

INFORME DE GESTIÓN 2010



Empresa Pública
Metropolitana
de Agua Potable
y Saneamiento



Empresa Pública
Metropolitana
de **Agua Potable**
y **Saneamiento**
INFORME DE GESTIÓN 2010

INFORME DE GESTIÓN EPMAPS, 2009-2010
Municipio de Distrito Metropolitano de Quito

Augusto Barrera Guarderas
Alcalde Metropolitano de Quito

Othón Zevallos Moreno
Gerente General
Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

Documento preparado por:
Gerencia de Planificación y Desarrollo, EPMAPS
Fernando Peñaherrera
Gerente

Colaboradores:
Remigio Espinosa, Leoncio Galarza, Agustín Casanova
Diego Carrión, Marco Antonio Cevallos, Juan Carlos Romero
Miguel Játiva, Juan Fernando Aguirre, Xavier Vidal, Antonio Villagomez, Isabel Iturralde

Compilación de contenidos
Cristian Valdiviezo O.
Asesor Técnico, Gerencia General

Coordinación de la edición
Dirección de Comunicación y Transparencia, EPMAPS
Isabel Iturralde N.
Directora

Diseño y diagramación
Edgar Castellanos / ladobé
mamavudu@gmail.com
www.ladobe.net

Fotografía: Archivo EPMAPS; Hernán Rosero, Santiago Serrano.
Mapas, planos, gráficos y diseños publicitarios: EPMAPS

© Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento
Quito, junio, 2011



CONTENIDO:

PÁGINA:

RESUMEN EJECUTIVO	8
1. Directorio Empresarial	16
2. Planificación y Desarrollo Corporativo	24
3. Comunicación y Transparencia	58
4. Gestión del Ciclo del Agua	76
5. Gestión Ambiental	110
6. Racionalización del Consumo de Agua	120
7. Servicio al Cliente y Gestión Comercial	124
8. Gestión de Inversiones	142
9. Gestión del Talento Humano	156
10. Responsabilidad Social Empresarial	162
11. Gestión Tecnológica	176
12. Informe Gestión Financiera Anual	182
13. Anexos	231
Anexo 1: Resultado de Indicadores Estratégicos	232
Anexo 2: Evaluación Plan Operativo Anual y Planes de Trabajo	240
Anexo 3: Evaluación Plan Anual de Contrataciones	270

En cumplimiento de lo establecido en la referida Ordenanza, el Directorio de la EPMAPS está integrado de la siguiente manera:

PRESIDENTE:

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

MIEMBROS PRINCIPALES:

Eco. Dennecy Trujillo, Concejala Metropolitana
Eco. Elizabeth Cabezas, Concejala Metropolitana
Dr. Juan Pablo Muñoz, Secretario General de Planificación del Distrito Metropolitano de Quito
Arq. Cristian Córdova Cordero, Secretario de Ordenamiento Territorial Hábitat y Vivienda del Distrito Metropolitano de Quito

MIEMBROS ALTERNOS:

Ing. María Sol Corral, Concejala Metropolitana
Dr. Norman Wray, Concejala Metropolitana

SECRETARIO:

Ing. Othón Zevallos, Gerente General de la EPMAPS

PROSECRETARIO:

Dr. Juan Fernando Aguirre, Director Jurídico de la EPMAPS

RESUMEN EJECUTIVO



6

Debido a que una de las características del sector de agua potable y saneamiento es la de ser un monopolio natural, no siendo la EPMAPS la excepción, es una preocupación permanente de las autoridades de la Empresa desarrollar políticas orientadas a generar mayores niveles de eficiencia, transparencia y sostenibilidad, que incrementen la confianza ciudadana del DMQ en la calidad de los servicios que se ofrece. Bajo esta óptica, están en proceso de implementación prácticas de Buen Gobierno Corporativo que fortalezcan la gestión de la Empresa, permitiendo interacciones eficientes y efectivas con los distintos involucrados, con el fin de

potenciar una gestión técnica, sostenible y transparente, fundamentada en el modelo de gestión propuesto y aprobado por el Directorio de la Empresa.

Para adecuar la organización a lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas –LOEP–, el primer paso dado durante el año 2010 fue el elaborar y poner en vigencia los Reglamentos Orgánico Funcional, diseñado considerando además una gestión por procesos y el Reglamento Interno del Directorio, los cuales incorporan criterios de Buen Gobierno Corporativo, sentando las bases para su posterior desarrollo.

Además, se formuló y aprobó el Plan Estratégico 2010 – 2014 que contiene los lineamientos básicos para la labor institucional en los próximos años. Teniendo como marco de acción el referido Plan Estratégico, se prepararon el Plan Operativo y Proforma Presupuestaria 2011, documentos que fueron aprobados a fines del 2010 y que permitieron que la organización cuente con estos instrumentos de gestión antes del inicio del ejercicio fiscal 2011.

Principales indicadores de la gestión institucional:

- Las coberturas de agua potable y alcantarillado en el DMQ a diciembre de 2010 son del 96,5% y 92,0%, respectivamente. Por el alto nivel de cobertura en ciudad, el esfuerzo de la Empresa se orienta a mantener este indicador y el incremento se produjo básicamente en las parroquias rurales y periurbanas, bajo los lineamientos de ordenamiento territorial municipal.

- El índice de agua no contabilizada al mes de diciembre de 2010 fue de 29.91%, inferior en 2.83 puntos al registrado en diciembre de 2009, lo que significó disminuir las pérdidas de agua potable en el año de alrededor de 6.3 millones de m³.

- El número de empleados por mil conexiones se redujo de 5.58 en diciembre de 2009 a 5.32 en diciembre de 2010.

- El índice de eficiencia en la cobranza mejoró en 1.1 puntos entre el 2009 y 2010, al incrementarse de 84.4% a 85.5%.

- El nivel de consumo doméstico de agua por conexión en servicio disminuyó en 3.2%, al pasar de un consumo mensual de 25.3 m³ a 24.5 m³ entre diciembre 2009 y diciembre 2010.

- El Índice de Satisfacción Neta que permite medir la percepción de nuestros clientes sobre el desempeño de la Empresa en la prestación de los servicios que ofrece tiene una tendencia creciente, reflejando un mayor nivel de satisfacción de la comunidad del DMQ por los servicios que recibe de la EPMAPS, al pasar de un 70% de Satisfacción Neta a 83.8% entre junio de 2009 y junio de 2010.



7



8

En cumplimiento de la misión institucional, la EPMAPS trabaja en los siguientes programas, alineados a los objetivos estratégicos contemplados en su planificación, para los cuales sus principales proyectos son:

PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA DE AGUA POTABLE EN EL DMQ.

Contratación de estudios de factibilidad y definitivos de la primera etapa del Proyecto Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande – Papallacta.

PROGRAMA DE INCREMENTO DE CAPACIDAD DE POTABILIZACIÓN DE AGUA EN EL DMQ.

Avance de un 57% en la construcción de la Planta de Tratamiento de Paluguillo.

PROGRAMA DE NUEVAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN DE AGUA TRATADA EN EL DMQ.

Concluidos estudios del Proyecto Calderón-San Antonio.

PROGRAMA DE UNIVERSALIZACIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Instalación de 9.334 conexiones domiciliarias, la mayoría en parroquias rurales del DMQ.

PROGRAMA DE UNIVERSALIZACIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.

Instalación de 4.943 conexiones domiciliarias, la mayoría en las parroquias rurales del DMQ.

PROGRAMA DE DESCONTAMINACIÓN DE LOS RÍOS DE QUITO.

Estudios de Descontaminación de los Ríos de Quito, concluidos a nivel de factibilidad. Se inició la construcción de los tramos de interceptores del Río Machángara (4A, 4B, 4C, 4D, 4L, 4M, 4N, 4O y 4P), avance del 17,72%.

PROGRAMA DE CONTROL DE INUNDACIONES.

• Proyectos concluidos:

Refuerzo Caupicho 2, Colector de Alivio Diego de Almagro, Nuevo Colector 24 de Mayo, Encauzamiento del Río Machángara a través de un nuevo túnel en el Sector El Trébol y Obras de Protección de Laderas, Cauces y Colectores en cuencas comprendidas entre las Quebradas Navarro y La Raya Sur.

• Proyectos en ejecución: Colectores de la cuenca Anglo French (avance del 93.14%);

• Colector Pomasquí de la Quebrada Jerusalén, avance 96,05%; Tramos 1 y 2 del colector Galo Plaza, avance del 98,5%.; Jatunhuayco, Quebrada Tanda, tramos 5 y 6, avance del 47%; Colector La Prensa (Tramos Labrador-Llaguambi y Llaguambi-Seminario Menor), avance 76,53%.



9



10

PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS EN LADERAS DE QUITO.

Se concluyó la formulación del Plan de Manejo Integral de Laderas y la obras de protección en bordes y cauces de Quebradas: Jerusalén y Eje Navarro – La Raya.

PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA.

Adquisición de 51.000 micromedidores ½". Conclusión de estudios de

Telemetría y Telecontrol para el sistema de distribución de la EPMAPS. Inició el Programa de Reducción de Pérdidas en Parroquias.

PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE CONSUMOS.

Formulación del Plan de Reducción de Consumos que contiene 9 sub-proyectos de uso Racional del Agua.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y MANEJO DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS.

Adquisición de la hacienda Mudadero (7.000 has.), cuyo adecuado manejo permitirá conservar y proteger las microcuencas, lagunas y humedales, así como los ríos y quebradas que nacen en el predio y dan origen al río Pita. Además, se inició el proceso de adquisición de la hacienda Antisana que abastece al Sistema La Mica-Quito Sur.

Adicionalmente, se instalaron bebederos en el recorrido del Ciclopaseo, proyecto que está al servicio de la ciudadanía.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

- Aprobación del Plan Estratégico Empresarial.
- Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado de Quito.
- Adecuación Organizacional de la EPMAPS e inició el proyecto.
- Gestión Empresarial fundamentada en procesos.

A través de la planificación de corto, mediano y largo plazo se plantea, objetivos y metas claras que le permitan a la organización una gestión financiera empresarial, enmarcada en el uso eficiente, eficaz y económico de sus recursos para la ejecución de los proyectos de inversión y la búsqueda de la sostenibilidad de la Empresa.

El análisis de los indicadores económicos-financieros en el período de estudio 2008 – 2010 muestra una recuperación en la liquidez, evidenciando la capacidad de la Empresa para cumplir sus compromisos y obligaciones en

el corto plazo y mantener flujos de efectivo positivos. Además, los índices de endeudamiento son adecuados, pudiendo aseverarse que la estructura financiera de la EPMAPS es positiva.

En el 2010 los ingresos operacionales crecieron el 4.01% respecto al año anterior, producto del incremento de conexiones; en cambio los costos de ventas y servicios registran una reducción neta del 0.25%, como producto de un proceso de racionalización de costos; con lo que, el margen bruto en ventas pasa del 7,87% en el 2009 al 22,34% en el 2010.



11

El ejercicio 2011 generó una utilidad neta es de USD 6,1 millones en el 2010, en tanto que en el 2009 se registró una pérdida de USD 1,4 millones, reflejando una importante mejora en la gestión financiera empresarial.



capítulo 1: DIRECTORIO EMPRESARIAL



14

1.1 FUNCIONES DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA

El Directorio es la máxima autoridad de la Empresa, sus atribuciones y funciones están establecidas en los Art. 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas -LOEP; y, Art. 8 de la Ordenanza Metropolitana 301. Conestabalegal, el Directorio constituye el máximo estamento de Direccionamiento institucional y es el órgano encargado de la expedición de política pública

y lineamientos, dentro de los cuales se enmarque el accionar empresarial.

Durante el año 2010, el Directorio realizó seis sesiones, habiendo desempeñado un rol relevante en la gestión institucional, dando orientaciones de política pública y evaluando permanentemente las acciones a ser tomadas por los ejecutivos de la empresa.

En cumplimiento con lo establecido en la LOEP, conoció y aprobó el Plan Estratégico 2010 – 2014; el Plan Operativo y la Proforma Presupuestaria 2011 que permitieron que la organización contara con estos instrumentos antes del ejercicio fiscal 2011, conoció y aprobó la Reestructuración Orgánica Funcional de la Institución que responde a los lineamientos establecidos en la mencionada Ley; el Reglamento Interno del Directorio, en el cual se incorporaron criterios de Buen Gobierno Corporativo.

Además, entre las resoluciones más relevantes se destacan:

- En las facturas por el cobro de servicios básicos se autorizó se transparente el subsidio que se otorga a las clientes de la EPMAPS.
- Decidió realizar una campaña de información, a nivel de Juntas Parroquiales y de la ciudadanía de la parroquia de Tumbaco, sobre la calidad del agua potable que se distribuye en la mencionada parroquia, así como ratificar la efectividad de las acciones técnicas desarrolladas por la Empresa, en relación al parámetro arsénico, para mantener los niveles registrados dentro de la Norma Técnica INEN 1108.
- Conoció una primera versión del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, y acordó que se lo diseñe como un modelo de

reglamento que podría ser utilizado por el resto de Empresas Públicas Metropolitanas, aspecto en el cual trabajó la EPMAPS, verificando su concordancia con la LOEP, como paso previo para socializarlo con el resto de empresas públicas metropolitanas.

- Se aprobó la Resolución 006-SD-2010 de 30 de noviembre de 2010 en la que se declara de utilidad pública el predio denominado “Hacienda Mudadero” de alrededor de 7.390 hectáreas ubicada en la parte de la cuenca alta del río Pita y se autoriza al Gerente General de la EPMAPS, implemente las acciones necesarias con el FIDEICOMISO HUASILLAMA para que formalice la transferencia de dominio a favor de la Empresa, habiéndose suscrito el contrato y elevado a escritura pública el 23 de diciembre de 2010.

15



Su adquisición y adecuado manejo permitirá conservar y proteger las microcuencas, lagunas y humedales, así como los ríos y quebradas que nacen en el predio y dan origen al río Pita, cuyas aguas en un caudal de 1.98 m³/s son captadas abajo por el sistema Pita – Puengasí; además, la zona oriental de la hacienda es de importancia para el proyecto “Ríos Orientales”. Cabe indicar que la mayor parte del predio se ha mantenido prácticamente abandonado,

a expensas de actividades ajenas y externas como el pastoreo de ganado de propiedades colindantes, cacería, quemados, entre otras. Usos que afectan a los caudales y deterioran la calidad del agua.

Además, el Directorio conoció el proceso de adquisición de la hacienda Antisana que está dentro del Sistema La Mica, bajo el mismo principio de un adecuado manejo de las cuencas que abastecen nuestros sistemas de agua potable.

- Aprobó una nueva “Escala Salarial para los servidores de la EPMAPS”, que benefició a 440 servidores, disminuyendo la variación de las remuneraciones para un mismo puesto de trabajo, variación que se reflejó en el “Estudio de la Escala Remunerativa de la EMPAPS Mayo 2010”, con lo que con lo que se lograron niveles salariales más equitativos.

- Dispuso se realice un estudio técnico económico que constituya un modelo de negocio, que considere el modo de asociación o forma de participación, el valor negociado del bien y obras de desarrollo y la rentabilidad del proyecto (VAN, TIR), teniendo como antecedente el planteamiento realizado por la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del DMQ para que la empresa participe en la inversión de un proyecto habitacional en Turubamba de Monjas, mediante la entrega de un terreno de su propiedad.

- Dispuso que el Gerente General presente el criterio jurídico, detallando las tasas que se aplican por la prestación del servicio de agua potable, la población

beneficiaria con los estímulos tributarios así como un análisis técnico legal sobre emitir una ordenanza en la que se prevea la exoneración, supresión o extinción de esta tasa, según corresponda, teniendo como antecedente la preocupación por el desperdicio de agua potable en los escenarios deportivos de las parroquias rurales, que están exentos del pago de este servicio y en el marco de una política orientada a la conservación y uso sustentable del recurso hídrico así como de sostenibilidad financiera de la EPMAPS.

- Seguimiento constante a las oportunidades de mejora detectadas por Auditoría Interna; y, el apoyo en distintos temas de competencia de la Empresa, para un correcto desenvolvimiento.





El Directorio, bajo criterios de Buen Gobierno Corporativo, ha definido su accionar dentro de prácticas que permitan a sus miembros y a las autoridades de la Empresa actuar de manera técnica y transparente, constituyéndose en un apoyo y soporte constante para la consecución de los objetivos institucionales.

A fin de hacer un seguimiento a las Resoluciones del Directorio, dispuso al Gerente General informe sobre su avance.

1.2 INTEGRACIÓN DEL DIRECTORIO

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

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

capítulo 2: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CORPORATIVO

2.1 SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL (MEDIANO Y LARGO PLAZO)

2.1.1 Planificación Estratégica

El Plan Estratégico 2010-2014 de la Empresa fue aprobado en sesión de Directorio del 18 de Marzo 2010; para su elaboración, se partió de un Modelo

de Gestión que contempla como base la Planificación Nacional, Municipal y Empresarial, sustentando su gestión en tres pilares fundamentales que son: sostenibilidad, eficiencia y calidad, así como la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, a través de una gestión ética y participativa con responsabilidad social y ambiental.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y PARTICIPATIVA CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



Partiendo del Modelo de Gestión planteado, la Empresa estableció nuestro Direccionamiento Institucional definiendo nuestra misión, visión, políticas, valores, estrategia competitiva y factores críticos de éxito.

Misión:

“PROVEER SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO CON EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL”.

Visión:

“EMPRESA PÚBLICA SOSTENIBLE Y EFICIENTE QUE PROVEE SERVICIOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL Y CONTRIBUYE AL BUEN VIVIR”.

Políticas:

- *Orientar la gestión hacia la satisfacción de la ciudadanía.*

Enfoque de servicio a nuestro cliente para lograr que la ciudadanía identifique a la Empresa como un proveedor confiable y eficaz de los servicios de agua potable, alcantarillado y descontaminación.

- *Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable.*

La Empresa fundamenta su gestión

en la transparencia de su accionar, estableciéndose metas y compromisos realistas, con lo cual la ciudadanía pueda ejercer su derecho a la rendición de cuentas y exigibilidad de la gestión pública.

- *Promover la participación ciudadana en la prestación de servicios.*

La Empresa incorpora en su organización la participación ciudadana a través de veedurías y otros mecanismos incluyentes, ciudadanizando su gestión, contribuyendo al empoderamiento de los quiteños en el desarrollo de su ciudad.





- *Enmarcar la gestión en la optimización y uso responsable de recursos públicos.*
Potenciar la conciencia de gestionar los recursos públicos con criterios de austeridad y eficiencia, orientando sus esfuerzos a brindar servicios a costos eficientes, con eficacia y compromiso social.
- *Respetar los derechos del cliente.*
Una Empresa que fortalece sus capacidades y garantiza los derechos de todos quienes habitan el Distrito Metropolitano de Quito a tener servicios de calidad.
- *Promover la participación efectiva y el compromiso del personal.*
Incentivar la integración y participación activa de nuestro personal para que, con entusiasmo y responsabilidad, se comprometan con la misión institucional, potenciando su desarrollo personal y profesional.

Valores:

- *Equidad.*
La Empresa promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.
- *Honestidad.*
La EPMAPS encuentra en la verdad su máxima expresión. Todas sus actuaciones se desenvuelven en un ambiente de ética, honorabilidad, confianza y armonía, garantizando respaldo, seguridad y credibilidad.
- *Respeto.*
La EPMAPS respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, su personal, proveedores de servicios y medio ambiente, valorando sus intereses y necesidades.
- *Responsabilidad.*
La Empresa asume un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ;

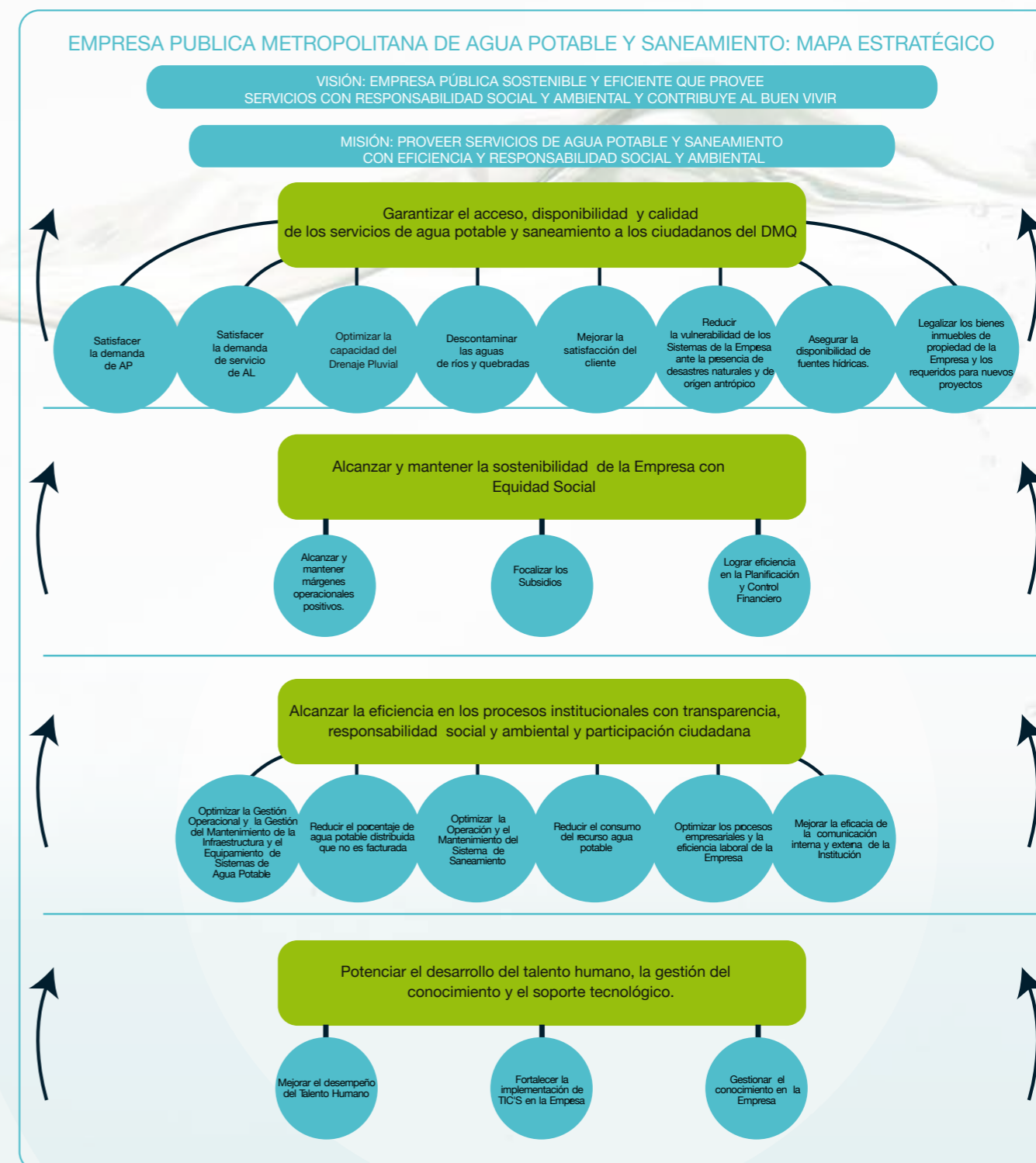
considerando a sus clientes como personas con derecho a los servicios aportando al buen vivir.

- *Transparencia.*
La EPMAPS actúa con claridad y promueve el pleno ejercicio del derecho de los ciudadanos de estar informados en el desempeño y accionar de su Empresa.





En función de los elementos de Direccionamiento Estratégico se formularon las perspectivas y los objetivos estratégicos de cada una de ellas. Con base en estos elementos, se construyó nuestro mapa estratégico, en función de una lógica causa-efecto:



Para la consecución del Plan Estratégico se cuenta con las siguientes estrategias de gestión:

- Disminución de la dependencia de Ingresos no Operacionales.
- Disminución de Costos y Gastos Administrativos
- Plan de Racionalización de Personal.
- Plan de Reducción de Costos Operacionales.
- Mejora en generación de Ingresos Operacionales.
- Estudios de generación de nuevos ingresos a través de Nuevas Líneas de Negocio.
- Gestión de inversiones optimizadas.



La Empresa cuenta con sus indicadores de desempeño, cuyos logros y metas trazadas para el año 2010 son los siguientes:

MATRIZ ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

PERSPECTIVA	OBJETIVOS DE CONTRIBUCIÓN		INDICADOR DE GESTIÓN	LOGRO
PERSPECTIVA DEL CLIENTE	a. Satisfacer demanda de AP.	IG 01	Cobertura de AP DMQ	96,53%
	b. Satisfacer demanda de servicio de AL.	IG 02	Cobertura de AL DMQ	98,3%
	c. Optimizar el manejo integral del drenaje pluvial.	IG 03	Índice de Optimización del Drenaje Pluvial	-
	d. Descontaminar aguas de ríos y quebradas	IG 04	Cobertura de intercepción de aguas	-
		IG 05	Cobertura de tratamiento de aguas residuales	-
	e. Mejorar la satisfacción del Cliente.	IG 06	Índice de satisfacción al cliente	83,84%
	f. Reducir la vulnerabilidad de los sistemas de la Empresa ante la presencia de desastres naturales y de origen antrópico.	IG 07	Índice de vulnerabilidad en los sistemas de AP	Términos de Referencia para la contratación de los Estudios y Plan de Gestión.
		IG 08	Índice de vulnerabilidad en la red de Alcantarillado	Identificación de riesgos por movimientos en masa.
	g. Asegurar la disponibilidad de fuentes hídricas legalizadas	IG 09	Índice de legalización de fuentes hídricas	15,66%
	h. Legalizar los bienes inmuebles de propiedad de la Empresa y los requeridos para nuevos proyectos	IG 10	Índice de legalización de bienes inmuebles	3,77%
PERSPECTIVA FINANCIERA	a. Alcanzar y mantener márgenes operacionales positivos	IG 11	Márgen operacional antes de amortizaciones, depreciaciones e intereses	31,14%
	b. Focalizar los subsidios	IG 12	Relación entre subsidios e ingresos por facturación de AP y AL del período en el DMQ	40,29%
		IG 13	Índice de Ejecución Presupuestaria	73,45%
	c. Lograr eficiencia en la Planificación y Control Financiero.	IG 14	Índice de Eficiencia en la Cobranza Corriente	79,16%
		IG 15	Índice de Eficiencia en la Cobranza	85,52%

MATRIZ ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

PERSPECTIVA	OBJETIVOS DE CONTRIBUCIÓN		INDICADOR DE GESTIÓN	LOGRO
PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS	a. Optimizar la Gestión Operacional y la Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura y el Equipamiento de Sistemas de Agua Potable.	IG 16	Índice de pérdidas desde la captación hasta la distribución a la salida de la planta.	5,67%
		IG 17	Índice de roturas en redes de AP (sin considerar conexiones domiciliarias)	0,44
	b. Reducir el porcentaje de agua potable distribuido que no es facturada	IG 18	Índice de agua distribuida y no facturada.	29,91%
	c. Optimizar la operación y el Mantenimiento del Sistema de Saneamiento.	IG 19	Nivel de taponamiento en redes (incluye colectores y excluye domiciliarias).	0,39
		IG 20	Nivel de roturas en redes (incluye colectores y excluye domiciliarias).	0,66
	d. Reducir el consumo de Agua Potable.	IG 21	Nivel de consumo de agua por conexión en servicio.	26,48
	e. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral de la Empresa.	IG 22	Empleados por mil conexiones.	5,32
	f. Mejorar la eficiencia de la comunicación interna de la Institución.	IG 23	Índice de comunicación interna.	MEDIA
PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	a. Mejorar el desempeño del Talento Humano.	IG 24	Índice de desempeño del talento humano.	-
		IG 25	Índice de clima laboral.	55,40%
	b. Fortalecer la implementación de TIC'S en la Empresa.	IG 26	Índice que mide la mejora del soporte tecnológico de la Empresa.	60,00%
	c. Gestionar el conocimiento en la Empresa.	IG 27	Índice de gestión del conocimiento.	-

Aplicando la metodología del *Balanced Scorecard*, se plantearon cuatro perspectivas con la determinación de los respectivos objetivos de contribución, con indicadores que plantean metas retadoras, con este esquema se comenzó a realizar el control de gestión a nivel de indicadores de desempeño, un breve análisis de estos indicadores, los más importantes, se presenta en el Anexo 1.



El Sistema de Planificación Empresarial se compone de tres subsistemas que son: i) Planificación de Largo Plazo, ii) Planificación de Mediano Plazo; y, iii) Planificación de Corto Plazo.

2.1.2 PLANIFICACIÓN DE LARGO PLAZO (2011 – 2040)

Considerando los lineamientos y Grandes Proyectos establecidos en el Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado para el DMQ y en el Plan de Descontaminación de los Ríos de Quito, se establecieron

ambiciosos cronogramas y planes de inversiones de largo plazo, que garanticen la disponibilidad de los servicios que presta la Empresa.

De acuerdo con los resultados de los referidos estudios y para cumplir los objetivos trazados, hasta el 2040, la EPMAPS deberá ejecutar inversiones por un monto de USD 1.155.4 millones, cuyo financiamiento tendrá que ser evaluado permanentemente para la determinación de las mejores y oportunas alternativas de inversión.



La planificación técnica de largo plazo debe responder a la estrategia organizacional definida en la Planificación Estratégica; y por otro lado, que los programas y proyectos contemplados en los planes deben contar con el financiamiento respectivo. La Empresa cuenta con un modelo financiero de largo plazo que proyecta los ingresos y egresos (operacionales y otros), los gastos de operación, comerciales y administrativos, las inversiones para la expansión del servicio y para garantizar la operación de los actuales sistemas y el servicio de la deuda, calculando el costo medio de largo

plazo, que permite determinar las políticas de tarifas y subsidios que garantizarán en el largo plazo la operación de la Empresa y la gestión necesaria para mantener una economía sana.

Además, la planificación financiera de largo plazo permite a la organización establecer en forma oportuna las necesidades de financiamiento, permitiendo realizar con antelación las solicitudes de crédito ante los organismos financieros nacionales o multilaterales, según convenga a los intereses de la organización.

MODELO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA (MPF)
Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable Quito-Ecuador

MÓDULOS AUXILIARES DEL MODELO

Ingresos	Costos
Cuentas a Cobrar	Cuentas a Pagar
Bienes de Uso	Bodegas
Financiamientos Necesarios	Financiamiento Actual
Impuestos	Balance de Inicio

PROYECCIONES

Resultados Proyectados
Balances Proyectados
Cash Flow de la Empresa

HIPÓTESIS - ESCENARIOS - TARIFAS - INGRESO AL MODELO DE CORTO PLAZO

Hipótesis de Trabajo	Alertas TEERR	Otros Proyectos de la EPMAPS
----------------------	---------------	------------------------------

2.1.3 PLANIFICACIÓN DE MEDIANO PLAZO (PLAN PLURIANUAL)

Con los lineamientos de la Planificación Estratégica y de largo plazo se construyó el Plan Plurianual (2011-2014), en el cual se incorporan los grandes proyectos establecidos en el Plan Maestro, pero también aquellos de fortalecimiento institucional y optimización operativa, con un mayor nivel de detalle, llegando a definir áreas y servidores responsables de su cumplimiento.

En este plan se incorporaron los requerimientos de atención con servicios a barrios regularizados o en proceso de regularización por el Municipio y los pedidos de la comunidad, especialmente en áreas periurbanas y rurales, considerando que el sector urbano prácticamente se encuentra servido en

su totalidad. Para la construcción de este plan se ha mantenido una importante instancia de coordinación con la Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, la unidad Regula tu Barrio y las Administraciones Zonales.

Dentro del Plan Plurianual se da mucha importancia a la ejecución de estudios previos, que permitan la óptima y técnica ejecución de inversiones.



Los programas de la Empresa se definieron en función de:

- Lineamientos técnicos municipales y empresariales
- Proyectos prioritarios determinados en el Plan Maestro.
- Necesidades de los servicios por parte de la población del DMQ.
- Proyectos identificados a través de una retroalimentación del proceso operativo interno.
- Proyectos de gestión empresarial.

Estos programas fueron priorizados utilizando una matriz de priorización, basada en supuestos cualitativos definidos por cada responsable estratégico de la EPMAPS. Las variables consideradas para esta priorización fueron:

- Impacto Financiero, Ahorro en Costos / Retribución Económica
- Grado de Impacto al Objetivo de Contribución.
- Impacto en la Comunidad.

Una vez definidos los programas priorizados y los proyectos que los integran, se establecieron las metas anuales de cumplimiento y los indicadores respectivos, definiéndose un esquema de semaforización corporativo que permite disparar alertas desde nuestro Sistema de Control de Gestión que facilitará la toma de decisiones y acciones correctivas oportunas, a nivel estratégico, operativo y presupuestario.

A fin de implementar acciones y mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo, para el año 2011, se impulsó la creación de esquemas de compromiso con los resultados, materializados a través de Acuerdos de Gestión, que expresan la voluntad de los responsables estratégicos de trabajar permanentemente por el cumplimiento de las metas vinculadas con los objetivos estratégicos y de los planes de trabajo planteados por la Empresa.

2.1.4 PLANIFICACIÓN OPERATIVA

En función del Plan Plurianual, la EPMAPS formuló su Plan Operativo Anual (POA), para el año 2010; el POA al igual que el presupuesto fueron aprobados por el Directorio de la Empresa en diciembre de 2009, el cual consta de 12 Programas e incluye XX proyectos por un valor de inversión de USD 64.3 millones. La

evaluación del POA 2010 consta en el Anexo 2.

Adicionalmente, cada gerencia y dirección empresarial cuenta con un Plan de Trabajo Anual que está alineado a los objetivos estratégicos institucionales, siempre enmarcados en las políticas y objetivos municipales.



2.1.5 CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión se realiza a nivel de la Planificación Estratégica (cumplimiento de metas establecidas para los objetivos institucionales), Planificación Operativa (Plan Operativo Anual y Planes de trabajo), Plan Anual de Contrataciones y presupuestaria de los proyectos incorporados tanto en el POA como el Plan Anual de Trabajo.

A fin de realizar un adecuado monitoreo del cumplimiento de los proyectos y actividades contempladas en el Plan Operativo Anual 2010, se implementó a nivel de toda la institución las herramientas

informáticas *MS Project Server* y *Business Objects* de Inteligencia de Negocios, que permiten la planificación de los proyectos y una información rápida y confiable en tiempo real.

A través de estas herramientas se verifica mensualmente el avance de los proyectos a nivel de tareas y responsables, permitiendo a la Gerencia General, a las Gerencias de Área y Direcciones de la Empresa tomar las acciones necesarias para que los proyectos se cumplan, asignar recursos o en algunos casos reprogramarlos.



En resumen, El Plan Operativo Anual 2010 presenta un promedio de cumplimiento de indicadores de los programas del 74,59%, un promedio de avance técnico de los proyectos del 74,05% y un promedio de ejecución del presupuesto anual en planes, programas y proyectos del 58,29%; en cuanto al Plan de Trabajo se refiere, el

porcentaje promedio de cumplimiento anual de toda la organización es del 76%, porcentaje que guarda estrecha relación con los porcentajes de cumplimiento del POA. La evaluación de los resultados alcanzados en el POA 2010, en el Plan de Trabajo 2010 y el Plan Anual de Contrataciones del mismo año, se presentan en los Anexos 2 y 3.

2.2 DESARROLLO CORPORATIVO

El objetivo de este proceso es mejorar la gestión empresarial, generar normativa y esquemas de funcionamiento internos, que permitan a la Empresa tener un desempeño ágil y dinámico, enmarcados en buenas prácticas de Gobierno Corporativo; así como, pensar y plantear nuevas líneas de negocio que contribuyan a la sostenibilidad empresarial, todo esto en concordancia con su Misión y en la búsqueda permanente de su Visión empresarial.

2.2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

En consideración a que una de las principales características del sector de agua potable y saneamiento es ser un

monopolio natural, no siendo la EPMAPS la excepción, se hace necesario el desarrollo de políticas orientadas a generar mayores niveles de eficiencia, transparencia y sostenibilidad, que incrementen la confianza de los actores involucrados en los servicios que ofrecemos y especialmente de la ciudadanía. En razón de lo expuesto se definió la necesidad de establecer prácticas de Buen Gobierno Corporativo que fortalezcan la gestión de la Empresa permitiendo interacciones eficientes y efectivas con los distintos involucrados, buscando establecer políticas que faculden una gestión técnica, sostenible y transparente, fundamentada en el modelo de gestión propuesto, que permita la consecución de los objetivos trazados a favor de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

El acometer un Programa de Buen Gobierno Corporativo constituye un esfuerzo de mediano plazo que necesita el apoyo y la decisión de los directores y autoridades del Municipio y de la Institución. El primer paso dado durante el año 2010 fue el elaborar y poner en vigencia los Reglamentos Orgánico Funcional e Interno del Directorio, los

cuales ya incorporan estos criterios, sentando las bases para un posterior desarrollo. Durante el 2011 se realizan una serie de actividades que permitan continuar la implementación prevista, entre ellas: elaborar un Diagnóstico, poner en vigencia el Código de Ética Institucional y avanzar en la construcción de un Código de Buen Gobierno Corporativo.



2.2.2 PROYECCIÓN DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

La Ley de Empresas Públicas vigente faculta la realización de emprendimientos en nuevas líneas de negocios a través de asociaciones, alianzas estratégicas, sociedades de economía mixta con sectores públicos o privados, y la creación de filiales; bajo este marco legal, la EPMAPS contempló dentro de su plan estratégico, la implementación de nuevas líneas de negocio que le permitan alcanzar, entre otros, el desarrollo del conocimiento y la auto sustentabilidad financiera.

