

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

E P M A P S 2 0 1 5

EPMAPS
AGUA DE QUITO

QUITO
ALCALDÍA



Diseño y Diagramación:

Dirección de Comunicación Social y Transparencia de la EPMAPS

Fotografías:

EPMAPS/Christoph Hirtz

Archivo de la EPMAPS

CONTENIDO

■ DATOS GENERALES

Carta del Alcalde	5
Carta del Gerente General	6
Directorio	7

■ PERFIL

Sobre esta Memoria	9
Aspectos relevantes y cobertura	9

■ NUESTRA EMPRESA

Productos y servicios	11
Cadena de Valor	12
Estructura Orgánica Empresarial	14
Estrategia de Gestión Empresarial	17
Modelo de Gestión Empresarial	17
Estrategia Corporativa	18
Buen Gobierno Corporativo	19
Comunicación y Transparencia	20
Certificaciones y acreditaciones	22
Nuestros grupos de interés	24

■ NUESTROS PROCESOS CENTRALES

Agua Potable	26
Saneamiento y Descontaminación	27
Servicios	27

■ DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestro equipo de Servidores	30
------------------------------	----

■ SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	35
---	----

■ RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Capacitación en Derechos Humanos	40
----------------------------------	----

■ LA EPMAPS Y SU RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Relación con la Comunidad	43
---------------------------	----

■ RESPONSABILIDAD CON EL SERVICIO

Satisfacción de los Clientes	46
------------------------------	----

■ DESEMPEÑO AMBIENTAL

Nuestro compromiso con el Ambiente	48
------------------------------------	----

■ DESEMPEÑO ECONÓMICO

La EPMAPS en cifras	55
Nuestros Proveedores	57

■ ANEXOS

Indicadores GRI-Global Reporting Initiative	59
Indicadores de Gestión	67



DATOS GENERALES

COMPROMISO CON LOS QUITEÑOS

Es para mí un honor presentar esta Memoria de Sostenibilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento EPMAPS-AGUA DE QUITO. A través de este documento transparentamos la gestión desarrollada durante el 2015, con el objetivo de universalizar el acceso a estos servicios básicos, derecho de todos los ciudadanos.

Visibilizamos las obras, beneficiarios y actividades desarrolladas, así como los grandes proyectos que continuamos ejecutando, a fin de aportar al bienestar de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito. Exponemos la mejora continua en nuestros procesos, los que se caracterizan por su innovación, desempeño social, seguridad ocupacional y el respeto a los derechos humanos basados en el cuidado al medio ambiente. Un conjunto de características que es primordial al ejecutar cada obra de nuestra empresa, que se guían por el compromiso firme de atender las necesidades de los quiteños.

Hemos fortalecido nuestra vocación de servicio a los ciudadanos gracias al impulso de nuestro gran equipo profesional y humano -desde el trabajador de campo hasta el grupo directivo- tiene claridad en que su aporte es fundamental para lograr el principal objetivo: brindar calidad en servicios y permanente satisfacción de los quiteños.

Estos son resultados concretos a través de los cuales evidenciamos el trabajo y compromiso del Municipio de Quito en mejorar la calidad de vida de los habitantes de la urbe. Somos parte del mismo equipo que quiere hacer de Quito una ciudad para vivir mejor.

Mauricio Rodas



sosteniblemente con eficiencia y responsabilidad social y ambiental, en coherencia con la Misión y Visión institucional. Por ello, cuidamos cada uno de los procesos de la cadena de valor.

Al ser el agua un recurso agotable, para atender la creciente demanda de servicio, es necesario recurrir a nuevas fuentes, cada vez más distantes de la ciudad, lo que implica gestionar eficientemente los recursos y motivar la mejora permanente de nuestro talento humano. Esto nos ha permitido lograr en 2015, en el Distrito Metropolitano de Quito, la cobertura del 98.55% en provisión de agua potable, con calidad certificada INEN y 92.73 % en servicio de alcantarillado.

Es importante destacar que la EPMAPS además de estar comprometida con el ambiente, a través de la conservación y manejo de áreas de interés hídrico y la descontaminación de ríos y quebradas, desarrolla iniciativas responsables como la autogeneración eléctrica y la prestación de servicios de consultoría y asistencia técnica.

En 2015, ante una potencial erupción del volcán Cotopaxi, desarrollamos un plan integral de contingencia en corresponsabilidad con los organismos competentes del Municipio del DMQ y de entidades gubernamentales.

De esta forma orientamos permanentemente nuestro esfuerzo con el objetivo de consolidar nuestra Visión: "Ser la empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región"; alineados a los principios del Pacto Global, la norma ISO 26000 y los Objetivos del Milenio.

La elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad se realizó bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), que da cuenta a nuestros grupos de interés: miembros del Directorio, autoridades, personal, comunidad, proveedores y clientes, los principales avances, logros y oportunidades de mejora de la EPMAPS.

MARCO ANTONIO CEVALLOS VAREA

CARTA DEL GERENTE GENERAL

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento EPMAPS-AGUA DE QUITO, pone a consideración de sus grupos de interés la cuarta Memoria de Sostenibilidad, que detalla la información más relevante y destacada de la gestión 2015, una visión equilibrada y precisa de nuestros resultados económicos, sociales y ambientales.

Con el propósito de servir a los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito reiteramos nuestra firme convicción de continuar trabajando

DIRECTORIO 2015

El Directorio de la Empresa como Órgano Superior de Gobierno, delega su autoridad a la alta Dirección mediante Resoluciones expedidas a través de instrumentos legales internos como el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior y otros, en uso de las atribuciones determinadas en el Art. 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 12 de la Ordenanza Metropolitana N° 309 y del Reglamento Interno del Directorio.

A su vez, el Gerente General mediante Resoluciones, delega su autoridad a los Gerentes de área o Directores en cuestiones de índole económica, ambiental y social, apegado en los deberes y atribuciones que le confiere el Art. 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 20 de la Ordenanza Metropolitana N° 309 y del Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior.

El Directorio como Órgano Superior de Gobierno, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas lo preside el Alcalde; para el desempeño del cargo de Alcalde es previa elección popular y no desempeña cargo ejecutivo en la Empresa.

NOMBRES	CARGO	FUNCIÓN
Dr. Mauricio Rodas Espinel	Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	Presidente
Lic. Mario Guayasamin	Concejal Metropolitano	Miembro Principal
Sra. Ivon Von Lippke	Concejala Metropolitana	Miembro Principal
Eco. Carolina Pozo	Secretaria de Planificación del DMQ	Miembro Principal
Arq. Jacobo Herdoiza	Secretario Territorial Hábitat y Vivienda del DMQ	Miembro Principal
Sr. Luis Reina	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
Sr. Marco Ponce	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
Ing. Marco Antonio Cevallos Varea	Gerente General EPMAPS	Secretario
Dr. Iván Vallejo Aguirre	Gerente Jurídico EPMAPS	Pro Secretario



Dr. Mauricio Rodas



Lic. Mario Guayasamin



Sra. Ivon Von Lippke



Eco. Carolina Pozo



Arq. Jacobo Herdoiza



Sr. Luis Reina



Sr. Marco Ponce



Ing. Marco A. Cevallos



Dr. Iván Vallejo

*Arq. José Ordóñez, Secretario de Planificación del DMQ. (Miembro Principal)

*Arq. Alberto Rosero, Secretario Territorial Hábitat y Vivienda del DMQ. (Miembro Principal)

*Participaron como miembros principales durante las dos primeras sesiones del Directorio 2015.

FUNCIONES DEL DIRECTORIO

Las funciones del Directorio y de los Gerentes de área y Directores, se encuentran en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior, aprobado por el Directorio a través de Resolución N° 03-SD-2015 de 12 de marzo de 2015, el mismo que está disponible en la página web institucional <http://www.aguaquito.gob.ec> como parte de la Transparencia que la Empresa cumple.

Todas las funciones, tanto del Directorio como de la Alta Dirección están orientadas al desarrollo, aprobación y actualización del propósito institucional, los valores, visión, misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la Empresa, alineada a los procesos y a la planificación estratégica institucional.

Principales resoluciones del Directorio

Durante 2015, el Directorio realizó dos Sesiones Extraordinarias y ocho Ordinarias, en las que se tomaron varias resoluciones, entre ellas las siguientes:

- Aprobación de la Evaluación de los Indicadores Estratégicos del Plan Operativo Anual 2014.
- Ratificación de la creación del Comité de Auditoría de la EPMAPS.
- Aprobación del Plan Estratégico de la Empresa 2015-2019.
- Aprobación de la declaración de los Proyectos de Inversión Prioritarios de la Empresa.
- Aprobación del Reglamento Orgánico Funcional, Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS.
- Aprobación de la propuesta de optimización de consumo de agua potable.
- Aprobación del Plan de Austeridad de la Empresa.
- Aprobación de la propuesta de Reforma Presupuestaria enfocado al Plan de Austeridad de la EPMAPS.
- Se puso en conocimiento el Plan de Contingencia de la EPMAPS ante una posible erupción del volcán Cotopaxi.
- Aprobación de las modificaciones al Reglamento Interno del Directorio (RID) de la EPMAPS.

- Aprobación del Plan de Negocios de la EPMAPS (POA y Presupuesto 2016).
- Se informó los resultados de Auditoría a los Estados Financieros de la EPMAPS 2013.
- Se dio a conocer las recomendaciones y acciones tomadas por la EPMAPS sobre el Informe de Auditoría de Gestión 2014.
- Se autorizó al Gerente General proceder con el remate de terreno de propiedad de la EPMAPS, ubicado en la calle Jorge Drom entre Alonso Pereira y José Arízaga.



Todas las funciones, tanto del Directorio como de la Alta Dirección están orientadas al desarrollo, aprobación y actualización del propósito institucional

PERFIL Sobre esta Memoria

La EPMAPS presenta su Cuarta Memoria de Sostenibilidad para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, la última Memoria presentada corresponde al 2014. Como cada año la Empresa pone a consideración de sus grupos de interés, la información que da cuenta de los principales avances, logros y oportunidades de mejora en función de la sostenibilidad de la Empresa y su contribución a la generación de valor en su entorno económico, social y ambiental.

En lo que respecta al alcance y cobertura, en el presente documento se ha considerado indicadores tanto del GRI en sus versiones G3.1 y GRI-G4, estableciendo comparaciones entre las guías, asegurando que cumpla con los “Principios para determinar el contenido de la Memoria”, tales como: Equilibrio, Comparabilidad, Precisión, Puntualidad, Claridad y Fiabilidad, tomando en cuenta también los principios del Pacto Global y la norma ISO 26000.

Cabe mencionar que por esta ocasión la información reportada no ha sido sometida a verificación externa.

La información se organizó de tal manera que facilite la comprensión de los cambios producidos con respecto a años anteriores y se comunique de manera precisa y clara cada uno de los indicadores reportados. Con esta finalidad la Memoria contiene tablas comparativas, gráficos y esquemas que permiten al lector comprender de manera clara y precisa el desempeño sostenible de la EPMAPS.

Agradecemos que envíe cualquier comentario sobre el contenido de la presente Memoria, al mail webmaster@aguaquito.gob.ec

Aspectos relevantes y cobertura

Los aspectos de mayor relevancia para el modelo de sostenibilidad que la Empresa persigue han sido identificados en función de su contribución

y alineamiento a:

- Los marcos normativos (Ordenanza Metropolitana de Responsabilidad Social N° 084).
- Cobertura del impacto (dentro o fuera de la Empresa, o ambos).
- Principios y marcos internacionales en materia de Responsabilidad Social (ISO 26000).
- Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Alineamiento con los indicadores GRI (ANEXO 1).

Así también se efectuó comparaciones de los aspectos relevantes de la EPMAPS con los tópicos abordados por otras empresas operadoras de agua con similares características.

De esta forma, el presente documento transmite de manera clara y transparente los resultados del año 2015 en las categorías de desempeño: Social, Ambiental y Económico sin omitir información relevante para nuestros grupos de interés. Los principales temas que se reportan en cada categoría de sostenibilidad son:

DESEMPEÑO SOCIAL

- Nuestros colaboradores.
- Seguridad y Salud Ocupacional.
- Respeto a los Derechos Humanos.
- Relación con la comunidad.
- Responsabilidad con el servicio

DESEMPEÑO ECONÓMICO

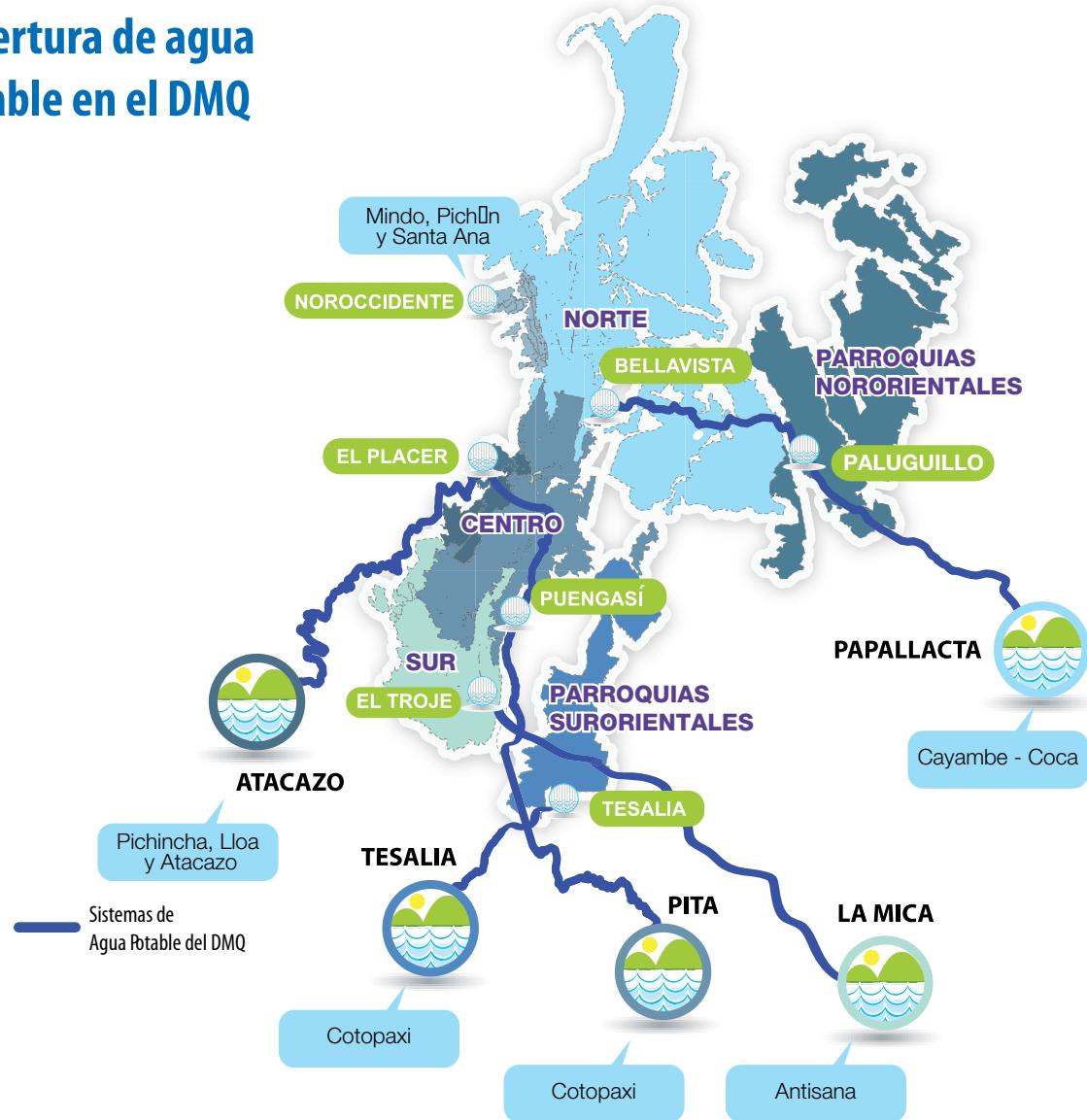
- Valor económico generado.
- Nuestros clientes.
- Nuestros proveedores.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Políticas ambientales.
- Protección y conservación de áreas de interés hídrico.
- Manejo ecoeficiente de recursos.
- Sistema de gestión ambiental.
- Cambio climático, riesgos y oportunidades.

