuye a que en la EPMAPS no se registran incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas u otras etnias. La plantilla de la EPMAPS está conformada por el siguiente personal afrodescendiente:

RELACIÓN LABORAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
NOMBRAMIENTO PERMANENTE	9	4	13
CONTRATO PLAZO INDEFINIDO		11	11
CONTRATO PLAZO FIJO (T)		1	1
CONTRATO OCASIONAL		1	1
TOTAL GENERAL		TOTAL	26

Elaborado por: Departamento de Gestión de Nómina
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

Prácticas de Seguridad

La EPMAPS contrata el servicio de vigilancia y seguridad. Como indica el siguiente cuadro, son 249 guardias que prestan sus servicios en la EPMAPS, distribuidos en la zona centro y norte, de los cuales 200 fueron capacitados por su empresa en el uso

progresivo y diferenciado de la fuerza desde la perspectiva de derechos humanos. Como medida de prevención, se les informó también sobre la Ley de la Legítima Defensa.

Nº	DISTRITO DE SEGURIDAD	TOTAL GUARDIAS	TOTAL PUESTOS
1	CENTRO	118	46
2	NORTE	131	51
	TOTALES	249	97

Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo son algunos de los aspectos más importantes para la EPMAPS, por ello sigue mejorando las condiciones de vida, el bienestar social, mental y físico de la población trabajadora, lo cual repercute en la eficiencia de la Empresa, conduciéndola hacia un desarrollo humano sostenible.

En la Empresa no se identifica riesgo de presencia de trabajo forzoso o no consentido, tomando en consideración que este hace referencia a cualquier tipo de trabajo o servicio que un individuo debe realizar contra su voluntad, bajo amenaza de castigo; pues toda la plantilla de la EPMAPS está conformada por personas que voluntariamente se han presentado a un riguroso proceso de selección.

Cabe indicar que el 100% de las/os colaboradoras/es están representadas/os por el Comité Paritario y los 24 Subcomités Paritarios de Seguridad y Salud, que están constituidos por tres representantes de los trabajadores y tres representantes del empleador, con sus respectivos suplentes, conforme lo establece la norma vigente.

La Empresa dispone del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. Actualmente, el reglamento se encuentra en el Ministerio de Relaciones Laborales en proceso para su segunda reforma. Se cuenta también con el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, reformado en 2012. Los dos instrumentos legales fueron entregados al 92% de los/as colaboradores/as.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Con el propósito de elevar el nivel de protección y la seguridad de los/as colaboradores/as y dar cumplimiento al Instructivo para la Implementación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, la EPMAPS ha implementado desde el año 2012 el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que permite dar cumplimiento al requisito legal antes mencionado, al mismo tiempo que sigue las directrices determinadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social,

por medio de la Resolución C.D. 333 y su respectivo Instructivo de Aplicación; así como la Resolución C.D. 390.

Para establecer el proceso de Implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud se realizaron auditorías internas, las cuales reflejan el porcentaje de implantación, igual al de la auto auditoría determinada por la normativa legal vigente.

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD DE LA EPMAPS



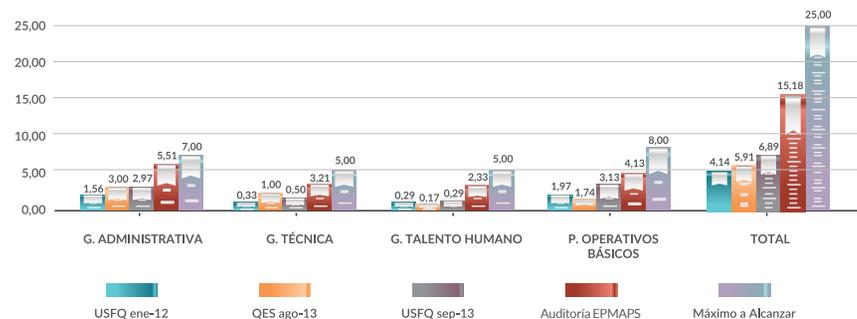
Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero 2015

Enfocados en la valoración de cada una de las Gestiones que comprenden el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la EPMAPS, se puede observar:

ÁREAS DE GESTIÓN	# CLÁUSULA RESOLUCIÓN C.D. 333	CALIFICACIÓN	VALOR MÁXIMO	VALOR OBTENIDO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1,1	0,88	7,00	5,51
	1,2	0,89		
	1,3	0,80		
	1,4	0,83		
	1,5	1,00		
	1,6	0,11		
	1,7	1,00		
GESTIÓN TÉCNICA	2,1	0,71	5,00	3,21
	2,2	1,00		
	2,3	0,75		
	2,4	0,00		
	2,5	0,75		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3,1	0,50	5,00	2,33
	3,2	0,83		
	3,3	1,00		
	3,4	0,00		
	3,5	0,00		
PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS OPERATIVOS BÁSICOS	4,1	0,80	8,00	4,13
	4,2	0,33		
	4,3	0,17		
	4,4	0,00		
	4,5	1,00		
	4,6	1,00		
	4,7	0,83		
	4,8	0,00		
TOTAL:			25,00	15,18

Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA EPMAPS



Esta información permite obtener el Índice de Eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (IE).

$$IE = \frac{\# \text{ de requisitos técnicos legales, integrados-implantados}}{\# \text{ total de requisitos técnico legales aplicables}} \times 100$$

$$IE = \frac{15,18}{25,00} = 60,72\%$$

Al comparar este resultado con los valores obtenidos anteriormente en auditorías realizadas a nivel interno de la EPMAPS por parte de organismos externos, se puede observar una mejora en la implementación del Sistema, derivada sustancialmente de la realización de mediciones y el uso de varios de los productos que son resultado de la consultoría que la EPMAPS contrató para la implementación del Sistema de Gestión

de Seguridad y Salud Ocupacional. Se espera la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la EPMAPS, que validará los resultados de la auto auditoría realizada por el personal interno de la EPMAPS y determinará el estado actual del Sistema, el cual será el punto de partida para procesos de mejora continua.

Prevención de accidentes de trabajo Dotación de ropa de trabajo y equipo de protección

A fin de evitar cualquier riesgo de accidentes, en 2014 la EPMAPS entregó la ropa de trabajo y el equipo de protección personal de acuerdo a las funciones de los cargos y conforme a las normas de seguridad industrial en el trabajo, según el siguiente detalle:

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
ROPA DE TRABAJO	ROPA DE TRABAJO PERSONAL A JORNAL DOTACIÓN 2014	871	JUEGOS
	ROPA DE TRABAJO CONSERJES MASCULINO DOTACIÓN 2014.	39	JUEGOS
	ROPA DE TRABAJO CONSERJES FEMENINO DOTACIÓN 2014	7	JUEGOS
	ROPA DE TRABAJO CHOFERES DOTACIÓN 2014	149	JUEGOS
	ROPA DE TRABAJO PERSONAL OPERATIVO FEMENINO DOTACIÓN 2014	20	JUEGOS
	Total:	1086	JUEGOS
EPI	SERVIDORAS/ES DEL CÓDIGO DE TRABAJO Y LOEP	8826	ITEMS

Es necesario mencionar que en cumplimiento a lo establecido en el Art. 62 del Contrato Colectivo, con el Comité de Empresa se acuerdan las especificaciones y diseños de la ropa de trabajo.

Capacitación y adiestramiento

Con el propósito de fortalecer la prevención de los accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, la EPMAPS mantiene el programa de Capacitación y Adiestramiento en Seguridad y Salud, con los siguientes resultados en 2014:

AÑO 2014 ADIESTRAMIENTOS EN SEGURIDAD Y SALUD EFECTUADOS POR PROFESIONALES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD

MES	NO. EVENTOS	NO. TRABAJADORES
ENERO	1	15
FEBRERO	8	241
MARZO	4	107
ABRIL	9	174
MAYO	11	209
JUNIO	14	302
JULIO	10	131
AGOSTO	45	490
SEPTIEMBRE	10	192
OCTUBRE	16	306
NOVIEMBRE	15	460
DICIEMBRE	11	203
TOTAL	154	2830

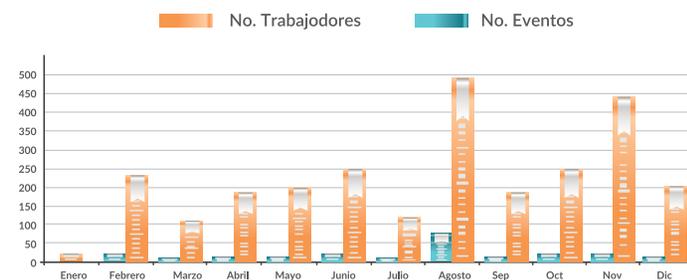
Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

AÑO 2014 CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

MES	NO. EVENTOS	NO. TRABAJADORES
ENERO	1	14
FEBRERO	1	28
MARZO	1	117
ABRIL	1	56
MAYO	2	142
JUNIO	11	446
JULIO	1	3
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	18	806

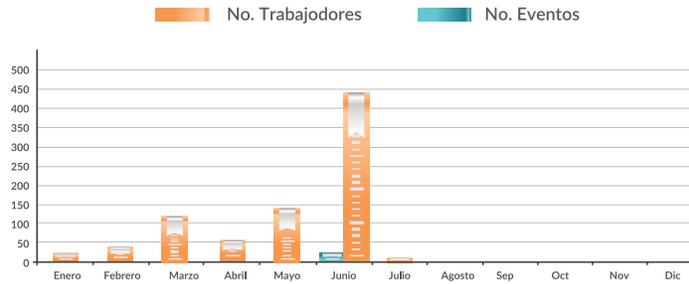
Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

ADIESTRAMIENTO EN SEGURIDAD Y SALUD



Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD



Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero 2015

Vigilancia de la Salud de los colaboradores

Este programa se actualiza anualmente y está dirigido a todo el personal de la Empresa, con la finalidad de prevenir posibles enfermedades ocupacionales que interfieren en la normal ejecución de las tareas de los/as colaboradores/as de la EPMAPS. En 2014 se contabilizó, por áreas, el número de horas de ausentismo causado por temas de salud, determinando un

total de 41 412 horas, frente a lo cual se identificaron posibles actividades preventivas.

A continuación se realiza un análisis comparativo entre 2013 y 2014 de lo actuado en el marco del programa:

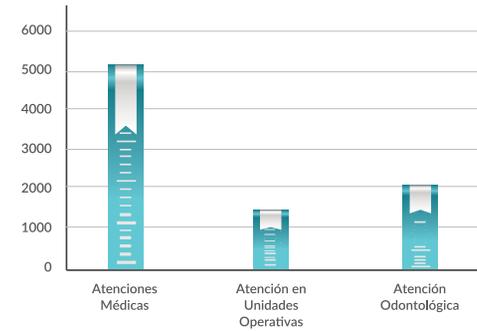
ESTADÍSTICAS SERVICIO MÉDICO

ACTIVIDAD	OBJETIVO	2013	2014	ANÁLISIS COMPARATIVO 2013 Y 2014
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en Consultorios Médicos y en Unidades Operativas.	6 977	6 610	Disminuye porque en 2014 no se contó con el convenio con el IESS BATAN.
Atención Preocupacional	Determinar aptitud laboral para ingresar a trabajar a la empresa.	98	107	Talento Humano está cumpliendo con el Procedimiento de Ingreso del Personal nuevo, lo cual ayuda a una buena selección del mismo.
Atención Postocupacional	Determinar el estado de salud con el que los trabajadores terminan su relación laboral con la empresa.	123	146	Talento Humano está cumpliendo con el Procedimiento de Egreso del Personal, lo cual ayuda a cumplir con la normativa vigente.
Inmunizaciones	Vacunar de Tétanos, Hepatitis A y B y Tifoidea a personal expuesto a riesgo biológico.	50	397	A más de la vacunación al personal expuesto a riesgo biológico, se vacunó contra la Influenza.
Programa de Donación de Sangre	Donar sangre voluntariamente en coordinación con la Cruz Roja.	240	152	Se realizó solo una Campaña de Donación. En 2013 fueron 2 campañas.
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los trabajadores.	2 276	2 420	Aumentó debido a que se realizó la visita a las Unidades Operativas y porque se promocionó el servicio en las capacitaciones mensuales que se realizaron.
Atenciones descentralizadas	Brindar atención médica curativa al personal de las diferentes Unidades Operativas para cuidar su estado de salud, evitando el desplazamiento al edificio matriz.	1 533	1 609	Se incrementó el número de atenciones gracias a la incorporación de un médico ocupacional que fortaleció esa actividad.

3.3.1 Atención curativa

No.	ACTIVIDAD	CASOS
1	Atenciones Médicas	5 115
2	Atención en Unidades Operativas	1 495
3	Atención Odontológica	2 420

ATENCIÓN CURATIVA



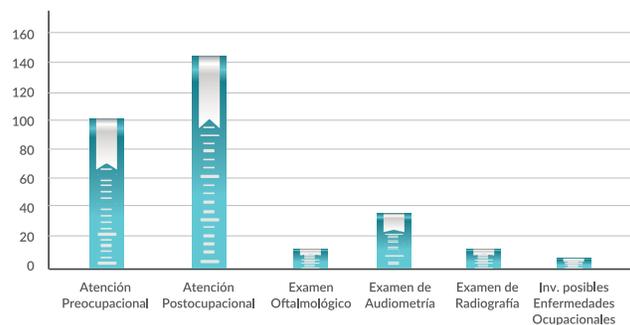
Elaborado: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: Servicio Médico
Fecha: Enero de 2015

3.3.2 Atención ocupacional

No.	ACTIVIDAD	CASOS
1	Atención Preocupacional	107
2	Atención Postocupacional	146
4	Examen Oftalmológico	6
5	Examen de Audiometría	28
6	Examen de Radiografía de Columna Lumbar	6
7	Investigación de posibles Enfermedades ocupacionales	1

Elaborado: Departamento de Seguridad y Salud
Fuente: Servicio Médico
Fecha: Enero de 2015

ATENCIÓN OCUPACIONAL



Perfil Epidemiológico

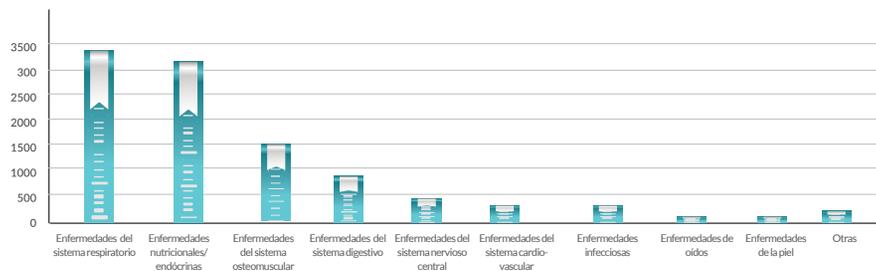
Se identificaron las patologías más frecuentes que presenta el personal a fin de realizar actividades de prevención orientadas a disminuirlas.