Como parte de esta política, la Empresa se encuentra apoyando emprendimientos

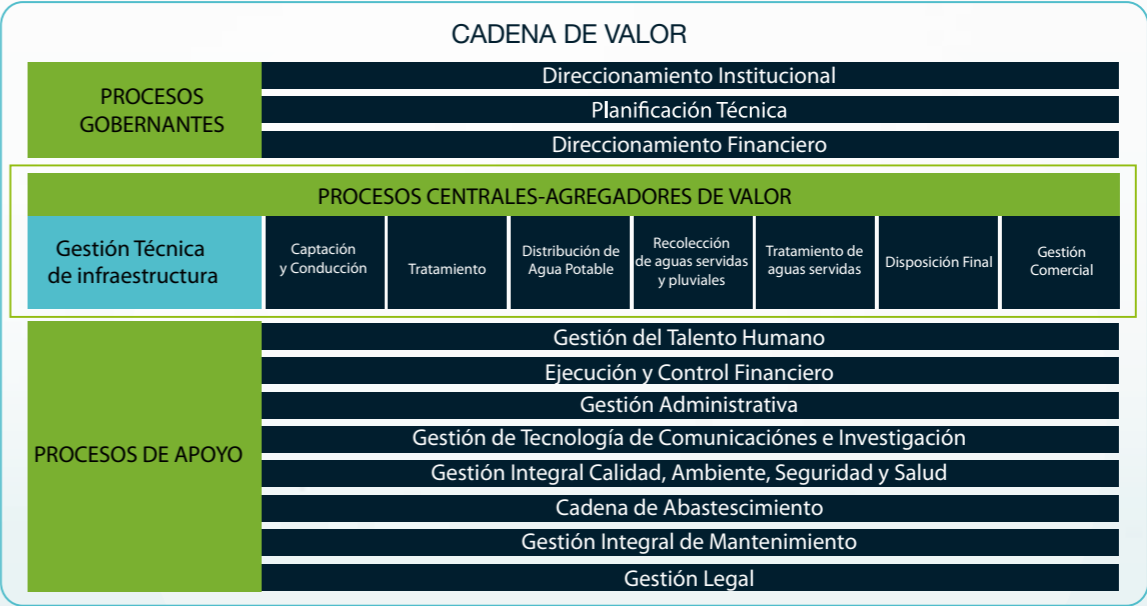
de vivienda con finalidad social, como el Proyecto Habitacional Turubamba de Monjas con 1.125 viviendas, en predios de la Empresa y con un aporte, de alrededor de USD 3,000.000, conformado por el valor del terreno y de la infraestructura en redes de agua potable y alcantarillado.

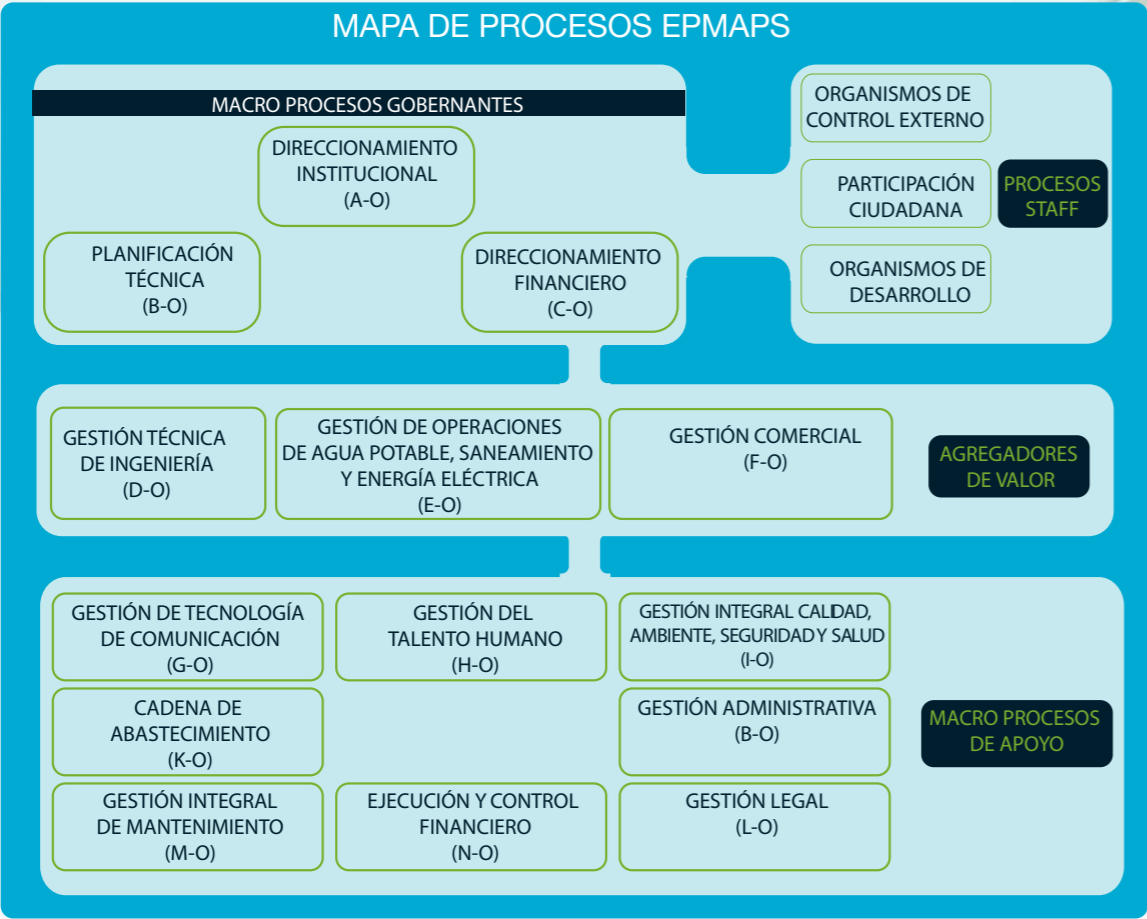
Dentro del ámbito de cooperación técnica se suscribieron convenios con los municipios y empresas de agua potable de: Santo Domingo, Azogues, Pastaza y Lago Agrio, con quienes en el 2010 se trabajó en forma coordinada y actualmente se está impulsando la cooperación en varios aspectos técnicos que permitan el fortalecimiento de sus respectivas competencias.

2.2.3 GESTIÓN DE PROCESOS

Se estableció un programa de gestión y desarrollo de los procesos empresariales, los que permitan, desde una óptica interfuncional, controlar y optimizar las actividades que forman parte de ellos.

En la primera fase del plan se identificó y levantó el mapa de procesos, los macroprocesos y procesos de la Empresa y definieron los elementos que los caracterizan, así como también se documentaron las responsabilidades de las áreas y departamentos para su gestión.



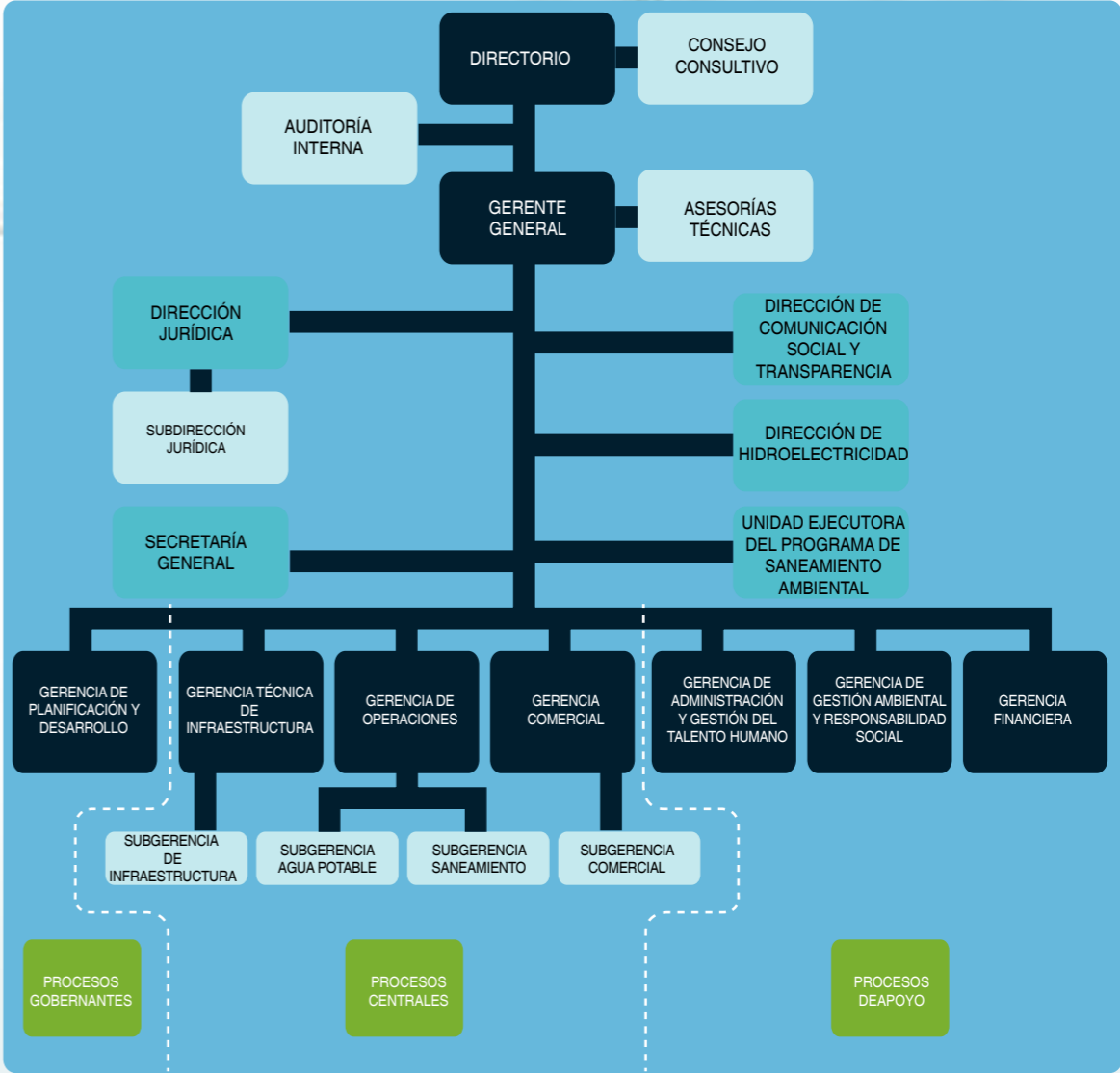


En la segunda fase, a ejecutarse en el 2011, se desarrollarán los procesos a nivel de subprocesos y de actividades, documentándolas en procedimientos que los estandaricen y permitan su aplicación sistemática.

2.2.4 Estructura Orgánica Empresarial

Uno de los puntos iniciales a considerar para establecer la Estructura Orgánica Funcional de la Empresa es la definición de procesos, la EPMAPS está consciente de que el cambio de una organización funcional a una por procesos es un

esfuerzo de mediano plazo; sin embargo, en función de un esquema de cadena de valor, se sentaron los primeros pasos en la adecuación organizacional efectuada a mediados del 2010, fortaleciendo el nivel de gestión ambiental y responsabilidad social. La Estructura jerárquica superior es la siguiente:



Con el fin de dar la mayor dinámica a la gestión empresarial, a través de una estructura organizacional que se adapte a las oportunidades de mejora y en su camino a ser una estructura que funcione por procesos, se realizará una revisión de la misma en coordinación con todas las áreas de la Empresa.

2.2.5 Política de Gestión Integrada de Calidad, Ambiente y Seguridad

En abril de 2010 se revisó la política vigente del sistema integrado de gestión, alineándola con la planificación estratégica y en función de las necesidades de la

Empresa. Esta formulación sirve de guía para los sistemas de gestión y su difusión hacia los servidores de la Empresa, buscando fortalecer su compromiso con calidad, gestión ambiental y seguridad industrial.



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Proveemos servicios de agua potable y de saneamiento con responsabilidad social y ambiental, enfocados en un modelo de gestión que tiene como pilares fundamentales la eficiencia, sostenibilidad y calidad.

Los objetivos estratégicos de nuestra gestión son:

1. Garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de Agua Potable y Saneamiento a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito
2. Alcanzar y mantener la sostenibilidad de la empresa con equidad social
3. Alcanzar la eficiencia de los procesos institucionales con transparencia, responsabilidad social y ambiental y participación ciudadana.
4. Potenciar el desarrollo del talento humano, la gestión del conocimiento y el soporte tecnológico.

Nuestros compromisos son:

1. Satisfacer a nuestros clientes, atendiendo oportunamente sus requerimientos y mejorando el desempeño de nuestros procesos y sistemas
2. Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de seguridad y salud.
3. Reducir y/o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y/o servicios
4. Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros.



2.2.6 Gestión de Calidad

LaEPMAPSdesarrollólagestiónintegrada de sus procesos hacia la calidad, respeto al ambiente y la prevención de riesgos de seguridad y salud. En este sentido se realizaron actividades y acciones para mejorar de la satisfacción de nuestros clientes y de la ciudadanía con nuestros servicios, enfatizando el el cumplimiento de la normativa de agua potable vigente.

En este último aspecto se conformó un Comité de Calidad del Agua que ha estandarizado los muestreos y promueve las acciones para superar las desviaciones con relación a los requisitos. Esto permite mantener un altísimo nivel de cumplimiento de la norma INEN vigente, cuyos resultados se presentan a continuación:

REPORTE ANUAL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE DEL DMQ 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2010				
PARÁMETRO	TOTAL DE MUESTRAS ANALIZADAS	CONCENTRACIÓN PROMEDIO mg/l EPMAPS	LÍMITE MÁXIMO NORMA NTE INEN 1108 mg/l	CUMPLE
ANÁLISIS FÍSICO-QUÍMICOS				
ARSÉNICO	1159	0,004	0,01	SI
CIANUROS	32	0,003	0,07	SI
COLOR LIBRE RESIDUAL	3854	1,00	0,3-1,5	SI
CROMO TOTAL	89	0,006	0,05	SI
MERCURIO	88	0,001	0,006	SI
COLOR DE VINILO	96	0,0001	0,0003	SI
BENCENO	44	0,0001	0,01	SI
FLUOR (FLUORURO)	681	0,26	1,5	SI
NITRATOS	477	2,87	50	SI
PLOMO	82	0,005	0,01	SI
BENZO (a)PIRENO	64	0,00001	0,0007	SI
LINDANO	99	0,00001	0,002	SI
DDT Y METABOLITOS	46	0,000002	0,001	SI
TRICHALOMETANOS TOTALES	136	0,005	Sumatoria 1,0	SI
COLOR	3876	3	15	SI
TURBIEDAD	387	0,75	5	SI
ANÁLISIS FÍSICO-QUÍMICOS				
COLIFORMES TOTALES	3703	<1,1NMP	<1,1NMP	SI
ESCHERICHIA COLI	3704	<1,1NMP	<1,1NMP	SI
Fuente: Departamento de Programación Operativa				

De los análisis realizados en los parámetros, el 99.7% de los resultados cumplieron los requisitos de la norma INEN 1108.

La competencia técnica del Organismo Ecuatoriano de del Laboratorio Central de Acreditación (OAE), según los Control de Calidad (LCCC) requisitos de ISO 17025. Esto de la Empresa, el mejor ratifica la confiabilidad de los equipado de nuestro país, y controles de la Empresa y del del Laboratorio de Medidores compromiso institucional hacia se mantiene bajo acreditación la comunidad del DMQ.



capítulo 3: COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA



54

INTRODUCCIÓN

El período que se reporta en este informe corresponde a enero - diciembre 2010, tiempo en el cual se creó la actual Dirección de Comunicación y Transparencia (DCT). En marzo 2010 dentro de la estructura de la Empresa existía la Asesoría de Comunicación, que al contrario de las demás asesorías especiales era la única que manejaba un presupuesto anual.

En este período se realizaron acciones a fin de estabilizar al equipo humano de la DCT,

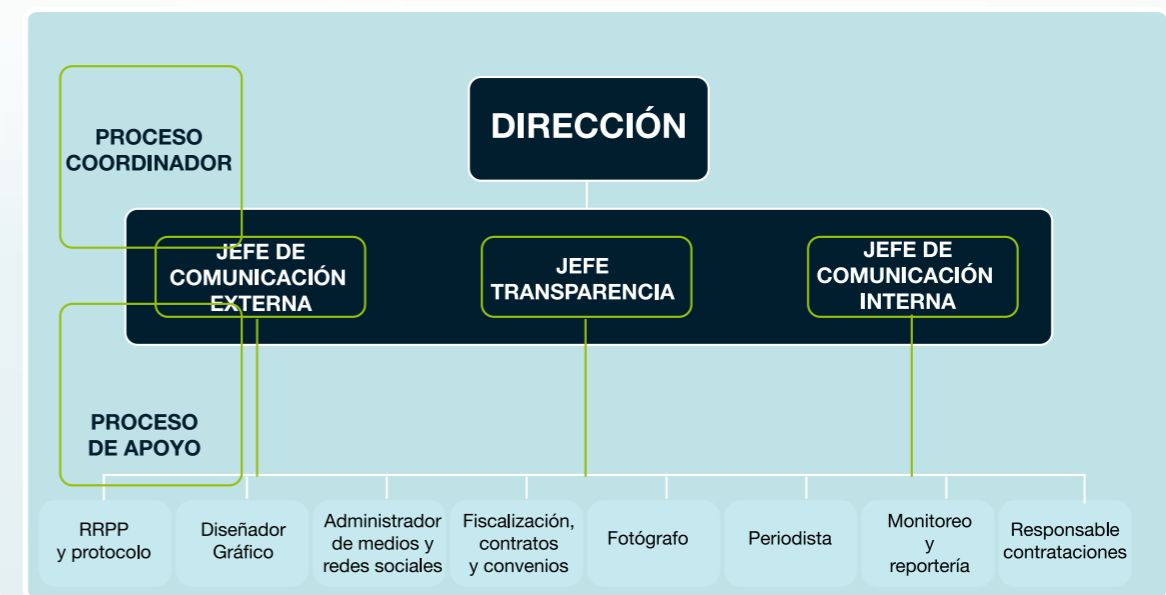
ajustando su gestión a la nueva propuesta administrativa, que está dirigida a generar niveles de autogestión y compromiso con la visión planteada durante los procesos de construcción del Plan Estratégico de la Empresa. La visión de la DCT actualmente busca anclar los trabajos de comunicación a las propuestas estratégicas de largo plazo, de tal manera que correspondan a los grandes proyectos y líneas de gestión, y guarden coherencia con los macro indicadores que se proponen.

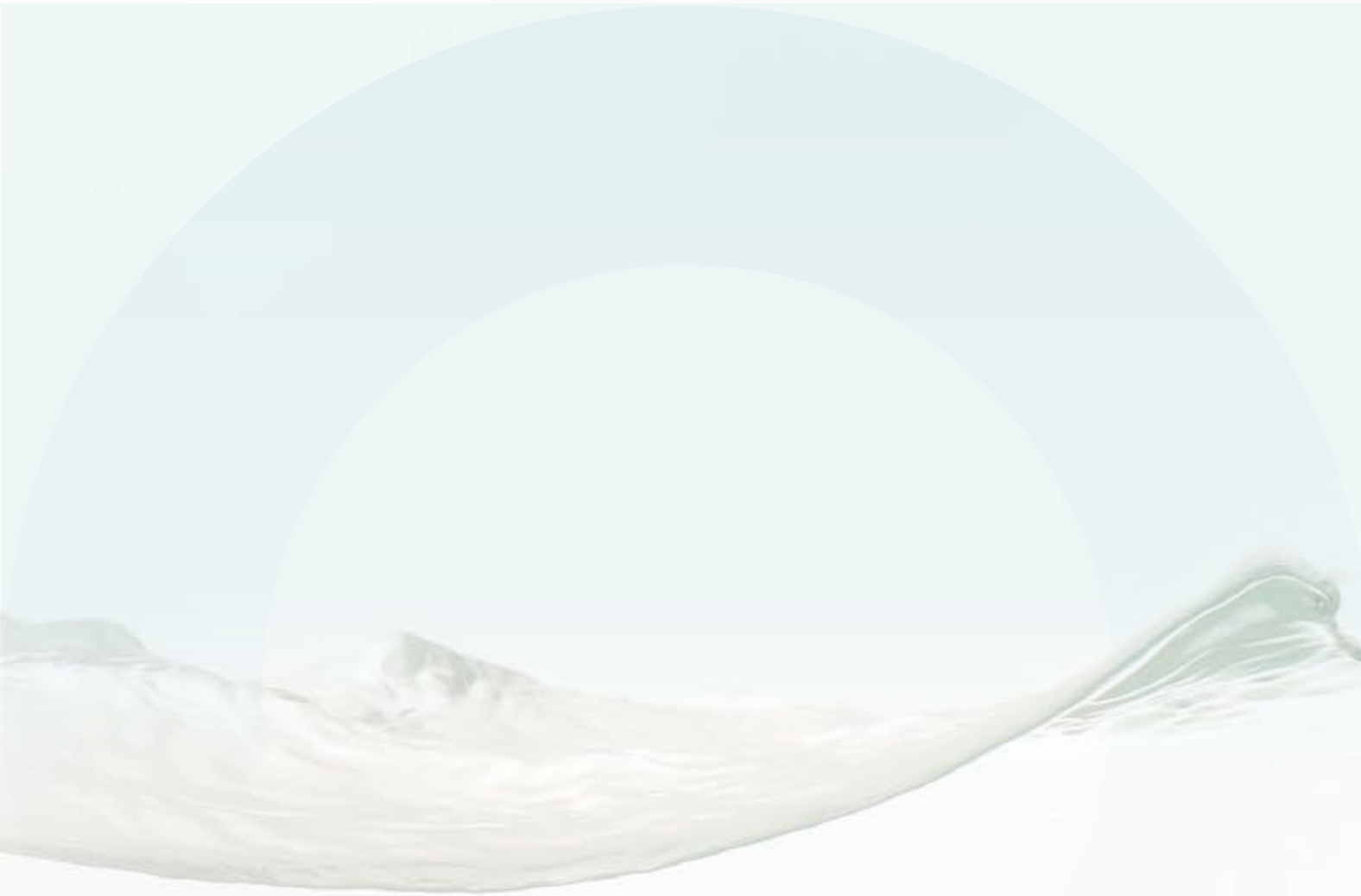
Las líneas de acción de la dirección se dividen en tres procesos coordinadores que buscan contribuir al logro de los objetivos estratégicos a través de acciones de Comunicación Externa, Comunicación Interna y Transparencia; las mismas que se complementan entre sí.

La propuesta de gestión de la DCT plantea que la comunicación externa debe ser un reflejo de la situación interna,

por lo que se deben trabajar los tres frentes de acción de manera simultánea y coordinada, logrando altos niveles de apropiación y orgullo corporativo que redunde en mejores y más eficientes sistemas internos y de atención al público; por lo tanto, generando mecanismos observables y verificables que a su vez transparentan la gestión. Las actividades realizadas de marzo a diciembre 2010 en este sentido son:

55





a. Presencia en medios

La presencia en los medios de comunicación fue significativa; se gestionó la publicación de temas de interés de la Empresa, por ejemplo procesos de cambio de medidores, robo de tapas y sumideros del sistema de alcantarillado, visitas a colectores, recorridos con la prensa en obras emblemáticas, cobertura de los actos académicos como: Simposio Internacional de Gestión del Agua en Ciudades de América Latina y otros.

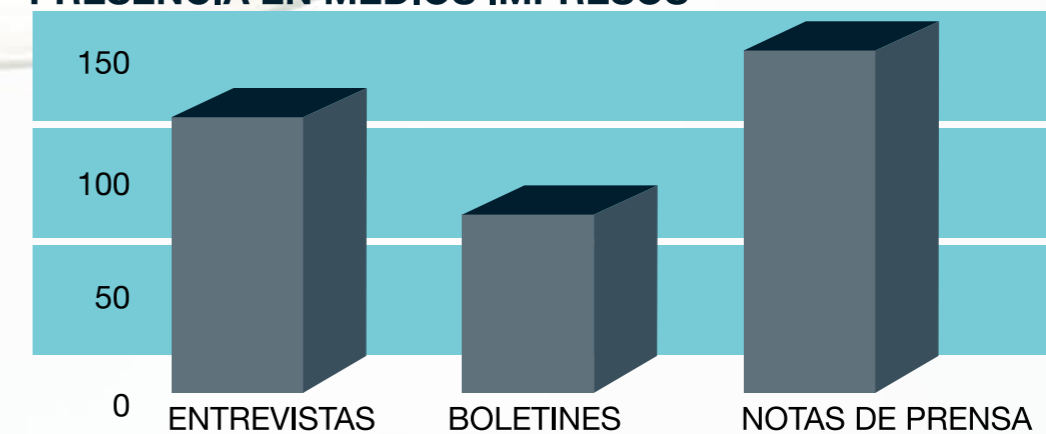
La gestión de “free-press” (publicación no pagada), alrededor de temas de interés de la ciudadanía es constante y permite establecer mecanismos de colaboración profesionales entre la Empresa y los medios anulando las relaciones clientelares que existían anteriormente, pues durante el primer año de gestión, la compra de espacios publicitarios en todos

los medios fue voluntariamente reducida, para definir una línea ética y profesional en la relación.

Durante los últimos meses se realizaron, en medios masivos de comunicación, un total de 112 apariciones, con presencia directa de los voceros autorizados de la Empresa (entrevistas, citas textuales, Empresa como fuente de información).



PRESENCIA EN MEDIOS IMPRESOS



La accesibilidad a la información y al personal de la Empresa, ha permitido establecer relaciones cooperativas con los encargados de los segmentos de la comunidad de los canales Ecuavisa, RTS y Teleamazonas, en los cuales se demanda información y la Empresa la entrega de manera inmediata.

Adicionalmente, se realizaron publicaciones en otros medios de comunicación como revistas y suplementos. La presencia más significativa en este sentido es la edición de un número especial sobre el agua de la Revista Q, con una circulación de 20.000 ejemplares de manera gratuita.

b. Campañas comunicacionales, educativas y el rediseño de la pagina web institucional.

• **Ahorro de agua durante la época de estiaje**

Fecha: 01 al 28 de febrero 2010

Piezas: Una cuña radiofónica

Producción: Radio Municipal / Secretaría de Comunicación

Emisión: Radio Municipal, Tarqui, Democracia, Exa, La Luna, América, Visión, Centro, Sucesos, La Red, Radio Pública del Ecuador y Eres.

• **50 años. Trabajamos para que tu vida fluya**

Fecha: del 23 de junio al 01 de Agosto 2010

Piezas: Spot TV, roll-ups, invitaciones, reverso factura, publicaciones en revistas (4), acto público (Sesión solemne), presencia en medios.

Producción: Spot y sesión solemne: La Facultad; Gráfica: EPMAPS

Emisión: Circuito de pantallas del DMQ – Talleres, seminarios y actos públicos.



Calidad del Agua: Tumbaco, Nanegalito y Quito

Fechas: varias por sector y actividad desde octubre hasta diciembre 2010

Piezas: Afiches y vallas – Tumbaco; Afiches y volantes – Nanegalito; 3 cuñas radiofónicas – Tumbaco y Nanegalito, Toma el agua de Quito, Spot TV – toma el agua de Quito. Envases reutilizables (toma-todo) para distribución gratuita.

Producción: Cuñas: Radio Municipal, Spot: RVP (Rubiano Vargas Producciones)

Emisión: Cuñas: Radio Municipal, Francisco Stereo, Tarqui, La Otra, America, Ecuashiry,

Disney, La Red, Zaracay, Oyambaro, El Tiempo. Spot: Quito Fest, circuito cerrado de pantallas DMQ. Envases reutilizables: Ciclovía, Minga de limpieza Colegios – Secretaría del Ambiente, QuitoFest.

Vinculado a la campaña de calidad del agua se entregó a la ciudad 21 bebederos públicos a lo largo de la ruta del Ciclopaseo. La entrega de estos accesorios contó con la presencia, en rueda de prensa del señor Alcalde y del andinista Iván Vallejo. Adicionalmente se realizaron publicaciones en el periódico de Ciclópolis sobre la ubicación y buen uso de los bebederos.



Rendición de cuentas

La campaña de Rendición de Cuentas fue elaborada como una fórmula para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información de gestión del año fiscal, tal como mandan los marcos legales vigentes en el país.

Fechas: del 7 de octubre al 5 de noviembre, 2010

Piezas: Afiches y 12 vallas en vía pública. Spot TV 38 segundos con traducción a lenguaje internacional de señas. 6 Cuñas de radio. Informe de gestión. Publicación Suplemento Parque Iglesias y Monumentos, publicación en Revista Q.

Producción:

Cuñas: Radio Municipal, Spot: RVP (Rubiano Vargas Producciones)

Emisión de cuñas:

Platinum, Tarqui, Democracia, América, Ecuashiry, Canela, Quito, Sucesos, El Tiempo, Oyambaro, SuperK, Spot TV: Teleamazonas, GamaTV.

Página Web

En términos de mejoramiento de la página web, continua en marcha el proceso de reingeniería integral de los sistemas web,

creando una página de extranet enfocada al servicio más que a la información (oficina virtual), es decir se prioriza en el sistema el acceso del usuario a los servicios de la Empresa: consulta de saldos, pagos en línea, formularios, formatos, entre otras. Esta página web estará en marcha a partir de 2011, al igual que la intranet.



(revista Q, Rocinante, AEISA), Free-press (recorridos de medios y publicación en tv y prensa). Publicidad en vía pública - vallas (parroquias rurales).

Fase 2: Entrega de magnetos a clientes en agencias de recaudación y producción de cuñas de radio.

3.2 COMUNICACIÓN INTERNA

Como se menciona en párrafos anteriores, la propuesta de trabajo de la Dirección de Comunicación y Transparencia considera como un pilar fundamental para el logro de los objetivos estratégicos de la Empresa, la creación, impulso y fortalecimiento de los sistemas internos vinculados con la comunicación: creación de canales de diálogo abierto, fortalecimiento de la identidad corporativa, mejoramiento de los índices de clima laboral, fomento de una nueva cultura de servicio y confianza que sea la base que sustente la comunicación externa.

3. Prestación de nuevos servicios y servicios intradomiciliarios: Promoción Plomero Amigo.

El Plomero Amigo es un servicio de plomería certificada por la Empresa que busca ayudar a la ciudadanía a reducir la incidencia de fugas intradomiciliarias, que a su vez impacta sobre la medición mensual del consumo y por lo tanto en la facturación.

La campaña se realizó en dos fases:

Fase 1: Publicación en medios impresos

Las acciones que se llevan a cabo para crear canales de diálogo interno son:

Mejoramiento de las carteleras: Considerando la naturaleza de este medio

se optó por colocar información gráfica sobre las actividades de la Empresa. Se estableció además una política a través de la cual cualquier dependencia de la Empresa puede utilizarlas para comunicar sus actividades.



Diseño editorial ENLACEQ:

El boletín electrónico interno EnlaceQ circula cada 15 días y además de llevar información sobre las actividades de la Empresa, da cuenta de los atributos estratégicos (misión, visión, políticas, valores y objetivos de gestión) y abre un espacio para colaboraciones, inquietudes y comentarios de los trabajadores. Todo el archivo de estas publicaciones se puede encontrar en la intranet.

Videos institucionales:

Con la finalidad de dar a conocer dentro de la Empresa las actividades de cada una de las dependencias se produjeron un set de cinco videos institucionales que pueden ser usados en talleres, reuniones de trabajo o exposiciones, se programarán en las pantallas institucionales. Estos videos han sido utilizados también por medios televisados para apoyar reportajes, (Ecuador TV, programa “Lo Público”).

Como parte de los ejercicios de fortalecimiento de la identidad corporativa se entregaron materiales de forma personalizada, a todo el personal de la empresa a través del comprobante de pago de sueldos. Esta acción fue positivamente reconocida por el personal de la Empresa.

El trabajo de crear, difundir, fortalecer y anclar en las personas la identidad corporativa de la Empresa es un trabajo de largo plazo que requiere inversiones importantes y sostenidas, el plan definitivo de identidad corporativa se desprenderá de la estrategia de comunicación que estará concluida a finales de marzo 2011.

3.3 TRANSPARENCIA Y GESTIÓN PARTICIPATIVA

La unidad de transparencia y gestión participativa, y por lo tanto sus actividades son nóveles en la Empresa, es a partir de junio 2010 que se aprueba la nueva estructura orgánica que esta unidad ha ido tomando forma. Las tareas principales de esta unidad son:

Código de Ética:

En cooperación con la Gerencia de Planificación y Desarrollo se ha llevado a cabo la construcción participativa del Código de Ética de la Empresa, entendiendo éste como una herramienta de trabajo y consulta cotidiana y no solo como un marco normativo, el objetivo es producir un documento que apoye a los servidores y servidoras a identificar un dilema ético y al mismo tiempo brindarle herramientas para actuar frente a éstos.



Cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP):

Se coordina y supervisa que todas las dependencias de la Empresa, a través de los encargados de Transparencia, actualicen la información que se hace pública a través del internet cada mes para cumplir con los requerimientos de la ley.

El cumplimiento de los parámetros establecidos en la LOTAIP, en lo referente a la publicación de la información en el sitio web corporativo, nos acreditó el Sello de Sitio Web Transparente, entregado por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto en agosto, 2010, con una puntuación del 92% de cumplimiento. Este Sello certifica que la

información publicada es accesible para la ciudadanía.

Informes de transparencia al Defensor del Pueblo:

Cada año, la unidad de transparencia debe cumplir con la producción del informe de cumplimiento de la LOTAIP que se entrega al Defensor del Pueblo, estos informes detallan el número, tipo y proceso que cada solicitud de información requirió para ser entregada.

Defensor del Cliente:

Se ha conformado una defensoría del cliente, este defensor busca ayudar a la ciudadanía a realizar trámites dentro de la Empresa. La conformación formal se realizará durante el primer semestre del 2011.

Puntos de acceso remoto a la información:

Con la finalidad de garantizar el acceso a la información de la Empresa por parte de poblaciones que no cuentan con servicio de internet en sus domicilios se diseñó el proyecto de Puntos de Acceso remoto, en el cual se instalarán sistemas de acceso a la información en todas las agencias de servicios de la Empresa. Este proyecto entrará en funcionamiento durante el segundo semestre de 2011.

Gestión participativa:

Se ha previsto, en coordinación con la Secretaría de Coordinación Territorial, asistir a las asambleas de construcción de presupuestos participativos para establecer un diálogo constructivo con los barrios en términos de planificación de obra e intervenciones de la Empresa.

Así mismo, está previsto fomentar la participación de la ciudadanía en los órganos de gobierno de la Empresa, sobre todo en los procesos de aprobación de presupuesto. La aplicación de mecanismos de control social.

Relacionamiento comunitario:

Con la finalidad de proveer a la ciudadanía de información necesaria y suficiente sobre las intervenciones de la Empresa en la ciudad se ha conformado la unidad de relacionamiento comunitario, encargada de enlazar a la Empresa con la Comunidad y desarrollar mecanismos de diálogo antes, durante y después de las intervenciones (proyectos, emergencias, reparaciones, entre otros).

Rendición de cuentas:

Una vez al año y de acuerdo con los mandatos previstos en la ley, la Empresa organiza una vez al año un acto público de rendición de cuentas así como la publicación de un informe anual.

**3.4 IMAGEN CORPORATIVA**

Durante el año 2010 el trabajo de imagen corporativa estuvo dirigido principalmente a adecuar y ajustar la imagen de la Empresa a las políticas de imagen del Municipio. La propuesta municipal busca consolidar, en términos de imagen pública, todas las dependencias municipales. Las medidas que se tomaron fueron:

Creación y aplicación de nuevo logotipo + manual de uso del logo.

El logotipo original fue transformado retirándole el recuadro azul oscuro con el que fue creado para darle más movimiento y frescura.

Definición y aplicación de nueva señalética para vía pública.

La Secretaría Metropolitana de Comunicación (SMC) desarrolló varias propuestas para la aplicación en obras en la vía pública. Por su parte, la EPMAPS

desarrolló un diseño no intrusivo de pintura y adecuación de las casetas, para minimizar el impacto visual que éstas tienen en las calles.

Diseño y aplicación de una manual de diseño web.

La Secretaría Metropolitana de Comunicación (SMC) desarrolló un manual de diseño web (solamente gráfica de página de inicio) sobre la cual se planificó el desarrollo de las nuevas herramientas web de la Empresa (Intra y extranet).





Elaboración y entrega de manual editorial del Municipio.

El manual editorial desarrollado por la SMC busca homologar la producción de materiales impresos de las dependencias municipales.

Los procesos de construcción de la imagen corporativa dependen en general de las políticas del municipio, sin embargo se han llevado a cabo importantes progresos en la Empresa en términos de aplicación del nuevo logotipo en uniformes, accesorios de trabajo, transportes, maquinarias y próximamente en las instalaciones de toda la Empresa.

El trabajo de la Dirección de Comunicación y Transparencia es velar por el mantenimiento y fortalecimiento del prestigio corporativo del cual goza la Empresa. La ciudadanía reconoce en la Empresa una institución eficiente, accesible y de calidad; el reto es modernizar la

gestión, los procesos y los servicios que se presta a la ciudadanía para ser una de las mejores empresas prestadoras de servicios de agua de América Latina, por eso:

Trabajamos para
que tu vida fluya



capítulo 4: **GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA**



de la EPMAPS y Fortalecimiento de su Gestión”.

Este estudio permitió a la Empresa contar con el análisis y diagnóstico de la situación actual de la Operación y Mantenimiento de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Distrito Metropolitano de Quito y la realización de estudios de optimización de los procesos de Operación y Mantenimiento (O y M) de la EPMAPS y Fortalecimiento de su Gestión. Se establecieron oportunidades de mejora, entre las más importantes se determinó la necesidad de reestructurar el orgánico funcional de la Gerencia de Operaciones, proceso que se inició el año anterior, a ese requerimiento se conformó las subgerencias de Agua Potable y Saneamiento, y se reestructuró los Departamentos y sus respectivas Unidades en función de Distritos y Parroquias.

4.1 ESTRATEGIAS GENERALES DE GESTIÓN

La EPMAPS en el 2010 emprendió un ciclo de optimización de sus procesos; también impulsó proyectos de expansión y optimización de los servicios de agua potable y alcantarillado, lo cual requiere la ejecución de acciones relevantes, como fue el desarrollo del estudio de “Diagnóstico y Optimización de los Procesos de Operación y Mantenimiento



4.2 ACCIONES ESTRATÉGICAS IMPLEMENTADAS EN EL 2010

A continuación se describe de las acciones estratégicas más relevantes implementadas en el 2010.

4.2.1 SISTEMAS DE AGUAS POTABLE

- SISTEMAS DE CAPTACIÓN Y CONDUCCIÓN (AGUAS SUPERFICIALES Y SUBTERRÁNEAS)

La Gerencia de Operaciones, a través del Departamento de Captaciones y Conducciones, maneja 26 captaciones superficiales, 46 vertientes y 24 pozos, obras en funcionamiento que permitieron captar los siguientes volúmenes.