NUESTRA EMPRESA

Cobertura de agua potable en el DMQ



La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento al Distrito Metropolitano de Quito.

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), la Empresa es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico del agua.

La matriz se encuentra ubicada en la Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania y sus diferentes Unidades Operativas están situadas en todo el Distrito Metropolitano de Quito.

LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EPMAPS SON:

PRODUCTOS:

- Agua potable
- Saneamiento
- Hidroelectricidad

SERVICIOS:

Agua potable

- Instalación de conexiones de agua potable
- Instalación y reubicación de medidores
- Cambios de diámetro
- Habilitación de conexiones de agua potable
- Verificación técnica de medidor
- Inspecciones por reclamos
- Reparación de conexión hasta sitio del medidor
- Comercialización de agua potable a tanqueros particulares

Saneamiento

- Instalación de conexiones de alcantarillado
- Desobstrucción de conexión domiciliaria, red matriz y sistema interno

- Mantenimiento de sumideros y rejillas
- Limpieza de pozos sépticos en el DMQ
- Descontaminación de ríos y quebradas.

OTROS SERVICIOS

- Consultoría y asistencia técnica en proyectos o sistemas de agua potable y saneamiento.
- Muestreo y análisis de laboratorio de aguas naturales, potable y residual.



Trabajos de agua potable y alcantarillado



Planta Hidroeléctrica El Carmen

CADENA DE VALOR

CAPTACIÓN		
SISTEMAS	MILLONES m3	APORTE %
Papallacta	89,06	35%
La Mica	39,70	16%
Conducciones Orientales	77,58	30%
Conducciones Occidentales	26,84	11%
Rural	3,52	1%
Pozos	4,17	2%
Vertientes	14,74	6%
TOTAL	255,61	100%

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS (MWh) %		
Millones Mwh		
Generación Recuperadora	0,12	69%
Generación El Carmen	0,05	31%
Generación total	0,17	100%
Generación para la venta Recuperadora	0,07	56%
Generación para la venta El Carmen	0,05	44%
Generación total para la Venta	0,12	100%

TRATAMIENTO (20 plantas al 31 de Dic 2015)		
SISTEMAS	MILLONES m3	APORTE %
Papallacta	89,06	36%
La Mica	39,70	16%
Conducciones Orientales	73,20	29%
Conducciones Occidentales	25,22	10%
Rural	3,52	1%
Pozos	4,17	2%
Vertientes	14,74	6%
TOTAL	249,61	100%

ALMACENAMIENTO

- Tanques de Reserva y Distribución Ciudad: **172 - 53%**
- Tanques de Distribución Parroquias: **150 - 47%**
- Total tanques: 322 - 100%**

Nota: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores y tanques sin zona de servicio hidráulico definido.

DISTRIBUCIÓN (696 Km de líneas de transmisión)

SISTEMAS	MILLONES m3	APORTE %
Papallacta	87,72	36%
La Mica	39,10	16%
Conducciones Orientales	72,14	29%
Conducciones Occidentales	24,75	10%
Rural	3,44	1%
Pozos	4,17	2%
Vertientes	14,74	6%
TOTAL	246,07	100%



IANC (%) Índice de Agua No Contabilizada

29,60% Total DMQ

Nota: Según Informe Anual 2013 realizado por la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA), la EPMAPS tiene una de las cifras más bajas de IANC de la región. La media es 42,22%

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

98,55% Agua Potable en DMQ

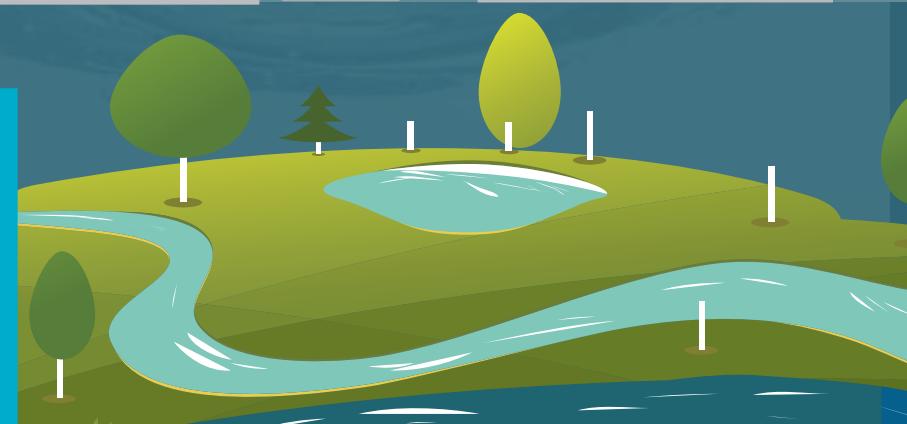
92,73% Alcantarillado DMQ

RECOLECCIÓN

Longitud líneas de transmisión (km)	696
Longitud redes de distribución (km)	6 476
Longitud redes de alcantarillado (km)	6 112
Cantidad de pozos (und)	99 514
Cantidad de sumideros (und)	112 320
Quebradas con estructura (und)	80
Quebradas con estructura de captación y regulación (und)	81
Órdenes de trabajo	15 624

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

La EPMAPS cuenta con 15 plantas de tratamiento ubicadas en las parroquias: Pintag, Guala, Pacto, Puéllaro, Guayllabamba, Nono y San José de Minas. Actualmente se encuentra en fase de construcción la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), ubicada en Quitumbe.



ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESARIAL

La Empresa dentro de su estructura orgánica cuenta con gerencias de área y direcciones que forman parte del Órgano Superior. Los titulares de las mismas tienen asignadas funciones y responsabilidades de acuerdo a sus competencias, en cuestiones económicas, ambientales y sociales, alineadas a los procesos y acorde a la planificación estratégica institucional.

Todas las gerencias de área, previa validación de la información por parte de Gerencia General, reportan directamente ante el Directorio que es el Órgano Superior de Gobierno, los resultados de su gestión en el ámbito de su competencia.

En marzo de 2015 se modificó la Estructura Orgánica Funcional de la EPMAPS, por lo que el organigrama estructural alineado a procesos es el siguiente:



ESTRUCTURA DEL GOBIERNO Y COMITÉS

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y, del objeto de la EPMAPS, corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la competencia exclusiva de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales y actividades de saneamiento ambiental, en tal sentido, la estructura de gobierno de la EPMAPS está regida por el Directorio que dirige; y, el Gerente General que administra.

Para el óptimo desempeño de la competencia en la prestación de los servicios públicos antes referidos, la EPMAPS cuenta con varios Comités de Apoyo, los cuales tienen responsabilidades para la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales, cuyo resumen se aprecia en el siguiente cuadro:

COMITÉS	OBJETO	CATEGORÍA
AGUA NO CONTABILIZADA	Verificar el cabal cumplimiento de los avances de los proyectos componentes del Programa Agua No Contabilizada, para cuyo efecto deberá adoptar las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas.	ECONOMÍA MEDIO AMBIENTE
ÉTICA	Velar por el cumplimiento del contenido del Código de Ética, encargándose de receptor, conocer, investigar y resolver las conductas en presunto conflicto con este Código. Emitir recomendaciones y acciones morales paralelas a las sanciones administrativas que correspondan y que estén contempladas en la normativa interna y de aplicación general vigente, propiciando un cambio en el comportamiento conductual de los servidores en la convivencia empresarial.	DESEMPEÑO SOCIAL
TRANSPARENCIA	Vigilar y hacer cumplir las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAP), su Reglamento General, y, los instrumentos que expida para tal efecto la Defensoría del Pueblo.	ECONOMÍA DESEMPEÑO SOCIAL MEDIO AMBIENTE
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Verificar el cabal cumplimiento del Plan Estratégico Informático; Definir el horizonte de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica Empresarial de mediano y largo plazo; Establecer, gestionar, apoyar, coordinar y aprobar las actuaciones en materia de seguridad de la información y comunicaciones, para el cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos; y, supervisar y controlar el cumplimiento del Plan de Seguridad de la Información.	ECONOMÍA
CALIDAD DEL AGUA	Verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en el Reglamento Técnico Ecuatoriano ATE INEN 023 "Agua Potable", y sus reformas o modificaciones en caso de que estas presenten, relacionadas con los requisitos del agua potable para consumo humano.	MEDIO AMBIENTE
GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Asegurar el mejoramiento continuo de la conformidad del usuario, con los servicios prestados por la Empresa, como parte fundamental de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y su política.	DESEMPEÑO SOCIAL
AUDITORÍA	Asistir e informar al Directorio en actividades relacionadas al seguimiento y control de las recomendaciones que se emitan en exámenes especiales de Auditoría Interna al Directorio; seguimiento de todas las disposiciones que emita el Directorio, de manera especial en temas relativos a control interno y de las que persigan garantizar una administración eficiente y de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.	ECONOMÍA DESEMPEÑO SOCIAL MEDIO AMBIENTE
RIESGOS CORPORATIVOS	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.	ECONOMÍA DESEMPEÑO SOCIAL MEDIO AMBIENTE

ESTRATEGIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Filosofía de la organización:

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

- **Equidad:** nuestro accionar promueve el acceso universal a los servicios con inclusión social.
- **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.
- **Respeto:** a través de nuestras actuaciones respetamos a la ciudadanía, al personal, a proveedores de servicios y medio ambiente, valorando sus intereses y necesidades.
- **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.
- **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.

MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL



El modelo de gestión de la Empresa ha permitido avances importantes. Las coberturas de servicio en el DMQ son: 98,55% en agua potable, 92,73% en alcantarillado, 82,4% de satisfacción de servicio, y 99,99% de calidad de agua, mientras que el nivel de consumo mensual fue de 22,84 m3 por conexión, entre los principales indicadores. Además, la Empresa enfatiza 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 Institucional 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 un Pliego Tarifario establecido, fondos de organismos de crédito multilaterales que apoyan al sector, como son: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Corporación Andina de Fomento (CAF) y Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., ex BEDE; y, también transferencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ) que son destinadas a la ejecución de proyectos de inversión de agua potable y saneamiento.

ESTRATEGIA CORPORATIVA

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

EXCELENCIA

La búsqueda permanente de la optimización del uso de los recursos para alcanzar resultados adecuados a nuestra propuesta de valor, sobre la base de una integración organizacional óptima.

INNOVACIÓN

La EPMAPS persigue innovar en todos los elementos de su modelo de servicio, que le permitan ser eficientes en costos e incrementar los flujos de ingresos de manera sustentable. El espíritu de innovación estará en cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa como una necesidad permanente por agregar valor para la organización.

SOSTENIBILIDAD

Lograr que el modelo de servicio sea autosustentable financieramente, siendo responsables social y ambientalmente.



Al igual que años anteriores, durante el 2015 la EPMAPS midió la gestión de la Estrategia a través del modelo Execution Premium. El valor de XPA, es decir el nivel de alineamiento con la estrategia incrementó a 4, y se realizará una nueva medición en 2016.

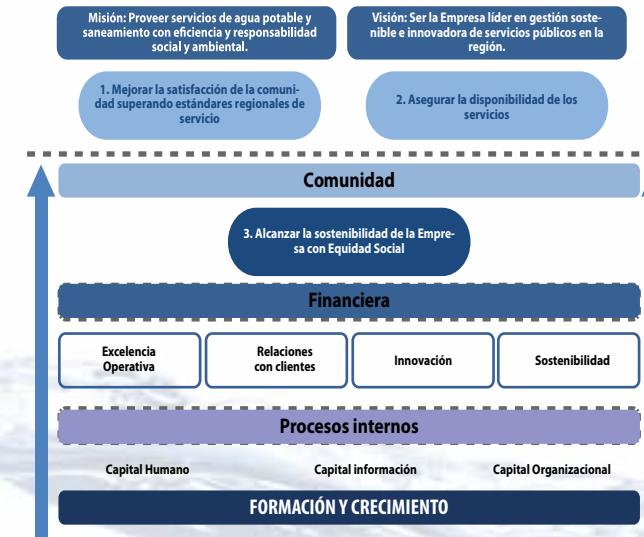
De acuerdo a la última medición, una oportunidad de mejora es el aspecto de "Alinear la Estrategia", por tal motivo durante el 2015 se realizó el proceso de desdoblamiento de los objetivos estratégicos, bajándolos de nivel a objetivos operativos para cada una de las Gerencias y Direcciones de la Empresa.

Como práctica de autoevaluación se realiza un monitoreo permanente a los indicadores estratégicos a través de un software, el cual nos permite contar con información en línea del cumplimiento y tendencias de los indicadores (ver ANEXO 2). Los principales indicadores de gestión y sus resultados obtenidos durante 2015, son los siguientes:

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN	LOGRO %	META %	CUMPLIMIENTO
Cobertura de agua potable en el DMQ (Población servida con Agua Potable)	98,55	98,94	99,60%
Cobertura de alcantarillado en el DMQ	92,73	92,87	99,85%
Índice de Continuidad del Servicio	99,35	99,96	99,39%
Índice de Calidad del Agua	99,99	99,74	100,25%
PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN	LOGRO %	META %	CUMPLIMIENTO
Índice de Agua No Contabilizada (IANC) DMQ	29,60	28,50	96,14%
Nivel de consumo de agua por conexión doméstica en servicio	22,84	22,80	99,82%
Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL	88,96	92,50	96,17%
Empleados totales por 1000 conexiones de agua potable	3,20	3,42	106,58%

MAPA ESTRATÉGICO

En el 2015 se realizó el Taller de Revisión de la Estrategia, en el cual se actualizaron las metas de los indicadores estratégicos; y se establecieron los proyectos vinculados con los objetivos estratégicos. En el 2016 se presentará al Directorio el Plan Estratégico 2016 – 2019 para su aprobación.