DIAGNÓSTICO POR SISTEMAS

SISTEMA	Nº
Enfermedades del sistema respiratorio	3 200
Enfermedades nutricionales/endócrinas	2 790
Enfermedades del sistema osteomuscular	1 500
Enfermedades del sistema digestivo	756
Enfermedades del sistema nervioso central	402
Enfermedades del sistema cardio-vascular	338
Enfermedades infecciosas	248
Enfermedades de oídos	43
Enfermedades de la piel	32
Otras	102
TOTAL	9 411

Elaborado: Departamento de Seguridad y Salud / Fuente: Servicio Médico / Fecha: Enero de 2015

PERFIL EPIDEMIOLÓGICO



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

PARTICIPACIÓN SOCIAL

En 2014 se realizaron 174 socializaciones de estudios y obras de agua potable y alcantarillado y 2 procesos de participación ciudadana para licenciamiento ambiental, en cumplimiento con el Decreto Ejecutivo 1040, que dispone que todas las personas naturales y jurídicas tienen derecho a ser informadas en todas

las fases del desarrollo de un proyecto. Esto permite incorporar las aspiraciones y criterios ciudadanos y el establecimiento de vínculos de cooperación y confianza con la comunidad y otras organizaciones públicas vinculadas a la prestación de servicios, lo cual contribuye a la prevención de conflictos.

DIÁLOGO CONSTRUCTIVO Y NEGOCIACIÓN

Estrategia utilizada por la EPMAPS para optimizar los tiempos de ejecución de obras de agua potable y saneamiento, a través de la prevención de paralizaciones que ocasionan la eventual presencia de desacuerdos con la comunidad.

AÑO	CAUSAS-MOTIVOS	CASOS RESUELTOS
2014	Molestias temporales de moradores por ejecución obras de agua potable y alcantarillado.	10
2014	Oposición moradores a construcción de redes, otorgamiento servidumbres de paso, ejecución de conexiones domiciliarias.	3

OTRAS ACCIONES DE APOYO A LA COMUNIDAD

2014	Necesidad de establecer alternativas para atender situaciones específicas de moradores relacionadas con dificultades de tipo socio-económico que no permitían viabilizar acceso al servicio.	3
2014	Oposición de moradores, propietarios de predios a actividades de operación y mantenimiento de sistemas.	2

FOMENTO DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA

Este Plan se desarrolla como una de las acciones para la conservación y sostenibilidad del recurso hídrico, en conjunto con el Fondo para la Protección del Agua (FONAG) y el YAKU, Parque Museo del Agua. En una de sus fases previas, estableció una línea base en materia de consumo de agua potable. Los resultados preliminares señalan que el consumo medio por unidad habitacional es de 22m³/m; esto significa que el consumo promedio por habitante es de 170 litros por día, un valor promedio en Latinoamérica.

Sin embargo, se ha identificado que existe el uso desmedido del recurso en algunos barrios del DMQ y comunidades aledañas a las fuentes de captación de agua cruda que mantiene la Empresa. Además, la ciudad sigue creciendo y dentro de 25 años se prevé que tendrá cerca de cinco millones de habitantes.

Según varios estudios, la proyección de la demanda de agua potable, solo en el área urbana de Quito, aumentará aproximadamente

en un 50% en los próximos 15 años. Por lo tanto, es importante fomentar entre la ciudadanía el consumo responsable de agua potable a través de "Nueva Cultura del Agua".

Con este propósito se firmaron los siguientes convenios de cooperación institucional:

ENTIDAD/	MONTO USD	OBJETO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Fundación Museos de la Ciudad	800 000	La Fundación Museos de la Ciudad y la EPMAPS ejecutarán conjuntamente actividades enmarcadas en el "Plan de Fomento de una Cultura de Consumo Responsable de Agua Potable y la Promoción de su Calidad en el DMQ", incorporadas en los Planes Operativos Anuales	15/ABR/2014	15/ABR/2016
Fundación Botánica Los Andes	5 099	Promover la conservación de los recursos hídricos a través de programas dirigidos a grupos escolares a fin de mejorar el uso adecuado del recurso agua	12/MAR/2014	12/MAR/2015

Actividades desarrolladas por la Dirección de Comunicación Social y Transparencia; y por Gerencia de Ambiente, Seguridad y Responsabilidad.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Fomentar el consumo responsable y la calidad del agua potable en el DMQ entre los estudiantes de las Instituciones Educativas del Distrito, a través de la creación de proyectos científico- tecnológicos.	Charlas de sensibilización en consumo responsable dirigido a instituciones educativas y visitantes del Yaku	5 000 personas
Promover la conservación de los recursos hídricos a través de programas dirigidos a grupos escolares a fin de mejorar el uso adecuado del recurso agua.	SEMANA INTERNACIONAL DEL AMBIENTE Foro de Educación Ambiental y Lanzamiento del Concurso AQUA/INVENTA	65 estudiantes, representantes de instituciones educativas
	En convenio con la Fundación Botánica de los Andes, se desarrolló el programa educativo sobre el consumo responsable del agua dirigido a establecimientos educativos	2 200 estudiantes de escuelas
	MARZO MES DEL AGUA Campaña "YO CUIDO EL AGUA"	Público en general
	Instalación de bebederos "VUELVEN LOS SAPOS DE AGUA"	Público en general
	Foro de Gestión Hídrica - Iniciativa del Programa Saneamiento Ambiental	250 personas de diferentes empresas del país
	Talleres de Educación Ambiental / Hídrica Proyecto Recuperación Ambiental Quebrada Shanshayaku, Barrio El Carmen	30 niños Escuela El Carmen y 29 vecinos del sector
	II FESTIVAL DE CINE / FORO POR EL AGUA En las salas de cine: Alfredo Pareja Diezcanseco	1 830 a asistentes entre estudiantes y público en general

Promover la conservación de los recursos hídricos a través de programas dirigidos a grupos escolares a fin de mejorar el uso adecuado del recurso agua.	Auditorio del Yaku Parque Museo del Agua Centros de Desarrollo Comunitario -CDC- de La Roldós y La Ofelia	
	Participación en la III Feria ENAGUA "Día Mundial del Agua"	Público en general
	I Festival Musical AGUA/VIDA y Feria de Responsabilidad Social / Ambiental	550 jóvenes de las instituciones: Liceo Fernández Madrid, José Ricardo Chiriboga y Liceo Policial
	Los niños y niñas se toman el Parque del Agua - EPMAPS	150 niños de la Escuela Numa Pompilio Llona y 150 niños de la Escuela República de Bolivia
	II Festival Musical "Al son del Agua" y premiación del concurso de fotografía "El Agua Fuente de Vida"	Público en general
	Concurso AQUA/INVENTA Taller de Creatividad	Instituciones ganadoras: Unidad Educativa Calderón, Colegio Municipal José Ricardo Chiriboga, U. E. San Fco. de Quito (Guayllabamba) y Colegio Municipal Alfredo Pérez Guerrero (San José de Minas)
	Visita a Museo Interactivo de Ciencias y Yaku por parte de los colectivos colegiales ganadores del concurso AQUA/INVENTA	34 estudiantes y 10 maestros de los colegios: Unidad Educativa Calderón, Colegio Municipal José Ricardo Chiriboga, U. E. San Fco. de Quito (Guayllabamba), y Colegio Municipal Alfredo Pérez Guerrero (San José de Minas)
	Elaboración de módulos "Uso / Consumo responsable del agua en el hogar" y "Yakuñan, camino del agua" (salida de Campo, Reserva Ecológica Antisana)	66 alumnos de los 6tos de básica del Liceo Policial
Stand informativo Consumo Responsable del Agua / Aniversario Parroquialización Guayllabamba / Casa Abierta / U. E. San Fco. de Quito	Población estudiantil de la Unidad Educativa, más de 1 400 alumnos	
Día Internacional del Niño, participación de familias enteras en cine foros de películas relacionadas con la temática del consumo responsable del agua	Público en general	
Plan de intervención en el Quito Tenis Identificación del estado de conexiones en inmuebles del Barrio Quito Tenis	Público en general	
54 Aniversario de EPMAPS Exposición Fotográfica AGUA FUENTE DE VIDA	Público en general	
Visita al Museo Interactivo de Ciencias dentro de la Planificación para el fomento de una "Cultura del Agua"	100 alumnos del Colegio San Gabriel	
Campamentos Vacacionales Yaku/ EPMAPS	90 niños y niñas	

Convenios suscritos con la comunidad por compensaciones

Con el propósito de compensar por los perjuicios ambientales y sociales que la EPMAPS ocasiona en las comunidades por la captación del recurso hídrico, se han suscritos los siguientes convenios:

OBJETO	MONTO USD	ENTIDAD/COMUNA	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Pago de indemnización total y única de los perjuicios ambientales y sociales ocasionados a la Comuna Oyacachi, como consecuencia de la optimización del Sistema Papallacta.	447 733,32	Comuna Oyacachi	05/ABR/2001	ABR/2047
Adendum al Convenio de Cooperación suscrito entre el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Oyacachi, la Comuna Jurídica Kichwa Oyacachi y la EPMAPS, el 16 de mayo de 2011, prorrogando por dos años el plazo señalado, hasta el 9 de agosto de 2016.	336 473,16	GAD Parroquia Oyacachi y Comuna Oyacachi	05/AGO/2014	09/AGO/2016

Hidratando a la comunidad quiteña

La EPMAPS cumple 12 años sirviendo a la comunidad quiteña con los puntos de hidratación. Con la finalidad de promover el consumo del líquido vital, durante 2014 ha distribuido 605 405 litros mediante los puntos de agua ubicados en 961 eventos, con

la instalación de 1 334 puntos de hidratación para atender actos masivos de carácter cultural, social, deportivo, educativo, entre otros organizados por la comunidad, la empresa pública y privada o las entidades municipales.

La inversión estimada que aportó la EPMAPS para esta actividad en el periodo 2003-2014 se detalla de la siguiente forma:

AÑOS	N° EVENTOS ATENDIDOS	N° PUNTOS	N° BOTELLONES	N° VASOS	N° BOTELLAS PET	N° FUNDAS AGUA	INVERSIÓN GENERAL ESTIMADA
2014	961	1 334	27 860	1 852 985	13 450	165 920	USD 301 511,66

La EPMAPS incrementó su presupuesto por la demanda de eventos, por la renovación de materiales e implementos de apoyo usados en este proceso e incluso por la innovación e implementación de nuevos equipos para la producción de productos como: fundas de agua de 100 ml, 250 ml y 500 ml cuyo fin es brindar un servicio eficiente y lograr un posicionamiento de servicio y marca.

Los eventos en los que la EPMAPS participó en 2014 son:

Carreras Atléticas:

- Tercera Carrera "Quito Verde 10K El Cinto".
- Carrera Atlética BUPA 7K "Corre por los Bosques".
- Carrera 5K "Por los niños y adolescentes con cáncer".
- Cuarta Carrera "La Condomine 2K, 4K y 8K".
- Carrera 5K Policía Nacional.
- Carrera UTE 10K.

Otros eventos relevantes son:

- Ciclopaseo (todos los domingos).
- Parque Bicentenario (todos los sábados y domingos).
- Parque Qmanda (todos los sábados y domingos).
- Proyecto Quito a Pie - Peatonización (todos los domingos).
- Atención en el Parque la Carolina (Casa Pozo 3) (todos los sábados y domingos).
- Enlace ciudadano (sábados).
- Procesión Religiosa de Viernes Santo en Centro Histórico y Sur de la Ciudad.
- Colonias Vacacionales del MDMQ.
- Atención en Balcones de Servicios del MDMQ.
- Apoyo en el Plan de Prevención de Incendios Forestales en el DMQ.
- Eventos de "Quito Activo y Saludable".
- Copa "Quito Juega por la Carolina".
- Caminata y Romería de la Virgen de El Quinche (jornadas diurnas y nocturnas).
- Verano de la Artes Quito 2014.
- Desfiles de la Confraternidad por Fiestas de Quito (Tribuna del Sur y Parque Bicentenario).
- Agasajos navideños organizados por el Municipio y sus Administraciones zonales.
- Concurso y Desfile de Años Viejos 2014 (Av. Amazonas).

RESPONSABILIDAD CON EL SERVICIO

Manejo de productos utilizados en el proceso de producción

Como parte del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a sus operaciones, la EPMAPS se encuentra en proceso de identificación de los productos químicos y peligrosos que utiliza, aplicando como documento base la Norma INEN 2266:2014.

Hasta el momento se ha identificado que los principales productos químicos que utiliza la EPMAPS dentro de sus actividades son: cloro gas, hipoclorito de sodio, sulfato de aluminio en solución, combustibles y lubricantes en general.

Para el 2015, la Empresa plantea realizar el control de los productos químicos desde su ingreso, por medio de procedimientos y normas internas que requieran que todos los proveedores de la Empresa cumplan con la legislación nacional e internacional aplicable. Hasta el momento la EPMAPS no registra incumplimientos de la normativa vigente relativa al manejo de los productos utilizados en el proceso de producción.

Prácticas para la satisfacción del cliente

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a los servicios que presta, la Empresa, a través de Corporación EKOS, realiza dos encuestas semestrales del INSC (Índice Nacional de Satisfacción del Cliente) y una encuesta profundizada de Medición de Satisfacción del Cliente; que permiten desarrollar planes de acción para mejorar los resultados obtenidos. Al 31 de diciembre de 2014, la satisfac-

ción neta del cliente se mantiene sobre el 80,2%.

Se ha mantenido el Sistema de Gestión de Calidad que asegura el cumplimiento de los requisitos de la calidad del agua y de los servicios, y el logro de los objetivos relacionados con la satisfacción del cliente.

Proceso de Facturación

Facturación parroquias (Facturación tradicional)

En este proceso, los lectores toman las lecturas de los medidores para conocer con precisión la cantidad de metros cúbicos de agua potable consumidos por un cliente en un determinado periodo, registra en los listados la lectura tomada en el medidor. Las lecturas de consumo y la información obtenida en el campo se digitan en un archivo predeterminado, que es transferido al Sistema Comercial.

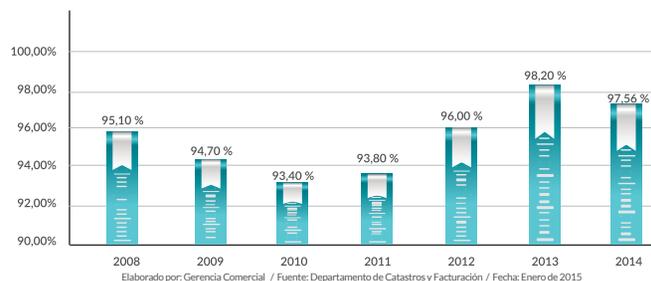
Facturación ciudad (Facturación inmediata)

Este proceso consiste en tomar la lectura que marca el medidor del consumo de agua potable y a través de una terminal e impresora portátil, utilizando formularios preimpresos, se imprime la factura en tiempo real en el domicilio del cliente, quien puede verificar que la lectura impresa en la factura es la misma que marca su medidor.