FUENTE	Volumen	APORTE
	m ³	%
Papallacta Bombeo	23,997,057.00	10.0%
Papallacta Gravedad	51,804,126.00	21.6%
SISTEMA PAPALLACTA	75,801,183.00	31.6%
SISTEMA LA MICA	30,142,363.80	12.6%
Sistema Pita	63,505,247.00	26.5%
Tesalia	7,783,862.40	3.2%
CONDUCCIONES ORIENTALES	71,289,109.40	29.7%
Conducciones Centroccidentales	23,812,789.67	9.9%
Conducciones Noroccidentales	8,643,851.00	3.6%
CONDUCCIONES OCCIDENTALES	32,456,640.67	13.5%
SISTEMA RURAL	5,228,456.00	2.2%
POZOS	6,907,799.28	2.9%
VERTIENTES	17,625,329.57	7.4%

El volumen total captado representa un caudal promedio de 7.6 m³/s, del cual el 89.7 % corresponden aguas superficiales y el 10.3 % a aguas subterráneas (pozos y vertientes).

El volumen captado, por sistemas se distribuye de la siguiente manera: el Sistema Papallacta Integrado, el que más aporta con el 31.6 %, lo sigue el Sistema Conducciones Orientales (Pita y Tesalia) con el 29.7 %; Conducciones Occidentales con el 13.5%, La Mica con 12.6 %, Pozos y Vertientes con el 10.3 % y Sistema Rural 2.20 %.

En función de las condiciones de estiaje que se presentaron a inicios del año 2010, se realizó el seguimiento de la evolución del almacenamiento útil disponible en los embalses de la Empresa, monitoreo que sirvió tomar las medidas que permitieron

conservar en los embalses de Salve Faccha, Mogotes y Sucus un volumen de 12.8 millones de metros cúbicos de agua. Complementariamente el embalse La Mica dispone de 24.1 millones de metros cúbicos, volumen que permitirá satisfacer las demandas del sur de Quito.



Dentro de las acciones implementadas enfocadas a la perspectiva de la comunidad, para satisfacer la demanda de agua potable se planteó la optimización del caudal captado. Al efecto se impulsaron dos proyectos el primero relacionado con la optimización de la captación del río Tuminguina, obra que permitió cubrir los caudales de estiaje presentados en la época seca de inicio del 2010; el segundo proyecto estuvo relacionado con la evaluación hídrica del sistema Pita, proyecto que actualmente se encuentra en estudio en la Gerencia de Infraestructura Técnica.

• PRODUCCIÓN

Las actividades ejecutadas por el Departamento de Producción en el 2010, se

encuadraron en la programación estratégica el periodo 2009-2014, centrándose en las siguientes líneas de acción fundamentales: Control de procesos. Rehabilitación de Sistemas de Tratamiento. Gestión de la administración del mantenimiento y Gestión de calidad de producto y procesos.

Como parte de esas estrategias, la Gerencia de Operaciones, planteó el programa de Universalización de Cobertura del Servicio de Agua Potable, para cuyo cumplimiento a través del Departamento de Producción, como responsable de la operación, mantenimiento y control de calidad del agua, de las treinta y un plantas de agua potable que se encuentran en operación, administró el tratamiento por medio de cinco Sistemas de Producción.

Índices de producción de agua potable:

La producción total de las 31 Plantas de Tratamiento fue de 199'490 262 m³ equivalentes a un promedio de 6 325,8 l/s. El volumen estimado de producción era de 205'361 651 m³. Es decir, el cumplimiento del índice de gestión de volumen de agua producido respecto al volumen de agua programado,

fue del 97.14%. La diferencia entre agua captada (239,744,335.72 m³) y agua tratada (199.490.262 m³) se debe a varios aspectos, entre los que se tiene: existen convenios por los que se entrega agua cruda, como son Taxohurco y Línea Pichan Noroccidente; debido a procesos de mantenimiento; al uso de agua cruda solo para generación de energía; desbordes ocurridos en época invernal; el dejar de utilizar ciertos volúmenes de agua debido a la calidad de la misma; y, diferencias en las mediciones establecidas a través de los macromedidores de Captaciones y Producción.

Las Plantas de Puengasí y Bellavista, procesaron en total 136'385.793 m³ equivalentes a un promedio de 4 324,8 l/s, que corresponde al 68,36% de la producción total en Plantas.

El volumen de agua producido en las Plantas urbanas fue de 179' 535 334 m³ equivalentes a un promedio de 5 693,0 l/s, que corresponde al 90.0 % del total producido. En plantas rurales el volumen de agua producido fue de 19' 954 928 m³ equivalentes a 632,8 l/s, que corresponde al 10.0% de la producción total.

El volumen de 195' 424 897 m³ de agua distribuido, respecto al volumen total de producción de 199' 490 262 m³, representa el 98.0 %. El 2% restante corresponde a un 1.5 % de agua utilizada en lavado de filtros y 0.5 % en consumo interno y actividades de limpieza de otras unidades, valor que se encuentra dentro de los índices aceptados.

La producción total del 2010 tuvo un decremento de 0.84 % respecto al año 2009, disminuyó de 201'178.489 a 199'490.262 m³, posiblemente se deba a la disminución de la demanda y a la mejora en el control del índice de agua no contabilizada.



Mejoras Alcanzadas en la Gestión:

- Optimización de unidades de proceso en varias plantas de tratamiento mediante implementación de nuevas tecnologías.
- Implementación de un Sistema SCADA en la Planta El Placer.
- Inicio de operación de las Plantas Villacís y Bello Horizonte, lo que ha permitido el cierre de las Plantas de El Molino y San Juan, superando definitivamente la presencia de contaminantes como arsénico y fluoruros en el agua que se abastece a la parroquia Guayllabamba.
- Gestión departamental desde la presentación de un proyecto de propuesta para revisión de la NTE INEN 1108:2010 vigente para requisitos de calidad de agua potable en el país, hasta la participación en el Subcomité de Agua Potable con la

obtención de una nueva norma nacional que está en fase de oficialización. Se han reducido de 102 a 66 los parámetros de cumplimiento obligatorio.

• SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

Entre los trabajos más relevantes en el área de distribución se pueden citar:

Lavado y Desinfección de Tanques de Almacenamiento y Distribución:

Para garantizar al usuario agua de calidad y para cumplir con el procedimiento de las normas ISO 9001, una vez al año se realiza el lavado y desinfección de 161 tanques de distribución en ciudad y 155 tanques en parroquias rurales, dando un total de 316 en todo el DMQ, con un costo aproximado de USD 164,285.90.

Obras Ejecutadas por Administración Directa:

La cobertura del servicio de agua potable es una de las mayores preocupaciones de la Empresa, es por eso que a través de este Departamento se realiza trabajos en la redes de distribución de agua potable, tales como: reubicación, variantes, cambios y extensión de

redes; cierre y complementación de circuitos, instalación de líneas de bombeo, instalación y mejoramiento de líneas de transmisión; optimización y materialización del programa de sectorización. De igual manera y con la finalidad de llegar a más sectores, se efectuó la instalación y mejoramiento de pozos, líneas y estaciones de bombeo.

Ordenes de Trabajo:

Dentro del Departamento de Distribución se encuentra contemplado el cumplimiento de métricas de tiempo en la ejecución de los trabajos de operación y mantenimiento, para esto actualmente contamos con colaboradores calificados

y distribuidos en las diferentes Unidades, es personal totalmente comprometido para dar cumplimiento a las disposiciones y exigencias de la Empresa. En el año 2010 se generaron más de 50.000 Órdenes de Trabajo en todas las Unidades Operacionales.

	NORTE	CENTRO	SUR	P. NORTE	P. ORIENTE	P. SUROR	TOTAL
ATENDIDAS	7825	15530	7031	9356	4375	7111	50688
PENDIENTES	24	369	5	7	347	9	761
GENERADAS	7309	15899	7036	9363	4722	7120	51449



Las órdenes de trabajo pendientes, a diciembre del 2010, suman 761, que corresponden a las generadas en el último día; en el caso de la U.O. Centro y U.O. Parroquias Orientales, corresponden a las pendientes de ingresar al sistema, no obstante ya habrían sido atendidas. Las actividades realizadas en el año 2010 se resumen a continuación:

RESUMEN FUGAS REPARADAS POR LAS UNIDADES DE OPERACIÓN - AÑO 2010											
UNIDAD OPERACIONES		RED MATRIZ (Pulgadas)									TOTAL
		2"	3"	4"	6"	8"	10"	12"	14"	>16"	
CIUDAD											
SUR	MQS	43	66	44	29	6	5	7	0	0	200
CENTRO	Alpahuasi -La Granja	117	115	100	69	12	4	2	5	2	426
NORTE	Carcelén	33	25	33	22	7	5	0	0	0	125
Total Ciudad		193	206	177	120	25	14	9	5	2	751
PARROQUIAS											
SURORIENTALES	(Mirasierra)	100	99	216	99	56	8	18	1	3	600
ORIENTALES	(Tumbaco)	107	166	182	27	12	8	4	1	0	507
NORTE	(Calderón)	221	82	106	46	8	6	11	1	0	481
Total Parroquias		428	347	504	172	76	22	33	3	3	1.588
TOTAL: CIUDAD + PARROQUIAS		621	553	681	292	101	36	42	8	5	2.339

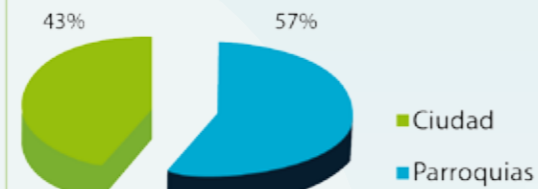
UNIDAD OPERACIONES		CONEXIONES DOMICILIARIAS (Pulgadas)						
		1/2"	3/4"	1"	1 1/2"	2"	3" - 4"	Total
CIUDAD								
SUR	MQS	598	19	7	3	1	0	628
CENTRO	Alpahuasi -La Granja	4.457	295	139	30	23	3	4.947
NORTE	Carcelén	1.684	177	61	10	7	5	1.944
Total Ciudad		6.739	491	207	43	31	8	7.519
PARROQUIAS								
SURORIENTALES	(Mirasierra)	612	37	10	0	2	0	661
ORIENTALES	(Tumbaco)	1.700	87	28	3	2	0	1.820
NORTE	(Calderón)	2.899	283	47	9	7	1	3.246
Total Parroquias		5.211	407	85	12	11	1	5.727
TOTAL: CIUDAD + PARROQUIAS		11.950	898	292	55	42	9	13.246

REPARACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (fugas de agua potable)

Red de distribución del D. M. Q.:	5,879	Km.
Reparaciones realizadas en el 2010:	2,339	Reparaciones

Ciudad:	751	Reparaciones
Parroquias:	1,588	Reparaciones

ÍNDICE:	0.40	Rep. / Km
---------	------	-----------



FOGUEO DE HIDRANTES (enero a diciembre 2010)

Hidrantes del D. M. Q.:	7,842	Hidrantes
Fogues realizados en el 2010:	5,424	Hidrantes

Ciudad:	2,730	Hidrantes
Parroquias:	2,694	Hidrantes

ÍNDICE:	69 %	
---------	------	--



ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA

A N C	Ciudad:	24.45%
A N C	Parroquias:	41.56%
A N C	DMQ:	33.00%

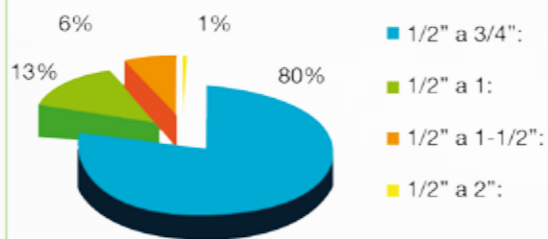


Trabajamos las 24 horas de los 365 días del año en todo el territorio del DMQ.

CAMBIO DE DIÁMETRO DE CONEXIÓN DOMICILIARIA (enero a diciembre 2010)

1/2" a 3/4":	826	Conexiones
1/2" a 1":	133	Conexiones
1/2" a 1-1/2":	65	Conexiones
1/2" a 2":	7	Conexiones

Cambios efectuados D M Q	1,031	
Conexiones domiciliarias D M Q	482,537	





Mejoras en el proceso de operación de redes:

Se consiguió integrar al Departamento de Distribución la Modelación Hidráulica de las redes de distribución de agua potable. Mediante este grupo de trabajo se logró incorporar el análisis del comportamiento de los sistemas de distribución de agua potable y así realizar trabajos para optimizar las líneas y disminuir los problemas de rotura de tuberías.

Se incorporó a las Unidades Operacionales, grupos para detección y control de fugas, detección de tuberías, válvulas y medición de caudales, presiones, entre otras, lo que redundó en una atención más oportuna de los reclamos por fugas de agua potable y la satisfacción del cliente.

Se logró un involucramiento directo de nuestro personal técnico en consultorías, como: Sectorización de redes, Optimización de procesos de la Gerencia de Operaciones, Telemetría, entre otras.

Cambio de Redes de Distribución de Agua Potable:

En la ciudad se identificaron los sectores donde las tuberías existentes presentan roturas frecuentes y que han cumplido su tiempo de vida útil, especialmente en tuberías de acero; razón por la que Distribución priorizó los cambios de redes, como es el caso de las calles Bermejo, Las Palmeras, Las Toronjas Sector El Inca, 6 de Diciembre entre Ramón Borja e Isaac Barrera, Calle Wimper entre Coruña y Orellana, Pasaje Córdova y Baquedano, Barrio Solanda Sectores 2 y 4; garantizando de esa manera la continuidad del servicio.

En Parroquias rurales como Cumbayá, Tumbaco, Conocoto, Alangasí, San Antonio, Checa, la mayoría de las tuberías

de la red de distribución de agua potable eran de asbesto cemento, las mismas que se reemplazaron por PVC, en diámetros que fluctúan entre 2", 3", 4", 6" y 8", priorizando aquellas que presentan fugas y roturas.

Modelación Hidráulica y actualización del SIGAP:

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito para optimizar y gestionar el manejo del sistema de distribución de agua potable adquirió el programa *InfoWorks* (IWWs), sistema que reproduce el comportamiento de la distribución, lo que permite diagnosticar el estado de la red sin necesidad de descubrir, desenterrar e inspeccionar visualmente las tuberías. Su ejecución se ha planificado de la siguiente manera:

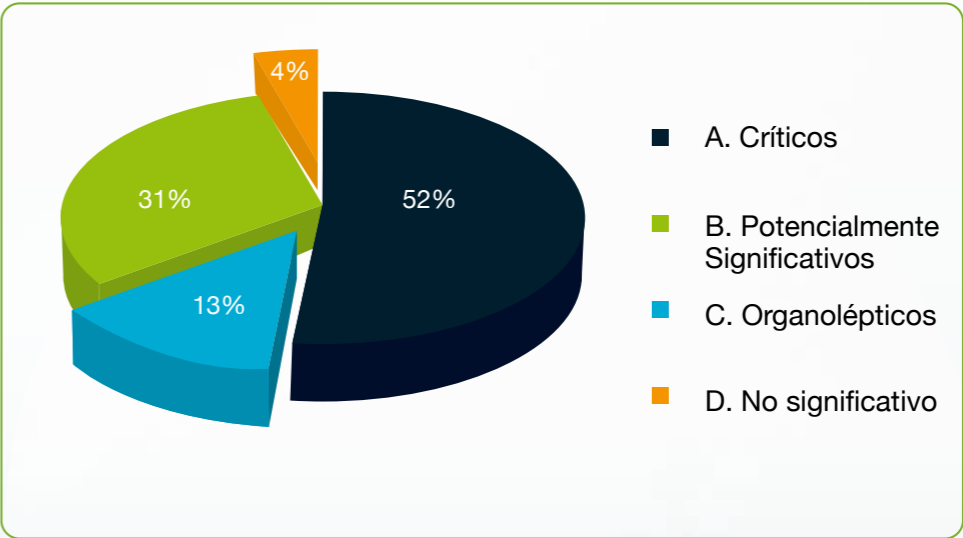
Complementariamente se lleva adelante la actualización del catastro técnico basado en reporte de órdenes de trabajo, en el año 2006 se desarrolló un módulo integrado al SIGInfo que permite el ingreso de información georeferenciada de ubicaciones de ordenes de trabajo, se cuenta desde enero de 2006 con 155.000 registros de órdenes de trabajo para diferentes actividades, generadas por el Departamento de Distribución, este insumo sirve para realizar verificaciones y de ser el caso realizar actualizaciones en el catastro técnico de Agua Potable. Del total de 155,000 órdenes de trabajo (OT) el 28,5% (44,300) tienen representación geográfica, es decir, es posible ubicarlos en plano base del área de servicio de la Empresa, actualmente se han revisado aproximadamente el 16% (7,200 OT) Complementariamente se ha efectuado la actualización del catastro técnico: planos AS-BUILT Departamento de Desarrollo Solidario, en coordinación con el Departamento de Desarrollo Solidario se procedió a la georeferenciación de 31 proyectos de Agua Potable ejecutados en el periodo 2006 – 2009 por el mencionado departamento; los proyectos se presentan en mapas.

• **CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA TRATADA Y DISTRIBUIDA**

Con la finalidad de garantizar la calidad del agua que se distribuye al DMQ, desde las captaciones de agua natural hasta su entrega al consumidor, la Empresa

tiene establecido un estricto programa de vigilancia mediante el Comité de Calidad del Agua, cuyo principal objetivo, es verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023, Agua Potable, relacionadas con los requisitos del agua potable para consumo Humano. La Empresa para garantizar la calidad del agua dispone del Laboratorio Central de Control de Calidad (L3C), el mismo que lleva adelante la vigilancia del agua tratada y distribuida; complementariamente realiza los análisis de agua cruda en captaciones, embalses, vertientes y pozos. El L3C para avalar sus resultados mantiene la acreditación de la Norma ISO/IEC 17025 ante el Organismo de Acreditación Ecuatoriana OAE y emplea dos programas de muestreo anual: uno sistemático en las salidas de las plantas de tratamiento de agua potable, tanques y en la red de distribución; y otro auxiliar, sin programación preestablecida de carácter aleatorio. Adicionalmente para la atención a reclamos o a estudios específicos, se efectúan análisis especiales fuera de plan anual de muestreo. Los parámetros a medir son los que constan en la Norma INEN 1108: 2010, a los cuales el Comité de Calidad del Agua los clasificó según el nivel de importancia en relación a su efecto en la salud o a la aceptabilidad del usuario en las siguientes categorías: Críticos, Potencialmente Significativos, Organolépticos y No Significativos. Durante el año 2010 se tomaron 4202 muestras y se efectuaron 53447 análisis, distribuidos de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DEL ANALISIS	Muestras analizadas	Análisis realizados
Agua natural	812	21.905
Salida de plantas de tratamiento	242	5.244
Tanques de distribución	820	8.820
Redes de distribución	2.782	37.201
Análisis especiales agua distribuida	358	2.182
Total trabajo analítico realizado	4.202	53.447



Los resultados alcanzados en forma global dentro del DMQ, presentan cumplimientos ponderados del orden del 100 %.

Con relación a los no cumplimientos, cabe comentar que para el parámetro Cloro Libre Residual, el nivel de no cumplimiento mayoritariamente se debe por exceso en la dosificación del cloro total, el Comité

de Calidad del Agua abrió una acción correctiva, para que el Departamento de Distribución estudie el inconveniente y tome las medidas adecuadas.

De lo anteriormente señalado, se establece que el agua potable que se distribuye a la población del DMQ cumple con la Norma NTE INEN 1108 vigente, por lo tanto es apta para el consumo humano.

• GENERACIÓN DE ENERGÍA
HIDROELÉCTRICA

a) Introducción:

En junio de 2010 se produjo la reorganización integral de la Empresa, transformándose la Asesoría en Hidroelectricidad, en Dirección de Hidroelectricidad (DH), con la perspectiva de disponer de una infraestructura técnico-administrativa, que a más de encargarse del proceso de liquidaciones físicas y económicas de la energía generada en el marco del Mercado Eléctrico Ecuatoriano (MEE), desarrolle nuevos proyectos de generación en las diferentes instalaciones de la Empresa que presenten condiciones adecuadas para este tipo de aprovechamientos.

Por esta razón, la DH realizó un estudio a nivel de prefactibilidad de diferentes proyectos de generación, que tiene como

finalidad la sustitución de la energía que actualmente es suministrada por la Empresa Distribuidora local (EEQSA). El objetivo final es la autosuficiencia energética, tomando en consideración la generación existente y futura, así como la demanda total de la Empresa, incluyendo las estaciones de bombeo del Sistema Papallacta.

b) Transacciones Físicas y Económicas de la energía en el MEE:

A raíz del Mandato Constituyente No.15 y Regulaciones complementarias del CONELEC para su aplicación, el esquema de sanción de precios basado en precios marginales horarios, cambió al concepto de precios medios, con el objetivo final de llegar a una tarifa única a nivel nacional. Los agentes generadores públicos como la EPMAPS deben entregar toda su producción de energía de manera proporcional y obligatoria a la empresas distribuidoras del país, previa la firma de

los denominados Contratos Regulados que se suscribieron y están en vigencia a partir del mes de enero de 2010.

Un resumen de la gestión de la EPMAPS en el Mercado Eléctrico, se presenta en el Cuadro No. 1. Debe mencionarse que ni el Mandato Constituyente No. 15 ni las posteriores Regulaciones del CONELEC,

establecieron reglas claras para el pago oportuno del ajuste económico realizado.

Esta situación ha provocado la falta de pagos debido a la negativa de varias empresas distribuidoras, destacándose aquellas agrupadas en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, en la que se encuentran mayoritariamente las empresas de la costa.

RESUMEN DE LA GESTION 2010 DE LA EPMAPS EN EL MERCADO ELÉCTRICO EC UATORIANO (MEE)						
ENERGIA GENERADA (kwh)	CONSUMO AUXILIARES (kwh)	CONSUMO SIST. BOMBEO (kwh)	ENERGIA VENDIDA CONT. REGULADOS (kwh)	VALOR ENERGIA FACTURADA (US \$)	VALOR CONSUMO AUX. (US \$)	VALORES RECAUDADOS (US \$)
135.622.330	3.028.330	49.948.650	77.817.210	3.812.495	371.829	3.298.913
NOTAS: 1. El consumo de auxiliares representa la compra de energía en el MEE asociada a los rubros: Servicio Mercado Ocasional (SMO) y Regulación Primaria de Frecuencia (RPF) 2. En los valores recaudados se consideran aquellos pagados por el ajuste abril - junio 2009, incluido en la factur a julio 2010						



92

c) Consumo de energía eléctrica de las instalaciones de la Empresa:

Una información muy importante es el detalle del consumo de energía eléctrica de las instalaciones de la EPMAPS: edificios, campamentos, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, agencias, entre otras, cuyo suministro de energía es realizado por la EEQSA.

La energía total consumida durante el año 2010 fue de 21.783.977 kwh; la demanda facturable tuvo un valor de 8,07 kw y el pago total realizado alcanzó un valor de US \$ 1.846.658, con lo cual el precio medio de compra de esta energía fue de 8.5 ctvs. US\$/kwh.

d) Proyecto de Micro centrales de generación:

El potencial energético disponible por la EPMAPS en las diferentes instalaciones de su proceso integral: Captaciones y Conducciones, Tratamiento, Distribución y Saneamiento no ha sido aprovechado adecuadamente, por lo que en el año 2010 se realizó una identificación de proyectos de micro generación, se desarrolló un proyecto a nivel de prefactibilidad, el mismo que fue puesto a consideración de la Gerencia General y de la Vice alcaldía del Municipio de Quito.

En el proyecto se han identificado 37 puntos probables para aprovechamientos en generación eléctrica, con una potencia bruta total de 11.958 kw, con los cuales se tendría una producción de energía anual de 92.981.998 kwh.

e) Derivación de la línea de transmisión de energía Sta. Rosa – Papallacta para el servicio al Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito (NAIQ):

La Empresa Eléctrica Quito S.A. ha determinado que la única alternativa viable en este momento, para dotar del servicio eléctrico al NAIQ, es una derivación de la línea de 138 kV Sta. Rosa-Papallacta, propiedad de la EPMAPS.

Por esta razón, la DH realizó estudios técnicos especializados en el área eléctrica para definir las condiciones en que debería implementarse la derivación, de modo que el abastecimiento de agua a la ciudad, proveniente de los Sistemas Papallacta y La Mica, no se vea afectado. La fecha prevista para esta interconexión es el mes de marzo 2011.

f) Actividades con los Organismos de Regulación y Control:

La DH asumió la representación de la empresa en la serie de actividades y entrega de información que a lo largo del año solicitan el Ministerio de Electricidad y Energías Renovables (MEER), CONELEC, CENACE, EEQSA, SENAGUA, entre otras.

Con el CONELEC las actividades más representativas han sido las participaciones con funcionarios de ese organismo, en la determinación de asignación de anualidades, que son la base para el cálculo de tarifas por la comercialización de la energía generada, en el marco del MEE y la preparación de información para calificar a la empresa como autoproducer, figura que permitirá que se utilice la energía generada por las centrales de la EPMAPS, en un número representativo de instalaciones.



93

4.2.2 SISTEMAS DE SANEAMIENTO

Se definió la estructura funcional optimizada de la Unidad de Alcantarillado donde se ha considerado la conformación de los equipos de trabajo para mantenimiento preventivo y preparación de pequeños proyectos. Además, se ha previsto fortalecer la implementación del SIGAL a través de la incorporación de personal para este tema en la unidad central y en las unidades operacionales norte, centro y sur del DMQ.

Se creó el Departamento de Tratamiento de aguas residuales, para que

inicie con proyectos pequeños de descontaminación y a futuro tome a su cargo la implementación del Plan Maestro de Descontaminación de los ríos.

• SISTEMAS DE ALCANTARILLADO

El mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado del DMQ se ha realizado mediante contratos de reparaciones varias y por administración directa.

Entre las principales actividades realizadas está el mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura de alcantarillado, con los siguientes trabajos ejecutados:

Longitud de redes limpiadas: 155 Km

Limpieza de sumideros por administración directa: 26.766 unidades

Limpieza de sumideros por contratación: 28.922 unidades

Desobstrucción de taponamientos de conexiones domiciliarias: 925 unidades

Desobstrucción de taponamientos en la red: 2.006 unidades

Reposición de accesorios: 313 unidades

Limpieza de captaciones de quebradas: 98 unidades

Reparación de colectores: 5 sitios (Tufiño – Cabecera
Aeropuerto, La Prensa – sector
ingreso Base Aérea FAE, Calle
Babahoyo – altos Túnel San Juan,
La Ipiales – Plataforma Mercado,
Navarro – sector parque Barahona,
La Magdalena).

En octubre se intensificó la limpieza de pozos sépticos, principalmente en parroquias rurales, con la limpieza de 36 unidades hasta el final del año, con el apoyo de los vehículos hidrosuccionadores de la Empresa.

En cuanto al mantenimiento del sistema de captación del sistema de escorrentía superficial se ha realizado la limpieza de sumideros mediante contratos a privados y por administración directa, ejecutándose el 61% de lo programado que alcanzó a 47.591 unidades entre rejillas y sumideros. El hecho de que se contó con contratos para ejecutar obras varias de mantenimiento del

sistema de alcantarillado, permitió agilizar la atención de reparaciones y pequeñas obras de mejoramiento del sistema que minimizaron la presión ciudadana ante este tipo de requerimientos.

Los contratos de limpieza de sumideros contemplan como indicador: 200 sumideros limpios/día, mientras que un hidrosuccionador, en condiciones óptimas de trabajo limpia 60 sumideros/día. Por lo que para el cumplimiento del indicador se ha recurrido al uso intensivo de mano de obra que se da en los contratos con privados, que permite simultáneamente trabajar en varios frentes en cadena.



PROGRAMA:**Gestión Participativa de Mantenimiento**

La EPMAPS contribuye en el fortalecimiento, institucionalidad y organización de varias Juntas Parroquiales del DMQ, lo cual ha permitido la suscripción de convenios de gestión participativa.

Cabe anotar que por la distancia de varias parroquias y por el tipo de obras que se ejecutan (limpieza de sumideros, mantenimiento de las redes), la fiscalización no puede estar presente de forma permanente.

Muchos de los requerimientos de la comunidad, debieron ser atendidos por administración directa de la EPMAPS, debido a la falta de respuesta de las Juntas Parroquiales.

PROGRAMA:**SIG, Catastro y Modelación del Sistema Hidráulico de Alcantarillado del DMQ**

Durante el año 2010, como parte de la Actualización del Plan Maestro Integrado de Agua Potable y Alcantarillado para el DMQ, se realizó la depuración y corrida del programa *InfoWorks* para tuberías mayores a 600 mm dentro de las cuencas de drenaje de las que se dispone de información catastral y se capacitó al personal de la EPMAPS en el manejo de este software.

Del análisis de la información del Sistema de Alcantarillado se determinaron dificultades en actividades como: depuración de base catastral, definición adecuada de estructura de datos, codificación de redes, alimentación de planos as built al sistema; por lo que en el 2011 se emprenderán acciones tendientes a tecnificar estos aspectos, a fin de contar con un sistema más confiable que permita enlaces efectivos con otros programas utilitarios como *InfoWorks*, *SISCOM*, ordenes de trabajo (AS400).



Para fortalecer las capacidades de gestión de los gobiernos parroquiales suscribimos convenios de cooperación y asistencia técnica.

• GESTIÓN DEL DRENAJE URBANO

El Distrito Metropolitano de Quito tiene una infraestructura instalada de aproximadamente 5106 km de redes de alcantarillado.

La ciudad tiene alrededor de 63 quebradas, 41 de las cuales constan con estructuras especiales de regulación de aguas pluviales. Los vasos reguladores de estas estructuras, entregan a los pozos de captación las aguas controladas, produciéndose la laminación de las mismas. Dentro de estas estructuras existen las defensas que permiten la retención de troncos, piedras, escombros, basura y material de sedimentación, que son retirados permanentemente con maquinaria pesada de la Empresa o contratada.

En época de invierno se incrementa en forma significativa la acumulación de materiales, basuras y sedimentos, debido a las fuertes precipitaciones aguas arriba a lo largo de las cuencas hidrográficas, por lo que se

monitorea las captaciones de quebradas para alertar posibles represamientos que tapan las ventanas de los pozos de captación.

Para estos trabajos de mantenimiento de captaciones de quebradas en el año 2010 la Empresa invirtió USD \$ 350.000,00.

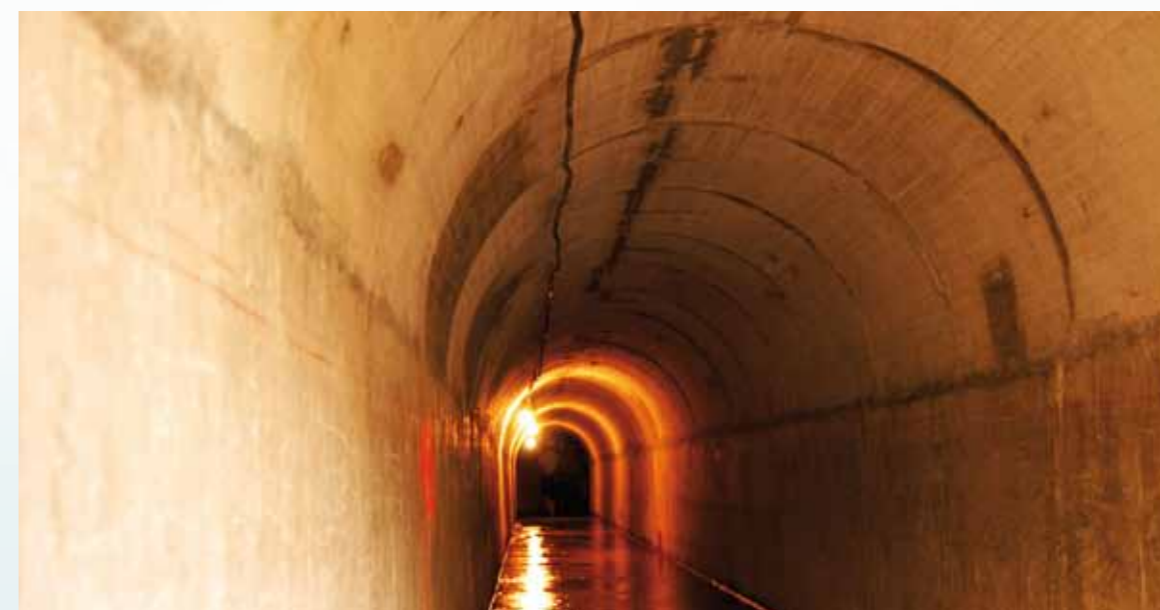
En la ciudad existen sectores en los que la infraestructura de alcantarillado ha cumplido su vida útil o no tiene capacidad de evacuación de la escorrentía superficial. La expansión urbana y el consecuente aumento de las áreas de aportación, los rediseños viales y la impermeabilidad del suelo por la construcción de edificios, urbanizaciones, son aspectos que contribuyen a que se produzcan hundimientos en las vías y en muchos casos inundaciones.

Para mantener operativo el sistema de alcantarillado, en el año 2010 se invirtió USD \$ 884.000,00 en contratos de reparaciones.

Producto de la basura, escombros y sedimentos generados diariamente en la capital, se han provocado taponamientos en los sumideros, los que en forma permanente han sido limpiados con los vehículos hidrosuccionadores de la Empresa. Esta labor, se apoyó con la contratación de cuadrillas cuya inversión representó a la empresa un gasto de USD \$ 126.000,00.

Se realizó la reparación y rehabilitación de colectores en varios sectores de la ciudad, entre lo más importantes se puede citar:

Tufiño – Cabecera Aeropuerto, La Prensa – sector ingreso Base Aérea FAE, Calle Babahoyo – altos Túnel San Juan, La Ipiales – Plataforma Mercado, Navarro – sector parque Barahona, La Magdalena.





Para mantener operativo el sistema de alcantarillado, en el año 2010 se invirtió USD \$ 884.000,00 en contratos de reparaciones.



• **DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES (Intercepción y tratamiento)**

Históricamente, las descargas del sistema de alcantarillado de la ciudad de Quito, se han hecho directamente sin tratamiento previo, hacia cuerpos receptores (quebradas y ríos), lo cual ha generado e incrementado la contaminación de las aguas de dichos cuerpos receptores.

La visión integral del uso del recurso, el cumplimiento de la normativa ambiental sobre vertidos residuales urbanos y la

preservación de los usos previstos de las aguas de los ríos del DMQ en función de sus objetivos y metas de calidad del agua, han permitido que la Empresa tome la decisión de manejar y gestionar adecuadamente las aguas residuales urbanas.

La estrategia se fundamenta en la intercepción de las descargas del sistema de alcantarillado, su transporte hacia los sistemas de tratamiento y su disposición o retorno al ambiente, luego del respectivo tratamiento. A continuación se presenta esquemáticamente dicha estrategia:

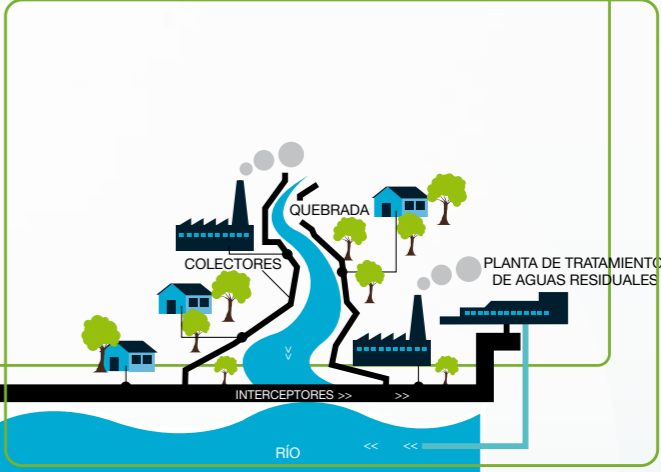


SISTEMA DE INTERCEPCIÓN

SISTEMA ACTUAL
DESCARGA DIRECTA DE AGUAS RESIDUALES A QUEBRADAS



SISTEMA PROPUESTO
REDES SECUNDARIAS, COLECTORES, INTERCEPTORES Y TRATAMIENTO



Para el cumplimiento de esta estrategia se han programado obras, cuyas inversiones futuras se resumen a continuación.

Primera Etapa (2012-2015)

Inversiones en Intercepción:

- Alcantarillado e interceptores: US\$ 40.6 millones.
- Emisarios Monjas-Vindobona y Machángara-Vindobona: US\$ 98.4 millones.
- Estaciones de Bombeo: US\$ 47.4 millones.

Segunda Etapa (2013 -2018)

Inversiones en Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales:

- PTARs Sur de Quito, US\$ 29.8 millones
- PTAR Vindobona, US\$ 286.6 millones
- PTARs en parroquias, US\$ 37.3 millones
- Hidroeléctrica, US\$ 18.0 millones

Al final de estas etapas, se habrá alcanzado el saneamiento de los ríos de Quito, la recuperación de los usos del agua previstos y una cobertura superior al 97%

de intercepción de las aguas residuales urbanas con el 100% del tratamiento.

Como parte de la gestión desarrollada durante el año 2010 se tienen los siguientes resultados:

1.- Plan de Descontaminación de los ríos de Quito:

- i) Diagnóstico de la situación actual e inventario de descargas de las aguas residuales urbanas;
- ii) Caracterización de las descargas industriales y bases de diseño;
- iii) Implementación de los Modelos de Simulación para el Análisis y Formulación de Alternativas de Intercepción y Tratamiento, que determinaron la ubicación de los sistemas de tratamiento y el grado de depuración; y,
- iv) Estudio de Alternativas a Nivel de Factibilidad.

Resultado:

Aprobación por parte de la Empresa de la alternativa óptima propuesta para la intercepción, transporte y tratamiento de las aguas residuales urbanas de Quito, producto del análisis técnico, ambiental, económico.

Constituye un sistema centralizado de tratamiento de aguas residuales urbanas

para Quito, en la zona de Vindobona, con un caudal medio de diseño para el año 2040 de 7.5 m³/s y con la posibilidad de obtener una capacidad de generación hidroeléctrica de 20 MW en el sitio de descarga. El proceso de tratamiento seleccionado como secundario, es el de lodos activados, a fin de alcanzar y cumplir los requisitos de descarga previstos y modelados.