Gobierno Corporativo son:

- Rendición de Cuentas
- Transparencia
- Equidad
- Responsabilidad Corporativa
- Clara definición de la estructura de gobierno

En 2015, se estableció un plan de acción en el que se contemplan varios proyectos o actividades de mejora que debe realizar la EPMAPS para ir incorporando en su gestión las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

En 2016 se continuarán ejecutando los planes de acción contemplados que permitirán a la EPMAPS obtener mejoras en la gestión de buenas prácticas.

Estructura de Gestión



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:

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

La EPMAPS implementa prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que representan los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa, con respecto a su gobierno y su conducta, para que las actuaciones de Gerentes, Directores y Servidores garanticen la integridad y ética empresarial, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público y transparente de su gestión.

Los pilares en los que se fundamenta el modelo de gestión amparado en

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

La EPMAPS, alineada a las prácticas de Gobierno Corporativo, cuenta con el Comité de Riesgos Corporativos y una estructura que gestiona los riesgos. Para ello, una vez establecido el Universo de Riesgos, se los categorizó en: Estratégicos, Operativos, de Cumplimiento y Financieros, y posteriormente fueron 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 marzo de 2015 se aprobó la reducción del Universo de Riesgos a un total de 42, los mismos que cuentan con sus respectivos planes de acción para mitigarlos y se los evalúa periódicamente.

ÉTICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Empresa cuenta con el Código de Ética, el cual establece los valores personales como: honestidad, lealtad, respeto, responsabilidad, transparencia y perseverancia; y de igual forma los siguientes valores y principios institucionales: cooperación, innovación, trato adecuado, honestidad y confidencialidad.

El Código de Ética fue socializado por medio de cursos de capacitación a través del aula virtual para el personal que dispone de correo electrónico y talleres presenciales para el personal operativo en diferentes frentes de trabajo, según el siguiente detalle:

Categoría	Número de Servidores a Dic. 2015	Número de personal capacitados	Porcentaje de servidores capacitados
Código del Trabajo	993	509	28%
LOEP	841	640	35%
TOTAL	1834	1149	63%

Fuente: Departamento de Gestión de Desarrollo

Fueron capacitados también los 23 miembros del Órgano Superior de Gobierno.

Las denuncias de conductas poco éticas o ilícitas son recibidas a través de la Gerencia de Gestión del Talento Humano y tramitadas por el Comité de Ética. Los casos denunciados, luego de los análisis respectivos fueron sancionados de acuerdo a reglamentación interna y el marco legal vigente.

CUMPLIMIENTO LEGAL

Por disposición de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), en la página web institucional, se encuentra publicada 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; y cuya actualización se efectúa de forma mensual. Esta matriz es monitoreada periódicamente por la Defensoría del Pueblo.

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Comunicación

La EPMAPS, fiel a sus principios y valores institucionales y en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), en el 2015 difundió entre sus grupos de interés información social, ambiental y económica, a través de diferentes informes:

- Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
- Informe de Buen Gobierno Corporativo.
- Memoria de Sostenibilidad.

Es preciso señalar que, el 30 de julio de 2015, se aprobó el Instructivo para la Publicación y Mantenimiento de la Información Pública en la página web de la EPMAPS con el propósito de garantizar y regular la publicación de la información mínima obligatoria que la Empresa debe difundir en su web institucional.



Canales de Comunicación

La EPMAPS cuenta con canales de comunicación interna: EnlaceQ, cartelera, sistema de perifoneo, plataforma del sitio WEB interno y, para conocimiento de la ciudadanía sobre las actividades, proyectos y gestión de la EPMAPS, cuenta con redes sociales y además remite información a los diferentes medios de comunicación: prensa, medios audiovisuales, radios, medios en on line, también cuenta con la web institucional y la Agencia Pública de Noticias Quito.

Transparencia

Mediante Resolución N°093 del 30 de julio de 2015, la EPMAPS creó el Comité de Transparencia, que entre sus principales funciones tiene recopilar, revisar y analizar la información bajo los parámetros técnicos establecidos en la guía metodológica expedida por la Defensoría del Pueblo, a fin de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), su Reglamento General y los instrumentos que expida la Defensoría del Pueblo.

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

Certificaciones del Sistema Integrado de Gestión

Las certificaciones alcanzadas por la EPMAPS se mantienen mediante auditorías de certificación y auditorías semestrales por parte de empresas internacionales acreditadas. Al 31 de diciembre de 2015 se mantiene vigente la certificación de:

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

Certificaciones de la calidad del agua

La Empresa mantiene la certificación de la calidad del agua mediante muestreo y análisis independiente con un organismo de inspección acreditado que lo renueva anualmente. En 2015 se obtuvo la certificación de conformidad con Sello de Calidad INEN, luego de pasar auditorías de calidad del agua y del sistema de calidad. Esta certificación reconoce el cumplimiento completo de la norma INEN vigente.

Certificación a la Planta Envasadora de Agua

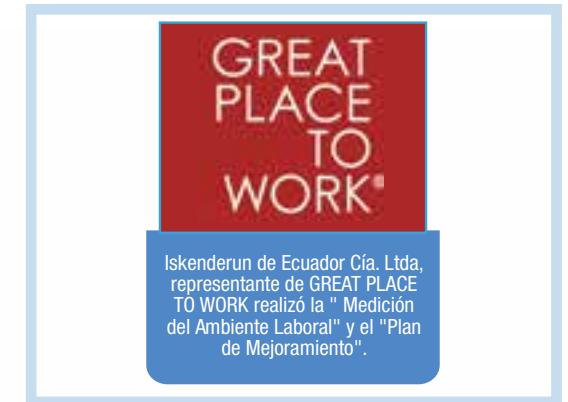
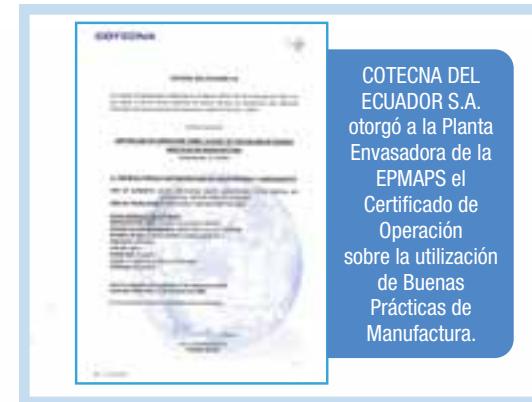
En 2015, la EPMAPS recibió la "Certificación de Operación sobre la utilización de Buenas Prácticas de Manufacturas" otorgado a la Planta Envasadora de Agua.

Acreditaciones

La EPMAPS mantiene las acreditaciones con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), ex Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), que demuestra la competencia técnica de los laboratorios de Control de Calidad del Agua y de verificación de los Medidores de Consumo de Agua, bajo ISO 17025.

RECONOCIMIENTOS

En 2015, la gestión de la EPMAPS recibió los siguientes reconocimientos:



SUSCRIPCIONES Y ASOCIACIONES

- Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS).
- Red Water Operator Partnership para Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC) BID/ALOAS.
- Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA).
- The International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities (IBNET), BANCO MUNDIAL.
- Red Pacto Global Ecuador.

CONVENIOS

- Museos de la Ciudad: brindando apoyo al "Plan de Fomento de una Cultura Responsable del Agua Potable y la promoción de su calidad en el DMQ."
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES): el propósito es fortalecer las capacidades de la EPMAPS en el diseño e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social.
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Oyacachi y la Comuna Jurídica Kichwa Oyacachi: en compensación a los impactos ambientales y sociales por la construcción del proyecto Optimización del Sistema Papallacta.
- Jardín Botánico: contribuirá a la implementación del "Programa Educativo para el fomento de una cultura responsable de consumo de Agua Potable."

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS	MECANISMO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Directorio y Gerencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar cumplimiento al marco regulatorio vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de Directorio. ➤ Informes anuales. ➤ Presentación de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacto personal, reuniones, página web, contacto vía correo electrónico y conferencias.
Clientes Internos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fomentar la colaboración y el trabajo multidisciplinario. ➤ Comunicar las estrategias empresariales para el logro de los objetivos. ➤ Generar y mantener lugares de trabajo seguro y saludable. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos de comunicación interna. ➤ Encuestas de opinión y clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intranet. ➤ Contacto vía correo electrónico. ➤ Carteleras.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuir con la promoción del desarrollo autónomo de las comunidades en las que se encuentran nuestras operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación del Instructivo de Participación Ciudadana y Relacionamento Comunitario. ➤ Atención de quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones informativas. ➤ Socializaciones. ➤ Línea telefónica de servicio al cliente. ➤ Página web. ➤ Redes sociales.
Clientes Externos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar el nivel de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de servicio y satisfacción. ➤ Visitas técnicas ambientales y de responsabilidad social. ➤ Servicio post venta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones informativas. ➤ Línea telefónica de servicio al cliente, página web, contacto vía correo electrónico, presentación de Informe de Gobierno Corporativo y Memoria de Sostenibilidad.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratar respetando la normativa vigente. ➤ Motivar el alineamiento con los valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Catálogo de proveedores confiables. ➤ Visitas y auditorías. ➤ Capacitación y asesoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacto personal, reuniones informativas, página web, contacto vía correo electrónico, encuestas de opinión, Informe de Gobierno Corporativo y Memoria de Sostenibilidad.

Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia



NUESTROS PROCESOS CENTRALES

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA PROYECTOS EMBLEMÁTICOS

Durante 2015, la EPMAPS invirtió un total de USD 32 millones, en la ejecución de 132 proyectos cuyo objetivo es 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.”

La inversión realizada se financió mediante Presupuesto del Municipio, a través del Programa Mi Ciudad, la línea de crédito del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., ex BEDE y fondos propios.

AGUA POTABLE

Construcción de pasos elevados ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi

Como parte del Plan de Contingencia ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi, se contrató los diseños definitivos e inició la construcción de los pasos elevados para las conducciones en los ríos: Pita, Santa Clara y San Pedro, que permitirán enfrentar una posible destrucción de una parte del sistema de abastecimiento, debido a que los lahares desbordarían los ríos y la fuerza con la que recorrerían podría afectar las tuberías subfluviales existentes. La inversión en estas obras es USD 6,3 millones. A diciembre 2015 se registró avance del 43%.



Torre sobre el río San Pedro, sector Churuloma.

Construcción de estaciones de bombeo

Con la finalidad de mantener la provisión de agua potable, en caso de una catástrofe y como parte del Plan de Contingencia ante una eventual

erupción del volcán Cotopaxi, inició la construcción de tres estaciones de bombeo, que servirán para redistribuir el agua de un lugar a otro en el DMQ:

- Planta de Tratamiento Bellavista: permitirá el bombeo de mil litros por segundo hasta la Planta de Puengasí, garantizando el abastecimiento a más de 600 mil habitantes de los sectores comprendidos entre la Av. Morán Valverde, Av. Naciones Unidas, Av. Mariscal Sucre, Guápulo, Miravalle y Tanda.
- Plantas de Tratamiento El Placer y Puengasí: con una capacidad de 300 litros por segundo.
- Planta de Tratamiento Conocoto: con una capacidad de 150 litros por segundo.

Universalización de la cobertura del servicio de agua potable

Se instalaron 86,9 km de redes de agua potable, aprovechando la infraestructura existente del Programa “Universalización de la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado”. Entre otros proyectos de agua potable ejecutados, tenemos: Comuna Chachas, en la parroquia Conocoto, Barrio San Juan Alto de la parroquia de Calderón, Barrio Chaupiestancia de la parroquia Yaruquí; y en ejecución el proyecto para dotar de agua potable para los Barrios Altos del Noroccidente de Quito, con un avance del 47% a diciembre 2015.

Construcción de Losetas para el Sistema Pita y Troje

Con la construcción, transporte e instalación de losetas de hormigón armado en el tramo entre la bocatoma y la entrada del sifón San Pedro del Sistema Pita y la Rápida del Troje, se mejoraron las características del canal Pita para proteger la calidad del agua evitando la contaminación por basura, derrumbes y animales. Además se protege la seguridad de las personas que residen junto al canal ante el permanente riesgo de caída. Se previene la disminución de la evaporación y pérdidas de caudal en su trayectoria.

Estudios de ampliación de la capacidad de transmisión

Con el objetivo de ampliar la capacidad de transmisión de agua

tratada se contrataron los estudios de la línea Paluguillo – Parroquias Orientales por un monto de USD 0,64 millones e iniciaron los procesos de contratación para los estudios de la línea Paluguillo – Bellavista y las plantas de tratamiento Paluguillo y Bellavista.

SANEAMIENTO Y DESCONTAMINACIÓN

Programa Control de Inundaciones

Se optimizó la capacidad de drenaje pluvial con la construcción de colectores y obras de protección de quebradas, como El Garrochal, nuevo colector Gualaquiza, colector de refuerzo San Lorenzo de la parroquia La Concepción etc., invirtiéndose en el programa “Control de inundaciones” USD 2,42 millones.

Programa Descontaminación de ríos y quebradas de Quito

En el Programa se invirtieron USD 17,17 millones que permitieron construir varios proyectos: Río Grande Subsistema 1, 2 y 3, Shanshayacu, Quebrada Huayanay Ñan-Cóndor Ñan y la planta depuradora de aguas residuales Quitumbe, cuyo objetivo es tratar las aguas residuales 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, Ninallacta, que al 31 de diciembre de 2015 registró un avance del 70%.

Interceptores río Machángara Zonas Eloy Alfaro y Centro Grupo 2 y 4

El proyecto comprende la construcción de 1,25 km de interceptores sanitarios secundarios y obras complementarias para la descontaminación del río Machángara. La inversión asciende a USD 3,71 millones. Estas obras benefician a 280 000 habitantes.

Universalización de la cobertura del servicio de alcantarillado

Se instalaron 100,19 km de redes de alcantarillado y se construyeron 25,21 km de interceptores, aprovechando la infraestructura existente del

Programa “Universalización de la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado”: Entre otros proyectos de alcantarillado ejecutados, se realizaron obras para los Barrios Conde 4 de la parroquia Quitumbe, Hospitalaria 4ta etapa de la parroquia Conocoto, Barrio Calluma de la parroquia Pifo; y en ejecución Barrio El Dorado del Sur, Barrio La Victoria de la parroquia Guayllabamba, con avances a diciembre 2015 del 75% y 50%, respectivamente.

Construcción del Colector Camilo Orejuela

Con el fin de evitar futuros colapsos de la red de alcantarillado de la calle Camilo Orejuela, perteneciente a la parroquia La Ecuatoriana, ubicado en el sur de Quito, se reemplazó la tubería plástica por un colector de hormigón armado. También se rehabilitaron conexiones domiciliarias, pozos de inspección y cambio de tapas de pozos.