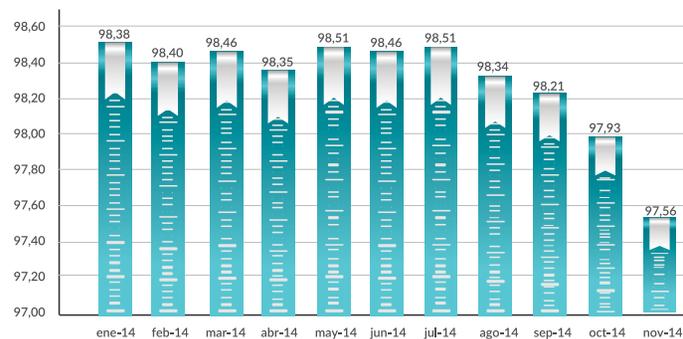
Resultados generales

El principal indicador que mide la eficiencia de los resultados de la Unidad de Lecturas y Facturación es el de lecturas reales, cuya evolución desde 2008 se puede apreciar en el siguiente cuadro:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ANUAL



ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO MENSUAL



Actualmente se buscan mejoras en el proceso de facturación, con el fin de solucionar los problemas que ocasionaron el descenso del indicador.

Recaudación

La recaudación en 2014 alcanzó un promedio mensual de USD 10,9 millones, demostrando una estabilidad en la recaudación, logrando records en esta materia. Por ejemplo, en julio se recaudó USD 11 830 893,29.

COMPARATIVO RECAUDACIÓN 2014 VS. PRESUPUESTO 2014 Y RECAUDACIÓN AÑO 2013 VENTA AGUA Y ALCANTARILADO

N°	MES	PRESUPUESTO RECAUDACIÓN 2014 (USD) (*)	RECAUDACIÓN (USD) MENSUAL 2014	% CUMPLIMIENTO RECAUDACIÓN VS PRESUPUESTO	VAR. % (RECAUDACIÓN VS. MES AÑO ANTERIOR)
1	ENERO	10.786.850,81	11.523.972,49	106,8%	3,9%
2	FEBRERO	10.013.163,41	10.702.197,09	106,9%	14,0%
3	MARZO	10.464.883,09	10.659.506,53	101,9%	4,7%
4	ABRIL	10.532.264,12	10.816.693,51	102,7%	1,5%
5	MAYO	11.008.119,01	11.132.619,11	101,1%	4,2%
6	JUNIO	10.813.449,67	10.415.505,74	96,3%	2,7%
7	JULIO	11.350.177,66	11.830.893,29	104,2%	5,0%
8	AGOSTO	11.474.759,70	10.470.683,46	91,2%	-2,8%
9	SEPTIEMBRE	10.911.944,52	11.026.298,43	101,0%	4,1%
10	OCTUBRE	12.267.326,34	11.205.762,78	91,3%	-1,8%
11	NOVIEMBRE	11.725.616,41	9.891.703,70	84,4%	-8,0%
12	DICIEMBRE	11.027.505,25	11.189.751,19	101,5%	10,7%
TOTAL DEL AÑO		132.376.059,99	130.865.587,32	98,9%	3,0%

Gestión de Servicios

La EPMAFS ofrece a sus clientes distintos canales de atención, tanto físicos como virtuales. Actualmente se cuenta con siete Centros Integrales de Atención y una

Oficina Virtual. Los Centros Integrales tienen el propósito de facilitar el acceso a los siguientes servicios:

- Recaudación
- Atención al cliente
- Presentación de reclamos
- Solicitud inicial de servicios

Los centros integrales de atención tienen una ubicación estratégica, permitiendo a nuestros clientes realizar los trámites requeridos de una manera ágil y eficiente. Actualmente contamos con los siguientes centros de atención:

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



Los servicios y trámites a los que puede acceder un cliente en estos centros de atención son los siguientes:

- Exoneración de consumos por tercera edad.
- Reclamos por facturación.
- Quejas por falta de servicio.
- Facilidades de pago.
- Impresión de reportes.
- Pago a través de débito de 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 por robo.
- Solicitud de instalación de medidores en derivaciones.
- Solicitud de instalación de medidores en medición complementaria

Se difundió el uso de la tecnología al alcance de nuestros clientes, y es así que el uso de la Oficina Virtual ha crecido, permitiendo la consulta del valor facturado en sus planillas, requisitos para solicitar los servicios y pagos a través de las distintas entidades, así como el ingreso de reclamos por valores facturados y el trámite de solicitudes de servicios por primera vez.

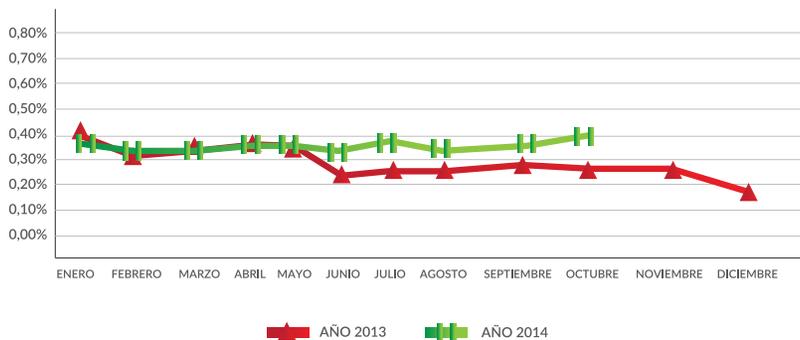
Actualmente se ejecutaron acciones que permiten mejorar el servicio a nuestros clientes tales como:

- Dotación de tablets a inspectores, lo cual facilita el reporte del trabajo de campo. Próximamente funcionará el reporte en línea.
- Mejoramiento de procesos internos, lo que ha permitido optimizar los tiempos de atención. La Meta 2014 fue de 6 minutos y el tiempo promedio de atención en los módulos es de 3,55 minutos. Mejorando los tiempos en atención a los clientes.
- Recaudación en línea a través de instituciones bancarias autorizadas.
- Incorporación de tarjetas de crédito para débitos recurrentes.

Gestión de Reclamos

En 2014 la EPMAPS resolvió el 98% de los reclamos presentados, que corresponden al 0,56% de los clientes. La Empresa informa sobre la resolución de las quejas presentadas a través de la entrega de notificaciones o comunicación directa al cliente.

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS



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.

Servicio Post Venta

A través de Queries (reportes de distribución y segmentación de datos contenidos en el Sistema Informático AS400 de la EPMAPS) se extrae la información sobre las órdenes de trabajo atendidas, la cual se envía al Contact Center para medir el

grado de satisfacción del cliente mediante una encuesta. Las novedades que se presentan en este proceso son gestionadas hasta obtener el 100% de satisfacción de los clientes.

Otras iniciativas para mejorar la atención al cliente

Con este propósito se incorporaron los siguientes cambios en los procesos:

- Incorporación de archivos de impresión de las rutas en formato pdf. planos de ruta catastral para inspecciones de campo.
- En el trabajo de campo se inicia la utilización de nuevos equipos para la recolección de información (puntos GPS y fotografías).
- Se intensifica la campaña de actualización de datos, por lo que se solicita a los usuarios actualizarlos a través de la página

de la empresa www.aguaquito.gov.ec, mediante formulario online cuya información se remite al correo izacioncatastro@aguaquito.gov.ec. Esta acción prepara a la empresa para incorporarse en la política de facturación electrónica establecida por el Servicio de Rentas Internas (SRI), a partir de 2015.

Estos datos son mantenidos con absoluta reserva, garantizando la privacidad de la información de todos nuestros clientes, razón por la cual no se han presentado multas ni reclamos de esta índole.

Proyecto Nuevo Sistema Comercial

Este proyecto busca mejorar la gestión comercial de la EPMAPS a través de la implementación de un nuevo sistema comercial, asegurando su inter-operabilidad mediante una arquitectura orientada a servicios (SOA) y garantizando su integración con los demás sistemas actuales y futuros de la empresa como el ERP, el

Sistema de Información Geográfica GIS y las aplicaciones móviles, mediante la provisión, diseño, configuración e implementación de un sistema comercial, que permita una efectiva y eficiente gestión comercial y operativa en la EPMAPS.

Ventajas del Sistema

El proyecto de implementación del Nuevo Sistema Comercial implica la instalación de las herramientas ISU (Soluciones para la Industria de Servicios Básicos) y CRM (Gestor Integral de Atención al Cliente) de la marca alemana SAP. Con este proyecto, la EPMAPS optimizará y potenciará los procesos comerciales y empresariales debido a:

- La información comercial estará totalmente alineada y consolidada en sincronía con otras herramientas informáticas de la empresa, en especial con el Software de Gestión Empresarial ERP. Esto implica que cualquier movimiento comercial se reflejará inmediatamente en los sistemas informáticos.
- La diversificación de los canales de atención al cliente, a través de la creación de la oficina virtual de la Empresa, que facilitará el acceso y seguimiento a los servicios de la misma, lo que a su vez permitirá descongestionar los canales físicos y el contact center de atención al cliente, mejorando en todos los casos los tiempos de atención y respuesta.
- Se mejorarán los procesos de solicitud y provisión de servicios,

además del proceso de reclamos, gracias a toda la mejora de procesos de back office, mediante la utilización de Workflows de procesos con indicadores y métricas de seguimiento.

- El nuevo sistema tendrá procesos dinámicos de facturación, fácilmente parametrizables para la inclusión o exclusión de servicios, impuestos o subsidios; se dispondrá del desglose financiero y contable adecuado en todo momento. Además, se podrán presentar escenarios de sensibilidad para cambios de tarifas o precios de servicios, ayudando a la mejora de la toma de decisiones empresariales.

- Se mejorarán los canales de recaudación gracias a la nueva arquitectura empresarial, que permitirá que con el proyecto

todos los corresponsales de cobro tengan la información de cobro en línea, mejorando las acciones de recuperación de cartera y evitando molestias al cliente.

- Se optimizará el manejo de cartera de la empresa gracias a la mejora de la información de los clientes, sus cuentas y sus saldos,

con total consistencia con los estados financieros de la empresa.

- Se contará con una herramienta integral de atención al cliente (CRM) con el objetivo de tener una visión de 360° de nuestros interlocutores, facilitando y mejorando la atención al cliente.

A continuación un cuadro comparativo sobre las metas propuestas y las metas alcanzadas durante 2014 respecto a los indicadores de gestión de servicio:

INDICADOR DE GESTIÓN	META PROPUESTA	META ALCANZADA	UNIDAD
Índice de satisfacción al cliente	85,00	80,2	%
Índice de quejas y reclamos presentados	0,40	0,60	% del total de clientes
Cumplimiento de tiempos de ciclo	2,90	3,98	días
Cobertura de AP	98,67	98,61	%
Cobertura de AL	92,44	92,57	%
Número de conexiones de AP	14 700,00	11 269,00	u
Número de conexiones de AL	6 000,00	5 607,00	u
Número de medidores instalados	37 920,00	31 466,00	u
Índice de eficiencia en la cobranza	92,00	90,26	%
Recaudación	132,00	131,00	millones USD
Índice de Facturación real	99,50	97,71	%
Facturación	141,00	144,00	millones USD

Como se observa en el cuadro precedente, algunos de los indicadores no alcanzaron la meta propuesta para 2014 debido a diferentes cambios presentados en los procesos de contratación en el Servicio de Contratación Pública (SERCOP).

OBJETIVOS ALCANZADOS 2014

Relación con los colaboradores

1.1. Implementación de la nueva estructura de puestos

La EPMAPS presenta una Nueva Estructura de Puestos que cumple con los principios de equidad, sentido de pertenencia a la empresa y sentido de responsabilidad sobre el trabajo y los recursos empresariales, obteniendo herramientas que desarrollan perfiles polifuncionales, que en conjunto promueven la profesionalización de las y los servidores, con el fin de alcanzar la excelencia en

el servicio, complementando sus funciones y esfuerzos con honestidad, respeto, responsabilidad y transparencia.

La Nueva Estructura de Puestos se basa en la aplicación de técnicas que actualmente están vigentes para el Sector Público a través del Ministerio del Trabajo, haciendo referencia a bases metodológicas

de HAY GROUP y Martha Alles, así como la incorporación de principios asociados a las mejores prácticas laborales analizadas y certificadas por Great Place to Work. Con esta fórmula integral se promueve un producto adaptado a las necesidades actuales y reales de la EPMAPS.

A la fecha de cierre de este reporte, el proyecto se encuentra en la etapa de socialización interna a los mandos Gerenciales y Directivos, y se proyecta que sea una realidad en el primer semestre de 2015 mediante las firmas de las acciones de personal respectivas con las nuevas denominaciones de puestos.

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

Los procesos de la Gerencia de Gestión del Talento Humano fueron modelados en el proyecto "Integración Total", que consiste en la implementación del sistema ERP - SAP.

A diciembre de 2014 se ha implantado el 90% de los procesos formulados en el proyecto "Integración Total", del que se están beneficiando todos los servidores de esta Gerencia, quienes cuentan con información actualizada y en línea.

Para finales del 2015 se espera culminar con la implantación de los procesos faltantes.

La migración de datos de la Gerencia de Gestión del Talento Humano se llevó a cabo con la información obtenida de cada uno de los departamentos de esta gerencia. Además de la migración se realizó la actualización de la información de casi 2 000 empleados, lo que permite tener datos oportunos y adecuados para la toma de decisiones.

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

El proceso de evaluación del desempeño tiene como finalidad la determinación del aporte real de obreros y/o servidores en los diferentes procesos y actividades de la Empresa, incentivando de esta manera un rendimiento superior de obreros y servidores.

La evaluación correspondiente al 2014 se realizó con base a las competencias corporativas y competencias de puesto para determinar el grado de ajuste al perfil de competencias requerido por la posición. Además de evaluar el nivel de potencial de los obreros y/o servidores, a través de la aplicación de pruebas psicométricas para medir sus competencias cognitivas y emocionales, generando un documento que contenga el resultado final de la medición, estableciendo de esta manera las brechas de competencias corporativas y de puesto, emocionales y conductuales para la identificación de potenciales.

PROCESO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para realizar la Evaluación de Desempeño de 2014, deberá ingresar al link: <http://190.95.213.90/compers/> aparecerá la siguiente pantalla en la cual debe digitar su primer apellido como usuario y su número de cédula como clave de acceso, luego haga click en continuar. Por consiguiente aparecerá el nombre de la o las personas que tiene que evaluar.

Nota: También puede ingresar a la Evaluación de Desempeño a través de la intranet.

Para mayor información contactarse con el Departamento de Gestión de Desarrollo ext.: 2472 / 2476

¡Realiza tu evaluación del desempeño!