2.- Diseños Definitivos de las Obras de Intercepción Tratamiento de las Aguas Residuales de las Parroquias Rurales que descargan a los Ríos Guayllabamba y San Pedro:

Revisión y ajustes a las bases de contratación, convocatoria y evaluación de las ofertas presentadas y negociación con la firma IBERINSA, ubicada en primer lugar.

Logro:

Apoyo que la Empresa ha mantenido con el Banco Interamericano de Desarrollo, y mantendrá durante el período 2011-12 para sostener vigente a la Cooperación Técnica No Reembolsable, que es la fuente de financiamiento para este importante proyecto en las parroquias cercanas a la ciudad.



capítulo 5: GESTIÓN AMBIENTAL



108

5.1 SISTEMA EMPRESARIAL DE GESTIÓN AMBIENTAL

La Empresa mantiene prácticas de gestión ambiental en varias dependencias y se ha iniciado tareas de fortalecer las coordinaciones e integrar las prácticas de Gestión Ambiental en un único sistema empresarial. Esto busca la optimización

de los procesos de gestión ambiental y la incorporación de la misma a las tareas cotidianas de la Empresa (principalmente construcciones y operación).

El marco de trabajo es el estudio realizado por la empresa APLUS Norcontrol, donde se definen algunos programas para el sistema de Gestión Ambiental Empresarial y estrategias de implementación, mismas que ya han sido iniciadas para implementar tal sistema.

La implementación del sistema partió por la socialización de la propuesta y la gestión inicial de los pasivos ambientales identificados por APLUS. Esto significó la entrega a gestores ambientales de los siguientes materiales:

TIPO DE RESIDUO	CLASIFICACIÓN
Hierro – acero	No peligroso
Bronce	No peligroso
Plástico	No peligroso
Hormigón (Asbesto – Cemento)	Peligroso
Neumáticos	No peligroso

Esto significó un ingreso para la Empresa de más de 130 mil USD.

Adicionalmente, se ha avanzado en un supervisión de aspectos de ambiente, mecanismo empresarial de supervisión seguridad industrial, riesgos ambientales conjunta para obras que realiza la conjuntamente con las supervisiones de Empresa, directamente o por contratistas. fiscalización. Este mecanismo supone la revisión y



109

5.2 ESTUDIOS Y PLANES DE MANEJO AMBIENTAL

La Gestión Ambiental en la Empresa responde a un marco jurídico y administrativo nacional y metropolitano. Atender a este marco, bajo consideraciones de alta calidad y practicidad es una constante en la práctica de tal gestión.

Así, a lo largo del año 2010 se realizó un total de 169 evaluaciones ambientales. Las Gerencias de Ingeniería y de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social coordinaron estas tareas. El detalle se puede ver a continuación:

TIPO DE EVALUACIÓN	CANTIDAD
Planes de Medidas Ambientales	137
Declaraciones ambientales con certificación ambiental	9
Declaraciones con certificación ambiental en trámite	20
Auditorías Ambientales	2

Se reforzó la aplicación de la normativa ambiental en obras de la Empresa; así se realizó 48 supervisiones ambientales a obras en construcción. Esta tarea implica

además un seguimiento y reporte para asegurarse del cabal cumplimiento de la normativa ambiental.

Estamos comprometidos con el futuro, por eso aplicamos buenas prácticas de gestión ambiental en nuestras actividades diarias, dentro y fuera de nuestras oficinas.



5.3 CONTROL Y MONITOREO AMBIENTAL

La empresa trabajó constantemente en los controles y seguimientos continuos al cumplimiento de las medidas establecidas en los planes de manejo ambiental para los seis principales sistemas de agua potable. Esto implicó el trabajo coordinado de varias dependencias empresariales con Entidades de Seguimiento, designadas por la Secretaría Metropolitana de Ambiente.

Una de las tareas más remarcables de la unidad, tiene que ver con el control y monitoreo de los efluentes, emisiones gaseosas y ruido de las seis principales plantas de potabilización y las dos centrales hidroeléctricas.

Una buena parte de la gestión de la unidad se centró en levantar, procesar y proveer información a la Secretaría Metropolitana de Ambiente para soportar el pedido de cambio en los valores del parámetro “sólidos suspendidos”, en la norma de descargas de plantas de potabilización. Esto resultó en un extenso estudio que produjo la modificación de la norma, cuyos valores migraron de 116 mg/L a 335 mg/L, para descargas en alcantarillado.

Un logro importante fue la obtención de los certificados de “Gestor para la Limpieza, Recolección y Transporte de Residuos de Sumideros”. Como complemento a esto, se afinó el procedimiento de manejo de residuos de fosas sépticas para lograr la certificación correspondiente por parte de la Secretaría Metropolitana de Ambiente.



Un aspecto a resaltar en control y monitoreo ambiental en la Empresa es el diseño e implementación de medidas ambientales a observarse durante el desarrollo de las actividades tales como limpieza de quebradas, reparaciones intradomiciliarias y conexiones de hogares a redes de agua y alcantarillado.

5.4 ECOEFICIENCIA

A partir de las directrices para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y de las nuevas políticas de

responsabilidad social, se definió un programa de Ecoeficiencia. Este programa tiene la misión de reducir la huella ecológica de la Empresa.

Se definieron algunas prioridades de acción en este programa. La primera consiste en la reducción del consumo de agua, para lo cual se definió ya un procedimiento de levantamiento de información de línea de base. En este sentido, se tiene también una serie de “indicadores ecoeficientes” como iniciativa piloto para probar una metodología apropiada para la empresa.



5.5 MANEJO DE CUENCAS
HIDROGRÁFICAS

Durante 2010, el manejo de cuencas se centró en un manejo ambiental de áreas de recarga, vertientes y conservación de humedales.

El involucramiento de estudiantes en tareas de reforestación es una de las acciones destacadas. Con esta participación se logró la plantación de árboles en 30 hectáreas de diferentes sectores de vertientes y ríos abastecedores. En estas actividades han estado involucrados 834 estudiantes de 22 colegios.

Las tareas de manejo ambiental de cuencas hidrográficas alcanzaron áreas de aportación hídrica al embalse de La Mica y al sistema Noroccidente.

Una buena parte de los esfuerzos estuvieron dedicados a la caracterización ambiental de 150 microcuencas de aportación. Esto implicó la visita a las áreas y el levantamiento y proceso de

información para priorizar sitios y acciones de conservación y manejo de micro cuencas.

El monitoreo de la calidad del agua cruda es indispensable para el manejo de cuencas hidrográficas y es una actividad permanente donde se recoge y procesa parámetros físicos, químicos, microbiológicos y biológicos.

Los lugares de monitoreo son embalses y lagunas (La Mica, Salve Faccha, Sucus y Papallacta); y, otras fuentes de los sistemas Mica-Sur, Papallacta, Pita, Noroccidente, Centro-Occidente, Distrito Centro-Oriental, Sur-Oriental y Nor-Occidental.

El procesamiento de la información permitió desarrollar un informe limnológico de La Mica, Salve Faccha, Mogotes y Sucus, cuyos resultados indican que los embalses tienen características que cumplen con la normativa nacional (del Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria, TULAS) respecto a la calidad del agua para potabilización.

El monitoreo de otros parámetros tales como plaguicidas, también se lo realiza, y esta información, conjuntamente con la citada anteriormente se usó para el desarrollo del Programa Integral de Calidad

y Seguridad del Agua de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento. El cuadro a continuación resume estas condiciones:

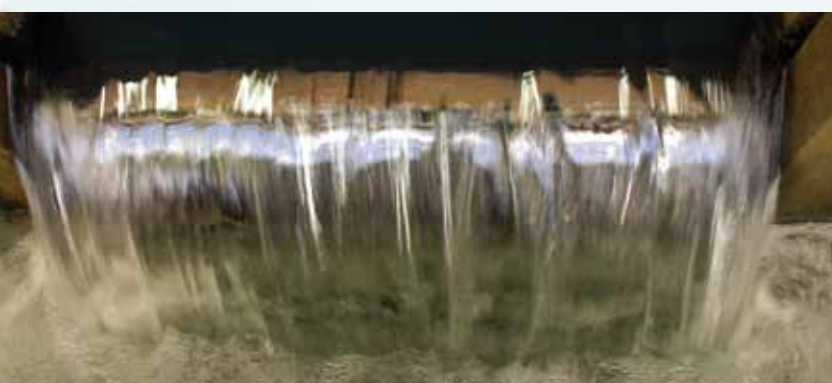
FUENTE	No. puntos de muestreo	No. parámetros en norma	No. parámetros con variación	Tendencia trófica	Calidad del agua
EMBALSES					Cumple con TULAS
Salve Faccha	8	15	6	Meso a eutrófico	
La Mica	5	15	6	Meso a eutrófico	
Mogotes	7	15	3	Oligo a mesotrófico	
Sucus	4	15	3	Oligo a mesotrófico	
CAPTACIONES					Cumple con TULAS
La Mica	4	17	5		
Papallacta	13	17	5		
Pita	6	15	2	Aplica	
Noroccidente	7	13	4		
Centro-occidente	13	14	3		
Centro-oriente	10	13	4		
Suroriente	3	16	1		

Varios trabajos y acciones se desarrollan para mantener la cantidad y mejorar la calidad del agua de las fuentes aportantes: mediante cercados y restauración de cobertura vegetal se protege de la influencia agropecuaria y de la contaminación varias vertientes y captaciones. En los sistemas Papallacta y La Mica, 12 guardaparques realizan control y vigilancia ambiental

permanente, y para garantizar en el largo plazo la provisión de agua, se adquirirán propiedades clave para el sostenimiento de las cuencas y los recursos hídricos, tal es el caso de la hacienda Mudadero de más de 7.000 ha, ubicada en las nacientes del río Pita que abastece al sistema Pita-Puengasi y otras de interés para la conservación de cuencas abastecedoras de agua.



capítulo 6: RACIONALIZACIÓN DEL CONSUMO DEL AGUA



118

Uno de los mayores desafíos que tiene la EPAMPS es lograr un uso responsable del agua potable en el DMQ y generar una nueva cultura en el uso del agua. Esto conlleva la ejecución de procesos multidisciplinarios y estrategias que involucran a varias dependencias de la Empresa y actores externos, tanto públicos como privados.

Con el objetivo de arrancar con la reducción de consumos realizó un estudio de línea base para el Plan Integral de Racionalización de Consumos de Agua Potable en el Distrito Metropolitano de Quito.

Este estudio definió varios aspectos clave respecto al uso doméstico del agua y reveló costumbres y condiciones técnicas importantes respecto al consumo. Esto permitirá definir un plan con acciones y estrategias para atacar los niveles de consumo y abatir el índice de agua no contabilizada.

En tanto se implementa a cabalidad el plan, varias acciones han sido llevadas a cabo por la Empresa para lograr la reducción de consumos:

- Servicio “Plomero Amigo” para facilitar reparaciones y atender fugas intradomiciliarias.
- Desarrollo de una propuesta para la Adecuación Tarifaria y Focalización de Subsidios, en función del avalúo predial y del consumo doméstico.
- Mantenimiento de redes de agua potable para verificar fugas y reducir el índice de agua no contabilizada.
- Estudios iniciales de telemetría y sectorización hidráulica para el manejo de presiones.
- Charlas de sensibilización sobre el uso del agua en planteles educativos, empresas y barrios.

Un punto de consideración particular es la necesidad de lograr efectivamente la reducción de los consumos en el corto plazo. A diciembre del 2010 la facturación promedio mensual por cuenta de consumo doméstico alcanzó los 23,75 m³ por conexión, la gestión comercial redujo tal cifra a 20,48 m³ por conexión.



119

Para 2011 se fortalecerán tales ajustes con acciones tales como la instalación medidores a grupos domiciliarios, de modo que se logre tener nuevas conexiones y por ende facturas individuales.

Otra acción a emprender en el 2011 es la instalación de dispositivos reductores

de consumo de agua potable, así como un programa de reducción de pérdidas en parroquias, el mismo que a la vez que intervenga e identifica usos fraudulentos del servicio, detecta y repara desperdicios o fugas de agua en las tuberías y grifería de los clientes.



capítulo 7: SERVICIO AL CLIENTE



122

7.1.1. Centros de Atención al Cliente

La EPMAPS con la finalidad de mejorar y optimizar el servicio, al 2010 cuenta con 15 centros de atención al cliente ubicados en sitios estratégicos en el Distrito Metropolitano de Quito, de los cuales 7 están en la zona norte, 2 en el centro, 5 en el sur y 2 en los valles.

Atención al Cliente

En las diferentes agencias y centros integrales, nuestros clientes reciben un trato cordial y de calidad, en los cuales se brindó atención y respuesta a 930 644 solicitudes de esta índole. En el 2009 se atendieron 658 428 solicitudes, 6,01% más que el 2010.

En el año 2010 se crearon dos Centros Integrados de Servicio al Cliente en los que se pueden realizar solicitud de nuevos servicios, atención de quejas y reclamos y recaudación. Estos se encuentran ubicados en el centro comercial “El Recreo” y en la Administración Zonal del Valle de los Chillos, adicionales al existente en el Centro Comercial “El Condado”.

Para el año 2011 se prevé la apertura de dos centros integrales de servicio, ubicados en el Centro Comercial Quicentro Sur y Tumbaco, lo que permitirá mejorar la atención y servicio al cliente.

Reclamos y Quejas

Toda solicitud o queja presentada por los clientes, genera una Orden de Trabajo en el Sistema Informático Comercial, las mismas que son canalizadas a los diferentes distritos técnicos correspondientes (ingeniería, operación y mantenimiento, comercial) y según sus responsabilidades de atención y respuesta a sus pedidos.

De acuerdo a métricas de tiempo de atención, establecidas en el sistema, generan plazos máximos de atención y de respuesta a los requerimientos solicitados por los clientes, dichos plazos son cumplidos y quedan registrados en el sistema comercial.

El proceso anterior de reclamos por facturación, tenía un periodo de atención de 90 días, actualmente se lo ha reducido a 5 días laborables, a partir de la recepción del reclamo en los módulos de atención al cliente. Las acciones realizadas para atender a nuestros clientes y su tiempo de respuesta, está registrado en el Sistema Comercial.

La cantidad de reclamos y quejas en el año 2009 fue de 14 955 (1 246 por mes) y en el año 2010 fueron 9 548 (796 por mes) lo que equivale a una disminución del 36.15%.

Call Center

En el 2010 el Call Center atendió 193 581 llamadas, de las cuales 97 575 fueron a través del sistema IVR (opciones de consulta automática) y 92 361 fueron atendidas por teleoperadores, con un porcentaje de abandono inferior al 2% anual.

ATENCIÓN ANUAL DE LLAMADAS TELEFÓNICAS					INCREMENTO RESPECTO AL 2009
	AÑO 2009		AÑO 2010		
DETALLE	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
IVR	55.742	40.83%	97.575	50.41%	75.05%
TELEOPERACIÓN	79.031	57.88%	92.361	47.71%	16.87%
ABANDONOS	1.763	1.29%	3.645	1.88%	106.75%
TOTAL	136.536	100.00%	193.581	100.00%	41.78%

El crecimiento respecto al 2009 corresponde al 41.78%.

123

7.1.2. Servicio Intradomiciliario
“Plomero Amigo”

Se implementó este proyecto con el fin de solucionar los problemas de fugas intradomiciliarias, eliminar desperdicios y disminuir reclamos por excesos en la facturación en el Distrito Metropolitano de Quito.

Durante el periodo de febrero a diciembre 2010 se receptaron 3.015 solicitudes, de las cuales se atendieron 1. 537, que representan el 51%; las 1.478 restantes no se atendieron principalmente porque no se encontraba el cliente en su domicilio y/o no contaba con el material requerido.

Para el 2011 se realizarán campañas masivas de información para darlo a conocer e incrementar el número de clientes atendidos.

7.1.3. Instalación de conexiones y medidores

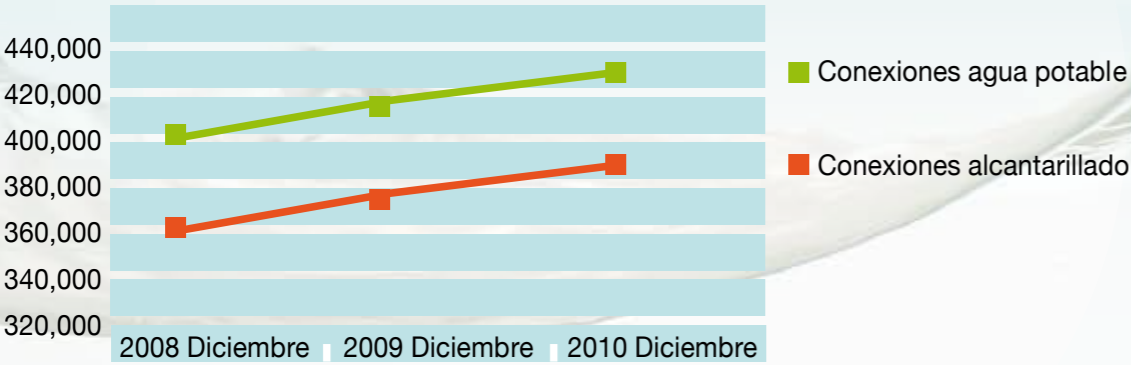
El proceso de instalación de conexiones domiciliarias forma parte de la Gerencia Comercial desde enero de 2010, anteriormente este proceso lo ejecutaba la Gerencia Técnica de Infraestructura.

En el 2010 se instalaron un total de 9.334 conexiones de agua potable y 4.943 conexiones de alcantarillado, el presupuesto asignado inicialmente fue insuficiente con relación a la demanda real, lo que llevó a una reprogramación presupuestaria y de contrataciones, tiempo que incidió directamente en el cumplimiento de la ejecución dentro del ejercicio económico.

N° DE CONEXIONES DOMICILIARIAS INSTALADAS		
CONEXIÓN	2009	2010
AGUA POTABLE	9.464	9.334
ALCANTARILLADO	5.610	4.943



Gráfico evolución de Conexiones domiciliarias



Año	No. Conexiones agua potable	No. Conexiones alcantarillado
2008 Diciembre	399,093	359,503
2009 Diciembre	415,153	376,665
2010 Diciembre	432,355	392,346

Instalación de medidores

Se instalaron 29 774 medidores, con el siguiente detalle:

INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CANTIDAD EJECUTADA 2010
SIN MEDIDOR / DAÑADOS	14.781
VIDA UTIL	10.803
COMPLEMENTARIOS - DERIVACIONES	4.190
TOTAL	29.774

En el año 2009 se realizaron 13 185 instalaciones de medidores, incrementándose en un 125.82% en el 2010.



Laboratorio de medidores

Luego del proceso de evaluación del Organismo Ecuatoriano de Acreditación, se obtuvo en noviembre la reacreditación de la norma ISO-17 025 para medidores de media pulgada.

Se realizó la reubicación de 2255 medidores para evitar las pérdidas de los caudales por subfacturación debido a la posición antitécnica de los mismos.



Ensayo de medidores, verificación del estado del medidor.

Comprobación volumétrica del funcionamiento del medidor en sitio.



128

7.2. Sistema Tarifario

La tarifa de agua potable para la ciudad de Quito, vigente desde noviembre de 2007, está establecida de la siguiente manera:

Cargo Fijo	RANGOS DE CONSUMO DOMÉSTICO					
	0 - 20 m³		20 - 25 m³		>25 m³	
	Tarifa básica	Tarifa adicional	Tarifa básica	Tarifa adicional	Tarifa básica	Tarifa adicional
2,10	0,00	0,31	6,20	0,43	8,35	0,72

- El consumo comercial e industrial tiene un costo vigente de 0,72 centavos por cada metro cúbico consumido más el cargo fijo de USD. 2,10.
- Los clientes con usos de los servicios para actividades comerciales o industriales tienen un costo por metro cúbico de 0,72 centavos de dólar.
- La tasa por uso del sistema de alcantarillado tiene un costo equivalente al 38.6% del valor

resultante por el volumen de agua potable utilizada por cada cliente, siempre y cuando disponga del servicio.

- Adicionalmente cada cliente debe cancelar un cargo fijo de USD. 2,10. Este rubro involucra garantizar la disponibilidad permanente del servicio, gastos de administración, facturación, medición, y los demás servicios permanentes.

Subsidios

- El consumo doméstico de agua potable en las parroquias rurales del DMQ tiene una costo 0,15 centavos de dólar por metro cúbico (Subsidio: 50%) para los clientes que consumen entre 0 y 30 m³. El exceso de los 30 m³ tiene un valor de 0,43 centavos por metro cúbico.
- En atención a las condiciones socioeconómicas de los habitantes de Quito, las facturas de agua potable

presentan un subsidio adicional que va del 5% al 22%.

- De acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Ley Reformatoria a la Ley del Anciano, las personas mayores de 65 años de edad reciben el 50% de descuento en los primeros 20 m³ de consumo de agua potable.
- La Empresa subsidia por Ley del Anciano y Factor Socioeconómico, un valor aproximado anual de USD. 2' 116 777,38.

129

VALORES DE SUBSIDIOS POR: LEY DEL ANCIANO Y FACTOR SOCIOECONÓMICO DEL AÑO 2010		
Mes	Factor socioeconómico	Ley del anciano
Subtotales	865 933,04	1'250 844,34
Totales	2' 116 777,38	

• Es importante señalar que el subsidio que recibe la ciudadanía, por la aplicación de tarifas de agua potable y alcantarillado por debajo del Costo Medio de Largo Plazo es de aproximadamente 33 millones de USD anuales. Este subsidio ya se refleja en las facturas de cada una de las cuentas de la Empresa.

VALORES FACTURADOS EN EL AÑO 2010		
Mes	Facturación corriente	Otros valores
Subtotales	109´ 939 009,10	1´ 547 119,48
Total	111´486 128,58	
Nota: el concepto “otros valores” corresponde a facturación por tasa de nomenclatura y campaña del libro.		

La Empresa gestiona cartera vencida promedio mensual aproximadamente de USD. 8.6 millones, 7,8% de la facturación corriente.



7.3. GESTIÓN DE COBRANZA

Recaudación valores atrasados: La cartera recuperada acumulada en el año 2010 ascendió a USD 20 314 238,71, en el 2009 fue de USD 20 176 266, 34 con un incremento de 0.68%.

Con el propósito de agilizar la recuperación de cartera, se trasladó

al juzgado de coactivas a la Gerencia Comercial, se reestructuró el proceso de gestión de cobro disminuyendo el tiempos del proceso de mas de 100 a 60 días de mora, se automatizó el módulo de coactivas, se notificó vía Call Center sobre las fechas de vencimiento y se está implementando campañas que fomenten el pago a través de débito bancario.

RECAUDACIÓN VENCIDA 2010				
RECAUDACIÓN VENCIDA ACUMULADA AÑO	(% RECAUDACIÓN VS FACTURACIÓN) 2009	RECAUDACIÓN VENCIDA 2010 ACUMULADA AÑO	(% RECAUDACIÓN VS FACTURACIÓN) 2010	% CRECIMIENTO CON RELACIÓN 2009
20.149.243,08	21,95 %	20.303.573,12	19,63 %	0,77 %





134

Proceso de suspensión de servicio

Con el nuevo proceso, la Gerencia Comercial a través del Departamento de Cartera y Cobranzas, ha incrementado el número de cuentas que son suspendidas a los clientes en mora, permitiendo un incremento de 2.300 a 11.500 suspensiones y un valor recuperado de USD 670.000,00 promedio (octubre – diciembre) mensuales, teniendo como objetivo realizar la gestión a la totalidad de los clientes que estén dentro de esta condición.

Generación de Títulos de Crédito

Con la depuración que se realiza con un nuevo proceso y en aplicación a las normas legales vigentes, se realiza la emisión de los títulos de crédito correspondientes a los clientes en mora que no cancelaron los suministros de agua potable y alcantarillado. Previo a este paso se realiza la gestión de suspensión del servicio.

Cabe indicar que este proceso no se lo realizaba y desde su implementación se han generado aproximadamente 2.300 títulos de crédito por un monto de USD 526.000,00, los mismos que están siendo notificados y gestionados, dando como canceladas 923 por USD 145.000,00

Juicios Coactivos

Una vez implementados los procesos de suspensiones de servicio y de emisión de títulos de crédito, el Juzgado de Coactivas, inició los correspondientes juicios a 458 clientes (títulos de crédito firmes) por un monto de 145.000,00.

Dando como resultado de la gestión de la Unidad de Cobranzas y el Juzgado de Coactivas, la gestión de 1.381 títulos de crédito por un valor de 299.000,00 del total generado de 2.300 títulos de crédito.

Acciones de Gestión de Cobro específicas.

Adicional al proceso normal de cobro, se determinó las correspondientes gestiones para la recuperación de la cartera de las siguientes cuentas:

- Cuentas Municipales: Se determinó la firma del acta de conciliación de saldos por un valor de USD 1'124.000,00, los mismos que están siendo pagados mensualmente desde febrero de 2011 (12 meses).
- QUIPORT: Se gestionó la recuperación de la cartera pendiente del año 2010, por un monto de USD 280.560,89, misma que fue cancelada en abril de 2011 más los meses de facturación posteriores por un monto total de 318.908,89 correspondientes hasta la facturación de febrero de 2011.



135

7.4. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Como resultado de la mejora en la atención a nuestros clientes, en el año 2010 la Revista EKOS concedió el premio a “Mayor Mejoramiento Anual en Satisfacción al Cliente”, en la Categoría Servicios Bajo Contrato y el Primer Lugar en el Sector

Servicios Domiciliarios por “Las Mejores Empresas en Calidad de Servicio”.

El informe realizado por la Corporación EKOS al sector de servicios públicos, que mide la percepción de satisfacción del cliente la EPMAPS obtuvo los siguientes resultados:

Satisfacción neta	83.8%
Satisfacción neta por el servicio entregado (EPMAPS vs Sector y empresas del sector)	95.3%
Satisfacción neta por el servicio entregado (EPMAPS vs sector y empresas del sector nivel socioeconómico)	97.4%
Satisfacción neta con el servicio entregado (EPMAPS vs sector y empresas del sector ciudad)	83.8%
Servicio sin cortes (continuidad)	86.0%
Claridad de la información en la factura	82.2%
Exactitud de cobros contenidos en la factura	76.1%
Llegada oportuna de la factura al hogar	81.2%
Cantidad y canales de pago	80.0%

Como puede apreciarse, la satisfacción neta por el servicio entregado por la EPMAPS, es del 95.3%, índice que cumple con las expectativas institucionales.

La satisfacción neta, que es la ponderación de los índices, es del 83.3%, el cual se considera satisfactorio dentro del sector, tomando en cuenta el tamaño y crecimiento de la Empresa.



7.5. CONVENIOS DE GESTIÓN COMERCIAL

Promoviendo la gestión participativa con la comunidad, se realizaron convenios con treinta y un juntas parroquiales a fin de que realicen la toma de lectura, entrega de factura, actualización de catastro y recaudación; lo cual permite que el cliente pueda con mayor comodidad efectuar los

pagos dentro de sus parroquias, evitando traslados a la ciudad.

Se encuentran en proceso de negociación los convenios con BANRED (pago en línea), Western Unión (a través de ventanilla) y Banco de Guayaquil (a través de tarjetas de crédito: American Express, Mastercard, Visa) los cuales serán implementados en el 2011.



capítulo 8: GESTIÓN DE INVERSIONES



140

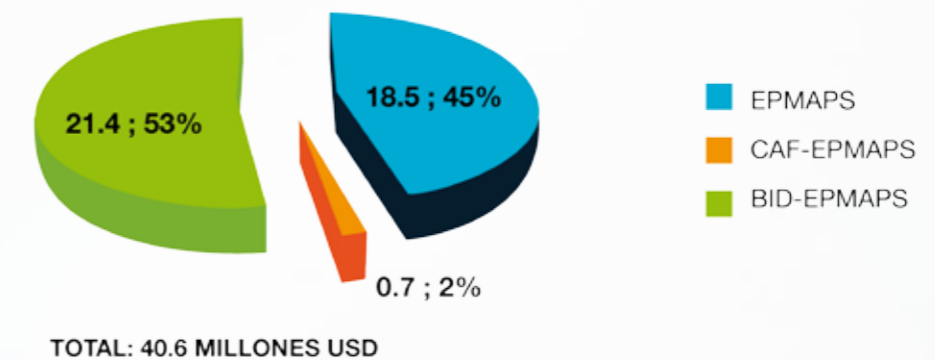
8.1 INVERSIONES

La administración orienta su gestión para que las inversiones en servicios básicos se realicen con calidad y eficiencia, a fin de “hacer de Quito, el Quito que queremos”, donde una buena parte del “buen vivir” se sustente en los servicios que presta la Empresa.

Con este objetivo, se eligieron obras estratégicas para atender necesidades prioritarias en agua potable, saneamiento, descontaminación y control de inundaciones. Se asignaron recursos indispensables en función de los ingresos propios de la gestión y los aportes de entidades crediticias, lo cual permitió invertir un total de 40.6 millones de dólares.

Estos recursos se distribuyeron con una visión diferente, ya que la Empresa ha implantado una planificación multianual y una visión a mediano y largo plazo.

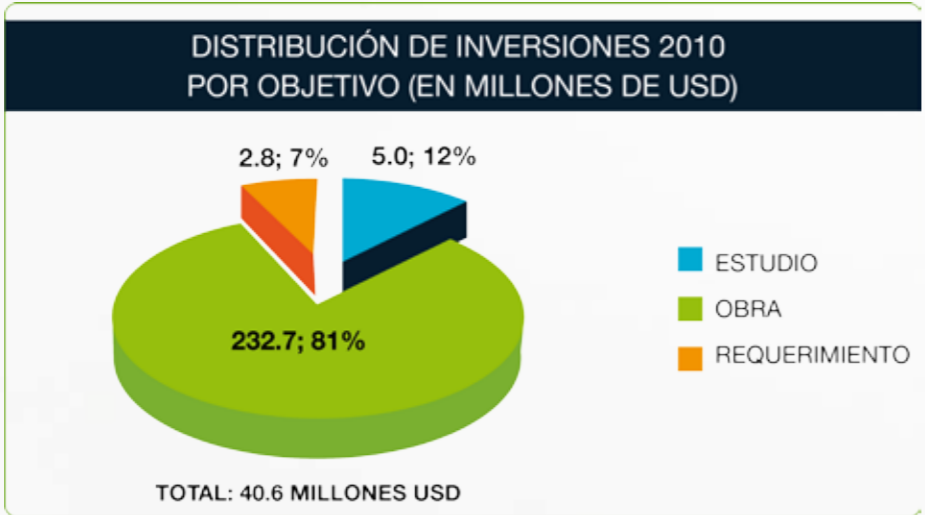
GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN DE INVERSIONES POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO (EN MILLONES DE USD)



141

Esta reestructuración en la programación del trabajo exigió aumentar los recursos asignados para la realización de estudios. Esto proporcionó proyectos técnicamente óptimos, económica y socialmente rentables que si bien, en el año 2010 retrasaron las inversiones, los ahorros alcanzados permitieron planear más obras. El siguiente cuadro sustenta esta realidad:

INVERSIONES 2010 POR OBJETIVO (EN MILLONES USD)	
ESTUDIOS	5.0
OBRA	32.7
REQUERIMIENTO	2.8
TOTAL GENERAL	40.6



Analizando las inversiones desde el punto de vista de los Programas y en particular de los proyectos, donde la reestructuración también jugó un papel importante, orientando mayores recursos al saneamiento (13.2 millones de dólares) para 154 obras, sabiendo que las coberturas atienden tanto al crecimiento dinámico de la ciudad, manteniendo la calidad, cantidad y continuidad del servicio.

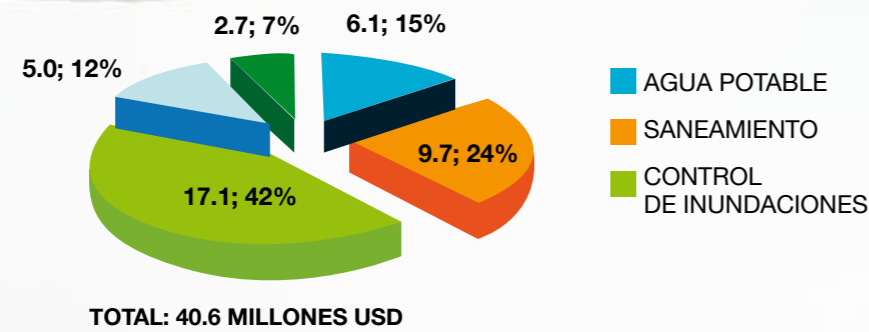
Nótese también, la atención para el control de inundaciones, donde el valor de las inversiones ejecutadas fue de 17.1 millones de dólares, deja percibir el tamaño de las 35 obras emprendidas, lo que igualmente se traduce para las 17

obras de descontaminación, para las que se invirtieron 5.0 millones de dólares.

Estos estudios y obras están soportados por recursos humanos, de equipamiento y de logística que se agrupan en requerimientos, en los que se ejecutó una inversión de 2.8 millones de dólares y que traducidos al Programa de Asignación General, es decir que sirven indistintamente a uno o más programas como capacitación, equipos y programas de computación, equipos de topografía, transporte e insumos, llegan a un valor de inversión ejecutada de 2.7 millones de dólares, distribuidos en 24 ítems.

CUADRO DE INVERSIONES EJECUTADAS 2010 POR PROGRAMA (EN MILLONES USD)	
PROGRAMA	INVERSIÓN EJECUTADA
AGUA POTABLE	6.1
CONTROL DE INUNDACIONES	9.7
SANEAMIENTO	17.1
ASIGNACIÓN GENERAL	5.0
DESCONTAMINACIÓN	2.7
TOTAL GENERAL	40.6

GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN DE INVERSIONES
EJECUTADAS 2010, POR PROGRAMA (EN MILLONES USD)



8.2 PROYECTOS EMBLEMÁTICOS

Dentro de este conglomerado de 289 proyectos para servicio a la comunidad, se destacan los siguientes proyectos:

Proyectos Ríos Orientales

Proyecto concebido para garantizar el abastecimiento de agua potable para el Distrito Metropolitano de Quito hasta el año 2060. Se prevé que el costo total de las obras alcanzaría los 1.200 millones de dólares. Se construirá por etapas, y en el año 2010 se iniciaron los procesos de contratación de las consultorías para efectuar las Factibilidades y Estudios Definitivos de los ramales Chalpi -Papallacta y Quijos - Papallacta - Paluguillo, con un presupuesto total de 4.3 millones de dólares.

Proyecto: Planta de Tratamiento Paluguillo

Se construye la Planta de Tratamiento para agua potable Paluguillo, de tipo convencional, con los procesos de floculación, sedimentación, filtración y

desinfección para 600 litros por segundo y que abastecerá a una población de 210.000 habitantes de las parroquias rurales de Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa, El Quinche y Guayllabamba. El Presupuesto total de las obras alcanza los 3.6 millones de dólares y tiene una avance en la construcción del 54%.



Cumbre del volcán Antisana. Vegetación de la cuenca, fuente del Proyecto Ríos Orientales.



Planta de tratamiento Paluguillo

Proyecto Calderón – San Antonio

Ubicado en el noroccidente de la ciudad de Quito y para servir a 24.000 habitantes de las parroquias de San Antonio del Pichincha y Calacalí, se conducirán 100 litros por segundo desde la población de Calderón hacia el tanque Caspigasí en San Antonio del Pichincha.

Se instalarán 18. Km de líneas de tuberías en acero y hierro dúctil, 4.7 km de redes de distribución en tuberías de pvc y se construirán 3 tanques de distribución y reserva y una estación de bombeo, con un presupuesto de 7.4 millones de dólares. En el año 2010 se concluyeron los estudios y se prevé iniciar los procesos de contratación en los primeros meses del año 2011.



Vista de la población de San Antonio.



Río Machángara.

Descontaminación del Río Machángara

Apuntando a uno de los principales objetivos de la Empresa para la descontaminación de los ríos de Quito, se emprende con el Proyecto “Descontaminación del Río Machángara”, para lo que en el 2010 se concluyeron los estudios y se contrataron las obras, divididas en nueve tramos a un costo de 5.9 millones de dólares. Se construye interceptores tipo baúl que alcanzan una longitud de 8.7 km, con un sistema de construcción en túnel para causar el menor impacto a las actividades diarias de los habitantes de Quito. Se concluyó el año 2010 con un avance en las obras del 11%.

Descontaminación del Río Monjas

En la misma línea de la descontaminación, también en el año 2010, se ejecutaron los estudios para la descontaminación del Río Monjas, y se prevé construir las obras a un costo de 4.5 millones de dólares, ubicadas hacia el norte de la ciudad de Quito en las parroquias de Pomasqui y San Antonio del Pichincha. Se inició el proceso de contratación de las obras del Tramo OR1, a un costo de 1.1 millones de dólares y se iniciará el proceso de contratación de los tramos OR2 y OR3, en los primeros meses del 2011.



Vista del río Monjas, sector El Colegio.

Control de Inundaciones

Durante el año 2010, la Empresa, también se esforzó por el control de las inundaciones ocurridas en las zonas centro norte y norte de Quito, en las épocas de lluvias intensas, por lo que concluyó la construcción de los Colectores Almagro, para servir a una población de 67.614 habitantes localizados en el sector de la Mariscal, entre la Avenida 10 de Agosto y Veintimilla hasta la Plaza Argentina, con la construcción de un túnel de 3 km de longitud y una sección de 1.2 m por 2.0 m. El Costo de las obras ascendió a 5.9 millones de dólares.



Colector Almagro, construcción en túnel.

En la parte norte de Quito se construyen los colectores Galo Plaza y Avenida la Prensa, de los 7 Tramos programados a un costo total de 8 millones de dólares se ejecutan 5 tramos, con un monto contractual de las obras de 4.5 millones de dólares. Las trabajos contemplan la construcción de 4 kilómetros en túnel, y colectores tipo baúl con secciones entre 1.2 m por 1.8 m hasta de 3.5 m por 3.5 m.



Colector Galo Plaza, construcción en túnel.



150

8.3 PRIORIZACIÓN DE INVERSIONES

Otra de las estrategias acometidas por la Empresa, para atender los pedidos de servicios de agua potable y saneamiento formulados por la ciudadanía y los canalizados a través de las 33 Juntas Parroquiales del Distrito Metropolitano de Quito, ha sido crear el Programa de Priorización de Obras, el cual permite programar la ejecución de proyectos requeridos por la comunidad, con la utilización de parámetros técnicos y financieros de manera planificada.