SERVICIOS

Instalaciones Domiciliarias

En 2015, se ejecutaron 12 193 conexiones de agua potable y 5 330 conexiones de alcantarillado, lo que suma un total de 17 523 conexiones. Al 31 de diciembre de 2015, no se presentaron órdenes de trabajo represadas y se atendió la demanda diaria de los clientes, cumpliendo con el tiempo de respuesta establecido en los contratos de venta de conexiones.

Hidroelectricidad

La EPMAPS optimiza el manejo del recurso hídrico a través de la generación de hidroelectricidad y el excedente es comercializado en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

Como Autoproductores, la EPMAPS utiliza la generación de las centrales El Carmen y Recuperadora para abastecer los consumos de las instalaciones (64 puntos más las estaciones de bombeo Booster 1 y Booster 2 de Papallacta). El valor generado en 6,6 kW es mayor que el valor de la energía vendida, porque de estas dos centrales se descuentan los consumos de Autoproductores y de las estaciones de bombeo mencionadas, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

ENERGÍA ANUAL GENERADA Y VENDIDA									
El Carmen		Recuperadora		Noroccidente		Carcelén		TOTAL EPMAPS	
GENERADO 6,6 Kw	ENERGÍA VENDIDA	GENERADO 6,6 Kw	ENERGÍA VENDIDA	GENERADO MWh	ENERGÍA VENDIDA	GENERADO MWh	ENERGÍA VENDIDA	GENERADO BRUTO	ENERGÍA VENDIDA
81.472	66.116	177.517	86.314	1.818	157	202	202	261.010	152.790

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Los beneficios para la EPMAPS al intervenir en el mercado meta:

INGRESOS POR VENTA DE ENERGÍA EN DÓLARES					
AÑO	CARMEN	RECUPERADORA	NOROCCIDENTE	CARCELÉN	TOTAL EPMAPS
2014	271.825	1.479.558	8.026	6.849	1.766.258
2015	602.703	379.149	7.032	9.483	998.367
1+(2014-2015)/2014	222%	26%	88%	138%	57%

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Del análisis del cuadro precedente se desprende que existe una reducción en los ingresos del 2015 comparados con el 2014, debido al estudio de costos aprobado por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL).

OTROS SERVICIOS: CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Durante 2015, la Gerencia Filial "Aguas y Servicios del Ecuador" fortaleció su participación en la prestación de los servicios de consultoría y asistencia técnica realizada para entidades responsables del manejo de la gestión de agua potable y alcantarillado, generando ingresos para la sostenibilidad financiera de la Empresa. Es así, que en este año se concretaron nuevos proyectos y otros culminaron con éxito, entre los cuales se puede mencionar:

- Análisis Comparativo de los Estudios de Captación, Conducción y Tratamiento del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable para: Loreto, Francisco de Orellana y La Joya de los Sachas; y Diagnóstico de los servicios de agua potable y alcantarillado del cantón Francisco de Orellana por un valor contractual de USD 115 659,13 finalizado al 31 de diciembre de 2015.
- Evaluación de la Planta de Tratamiento e Implementación de un Programa de Reducción y Control de Pérdidas en el Sistema de Agua Potable de la ciudad de Santo Domingo por un valor contractual de USD 300 000,00.

- Diseño Integral del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable para Loreto, Francisco de Orellana y La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana por un valor contractual de USD 701 601,47.
- Fortalecimiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Portoviejo, a través de una estructura de procesos por un valor de USD 100 000,00.

Al 31 de diciembre de 2015, los tres últimos proyectos se encuentran en ejecución.

El éxito en la consecución de los proyectos radica en la satisfacción del cliente hacia los productos presentados por la Filial, y nos permite visualizar la creación de nuevos y mejorados productos para las necesidades de otras municipalidades y entidades estatales, esto ha permitido proyectarnos a otros mercados, con un nuevo portafolio de servicios relacionados a la fiscalización de obras, operación y administración de sistemas de agua potable y alcantarillado, gestión integral de proyectos de agua potable y alcantarillado e implementación de modelos de gestión.



DESEMPEÑO SOCIAL

NUESTRO EQUIPO DE SERVIDORES

PRÁCTICAS LABORALES

La EPMAPS considera que la base de toda empresa eficiente es su Talento Humano, por esta razón fortalece la capacitación de sus servidores, orientándola al desarrollo de sus competencias, fortaleciendo la ejecución de los procesos empresariales, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y planes operativos de cada área a través de una gestión eficiente, eficaz, responsable y transparente.

A fin de mejorar el clima laboral, además de la ejecución de planes de acción en cada una de las unidades de mayor potencial de mejoramiento, se ha planteado establecer actividades orientadas a mantener y fortalecer los pilares del ambiente laboral de la institución, tales como:

- La confianza que inspiran los líderes y la Empresa.
- La camaradería presente en el grupo de trabajo.
- El orgullo que produce el trabajo, el equipo y la Empresa.

La evaluación del desempeño se ejecutó con enfoque de mejoramiento de las competencias del Talento Humano, para lo cual se evaluó el potencial mediante la aplicación de pruebas psicométricas, obteniendo como resultado varios niveles de potenciales, con esta información se implementarán planes de aprendizaje orientado a la formación de líderes, a su tecnificación y profesionalización lo que permitirá optimizar la ejecución de los procesos institucionales.

La EPMAPS está empeñada en optimizar el tiempo laborado por su Talento Humano, para lo cual implementó el sistema de reconocimiento facial en la mayoría de las instalaciones administrativas y operativas a lo largo del Distrito Metropolitano. La utilización de esta herramienta permite obtener la información en línea del ingreso, salida y permanencia del personal. Se complementará con la sensibilización y socialización a los Jefes Departamentales y de Unidad de la aplicación de la Normativa Interna.

ESTRUCTURA DEL PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2015, la Empresa cuenta con el siguiente personal:

RÉGIMEN LABORAL	N° SERVIDORES	%
Código del Trabajo	990	54
LOEP	844	46
TOTAL:	1.834	100

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

Número de empleados por contrato laboral y sexo:

RÉGIMEN LABORAL	GÉNERO	N° PERSONAS	PORCENTAJE
LOEP	Hombre	497	46%
	Mujer	344	
Subtotal LOEP		841	
CÓDIGO DEL TRABAJO	Hombre	957	54%
	Mujer	36	
Subtotal Código del Trabajo		993	
TOTAL		1834	100%

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina



NÚMERO DE EMPLEADOS (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS) POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

NÚMERO DE EMPLEADOS (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS) POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015				
DETALLE	N°	%	MASCULINO	FEMENINO
Funcionarios nombramiento	772	42%	464	308
Obreros contratados a plazo indefinido	966	53%	930	36
Servicios ocasionales	69	4%	33	36
Plazo fijo	27	1%	27	0
TOTAL GENERAL	1.834	100%	1.454	380

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

Durante 2015, se desvincularon de la EPMAPS 108 entre servidores y obreros, por diversas causas, entre ellas, jubilación y renunciaciones.

desarrollan operaciones significativas es del 75%.

Con la finalidad de cubrir el Talento Humano mínimo necesario, a diciembre 2015, se realizaron 64 contrataciones que corresponde a un índice del 3% del total de empleados de la Empresa.

REMUNERACIONES

Las normas que rigen en materia laboral para la Alta Dirección de la EPMAPS, en cuanto a indemnizaciones por despido, reembolsos y pensiones de jubilación es la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) y el Reglamento de Administración del Talento Humano (RIATH), por lo que no existe una diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del Órgano Superior de Gobierno, la Alta Dirección y los demás servidores.

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.

En la EPMAPS, la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla es:

CONCEPTO	VALORES
Promedio de la retribución anual persona mejor pagada	4.920
Promedio de la retribución anual de todo el personal	1.272
Relación	3,87

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

Edad	Género	N° Total
Menores a 30	Hombres	17
	Mujeres	10
	Subtotal	27
Entre 30 y 50	Hombres	17
	Mujeres	13
	Subtotal	30
Mayores a 50	Hombres	4
	Mujeres	3
	Subtotal	7
TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES		64
Total empleados EPMAPS		1834
% DE NUEVAS CONTRATACIONES		3%

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

A diciembre 2014 se contaba con 1.878 entre servidores y obreros, por lo que con las desvinculaciones y contrataciones antes indicadas, a diciembre de 2015, se cuenta con 1.834 colaboradores. Cabe indicar que el porcentaje de altos directivos procedentes del lugar donde se

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	RELACIÓN
Código del Trabajo	354 - 602	354 - 602	1:01
Categorías Operativas			
LOEP	354 - 566	354 - 566	1:01
Categorías Administrativas			
Categorías Ejecutivas	354 - 566	354 - 566	1:01

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

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 a los servidores.

• Personal afiliado al IESS

El personal que trabaja en la EPMAPS está afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). 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.

• Licencia por Maternidad

La EPMAPS garantiza los derechos y beneficios de sus servidoras, es así que el porcentaje de reincorporación al trabajo, luego de hacer uso de su licencia por maternidad es del 100%.

LICENCIAS POR MATERNIDAD	
Personas con licencias por maternidad	9
Personas que mantuvieron el empleo	9
Índice de reincorporación y retención	100%

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

• Libertad de Asociación

A través de su reglamentación interna y la suscripción de contratos colectivos, la EPMAPS asegura el derecho a la libertad de asociación. Se conformó el Comité de Empresa de los servidores amparados bajo el régimen del Código de Trabajo, a través del cual 993 servidores que corresponde al 54% del total del personal son beneficiados de la contratación colectiva.

La EPMAPS, desde su máximo Órgano de Gobierno mantiene una comunicación constante y abierta con los representantes de este grupo gremial y a través de la Gerencia de Gestión de Talento Humano, mantiene un canal abierto con el fin de responder cualquier consulta o atender requerimientos a través de su máximo representante dentro de esta asociación.

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. Por su parte, los cambios administrativos se realizan con una notificación escrita al servidor con una anticipación mínima de 3 días y un máximo de 5 días laborables.

Cabe señalar que el Comité de Empresa de Trabajadores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento -CETEMAPS- es la organización sindical representante de los trabajadores con la que la Empresa se obliga a tratar asuntos de carácter colectivo e individual que se originen de la relación laboral y las que surjan con motivo de la aplicación o incumplimiento del Contrato Colectivo. En 2015, el Comité de Empresa presentó un reclamo formal que detalla ocho puntos de negociación. Para atención al mismo, la Gerencia General nombró una Comisión de Asuntos Laborales encargada de gestionar la solución del reclamo presentado.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y PAGO DE REMUNERACIÓN VARIABLE

Anualmente la EPMAPS realiza la evaluación del desempeño a todo su personal la misma que consiste en evaluar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de indicadores y objetivos a nivel individual, grupal y colectivo.

Adicionalmente, se paga la Remuneración Variable que es una bonificación económica por eficiencia y eficacia a quienes han cumplido satisfactoriamente con los objetivos institucionales, lo cual genera un alto grado de identificación y compromiso con la Empresa (Base Legal: Resolución 005 SD 2012). Por este concepto, en 2015 se pagó un total de USD 1 028 459.2 correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

PERSONAL	MONTO
Activo	973.405
Cesante	55.054
TOTAL	1.028.459

Fuente: Departamento de Gestión de Nómina

OTROS BENEFICIOS SOCIALES

La EPMAPS concede beneficios sociales a los servidores y obreros, con apego a la Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamentos Internos y Contrato Colectivo de Trabajo; entre los cuales se citan los siguientes:

- Anticipo de Remuneraciones.- Hasta tres remuneraciones mensuales unificadas a pagar mediante descuento de rol en un plazo máximo de 18 meses.
- Subsidio por enfermedad.- Se paga a los obreros que estuviesen percibiendo subsidio por enfermedad o accidente de trabajo, la cantidad que faltase para completar el 100% de su remuneración mensual unificada de acuerdo a las normas del IESS.
- Póliza de seguro.- Se contrata una póliza anual de seguro de vida y de accidentes personales, dentro de los límites de prima, establecidos por el Ministerio del Trabajo, y cubre entre otros: muerte o invalidez total o parcial, muerte natural y gastos médicos por accidente.
- Lactancia.- Después del uso de 12 semanas de maternidad, la madre utiliza dos horas diarias de permiso para cuidado del recién nacido.
- Guardería.- Se reciben a los hijos de los trabajadores comprendidos entre los 3 meses y 5 años de edad, con un horario correspondiente a la jornada de trabajo, en los centros de cuidado infantil elegidos por la EPMAPS.

- Servicio de Trabajadores Sociales.- Adicional a lo establecido en el Código del Trabajo, la Empresa mantiene en el Local Sindical un servidor de Trabajo Social, para solucionar de manera oportuna, inmediata y eficaz, los problemas de su campo profesional que mantenga el obrero.
- Para participar como candidato de elección popular.- Desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera. En caso de ser electo, el servidor continuará en el ejercicio de esta licencia hasta que finalice sus funciones.
- Atención médico dental.- Con equipos, infraestructura adecuada y personal de la EPMAPS, dentro de la jornada laboral, se brinda la atención médica y dental.
- Licencias.- Por matrimonio, paternidad, enfermedad, calamidad doméstica, enfermedades catastróficas, para cumplir con el servicio militar.
- Capacitación: A través de programas especialmente para el personal operativo y técnico a fin de que luego de su carrera laboral en la institución pueda desarrollar actividades post ocupacionales en esas áreas. En función de las necesidades institucionales, la EPMAPS, mediante diversas modalidades auspicia la formación de su personal administrativo, técnico y operativo.

GERENCIAS	TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN
Administración y Logística	973
Ambiente, Seguridad y Responsabilidad	1.448
Gestión del Talento Humano	338
Planificación y Desarrollo	2.348
Comercial	1.533
Operaciones	12.838
Financiera	2.968
General	1.508
Jurídica	305
Técnica de Infraestructura	2.115
TOTAL	26.374

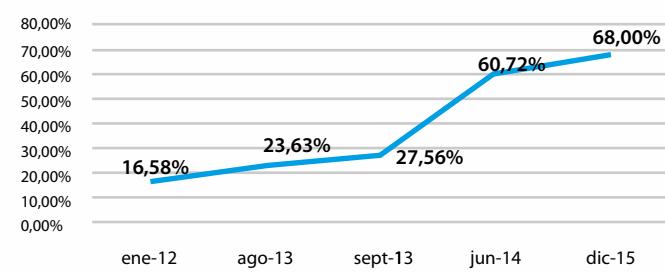
Fuente: Departamento de Gestión de Nómina



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En cumplimiento de la normativa vigente aplicable, desde el 2012, la EPMAPS implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual presenta un índice de Eficacia (IE) del 68 %:

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SSO EN LA EPMAPS



Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Los resultados de las auditorías externas realizadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto a junio del 2014 determinan un incremento de 7,28 puntos, lo que evidencia un avance en el desarrollo de la gestión implementada en prevención de accidentes laborales y/o enfermedades profesionales.