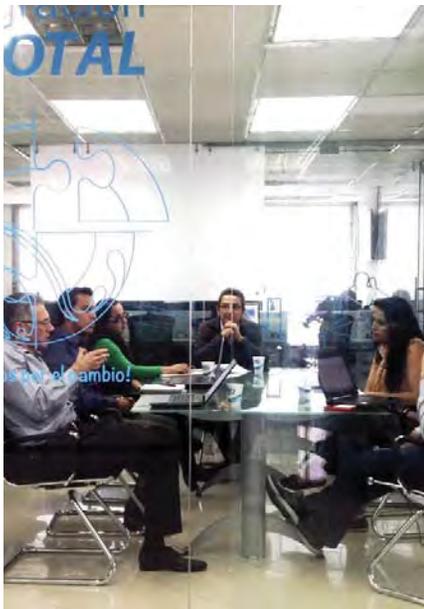
ÚLTIMO PLAZO PARA LA EVALUACIÓN

MIÉRCOLES, 11 DE MARZO

La EPMAPS, con la finalidad de promover el reconocimiento por el mérito a un trabajo eficiente, en función de la obtención de resultados y cumplimiento de indicadores de gestión del plan estratégico y planes operativos, destina un presupuesto para el pago de la remuneración variable, que equivale a un tope máximo de la remuneración mensual unificada, dependiendo de los puntajes alcanzados por las diferentes áreas. Se realiza el cálculo del pago en función de los porcentajes obtenidos, de conformidad con el "Reglamento para el pago de remuneración variable por eficiencia y eficacia, bajo la metodología de cumplimiento de objetivos institucionales e indicadores de gestión".

1.4. Innovación tecnológica orientada al cliente

Se están utilizando los Módulos específicos de SAP para el desarrollo de los procesos base de cada área; con esto se ha optimizado el tiempo de respuesta y la calidad en las gestiones. Lo referido se enmarca en el proceso de innovación tecnológica en el que se encuentra la Empresa, que se orienta a brindar una mejor atención al cliente interno y externo.



1.5. Difusión de la nueva estructura organizacional

En el último periodo de 2014, se inició el proceso de difusión e información de la Nueva Estructura de Puestos a Gerentes/Directores/Jefes Departamentales y de Unidad, con el fin de explicar en detalle la dinámica del proceso y su concepción, además de realizar cualquier ajuste necesario.

1.6. Migración del sistema del ERP

Esta migración se realizó con el apoyo y el sustento de usuarios claves de la Gerencia de Gestión de Talento Humano, quienes, con el visto bueno de su respectivo jefe departamental, validaron la información que fue cargada al sistema.



Optimización del registro y control de asistencia

Se parametrizó el control de asistencia en el nuevo sistema integrado SAP/ERP, mediante el módulo de Gestión de Tiempos, que permite optimizar tiempos en el procesamiento de las remuneraciones, así como el control adecuado de todo el personal de la Empresa.

METAS Y COMPROMISOS 2015

- A finales de 2015 el Índice de Eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud se incrementará al 68%.

- A finales de 2015 el 44,4% de los/as servidoras/es tendrá atención médica preventiva, mediante la realización de exámenes pre ocupacionales, post ocupacionales, de riesgo, vacunación y atención odontológica.



Capítulo 5

DESEMPEÑO AMBIENTAL

!Pasión por el
agua!

NUESTRO COMPROMISO CON EL AMBIENTE

El Sistema de Gestión Ambiental Integral de la Empresa continúa implementándose en todas sus instalaciones. Se encuentran definidos objetivos, metas y programas, que son monitoreados trimestralmente.

Las matrices de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales se actualizan anualmente con el fin de controlar los aspectos ambientales significativos producto de las diferentes actividades que realiza la empresa. En 2014, se cumplió con el programa de adiestramiento ambiental definido para la EPMAPS.

Con la finalidad de cumplir con el Programa de Gestión de Emergencias se hizo la entrega formal y su respectiva capacitación (simulacros) de los Kits de emergencias en diferentes instalaciones de la Empresa.

Políticas Ambientales

La EPMAPS, a través de su política ambiental enmarcada en el sistema de gestión integrado, se enfoca en la reducción o mitigación de los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios, cumpliendo los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de nuestros servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros.



Cumplimiento legal

La Empresa, enmarcada en el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente circundante. Durante el año 2014, la EPMAPS obtuvo 16 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios y además cumple con la elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental y las gestiones para la obtención de licencias ambientales. Siendo una de las principales la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Quitumbe, que beneficiará a aproximadamente 100 000 usuarios.

El Presupuesto 2014 Codificado para gestión del agua y gestión ambiental empresarial fue de USD 237 495,70.

Manejo Ecoeficiente de Recursos

El programa de manejo ecoeficiente de recursos del Sistema de Gestión Ambiental está enfocado en la legislación ambiental aplicable, así como en la misión y visión de nuestra empresa. A fin de dar cumplimiento con lo estipulado, en el año 2013 se aprobó el Manual Institucional de Buenas Prácticas Ambientales. Durante 2014 se han realizado acciones que han coadyuvado al uso responsable de recursos.



Materiales utilizados, por peso o volumen

Los consumos de materiales reportados para 2014 abarcan el consumo de toda la EPMAPS.

Consumo de papel EPMAPS

A fin de obtener una comparación real de los insumos de 2013 y 2014, se procedió a procesar los datos en peso tomando como referencia lo siguiente:

1 resma de papel A4 de 75 gr = 2,34 kg
6 rollos de papel de 69*70mm = 1kg
6 rollos de papel bond para sumadora de 57mm= 1 kg

Consumo de papel de la EPMAPS 2013 - 2014

AÑO	Kg
2013	32 473,8
2014	28 566,5

Consumo de agua EPMAPS 2013 - 2014

AÑO	METROS CÚBICOS
2013	220 531
2014	232 358

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Consumo de tóner EPMAPS 2013 - 2014

AÑO	UNIDADES UTILIZADAS
2013	500
2014	484

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Consumo total de combustible 2013 - 2014

AÑO	GALONES
2013	288 656,15
2014	336 406,11

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Consumo de energía EPMAPS 2013 - 2014

AÑO	Kwh
2013	22 199 765
2014	21 226 090

*Valor considerando la proyección de consumo del mes de diciembre de 2014, datos reales a noviembre de 2014.

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS / Fecha: 8 de enero de 2014

Los datos reportados en el año 2014 sirven como insumo para determinar la huella de carbono de la EPMAPS.

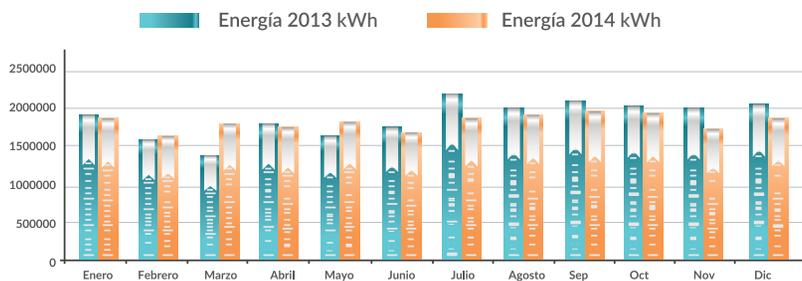
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Las fuentes primarias de energía que utiliza la EPMAPS son la hidroeléctrica y de combustibles fósiles.

Consumo total de energía de la EPMAPS 2014 (kWh)

MES	2013	2014
ENERO	1 852 104,00	1 848 890,63
FEBRERO	1 577 324,00	1 582 558,41
MARZO	1 420 857,00	1 701 676,05
ABRIL	1 701 575,11	1 685 568,95
MAYO	1 608 882,03	1 717 416,69
JUNIO	1 674 162,46	1 612 516,47
JULIO	2 177 580,74	1 807 390,02
AGOSTO	2 004 797,66	1 860 901,89
SEPTIEMBRE	2 078 812,42	1 956 350,26
OCTUBRE	2 017 812,11	1 936 985,47
NOVIEMBRE	1 993 082,72	1 669 591,86
DICIEMBRE	2 017 408,89	1 834 642,31
TOTAL	22 124 399,14	21 214 489,02

Consumo de energía en kWh de la EPMAPS 2013-2014



Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

La energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es catalogada como energía limpia. A la fecha la empresa ha calificado a 62 instalaciones bajo la figura de autoprodutores ante el Consejo Nacional de Electricidad (CONELC), esto generó un ahorro de USD 504 131,29, valores que han sido reinvertidos en proyectos para la ciudadanía.

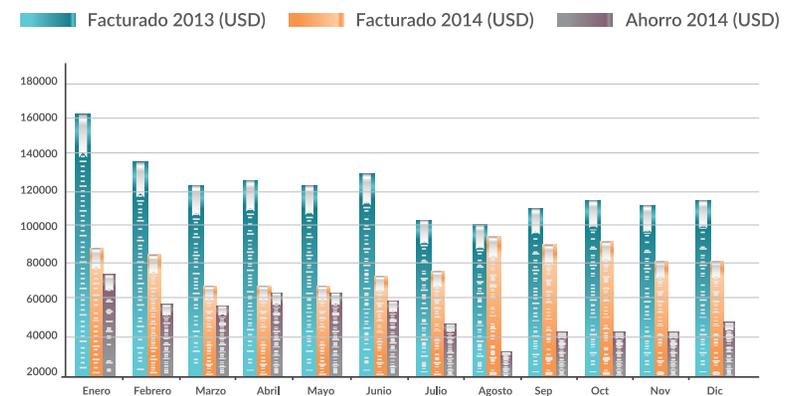
A continuación el detalle de los costos facturados por consumo de energía:

Comparación y ahorro por facturación de energía de la EPMAPS 2013-2014

MES	FACTURADO 2013 (USD)	FACTURADO 2014 (USD)	AHORRO 2014 (USD)
ENERO	165 320,86	88 439,59	76 881,27
FEBRERO	138 186,02	86 626,09	51 559,93
MARZO	126 182,07	67 533,78	58 648,29
ABRIL	129 954,98	66 663,32	63 291,66
MAYO	126 259,35	66 674,7	59 584,65
JUNIO	130 684,9	70 566	60 118,9
JULIO	105 865,59	77 835,35	28 030,24
AGOSTO	82 232,48	69 179,56	13 052,92
SEPTIEMBRE	87 177,69	66 052,3	21 125,39
OCTUBRE	88 481,73	67 011,98	21 469,75
NOVIEMBRE	86 144,48	62 433,96	23 710,51
DICIEMBRE	89 028,76	62 370,99	26 657,76
TOTAL	1 355 518,92	851 387,63	504 131,28

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Comparación y ahorro por facturación de energía de la EPMAPS 2013-2014

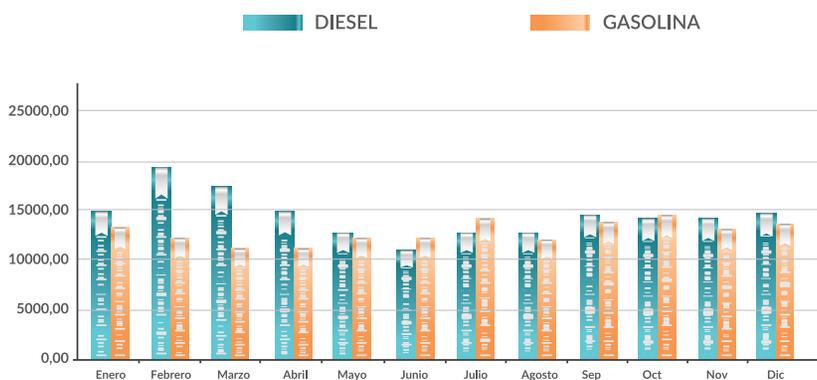


Consumo total de combustibles de la EPMAPS 2014

2014	DIÉSEL (GLS)	GASOLINA (GLS)
ENERO	14692,85	13340,99
FEBRERO	19753,77	13172,13
MARZO	17029,02	12484,82
ABRIL	14957,69	12828,47
MAYO	13619,60	13425,54
JUNIO	11511,09	12762,60
JULIO	13503,71	14322,42
AGOSTO	13251,15	12762,60
SEPTIEMBRE	14882,97	14509,80
OCTUBRE	14390,11	14715,42
NOVIEMBRE	14171,55	12765,24
DICIEMBRE	14550,75	13001,83
TOTAL	176314,25	160091,86

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Comparativo de consumo de combustibles EPMAPS 2014



Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero de 2014

Gestión de Residuos

La EPMAPS mantiene el Convenio de Cooperación Institucional con la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EPMASEO) para la Implementación del Proyecto de Manejo de Recolección Diferenciada de Residuos Sólidos con el objetivo de realizar operaciones de recepción y separación en origen de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos generados en la EPMAPS, específicamente en los Edificios: Matriz "A", "B" y "C". En el año 2014 su alcance se extendió hacia áreas operativas, a fin de que los residuos de la empresa sean posteriormente entregados a Gestores Ambientales Certificados, con el fin de realizar una correcta disposición final.

Peso Total Residuos Gestionados

No se registraron derrames accidentales significativos en nuestras operaciones y de igual manera no se presentaron multas significativas ni sanciones monetarias por incumplimiento normativo ambiental. En 2014 obtuvo 16 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios de agua potable y saneamiento.

A continuación se presenta la tabla, que indica el peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento:

Gestión de Residuos Peligrosos y No Peligrosos Generados en la EPMAPS 2014

DESECHOS	UNIDADES	CANTIDADES	SITIO
Waipes usado	kg	83,55	PLANTAS DE TRATAMIENTO DE PRODUCCIÓN EPMAPS
Focos y Tubos fluorescentes	unidades	643	
Fundas de plástico de polímero	kg	159,59	
Fundas de papel de polímero	kg	95,13	
Envases de pintura	kg	32,3	
Aerosoles	kg	3,07	
Desechos líquidos de laboratorio	kg	157	
Desechos sólidos de laboratorio	kg	3,48	
Material eléctrico	kg	77	
Empaques de plomo	kg	11,75	
Envases de aceite	kg	9,2	
Filtros de aceite	kg	50,8	
Material absorbente con aceite (aserrín)	kg	70	
Material de vidrio y botellas de vidrio	kg	158,23	
Material de PVC	kg	12,28	
Balastos	kg	51,7	
Grasas usadas	kg	80,2	
Recipientes vacíos con contenido de ácido	kg	680	
Recipientes vacíos con contenido de formazina	kg	0,28	
Residuos Líquidos de laboratorio	kg	42	

Desechos biopeligrosos activos resultantes de la atención médica prestados en centros médicos de empresas	kg	83,33	LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD
Desechos de soluciones ácidas con pH<2	kg	10	
Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	kg	117,79	
Envases contaminados con materiales peligrosos	kg	58,29	
Material adsorbente contaminado con sustancias químicas peligrosas: waipes, paños, trapos, aserrín. Barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes.	kg	43,75	
Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	kg	597,90	COMPLEJO MATRIZ
Solventes orgánicos y mezclas de solventes gastados	kg	116,14	
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	kg	0,81	
Papel	kg	2.640	
Cartón	Kg	1.333	
Plástico	kg	278	LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD
Vidrio no contaminado	kg	39	
Plástico	kg	240	
Papel	kg	772,9	
Plástico	kg	18,86	
Cartón	kg	263,02	PLANTA DE TRATAMIENTO BELLAVISTA
Residuos Líquidos de laboratorio	kg	42	
Papel	kg	38,8	PLANTA DE TRATAMIENTO EL TROJE
Plástico	kg	3	
Cartón	kg	37,5	
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	kg	60	CENTRAL EL CARMEN
Focos incandescentes	kg	5	
Material Eléctrico	kg	43	

Residuos Peligrosos

La EPMAPS presenta el peso de los residuos que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII. No existen residuos transportados internacionalmente.