El Programa de Priorización básicamente, consistió en elaborar una base de datos para el ingreso de los

pedidos de servicios, visitas de campo, validación de la información técnica en la referida base de datos, aplicación de parámetros de priorización, elaboración de un programa de inversiones, revisión y validación con las Administraciones Zonales.

En las visitas de campo realizadas se analizaron y determinaron, cantidades de obra, estado de consolidación, factibilidad de ejecución de la obra, número de viviendas a ser servidas, nivel socio económico, regularidad del asentamiento, e incluso se procedió con la georeferenciación, de cada uno de los 1160 sitios visitados en las 33 parroquias rurales y 24 urbanas del DMQ.

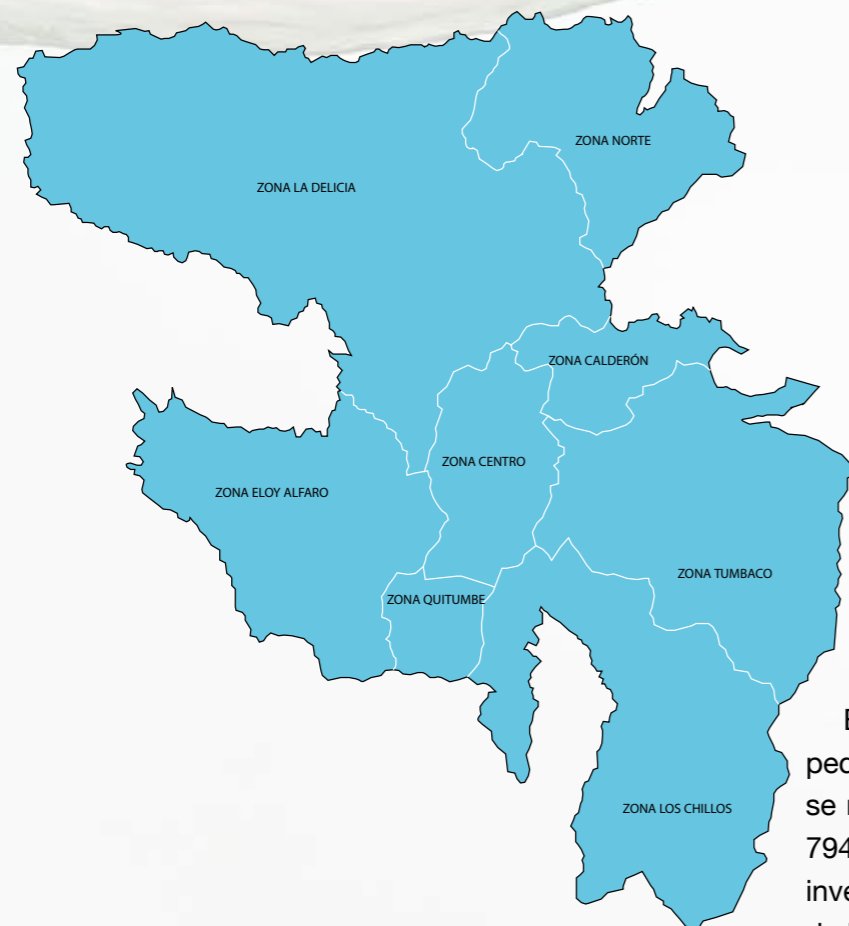
Luego de la validación de la base de datos con la información recopilada en el campo se introdujo en el sistema los Parámetros de Priorización que fueron conocidos y consensuados por la Secretaría de Coordinación Territorial y Participación y las Administraciones Zonales, del DMQ.

Los mencionados parámetros tienen que ver con aspectos relacionados a: intervenciones municipales, regularidad de los asentamientos, cobertura de servicios, costo por conexión, nivel socio económico, población servida, consolidación y existencia de estudios.



151

Con la ubicación georeferenciada de los pedidos, se creó un Sistema de Información Geográfica, que nos permite ubicar en el mapa del DMQ cada uno de los proyectos, incluido características, las obras por ejecutarse y el periodo de ejecución, el mismo que es actualizado en forma continua. Este Sistema fue instalado en la Secretaría de Coordinación Territorial y en las Administraciones Zonales, del DMQ, a fin de que cuenten con información actualizada y en línea de los proyectos.



En total se atenderán 1160 pedidos de los cuales 366 se refieren a agua potable y 794 a alcantarillado, con una inversión de 57.2 millones de USD.



capítulo 9: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



154

Desde el año 1987 se mantuvo vigente el Reglamento Interno de Personal Empleados de la ex - EMAAP-Q, documento que ha quedado limitado en cuanto a las nuevas exigencias que demandan las nuevas tendencias de la gestión y administración del Talento Humano.

Este Reglamento se fundamentaba en el manejo de Recursos Humanos apegado a los criterios de perfiles tradicionales y requisitos mínimos,

(instrucción, experiencia y capacitación); y, a la naturaleza y alcances de la función que desempeñaban los obreros y servidores de la Empresa, generando que los subsistemas relacionados como capacitación, selección, evaluación del desempeño, administración salarial entre otros, no estén direccionadas a las necesidades estratégicas de la organización.

Con este antecedente, la administración de la Empresa, consciente de la importancia que las personas tienen en los resultados de la organización, a partir del año 2010 inició un proceso de formulación de estrategias de desarrollo del Capital Humano que impacten de manera significativa a los objetivos y prioridades de la organización, basados en un Modelo de Gestión que contempla como base la Planificación Empresarial sobre las cuales se apoyan tres pilares principales de Eficiencia, Sostenibilidad y Calidad.

9.1 REGLAMENTO DEL TALENTO HUMANO

Acorde a las nuevas demandas que exige la administración de Gestión del Talento Humano, la Empresa elaboró el Reglamento Interno del Talento Humano, donde se establecen las guías para el desarrollo y administración moderna del Talento Humano alineado a la Estrategia de la institución y con base en la normativa legal vigente. Documento que a su vez servirá de guía a las demás Empresas Municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

9.2 PERFILES Y COMPETENCIAS

La Empresa, con el apoyo de una firma consultora especializada, realizó el levantamiento de los perfiles de puestos por competencias utilizando la metodología del Modelamiento de Perfiles, cuyos principios se basan en las competencias

de conocimientos, habilidades, destrezas, identificación de actividades esenciales y establecimiento de indicadores de gestión de cada puesto de la Empresa.

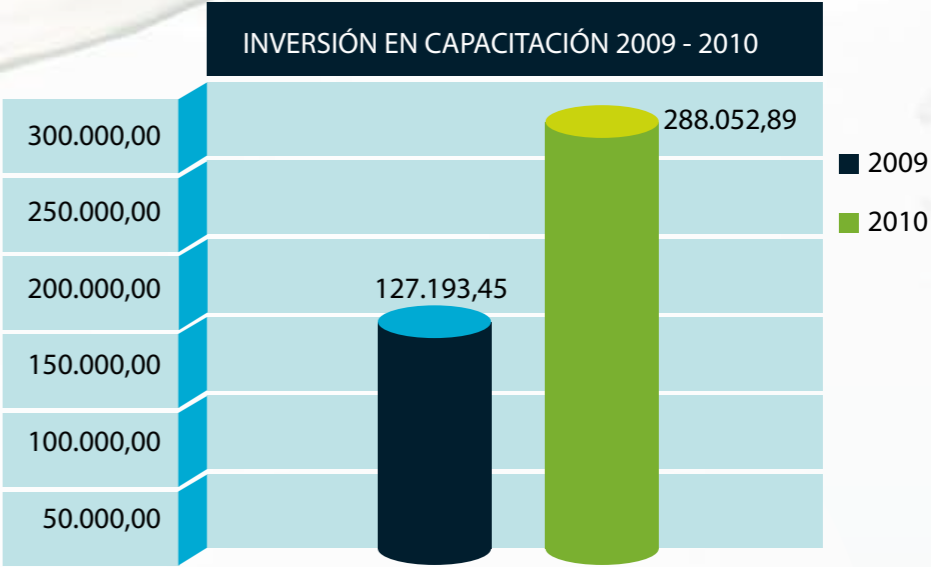
Estos perfiles de puestos constituyen la base para el diseño, desarrollo y administración de los otros subsistemas de Gestión del Talento Humano, alineados con la metodología de competencias laborales y las estrategias de la Empresa.



155

9.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO

Con el objeto de desarrollar en el Talento Humano de la Empresa, aquellas actitudes, valores y principios necesarios, que permitan la generación de un cambio en el comportamiento, acorde a la dinámica que exige la Institución, se contempló la capacitación del talento humano, en aquellos conocimientos, habilidades y destrezas técnicas necesarias para ejecutar las distintas funciones y tareas, actividad que ha tenido un mayor impulso, es así que en el año 2010 se invirtió en capacitación USD. 288 052,89, distribuidos en 485 eventos.



La Gerencia de Administración y Gestión Talento Humano, a partir de septiembre de 2010, desarrolló los “Talleres de Motivación Empresarial”, dirigido al grupo de servidores y trabajadores en las Plantas de Tratamiento; y, Distritos de Agua Potable y Saneamiento, con la finalidad de crear un compromiso real de sus participantes con su entorno, para el mejoramiento de las relaciones personales, familiares y laborales, interiorizando el valor de la responsabilidad para cumplir las metas

propias y grupales, alineándolas con los objetivos de la organización.

La capacitación se llevó a cabo a través de talleres vivenciales, de manera dinámica y activa, con aproximadamente 840 servidores y trabajadores divididos en 22 grupos, con una duración de 8 horas continuas, con la participación activa de la Gerencia General y el apoyo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, (Difusión y socialización de la Planificación Estratégica), así como de las demás autoridades de la Empresa.

9.4 CLIMA LABORAL

La Empresa por primera vez y apoyada con la Consultora *Great Place to Work*, realizó la Medición del Clima Laboral de la Institución, lo que permitió conocer cuáles son las percepciones de los servidores con respecto a la organización y al ambiente laboral, bajo las dimensiones de: Credibilidad; Respeto; Imparcialidad; Orgullo y Camaradería; y, sus respectivas variables.

Concluida la consultoría, se identificó por medio de los resultados áreas fuertes y áreas críticas; insumo que permitió realizar un plan de mejora del Clima Laboral de la Empresa y establecer una línea base con la cual se comparará a futuro.

9.5 PLANES DE CARRERA Y ESCALAFÓN

Con la finalidad de regular de alguna manera el esquema remunerativo desordenado que mantenía la Empresa, con una escala salarial congelada desde el año 2004, en junio 2010 el Directorio resolvió aprobar la nueva escala salarial de conformidad al estudio presentado por

la Gerencia de Administración y Gestión del Talento Humano, la aplicación de esta nueva escala benefició a 440 servidores.

En agosto del 2010, el Directorio de la Empresa, con la finalidad de mantener los salarios en términos reales, resolvió aprobar un incremento del 3% de las remuneraciones unificadas de los servidores que no fueron beneficiados con la aprobación de la Escala Remunerativa aprobada en junio del 2010, este incremento benefició a 671 servidores.

La negociación y firma del Contrato Colectivo de Trabajo (2010 – 2011), benefició a 1,152 obreros.



capítulo 10: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



160

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un proceso en construcción en la Empresa. Desde la perspectiva de una empresa pública, que atiende una necesidad básica de las personas, que trabaja con un recurso natural escaso y que no tiene fines de lucro, la RSC tiene condiciones y objetivos muy particulares. Estos son harto diferentes en su implementación, frente a la práctica de RSC de las empresas privadas.

A estas consideraciones hay que sumar los nuevos marcos jurídicos en los que se

mueve la provisión de servicios públicos (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización y Ley de Empresas Públicas). A su vez, el cambio global y las nuevas tendencias en manejo y administración empresarial son elementos que particularizan la RSC en la EPMAPS.

Bajo estas consideraciones la Empresa adoptó un trabajo en la temática bajo la premisa de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial (SER), o CSR 2.0 (por sus siglas en Inglés).

Avances significativos en esta propuesta son los cambios en Gestión Ambiental, Manejo de Cuencas –con la compra de tierras para conservación-Relacionamiento Comunitario, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Bienestar Social y Gobierno Corporativo.

10.1 SEGURIDAD INDUSTRIAL

La Empresa fortalece su gestión de seguridad industrial, iniciando la implementación de un enfoque técnico integral e integrador en la gestión de la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SI-SO). Esto significó un cambio en procedimientos, equipo humano y trabajo en red al interior de la Empresa.

Así se está trabajando en la generación de la línea base para la gestión de riesgos laborales en toda la Empresa. A la fecha todo el Departamento de Producción tienen definidas las acciones a tomar para minimizar el riesgo laboral en esta dependencia, definiendo cambios y modificaciones en la infraestructura de los edificios y puestos de trabajo, es decir gestión del riesgo laboral en la fuente.

Como complemento, se tiene también identificados qué equipos de protección individual y ropa de trabajo deben usarse para el control del riesgo. Esto implicó

una caracterización técnica y precisa de 13 diferentes puestos de trabajo para 263 personas.

Dentro de la atención a la prevención de accidentes también se implementó un mecanismo de notificación, investigación y reporte de accidentes laborales, mismo que anteriormente no había sido aplicado en la Empresa.



161



Por otro lado, la preparación para emergencias contempló la elaboración de planes y realización de simulacros en áreas operativas y administrativas de la Empresa, aspecto que se encontraba pendiente de ejecución en la EPMAPS. Las actividades cumplidas y su número constan a continuación:

ACTIVIDAD	NÚMERO
Simulacros y capacitación de emergencia	54
Personal capacitado en control de emergencias	1084
Planes de emergencia y mapas de riesgos aprobados	6
Planes de emergencia y mapa de riesgo en proceso aprobación	7

Otros logros en el 2010 tienen que ver con la actualización del Reglamento Interno de Seguridad y Salud, el registro de profesionales especialistas acreditados en el Ministerio de Relaciones Laborales, la implementación de un sistema de incentivos a las buenas prácticas en Seguridad Industrial.

La capacitación fue importante en diversos temas, misma que abarcó un total de 1559 personas de dentro y fuera de la Empresa en temas tales como: riesgos laborales, trabajo seguro, preparación ante emergencias y condiciones seguras en obras civiles.

Con un enfoque en sistemas de certificación, en particular OHSAS 18001, se llevó a cabo la implementación de programas particulares de seguridad y salud en la unidad de operaciones sur, unidad de operaciones norte y planta El Troje. Se impulsó la re-certificación en OHSAS 18001 en la unidad de operaciones sur.

La reactivación de 33 subcomités de seguridad y salud también formó parte de

las actividades de Seguridad Industrial. No todos los comités estaban activos y no todos recibieron capacitación y seguimiento.

Una importante carga de trabajo fueron los procesos de adquisiciones tanto de equipos como de ropa de trabajo y uniformes. La complejidad técnica que esto supone, las características del mercado y las necesarias consultas con el personal y proveedores representaron complicaciones que resultaron en la necesidad de un esfuerzo mayor por parte de la unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.





10.2 SALUD OCUPACIONAL

Los servicios médicos son parte angular del nuevo enfoque de seguridad industrial y salud ocupacional. En tal condición, se realizaron modificaciones como mayor dedicación a la medicina preventiva y a la atención descentralizada en todas las áreas de la Empresa.

Entre las actividades cumplidas está la realización de charlas de salud ocupacional, nutrición y visitas a instalaciones para definir acciones de higiene industrial en comedores, vestidores, servicios sanitarios y cancelas.

La atención médica en consultorios tuvo un total de 2.911 consultas, tanto en consultorios como en plantas. Se mantuvo la atención a familiares (1.124 consultas).

10.3 BIENESTAR SOCIAL

Al igual que con los temas anteriores, las acciones de Bienestar Social tuvieron cambios importantes. Se fortaleció el trabajo con un enfoque sistémico para mejorar la gestión del riesgo sicosocial. Esto implicó el uso de herramientas transpersonales (mentales interiores) para que trabajadores y trabajadoras enfrenten mejor su riesgo sicosocial y las emociones derivadas del trabajo. En cifras, esto significó un total de 290 evaluaciones. La creación de conductas saludables es el ánimo principal de esta actividad.

Una de las innovaciones en 2010 fue la incorporación del enfoque de equidad, principalmente en el de género en las tareas de la Empresa. Esta iniciativa está en fases preliminares y en el año pasado se inició con procesos de sensibilización en género y masculinidad. Otro tipo de sensibilización en equidad fue la realización de charlas dirigidas al entorno laboral de personas con capacidades especiales que fueron insertadas en la Empresa.



En coordinación con los servicios médicos, nuevamente bajo un enfoque de equidad, se desarrolló otro proceso de sensibilización sobre VIH. Esto involucró la realización de 456 pruebas voluntarias.

Un trabajo remarcable es la formación de promotores preventivos ocupacionales. Su misión es facilitar el control del consumo de alcohol y por ende los tratamientos. Esto refuerza la prevención y tratamiento de alcoholismo, tarea recurrente de la unidad de Bienestar Social.

En relación a este tema, en el 2010 se mantuvo el grupo de terapia para mantener

en estado de abstinencia, este grupo incorpora en la terapia al entorno familiar y laboral de la persona afectada.

Lo anterior partió de la necesidad absoluta de seguir implementando la “cultura cero alcohol” en los servidores de la Empresa.

Otro aspecto de bienestar social abordado tiene que ver con el clima laboral. En este aspecto se implementó, previo a un diagnóstico por unidad administrativa, terapias individuales a personas disfuncionales en sus entornos laborales y familiares.

166



167

10.4 RELACIONES COMUNITARIAS E INTERINSTITUCIONALES

Esta es una de las innovaciones en la Empresa y uno de sus mayores retos. Es preciso gestionar varios “pasivos sociales” que arrastra la EPMAPS, para atender las políticas de buen relacionamiento de la Empresa con la comunidad y viceversa en el marco de la Responsabilidad Social.

En este sentido se iniciaron trabajos de acercamiento y mejora de relaciones con poblaciones, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos locales situados en áreas en las que la empresa tiene instalaciones.

Esto incluye cantones vecinos al DMQ tales como San Miguel de los Bancos,

Rumiñahui, El Chaco, Quijos, Archidona, Tena y Arosemena Tola.

Otra acción es la gestión frente a demandas y posiciones de barrios y comunidades donde la Empresa tiene sus intervenciones. Esto significó tareas de difusión de información (obras, cortes de agua, entre otras), resolución y administración de conflictos socio ambientales y la intervención en asistencia al desarrollo.

Charlas de difusión sobre el buen uso del agua también fueron atendidas, en función de solicitudes de planteles educativos, barrios y empresas privadas.

La participación en “expoferias” y la organización del “Día del Agua” llevaron parte importante de los esfuerzos. Esto contempló tareas de atención a medios, difusión de información interna, organización de visitas a plantas, visita al museo “Yaku” y un festival artístico en los patios de la Empresa.

Como parte de las acciones de responsabilidad social, la EPMAPS ha iniciado un proceso de fortalecimiento de capacidades en temas de provisión de agua potable y saneamiento para los municipios de Napo (Archidona, Arosemena Tola, El Chaco, Quijos y Tena) y las juntas parroquiales de Oyacachi y Papallacta.

En el mismo marco de responsabilidad social, desde las relaciones se impulsaron donaciones de equipos de radio y

computadoras a la junta parroquial de Oyacachi y a escuelas de Quijos, respectivamente.

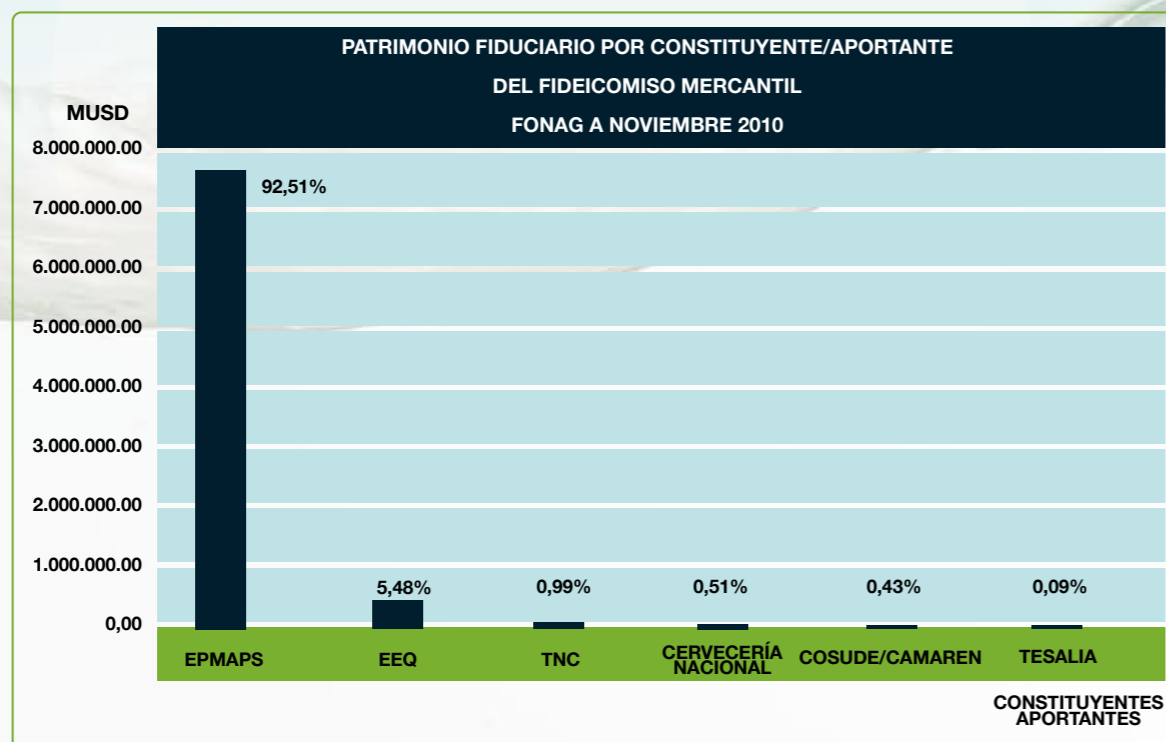
El mayor esfuerzo en relaciones comunitarias, en el marco de la responsabilidad social fue la organización del Simposio Internacional “Entorno Natural y Gestión del Agua en Ciudades de América Latina”. Este evento se desarrolló entre el 23 y 26 de noviembre de 2010, con la asistencia de 400 personas y la participación de conferencistas de nueve diferentes países. La organización del evento contempló el relacionamiento con 21 instituciones y contó con el apoyo financiero de la Cooperación Técnica Alemana (GTZ, actualmente GIZ). Los resultados del taller permitirán el diseño de políticas públicas en el sector agua y ambiente.



El relacionamiento con el Fondo para la Protección del Agua, FONAG es otra de las tareas remarcables en relaciones comunitarias e impulso externo al manejo de cuencas, conservación de ecosistemas y mejora de condiciones de vida de poblaciones ubicadas en áreas de influencia de la Empresa. El FONAG emplea los intereses generados por inversiones en mercado financiero para ejecutar proyectos en los temas señalados. Vale señalar que estos rendimientos facilitan el apalancamiento de fondos para proyectos desde otros

donantes, lográndose una relación favorable al FONAG de 4 a 1.

Desde su creación en 2000 hasta 2010, la Empresa ha proporcionado al fideicomiso mercantil FONAG cerca de 8 MUSD, aportando así el 92,51% del patrimonio del mismo. Otros aportantes son la Empresa Eléctrica Quito (EEQ), TheNatureConservancy (TNC), Cervecería Nacional, Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo (COSUDE) y Tesalia. La proporción de los aportes puede verse en el siguiente cuadro.



Actualmente, se están fortaleciendo las relaciones entre la EPMAPS y el FONAG con el ánimo de acercar sus acciones a los intereses de conservación de fuentes hídricas que tiene la ciudad. Esto llevó a modificar el contrato del fideicomiso y a la identificación de óptimos mecanismos de coordinación entre las dos instituciones y direccionamiento desde la Empresa.

Otro de los importantes aportes que realiza la Empresa es a la Fundación Museos, la misma que regenta el Parque Museo del Agua Yaku. En 2010, El Yaku trabajó sobre la promoción, acceso, uso

y disfrute de los ciudadanos a espacios culturales para la convivencia ciudadana, la educación, la revalorización de la memoria, el patrimonio agua y la expresión de la diversidad creativa.

El cumplimiento de esta meta se hizo a través de exposiciones permanentes construcción de un sendero de 2 km en áreas naturales del parque museo, el montaje de la exposición Planeta Agua y la construcción del Museo de Sitio “Tanques de El Placer”. En 2010 el Yaku tuvo más de 100 mil visitantes, contando con las visitas de estudiantes que son gratuitas.



10.5 GESTIÓN DE RIESGOS

10.5.1 Creación de la Unidad de Gestión del Riesgo dentro de la Estructura de la Empresa

El DMQ presenta varias condiciones de amenaza en sus sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad (sísmicas, volcánicas y movimientos en masa, incremento de la variabilidad climática) que deben ser gestionadas. Así mismo deben serlo, los riesgos corporativos y reducir la vulnerabilidad general de la Empresa y sus sistemas.

La creación de la Unidad de Gestión del Riesgo tiene como misión impulsar dentro de la Empresa la gestión integral del riesgo, con énfasis en la reducción de la vulnerabilidad de los sistemas de alcantarillado y agua potable, frente a amenazas naturales y antrópicas.

La creación de esta Unidad resulta del cambio en la visión de la gestión del riesgo.

Supone la generación de conocimientos sobre riesgos, prevención riesgos futuros, reducción de riesgos existentes, preparación de la respuesta y por último la recuperación y reconstrucción post desastre.

Uno de los logros más importantes, hasta el momento, es el desarrollo de un estudio sobre movimientos en masa en el DMQ y la gestión del riesgo en laderas del Pichincha.

Esto se logró en coordinación con otras instituciones municipales tales como la Secretaría de Gobernabilidad y Seguridad y la Secretaría Metropolitana de Ambiente.

Es importante señalar que se trabaja fuertemente en reasentamiento de familias en riesgo, ubicadas en las laderas del Pichincha (quebradas Sunipamba – Saguanchi), retiro de edificaciones en quebradas (eje Navarro – La Raya) y campañas de educación ambiental (eje Pichincha – Atacazo).



capítulo 11: GESTIÓN TECNOLÓGICA



174

11.1 PLAN ESTRATÉGICO INFORMÁTICO

Considerando que los avances tecnológicos existentes deben apoyar a los procesos empresariales, cuyo levantamiento se realizó en una primera fase, con la nueva visión empresarial se ha procedido a revisar y actualizar el Plan Estratégico Informático, reorientándolo hacia las nuevas tecnologías de modelación e informatización de procesos (BPM), así como a una plataforma que permita la eficaz y efectiva interoperabilidad con la información corporativa actualmente manejada por nuestra plataforma transaccional. El valor aproximado de inversión para los próximos

4 años asciende a USD 8.22 millones y considera los siguientes macro proyectos:

- Nueva Plataforma de Desarrollo Tecnológico
- Actualización de Sistema Comercial
- SOA. Arquitectura Orientada a Servicios e Integración Tecnológica
- Estandarización de prácticas de Seguridad Informática
- Sistema Integrado de Telecomunicaciones (Voz, Datos, Vídeo)
- BPM Corporativo (administración, modelación y manejo de los procesos del negocio)
- Actualización de hardware de Data Center
- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Sistema de Mantenimiento Corporativo (CMMS)
- Flujo Corporativo de Información Geográfica para Sistemas de Agua Potable y Saneamiento (Sistema de Información Geográfica "SIG")
- Plan de manejo de contingencias y continuidad del negocio.

La implementación de estos proyectos, permitirán pasar del escenario actual (Gráfico 1) al deseado (Gráfico 2)



175

11.2 PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Como parte del Plan Informático, en el 2010, la Empresa inició la ejecución de los siguientes proyectos:

- Actualización del sistema administrativo (Nómina) y Financiero. Se realizaron modificaciones importantes en 30 procesos del Sistema Comercial
- Modelación y ejecución de los procesos levantados en una plataforma informática de BPM (Administración de Procesos del Negocio).
- Exposición de información corporativa mediante servicios web. Actualización tecnológica en el área de servidores y de storage (Capacidad de Almacenamiento).

- Sistema corporativo de impresión, copiado y escaneo de documentos.
- Equipamiento de computadores, se reemplazó el 35% de equipos existentes, que habían cumplido su vida útil o eran ya obsoletos tecnológicamente.
- Está en proceso el desarrollo de un nuevo sistema para el manejo de los flujos de documentos a nivel empresarial.
- Sistema de priorización de pedidos de proyectos de agua potable y alcantarillado de la comunidad, en coordinación con distintas instancias municipales.

Se inició el proceso de contratación del portal corporativo web externo (Sitio Web) y del portal interno (Intranet).

178



capítulo 12: INFORME FINANCIERO



180

ANTECEDENTES

El presente informe de análisis y control de resultados de la Gestión Empresarial surge de la evaluación de la planificación económica-financiera de la EPMAPS en el 2010, que contablemente se refleja en los estados financieros al cierre del ejercicio económico. El método de evaluación aplicado se fundamenta en el modelo de análisis financiero vertical, horizontal y de tendencia durante los tres últimos ejercicios económicos.

La administración ha planteado en sus Planes Estratégicos de corto, mediano y largo plazos, objetivos y metas claras que le permitan una gestión financiera empresarial, enmarcada en el uso eficiente, eficaz y económico de sus recursos para la ejecución de los proyectos de inversión y la búsqueda de la sostenibilidad de la empresa. Un servicio con calidad a la comunidad y responsabilidad social, resume la Misión de la EPMAPS, teniendo como reto el mejoramiento continuo para cumplir con los niveles óptimos de Costos, Cobertura y Calidad.

Estos antecedentes generan confianza en la comunidad por la transparencia de la Gestión Empresarial de la EPMAPS, apegados a estos principios, se presenta el informe de gestión financiera correspondiente al año 2010.

12.1 ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

12.1.1 Análisis del Estado de Resultados

12.1.1.1 Ingresos Operacionales

El saldo de ingresos operacionales, en el período analizado 2009 y 2010, comprende los siguientes conceptos:

Tabla No. 1: Ingresos Operacionales (Miles de USD)		
INGRESOS OPERACIONALES	2009	2010
VENTAS DE AGUA	78.571	80.785
VENTA DE CONEXIONES AGUA	915	978
VENTA CONEXIONES ALCANTARILLADO	656	496
MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO	25.105	25.484
VENTA ENERGÍA ELÉCTRICA	3.739	5.309
TOTAL	108.986	113.052

181

Los ingresos operacionales presentan una tendencia promedio de crecimiento del 3.16% (últimos 3 años), para el año 2010 existe un incremento de 3.73%; se debe al aumento paulatino de clientes por la ampliación en la cobertura de los servicios; para este último año, en total son 17.202 conexiones incorporadas efectivamente.

El incremento verificado en este periodo, se justifica principalmente por las variaciones positivas encontradas en las cuentas Ventas de Agua por USD 2'214 Miles y Ventas de Energía Eléctrica por USD 1'570 Miles, las

que explican el 93% del crecimiento para este año.

Cabe destacar que la Empresa mantiene un crecimiento en sus ingresos operacionales con un pliego tarifario que no ha sido modificado desde el año 2007. La Administración impulsó durante el 2010, un proceso de racionalización de precios de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado que permita cubrir los costos reales de éstos servicios a fin de transparentar los mismos; este proceso continuará durante el 2011.

Considerando que la empresa es una entidad de servicio público, mantiene subsidios en relación a la ley del anciano para agua y/o alcantarillado por USD 1'250 Miles y por factor socioeconómico USD 866 Miles, para el año 2010, esto se debe a un manejo transparente y eficiente de los recursos, manteniendo políticas que apoyan al control y reducción de costos, y; en consecuencia el logro del equilibrio financiero.

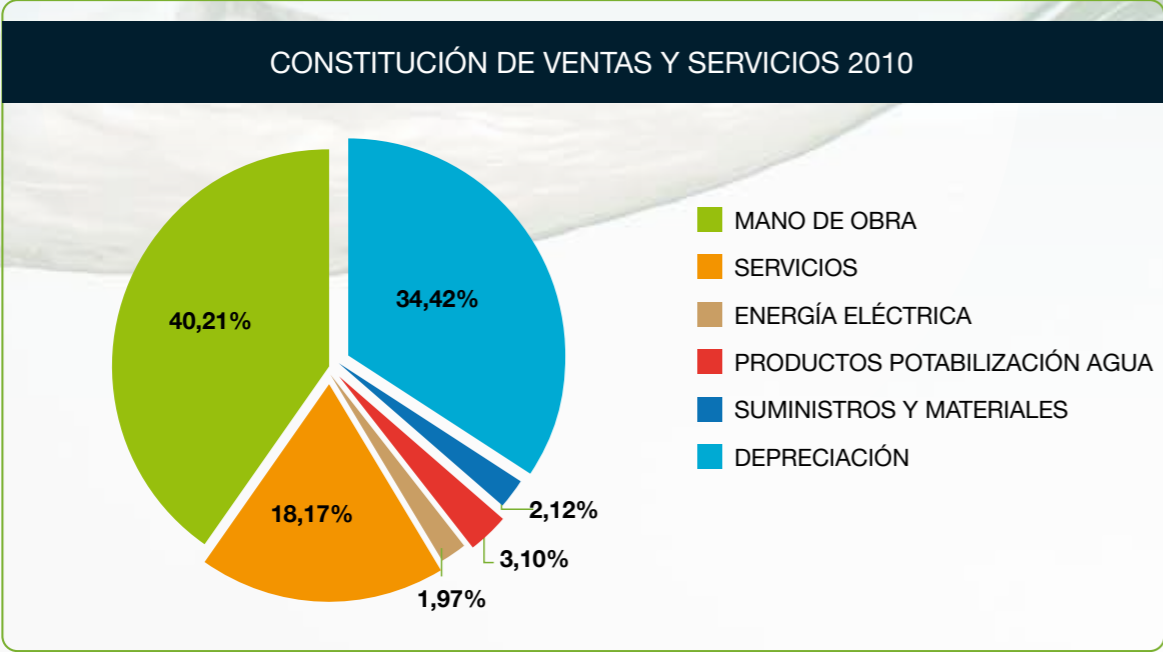
Los resultados financieros de la EPMAPS durante el año 2010 son positivos y reflejan un dinámico crecimiento de la empresa, así como una administración de los recursos con eficiencia, eficacia y economía, a través de un control de costos y gastos de acuerdo a las políticas implantadas por la Administración, sin perder la visión de responsabilidad social.

12.1.1.2 Costo de Ventas y Servicios

Los costos se encuentran concentrados en un 40.21% en mano de obra y 18.17% en servicios; así como el 34.42% en depreciaciones, considerando los rubros más representativos, en este último caso la Empresa realizará la consultoría para la valoración de activos, lo que ayudará a mantener saldos razonables en los estados financieros, principalmente el gasto por depreciación.



GRÁFICO No.1



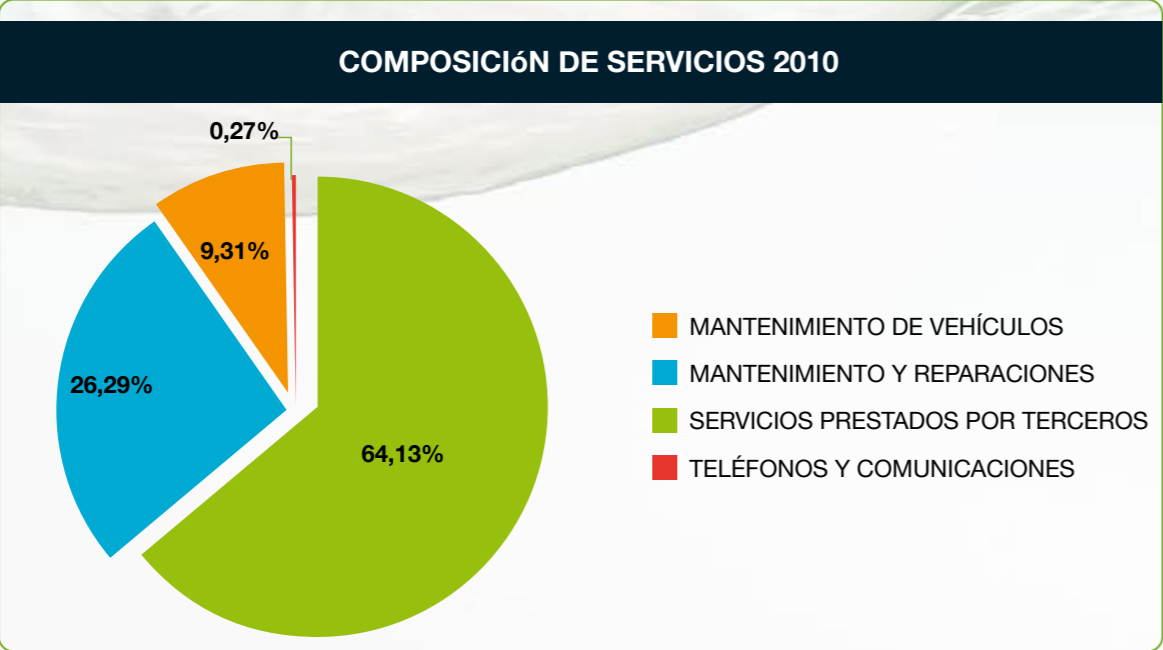
La evolución de los costos en el período analizado se muestra en la siguiente tabla, en la cual se evidencia reducción neta del 0,25%. Esta tendencia es positiva ya que no se han incrementado costos, pese a tener inflación.

Tabla No. 2: COSTO DE VENTAS Y SERVICIOS (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	2009	2010	VARIACIÓN 2009- 2010
MANO DE OBRA	32.205	35.461	10,11%
SERVICIOS	19.935	16.023	-19,62%
ENERGÍA ELÉCTRICA	1.735	1.740	0,29%
PRODUCTOS POTABILIZACIÓN AGUA	2.334	2.735	17,18%
SUMINISTROS Y MATERIALES	2.206	1.872	-15,14%
DEPRECIACIÓN	30.000	30.359	1,20%
TOTAL COSTO DE VENTAS Y SERVICIOS	88.415	88.190	-0,25%

Servicios.- Su detalle se presenta en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No.2



Como se observa el 64.13% de los servicios para el año 2010, se encuentra concentrado en servicios prestados por terceros presentando una disminución real de USD 1'606 Miles, frente al año 2009; de los cuales los más representativos de este rubro son: seguridad y arriendo de vehículos.