• Registro de accidentes laborales

En 2015 se registraron 18 accidentes laborales con 151 días perdidos.

Para el registro y comunicación de accidentes, la Empresa procede conforme lo establecido en el "Procedimiento para notificación interna de investigación y registro de accidentes laborales" de la siguiente manera:

1. Suceso imprevisto accidentado
2. Comunicar al jefe de unidad
3. Reportar inmediatamente a la Unidad SHT
4. Llenar Aviso accidente del IESS
5. USHT reportar el accidente a SGRT
6. Valoración al accidentado por médicos SCRT
7. Informe ampliatorio a SGRT
8. Investigación del accidente por SHT
9. Seguimiento medidas correctivas

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

El Comité y los Subcomités Paritarios de Seguridad y Salud están constituidos por tres representantes de los trabajadores y tres representantes del empleador con sus respectivos suplentes, quienes de entre sus miembros designan un Presidente y un Secretario, mismos que según lo establece la normativa vigente aplicable permanecen un año en sus funciones.

Los trabajadores que forman parte del Comité Paritario de Seguridad y Salud se encuentran organizados y respaldados por el Comité de Trabajadores de la EPMAPS, con el que se coordinan diferentes actividades.

En 2015, el Comité Paritario mantuvo 6 reuniones mientras que los 23 Subcomités de Seguridad y Salud, un promedio de 8 reuniones, cada Subcomité.

Los principales acuerdos establecidos en el 2015 son:

- Realizar la inspección general de las instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos, orden y limpieza, capacitación, adiestramiento y procurar que todos los trabajadores reciban formación adecuada en seguridad y salud.
- Revisar las condiciones de funcionamiento de los equipos de protección especial, colectiva y vial, mantener registros.
- Acompañamiento a las auditorías internas.

En la EPMAPS el 100% de los servidores están representados por los mencionados organismos, en los que participan los niveles Jerárquico Superior, Directivo, Personal Administrativo, Técnico y Operativo. De los 1 834 servidores, 288 son integrantes del Comité y Subcomités Paritarios de Seguridad y Salud equivalente al 15,70%.



Reunión del Subcomité de Seguridad y Salud en la Unidad Sistema de Conducciones Occidentales

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD

En 2015, mediante Resolución el Ministerio del Trabajo aprobó la renovación del “Reglamento de Seguridad y Salud”, el mismo que fue difundido y entregado a todo el personal de la Empresa y contratistas de obras civiles, especialmente. Este Reglamento define las estrategias para identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgo en el trabajo y establece las responsabilidades del empleador y del personal lo que contribuye a fomentar la cultura de seguridad y salud.

Otras actividades realizadas en el ámbito de la seguridad y salud son:

- Simulacros de incendio, capacitaciones, medición y evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Supervisión de Obras (189 en 2015).
- Elaboración del Plan de Emergencias.
- Elaboración y difusión del procedimiento de “Atención al personal vulnerable de la Empresa”.

Además, como todos los años, la Empresa dotó de ropa de trabajo, equipos de protección individual y uniformes a todo el personal.



Evaluación del simulacro con el Comité de Operaciones de Emergencia (COE).



Simulacro y Adiestramiento en Uso de Extintores.

SALUD OCUPACIONAL

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud física y psicológica de los trabajadores a fin de controlar los accidentes y las enfermedades profesionales mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

En este ámbito, durante 2015, la EPMAPS ha desarrollado lo siguiente:

Actividad	2014	2015	Detalle
Atención Pre ocupacional	107	215	Dirigido al personal que ingresa a la Empresa con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.
Atención Pos ocupacional	146	98	Dirigido al personal que se retira de la Empresa a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales.
Examen Oftalmológico	6	78	Examen realizado mediante contrato con la Empresa INMEDICAL al personal del listado de OHSAS.
Examen de Audiometría	28	174	Examen realizado por el IESS Batán y por la empresa INMEDICAL.
Examen de Radiografía de Columna Lumbar	6	54	Examen realizado mediante contrato con la empresa INMEDICAL al personal del listado de OHSAS.
Inmunizaciones	397	156	Se vacunó al personal de las Gerencias de Operaciones e Infraestructura quienes se encuentran expuestos a riesgo biológico.
Examen de Espirometría		50	Examen realizado mediante contrato con la empresa INMEDICAL al personal del listado de OHSAS. En el IESS también se realizaron exámenes dirigidos al personal de áreas operativas.

Fuente: Unidad Servicios Empresariales de Salud

De acuerdo a los análisis realizados por los médicos ocupacionales sobre los signos y síntomas presentados por los pacientes para determinar posibles enfermedades ocupacionales se constató que no cumplían con los parámetros para poder ser declarados en Riesgos del Trabajo.

Adicionalmente, la EPMAPS ofrece el servicio de medicina general y

odontología cuyo objetivo es fortalecer la atención preventiva que permita contar con personal saludable lo cual influye positivamente en la productividad de la Empresa. Este servicio se ofrece de forma descentralizada, es decir, se presta atención en las diferentes Unidades Operativas a fin de evitar el desplazamiento de los servidores al edificio matriz.

Actividad	Objetivo	2015
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en consultorios médicos y en Unidades Operativas	6.068,00
Programa de Donación de Sangre	Donar sangre voluntariamente en coordinación con la Cruz Roja	234
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los trabajadores	2.280,00

Fuente: Unidad Servicios Empresariales de Salud



CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

La EPMAPS ha capacitado a sus servidores en aspectos relacionados con Derechos Humanos, según el detalle siguiente:

DETALLE	N° PERSONAS	N° HORAS
Seminarios Implicaciones Constitucionales y Judiciales de la Nueva Ley de Justicia Laboral	18	9
Curso Código de Ética a través del Aula Virtual.	640	100
Talleres de difusión del Código de Ética	509	40
TOTAL	1.167	149

Fuente: Departamento de Gestión de Desarrollo

FORTALECIENDO LA DIVERSIDAD

El desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo y edad pertenecientes a minorías es:

ETNIA	NÚMERO DE EMPLEADOS
Afro ecuatoriano	26
Blanco	39
Indígena	9
Mestizo	1.753
Montubio	7
TOTAL	1.834

PROMEDIO DE EDAD DE EMPLEADOS	45 AÑOS
-------------------------------	---------

Fuente: Departamento de Gestión de Desarrollo

La inclusión de minorías en el Órgano Superior de Gobierno está supeditado por la Ordenanza Metropolitana 301 que establece el régimen común para la organización y funcionamiento de las Empresas Públicas y Metropolitanas.

INTEGRACIÓN LABORAL PARA EL PERSONAL CON DISCAPACIDAD

La EPMAPS lleva adelante el proceso de Inserción e Inclusión Socio Laboral de personas con discapacidad orientado a conseguir un adecuado ambiente de trabajo que garantice el desarrollo de sus capacidades.

Con la finalidad de concientizar, desarrollar capacidad empática, fomentar el respeto, la no discriminación, la aceptación y colaboración entre los compañeros del entorno laboral donde se encuentra el personal con discapacidad, en el 2015 se realizaron talleres de sensibilización dirigidos a Gerentes, Jefes Departamentales, Jefes de Unidad y el personal de las diferentes áreas:

TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN	
DEPENDENCIAS	11
PARTICIPANTES	239

Fuente: Unidad de Servicios Empresariales de Salud

TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN DE DISCAPACIDAD



Sistema Paluguillo

Se asesoró a los servidores con discapacidad y a los servidores con familiares con discapacidad, sobre el derecho al trabajo asociado a la discapacidad y la necesidad de construir entornos incluyentes.

A diciembre de 2015, la EPMAPS cuenta con 38 personas con discapacidad y 18 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio de Trabajo, constituyendo el 3,05% de un total de 1 834 servidores.

TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATACIÓN			
Código del Trabajo	Hombres	15	17
	Mujeres	2	
LOEP	Hombres	7	21
	Mujeres	14	
Trabajadores sustitutos *		18	18
TOTAL		56	56

Fuente: Unidad de Servicios Empresariales de Salud

(*) Servidores que tienen bajo su responsabilidad y/o cuidado familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con más del 75% de discapacidad severa.

TIPO DE DISCAPACIDAD	N°
Auditiva	4
De lenguaje	1
Física	16
Física (L)	1
Físico (P)	1
Intelectual	3
Intelectual (F)	1
Mental	1
Psicológica	2
Visual	8
SUBTOTAL	38
Sustitutos	18
TOTAL	56

Fuente: Unidad de Servicios Empresariales de Salud

En 2015, bajó el número de servidores con discapacidad, debido a que algunos se acogieron al beneficio de la jubilación.

GRUPOS LABORALES	PERIODOS			
	Año 2014		Año 2015	
	Servidores con discapacidad	Trabajador Sustituto	Servidores con discapacidad	Trabajador Sustituto
CÓDIGO DEL TRABAJO	22	5	17	12
LOEP	23	5	21	6
TOTAL	45	10	38	18

Fuente: Unidad de Servicios Empresariales de Salud

SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS



Feria "Por mis Derechos Humanos"

En noviembre de 2015, la EPMAPS realizó la Feria "Por mis Derechos Humanos" bajo los enfoques de interculturalidad y género, en los que resaltaron temáticas sobre violencia de género, discapacidades e interculturalidad. Para el desarrollo de esta actividad se coordinó con varias instituciones entre las cuales estuvieron: la Asociación de Afro ecuatorianos, la Agencia de Cooperación Alemana-GIZ y la Secretaría de Inclusión Social del Municipio. La feria contó con la participación de los servidores de la Empresa y público en general.

La EPMAPS no ha identificado proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil ni trabajadores jóvenes expuestos a labores peligrosas. Esto lo podemos afirmar gracias a los resultados que se obtienen de las supervisiones integradas que la EPMAPS realiza durante la ejecución de obras. Al 31 de diciembre de 2015 se realizaron 189 supervisiones.



LA EPMAPS Y SU RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Con el propósito de regular las actividades de participación ciudadana y fortalecer los procesos de relacionamiento con la comunidad, con resolución No. 0165 del 23 de diciembre del 2015 la EPMAPS aprobó el Instructivo de Participación Ciudadana y Relacionamiento Comunitario en Estudios y Obras de Agua Potable y/o Saneamiento, ejecutadas por la Empresa.

Los procesos de participación ciudadana se dan a través de socializaciones encaminadas a proporcionar información respecto a la ejecución de nuestras actividades. Durante 2015 se realizaron 212 socializaciones de obras de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento.

NEGOCIACIÓN ASERTIVA CON LA COMUNIDAD

La gestión del servicio de agua potable y saneamiento permite la participación activa de la ciudadanía en los diferentes proyectos que la EPMAPS ejecuta, sin embargo, algunos de ellos no están exentos de reclamos durante la fase de construcción. En 2015, se presentaron y resolvieron reclamos según el siguiente detalle:

Causas o motivos	N° Casos
Molestias temporales en la fase de construcción	21
Afectación temporal a propietarios por pasos de servidumbre para actividades de operación y mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado	4
Atención de requerimientos de la población enmarcada en los derechos a grupos vulnerables	2
Otros	3
TOTAL	30

Fuente: Departamento de Responsabilidad Social

FOMENTO DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA POTABLE

Este programa se desarrolla en coordinación con el YAKU Parque Museo,

el FONAG y la Fundación Botánica Los Andes con el propósito de contribuir a la conservación y sostenibilidad del recurso hídrico.

Actualmente los resultados señalan que el consumo promedio por habitante es de 200 litros diarios, consumo que en verano asciende a 220 litros diarios per cápita, identificado que existe el uso desmedido del recurso en algunos sectores del DMQ.

Además la organización de la Naciones Unidas-ONU- recomienda que el uso óptimo de agua por habitante debe ser de 100 litros diarios, cantidad que permite cubrir sus necesidades de consumo e higiene.

Por otra parte, varios estudios señalan que la proyección futura 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 una Cultura de Consumo Responsable de Agua potable en la ciudadanía.

Con este propósito la EPMAPS en 2015 desarrolló conjunto de actividades orientadas a disminuir el consumo y reducir el desperdicio de agua, que describimos a continuación:

- Festival artístico musical por el día Mundial del Agua
- Concurso AQUA/INVENTA dirigido a 20 entidades educativas municipales del DMQ, de las cuales fueron seleccionadas 9 instituciones educativas ganadoras.



· Actividades de sensibilización con entidades educativas municipales, colegios fiscales, empresas y barrios ubicados las zonas donde se registraron mayor índice de consumo de agua potable, como son: Tumbaco, Calderón y Quitumbe.



Además, con el propósito de sensibilizar a mayor número de estudiantes del Distrito Metropolitano de Quito, en 2015 se firmó un Convenio de Cooperación Interinstitucional con Fundación Botánica Los Andes.

En el 2015, las charlas programadas y desarrolladas por la EPMAPS en colaboración con la Fundación Botánica Los Andes alcanzaron a un número de 11 242 personas.

GRUPO OBJETIVO	CANTIDAD PERSONAS
Estudiantes	8.495
Empresas o instituciones	1.066
Comunidad en general del DMQ	1.681
TOTAL	11 242

Fuente: Departamento de Responsabilidad Social

Con la misma temática, la Empresa participó conjuntamente con otras empresas privadas, en el Programa de Capacitación emergente para los albañiles y plomeros del sector construcción y vivienda, liderado por el Gobierno Provincial de Pichincha, orientado al fortalecimiento y profesionalización en los temas de conexiones domiciliarias e instalaciones de agua potable, dirigido a un total de 427 profesionales de la construcción.

PUNTOS DE HIDRATACIÓN SIRVIENDO A LA COMUNIDAD QUITEÑA

Durante 13 años la EPMAPS sirve a los turistas y residentes del DMQ con puntos de hidratación. Durante 2015, la Empresa atendió 608 eventos, utilizó 23 980 botellones de 20 litros cada uno (479 600 litros), ubicó 1 041 puntos de hidratación en actos masivos de carácter cultural, social, deportivo, educativo, etc., organizados por la comunidad quiteña.

Año: 2015
Nº Eventos: 608
Nº Puntos: 1.041
Nº Botellones: 23.980
Nº Vasos: 1'809,120
Nº Botellas PET: 5.975
Nº Fundas de Agua: 32.740
Inversión USD: 184.000

Los principales eventos en los que la EPMAPS brindó sus servicios a la comunidad a través de puntos de hidratación, fueron los siguientes:

EVENTOS	Nº PERSONAS ATENDIDAS
Ciclos Paseos (Todos los domingos)	1.040.000
Atención Balcones de Servicio del MDMQ	2.400.000
Procesión de Viernes Santo en el Centro Histórico y Sur de Quito	500.000
Visita Papa Francisco al Ecuador	2.000.000
Caminata y Peregrinación a la Virgen de El Quinche	700.000
Festividades por la Fundación de Quito	400.000
TOTAL	7.040.000

Fuente: Unidad de Eventos a la Comunidad - Hidratación



RESPONSABILIDAD CON EL SERVICIO

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente en relación a los servicios que presta la EPMAPS, a través de EKOS realiza una encuesta semestral del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) y una encuesta profundizada de Medición de Satisfacción del Cliente; lo cual permite desarrollar planes de acción que permitan mejorar los resultados obtenidos.