Peso de los Residuos Peligrosos 2014

DESECHOS	UNIDADES	CANTIDADES	SITIO
Waipes usados	kg	83,55	PLANTAS DE TRATAMIENTO DE PRODUCCIÓN EPMAPS
Focos y Tubos fluorescentes	unidades	643	
Fundas de plástico de polímero	kg	159,59	
Fundas de papel de polímero	kg	95,13	

Envases de pintura	kg	32,3	PLANTAS DE TRATAMIENTO DE PRODUCCIÓN EPMAPS
Aerosoles	kg	3,07	
Desechos líquidos de laboratorio	kg	157	
Desechos sólidos de laboratorio	kg	3,48	
Material eléctrico	kg	77	
Empaques de plomo	kg	11,75	
Envases de aceite	kg	9,2	
Filtros de aceite	kg	50,8	
Material absorbente con aceite (aserrín)	kg	70	
Material de vidrio y botellas de vidrio	kg	158,23	
Material de PVC	kg	12,28	LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD
Balastos	kg	51,7	
Grasas usadas	kg	80,2	
Recipientes vacíos con contenido de ácido	kg	680	
Recipientes vacíos con contenido de formazina	kg	0,28	
Residuos líquidos de laboratorio	kg	42	
Desechos biopeligrosos activos resultantes de la atención médica prestados en centros médicos de empresas	kg	83,33	
Desechos de soluciones ácidas con pH<2	kg	10	
Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	kg	117,79	
Envases contaminados con materiales peligrosos	kg	58,29	
Material absorbente contaminado con sustancias químicas peligrosas: waipes, paños, trapos, aserrín.	kg	43,75	
Barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes.	kg	597,90	LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD
Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	kg	116,14	
Solventes orgánicos gastados y mezclas de solventes gastados	kg	116,14	LABORATORIO CENTRAL DE CONTROL DE CALIDAD
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	kg	0,81	
Residuos Líquidos de laboratorio	kg	42	PLANTA DE TRATAMIENTO BELLAVISTA
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	kg	60	
Focos incandescentes	kg	5	CENTRAL EL CARMEN
Material Eléctrico	kg	43	

Emisiones y vertidos

La EPMAPS contabiliza las emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero en función de combustibles de fuentes móviles. Las emisiones en 2014 correspondientes a fuentes móviles (gasolina y diésel) fueron de 3 189,2 tCO₂ equivalentes.

Emisiones de gases de efecto invernadero y otras emisiones

Una de las iniciativas de la EPMAPS para reducir las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) es la realización de la auditoría energética de la empresa; el proceso precontractual iniciará en el primer trimestre de 2015.

Considerando la normativa ambiental vigente, de acuerdo al TULAS (Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria), Libro VI, Anexo 3, la potencia de los generadores de emergencia de la Empresa no alcanza la requerida para realizar la caracterización (los resultados de los parámetros obtenidos para determinar la calidad del ambiente) de emisiones de gases.

A la fecha, la EPMAPS caracteriza solo en los lugares establecidos en el plan de manejo del proyecto Sistema La Mica y Planta de Tratamiento El Troje, proyecto que cuenta con licencia ambiental emitida en el Acuerdo Ministerial 063.

La caracterización correspondiente al período 2014 se realizó a inicios de 2015 para poder determinarla.

La EPMAPS no genera sustancias destructoras de la capa de ozono y contabiliza las emisiones de dióxido de carbono. No registra impactos ambientales significativos con respecto al transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Se han medido las emisiones de SOx (Óxidos de Azufre), NOx (Óxido de Nitrógeno), CO2 (Dióxido de Carbono) en los puntos definidos en el plan de manejo actualizado de la licencia ambiental.

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Respecto a la descarga total de aguas residuales se conoce que aproximadamente el 70% del agua potable distribuida se vierte en el alcantarillado. A la fecha, parte del sur de Quito será beneficiado con la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, que se espera entre en pruebas de funcionamiento a partir de agosto de 2015 y en operación continua desde diciembre de 2015.

Nuestra huella de carbono

Continuando con el proceso de cálculo de las huellas de carbono corporativas se realiza la comparación 2013-2014, considerando este como uno de los principales indicadores de desempeño ambiental.



Resultados de la huella de carbono de la EPMAPS 2013 y 2014

HUELLAS CORPORATIVAS EPMAPS	AÑO 2013	UNIDAD	AÑO 2014	UNIDAD
Huella de Carbono	68 243,4	tCO2e	70 067,4	tCO2e

tCO2e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero de 2014

Comparativo de Huella de Carbono 2013-2014 de la EPMAPS

ALCANCE	ACTIVIDADES	EMISIONES tCO2e 2013	RELEVANCIA (%) 2013	EMISIONES tCO2e 2014	RELEVANCIA (%) 2014
Alcance 1	Combustión Móvil	2 701,6	3,96	3 189,2	4,55
Alcance 2	Electricidad adquirida	11 199,4	16,41	10 738,8	15,33
Alcance 3	Materiales y Bienes Productos agropecuarios y pesqueros Productos forestales Obras de construcción Servicios	54 342,4	79,63	56 139,4	80,12
Total		68 243,4	100,0	70 067,4	100,0

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia
Fuente: EPMAPS
Fecha: Enero de 2014

Huella de Carbono 2014 de la EPMAPS.- Alcance 1 y alcance 2 Inventario de huella de carbono (período anual)

ALCANCE	ACTIVIDAD	EMISIONES (kgCO2e)	EMISIONES (tCO2e)	RELEVANCIA POR ALCANCE (%)	RELEVANCIA (%)
Alcance 1	Combustión Estacionaria	0,00	0,00	0,00	0,00
	Combustión Móvil	3 189 180,00	3 189,20	100,00	4,55
	Emisiones en embalses	0,00	0,00	0,00	0,00
	Subtotal	3 189 180,00	3 189,20	100,00	4,55
Alcance 2	Electricidad adquirida	10 738 774,30	10 738,80	100,00	15,33
	Subtotal	10 738 774,30	10 738,80	100,00	15,33

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero 2014

Para 2014, las emisiones directas de Alcance 1 correspondientes a combustibles móviles fueron de 3 189,2 tCO2 equivalentes. Las emisiones indirectas de Alcance 2 correspondientes a electricidad adquirida (kWh) por fuente primaria corresponden a 10 738,8 tCO2 equivalentes (valor calculado con el Factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador. Informe 2013).

Huella de Carbono 2014 de la EPMAPS.- Alcance 3

ALCANCE	ACTIVIDAD	EMISIONES (kgCO2e)	EMISIONES (tCO2e)	RELEVANCIA POR ALCANCE (%)	RELEVANCIA (%)
Alcance 3	Materiales y Bienes	7 045 100,80	7 045,10	12,55	10,05
	Productos Agropecuarios y Pesqueros	67 722,60	67,70	0,12	0,10
	Productos Forestales	441 394,20	441,40	0,79	0,63
	Obras de construcción	39 989 247,20	39 989,20	71,23	57,07
	Servicios	7 384 686,70	7 384,70	13,15	10,54
	Viajes de Negocios y de Capacitación	35 426,80	35,40	0,06	0,05
	Movilización del personal	1 175 819,50	1 175,80	2,09	1,68
	Subtotal	56 139 397,70	56 139,40	100,00	80,12

Elaborado por: Unidad Ingeniería Ambiental y Ecoeficiencia / Fuente: EPMAPS / Fecha: Enero de 2014

Emisiones indirectas de Alcance 3 (materiales y bienes, productos agropecuarios y pesqueros, productos forestales, obras de construcción, servicios, otros) representan el mayor porcentaje de relevancia (80,12 %) en el cálculo de la Huella de Carbono, esto es 56 139,4 tCO2 equivalentes.

Analizando los resultados de cada uno de los Alcances 1, 2 y 3, se puede determinar que el Alcance 3 tiene una alta relevancia en el cálculo de la huella de carbono, 79,63% para 2013 y 80,12 % para 2014.

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero en el periodo 2014 llegan a 70 067,4 tCO2 equivalentes.



Cumplimiento de Resoluciones a las Concesiones emitidas por SENAGUA

Luego de realizar el diagnóstico de la situación actual del estado de la cobertura vegetal en las captaciones y definir la aplicabilidad de las resoluciones emitidas por la SENAGUA a las concesiones, respecto a la superficie a reforestar, se procedió en 2014 a ingresar 21 solicitudes en la SENAGUA, dando inicio a las inspecciones técnicas conjuntamente con funcionarios de esta entidad, a fin de reformular dichas Resoluciones.

Iniciativas para Mitigar los Impactos Ambientales

El Departamento de Gestión Ambiental Empresarial propuso una política de compras verdes responsables, la cual está en revisión y se espera la aprobación durante el primer trimestre de 2015.

Descontaminación de los Ríos de Quito

El agua, cumple un ciclo artificial establecido por el ser humano. El líquido de la vida es captado en las cuencas altas de la Cordillera Oriental y otras vertientes cercanas a nuestra ciudad. Después de pasar por un proceso de potabilización, es usada en diversas actividades domésticas y productivas del DMQ. Finalmente, las aguas contaminadas que reciben el nombre de aguas residuales son vertidas a cauces naturales como quebradas y ríos (Machángara, Monjas, San Pedro, Guayllabamba, entre otros), destruyendo la flora y fauna natural de las zonas por donde circula en su paso hacia la desembocadura de los ríos en el

Océano Pacífico, transformándose en una amenaza para la salud de nuestra comunidad.

La EPMAPS se ha propuesto tratar y devolver esta agua a su cauce natural con la calidad establecida por la normativa ambiental vigente. Con este objetivo, se han desarrollado varios proyectos para construir Plantas de Recuperación de Agua (PRA) y así recuperar y preservar la flora y fauna de los ríos y quebradas. Consecuentemente, eliminar la amenaza que representa el agua residual a la salud de nuestra comunidad.



Plantas de Recuperación de Agua (PRA)

Por las características geomorfológicas del DMQ, la localización de las PRAs obedece a estudios técnicos efectuados por consultoras internacionales especializadas. Las PRAs se ubicarán de manera estratégica en la parte más baja de una cuenca de aportación. La descarga del agua tratada debe estar cercana a un cuerpo receptor (río o quebrada húmeda) para sus beneficios inmediatos.

El tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Quito será realizado por tres PRAs, distribuidas de la siguiente manera: dos en el Sur (Quitumbe y El Beaterio) y una en el Norte (Vindobona). Está en construcción la Planta de Quitumbe.

Adicionalmente, las aguas residuales provenientes de las parroquias orientales (valles cercanos al cantón Quito) también

recibirán tratamiento. Estas parroquias fueron agrupadas por su localización en nueve sistemas y cada sistema contará con una PRA independiente.

En total, la ciudad de Quito conjuntamente con las parroquias anexas y orientales, contará con 12 PRAs, que en un futuro contribuirán a la descontaminación de los ríos del DMQ. El monto total estimado para la construcción de las 12 PRAs es de aproximadamente USD 500 000 000. Para cumplir este propósito, la Empresa se encuentra en la búsqueda de financiamiento que le permita afrontar el monto de las inversiones. La tabla presentada a continuación resume los puntos más importantes de los proyectos mencionados.

Cuadro de Plantas de Recuperación de Agua CANTÓN QUITO

PLANTAS DE RECUPERACIÓN DE AGUA (PRA)	CAUDAL (L/S)	SUPERFICIE INTERCEPTADA APROX. (HA)	POBLACIÓN SERVIDA APROX. PARA 2040 (HAB)	MONTO APROX. (MM USD)	ESTADO
Quitumbe	108,00	300,00	68 987,00	12,40	En construcción
El Beaterio	389,00	2 196,91	104 856,00	33,00	Diseños definitivos
Vindobona	7 500,00	24 488,00	2 897 452,00	400,00	Estudio de Factibilidad

PARROQUIAS ORIENTALES

PLANTAS DE RECUPERACIÓN DE AGUA (PRA)	CAUDAL (L/S)	SUPERFICIE INTERCEPTADA APROX. (HA)	POBLACIÓN SERVIDA APROX. PARA 2040 (HAB)	MONTO APROX. (MM USD)	ESTADO
Sistema 1 (El Quinche Guayllabamba)	72,15	2 264,20	49 110,00	5,50	Diseños definitivos
Sistema 2 (Checa)	20,10	539,84	13 053,00	2,26	Diseños definitivos
Sistema 3 (Yaruqui)	68,60	1 314,95	19 987,00	4,10	Diseños definitivos

Sistema 4 (Tababela)	5,42	771,49	3 132,00	1,85	Diseños definitivos
Sistema 5 (La Merced)	14,25	500,58	9 494,00	1,90	Diseños definitivos
Sistema 6 (Pintag)	134,22	333,02	15 282,00	4,20	Diseños definitivos
Sistema 7 (Pifo y Puenbo)	414,10	2 898,98	55 012,00	6,57	Diseños definitivos
Sistema 8 (Tumbaco - Cumbaya)	266,19	4 221,22	138 065,00	9,63	Diseños definitivos
Sistema 9 (Alangasí - Amaguaña - Conocoto - Guangopolo)	1 030,92	10 890,12	470 402,00	16,58	Diseños definitivos

Manejo y conservación de las fuentes de abastecimiento hídrico

Fondo para la Protección del Agua (FONAG)

La EPMAPS, a través de Ordenanza Metropolitana, creó un fideicomiso ambiental para la creación del Fondo para la Protección del Agua (FONAG). Este Organismo es el responsable de invertir en la rehabilitación, protección y cuidado de las fuentes de agua, a fin de garantizar la disponibilidad del recurso en calidad, cantidad y a largo plazo para todas las actividades de la población que habita en el DMQ.

Es así como los programas del FONAG responden al fortalecimiento de actividades estratégicas e impulsa varios programas cuya duración pretende ser generacional y que se relacionan con:

Educación Ambiental y Capacitación, Recuperación de Cobertura Vegetal, Gestión del Agua, Monitoreo y Vigilancia de áreas prioritarias y Comunicación.

A través de la Ordenanza Metropolitana 199, hoy Ordenanza 213, se fijó que la EPMAPS contribuye al FONAG con el 2% de los ingresos que percibe por sus servicios de agua potable. Desde el año 2012 hasta la fecha, el FONAG ha recibido USD 1 687 695,36. Actualmente el Fondo integra a otras organizaciones tales como la Empresa Eléctrica Quito, The Nature Conservancy, CAMAREN, Tesalia y Cervecería Nacional.



Manejo de los Predios Antisana-Contadero y Mudadero

Durante 2014 la EPMAPS, en cooperación con el FONAG, ejecutó las siguientes actividades:

- Se aprobaron los planes de manejo de los predios Antisana-Contadero y Mudadero, que iniciaron su implementación.

- Se restauraron 33 hectáreas en el predio Mudadero y 25 hectáreas en el predio Antisana-Contadero con la finalidad de recuperar áreas degradadas principalmente por actividades ganaderas realizadas por los anteriores dueños.

- Equipamiento del Ala A del campamento La Mica, que funciona actualmente como centro de apoyo logístico para investigadores y para otros eventos de interés de la Empresa.