El rubro de mantenimiento y reparaciones representa el 26.29% de los servicios, con una reducción neta de USD 2'383 Miles, con respecto al año 2009.

Reducción de costos – Políticas Aplicadas

GRÁFICO No.3

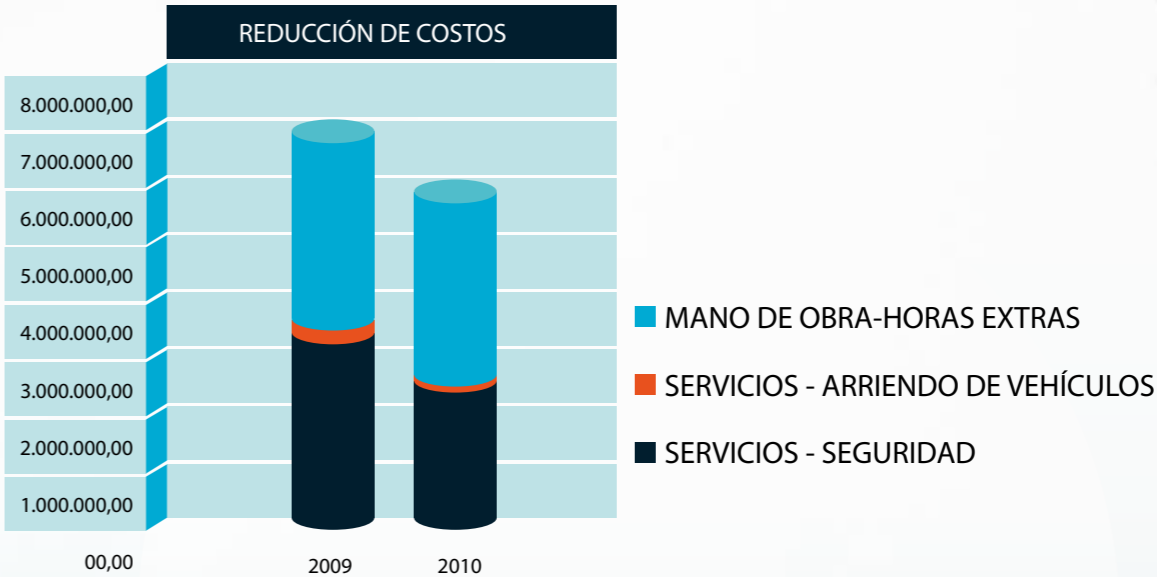


Tabla No. 3: REDUCCIÓN DE COSTOS

DESCRIPCIÓN	2009	2010	REDUCCIÓN
SERVICIOS - SEGURIDAD	3 999 617,59	3 149 385,23	-850 232,36
SERVICIOS - ARRIENDO DE VEHÍCULOS	258 969,55	72 227,80	-186 741,75
MANO DE OBRA - HORAS EXTRAS	3 302 477,71	2 875 218,55	-427 259,16
TOTAL	7 561 064,85	6 096 831,58	-1 464 233,27

12.1.1.2.1 Análisis de Costos

El gráfico muestra el costo unitario del m³, en los tres últimos periodos.

Gráfico No.4: COSTOS POR PROCESOS DE PRODUCCIÓN m³

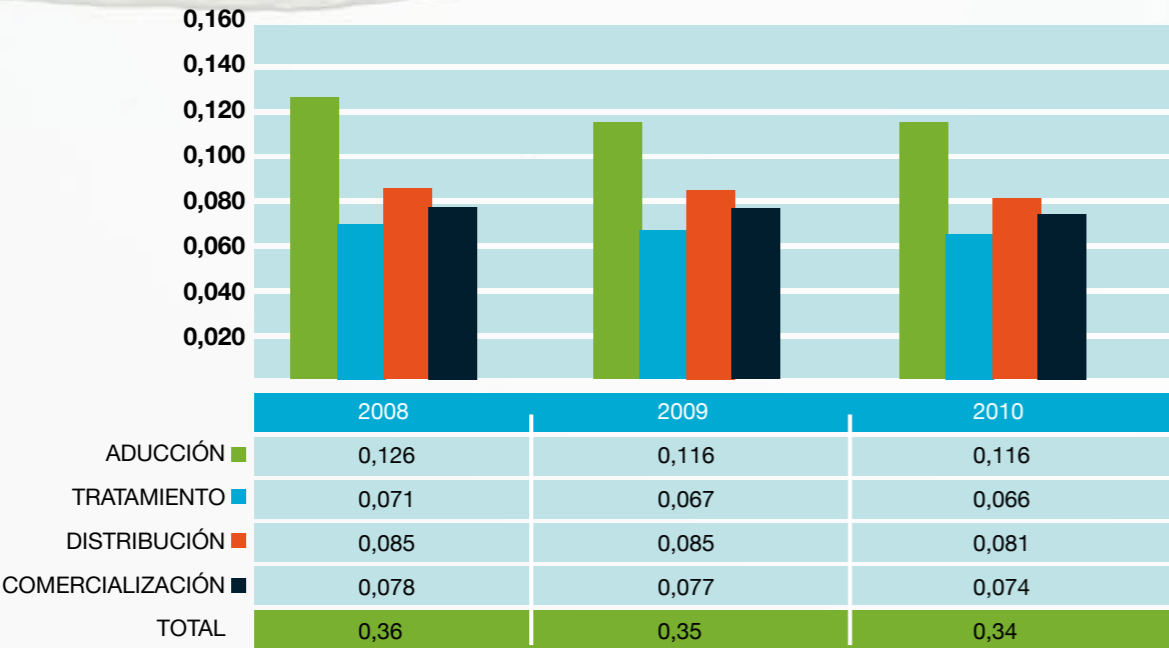


Tabla N° 4: COSTO m³ DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN + COSTOS DE ADMINISTRACIÓN Y FINANCIEROS

PERIODO	m³ COMERCIALIZADOS	COSTO PRODUCCIÓN	PÉRDIDA-AGUA NO CONTABILIZADA	COSTO UNITARIO m³	COSTO ADMINISTRACIÓN GENERAL Y FINANCIEROS	TOTAL COSTO
2008	148 557 475	0,36	0,10	0,45	0,24	0,69
2009	153 409 825	0,35	0,10	0,45	0,14	0,59
2010	157 350 535	0,34	0,09	0,43	0,15	0,58

Para el año 2010 el costo total de agua potable es de \$ 0,58.

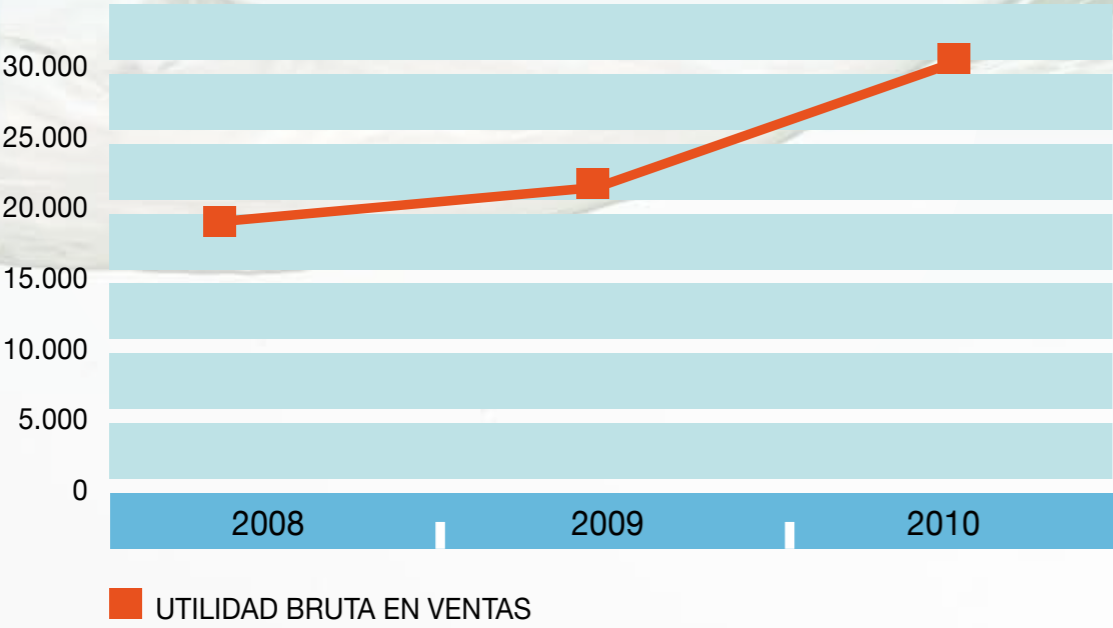
12.1.1.3 Utilidad Bruta en Ventas

La evolución de la utilidad bruta en ventas al 31 de diciembre de los años 2008, 2009 y 2010; se presenta en el siguiente cuadro con su respectivo indicador de gestión:

Tabla No. 5: ÍNDICE DE UTILIDAD BRUTA EN VENTAS (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	19.072	20.572	24.862
EVOLUCIÓN MARGEN BRUTO			
Margen Bruto año n / Margen Bruto año (n-1)	0	7,87%	20,85%

Gráfico No. 5: EVOLUCIÓN UTILIDAD BRUTA EN VENTAS



La utilidad bruta en ventas para el año 2010 presenta un incremento de USD 4'290 Miles con respecto al 2009. Adicionalmente, se puede observar su evolución para el año 2010 en el 20,85% frente a un 7,87%

del 2009; éste incremento se explica por la reducción de costos por la aplicación de las políticas de la administración, las cuales ascienden a USD 1'464 Miles, y el incremento de las ventas.

12.1.1.4 Gastos:

12.1.1.4.1 Gastos de Administración y Generales

El detalle y evolución de los gastos de administración y generales para los años 2009 y 2010 se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES	2009	2010	VARIACIÓN 2010-2009
REMUNERACIONES	10.239	11.821	15,45%
SERVICIOS	3.471	3.246	-6,48%
ENERGÍA ELÉCTRICA	51	57	11,76%
SUMINISTROS Y MATERIALES	148	202	36,49%
DEPRECIACIÓN	645	752	16,59%
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	574	555	-3,31%
PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES	0	4.344	0,00%
TOTAL	15.128	20.977	38,66%

La variación neta del 38,66% del 2010 con respecto al 2009 en el total de los gastos administrativos y generales, se explica mayormente por el registro de provisión de cuentas incobrables, la misma que no representa un desembolso efectivo de dinero, más bien se trata de un movimiento

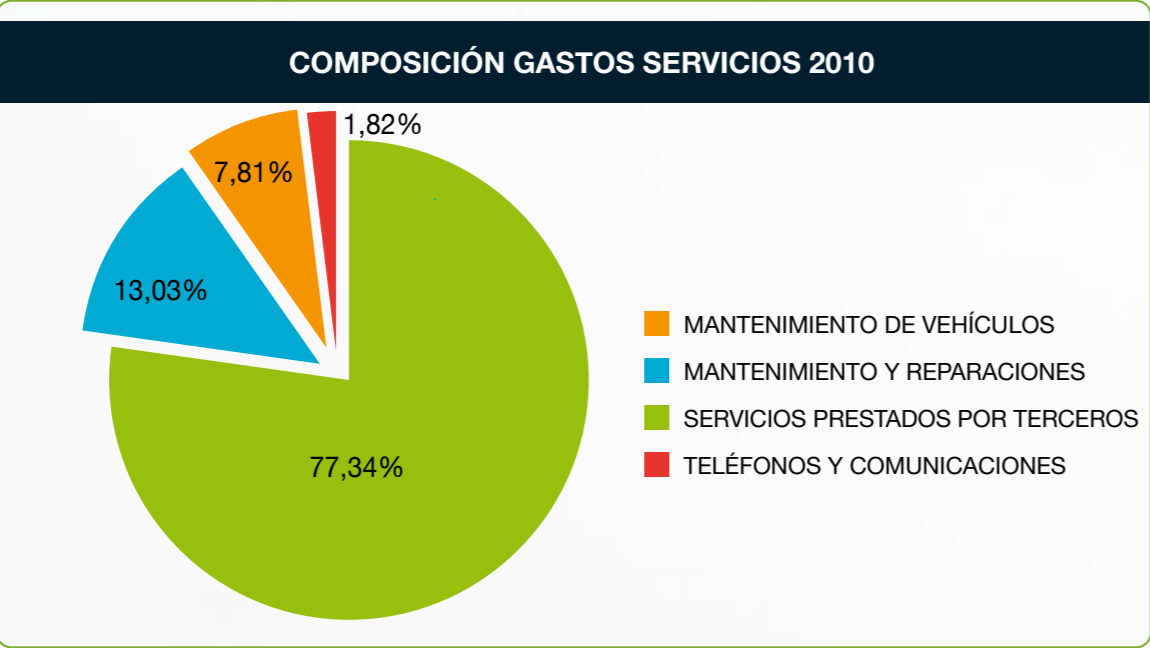
contable para prever la incobrabilidad de “cuentas dudosas”, esto en el marco de una política conservadora, orientada a la sostenibilidad de la Empresa.

Servicios.- Se presenta el detalle en el siguiente gráfico:

En el gráfico No. 6, se observa que el 77,34% corresponde a servicios prestados por terceros, cuenta que refleja una disminución de gastos por USD 297 Miles, en los conceptos de: Seguridad privada, arriendo de vehículos, mano de obra contratada y difusión, información y publicidad entre los más representativos.

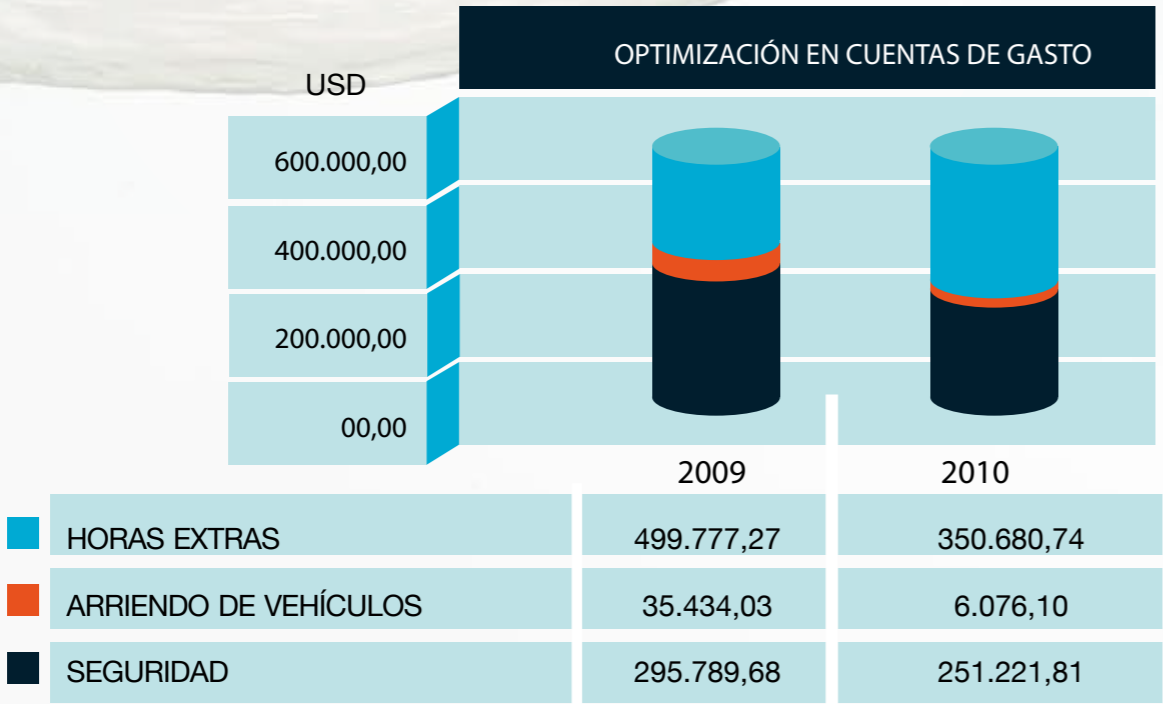
En el rubro de mantenimiento y reparaciones, se concentran los conceptos de mantenimiento y reparación de vehículos. Es importante informar que actualmente se está realizando un estudio para determinar el costo-beneficio de arrendar o comprar vehículos en reemplazo de los que han cumplido su vida útil.

GRÁFICO No.6



El gráfico No. 7, muestra resultados positivos en el 2010, por las políticas de reducción de costos.

GRÁFICO No.7



En los conceptos de gastos se reflejan una optimización en el año 2010 con respecto al año 2009, verificándose un decremento del 26,84%, esto se logró por las políticas de reducción de costos y gastos aplicadas.

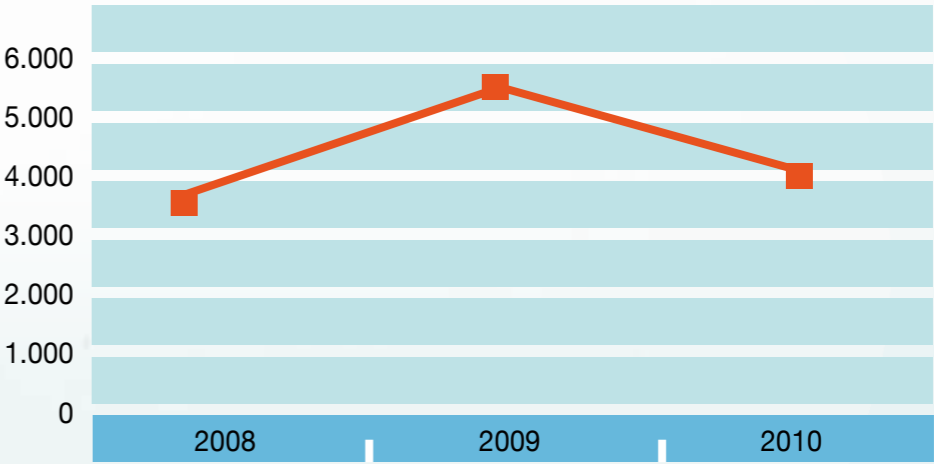
12.1.1.5 Utilidad en Operación

La evolución de la utilidad operacional del período analizado (al 31 de diciembre de 2009 y 2010), se presenta en el siguiente cuadro y gráfico, con su respectivo indicador de gestión.

Tabla No. 7: ÍNDICE DE UTILIDAD OPERACIONAL (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010
UTILIDAD EN OPERACIÓN	3 607	5 444	3 886
MARGEN OPERACIONAL Utilidad Operacional / Ingresos Operacionales	30,76%	33,11%	30,96%

Gráfico No. 8: EVOLUCIÓN UTILIDAD EN OPERACIÓN



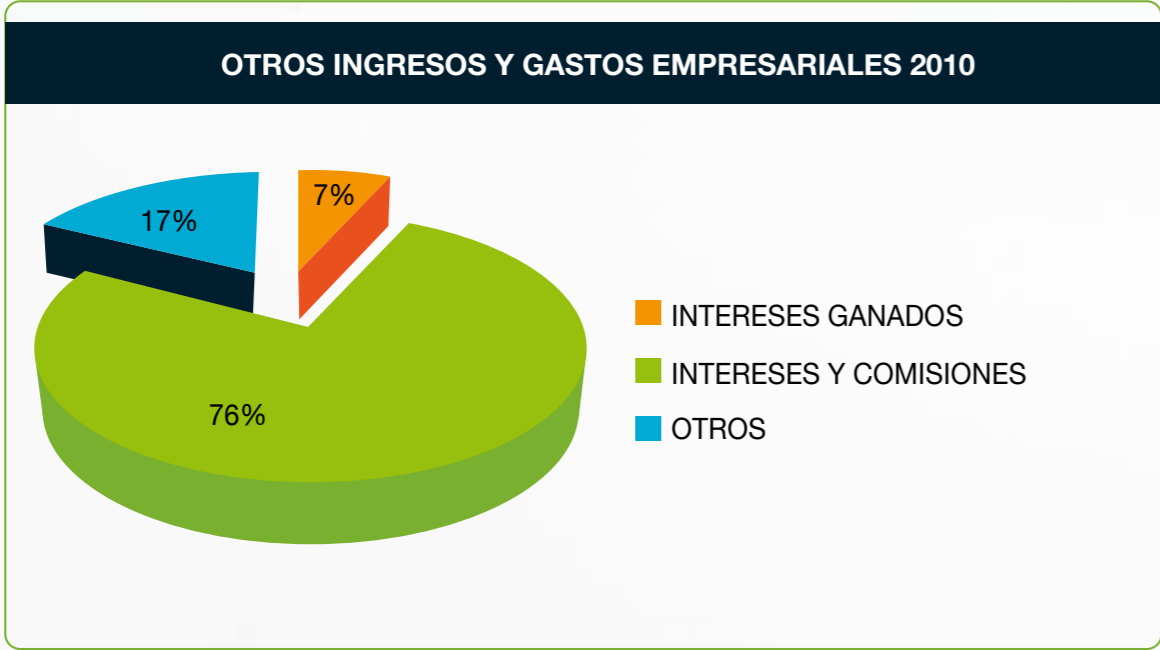
La utilidad en operación para el año 2010 presenta un decremento de USD 1'558.000 con respecto al 2009. Se puede observar que el margen operacional al 2010 es de 30,96% frente a un 33,11% en el 2009; esto obedece a la reducción de costos y gastos por un monto de USD 1'687.000.

La provisión de cuentas por cobrar comerciales, en el 2009 y 2010 fue del 100% de la cartera vencida, cuya antigüedad sea igual o superior a 1 año.

12.1.1.6 Otros Ingresos y Gastos Empresariales

Para el año 2010 se componen de la siguiente manera:

Gráfico No. 9: Composición otros ingresos y gastos



Los gastos por intereses y comisiones corresponden a los créditos que mantiene la empresa con el Banco Interamericano de Desarrollo-BID, el Banco del Estado-BEDE y Corporación Andina de Fomento-CAF.

Los otros ingresos empresariales se constituyen por: intereses de financiamiento de contratos, intereses de mora de facturas atrasadas, multas a clientes comerciales,

venta de agua cruda, entre los más importantes.

Otros gastos incluyen las aportaciones a la Corporación Metropolitana de Seguridad y Construcciones y Bienes de Uso Público, este último refleja una reducción de USD 500 Miles, en el 2010, en los aportes anuales entregados a la Fundación Museo de la Ciudad.



12.1.1.7 Gastos Financieros

Los gastos financieros disminuyen en 0,004 veces en el año 2010 con respecto al 2009, debido a que la Empresa está cumpliendo con sus obligaciones de pago con los distintos organismos de crédito externos, de acuerdo a los convenios vigentes.

Tabla No. 8: ÍNDICE DE GASTOS FINANCIEROS

DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010
GASTOS FINANCIEROS SOBRE VENTAS Gastos Financieros/ Ventas	0,072	0,067	0,063

12.1.1.8 Utilidad Neta

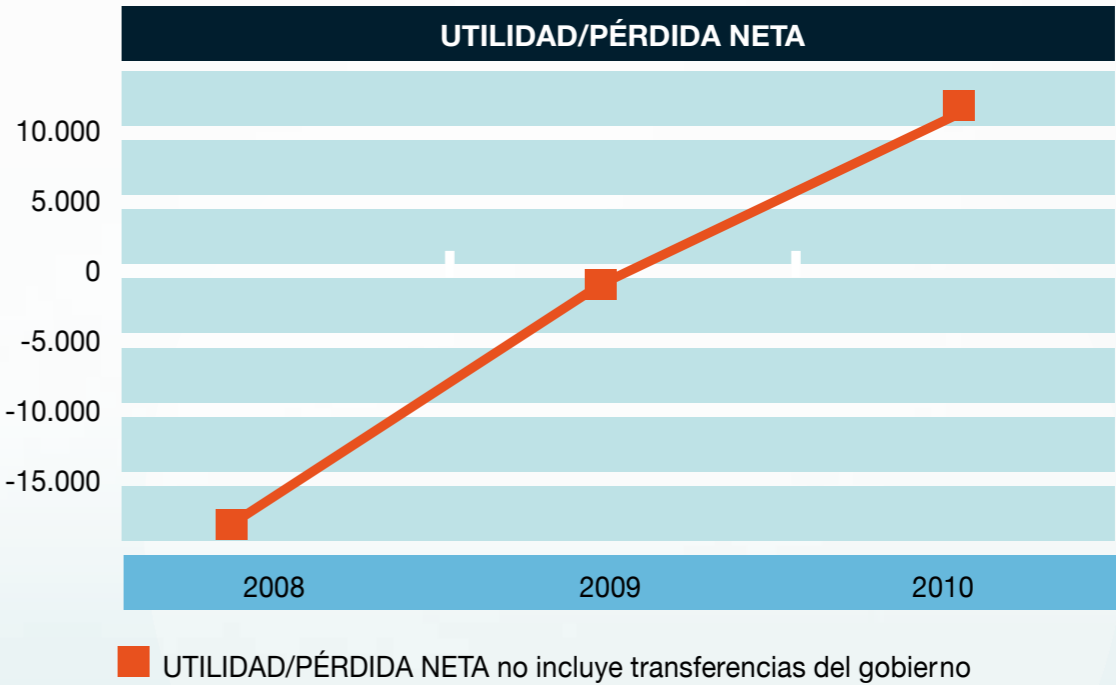
La utilidad generada por las actividades empresariales, presenta la siguiente evolución durante los años 2008, 2009 y 2010.

Tabla No. 9: ÍNDICE DE UTILIDAD NETA (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	2008	2009	2010
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA (No incluye Transferencias del gobierno)	-13 372	-1 464	6 067
MARGEN DE LA UTILIDAD NETA Utilidad del Ejercicio / Ingresos operacionales	14,77%	26,78%	32,89%

El margen de utilidad neta para el 2010 presenta un incremento de 6,11% con respecto al año 2009.

Gráfico No. 10: Evolución utilidad neta BRUTA EN VENTAS



Los recursos son reinvertidos en proyectos y obras orientados a cumplir con los objetivos de optimización de costos, cobertura y calidad, procurándole a la ciudadanía una mejora en la calidad de vida.

12.1.2 Análisis del Estado de Situación

Gráfico No. 11: Estructura (Miles de UDS)



12.1.2.1 Activos

Tabla No. 12: GRUPO DE ACTIVOS (MILES DE USD)

	2009	2010
Caja y Bancos	8.979	17.573
Cuentas por Cobrar Comerciales	15.594	14.995
Inventarios	7.169	7.414
Gastos Anticipados y Otras Ctas.	17.828	27.165
Total Activos Corrientes	49.570	67.147
Propiedades, Plantas y Eq. Neto	834.294	855.188
Inversiones FONAG	6.391	7.848
Ctas.por Cobrar Largo Plazo	2.512	1.800
TOTAL	892.76	931.983

Gráfico No. 12: Estructura (Miles de UDS)



12.1.2.1.1 Activo Corriente

El índice del Capital de Trabajo es positivo por la gestión financiera del 2010 con el 1.89, mejorando el índice del año 2009, que presentó un valor de 1.30; nos muestra que la Empresa cuenta con los fondos suficientes para operar y cumplir con sus obligaciones inmediatas.

Sobre la liquidez de la Empresa, observamos que sus niveles son aceptables, y esto se debe a los fondos de los créditos multilaterales, así como a los excedentes de la gestión operacional.

Por la falta del Reglamento a la Ley de Empresas Públicas, la EPMAPS no pudo realizar inversiones financieras en el 2010.

12.1.2.1.2 Cuentas por Cobrar Comerciales

Dentro de la estructura general de esta cuenta, la Cartera Vigente representa

el 63.6%, y la Cartera Vencida con el 36.4%; así mismo, la concentración de los vencimientos en la Cartera Vencida, se encuentra en el tercer rango del análisis de vencimientos, es decir de 12 a 24 meses, representando el 50% de la cartera vencida.

La política de provisión de cuentas por cobrar comerciales, ha variado de la siguiente manera:

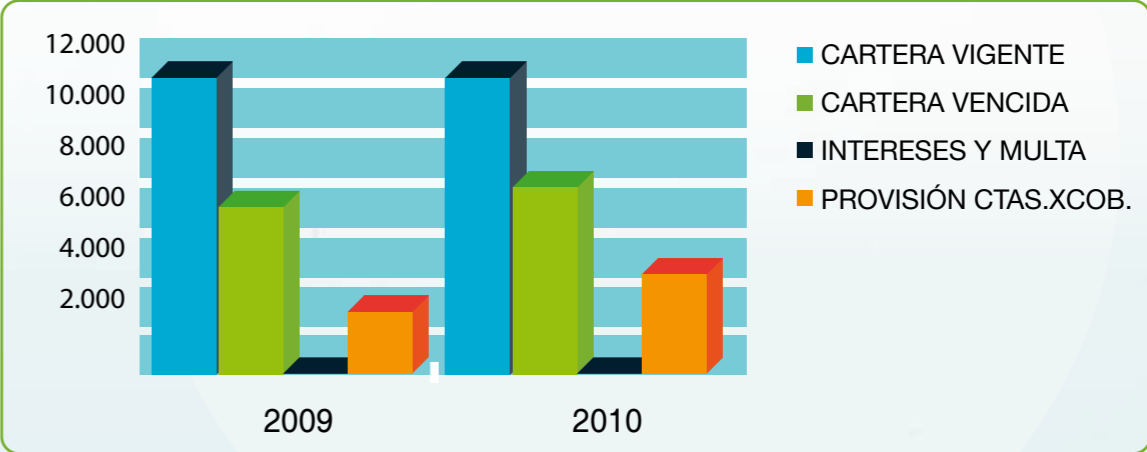
Hasta el 2008, se determinó que el cálculo fuese: el 1% de cartera corriente, el 10% de cartera vencida, entre tres y doce meses y el 100% de la cartera vencida por más de un año.

Para el 2009 y 2010 dicha provisión se constituye en función de un análisis de la probabilidad de recuperación de las cuentas, es así que la Empresa estableció como nueva política, constituir una provisión del 100% de la cartera vencida, cuya antigüedad sea igual o superior a 1 año, (3 meses para el año 2008).

Tabla No. 13: ANÁLISIS DE VENCIMIENTOS DE CARTERA (MILES DE USD)

PERÍODOS	2009	2010
CARTERA VIGENTE	11.188	11.732
CARTERA VENCIDA	6.109	6.521
INTERESES Y MULTAS	250	224
PROVISIÓN CUENTAS COMERCIAL	(1.953)	(3.482)
TOTAL	15.594	14.995

Gráfico No. 13: COMPOSICIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA CARTERA



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

La nueva administración emprende una serie de proyectos con miras a reducir los porcentajes de cartera, como la conformación de un equipo de trabajo en la Gerencia Comercial que tiene como objetivo específico gestionar su recuperación. Para el año 2010 se promovió la emisión de títulos de crédito y la firma de convenios de pago.

12.1.2.1.3 Gastos Anticipados y Otras Cuentas por Cobrar

Representan derechos para la Empresa y debido al importante proceso de inversión de la EPMAPS, las más significativas corresponden a: Impuesto al Valor Agregado IVA, Cuentas Varias, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Títulos de Crédito, Distribuidoras de Energía Eléctrica, Anticipos a Proveedores y Contratistas, y Préstamos a Empleados y Funcionarios.

Tabla No. 14: GASTOS ANTICIPADOS Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR (MILES DE USD)

Conceptos	2009	2010
Impuesto Valor Agregado - IVA	1.709	9.448
MDM-Quito	6.676	6.676
Otras Cuentas por Cobrar	3.200	3.731
Anticipos Proveedores y Contratistas	256	2.906
Pagos Anticipados	1.657	2.566
Títulos de Crédito Hidroelectricidad	-	2.505
Distribuidoras de Energía	3.547	2.243
Anticipos Empleados y Funcion.	4.182	2.088
Empresa Eléctrica Quito	806	1.612
Corporación CENACE	1.199	1.199
Anticipos en Importaciones	658	1.067
Provisión para Incobrables	6.062	8.876
Total	17.828	27.165

Impuesto al Valor Agregado - IVA

Su monto alto, se justifica por el registro sistemático de las transacciones grabadas por este concepto. El 12 de abril de 2010 se expide el decreto del R.O.N° 169, que contiene la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la misma que reconoce el derecho de la EPMAPS a recuperar el IVA pagado. El monto generado por IVA, en los pagos de obras y servicios del BID y CAF es de USD \$ 4'199 mil, a diciembre 2010.

Es importante destacar que la EPMAPS, dentro del esquema de recuperación de estos valores ante el SRI, se encuentra en la última etapa.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

La Gerencia Financiera de la EPMAPS tras una serie de reuniones con funcionarios de la MDMQ, el 25 de agosto de 2010, suscribe el Acta de Conciliación de Deudas. Actualmente se analiza, bajo una “hoja de ruta”, los montos de los Convenios Subsidiarios de los préstamos 935-OC/EC y 1424-OC/NC del Banco Interamericano de Desarrollo – BID; determinados en base a los proyectos que corresponden a la Municipalidad y ascienden a USD \$ 6.600 mil.

Tabla No. 15: DEUDA – CUENTA MUNICIPAL (MILES DE USD)

CONCEPTO	FECHA ACUERDO	MONTO	PAGO	SALDO
Contribución Predios Urbanos de Feb-96 a Feb-05	Jun-09	3,000	1,200	1,800
Contribución Adicional Predios Urbanos Nov-05	Ago-10	115	112	3
Consumo de Agua a Jul-2010		2,368	1,125 (Firmada Acta)	1,243

Títulos de Crédito

El incremento de este monto es producto de la gestión de recuperación de Cartera, propuesto por la Gerencia Comercial; reflejando en el registro contable la emisión de los títulos de crédito a nombre de los deudores por la Venta de Energía.

Distribuidoras de Energía Eléctrica

Al 31 de diciembre de 2010, la Empresa mantiene saldos por cobrar que asciende a USD 3'974 mil dólares, correspondientes a la venta de energía eléctrica, por facturación realizada a través de la Empresas Distribuidoras, EEQ y Corporación CENACE; cabe señalar, que la Empresa mantiene registrada una provisión para cuentas dudosas, por la cantidad de USD \$ 8'876 mil, a diciembre 2010.





208

Anticipos Varios

Los valores consignados en estos conceptos corresponden a:

- a) Proveedores y Contratistas con un monto de UDS 2'906. mil, que corresponde al saldo de años anteriores y un monto de USD 11'304.000, por la aplicación del plan de inversiones y adquisiciones programadas en la gestión del 2010.
- b) Importaciones en Tránsito por USD \$1'067.000; su incremento obedece a la aplicación de los contratos de obra y compra interna y externa de acuerdo a la ejecución del plan de inversiones y de adquisiciones del 2010.
- c) Empleados y Funcionarios por un monto de USD 2'088 mil; durante el 2010 se aplicó como control interno, la aprobación de los anticipos bajo el requerimiento obligatorio de preservar el 40% del RMU, como concepto de "capacidad de pago"; lo que permitió una reducción del 50% de este rubro.

12.1.2.1.2 Activo Fijo

Propiedad Planta y Equipo.- El valor total del Activo Fijo a diciembre 2010 es de USD 1'637.780, y su depreciación acumulada se sitúa en USD 782'590.000. La administración por la necesidad de contar con saldos reales en cantidad y valor de los bienes muebles e inmuebles de la Empresa, inició un proceso de contratación el 22 de noviembre de 2010

a cargo de la Gerencia de Administración y Gestión del Talento Humano, para realizar el levantamiento general de bienes y valoración de activos fijos de la EPMAPS; proceso que se lo "declaró desierto", por no contar con oferentes calificados; actualmente se está revisando los pliegos del concurso, conjuntamente con un consultor externo, para pulir los requerimientos y productos que la Empresa requiere de esta consultoría.



209

12.1.2.2 Pasivos

Tabla No. 16: GRUPO DE PASIVOS (MILES DE USD)

	2009	2010
Porción Corriente Deuda	16.934	16.092
Cuentas por Pagar	10.226	13.002
Anticipos Clientes	75	133
Gastos Acumul.y Otras Cuentas	10.812	6.248
Total Pasivos Corrientes	38.047	35.475
Provisiones Jubilac.Labor.Cesantía	40.435	45.151
Obligaciones a Largo Plazo	196.465	188.478
TOTAL	274.947	269.104

Gráfico No. 14: Estructura (Miles de UDS)



12.1.2.2.1 Pasivo Corriente

La Empresa se caracteriza por el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, tributarias, laborales y las establecidas en sus convenios de financiamiento interno y externo. Las principales obligaciones por sus montos se refieren a pagos a Proveedores y Contratistas, las provisiones de carácter laboral y las retenciones fiscales o de fuerza legal. La variación más importante se concentra en provisión para contingencias con una tendencia decreciente del 35% comparando el año 2010 con el año 2009.

debido a la reclasificación de la provisión a Pasivos a Largo Plazo.

12.1.2.2.3 Pasivos Largo Plazo

Es importante destacar que los Préstamos 348/OC-EC y 539/SF-EC fueron cancelados en su totalidad en el 2010, USD 1'566 Mil y USD 2'458 Mil respectivamente. El saldo de USD 133 Mil del préstamo BID 348, se ejecutó el 6 de enero de 2011.