Se mantiene el Sistema de Gestión de Calidad para el logro de los objetivos relacionados con la satisfacción del cliente y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la calidad del agua y de los servicios. Actualmente se tiene el 82,4% de satisfacción del servicio y 99,99% de calidad del agua.

debido al cumplimiento en la instalación de conexiones domiciliarias y al incremento en la toma de lecturas reales correspondientes al período.

La EPMAPS registra 3 reclamos por facturación presentados en la Defensoría del Pueblo, mismos que se solucionaron una vez presentadas las debidas justificaciones por parte de la Empresa. Se registró también un reclamo por demora en el pago de la pensión jubilar de un ex servidor, lo cual fue solventado.



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

En relación a las quejas y reclamos atendidos en matriz y Centros Integrales de Atención al Cliente, en 2015 se receptaron un total de 29 997 casos, 27,79% menos que los presentados en 2014 (41 539),



DESEMPEÑO AMBIENTAL

NUESTRO COMPROMISO CON EL AMBIENTE POLÍTICAS AMBIENTALES

Las políticas ambientales, constan en el Plan Institucional de Buenas Prácticas Ambientales, alineadas al Sistema de Gestión Integrado de la EPMAPS, las cuales se enfocan en la reducción o mitigación de los impactos ambientales significativos generados por sus actividades y servicios, cumpliendo los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de sus servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros.

De igual manera, se establecen políticas de prevención y mitigación ante posibles afectaciones causadas por catástrofes naturales, es así que el Plan de Emergencia y Plan de Contingencias Sísmicas, en prevención a una posible erupción de los volcanes: Guagua Pichincha, Cotopaxi, Reventador, así como de movimientos en masa, determina las acciones a seguir para prevenir y mitigar los impactos que podrían ocasionar. Actualmente se cuenta con un Plan específico para el volcán Cotopaxi.

Cumplimiento Legal

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la Empresa ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante 2015, obtuvo 38 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios; y, además cumplió con la elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental y las gestiones para la obtención de licenciamientos ambientales. Entre los principales se tiene la "Primera Etapa del Proyecto de Agua Potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande - Papallacta y Central Hidroeléctrica Chalpi Grande" que beneficiará a amplios sectores de la población del DMQ. También se licenció la operación del Sistema de Distribución de Agua Potable y del Sistema de Alcantarillado del DMQ, así como el Sistema Integrado de Agua Potable Papallacta, Generación y Subtransmisión Eléctrica Papallacta – Santa Rosa.

Principio de precaución

Respecto a la aplicación del Principio de Precaución, de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de

1992, y en el marco de la normativa aplicable nacional y local que regula la aplicación del subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental en la Provincia de Pichincha, la Empresa implementa entre otros, procesos de regularización ambiental de proyectos y operación de sistemas de agua potable y saneamiento, monitoreo ambiental y supervisión integrada de obras (Seguridad, Ambiente, Riesgos y Relaciones Comunitarias). Como parte de la regularización ambiental de los proyectos y los planes de manejo ambiental para prevenir, controlar o mitigar potenciales afectaciones al ambiente.

Los referidos procesos contribuyen a la protección del medio ambiente, aplicando criterios de precaución, particularmente en el caso de potencial peligro de degradación y daño grave o irreversible, lo que permite cumplir con la misión de la EPMAPS.

Inversiones ambientales

El presupuesto 2015 para gestión del agua y gestión ambiental empresarial ascendió a USD 1 123 910

RUBRO	MONTO
Manejo y conservación de áreas de interés hídrico	236.775
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)	544.107
Gestión ambiental	343.028
TOTAL	1 123.910

Fuente: Gerencia de Ambiente, Seguridad y Responsabilidad

PROTECCIÓN Y RESTAURACIÓN DE ÁREAS DE INTERÉS HÍDRICO

Con el propósito de atender las necesidades de los habitantes del DMQ, y garantizar a largo plazo la disponibilidad del recurso en calidad y cantidad, la EPMAPS, a través del Fondo para la Protección del Agua (FONAG), invierte en la rehabilitación, protección y cuidado de las fuentes de agua. La asignación en 2015 de la EPMAPS fue de USD 544 106,63.

Durante el periodo 2015 se efectuaron varias actividades por

administración directa y otras en coordinación con el FONAG, una de ellas:

- Caracterización biofísica de microcuencas que abastecen a los sistemas de agua potable de la EPMAPS. Entre enero y julio de 2015, por administración directa, se generó mapas base y de usos del suelo e información de cobertura vegetal, fuentes de aguas superficiales y otras variables de los siguientes sistemas:
 - Centro Occidente: Aducción Lloa-Pichincha microcuencas del río El Cinto, Quebrada Tayango, Quebrada Cotoyacu.
 - Aducción Atacazo: microcuencas de los ríos Saloya, Cristal, Guashpa Grande, Las Platas, San Juan y Pumamaqui.
 - Noroccidente: microcuencas de los ríos Pichán, Monjas, Alambi y Mindo

MANEJO ECOEFICIENTE DE RECURSOS

El Programa de Manejo Ecoeficiente de Recursos del Sistema de Gestión Ambiental de la EPMAPS se enmarca en la legislación ambiental aplicable, así como en su misión y visión. Durante 2015 se realizaron acciones que coadyuvaron al uso responsable de recursos.

Gestión de Residuos

Desde 2013, la EPMAPS mantiene el Convenio de Cooperación Institucional con la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO), que contribuye a la implementación del Proyecto Manejo y Recolección Diferenciada de Residuos Sólidos.

El objeto de este convenio es 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 lo referente a residuos inorgánicos, en 2015 su alcance se extendió hacia áreas operativas. Los residuos generados por la EPMAPS son entregados a Gestores Ambientales Calificados a fin de realizar una correcta disposición final.

Materiales utilizados, por peso o volumen

Los consumos de materiales reportados en 2015 comprenden el consumo de toda la EPMAPS, tal como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

• Consumo de papel EPMAPS

A fin de obtener una comparación real de los insumos de 2014 y 2015, se procesaron los datos en peso tomando como referencia lo siguiente: 1 resma de papel A4 de 75 g = 2.35 kg y 1 Resma de papel A3 de 75g = 4.70 kg

CONSUMO PAPEL 2014-2015	
AÑO	Kg
2014	28.567
2015	28.828

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

• Consumo de agua potable EPMAPS

CONSUMO AGUA POTABLE 2014-2015	
AÑO	Metros Cúbicos
2014	232.358
2015	196.956

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

• Consumo de tóner EPMAPS

CONSUMO DE TONER 2014-2015	
AÑO	Unidades Utilizadas
2014	484
2015	650

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

• Consumo total de combustible

CONSUMO COMBUSTIBLE 2014-2015	
Año	Galones
2014	336.406
2015	406.514

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

• Consumo de energía EPMAPS

CONSUMO ENERGIA 2014-2015	
AÑO	kWh
2014	21.226.090
2015	21.140.952

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

La energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es catalogada como energía limpia. La Empresa se ha calificado bajo la figura de autoproduccion ante el EX - CONELEC en 62 instalaciones.

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

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

La EPMAPS contabiliza las emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en función de combustibles de fuentes móviles.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES 2015		
TOTAL	DIESEL (gls)	GASOLINA (gls)
	155.633	250.880

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

Nuestra Huella de Carbono

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en el 2015 se continuó con el proceso de cálculo de las huellas corporativas con los siguientes resultados:

RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS 2015			
HUELLAS CORPORATIVAS EPMAPS	UNIDAD	AÑO 2015	UNIDAD
Huella de Carbono	tCO ₂ e*	68 361,8	tCO ₂ e

* tCO₂e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial



En el siguiente cuadro se muestra la Huella de Carbono de los años 2014 y 2015 por Alcances.

HUELLA DE CARBONO 2014-2015 EPMAPS					
Alcance	Actividades	2014		2015	
		Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones indirectas)	3.189	5%	3.775	6%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida(emisiones directas)	10.739	15%	11.734	17%
ALCANCE 3	Materiales y Bienes. Productos agropecuarios y pesqueros. Productos forestales. Obras de construcción Servicios.	56.139	80%	52.853	77%
TOTAL		70.067	100%	68.362	100%

*Valor calculado con el Factor de Emisión de CO₂ del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador.

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

Analizando los resultados de cada uno de los Alcances 1, 2 y 3, podemos determinar que para el 2015 el Alcance 3 tiene una alta relevancia en el cálculo de la Huella de Carbono 77,31%.

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero en el periodo 2015 llegan a 68 361,8 tCO₂ equivalentes.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y otras emisiones

Una de las iniciativas de la EPMAPS para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es el desarrollo de la auditoría energética, actividad que se inició en 2015 con la determinación de la Eficiencia Energética del Sistema de Distribución de agua potable Puengasí – Bellavista, la misma que permitirá identificar una línea base preliminar en el área de Distribución de la EPMAPS.

Considerando la normativa ambiental vigente, según el Acuerdo Ministerial 097-A, la potencia de los generadores de energía con que cuenta la Empresa no alcanza la potencia requerida para realizar la caracterización de emisiones de gases.

La EPMAPS caracteriza anualmente las emisiones en los lugares establecidos en el Plan de Manejo del Sistema La Mica y Planta de Tratamiento El Troje, que cuenta con licencia ambiental emitida mediante Acuerdo Ministerial 063.

Se contabiliza las emisiones de dióxido de carbono, también se miden las emisiones de SO_x, NO_x y CO₂ en los puntos definidos en el plan de manejo citado anteriormente. La Empresa no genera sustancias que agotan la capa de ozono.

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Vertido total de aguas y medición de caudales

Las estimaciones en referencia al vertido total de aguas según su volumen y destino, se describen a continuación:

Parámetros	Unidades	Diciembre 2015
Estimación del volumen distribuido agua potable en el DMQ	m ³	253.474.880
Estimación de caudal distribuido agua potable en el DMQ	l/s	8.038
Estimación de volumen de agua residual generado al sistema de alcantarillado en el DMQ	m ³	177.432.416
Estimación de caudal generado de agua residual al sistema de alcantarillado en el DMQ	l/s	5.626

Fuente: Gerencia de Operaciones

Para la medición de caudales en las plantas de tratamiento de aguas residuales aerobios que cuentan con sistemas electromecánicos se utilizan los caudalímetros portátiles equipados con sensores ultrasónicos. En el caso de los sistemas anaerobios se utiliza el método volumétrico. Para los sistemas en los cuales no puede valerse del método antes mencionado se emplea el método del flotador que consiste en una medición directa en base a la distancia, tiempo y área.

Los muestreos de calidad de agua residual en el afluente y efluente en las plantas de tratamiento aerobios, se lo realiza con toma de muestras compuestas con intervalos de 1 hora, en horarios tales donde se evidencia la mayor descarga líquida de agua residual dependiendo del sector complementándose así con las fluctuaciones de caudal existentes, esto se lo logra porque se cuenta con operadores fijos.

A las muestras tomadas compuestas y simples se les realiza la medición de parámetros in Situ (pH, temperatura, sólidos disueltos totales, conductividad y oxígeno disuelto), las cuales posteriormente son almacenadas, preservadas, etiquetadas y transportadas para la realización de los análisis requeridos.

Los resultados de análisis de laboratorio son comparados con la normativa ambiental que corresponde al Acuerdo Ministerial No. 028, Criterios Generales y Normas Generales para descarga de efluentes al sistema de

alcantarillado y descarga de efluentes a cuerpos de agua dulce.

Para estimar el volumen de agua residual al sistema de alcantarillado a diciembre 2015, se consideró como factor de retorno teórico el 70% del caudal del agua potable distribuida. Con la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), una parte de los habitantes del sur de Quito serán beneficiados con esta obra, se espera entre en operación en 2016.



Peso Total Desechos Gestionados

La información respecto a la recuperación de productos utilizados por la EPMAPS, luego de su vida útil, es presentada en el siguiente cuadro:

TOTAL DE DESECHOS GENERADOS EN SITIOS Y COMPLEJO MATRIZ		
Papel, cartón, plástico, tetra pack en Kg		
1	Desechos peligrosos	3.140
2	Desechos no peligrosos	2.927
TOTAL GENERAL DESECHOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS		6.067

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

La EPMAPS no ha generado impactos ambientales con respecto al transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Todos los vehículos de la Empresa, así como de los proveedores, cumplen con la normativa de la revisión técnica vehicular. Cabe mencionar que no existen residuos transportados internacionalmente.

De igual manera, no se han producido derrames accidentales significativos en las operaciones de la EPMAPS, y no se presentaron

multas y sanciones no monetarias durante el periodo de reporte por incumplimiento de la normativa ambiental. En 2015 se gestionaron 38 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios de agua potable y saneamiento.

Sistema de Gestión Ambiental Integral

El Sistema de Gestión Ambiental Integral de la Empresa continúa implementándose en determinadas áreas operativas y administrativas.

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 EPMAPS. Se consideran aspectos relacionados con: operación de los sistemas, proyectos civiles, actividades de preservación del recurso hídrico, aspectos socio-ambientales y riesgos. Los objetivos, metas y programas establecidos en el marco de este sistema son monitoreados trimestralmente. En 2015 se cumplió con el programa de adiestramiento ambiental en las áreas operativas y administrativas definidas. Dentro del Programa de Gestión de Emergencias se adquirió material de repuesto para kits ambientales entregados al personal en 2014, y se impartió la respectiva capacitación (simulacros) en diferentes instalaciones de la Empresa.

Mecanismos de reclamación ambiental

En las instancias correspondientes de la Empresa, durante 2015 no se registraron reclamaciones ambientales presentadas, que se hayan abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Cambio Climático, Riesgos y Oportunidades

El cambio climático y sus impactos sobre el ciclo hidrológico tienen potenciales efectos negativos sobre la disponibilidad y demanda de agua, y en la operación de servicios de agua y saneamiento. Como resultado del “Caso de Estudio de Adaptación al Cambio Climático: Los Impactos del Cambio Climático en la Recesión Glaciar y en la Hidrología de Montaña y sus Implicaciones en el Suministro de Agua para Quito” efectuado para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), revelan que un aumento

de temperatura de 1°C y cambios en el régimen de precipitaciones (escenario climático TL-959), provocaría un 12% de disminución de agua en las principales cuencas que abastecen de agua a la EPMAPS.

El aumento de temperatura provocaría un aumento en la demanda per cápita, que sumada al crecimiento poblacional delimitan un escenario de aumento de la demanda total de agua en el DMQ.