- Coordinación y apoyo logístico a investigadores y delegaciones nacionales e internacionales que están involucrados en desarrollar temas de interés mutuo, como recuperación de la casa de Humbolt, cambio climático y protección de recursos hídricos.

- Adecuación y equipamiento de vivienda en predio Antisana-Contadero para guardapáramos que ejecutan el programa de control y vigilancia para protección de las fuentes hídricas.



Restauración de la Cobertura Vegetal

En coordinación con técnicos del FONAG, durante los años 2012, 2013 y 2014 se restauraron con especies nativas un total de 242 hectáreas, para contribuir a la conservación de las fuentes de agua que abastecen a los sistemas de agua potable del DMQ. Solo en 2014 la superficie restaurada fue de 118 hectáreas, por un monto aproximado de USD 185 200.

Restauración activa de la cobertura vegetal en los sistemas de agua potable de la EPMAPS

SISTEMA	ÁREAS INTERVENIDAS (Hectáreas)		
	2012	2013	2014
Centro Occidente	25	31	20
Sistema La Mica Quito Sur			33
Sistema Pita			25
Noroccidente		10	20
Sistemas Menores y Rurales	48	10	20
TOTAL	73	51	118

Protección y Restauración Pasiva en Microcuencas Aportantes al Embalse La Mica

En coordinación con el FONAG, en 2014 se instaló un cercado de 1,05 kilómetros en las riberas de los ríos Moyas y Sarpache, aportantes al embalse La Mica, por un monto de USD 5 100, que amplía el cercado instalado (1 Km) en el año 2010, a fin de impedir el acceso de ganado vacuno a los cauces de los citados aportantes y evitar la contaminación del recurso hídrico. Con este cercado se se protegen alrededor de 25 hectáreas, favoreciendo a la restauración pasiva de la cobertura vegetal.



Sensibilización para la conservación de las Fuentes Hídricas

En 2014 se ejecutaron varios talleres de sensibilización en comunidades y personal operativo de la EPMAAPS que labora en las áreas de influencia hídrica a las captaciones que abastecen a los diferentes sistemas de la Empresa, tales como: Comunidad Aglla (Sistemas Menores), barrio Coordillera (sistema Noroccidente). Los talleres estuvieron enfocados en el manejo integral de las cuencas hidrográficas, importancia ambiental de los páramos, prevención de incendios forestales, uso y cuidado del agua. Participaron aproximadamente 100 personas.

Apoyo al Manejo de las áreas protegidas Reserva Ecológica Antisana (REA) y Parque Nacional Cayambe Coca (PNCC)

En cumplimiento con los Convenios de Cooperación suscritos con el Ministerio de Ambiente, la Empresa continúa financiando los costos de honorarios, equipamiento, movilización y capacitación del personal de guardaparques en la Reserva Ecológica Antisana-Sistema La Mica y en el Parque Nacional Cayambe Coca (PNCC), Sistema Papallacta, que contribuye al manejo y conservación de las áreas protegidas, particularmente a la protección de las fuentes de agua, embalses, captaciones y demás instalaciones de los dos sistemas que se encuentran en el interior de las mencionadas áreas protegidas.



Monitoreo y Control de la Densidad Poblacional de las Truchas en el Embalse La Mica

Dentro de las actividades contempladas en el plan de manejo del embalse La Mica, se realiza el monitoreo y control de la densidad poblacional de truchas, consideradas una de las especies exóticas invasivas, impulsoras de la pérdida de la biodiversidad. Según los estudios realizados, el incremento excesivo de truchas en los ríos aportantes y en el embalse puede llegar a alterar los parámetros físicos, químicos y/o biológicos que determinan la calidad del agua.

En agosto de 2014 se realizó el monitoreo y control de la población de truchas en el embalse La Mica y sus ríos, obteniendo como resultado una disminución de la densidad poblacional en aproximadamente un 60% con respecto a la línea base obtenida en 2011. La meta a reducir es un 30% más para alcanzar la media de la densidad de truchas (0.23 individuos/m²) en ríos con condiciones naturales similares en altitud y caudal. El monto destinado para esta actividad fue de USD 1500.



Cuadro comparativo Densidad de peces por metro cuadrado La Mica

ESTACIÓN	2011	2012	2013	2014
Alambrado	1,58	1,14	0,47	0,44
Socavón	0,58	0,23	0,13	0,25
Moyas	1,03	0,24	-	0,60

Fuente: Departamento Manejo y conservación de áreas de interés hídrico, enero del 2015

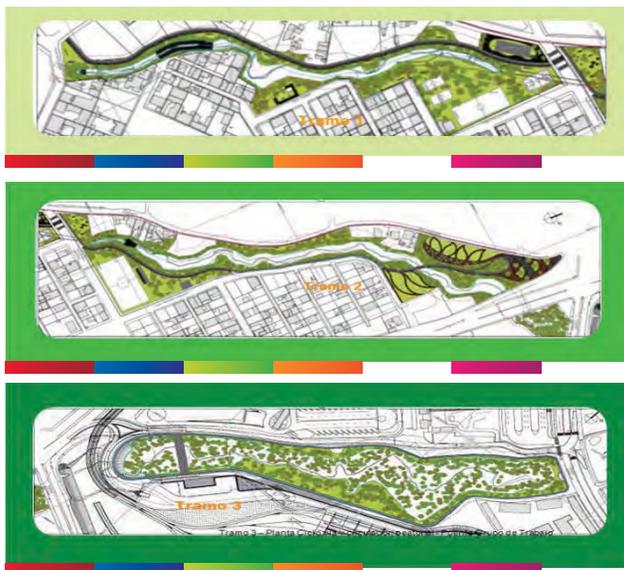
Biodiversidad en las quebradas de Quito y su recuperación

Las descargas de aguas residuales en las quebradas de Quito contaminan el agua y afectan su biodiversidad. Por este motivo la EPMAAPS inició un plan piloto para la recuperación de las quebradas y sus alrededores en el sector donde se construye la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Quitumbe.

En 2014 se concluyeron los estudios definitivos para la recuperación del tramo medio de la quebrada Ortega. Se trata de un parque lineal con una ciclovia como elemento de enlace que va paralelamente a un sendero peatonal y un puente que conecta los dos márgenes de la quebrada.

La propuesta incluye áreas de recreación activa y pasiva con equipamientos deportivos como graderíos, canchas de césped sintético, canchas de fútbol, voleibol, básquet, espacios de

encuentro arborizados, áreas de juegos infantiles, gimnasio al aire libre, plaza de encuentro con área para ferias y áreas verdes reforestadas con especies nativas.



El presupuesto del proyecto fue de USD 2 808 298,82

RESUMEN PROYECTO DE RECUPERACIÓN AMBIENTAL TRAMO MEDIO DE LA QUEBRADA ORTEGA

UBICACIÓN	COMPONENTE	PRESUPUESTO (USD)
Obras Exteriores: (ciclovía, arborización, bordillos, senderos, canchas, juegos infantiles, bancas, instalaciones sanitarias y eléctricas)		
Tramo 1	Tramo 1	1 028 456,68
Tramo 2	Tramo 2	1 142 405,11
Equipamientos culturales y recreativos (obra civil, instalaciones eléctricas y sanitarias)		
Tramo 1	Biblioteca	202 665,82
	Sala de uso múltiple	279 825,48
Tramo 2	Gradería	108 255,30
	Puente Peatonal	22 969,43
Plan de Manejo Ambiental		
	Plan de Manejo Ambiental y Socialización	23 721,00
	TOTAL	2 808 298,82

Objetivos alcanzados en 2014

- El Sistema de Gestión Ambiental Integral es una herramienta de la Empresa para generar conciencia ambiental, con el sistema se levantan las matrices de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales; a partir de éstas se han generado programas de gestión entre los cuales se puede mencionar: Programa de Gestión de Residuos, Gestión de Emergencias, Preservación del Recurso Hídrico y Manejo Ecoeficiente de Recursos. La EPMAPS cuenta con programas de gestión ambiental específicos por cada sitio.

- Se trabaja en la certificación del Punto Verde para incorporar las observaciones señaladas en 2013 y 2014. La meta es alcanzar esa denominación en 2015 con el Ministerio de Ambiente del Ecuador (MAE).

- La Auditoría de Eficiencia Energética fue postergada para 2015, debido a que en 2014 se realizó una redefinición del alcance de este proyecto.

- En toda la Empresa se realizó el cálculo de la Huella de Carbono Corporativa que en 2014 tuvo un valor de 70 067,4 tCO₂e.

- La meta de las medidas de ahorro de energía tiene relación con la implementación de la auditoría energética. Las medidas que evidenciarían un ahorro real de energía que se reflejarán en la implementación de los planes de acción resultado de dicha auditoría.

- A corto plazo se ha trabajado en concientización ambiental enfocada a Buenas Prácticas Ambientales (BPA).

- En el periodo fiscal 2013-2014 la Secretaría de Ambiente desarrolló un estudio de vulnerabilidad y adaptación al cambio climático en el DMQ, que incluyó el sector agua, en el que la EPMAPS participó exhaustivamente. Los resultados de este y otros estudios son base para la formulación de la estrategia empresarial de gestión del cambio climático que se realizará en 2015.

- En 2014 se definió un plan de adiestramiento ambiental que consideró temas relevantes como gestión de residuos y Buenas Prácticas Ambientales, que fueron difundidos a todo el personal de la Empresa, en los 33 sitios definidos para la implantación del sistema de gestión.

Metas y compromisos de Ambiente para 2015

La EPMAPS, dentro de sus metas y compromisos para el año 2015, contratará una auditoría energética, encargada de:

- Desglosar por fuentes primarias el consumo indirecto de energía;
- Determinar el ahorro de energía gracias a la conservación y mejoras en la eficiencia;
- Analizar las iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía; y
- Estudiar las iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía. Los planes de acción de esta auditoría energética serán implementados en 2016.





Capítulo 6

GESTIÓN EN CIFRAS

!Pasión por el
agua!

ANTECEDENTES

El informe financiero de la Gestión Empresarial es resultado de la evaluación de la planificación de la EPMAPS del 2014, que contablemente se refleja en los estados financieros al cierre del ejercicio económico bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's). La información presentada para 2014 no considera los ajustes de auditoría.

Los planes de acción y medidas de gestión institucional tomadas hasta la fecha han generado resultados positivos, permitiendo que la Empresa cumpla a cabalidad su compromiso de prestar a la ciudadanía los servicios de agua potable y saneamiento y con un alto nivel de cobertura, buscando la sostenibilidad de la Empresa.

Análisis de Estados Financieros

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

Análisis del Estado de Resultados

- Ingresos Operacionales:

En 2014 existe un incremento de ingresos operacionales del 1,79% frente a 2013, debido a la estabilización del aumento paulatino de clientes por la ampliación en la cobertura de los servicios y derivaciones. Por los cambios en el registro contable en base a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) se reconoce parte de los ingresos en el Pasivo Diferido hasta que se produzca la efectivización del mismo, lo que en 2014 representó aproximadamente USD 1,4 millones.

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Ventas de agua	73 710 183	77 821 010	77 368 251
Mantenimiento de alcant.	27 288 788	28 824 787	28 450 483
Conexiones de agua	1 794 353	2 953 682	1 894 351
Conexiones de alcant.	708 411	1 902 414	1 098 131
Ventas hidroelectricidad	2 310 999	2 117 474	1 400 955
Otros ingresos comerciales	16 845 221	16 781 743	22 516 801
Ingresos Operacionales	122 657 954	13 040 111	132 728 971

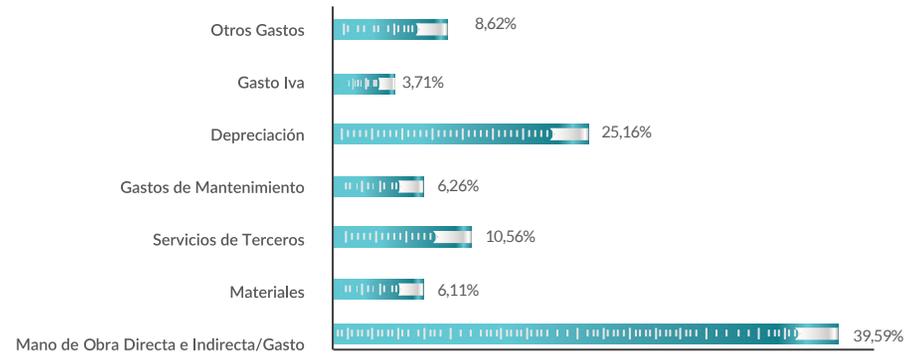
La principal fuente de ingresos de la Empresa es el rubro de venta de agua potable, el cual tiene un peso porcentual del 62% frente al total de Ingresos operacionales en 2014; esto se da en base a la gran cobertura que tiene la Empresa en la población del DMQ, la cual alcanza el 98,61%.

1. Tendencia decreciente en la tarifa de energía establecida por el CONELEC.

2. Disminución de energía entregada al mercado mayorista, efecto que se genera en su totalidad por la implementación del programa Auto-productores, beneficiando a que la Empresa esté en capacidad de consumir su propia energía, lo que disminuye el gasto interno del consumo anual (aprox. USD 424 mil) y exclusivamente se comercializan los excedentes en el mercado.

Costo de Ventas y Servicios

COMPOSICIÓN DE COSTOS OPERACIONALES 2014



Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros / Fecha: Febrero 2015

La mayor incidencia en los costos de ventas y servicios para el período 2014 tiene el concepto Mano de Obra, el cual representa el 39,59% del total de los costos; por lo que la Empresa ha tomado medidas dentro del plan de fortalecimiento institucional, el que permitirá no incrementar la incidencia de este concepto en los costos. El concepto de servicios se encuentra conformado por rubros como: teléfonos y comunicaciones, consultorías, seguridad, seguros, servicios relacionados a conexiones, entre los más representativos, representan un 10,56% 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 25,16% frente al total de los

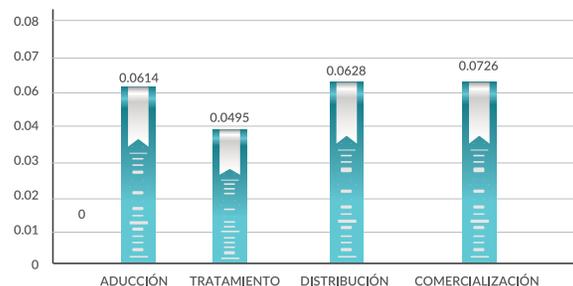
costos promedio. Para este último concepto, la Empresa realizó el levantamiento para la valoración de activos en el período 2011 - 2013, lo que ayudó a mantener saldos razonables en los estados financieros que actualmente se encuentran registrados bajo NIIF's. Los costos del año 2014 se muestran en la siguiente tabla: en la cual se evidencia un decremento de 7,80% frente al año 2013, conformado por: disminución del gasto depreciación, así como la asignación de gastos que bajo Normas Ecuatorianas de Contabilidad (INEC) eran considerados inversión; efectos generados por los registros contables basados en NIIF's, y la continua aplicación de políticas de optimización de los recursos.