El movimiento de las obligaciones a largo plazo durante el año 2010 y los pagos de intereses y comisiones son:

12.1.2.2.2 Provisiones para jubilación, indemnizaciones laborales y cesantía.

La Empresa registró una provisión por dicho concepto, sustentada en el estudio actuarial anual, realizado por la Cía. Actuarial y que está basado en el método de costo de crédito unitario proyectado; para el cálculo, se consideró una tasa anual de conmutación actuarial del 4% y una tasa de interés de capitalización de reservas del 6.5%. Los gastos acumulados presentan una importante reducción,



Tabla No. 17: OBLIGACIONES A LARGO PLAZO 2010 (MILES DE USD)

CRÉDITOS	SALDO INICIAL	AUMENT./ AJUSTES	DISMINUC.	SALDO FINAL	INTERES	COMISIÓN
BEDE						
Préstamo PDM 2033	405	-	(39)	366	-	5
Préstamo PDM 2031	112	-	(62)	50	-	-
BID						
Préstamo 823/OC-EC	93.170	-	(9.317)	83.853	904	-
Préstamo 1424/OC-EC	35.122	-	(1.951)	33.171	81	-
Préstamo 1802/OC-EC	36.690	11.047	-	47.737	78	3
Préstamo 745/SF-EC	12.553	(866)	-	11.687	64	-
Préstamo 935/OC-EC	12.632	-	(1.053)	11.579	43	-
Préstamo 348/OC-EC	2.193	-	(2.061)	132	-	-
Préstamo 539/SF-EC	2.783	-	(2.783)	-	-	-
CAF						
Progr.A.P.y Saneamiento	17.283	-	(1.737)	15.546	111	13

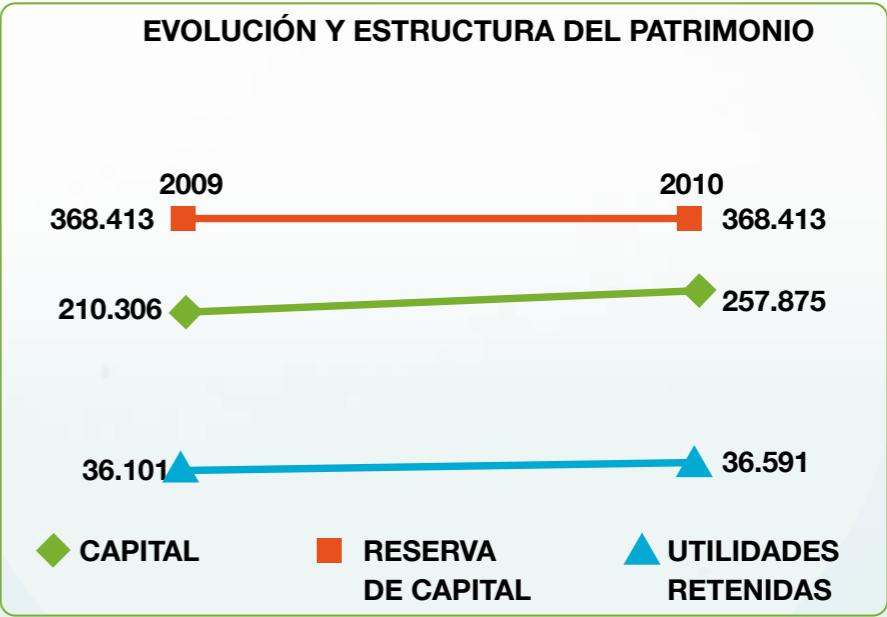
12.1.2.3 Patrimonio

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

Tabla No. 18: GRUPO PATRIMONIO (MILES DE USD)

	2009	2010
Capital	213.306	257.875
Reserva de Capital	368.413	368.413
Utilidades Retenidas	36.101	36.591
TOTAL	617.820	662.879

Gráfico No. 15: Estructura (Miles de UDS)



12.1.2.3.1 Capital

Constituido por los aportes del MDMQ, por las donaciones recibidas en años anteriores, la capitalización de los resultados

y la transferencia de los aportes realizados por el Gobierno Central. Incluye los USD 7'040 Mil de los aportes por la Corporación Salud Ambiental, por la transferencia de la Administración de Proyectos.

Tabla No. 19: ÍNDICES FINANCIEROS

ÍNDICES DE LIQUIDEZ				
Posibilidad de pagar deudas a corto plazo	ÍNDICE CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	2009	2010
	ÍNDICE RÁPIDO	CAJA, BANCOS + INVERS. + CTAS. X COB. / PASIVO CORRIENTE	0.65	0.92
	ÍNDICE DE CAJA	CAJAS BANCOS / PASIVO CORRIENTE	0.24	0.50
Eficiencia en la cobranza	DÍAS CUENTAS POR COBRAR	(CTAS. COB./INGRESOS OPERACIONALES) *365	54	51
	ÍNDICE DE EFICIENCIA	R. VIGENTE + R. MESES ANTER. / FACTUR. VIGENTE + CUENTAS X COB.	84.40%	85.52%
Liquidez del activo corriente	CICLO CAPITAL DE TRABAJO	INGRESOS OPERACIÓN / ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	7.5	3.40
ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO				
Índice de endeudamiento	FINANCIAMIENTO PATRIMONIO	DEUDA LARGO PLAZO / PATRIMONIO	32%	28%
	RELACIÓN DE FINANCIAMIENTO	DEUDA TOTAL / PATRIMONIO	45%	40%
Cobertura de la deuda	ENDEUDAMIENTO LARGO PLAZO	DEUDA LARGO PLAZO / ACTIVO TOTAL	22%	20%
	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	DEUDA TOTAL / ACTIVO TOTAL	31%	29%
	PARTICIPACIÓN DE LOS ACTIVOS	PATRIMONIO / ACTIVO TOTAL	69%	71%

12.1.2.4 Índices y Estructura Financiera

A continuación se incluyen los principales índices o relaciones económico-financieras necesarias para el análisis de la situación financiera. El análisis de los indicadores económicos-financieros en el período de estudio 2009 – 2010, nos muestra una recuperación en la liquidez, a diciembre de este año, el monto efectivo en caja-bancos es de USD 16'940 Mil; permitiendo a la Empresa la capacidad para cumplir sus compromisos y obligaciones en el corto plazo y mantener los flujos de efectivo positivos. Para el año 2011, la Gerencia Financiera está trabajando en una Resolución de Directorio, que permita la inversión de excedentes.

Los índices de endeudamiento indican el grado de financiamiento con deuda y diagnostica la cantidad y calidad de la misma, así como la medida para soportar la carga financiera, de acuerdo al cuadro, el 2010 la estructura financiera de la EPMAPS es positiva.

El índice de Eficiencia de Cobranza se encuentra en 85.52% en el 2010, con un crecimiento del 1.12% con relación al 2009.



12.1.3 Oportunidades de Mejora

- Cobrar al costo real, las conexiones de agua potable y alcantarillado.
- Traspasar el sistema de subsidios y el pliego tarifario que la Empresa aplica actualmente, para analizar sus estructuras, procurando su actualización, optimización y efectividad.
- Realizar un plan de inversiones financieras temporales con los excedentes de efectivo.
- Optimizar los Flujos de Efectivo con una real generación interna de recursos (operativos).
- Continuar reduciendo eficientemente costos y gastos operativos y administrativos, con políticas claras y metas reales.
- Recuperar efectivamente la cartera, alcanzando la meta de 82%, para el 2011.

- Realizar el levantamiento general de bienes y valoración de activos fijos, para racionalizar sus saldos y registrar su depreciación real.
- Garantizar la transferencia del aporte gubernamental, que actualmente por la expedición de la Ley de Empresas Públicas, el Gobierno Nacional entregará estos fondos a los Gobiernos Seccionales.

12.1.4 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El Presupuesto Inicial 2010, fue aprobado por el Directorio de la Empresa el 15 de diciembre de 2009, por el monto de USD 200'939.996 y reformado mediante Resolución de Gerencia General N° 01-2010, de 23 de marzo de 2010, por un aumento de créditos de USD 1'027.662, quedando el nuevo monto aprobado en USD 201'967.658.

12.1.4.1 Ingresos

Tabla N° 21 EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO INGRESOS 2010 (MILES DE USD)

PARTIDA	ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	EJECUTADO	% EJECUCION
CORRIENTES OPERACIONALES	107.010	1.028	108.038	113.052	105%
CONEXIÓN SERVICIO ALCANTARILLADO	594	594	1.188	496	42%
CONEXIÓN SERVICIO AGUA POTABLE	1.010	434	1.444	978	68%
AGUA POTABLE	77.026	0	77.026	80.785	105%
ALCANTARILLADO	24.216	0	24.216	25.484	105%
ENERGÍA ELÉCTRICA	4.164	0	4.164	5.309	127%
CORRIENTES NO OPERACIONALES	2.903	0	2.903	2.274	78%
OTROS SERVICIOS TECN.	503	-61	442	244	55%
INT POR OTRAS OPERAC.	1.672	-1.491	181	95	53%
RENTA TERRENOS	0	12	12	6	48%
RENTA EDIFICIOS, LOCALES, RESIDENCIAS	0	8	8	8	100%
INTERÉS TRANSACCIONES COMERCIALES	0	577	577	306	53%
INTERESES POR MORA	728	-541	186	186	100%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	0	110	110	118	107%
OTRAS MULTAS	0	210	210	22	10%
EJECUCIÓN GARANTÍAS	0	59	59	59	100%
INDEMNIZACIÓN SINIESTROS	0	535	535	537	100%
OTROS NO ESPECIFICADOS	0	581	581	693	119%
DE CAPITAL- TRANSFERENCIAS	51.106	0	51.106	44.604	87%
TRANSFERENCIAS GBNO. CENTRAL	37.564	0	37.564	37.564	100%
DE ENTIDADES / GOBIERNO SECC	13.542	0	13.542	7.040	52%
DE FINANCIAMIENTO	26.586	0	26.586	12.100	46%
DE ORGANISMOS MULTILATERALES	19.313	0	19.313	11.988	62%
CXC MDMQ	7.273	0	7.273	112	2%
SALDOS DISPONIBLES	13.335	0	13.335	19.795	
CAJA BANCOS	4.384	0	4.384	8.644	
RECUPERAC. ANTICIPOS ENTREGADOS EN AÑOS ANTERIORES	8.951	0	8.951	11.151	
TOTAL	200.940	1.028	201.968	191.825	95%

Sobresalen los ingresos operacionales con una ejecución del 105%. Se debe considerar que constituyen el 53% del Presupuesto Total de Ingresos.

La mejor ejecución se refleja en los rubros Venta de Agua, Mantenimiento de Alcantarillado y Venta de Energía, mientras que en los rubros Conexiones de Agua Potable y de Alcantarillado se ejecutaron en menor porcentaje con respecto a la programación inicial y la reforma.

Los ingresos no operacionales constituyen el 2% del total del presupuesto y se ejecutaron en un 78%.

Los ingresos de capital se ejecutaron en 87%, debido a que solamente se recibió en el período la suma de USD 7.040 mil como transferencia de recursos para las obras identificadas como Vida para Quito, cuya asignación inicial fue de USD 13.542 mil arroja un 52% de cumplimiento. En cuanto a las transferencias del Gobierno Central se cumplieron en un 100%.

Los ingresos de financiamiento presentan una ejecución de 42%, los cuales comprenden los desembolsos de los préstamos que financian los Programas PSA y PRASA, se ejecutaron en un 62%, así:

Tabla No. 22: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO INGRESOS 2010 (MILES DE USD)

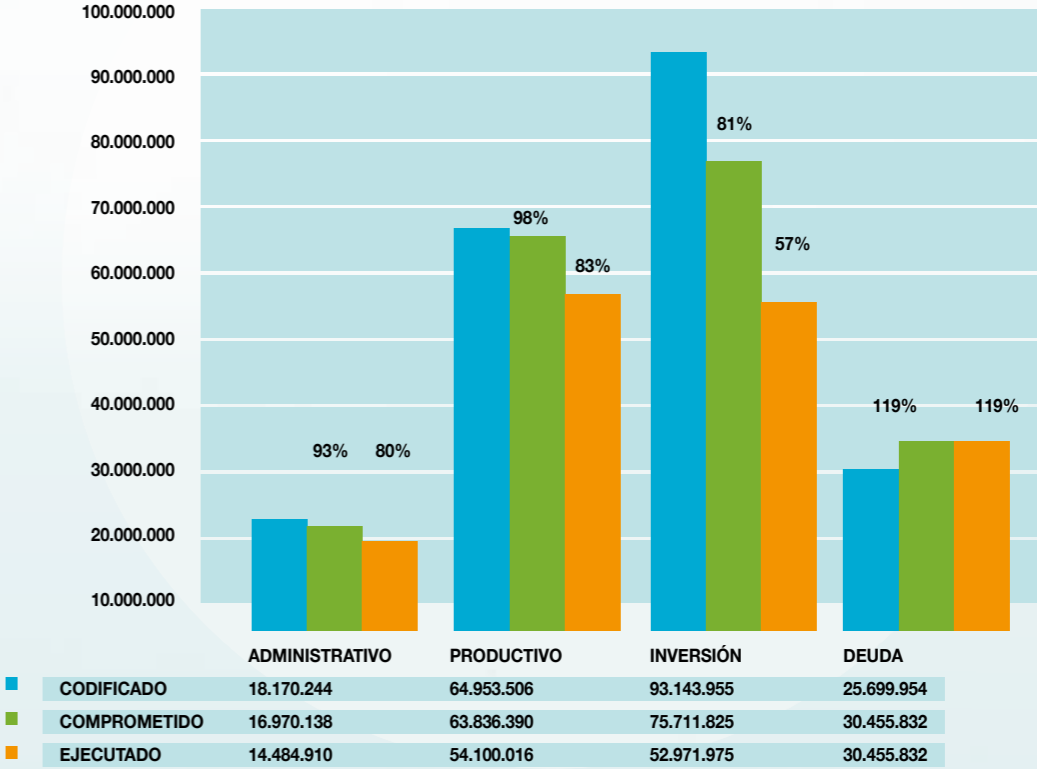
Préstamo	Desembolsos Programados	Desembolsos Recibidos	% de Ejecución
BID 1802 OC-EC	13.520	11.047	82%
COOPERACIÓN TÉCNICA NO REEMBOLSABLE DEL BID	1.142	0	0
CAF 3369	4.651	941	20%

Adicionalmente, las Cuentas por Cobrar MDMQ por concepto de convenio para reintegrar el impuesto predial de años anteriores incluyen: USD 600 mil y los valores que corresponde cubrir al MDMQ, de acuerdo a Contratos de Crédito de los Préstamos BID 1424 y 935 por USD 6.673 mil Se recuperó la suma de USD 112 mil equivalente al 2%.

12.1.4.2 Egresos

La ejecución de los egresos del 2010 fue de 71% y se comprometieron fondos en un 91%.

Gráfico N° 15: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EGRESOS 2010



El Gasto Administrativo

Corresponde a las remuneraciones, bienes y servicios necesarios para el mantenimiento de las Gerencias General, G. de Planificación y Desarrollo, G. de Administración y Gestión del Talento Humano y G. Financiera, representa el 9% del total del presupuesto y su ejecución fue del 80%.

El Gasto Productivo

Incluye remuneraciones, bienes y servicios y representa el 32% del total del presupuesto, la ejecución llegó al 83% de lo programado, habiéndose cumplido con la operación y mantenimiento normal de los sistemas productivos a cargo de las Gerencias de Operaciones y Comercial.

Servicio de la Deuda Pública

La Empresa dio cumplimiento al pago de amortización e intereses de la deuda

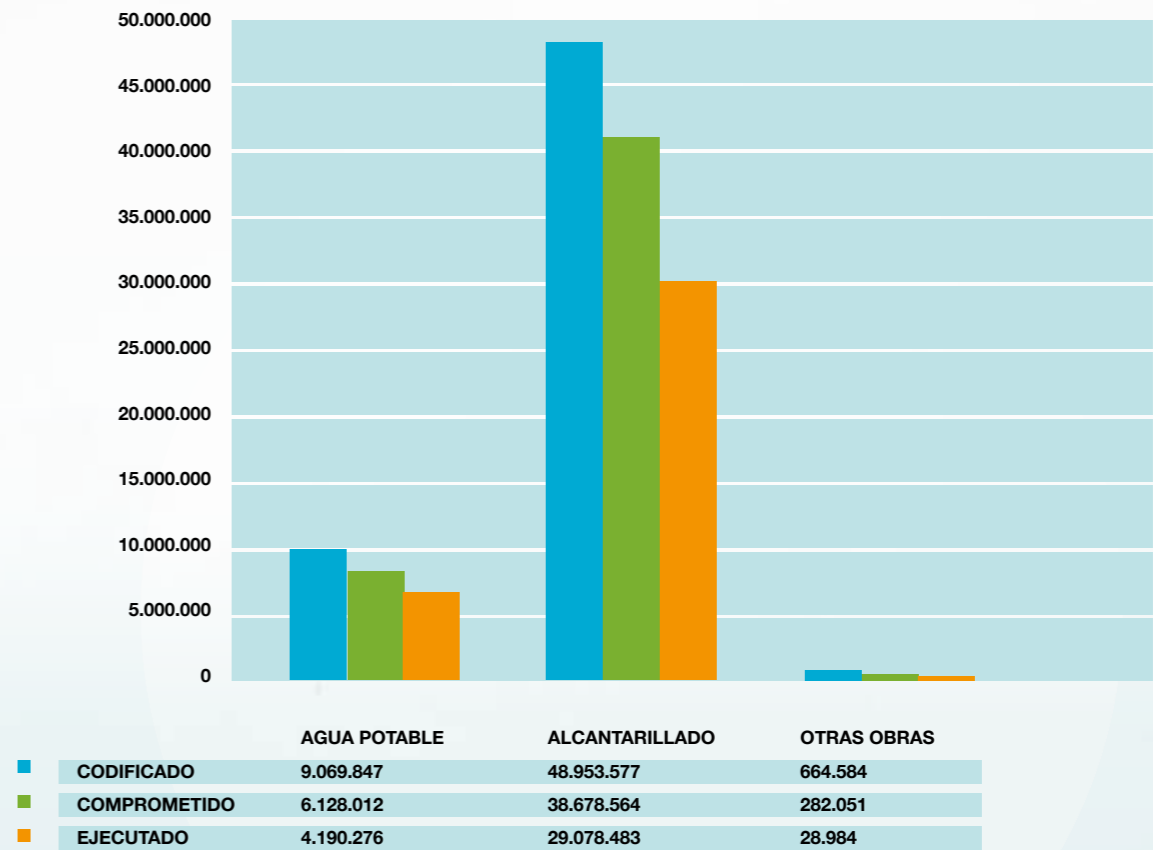
pública; de acuerdo a los contratos de crédito; el porcentaje de ejecución superior en un 19% corresponde a la precancelación de los créditos del BID y BDE.

Inversión en Obras

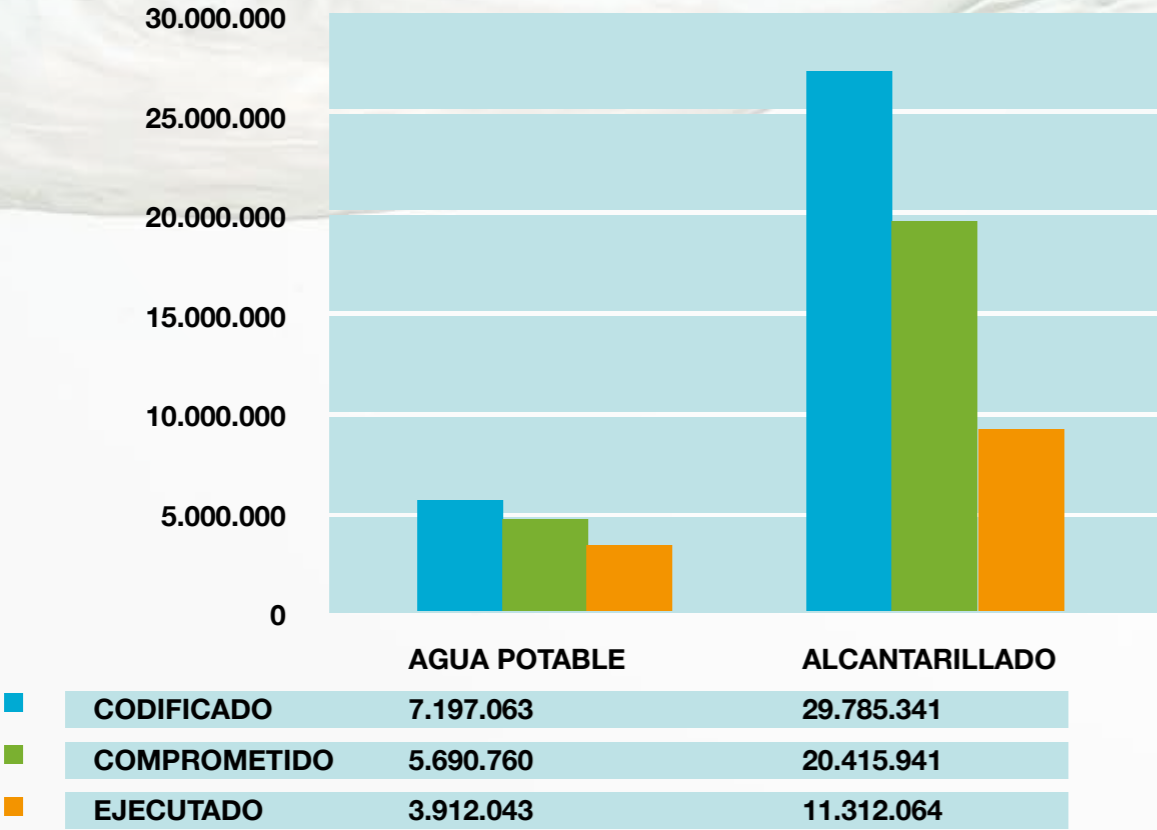
Comprende las remuneraciones, bienes y servicios necesarios para que la Gerencia Técnica de Infraestructura y Unidades Ejecutoras de Proyectos lleven adelante la ejecución de inversiones en obras de infraestructura, incluye el costo de los Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado. Este rubro representa el 46% del total del presupuesto y se ejecutó el 57% de lo presupuestado.

A continuación se presenta el avance económico de la inversión en obras de infraestructura, cortado a 31 de diciembre del año 2010.

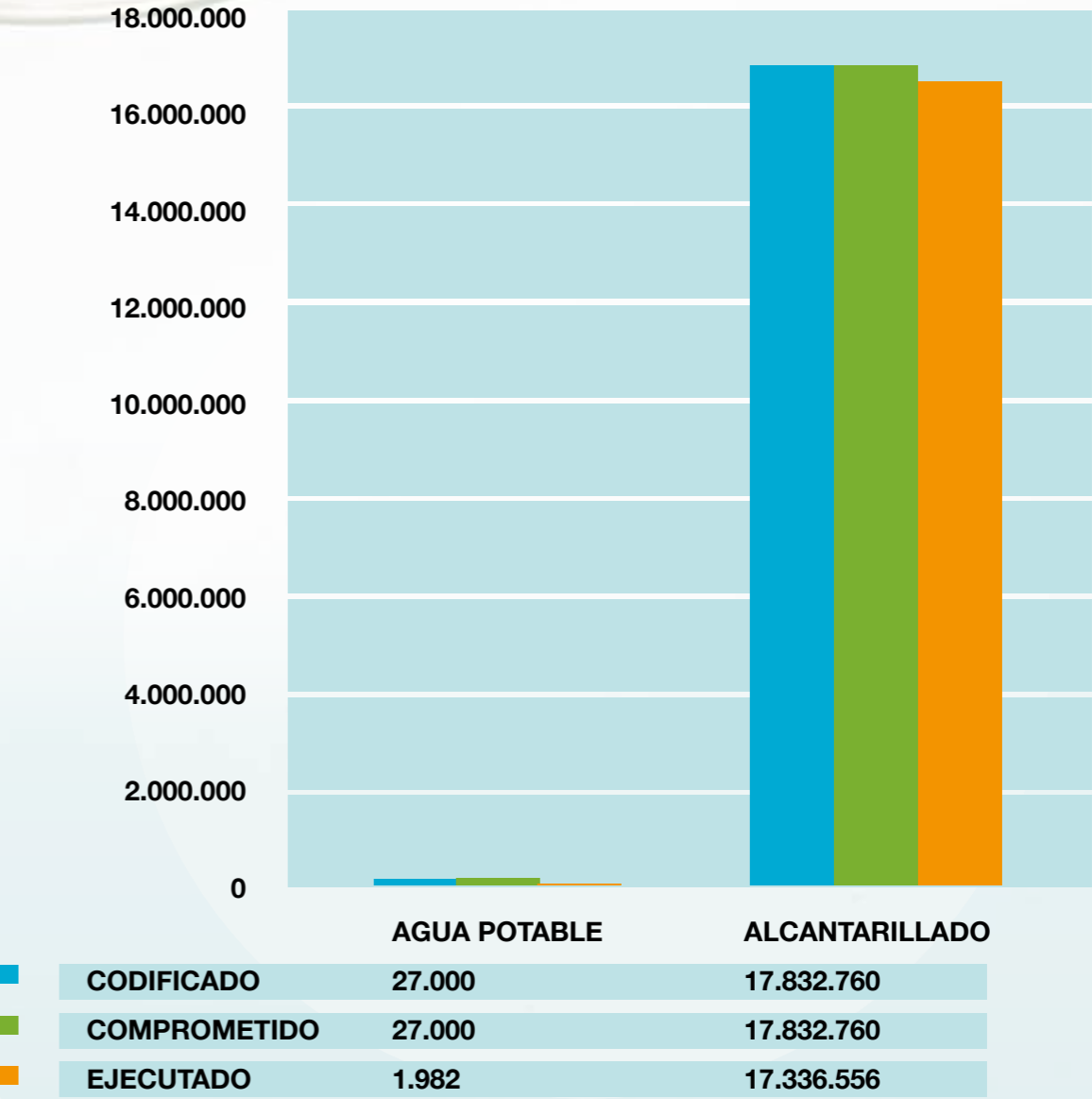
Gráfico N° 16: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA 2010



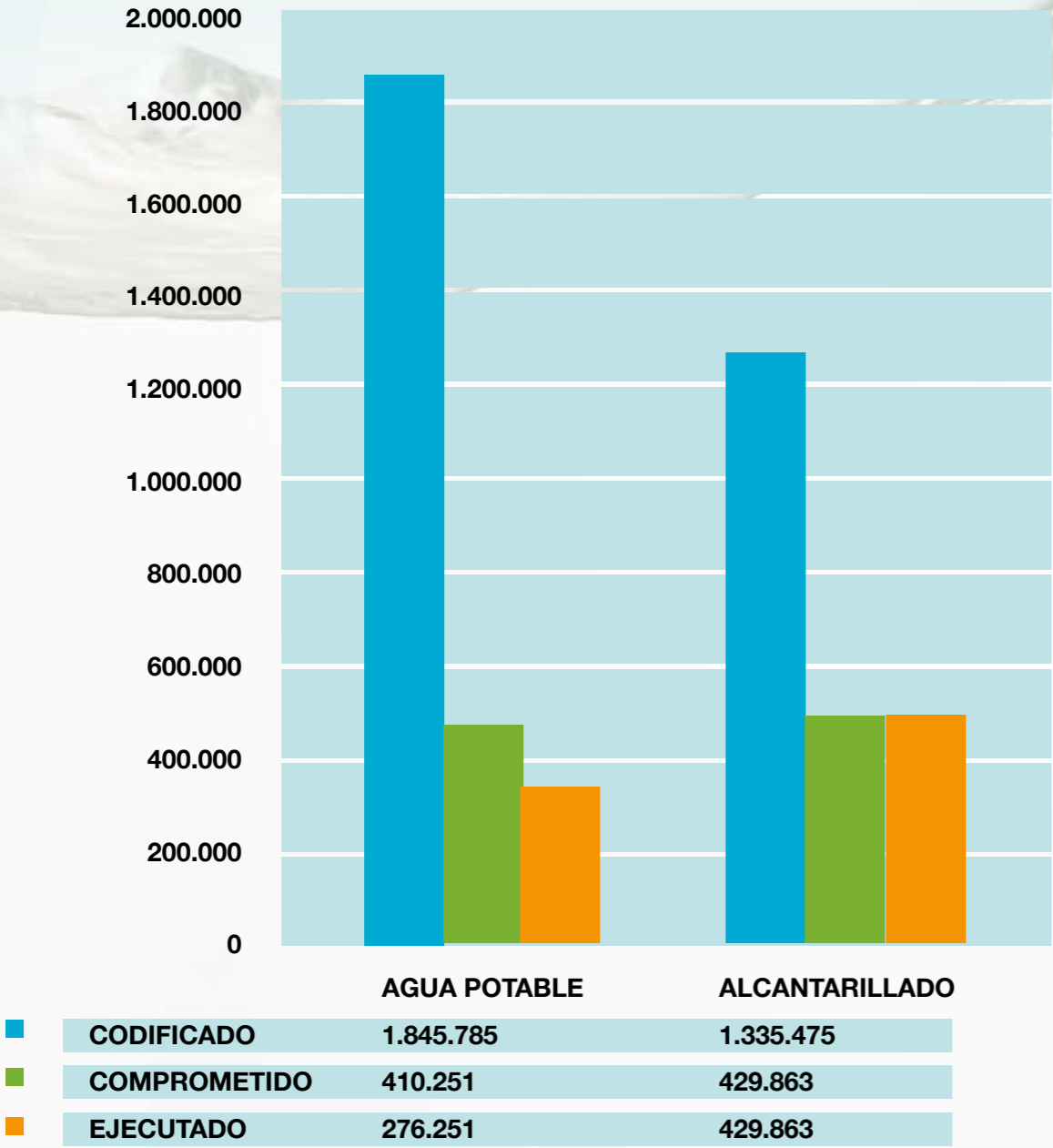
PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
CODIFICADO-COMPROMETIDO-EJECUTADO
GERENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA



PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
CODIFICADO-COMPROMETIDO-EJECUTADO
PROGRAMA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL



PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
CODIFICADO-COMPROMETIDO-EJECUTADO
UNIDAD EJECUTORA PRASA



12.1.4.3 Situación Presupuestaria Global

En el siguiente cuadro se presenta la ejecución del presupuesto por grupos de gasto clasificados según el destino que se da a los recursos obtenidos y el Estado de Ejecución Presupuestaria, en los cuales se refleja el grado de cumplimiento de la programación presupuestaria y se determina el superávit presupuestario que se generó.

Tabla No. 22: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO A DICIEMBRE 2010 (MILES DE USD)

DESCRIPCIÓN	ASIGNACIÓN INICIAL	REFORMAS	CODIFICA-DO	COMPROMET.	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
REMUNERACIONES	48.004	0	48.004	48.592	48.592	101%
BIENES/SERVICIOS ADMINISTRATIVO	6.706	67	6.774	5.490	3.018	45%
BIENES/SERVICIOS PRODUCTIVO	33.539	1.181	34.720	32.244	22.508	65%
BIENES/SERVICIOS INVERSIÓN	9.712	781	10.493	9.611	5.956	57%
TRANSFERENCIAS A ENTIDADES	1.121	-25	1.096	891	878	80%
BIENES MUEBLES	9.044	-1.712	7.332	6.508	2.838	39%
BIENES INMUEBLES	3.988	-1.396	2.592	2.334	986	38%
INVERSIONES EN FONAG	1.080	0	1.080	1.457	1.457	135%
PROYECTOS AGUA	16.615	-4.962	11.653	8.150	5.101	44%
PROYECTOS ALCANTARILLADO	43.246	6.953	50.200	39.867	29.406	59%
OTRAS CONSTRUCCIONES	2.184	140	2.325	1.373	817	35%
GASTOS FINANCIEROS	8.808	0	8.808	9.656	9.656	110%
AMORTIZACIÓN DEUDA	16.892	0	16.892	20.811	20.811	123%
TOTAL	200.940	1.028	201.968	186.985	152.024	81%

**Tabla No. 23: ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
(MILES DE DÓLARES) AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010**

CONCEPTOS	EJECUTADO
INGRESOS CORRIENTES	115.326
GASTO CORRIENTE-ADMINISTRATIVO	(14.485)
SUPERAVIT O (DEFICIT) CORRIENTE	100.841
INGRESOS DE CAPITAL	44.604
GASTOS PRODUCCIÓN	(54.100)
GASTOS DE INVERSIÓN	(52.972)
SUPERAVIT O (DÉFICIT) DE INVERSIÓN	(62.468)
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	31.895
AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA	(30.467)
SUPERAVIT O (DEFICIT) DE FINANCIAMIENTO	1.428
SUPERAVIT O (DEFICIT) PRESUPUESTARIO	39.802

En el 2010 la ejecución presupuestaria de egresos llegó al 81%, para el año 2011 se planifica el seguimiento mensual de la ejecución y se espera superar el 95% del presupuesto general, para lo cual se realizará un seguimiento exhaustivo de la alta gerencia sobre este tema.

ANEXOS



ANEXO 1

RESULTADO
DE INDICADORES
ESTRATÉGICOS

anexo 1

RESULTADO DE INDICADORES ESTRATÉGICOS

a) Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado

Las coberturas de agua potable y alcantarillado al mes de diciembre de 2010 en el Distrito Metropolitano de Quito registran valores de 96,5% y 92,0% respectivamente. En ciudad la cobertura de agua potable alcanza al 98.3% y la de alcantarillado 97.3%. En las parroquias rurales las coberturas de agua potable y alcantarillado son del 91.5% y 76.8%, respectivamente.

Por el alto nivel de cobertura en ciudad, el esfuerzo de la Empresa se orienta a mantener este indicador y se ha incrementarlo especialmente en las parroquias rurales y áreas de expansión poblacional del Distrito.

b) Índice de Agua No Contabilizada

El índice de agua no contabilizada al mes de Diciembre de 2010 presenta un decremento de 2.83 puntos, lo cual significa disminuir las pérdidas de agua potable en el año de alrededor de 6.3 millones de m3.

c) Margen Operativo

El Margen Operativo anual en el periodo diciembre 2009 – diciembre 2010 presenta un decremento de 1.9 puntos, este decrecimiento se debe principalmente a que en el mes de diciembre de 2010, la Empresa con una política financiera conservadora, decidió realizar una provisión de “Incobrables” por USD 4’343.790, lo cual afecta al resultado del margen operativo, decreciendo del 38.9% en noviembre de 2010 a 31.1% en diciembre 2010 (valores anualizados).