Las variaciones en el ciclo hidrológico producto del cambio climático, generarán stress hídrico a nivel nacional y regional, lo que podría incrementar el número de conflictos socio ambientales por el agua, como el caso en la cuenca alta del río Pita, fuente que alimenta la captación del sistema Pita-Puengasí. Estas condiciones de un clima futuro cambiante, con lluvias más intensas y menos frecuentes que describen los escenarios climáticos para la zona de interés hídrico de la EPMAPS, según el modelo de circulación global japonés TL-959, determinan un gran reto para la EPMAPS en cuanto a la planificación y la gestión del abastecimiento del agua a futuro. Los impactos descritos, pueden traducirse en consecuencias en los campos operacionales, ambientales y financieros de la EPMAPS, pero sobre todo en la población que se vería afectada por una disminución en la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

El reto se torna más complicado considerando el alto grado de incertidumbre de los escenarios climáticos, y los escenarios de impactos sobre la disponibilidad de agua en el DMQ con un horizonte de 30 años. Para ello se propone una estrategia de adaptación al cambio climático que contempla medidas estructurales, no estructurales y complementarias, según se indica a continuación:

MEDIDAS ESTRUCTURALES	MEDIDAS NO ESTRUCTURALES	MEDIDAS COMPLEMENTARIAS
Aumento de la oferta mediante la construcción del proyecto “Chalpi Grande”	Programas de conservación y gestión de áreas de interés hídrico que la EPMAPS coordina con el Fondo de Protección del Agua (FONAG).	Fortalecimiento del monitoreo hidrometeorológico de las áreas de interés hídrico para la EPMAPS
Potenciación del uso del acuífero de Quito	Campañas de edu-comunicación para promover el ahorro del agua y concientizar la necesidad del uso eficiente del recurso hídrico	
Obras de interconexión entre las diferentes plantas de tratamiento y sistemas de abastecimiento agua, que permitirán hacer más resiliente el sistema de distribución de la EPMAPS.	Gestión de tarifas para evitar consumos de agua altos e innecesarios.	

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial



DESEMPEÑO ECONÓMICO

LA EPMAPS EN CIFRAS VALOR ECONÓMICO GENERADO Ingresos

En el Plan Estratégico se establecen objetivos y metas claras que permiten una gestión económica financiera enmarcada en el uso eficiente, eficaz de sus recursos para la ejecución de los proyectos de inversión y la búsqueda de la sostenibilidad de la Empresa.

DESCRIPCIÓN	2014	2015
Operacionales	133.059.749	137.647.555
Otros Ingresos No Comerciales	1.977.199	2.015.801
Otros Ingresos No Operacionales	3.432.231	5.856.789
Transferencias Gubernamentales	23.984.041	21.099.002
TOTAL DE INGRESOS	162.453.219	166.619.146

Valores sin auditar
Fuente: Gerencia Financiera

En 2015, los ingresos presentan un incremento del 2,56%, esto se debe a la optimización de recursos así como al incremento paulatino de clientes por la ampliación de los servicios y derivaciones.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO Costos

La mayor incidencia que se presenta es el costo de mano de obra en un 31,71% frente al total de los costos para el 2015. El detalle de los costos se evidencia en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	2014	2015
Total Personal	45.284.332	43.543.898
Total Materiales	7.190.412	8.707.248
Total Servicios de Terceros	22.563.634	32.707.728
Total Mantenimiento	8.145.355	10.107.648
Total Depreciación y Amortización	26.487.574	26.525.772
Total Financieros	8.427.091	10.314.573
Total Provisiones	1.951.191	3.477.093
Total Otros	6326.566	232.887
TOTAL COSTOS	126.376.156	135.616.846
Total Otros Resultados Integrales	7.864.436	1.689.133
TOTAL GENERAL	134.240.592	137.305.979

Valores sin auditar
Fuente: Gerencia Financiera

Los costos para el año 2015 representan un 1,09% de decremento frente al ejercicio anterior en el total de los costos incluyendo los resultados integrales, esto se debe principalmente en servicios prestados por terceros por Consultorías y Servicios relacionados a conexiones principalmente. Para el año 2014 el valor de Otros Resultados Integrales corresponde a Pérdidas actuariales.

TRANSFERENCIAS

Las transferencias recibidas por parte del Gobierno Central se detallan en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN	2014	2015
Transferencias Municipio	23.984.041	21.099.002

Fuente: Gerencia Financiera

Para el 2015 existió una disminución por este concepto del 12,03%. Cabe resaltar que el 100% de estos montos son destinados a proyectos y obras que garantizan el servicio a la comunidad. De igual manera se destaca que para 2015 se recibió USD 3 millones por la emergencia del Cotopaxi.

INVERSIONES

En 2015 se invirtió en proyectos de agua potable y alcantarillado por un monto de USD 36 millones, principalmente financiados con transferencias del Gobierno y recursos propios. Estas inversiones son superiores en 32,70% en comparación a 2014.

PROYECTOS	2014	2015
Agua Potable	9.309.527	12.511.896
Alcantarillado	18.290.948	24.113.496
TOTAL	27.600.476	36.625.392

Fuente: Gerencia Financiera

OTROS INDICADORES DE IMPORTANCIA PARA LA EPMAPS

Facturación y Recaudación por servicios de agua potable y alcantarillado

AÑOS	TOTAL FACTURACIÓN USD	% INCREMENTO EN FACTURACIÓN	TOTAL RECAUDACIÓN USD	% INCREMENTO EN RECAUDACIÓN
2014	144.994.317		130.865.587	
2015	151.708.156	4,63%	134.961.741	3,13%

Fuente: Gerencia Comercial



SUBSIDIOS

La EPMAPS es respetuosa de los derechos de sus clientes; y, fiel al cumplimiento de la Ley de Discapacidades y de la Ley del Anciano, en 2015 la Empresa benefició a 4 034 clientes según el siguiente detalle:

Ley	Beneficiarios	Monto USD
Discapacidades	830	35.570
Anciano	3.204	1.509.358
TOTAL	4.034	1.544.928

Fuente: Gerencia Comercial



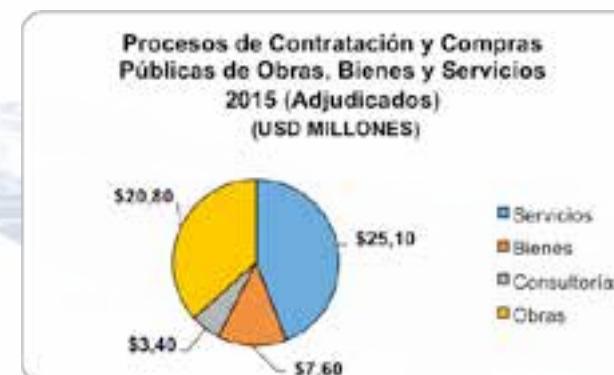
NUESTROS PROVEEDORES

En 2015, se contrató a:

- Proveedores locales (Quito) el 85,86%,
- Proveedores nacionales (provincias) el 13,96%,
- Proveedores internacionales el 0,18%

TIPO DE CONTRATACIÓN	MONTO CONTRATADO (USD MILLONES)
Servicios	\$ 25,10
Bienes	\$ 7,60
Consultorías	\$ 3,40
Obras	\$ 20,80
TOTAL	\$ 56,90

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



La EPMAPS siempre está pendiente de que sus proveedores cumplan las condiciones generales del formato de contrato establecido por el SERCOP, mismo que señala que el contratista se obliga con su talento humano al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo y en la Ley de Seguridad Social obligatoria.





ANEXOS

ANEXO 1

INDICADORES GRI							
GENERAL	Guía G3	Guía G4	Descripción del indicador	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto	Estrategia y análisis						
Perfil 1.1	G4-1	Declaración del funcionario de más alto rango en la organización			6,2	Perfil	A
		Estrategias de gestión empresarial				Perfil	A
Perfil 1.2	G4-2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave			6,2	Perfil	A
Aspecto	Perfil de la organización						
Perfil 2.1	G4-3	Nombre de la organización				Perfil	A
Perfil 2.2	G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios				Perfil	A
Perfil 2.3	G4-17	Estructura de operación de la organización, incluyendo sus división, empresas en actividad, empresas controladas y joint ventures principales			6,2	Perfil	A
Perfil 2.4	G4-5	Localización de la sede principal de la organización				Perfil	A
Perfil 2.5	G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre los países en los que desarrolla actividades significativas			N/A	N/A	N/A
Perfil 2.6	G4-7	Tipo de titularidad y forma legal				Perfil	A
Perfil 2.7	G4-8	Mercados donde presta servicios				Perfil	A
Perfil 2.8	G4-9	Escala de la organización				Nuestro equipo de colaboradores	
	G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores				Nuestro equipo de colaboradores	
Perfil 2.9	G4-13	Cambios significativos durante el período de información en cuanto a tamaño, estructura o titularidad				Perfil	
Perfil 2.10	G4-16	Premios recibidos en el período de información				Perfil	
	G4-24	lista de grupos de interés vinculados a la Empresa				Perfil (Comunicación y transparencia)	
Aspecto	Parámetros del Informe						
Perfil 3.1	G4-28	Período de información provista				Perfil	
Perfil 3.2	G4-29	Fecha del informe anterior más reciente				Perfil	
Perfil 3.3	G4-30	Ciclo de elaboración de las memorias				Perfil	
Perfil 3.4	G4-31	Datos de contacto para realizar preguntas respecto a la memoria				Perfil	
Perfil 3.5	G4-18	Proceso para definir el contenido de la memoria				Perfil	
	G4-19	Lista de los aspectos materiales				Perfil	
Perfil 3.6		Cobertura de la memoria				Perfil	
Perfil 3.7		Cualquier limitación específica sobre el alcance o cobertura de la memoria				Perfil	
Perfil 3.8	G4-20 G4-21	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				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	
Perfil 3.10	G4-22	Explicación del efecto de replanteamiento de información provista en informes anteriores, y las razones de tal declaración.					N/A
Perfil 3.11	G4-23	Cambios significativos respecto de períodos anteriores de información en cuanto al alcance, límite, o los métodos de medición aplicados en la memoria					N/A
Perfil 3.12	G4-32	Tabla que identifique la ubicación de la información estándar en la memoria				Índice	
Perfil 3.13	G4-33	Política y práctica actual con respecto a la búsqueda de verificación externa para la memoria			7,5,3	Perfil	

Aspecto		Gobierno, compromisos y participación				
Perfil 4.1	G4-38	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.				Nuestra Empresa Estructura Orgánica Empresarial
Perfil 4.2	G4-39	Indicar si el Presidente o el cuerpo superior de gobierno es también un funcionario ejecutivo				Directorio
Perfil 4.3	G4-38	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				Directorio
Perfil 4.4	G4-37 G4-49 G4-53	Mecanismos para que los accionistas y empleados provean recomendaciones o indicaciones al cuerpo superior de gobierno				Directorio
Perfil 4.5	G4-51	Vínculo entre la remuneración de miembros del cuerpo superior de gobierno, gerentes de alto rango, y ejecutivos, y el desempeño de la organización				Desempeño Social (Nuestro Equipo de Servidores)
Perfil 4.6	G4-41	Procesos implementados para que el cuerpo superior de gobierno pueda garantizar que no se produzcan conflictos de intereses	Principio 10			Nuestra Empresa (Buen Gobierno corporativo)
Perfil 4.7	G4-40	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.				Nuestra Empresa Estructura Orgánica Empresarial
Perfil 4.8	G4-56	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.				Perfil
Perfil 4.9	G4-45 G4-47	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.	Principio 8	6,2 Gobernanza		Nuestra Empresa Estructura del Gobierno
Perfil 4.10	G4-44	Procesos para evaluar el propio desempeño del cuerpo superior de gobierno, particularmente en cuanto al desempeño económico, ambiental y social				Nuestra Empresa Estructura del Gobierno
	G4-35 G4-36 G4-42 G4-43 G4-46 G4-48 G4-50 G4-52 G4-54 G4-55	Estructura de gobierno, composición, funciones				Nuestra Empresa Estructura Orgánica Empresarial
Perfil 4.11	G4-14	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			Desempeño Ambiental
Perfil 4.12	G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas económicas, ambientales y sociales desarrolladas externamente, a las cuales la organización apoya y suscribe				Perfil
Perfil 4.13	G4-16	Participación en asociaciones y/o organizaciones de promoción nacionales/internacionales				Perfil
Perfil 4.14	G4-24	Lista de grupo de interés involucrados con la organización				Nuestros grupos de interés
Perfil 4.15	G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés involucrados			4 Principios de RS 4,5 Respeto a los intereses de las partes interesadas	
Perfil 4.16	G4-26	Abordajes para involucrar grupos de interés, incluida la frecuencia de participación por tipo y grupo de interés			5,3,2 5,3,3	Plan de acción
Perfil 4.17	G4-27	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.				
Aspecto		Ética e Integridad				
	G4-56 G4-57 G4-58	Descripción de valores y principios, formas de asesoramiento y mecanismos de denuncia.	Principio 10	4 Principios de RS 4,4 Comportamiento Ético		Ética, Integridad y Lucha contra la corrupción

Indicadores de desempeño social

LABORAL

Guía G3	Guía G4	Detalle	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Prácticas laborales						
Empleo						
LA1	G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
LA2	G4-LA1	Número total de empleados y promedio de rotación media de empleado, desglosado por grupos de edad, sexo y región	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
LA3	G4-LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3 6.4.4.		N/A
LA15	G4-LA3	Regreso al trabajo y tasas de retención después de periodo de lactancia, por genero	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3 6.4.4.	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Relaciones empresa / trabajador						
LA4	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdos colectivos	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
LA5	G4-LA4	Períodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los acuerdos colectivos.	Principios 4 y 6	6.4.6.4.3 6.4.4 6.4.5	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Salud y seguridad en el trabajo						
LA6	G4-LA5	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, 4, 6	6.4.6.4.6	Desempeño Social Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	
LA7	G4-LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Principio 1, 4, 6	6.4.6.4.6	Desempeño Social Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	
LA8	G4-LA7	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 6	6.4.6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	Desempeño Social Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	
LA9	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Principio 3 y 4	6.4.6.4.6	Desempeño Social Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	
Capacitación y educación						
LA10	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Principio 6	6.4.6.4.7	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
LA11	G4-LA10	Programas de habilidades directivas y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoye en el final de sus carreras profesionales.	Principio 6	6.4.6.4.7 6.8.5	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
LA12	G4-LA11	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	Principio 6	6.4.6.4.7	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Diversidad e igualdad de oportunidades						
LA13	G4-LA12	Composición de departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo atendiendo sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad	Principio 6	6.3.7 6.3.10 6.4. 6.4.3	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Inigualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-LA15	G4-LA13	Relaciones promedio de salario base de hombres y mujeres, desglosada por categoría de empleado	Principio 6	6.3.7 6.3.10 6.4. 6.4.3	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Evaluación de las Prácticas laborales de los Proveedores						
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las practicas laborales			Plan de acción	
	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales, en la cadena de suministro y medidas al respecto			Plan de acción	
Mecanismos de reclamación sobre las practicas laborales						
LA14	G4-LA16	Numero de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Principio 6	6.3.7 6.3.10 6.4. 6.4.3 6.4.4	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	