Costos y gastos comerciales (en miles de USD)

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Mano de Obra Directa e Indirecta/Gasto Personal	37 274	37 977	37 731
Materiales	7 043	6 765	5 827
Servicios de Terceros	8 180	11 181	10 063
Gastos de Mantenimiento	6 848	8 367	5 965
Depreciación	29 357	27 017	23 985
Gasto IVA	3 356	3 826	3 533
Otros Gastos	7 050	8 242	8 212
TOTAL	99 108	103 376	95 316

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Costo Promedio por m³ en 2014



En base al promedio del gráfico presentado anteriormente, para 2014 el costo total de m³ de agua potable es de USD 0,3670, presentando una disminución del 10,17% con relación a 2013.

Gastos

Composición de gastos de administración y generales

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES (en miles de USD)

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Mano de Obra Directa e Indirecta/ Gasto Personal	14 293	15 824	14 875
Materiales	212	145	291
Servicios de Terceros	3 316	4 003	3 603
Gastos de Mantenimiento	917	991	869
Depreciación	1 378	1 072	1 343
Gasto IVA	684	816	753
Otros Gastos	3 190	2 549	1 850
Gastos Financieros	5 453	5 395	5 089
TOTAL	29 445	30 796	28 672

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Los gastos de administración y generales presentan un decremento de 6,9 puntos porcentuales para el 2014 frente al 2013. A partir de 2012, por efectos tributarios, aparece el concepto de Gasto IVA a causa de la no devolución de este concepto por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Índice de gastos financieros

El índice de gastos financieros disminuye en 7,34 puntos porcentuales en el período analizado a 2014 en comparación a 2013 (considerando que el índice correspondiente al período 2013 es del 100%), esto basado en las tablas de amortización de sus obligaciones de pago con los distintos organismos de crédito externos, de acuerdo a los convenios vigentes.

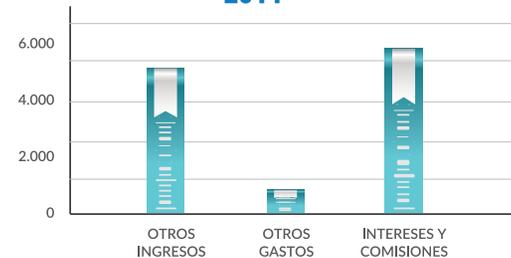
Índice de gastos financieros

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Ingresos Operacionales	122 657 954	130 401 111	132 728 971
Gastos Financieros	5 453 088,8	5 395 375,58	5 088 637,11
Índice de Gastos Financieros	4,45%	4,14%	3,83%
Disminución porcentual (índice de Gastos Financieros)			-7,34%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Composición de otros ingresos y gastos (en miles de USD)

2014



Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

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 y multas a clientes comerciales, entre los más importantes.

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

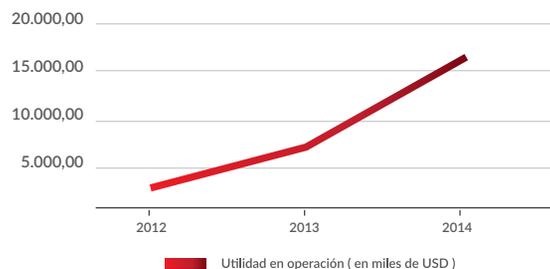
El margen operacional de la Empresa ha presentado un incremento para 2014 en un 11%, los factores que han ocasionado esta tendencia son principalmente una disminución en los costos por la adopción a NIIF's y la optimización de recursos.

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

ÍNDICE DE UTILIDAD OPERACIONAL

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Utilidad en operación (en miles de USD)	2 670	6 405	15 834
Margen Operacional			
Utilidad Operacional/Ingresos Operacionales	2,18%	4,91%	11,93%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015



Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Utilidad neta antes de transferencias

El análisis de la utilidad del ejercicio 2014 se lo realiza sin las transferencias gubernamentales entregadas por el Municipio, por el valor de USD 23,944 millones en el período analizado. La

utilidad generada por las actividades empresariales presenta la siguiente evolución durante el período analizado (2012-2014).

Índice antes de transferencias (miles de USD)

ÍNDICE DE UTILIDAD NETA (miles de USD)

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Utilidad/Pérdida neta (miles USD) (no incluye transferencias del Gobierno)	865	1 338	13 023
Margen de la utilidad neta Utilidad del ejercicio/Ingresos operacionales (no incluye transferencias del Gobierno)	0,71%	1,03%	9,81%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

El índice del margen de utilidad para 2014 presenta un incremento de 8,78 puntos porcentuales en comparación al período 2013.

Transferencias

La variación de las transferencias gubernamentales en los últimos 6 años se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gobierno Central	37 564,34	37 564,34	34 433,98	3 130,36		
Mi Ciudad				26 266,73	23 989,9	23 944,50
BID Convenio ATC 11337			431,79	281,97	736,24	
TOTAL	37 564,34	37 564,34	34 865,77	29 679,06	24 726,14	23 944,50

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Los ingresos por transferencias incluyen básicamente los valores del Gobierno a través del MDMQ, apreciándose que estas han tenido una tendencia de disminución en los períodos analizados. Se incorporan también en esta cuenta para el 2012 los valores entregados por el BID mediante un convenio de cooperación técnica no reembolsable. En 2013, el

componente del proyecto Quito Avanza llega a representar 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 garantizan el servicio de agua potable y saneamiento hacia la comunidad.

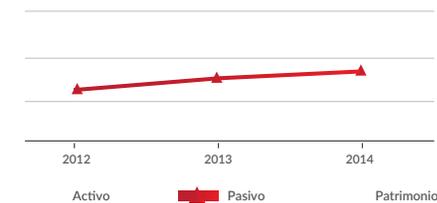
Análisis del estado de situación

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

Estructura del estado de situación

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, activos fijos, deuda y la situación patrimonial.



Activos

Grupo de activos (miles de USD)

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
ACTIVOS CORRIENTE	51 113	52 722	63 335
Efectivo y Equivalentes	13 804	15 449	11 025
Cuentas por cobrar	11 892	12 409	18 798
Inventarios	8 348	9 252	8 747
Impuestos indirectos	17 069	15 613	11 430
Otras cuentas por cobrar	13 335
ACTIVO NO CORRIENTE	940 188	976 920	1 008 011
Propiedad, planta y equipo	921 086	953 497	966 455
Otros activos	7 466	9 873	5 227
Inversiones	11 637	13 551	36 329
TOTAL ACTIVOS	991 301	1 029 642	1 071 346

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Activo Corriente

El índice de liquidez para el 2014 es de 2,25, lo cual permite a la Empresa cumplir a corto plazo con sus obligaciones de pago de manera oportuna, evitando pagos de intereses o multas.

Cuentas por cobrar comerciales

Dentro de la estructura general de esta cuenta, la cartera vigente y vencida cuyo valor es USD 27 387 313,4 que representa el 69,7% del total de las cuentas por cobrar en 2014.

Análisis de vencimiento de cartera (miles de USD)

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014
Cartera vigente	11 733	13 148	16 876
Cartera vencida	6 741	7 503	10 511
Intereses y multas	79	205	318
Provisión cuentas Comerciales	(6 660)	(8 448)	(2 382)
TOTAL	11 892	12 409	25 323

* Total de cuentas por cobrar: 39 281 (en miles de USD).

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Composición de la cartera comercial

Composición y evolución de la cartera



Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

El incremento de la cartera vencida se presenta por la reclasificación de los intereses de mora comerciales que se encontraban registrados en cuentas de orden (aprox USD 2,4 millones). Esto incrementó la cartera vencida en un 77%. Este cambio se debe a la aplicación NIIF's.

Gastos anticipados y otras cuentas por cobrar

Representan derechos financieros para la Empresa que se producen debido al importante proceso de inversión en obras de la EPMAPS. Las cuentas más significativas en este concepto corresponden a: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Títulos de Crédito, Distribuidoras de Energía Eléctrica y Anticipos a Proveedores y Contratistas.

Gastos anticipados y otras cuentas por cobrar

CONCEPTOS	2012	2013	2014
Prepagados	3 837	3 837	565
Otras CxC	11 043	7 843	2 512
CxC Empleados	860	829	1 474
Anticipos entregados	3 866	5 726	16 137
Títulos de crédito	324	295	279
Provisión cuentas dudosas	-2 861	-2 918	-6 996
Total	17 069	15 613	13 972

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Presenta una disminución en el año 2014 del 10,5% en comparación al 2013, principalmente por el devengamiento del contrato de seguros pagados por anticipado.

El incremento en la provisión cuentas dudosas o de difícil recuperación proviene principalmente de anticipos entregados a los contratistas INABRONCO y COLL CONSTRUCCIONES.

Hidroelectricidad

Al 31 de diciembre de 2014, la Empresa mantiene saldos por cobrar que ascienden a USD 2,6 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:

- Proveedores y contratistas: con un saldo a 2014 de USD 14,6 millones, por la aplicación del plan de inversiones y adquisiciones programadas en la gestión del periodo analizado. Se consideran obras como construcción de colectores, alcantarillado en la Quebrada Río Grande, la implementación del Sistema Informático Comercial, construcción de plantas de aguas residuales, entre otros.
- Empleados: por un monto de USD 1,4 millones como anticipos salariales.
- La Empresa mantiene registrada una provisión para incobrables por USD 7 millones a diciembre de 2014.

Activo Fijo Propiedad planta y equipo

El valor total del Activo Fijo a diciembre 2014 es de USD 1 035 millones; la mayoría de los activos se encuentran distribuidos en redes, edificios y terrenos.

Pasivos

Grupos de pasivos (miles de USD)

CONCEPTO	2012	2013	2014
Cuentas por pagar corto plazo	13 896	21 390	13 342
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	6 748	7 413	8 997
Provisiones y beneficios a empleados	47 884	48 563	42 427
Obligaciones a largo plazo y vencimientos corrientes de largo plazo	188 387	189 619	173 469
TOTAL PASIVOS	256 915	266 984	238 235

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

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. Las cuentas por pagar a corto plazo presentan en el 2014 un decremento del 38% comparado con el año 2013.

Provisiones para jubilación, indemnizaciones laborales y cesantía

La Empresa registró una provisión por dicho concepto para el 2014, sustentada en el estudio actuarial anual, que está basado en el método de costo de crédito unitario proyectado. El saldo de la provisión más alta es por jubilación patronal, que acumulado a diciembre representa un valor de USD 32 millones.

Créditos

Durante el período analizado se cumplió 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.

Para el 2014 el monto por pagar a largo plazo con las entidades financieras asciende a USD 172 millones, de los cuales el servicio anual de la deuda es de USD 29,7 millones.

Patrimonio

El patrimonio lo constituye el capital de inicio del período, los aportes y las reservas de capital, que contienen los resultados de la revalorización del patrimonio como medio para mantener su valor real y los resultados operacionales del período.



Patrimonio (miles USD)

CONCEPTO	2012	2013	2014
CAPITAL	335 711	368 917	413 089
RESERVA DE CAPITAL	368 413	368 413	368 413
UTILIDADES RETENIDAS	30 262	25 328	36 968
TOTAL	734 386	762 658	818 469

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Capital

Constituido principalmente por utilidades, aportes, donaciones recibidas de años anteriores y transferencias, que para 2014 se incrementaron en un 7,32% con relación a 2013.

La Utilidad o Pérdida del Ejercicio nos indica el resultado de la gestión de ingresos y gastos. Para 2014 tenemos un incremento de 45,96% en relación con los resultados de 2013, tomando en cuenta que los balances son preliminares sin ajustes de auditoría.

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

GESTIÓN FINANCIERA EN ÍNDICES				2012	2013	2014
SOSTENIBILIDAD	Equilibrio económico y sostenibilidad financiera, plan estratégico.	Margen operacional	(Ingresos operacionales - costos operacionales - gastos administrativos (excluyendo depreciación) / Ingresos operacionales.	24,73%	22,92%	25,61%
LIQUIDEZ	Cumplimiento de obligaciones al corto plazo y flujo de caja	Prueba ácida	(Activo corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	1,12%	0,86%	2,25%
ENDEUDAMIENTO	Grado de financiamiento con fondos propios y terceros	Índice de endeudamiento	(Pasivo total / Activo total)	25,92%	25,93%	22,24%
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)	0,48%	0,46%	9,81%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Conforme a los indicadores, se concluye que la Empresa genera excedentes propios, los cuales ayudan para la inversión en obras y cubrir costos de mantenimiento. Esto se ve reflejado en el margen operacional de 25,61% para el 2014 (2,69% mayor al 2013).

El margen de rentabilidad es de 9,81% para el 2014.

El índice de endeudamiento indica el grado de financiamiento que mantiene la Empresa con fondos de terceros, que para 2014 muestra una disminución del 3,69% en relación al 2013.

Ejecución Presupuestaria

Programa Producción y Comercialización

Uno de los rubros más significativos del programa son las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado con un total de 16 868 conexiones, cumpliendo con la demanda establecida para los clientes del DMQ y llegando a dar un cumplimiento en este rubro en su ejecución presupuestaria del 92%. Otro rubro importante es la toma de lecturas; se debe indicar que se ha cumplido en un 99% su ejecución presupuestaria, y en el rubro de cortes y

reconexiones hay un cumplimiento presupuestario del 81%.

En operaciones, la apertura de los convenios firmados con las Juntas Parroquiales con respecto al mantenimiento, reparación en sistema de agua potable y alcantarillado alcanzó un nivel de cumplimiento presupuestario adecuado, así como la limpieza de sumideros, llegando a ejecutar el 120% de su planificación.

Programa de Inversión, Proyectos de Agua Potable y Saneamiento

En el período 2009-2014 se realizaron inversiones en proyectos de agua potable y saneamiento por un monto de USD 106 375 millones financiados con recursos del BID, BDE, CAF y fondos propios.

del crédito del BDE (incluye aporte local) y USD 9 296 297 recursos propios.

Respecto a los proyectos de Alcantarillado y Saneamiento la inversión fue de USD 21 663 millones, de los cuales USD 2 254 millones fueron crédito del BID (incluye aporte local), USD 5 447 millones del crédito del BDE (incluye aporte local) y USD 13 961 millones recursos propios.

Los proyectos de Agua Potable para el período 2014 tuvieron una inversión de USD 10 265 millones, de los cuales USD 71 638 vinieron de un crédito del BID (incluye aporte local), USD 897 936

Programa de Gestión Institucional

La gestión de la EPMAPS se ha orientado hacia la optimización del ingreso y del gasto, priorizando las inversiones en términos de eficiencia y eficacia. En 2014 se realizaron desembolsos sustentados en una adecuada gestión, alcanzando

la eficiencia en los procesos institucionales con transparencia, responsabilidad social y ambiental y potenciando el desarrollo del talento humano y tecnológico.

Presupuesto de Ingresos 2012 - 2014

CONCEPTO	2012	2013	2014
VENTAS DE AGUA	88 597 294	89 598 100	95 262 095
VENTAS DE CONEXIONES DE AGUA	1 794 353	2 791 972	3 203 229
VENTAS DE CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	708 411	1 807 340	1 098 131
MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO	27 288 788	27 526 646	28 450 483
VENTAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	2 259 226	1 964 007	1 980 540
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES	120 648 072	123 688 066	129 994 478
INGRESOS NO OPERACIONALES	4 224 282	4 598 573	6 994 763
INGRESOS DE CAPITAL - TRANSFERENCIAS	31 633 971	26 532 356	24 409 630
ING. DE FINANCIAMIENTO - CREDITOS EXT-INT	12 415 081	19 920 969	6 014 331
SALDOS DISPONIBLES	16 189 822	31 094 205	8 178 608
TOTAL DE INGRESOS	185 111 228,37	205 834 169,39	175 591 810,03

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Ejecución 2014

CONCEPTO	ASIGNACIÓN INICIAL	REFORMAS	ASIGNACIÓN CODIFICADA	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
Agua Potable	93 616 911	30 606 600	96 677 571	98 465 325	101,85%
Alcantarillado	29 159 035	830 655	29 989 690	29 548 613	98,53%
Energía eléctrica	3 910 223	-1 677 001	2 233 222	1 980 540	88,69%
INGRESOS OPERACIONALES	126 686 169	2 214 314	128 900 483	129 994 478	100,85%
INGRESOS NO OPERACIONALES	6 370 989	-425 958	5 945 031	6 994 763	117,66%
INGRESOS DE CAPITAL - TRANSFERENCIAS	28 372 205	-2 102 526	26 269 679	24 409 630	92,92%
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	23 314 159	-16 101 981	7 212 178	6 014 331	83,39%
SALDOS DISPONIBLES	4 844 933	-739 815	4 105 118	4 105 118	100,00%
CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	22 255 306	-16 725 183	5 530 123	4 073 490	73,66%
TOTAL INGRESOS	211 843 761	-33 881 149	177 962 612	175 591 810	98,67%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Presupuesto de Egresos

Presupuesto 2012 - 2014 (por programas)

PROGRAMA	2012	2013	2014
PROGRAMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	46 918 369	54 121 384	56 193 237
PROGRAMA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	62 640 856	74 477 483	63 783 531
PROGRAMA DE INVERSIONES: EXPANSIÓN Y MEJORAMIENTO	56 718 089	66 751 406	50 895 925
TOTAL EGRESOS	166 277 314	195 350 273	170 872 694

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Presupuesto de inversiones 2012 - 2014

OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2012	2013	2014
OBRAS DE AGUA POTABLE	11 768 907	12 137 720	10 265 871
OBRAS DE ALCANTARILLADO	23 041 935	27 497 273	21 663 186
TOTAL EGRESOS	34 810 843	39 634 993	31 929 057

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA 2014

EGRESOS	INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
P. GESTIÓN INSTITUCIONAL	26 704 588	32 375	26 736 963	25 133 532	94%
P. PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	70 370 563	-6 587 032	63 783 531	63 783 531	100%
P. INVERSIONES	91 167 701	-34 785 289	56 382 411	50 895 925	90%
DEUDA	23 600 909	7 458 797	31 059 706	31 059 706	100%
TOTAL EGRESOS	211 843 761	-33 881 150	177 962 612	170 872 694	96%

* Corte Provisional a diciembre 2014

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

Política de Contratación

La política de contratación de ejecución de obras, bienes y servicios -incluidos los de consultoría- con recursos públicos se enmarca en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y Resoluciones,

como elemento dinamizador de la economía local y nacional, identificando la capacidad ecuatoriana y promoviendo la generación de ofertas competitivas.

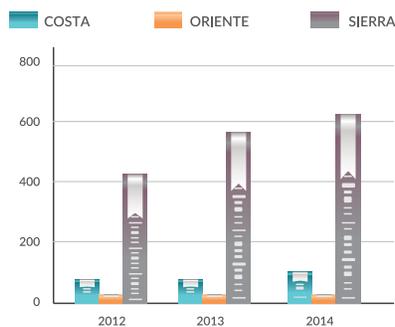
Proveedores a Nivel Nacional

RESUMEN POR REGIÓN

POR REGIÓN	2012	2013	2014
COSTA	45	43	62
ORIENTE	1	0	0
SIERRA	503	610	649
TOTAL	549	653	711

El número de procesos se ha incrementado en función del presupuesto aprobado. También se observa que existen más procesos en la Sierra, especialmente por aspectos de logística y abaratamiento de costos relacionados con transporte.

CONSOLIDADO DE PROCESOS



METAS Y COMPROMISOS CUMPLIDOS EN 2014

a) Implementación del Sistema de Costos

Durante el año 2014 la EPMAPS redujo de 48 000 diferentes centros de costos a 281, basados en la estructura orgánica vigente, lo cual facilita el control y responsabiliza al líder de cada Unidad, Departamento o Gerencia respecto a los costos generados.

El nuevo modelo de costos ya se encuentra funcionado en el módulo de CO dentro del sistema SAP y genera reportes por centro de costos, cuenta de mayor y valores estadísticos con sus respectivas combinaciones. Durante 2015 se planifica socializar esta información para que cada área la utilice y optimice el uso de los recursos, además de la alineación con el sistema de Presupuestos.

b) Implementación NIIF's

En 2014 se concretó el proceso de contratación de la segunda etapa de Conversión de Estados Financieros a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), un reto que no es exclusivo de la Gerencia Financiera, ya que abarca temas contables, financieros, propiedad planta y equipo, beneficios al personal, inventario, ingresos, adquisiciones, seguros, inversiones, proyectos y otros relacionados al giro del negocio. Los principales objetivos de implementar NIIF's en la Empresa son: generar sistemas uniformes que permitan obtener información financiera transparente de mayor calidad, realizar comparaciones de desempeño con otras del mismo ramo, fortalecer la confianza de la información y generar un mayor acceso a recursos para financiamiento de las operaciones, entre los principales.

La implementación de NIIF's se ve reflejada en los estados financieros, resultado de los ajustes que se elaboren.



c) ERP (Enterprise Resource Planning)

Con la Implementación del Sistema ERP, que se encuentra en la etapa de preparación final y puesta en producción, con un avance en la ejecución del proyecto del 97%; a través de la implementación de 11 módulos en las áreas de los procesos agregadores de valor y apoyo, se transformará la gestión empresarial a través de la automatización de los procesos de negocio, integración de la información institucional y optimización de los tiempos de respuesta al cliente interno y externo. También permite a la alta gerencia, en base a cuadros de información en línea (cuadros de mando), la toma oportuna de decisiones estratégicas y de gestión, en relación a criterios de eficiencia y eficacia, contribuyendo en el tiempo a una reducción sostenible de los costos de operación, producción, distribución y administración.

En marzo de 2014 se realizó la primera salida en productivo de los Módulos: Financiero, Compras, Bodegas e Inventarios, Activos Fijos, Proyectos (seguimiento Económico). Para el

mes de junio de 2014 salió en productivo el módulo de Recursos Humanos, en julio de 2014 salió en productivo la primera fase del módulo de Mantenimiento e Inteligencia de Negocios y en febrero de 2015 se tiene previsto culminar con la fase de estabilización del sistema.

Con la ejecución de la segunda etapa del proyecto ERP - 2015 (Contrato Complementario) se logrará integrar la información de los sistemas Legacy y de propiedad de la Empresa como es el caso de: Mastersoft para Seguros, SCSP para proyectos, Sistema Comercial AS400 (hasta la Implementación del nuevo Sistema Comercial ISSU-SAP); con el fin de consolidar en una sola base de datos integral la información y transaccionalidad de la Empresa, logrando constituirse en un proyecto innovador en la modernización de la gestión empresarial; al ser la EPMAPS pionera en la implementación de Sistemas ERP en la operación de empresas públicas de servicios del país. Los porcentajes de avance del proyecto se detallan en el siguiente cuadro:

Avance del Proyecto ERP

FASES	% AVANCE
FASE I Planeación del Proyecto	100%
FASE II Elaboración del Diseño Funcional e instalación de Ambientes	100%
FASE III Realización 2014	99%
FASE IV Preparación Final 2014	100%
FASE V Migración de datos 2014	99%
FASE VI Arranque y soporte	82%

Elaborado por: Gestión Financiera / Fuente: Estados Financieros sin auditar / Fecha: Febrero 2015

MATRIZ DE OBRAS TERMINADAS POR ADMINISTRACIÓN ZONAL

ZONA	NOMBRE DE LA OBRA	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	AVANCE %	OBJETIVO	HAB. BENEFICIADOS	MONTO TOTAL
LA DELICIA						19.058	1.380.858
	La Florida, barrio, Parroquia Pomasqui. Alcantarillado.	21/04/2014	17/09/2014	100%	Dotar de alcantarillado a los moradores del sector, para mejorar la calidad del ambiente y la salud de los moradores del barrio.	300	166.518
	Plan Bicentenario, manzana 9. Pomasqui. Alcantarillado	10/04/2014	19/05/2014	100%	Solucionar las inundaciones y salubridad que se producen, en el área de influencia del sector, con la construcción de redes de alcantarillado, que solucionarían los problemas existentes.	250	15.593
LA DELICIA							
	Plan Techo La Paz, barrio, parroquia El Condado. Alcantarillado.	27/11/2013	25/07/2014	100%	Solucionar las inundaciones y salubridad que se producen, en el área de influencia del sector, con la construcción de interceptores, que solucionarían los problemas existentes.	2.088	151.431
	Rancho San Antonio y José Peralta, barrios, El Condado. Alcantarillado e Interceptores.	07/03/2013	14/06/2014	100%	Solucionar las inundaciones y salubridad que se producen, en el área de influencia del sector, con la construcción de redes de alcantarillado, que solucionarían los problemas existentes.	16.420	1.047.317
LOS CHILLOS						101.379	2.643.141
	Alangasi, Conocoto, Pintag. Extensión redes de A. potable.	14/08/2014	02/11/2014	100%	Contribuir a mejorar la calidad de vida, de los habitantes que actualmente residen en varios sectores del Valle de los Chillos.	1.633	192.789
	Comuna 4 de Octubre. Parroquia Pintag. Alcantarillado.	15/05/2014	21/10/2014	100%	Mejorar la disponibilidad del servicio de alcantarillado, para prevenir enfermedades en la población.	839	263.249
	La Macarena, barrio, parroquia Conocoto, Alcantarillado.	14/04/2014	29/09/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado, para solucionar la evacuación y drenaje de aguas lluvias y servidas que genera este sector.	604	378.020
	San José, quebrada Tramos 1 y 2, Marginal Izquierdo. Conocoto. Interceptores.	01/02/2013	15/06/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado, para solucionar la evacuación y drenaje de aguas lluvias y servidas que genera este sector.	92.736	938.574
	Santa Ana, Barrio, Parroquia La Merced, Alcantarillado.	03/09/2013	31/05/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado, para solucionar la evacuación y drenaje de aguas lluvias y servidas que genera este sector.	2.000	408.108
	Santa Inés, parroquia Pintag. Alcantarillado.	27/02/2014	26/08/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado, para solucionar la evacuación y drenaje de aguas lluvias y servidas que genera este sector.	567	175.780
	Velasco Ibarra, Colinas de Monserrate, Luz Baja, barrios. Conocoto, y otras calles Los Chillos. Alcantarillado.	13/05/2013	26/05/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado a los moradores del sector, para mejorar la calidad del ambiente y la salud de los moradores del barrio.	3.000	286.622
QUITUMBE						101.250	885.482
	Huarcay, La Garzota, Virgen de la Nube y varios pasajes del sector Sur. A. Potable.	28/01/2014	12/07/2014	100%	Construir el sistema de alcantarillado, para solucionar la evacuación y drenaje de aguas lluvias y servidas que genera este sector.	1.250	188.080
	Ortega, Quebrada, zona Quitumbe. Interceptores. Alcantarillado. (Recup. Machángara)	15/05/2013	18/08/2014	100%	Dotar de un eficiente sistema de alcantarillado, que garantice la correcta evacuación y disposición final de las aguas servidas y la descontaminación de la quebrada.	100.000	697.402
TUMBACO						2297	373.085
	Lumbisi, Comuna, Centro Poblado. Alcantarillado.	20/02/2014	23/09/2014	100%	Mejorar la disponibilidad del servicio de alcantarillado, para prevenir enfermedades en la población.	1.958	245.476
	Varios sectores de Tumbaco. Red de A. potable.	14/04/2014	12/08/2014	100%	Solucionar las inundaciones y salubridad que se producen, en el área de influencia de éstos sectores, con la construcción de redes de alcantarillado, que solucionarían los problemas existentes.	969	127.608
TOTAL GENERAL						224.614	5.282.567

ANEXOS



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



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ha presentado su memoria "Memoria de Sostenibilidad (2014)" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 12-03-2015


Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ha solicitado la verificación externa 3ra parte de, su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

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

***Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 09-03-2015. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

INDICADORES DE DESEMPEÑO					
GENERAL		PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	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	Acciones y el desempeño en relación a los principios del Pacto	6.2		PERFIL
Perfil 2.1	Nombre de la organización				
Perfil 2.2	Principales marcas, productos y/o servicios				
Perfil 2.3	Estructura de operación de la organización, incluyendo 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				N/A
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 NUESTROS PROCESOS CENTRALES
Perfil 2.9	Cambios significativos durante el periodo 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				
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				INDICAD. DE DESEMPEÑO
Perfil 4.6	Procesos implementados para que el cuerpo superior de gobierno pueda garantizar que no se produzcan conflictos de intereses				
Perfil 4.7	Procesos para determinar la calificación y experiencia de los miembros del cuerpo superior de gobierno para guiar la estrategia de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.				
Perfil 4.8	Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que hayan sido desarrollados internamente, y el estado de su implementación.	Principios 1 al 10. Si las declaraciones de compromiso de la empresa están inspiradas en los PM o los reflejan, este hecho de lo consigna aquí			PERFIL

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				
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.	Distribución del informe entre los grupos de interés.			INDIC. DESEMPEÑO
					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 GESTION CIFRAS
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.				
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones de importancia	PRINCIPIO 1	6.3.7 / 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 derechos extraídos de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	PRINCIPIO 6	6.8 / 6.8.5 / 6.8.7		
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		INDIC. DESEMPEÑO
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	6.5 / 6.5.4		
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		
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		
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		INDIC. DESEMPEÑO
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		
EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS					
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	PRINCIPIO 8	6.5 / 6.5.5		
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		INDIC. DESEMPEÑO
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		
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		INDIC. DESEMPEÑO
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
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					
ASPECTO	EMPLEO	PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región		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	PRINCIPIO 6	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	Periodos 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					
ASPECTO	PRÁCTICAS DE DIRECCIÓN	PACTO GLOBAL	ISO 26000	ESTADO	SECCIÓN
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	EXPLOTACIÓN 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		PERFIL
SO03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	PRINCIPIO 10	6.6 / 6.6.3		
SO04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	PRINCIPIO 10	6.6 / 6.6.3		

ASPECTO	POLÍTICA PÚBLICA				
SO05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	PRINCIPIO 10	6.6 / 6.6.4 / 6.8.3		NO APLICA
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		

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 cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		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





**MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD
2014**