Indicadores de desempeño social

DERECHOS HUMANOS

Guía G3	Guía G4	Detalle	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto						
Prácticas de dirección						
HR1	G4-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.		6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	Plan de acción	
HR2	G4-HR10	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia		6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	Plan de acción	N/A
HR3	G4-HR2	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, 2	6.3 6.3.5	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Aspecto						
No discriminación						
HR4	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Principio 6	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Aspecto						
Libertad de asociación						
HR5	G4-HR4	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 3	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Aspecto						
Explotación infantil						
HR6	G4-HR5	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 1, 2 y 5	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	Desempeño Social Respeto a los Derechos Humanos	
Aspecto						
Trabajos forzados						
HR7	G4-HR6	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.		6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	Plan de acción	
Aspecto						
Prácticas de seguridad						
HR8	G4-HR7	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 y 2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Plan de acción	
Aspecto						
Derechos de los indígenas						
HR9	G4-HR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	NA	
Aspecto						
Valoración						
HR10	G4-HR9	Porcentaje y número de operaciones que han sido sujetas de revisión de derechos humanos y/o valoración de impactos	Principio 1 y 2	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	Desempeño Social Respeto a los Derechos Humanos	
Aspecto						
G4-HR11						
Remediación						
HR11	G4-HR12	Número de quejas relacionadas a derechos humanos dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de atención a quejas	Principio 1 y 2	6.3 6.3.6	Desempeño Social Respeto y promoción de los derechos humanos	

Indicadores de desempeño social

SOCIEDAD

Guía G3	Guía G4	Detalle	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto						
Comunidad						
S001	G4-S01	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	Plan de acción	
Aspecto						
Corrupción						
S002	G4-S03	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	6.6 6.6.3	Ética, integridad y lucha contra la corrupción	
S003	G4-S04	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti corrupción de la organización.	Principio 10	6.6 6.6.3	Ética, integridad y lucha contra la corrupción	
S004	G4-S05	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10	6.6 6.6.3	Ética, integridad y lucha contra la corrupción	
Aspecto						
Política pública						
S005		Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"		6.6 6.6.4 6.8.3	Plan de acción	
S006	G4-S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		6.6 6.6.4 6.8.3		N/A
Aspecto						
Comportamiento de competencia desleal						
S007	G4-S07	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		N/A
Aspecto						
Cumplimiento normativo						
S008	G4-S08	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	Cumplimiento legal: Nuestra Empresa Desempeño Social Desempeño Ambiental	
S009	G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales			Plan de acción	
	G4-S09	Medidas de prevención y mitigación implementadas para atender potenciales impactos negativos significativos sobre las comunidades	Principio 7, 8 y 9	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.9	Cumplimiento legal: Nuestra Empresa Desempeño Social Desempeño Ambiental	
	G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas			Plan de acción	
	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Principio 2		Responsabilidad con el servicio: Satisfacción de los clientes	

Indicadores de desempeño social

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

Guía G3	Guía G4	Detalle	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto						
Salud y seguridad del cliente						
PR1	G4-PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evaluarán, 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.		6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5		N/A
PR2	G4-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.		6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5		N/A
Aspecto						
Productos y servicios						
PR3	G4-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.		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9		N/A
PR4	G4-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.		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9		N/A
PR5	G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción de clientes, 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	Desempeño Social Satisfacción de los clientes	
Aspecto						
Comunicaciones de marketing						
PR6	G4-PR6	Programas y procedimientos de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9		N/A
PR7	G4-PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de la 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.		6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9		N/A
Aspecto						
Intimidación del cliente						
PR8	G4-PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		6.7 6.7.7		N/A
Aspecto						
Cumplimiento normativo						
PR9	G4-PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		6.7 6.7.6		N/A

Guía G3	Guía G4	Detalle	PACTO GLOBAL	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto		Materiales				
EN1	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
EN2	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
Aspecto		Energía				
EN3, EN4	G4-EN3	Consumo energético interno	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
	G4-EN4	Consumo energético externo	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Ambiental Indicadores de Consumo	
	G4-EN5	Intensidad energética	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
EN5	G4-EN6	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Principio 8 y 9	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
EN6	G4-EN7	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 y 9	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
EN7	G4-EN6	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Principio 8 y 9	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Indicadores de Consumo	
Aspecto		Agua				
EN8	G4-EN8	Captación total de agua por fuentes		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Nuestros Procesos Centrales Captación	
EN9	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos	Desempeño Ambiental Nuestro compromiso con el ambiente	
EN10	G4-EN10	porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos		N/A
Aspecto		Biodiversidad				
EN11	G4-EN11	Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos o dentro de áreas de alta biodiversidad no protegidas (indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en zonas ajenas a áreas protegidas)	Principio 7	6.5. Medio ambiente 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Desempeño Ambiental Protección y restauración de áreas de interés hídrico	
EN12	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principio 7	6.5. Medio ambiente 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Plan de acción	
EN13	G4-EN13	Superficie de hábitats protegidos o restaurados	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Desempeño Ambiental Protección y restauración de interés hídrico	
EN14		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Principio 7 y 8	6.5. Medio ambiente 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Desempeño Ambiental Protección y restauración de interés hídrico	
EN15	G4-EN14	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		6.5. Medio ambiente 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Plan de acción	

Aspecto		Emisiones, efluentes y residuos				
EN16	G4-EN15 G4-EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		6.5. Medio ambiente 6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN17	G4-EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso		6.5. Medio ambiente 6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
	G4-EN18					
EN18	G4-EN19	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Principio 9	6.5. Medio ambiente 6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN19	G4-EN20	Emulsión de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Principio 9	6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN20	G4-EN21	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN21	G4-EN22	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino		6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN22	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento		6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN23	G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN24	G4-EN25	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 internamente.		6.5. Medio ambiente 6.5.3 Prevención de la contaminación	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
EN25	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.5.6 Protección al ambiente, biodiversidad, restauración de hábitats naturales	Plan de acción	
Aspecto		Productos y servicios				
EN26	G4-EN27	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.	Principio 9	6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.7.5 consumo sostenible	Desempeño Ambiental Manejo Eficaz de Recursos	
EN27	G4-EN28	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		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.7.5 consumo sostenible		N/A
Aspecto		Cumplimiento				
EN28	G4-EN29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		6.5. Medio ambiente	Desempeño Ambiental Gastos e inversiones ambientales	
Aspecto		Transporte				
EN29	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		6.5. Medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.7.5 consumo sostenible	Desempeño Ambiental Emisiones, vertidos y residuos	
Aspecto		General				
EN30	G4-EN31 G4-EN32 G4-EN33 G4-EN34	Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales		6.5. Medio ambiente	Desempeño Ambiental Gastos e inversiones ambientales	

ANEXO 2

Indicadores de desempeño económico

Guía G3	Guía G4	Detalle	ISO 26000	Sección MDS 2015	A N/A
Aspecto		Desempeño económico			
EC1	G4-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	La EPMAPS en Cifras	
EC2	G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	6.5.5	Desempeño Ambiental	
EC3	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
EC4	G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		La EPMAPS en Cifras Transferencias	
Aspecto		Presencia en el mercado			
EC5	G4-EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operación de importancia	6.3.7 6.4.4 6.8	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
EC6	G4-EC9	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	Plan de acción	
EC7	G4-EC6	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos extraídos de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6.8 6.8.5 6.8.7	Desempeño Social Nuestro equipo de colaboradores	
Aspecto		Impactos económicos indirectos			
EC8	G4-EC7	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	Nuestros Procesos Centrales	
EC9	G4-EC8	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	Plan de Acción	

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LAS PERSPECTIVAS DE LA COMUNIDAD Y FINANCIERA					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2015			
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
COMUNIDAD	1. Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	97,75%	(IG 01) Índice de Satisfacción del Cliente	%	84,3	82,4	97,75%	
			(IG 02) Cobertura de agua potable en el DMQ	%	98,94	98,55	99,60%	
		(IG 03) Cobertura de agua potable en Ciudad	%	99,83	99,67	99,84%		
		(IG 04) Cobertura de agua potable en Parroquias	%	96,76	95,81	99,02%		
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	(IG 05) Cobertura de alcantarillado en el DMQ	%	92,87	92,73	99,85%		
		(IG 06) Cobertura de alcantarillado en Ciudad	%	96,8	96,43	99,62%		
		(IG 07) Cobertura de alcantarillado en Parroquias	%	83,27	83,69	100,51%		
		(IG 08) Índice de Continuidad del Servicio	%	99,96	99,35	99,39%		
		(IG 09) Índice de la Calidad del Agua	%	99,74	99,99	100,25%		
		(IG 10) Margen neto antes de transferencias	%	5	2,65	53,03%	*	
(IG 11) Porcentaje de subsidios en AP y AL		%	28,72	28,77	99,82%			
FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con equidad social	76,43%						

* A diciembre 2015 los resultados reflejan una utilidad antes de transferencias del 2,65% valor muy similar al 2014 e inferior a la meta 2015 que es del 5%, ya que en los costos financieros se registra el pago de dos créditos que culminaron su periodo de desembolso.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2015			
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	125,29%	(IG 12) Índice de pérdidas desde la captación hasta la distribución a la salida de plantas, pozos y vertientes	%	1,38	-2,18	200%	
			(IG 13) Densidad de roturas en redes de agua potable	Roturas por km red	0,35	0,37	95,43%	
			(IG 14) Cantidad de taponamientos por longitud de red de AL y colectores	Taponamientos por km red	0,23	0,20	110,32%	
			(IG 15) Densidad de roturas en redes de AL y colectores	Roturas por km red	0,07	0,05	124,58%	
			(IG 16) Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	%	28,50	29,60	96,14%	
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	107,06%	(IG 17) Km. de redes nuevas de agua potable	km	60	87,76	146,27%	
			(IG 18) Km. de redes renovadas de agua potable		11,2	8,47	75,65%	
			(IG 19) Km. de redes nuevas de alcantarillado	km	100	125,39	125,39%	
			(IG 20) Km. de redes renovadas (pozo a pozo no incluye reparaciones) de alcantarillado		3	3,03	100,97%	
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales en los sistemas de agua potable y alcantarillado	105,56%	(IG 21) Km de interceptores construidos en el DMQ	km	25	25,21	100,84%	
			(IG 22) Legalización de bienes inmuebles	%	202	188	93,07%	
			(IG 23) Porcentaje de reemplazo de colectores antiguos	%	30	33,33	111,11%	
	7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	96,61%	(IG 24) Índice de reducción de riesgos sísmicos	%	12,5	12,5	100,00%	
(IG 25) Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL			%	92,50	88,96	96,17%		
(IG 26) Empleados totales por 1.000 conexiones de agua potable			Número	3,42	3,20	106,58%		
(IG 27) Porcentaje de variación de cumplimiento del Flujo de Caja			%	-4	-5,01	74,65%		
(IG 28) Ejecución presupuestaria			%	91,00	96,13	105,64%		
(IG 29) Margen Operacional antes de amortizaciones, depreciaciones e intereses	%	27	27,01	100,03%				

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2015				
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE	
PROCESOS INTERNOS	8. Desarrollar el servicio de tratamiento de aguas residuales	138,68%	(IG 30) Longitud de cauces descontaminados	km	20	54,87	200,00%	■	
			(IG 31) Cobertura de tratamiento de aguas residuales	%	0,12	0,10	77,36%	■	
	9. Mejorar la atención al cliente	106,15%	(IG 32) Cumplimiento de tiempos de ciclo	Días	2,90	3,37	83,80%	■	
			(IG 33) Porcentaje de calificaciones positivas en módulos de atención al cliente	%	99,45	99,65	100,21%	■	
			(IG 34) Índice de quejas y reclamos	%	0,57	0,35	139,34%	■	
	10. Incrementar la eficacia de la comunicación	89,27%	(IG 35) Índice de quejas y reclamos resueltos	%	97,90	99,14	101,27%	■	
			(IG 36) Índice satisfacción de la comunicación interna	%	75	68,26	91,02%	■	
	11. Generar ingresos/ahorros por la innovación del modelo de servicios	112,26%	(IG 37) Índice satisfacción de la comunicación externa	%	85	74,4	87,53%	■	
			(IG 38) Retorno sobre la inversión (ROI) de nuevos proyectos de eficiencia energética	%	72	81,82	113,63%	■	
	12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano y largo plazo	91,93%	(IG 39) Rentabilidad de la Filial	%	8,35%	9,26%	110,89%	■	
			(IG 40) Nivel de consumo de agua por conexión doméstica en servicio	m ³ por conexión por mes	22,8	22,84	99,82%	■	
			(IG 41) Porcentaje de superficie protegida y conservada en cuencas, micro cuencas según planes de manejo	%	20	26,13	130,63%	■	
			(IG 42) Porcentaje de superficie controlada y vigilada en cuencas, micro cuencas	%	18	18,46	102,55%	■	
13. Asegurar Tarifas que cubran el Costo Medio de Largo plazo	99,93%	(IG 43) Índice de regularización de fuentes hídricas	%	40	13,89	34,72%	■*		
		(IG 44) Porcentaje de cobertura de la tarifa sobre el costo de medio de largo plazo	%	71,28	71,23	99,93%	■		

* En consideración a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la EPMAPS inició el proceso de autorizaciones de uso para regular 86 fuentes hídricas (40% de 216) utilizadas en los sistemas de agua potable, meta que no cumplió debido a los tiempos que demandan los trámites de estos procesos. A diciembre 2015 se han regularizado 30 fuentes.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2015				
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE	
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	14. Mejorar las competencias del Talento Humano	100,41%	(IG 45) Índice de desempeño del talento humano por	%	95,37%	95,76%	100,41%	■	
	15. Mejorar el clima laboral	110,50%	(IG 46) Índice de Ambiente Laboral	%	56,74%	62,70%	110,50%	■	
	16. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional	119,74%	(IG 47) Índice de Eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	%	68%	64%	94,12%	■	
			(IG 48) Índice de frecuencia de accidentes	Número	1,39	0,88	136,65%	■	
	17. Contar con información empresarial integrada y oportuna	98,86%	(IG 49) % de cobertura de servicios de salud ocupacional del personal	%	44,00%	56,40%	128,18%	■	
	18. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia	99,96%	(IG 50) Porcentaje de disponibilidad de servicios	%	99,14%	98,01%	98,86%	■	
			(IG 51) Índice de alineamiento organizacional a la estrategia	Escala sobre 5	4	3,9984	99,96%	■	



EPMAPS

AGUA DE QUITO

 /aguadequito  @aguadequito

Mariana de Jesús entre Alemania e Italia / 1800 24 24 24 / www.aguaquito.gob.ec