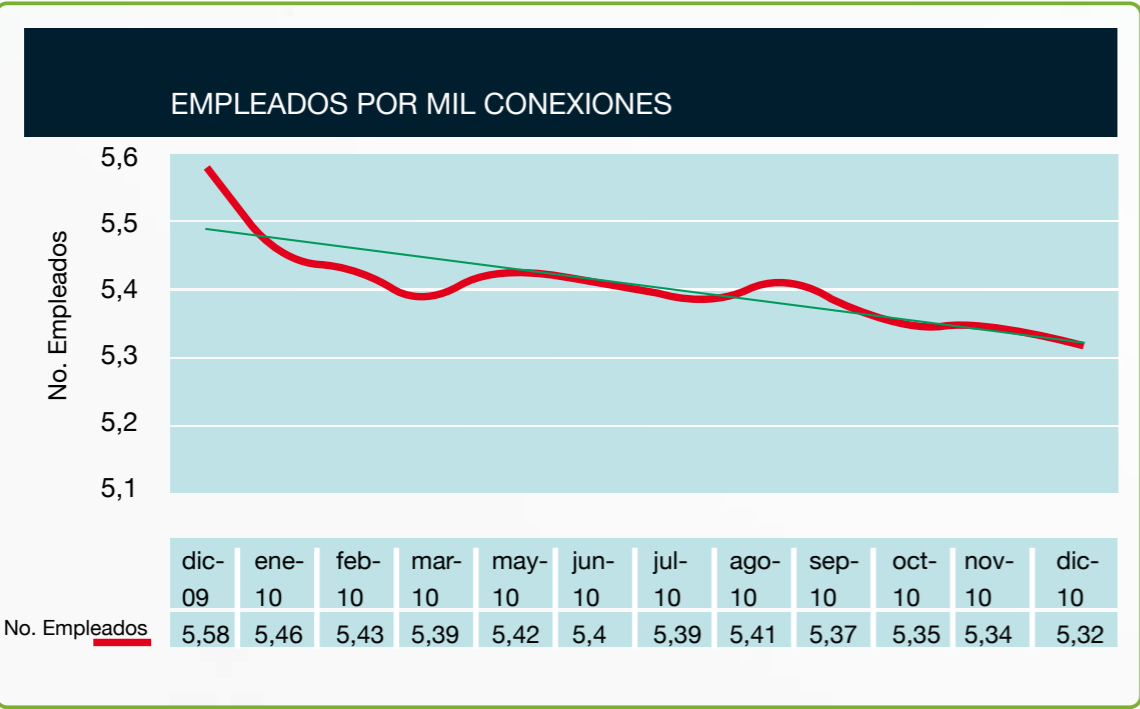
No obstante, se ha superado la meta propuesta para este año que fue del 27%.



d) Empleados por mil conexiones

Dentro del proceso de mejoramiento de la eficiencia operativa, el número de empleados por mil conexiones se

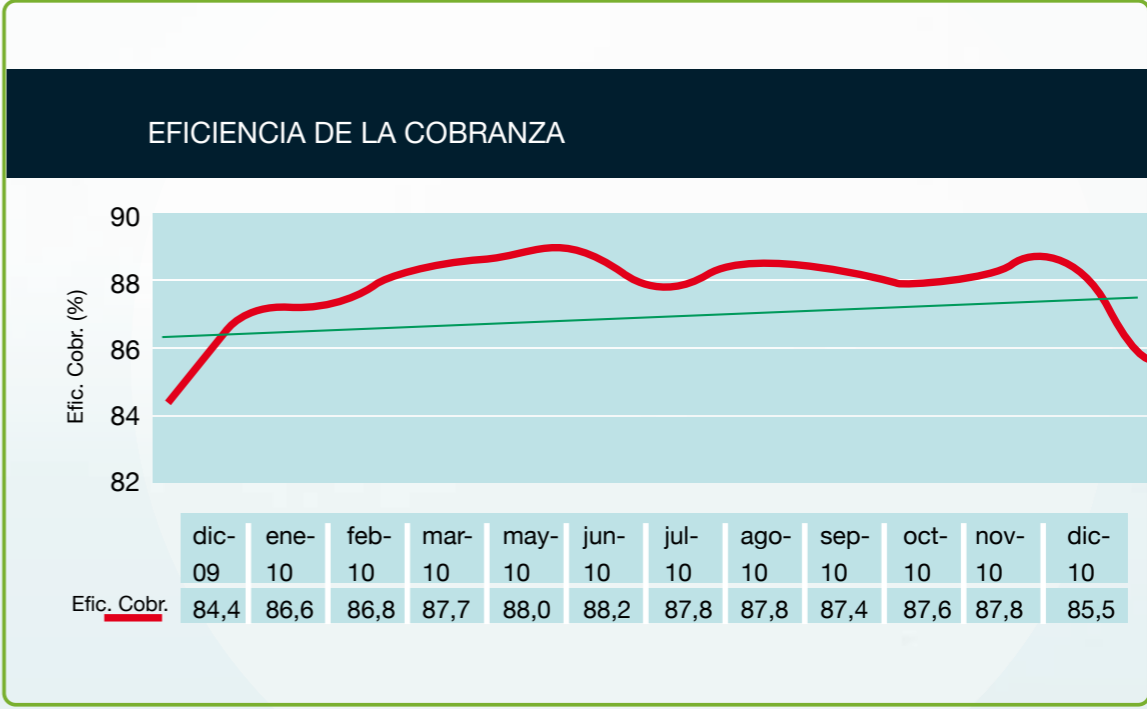
redujo de 5.58 en diciembre de 2009 a 5.32 en diciembre de 2010, producto de una disminución de personal y un incremento en el número de conexiones.



e) Eficiencia en la Cobranza

Durante el período diciembre 2009 – diciembre 2010, el índice de eficiencia registró un incremento de 1.1 puntos al incrementarse del 84.4% a 85.5%. Esto se debe a que en el mes de diciembre

de 2010, se registró un incremento en las “Cuentas por Cobrar a Clientes neto”, así como también los ingresos correspondientes a diciembre 2010, fueron registrados en ese mismo mes, a pesar de que se facturaron en el mes de enero del año 2011.



f) Nivel de Consumo de Agua por Conexión en Servicio

El nivel de consumo doméstico de agua por conexión en servicio disminuyó en un 3.2%, al pasar de un consumo mensual de 25.3 a 24.5 metros cúbicos

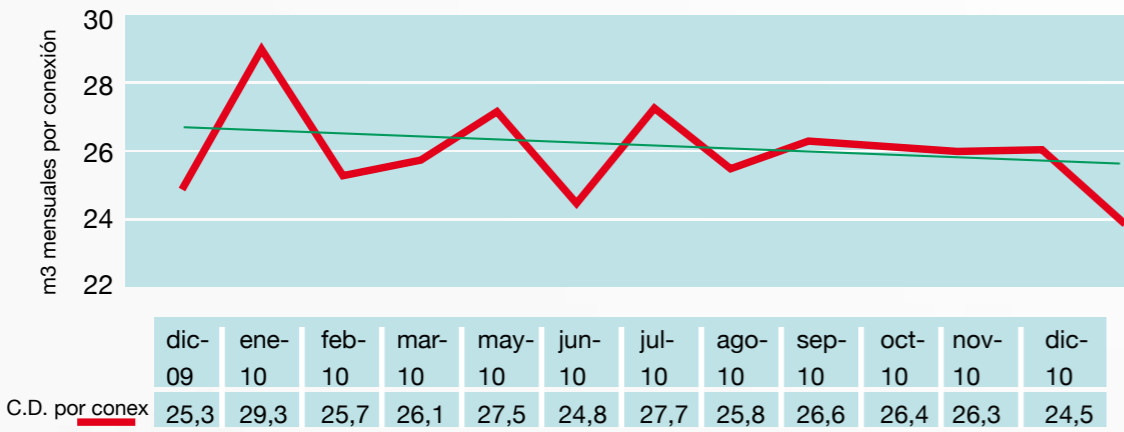
por conexión entre diciembre 2009 y diciembre 2010; sin embargo se debe todavía realizar un importante esfuerzo en este campo por cuanto este consumo es sustancialmente menor en otras ciudades con una topografía similar a la de Quito.

g) Índice de Satisfacción del Cliente

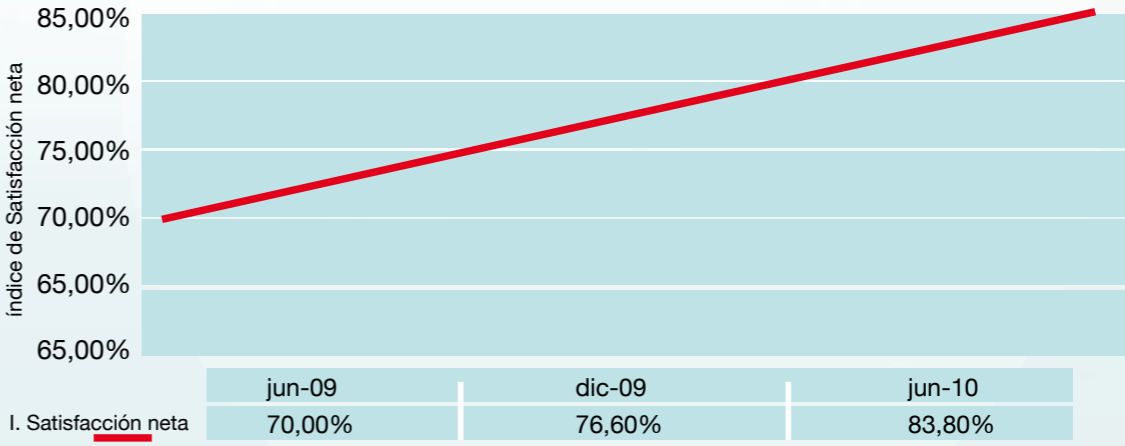
El Índice de Satisfacción Neta que permite medir el desempeño de la Empresa en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado y que es obtenido de la investigación realizada por Corporación Ekos para la Encuesta de Satisfacción del Cliente, permite apreciar

que la tendencia de este indicador es creciente, reflejando un mayor nivel de satisfacción de la comunidad del DMQ por los servicios que recibe de la EPMAPS, al pasar de un 70% de Satisfacción Neta a 83.8% entre junio de 2009 y junio de 2010, cabe indicar que los resultados a diciembre se obtendrán en marzo de 2011.

CONSUMO DOMÉSTICO POR CONEXIÓN EN SERVICIO



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE





ANEXO 2

EVALUACIÓN DE
CUMPLIMIENTO
DEL PLAN
OPERATIVO ANUAL
2010

anexo 2

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2010

1. ANTECEDENTES

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento formuló el Plan operativo Anual POA 2010, el cual fue aprobado por el Directorio de la Institución el 15 de diciembre de 2009. Este Plan contiene especialmente proyectos de infraestructura, mitigación de riesgos y proyectos de fortalecimiento institucional, agrupados en 12 programas, alineados con los objetivos estratégicos y políticas que constan en la Planificación del Municipio de Quito.

Presupuesto ejecutado USD: 443.782

2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Para efectuar el análisis contemplado en la presente evaluación del Plan, se procesó la información enviada por las diferentes Gerencias y Direcciones involucradas y se analizó el cumplimiento de los principales proyectos, agrupados en los siguientes programas:

PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA DE AGUA POTABLE EN EL DMQ

PROYECTOS:

Proyecto Ríos Orientales:

Inicialmente se planteó la realización de los estudios de factibilidad de todo el proyecto; sin embargo de acuerdo a las recomendaciones del estudio de Actualización del Plan Maestro, se ejecutará por etapas de acuerdo al crecimiento de la demanda, debiendo iniciarse para el año 2011, los estudios de factibilidad y diseños definitivos del Ramal Chalpi y los estudios de factibilidad del Ramal Quijos.

En este proyecto que permitirá satisfacer la demanda de agua potable en el largo plazo, a diciembre del 2010, se encuentra

en proceso de contratación los Estudios de Factibilidad y Diseños definitivos de la Primera etapa: Ramal Chalpi Grande – Papallacta.

Estudios de exploración y explotación de Acuíferos:

La perforación de dos pozos que permitirán mejorar el abastecimiento de los sistemas que atienden la demanda de agua de los barrios del noroccidente, se encuentran en ejecución (Noroccidente 1 Justicia Social Bajo, Noroccidente Justicia Social Alto), como resultado se ha obtenido un caudal aprovechable de 107 l/s, el avance a diciembre del 2010 del proyecto es del 86%.

2.2 PROGRAMA DE INCREMENTO DE CAPACIDAD DE POTABILIZACIÓN DE AGUA EN EL DMQ

Presupuesto ejecutado USD: 1'391.118

PROYECTOS:

Planta de Tratamiento de Paluguillo:

Esta planta que dotará de agua potable a las parroquias de El Quinche, Checa, Yaruquí, Tababela, Tumbaco y Guayllabamba y cuya inversión se estima en alrededor de 3.2 millones de dólares, se inició en junio de 2008 y estuvo paralizada por más de un año, reiniciándose en mayo del presente año. Al mes de diciembre de 2010, la construcción registra un avance

de 57.00%. La obra sufrió un retraso en el avance programado, ya que la Empresa Eléctrica Quito demoró el traslado de la línea de Alta Tensión HJB.

Mejoramiento y Ampliación de la Planta de Tratamiento de Chilibulo:

A diciembre del 2010, se suscribió el contrato y el anticipo fue entregado, se han iniciado los trabajos, su avance es del 8.00%.

2.3 PROGRAMA DE NUEVAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN DE AGUA TRATADA EN EL DMQ

Presupuesto ejecutado USD: 737.117*

*Existen proyectos pequeños que se han ejecutado dentro de este programa, tales como. Guayllabamba líneas de transmisión en tramos, Bellavista Llano Grande Tramo 4 Línea de Transmisión, Lloa reubicación de tubería de conducción, entre otros.

PROYECTOS:

Construcción del Proyecto de abastecimiento de agua potable en Parroquias Noroccidentales (San Antonio, Pomasquí y Calacalí):

Este proyecto fue reemplazado por el Proyecto Calderón San Antonio, cuyos estudios se culminaron, a diciembre del 2010 se encuentra en proceso de legalización de servidumbres de paso, por lo que su contratación se la realizará a inicios del 2011.

Construcción Línea de transmisión Tumbaco, agua potable:

Se postergó la construcción de la obra, debido a que se encuentran en trámite las servidumbres de paso.

2.4 PROGRAMA DE UNIVERSALIZACIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Logro Anual: 9.334 conexiones (93,34%)

Presupuesto ejecutado USD: 2'271.561

En el año 2010 se instalaron 58.55 Kms de redes de agua potable. De las 28 obras planificadas, se concluyeron 22 obras de agua potable, están en ejecución 3 obras y en proceso de contratación 3. Adicionalmente se instalaron 9.334 conexiones domiciliarias en ciudad y parroquias.

2.5 PROGRAMA DE UNIVERSALIZACIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Logro Anual: 4.943 conexiones (82,38%)

Presupuesto ejecutado USD: 5'610.228

En el año 2010 se instalaron 94.00 Kms. de redes de alcantarillado. De los 94 proyectos planificados, se concluyeron 70 proyectos, están en ejecución 11, en proceso de contratación 3, 8 proyectos reprogramados y 2 suspendidos. Adicionalmente se han instalado 4.943 conexiones domiciliarias la mayoría de las cuales se instalaron en las parroquias rurales del DMQ.

La presente Administración ha dado prioridad a la construcción de proyectos de alcantarillado en las zonas rurales para el logro de una mayor cobertura en el servicio.

2.6 PROGRAMA DE DESCONTAMINACIÓN DE LOS RÍOS DE QUITO

Presupuesto ejecutado USD: 2'908.475

PROYECTOS:

Estudio de Descontaminación de los Ríos de Quito:

Tiene un avance al mes de diciembre del 2010 del 79,44%. Este Estudio identificará las obras de interceptación y tratamiento y realizará los Estudios de Factibilidad y Prediseño que permitan la recuperación de los Ríos Monjas y Machángara.

Estudios de Diseños Definitivos de las obras de Interceptación y Tratamiento de las aguas residuales de Parroquias Rurales que descargan a los Ríos Guayllabamba y San Pedro:

Este Estudio, se encuentra sujeto a los resultados de la factibilidad del Estudio de Descontaminación de los Ríos de Quito, a diciembre del 2010 se encuentra por iniciar la negociación económica con Oferentes, razón por la cual no se inició el Estudio programado para el año 2010.

Transferencia de competencias de Vida para Quito a la EPMAPS:

La transferencia consiste en asumir competencias de Vida para Quito para el Plan de Descontaminación de los Ríos de Quito. El 22 de septiembre de 2010 se suscribió el Acta para el traspaso definitivo de competencias, a diciembre se ha transferido el 100% y se han entregado

dos cuotas del convenio de pago.

Angamarca Ramal Sur, construcción de Interceptor, La Merced, Alcantarillado:

La obra no se inició en el año 2010, ya que se decidió realizar una revisión total de los diseños para buscar una solución óptima tanto en el ámbito técnico como en el económico.

Adquisición de terrenos para Plantas de Tratamiento de aguas servidas:

El asegurar una localización adecuada de las Plantas de Tratamiento de aguas residuales a construirse en el futuro, estará sujeta a los resultados del Estudio de Factibilidad de Descontaminación de los ríos de Quito. Una vez que se disponga de esta información se podrá iniciar los trámites de adquisición. Al momento se encuentran ubicados los terrenos.

Construcción de Interceptores en el Río Monjas:

A diciembre 2010, se realiza un Estudio Integral de la Estabilización de Taludes en el cauce del río, el inicio de esta importante obra de intercepción, estará sujeta a la terminación del estudio antes mencionado. Adicionalmente, se postergó la construcción de la obra, debido a una oposición de servidumbre de paso, la cual fue obtenida

vía Resolución de Comisaría, proceso que duro un año.

Construcción de Interceptores en el Río Machángara:

A diciembre 2010, todos los tramos de los interceptores del Río Machángara 4A, 4B, 4C, 4D, 4L, 4M, 4N, 4O y 4P, se encuentran en construcción con un avance del 17,72%, se tenía previsto avanzar el 3%.



2.7 PROGRAMA DE CONTROL DE INUNDACIONES

Presupuesto ejecutado USD: 19'534.263

Proyectos de Control de Inundaciones (Drenaje)

Con el fin de controlar las inundaciones que se registran en el DMQ, por causa del crecimiento de la ciudad, la impermeabilización del suelo y la falta de capacidad de algunos colectores antiguos, se programó la construcción de 14,9 kilómetros de colectores para el año 2010, se ejecutaron 16,88 kilómetros, correspondiendo a un 14% sobre lo programado.

PROYECTOS: Mejoramiento y Ampliación de los Colectores de la cuenca Anglo French

Estos colectores que comprenden las parroquias Itchimbia, San Juan, Belisario Quevedo, Mariscal Sucre e Iñaquito, se ejecutan en cuatro Grupos, los cuales se encuentran en construcción. El Grupo 4 (Nuevos colectores 10 de agosto, Ramal Tarqui y Lérida) se inició el 14 de junio de 2010 y está en pleno proceso de construcción. El avance total del proyecto al mes de diciembre 2010 es del 93.14%.

Mejoramiento y Ampliación del Colector Pomasquí de la Quebrada Jerusalén:

Este proyecto que evitará inundaciones y un mejor control de la escorrentía y drenaje pluvial en su área de influencia, al mes de diciembre del 2010 tiene un avance del 96.05%.

Quebrada Landázuri, construcción de prolongación de descarga principal, (Calderón):

Por decisión Gerencial todas las obras que tenían estudios aprobados adelantaron su construcción produciendo un avance superior a lo programado.

Caupicho 2, construcción refuerzo colectores, (Turubamba):

Obra concluida en abril 2010. de acuerdo al cronograma.

Galo Plaza, construcción Colector tramos 1 y 2, Parroquia Kennedy:

Por decisión gerencial todas las obras que tenían estudios aprobados adelantaron su construcción produciendo un avance superior a lo programado. El caso de este Colector el porcentaje programado era del 7%, alcanzando un avance de 98,50%.

Jatunhuaico, Quebrada Tanda, construcción tramos 5 y 6, canal abierto, túnel y control de escorrentía:

El Tramo 5 tiene un avance del 100%, con fecha de término del 23 de mayo del 2010. El Tramo 6 sufrió un retraso, por revisión de los estudios, su construcción se reinició el 13 de octubre 2010. El avance general del proyecto a diciembre del 2010 es del 47%.

La Prensa, construcción Colector: Tramos Labrador-Llaguambi y Llaguambi-Seminario Menor Parroquia Concepción:

Por decisión Gerencial todas las obras que tenían estudios aprobados adelantaron su construcción produciendo un avance superior a lo programado. El caso de este Colector el porcentaje programado era del 8%, alcanzando un avance de 76,53%.

Construcción del Colector de Alivio Diego de Almagro:

Este proyecto que se diseñó para dar mejor servicio a la Parroquia Mariscal Sucre y disminuir el riesgo, concluyó en el mes de mayo del 2010.

Colectores Centro Histórico: construcción de obras nuevo Colector 24 de Mayo:

Obra terminada el 17 de septiembre del 2010, en trámite la liquidación de la obra.

Encauzamiento del Río Machángara a través de un nuevo túnel en el Sector el Trébol:

Este proyecto, ubicado en el Redondel de El Trébol, cuyo objetivo es el control de inundaciones, evitará daños de la infraestructura vial y de uso público, obra terminada, inaugurada el 22 de octubre del 2010.

Obras de Protección de Laderas, Cauces y Colectores en cuencas comprendidas entre las Quebradas Navarro La raya Sur:

Obras terminadas, tanto el Grupo 1 como el Grupo 2, entregadas en agosto del 2010, se procedió a la suscripción del Acta de Entrega-Recepción provisional el 23 de diciembre del 2010.

2.8 PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS EN LADERAS DE QUITO

Logro Anual: 103 familias con mitigación de riesgo

Presupuesto ejecutado USD: 1'285.128

Mitigación de Riesgos: Obras en bordes y cauces de Quebradas Jerusalén y Eje Navarro – La Raya:

PROYECTOS:

Ejecutar Estudio del Plan de Manejo Integral de Laderas:

Estudio terminado en julio del 2010. La Secretaría de Ambiente tiene previsto crear una Unidad que se encargue del Manejo de Laderas.

Manejo Integral de Laderas y de Riesgos: Proyectos Prioritarios del área natural Eje Pichincha - Atacazo:

Proyectos

- 1) Reforestación de áreas naturales, se prepara propuesta con la Secretaría de Ambiente.
- 2) Señalización física del límite urbano, se realizó la publicación de la invitación, las ofertas se recibieron hasta el 31 de diciembre 2010.
- 3) La Comisaría de Laderas, La Secretaría de Coordinación y ordenamiento Territorial y Administraciones Zonales preparan actividades de Control, Uso y Ocupación del Suelo en Laderas, a diciembre 2010 tiene un avance del 77%.

Obras de mitigación de riesgo en sitio, se encuentran concluidas al 100%.

Construcción de obras de Acondicionamiento Ambiental de las Quebradas Navarro – La Raya:

Las obras para su contratación se dividieron en tres Grupos, los cuales fueron adjudicados a los siguientes Contratistas: Grupo 1 Compañía Bueno & Castro ingenieros Asociados Cia. Ltda., Grupo 2 al Consorcio Delta y el Grupo 3 a la Compañía Egarco Cía Ltda. En trámite la formalización de los Contratos, razón por la cual no iniciaron los trabajos previstos para el 2010.

2.9 PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA

Logro Anual: 30,04%

Presupuesto ejecutado USD: 2'726.419

PROYECTOS:

Adquisición de Macromedidores:

El suministro de 53 macromedidores electromagnéticos, fueron entregados, se encuentran en instalación los registradores de datos del Sistema eléctrico de Protección, se concedió al Contratista 70 días adicionales de plazo, el total del Contrato se ejecutará hasta febrero del 2011.

Adquisición de nueva clase de Micromedidores:

El contratista con fecha 18 de diciembre de 2010 entregó el lote C, con lo que se completa el suministro. La Dirección Jurídica de la Empresa definirá el período de atraso y las correspondientes multas.

Ejecución de Estudios de Evaluación, modelación y Sectorización Hidráulica en el DMQ:

Se completó la ejecución de los Estudios con la aprobación de los respectivos Informes, los que fueron entregados para su ejecución a la Gerencia de Operaciones.

Ejecución de Estudios de Telemetría y Telecontrol del Sistema de Distribución de la EPMAPS:

Este proyecto fue propuesto para optimizar la operación y mantenimiento del Sistema de Distribución, a través de transmisión de datos y equipos de

control. Este proyecto se concluyó en el mes de septiembre de 2010.

Materialización de Sectorización Hidráulica:

Al 31 de diciembre del 2010, este proyecto tiene un avance del 38,67%. El proceso de contratación de Materialización de Sectorización Hidráulica en Parroquias Grupo 1, Etapa 1, se encuentra en la etapa precontractual.

Reducción de Pérdidas Comerciales:

Proyecto concluido, su avance a diciembre del 2010 es de sobre el 100%, se cumplió la primera etapa y parte de la segunda, este proyecto consta de 5 etapas a desarrollarse hasta el año 2014. Dentro de las actividades desarrolladas se encuentran: El análisis en laboratorio de medidores retirados y su recuperación, rectificación de la posición de medidores mal instalados con su mantenimiento, plan de instalación de medidores y autoabastecimientos y análisis de clientes con facturación de 0 a 10 m³.

2.10 PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE CONSUMOS

Logro Anual: 24.56 m3

Presupuesto ejecutado USD: 26.320

2.11 PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y MANEJO DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS

Logro Anual: 35,00% (100%)

Presupuesto ejecutado USD: 290.263

PROYECTOS:

Formulación del Plan de Reducción de Consumos:

A diciembre del 2010, se presentó el Informe Integrado sobre la línea base en el DMQ. Se ejecutaron 9 sub-proyectos del Plan de uso Racional del Agua y el Proyecto de investigación domiciliaria sobre consumos residenciales desagregados por actividades en ciudad. Se adquirió 50 micromedidores electrónicos de agua potable y también se analizó la facturación

de usuarios por rangos de consumo, Plan concluido.

Campaña de comunicación sobre el buen uso y preservación del recurso:

La Campaña “Ahorremos Agua”, se difundió en once radios locales, ante la necesidad de desarrollar un cambio de actitud en el buen uso de este recurso y conseguir de manera inmediata, acciones por parte de la ciudadanía para la preservación de este elemento vital.

PROYECTOS:

Institucionalización de la Gestión Ambiental y Social:

Con la creación de la Gerencia de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social se inició la institucionalización de tales temas en la empresa. El sistema integrado de Gestión Ambiental y mecanismos empresariales de responsabilidad social hacia lo externo e interno están siendo implementados. A diciembre se tiene un avance del 94% de lo planificado.

Dar inicio a la Implementación de un nuevo Sistema de Gestión Ambiental:

Se definió cómo se elevará la línea de base de los aspectos ambientales significativos a ser gestionados en las diferentes locaciones de la empresa. La línea de base para procesos de ecoeficiencia -inicialmente para reducir la huella hídrica de la empresa- se está levantando. Supervisiones integradas a las obras de la empresa (ambiente, salud, riesgos ambientales y relaciones comunitarias) están siendo desarrolladas en fases preliminares. A diciembre se alcanzó el 88% de lo planificado.

Instalación de bebederos en el recorrido del Ciclopaseo:

Proyecto concluido al 100%, su inauguración y puesto en servicio se la realizó el 7 de diciembre del 2010.

Comenzar con la elaboración de un Plan de Manejo de Cuencas Hidrográficas que abastece al DMQ.

Está en proceso de contratación la elaboración de planes de manejo en varias cuencas de interés de la Empresa. Algunas intervenciones más profundas se darán en la cuenca del río Pita, en alianza con PRAA-MAE y FONAG, esta última se involucrará en el manejo de cuencas abastecedoras de sistemas noroccidentales.



2.12 PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Logro Anual: 31,14% cumplimiento (115%)

Presupuesto ejecutado USD: 629.015

PROYECTOS:

Actualización del Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado de Quito

Contempla la elaboración de los proyectos a nivel de Prefactibilidad con horizonte hasta el año 2040 y estudios de factibilidad para la ejecución de obras prioritarias de agua potable y saneamiento, a diciembre del año 2010 tiene un avance del 98%.

Elaboración del Estudio de Valorización de Activos Fijos de la EPMAPS:

Estudio para la determinación de valores de propiedad, planta y equipos. Declarado desierto el proceso de contratación de consultoría. Con fecha 28 de diciembre de 2010, se contrata a la Consultora CORPORACIÓN GESTIÓN INTEGRAL UN CAMINO A LA EXCELENCIA, para definir la información técnica, económica y legal requerida en el Proyecto de PLIEGOS para la contratación del servicio de Levantamiento de Inventario, Codificación y Valoración de Activos Fijos de la Empresa, por lo que no se pudo avanzar en la meta planificada a diciembre 2010.

Calificación de la EPMAPS como autoprodutor de energía eléctrica:

Colocar Medidores especiales de energía y calificarse ante el CENACE, lo que permitirá disminuir la diferencia entre el precio que recibe la empresa por venta de energía y el que paga por consumo de este servicio; con fecha 27 de diciembre del 2010, se procede a la suscripción del Contrato para su ejecución, con el Señor Eduardo Alemán Hernández (Ardila).

Adecuación Organizacional de la EPMAPS, en consideración a la expedición de la Ley de Empresas Públicas:

Proyecto concluido al 100%. El Directorio de la Institución aprobó la nueva Estructura Orgánica Funcional ajustada a procesos y a la Ley de Empresas Públicas.

Implementación de nueva Política Tarifaria y Focalización de Subsidios:

Proyecto que contempla una racionalización en la política de subsidios en beneficio de la población de menores ingresos. Proyecto concluido al 100%, se preparó una propuesta de adecuación tarifaria en base a la focalización de subsidios de acuerdo al avalúo predial y rango de consumo.

Establecimiento de Políticas orientadas al servicio y satisfacción del cliente:

Proyecto casi concluido su avance a diciembre del 2010 es del 98.15%, de la primera etapa, este proyecto tiene 5 etapas.

Implementación del proyecto de servicios intradomiciliarios “Plomero Amigo”:

Proyecto concluido al 100% en el mes de febrero del 2010. Este servicio al usuario es prestado por la Gerencia Comercial desde marzo del 2010.

Implementación de Gestión Empresarial Fundamentada en procesos:

Su avance a diciembre 2010, es del 38,30%, se culminó la fase del Estudio de

Levantamiento de Procesos, se continua con los procesos:

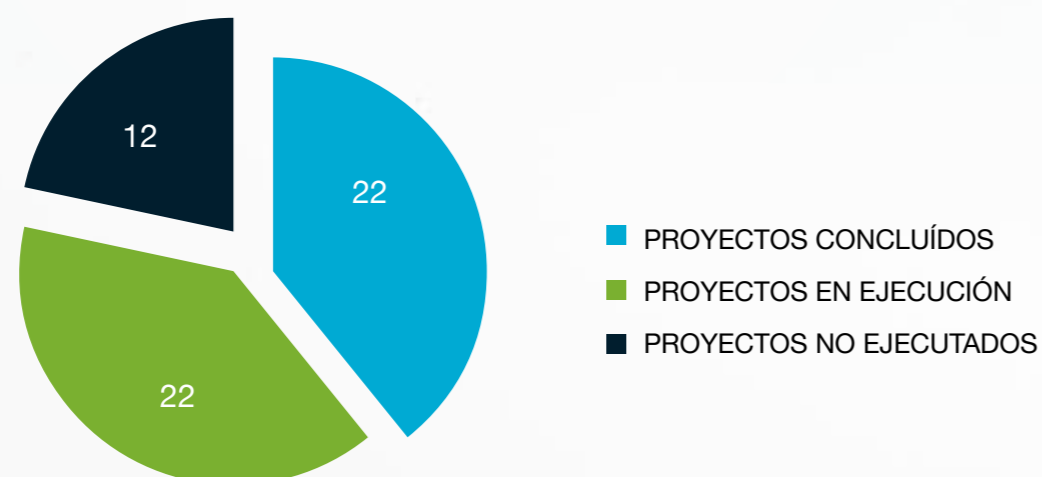
- 1) Estudio, levantamiento y automatización de los procesos de atención al cliente (reclamos) y
- 2) Contratación y desarrollo de procesos y generación de documentación estandarizada para la Empresa.



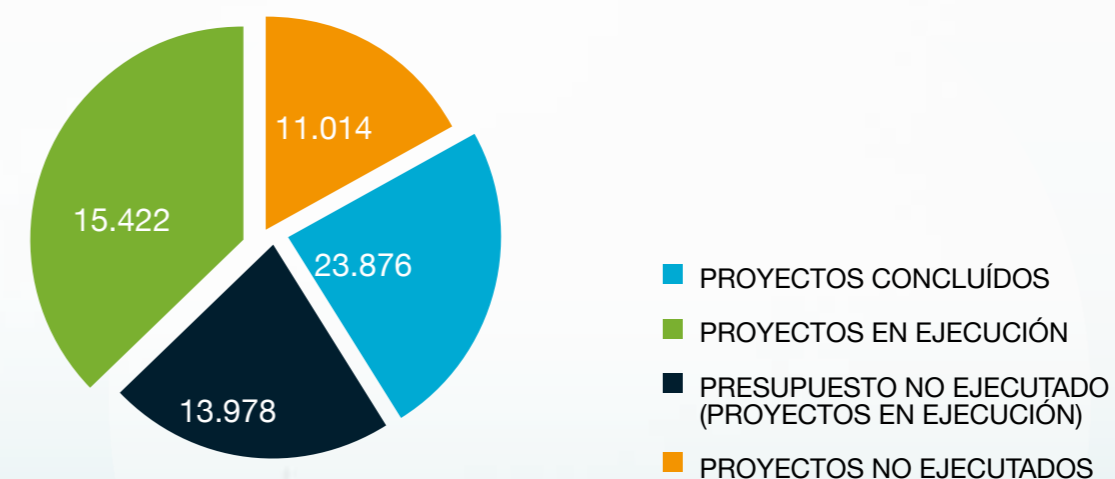
3. RESUMEN

En los siguientes cuadros y gráficos se presenta la distribución de los proyectos con sus montos presupuestados y la evaluación de cumplimiento:

ESTADOS DE LOS PROYECTOS
CONTEMPLADOS EN EL POA 2010
No. DE PROYECTOS



EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO CONTEMPLADO
EN EL POA 2010 EN MILES USD



CONCLUSIONES:

El porcentaje de ejecución del Plan Operativo Anual aprobado por el Directorio el 15 de diciembre de 2009, en cuanto a número de proyectos concluidos y los que se encuentran en ejecución es del 78,57%. Cabe indicar que dentro de los proyectos que se encuentran en ejecución, la mayoría han superado el 80%, por lo que su terminación se prevé para el primer trimestre del año 2011.

Para los proyectos ejecutados y en ejecución, la inversión realizada fue de 37.8 millones de USD que frente al total programado para estos proyectos de 53.3 millones de USD da un porcentaje del 70.92%.

Resumiendo, de un presupuesto de 64.3 millones de USD, se ejecutaron 37.8 millones de USD que representa el 58.88%. Algunos de los proyectos planteados en el Plan Operativo Anual 2010, no llegaron a ejecutarse por diferentes razones tales como; programación muy optimista, en otros casos por Declaratorias de Desierto de los procesos de contratación y en otros, porque la formulación de los documentos precontractuales y revisión de los estudios demandó mayor tiempo que el planificado. Estos proyectos representan el 17,13% del presupuesto.

En resumen, el Plan Operativo Anual presenta un promedio de cumplimiento de indicadores de los programas del 74,59%, un promedio de avance técnico de los proyectos del 74,05% y un promedio de ejecución del presupuesto anual del 58,29%.





ANEXO 3

EVALUACIÓN
PLAN ANUAL DE
CONTRATACIONES
(PAC 2010)

anexo 3

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (ENERO – DICIEMBRE 2010)

1. ANTECEDENTES

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento formuló su Plan Anual de Contrataciones 2010 por un valor de USD 112'258,173.30, hasta el mes de Diciembre de 2010 se realizaron cinco reformas a este Plan Anual de Contrataciones, causando un incremento de USD 36.7 millones, con lo que el PAC 2010 de la Empresa se incrementó a USD 148'992.721.87.

Para efectuar el análisis contemplado en la presente evaluación, se consideró básicamente la información de los procesos tramitados a través del Portal COMPRAS PÚBLICAS y de aquellos que solamente fueron publicados en el

mencionado Portal. Esta información se validó y complementó con información proporcionada por el Departamento de Abastecimientos de la Gerencia de Administración y Gestión del Talento Humano y la contenida en el Informe de Labores la Dirección Jurídica, en la parte correspondiente a Contratación Pública.

Para la evaluación anual del PAC 2010 se desglosó además los procesos de contratación de ínfima cuantía que en el Portal se encuentran ingresados como un resumen mensual en un solo registro, a fin de conocer la cantidad de procesos que se publican bajo esta modalidad, aspecto que no fue considerado en la evaluación al segundo cuatrimestre.

2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES DURANTE EL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2010

2.1 PROCESOS INICIADOS

De enero a Diciembre de 2010, la Empresa inició 1.212 procesos de contratación, de los cuales 1.045 se tramitaron o se están tramitando exitosamente en el Portal del INCOP, 164 fueron declarados desiertos (13.5%) y 3 se cancelaron ² (0.25%).

Si se clasifica estos procesos por la Gerencia o Departamento que realizó el proceso, se observa que el 63.3% (661 procesos) corresponde a la Gerencia de Administración y de Gestión del Talento Humano; de éstos, 299 fueron bajo la modalidad de Subasta Inversa Electrónica y 210 de Ínfima Cuantía. Cabe indicar que los trámites por SIE los realiza exclusivamente la Gerencia de Administración y Gestión del Talento Humano; en tanto que en los de Ínfima

Cuantía lo hace en forma mayoritaria. El detalle de los procesos de contratación tramitados por Gerencias o Departamentos se indica en el gráfico siguiente.

Al analizar las razones por las cuales 164 procesos fueron declarados desiertos, se aprecia que por “No haberse presentado oferta alguna o que el proveedor no presentó la oferta económica inicial para la negociación” correspondió a 78 procesos, por el “Incumplimiento de las especificaciones técnicas o de las condiciones o requerimientos establecidos en los Pliegos” 57 procesos, a que “En la sesión de negociación no se llegó a un acuerdo que beneficie a los intereses institucionales” 13 procesos y en los 16 restantes, por problemas técnicos en el Portal COMPRAS PÚBLICAS y por otras causas que determinaron que seguir con la contratación no convenía a los intereses institucionales.

² Cuando sea necesario introducir una reforma sustancial que cambie el objeto de la contratación; en cuyo caso se deberá convocar a un nuevo procedimiento

2.2 PROCESOS INICIADOS Y QUE SE TRAMITARON O SE ESTÁN TRAMITANDO EXITOSAMENTE

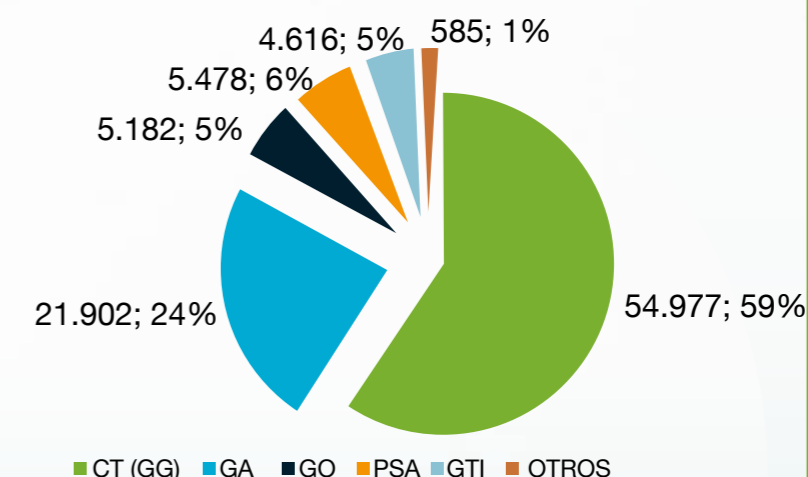
El presupuesto referencial de los 1.045 procesos de contratación que se tramitaron o se están tramitando exitosamente y de aquellos que únicamente se publicaron en el Portal es de USD 90,7 millones, que representa el 62.2% de lo programado en el PAC 2010.

2.2.1 Por Gerencia o Departamento que realizó el Proceso de Contratación

La Gerencia de Administración y Gestión del Talento Humano inició el mayor número de procesos de contratación, 661 (63.3%) con un presupuesto referencial

que representa el 23.6% del total con un énfasis en bienes y servicios. Es relevante el número de procesos realizados por las Comisiones Técnicas (100 procesos equivalentes al 59.3% del presupuesto referencial), la Gerencia Técnica de Infraestructura (100 procesos equivalentes al 5.0% del presupuesto referencial), la Gerencia de Operaciones (79 procesos equivalentes al 5.6% del presupuesto referencial); y, El Programa de Saneamiento Ambiental (29 procesos equivalente al 5.9% del presupuesto referencial). Los 76 procesos restantes equivalentes al 7.3% del presupuesto referencial fueron tramitados por las Gerencias Comercial, de Planificación y Desarrollo, Financiera y Dirección de Comunicación Social y Transparencia.

PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN QUE SE TERMINARON EXITOSAMENTE O SE PUBLICARON, POR GERENCIA O DIRECCIÓN QUE REALIZÓ EL PROCESO (USD MILES)



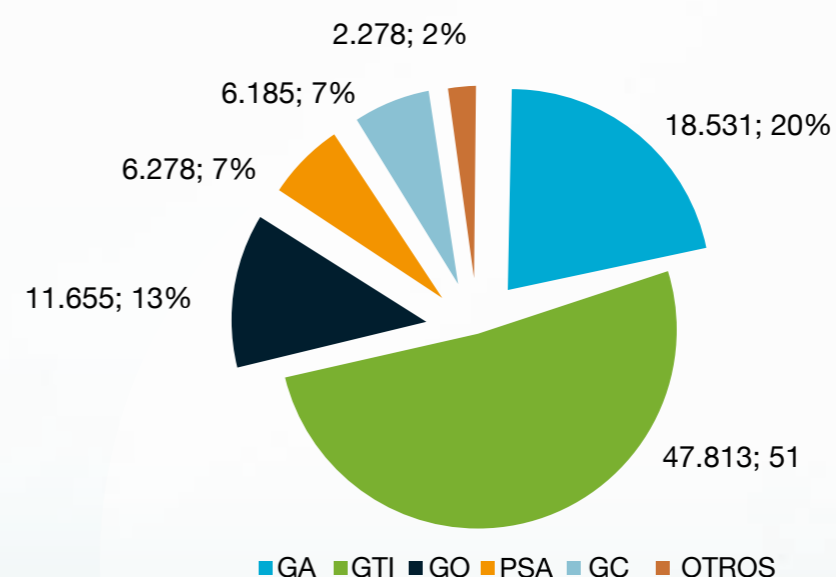
2.2.2 Por Gerencia o Departamento para el que se realizó el Proceso de Contratación

Las Gerencias para las que se realizó el mayor número de procesos de contratación fueron las de Administración y Gestión del Talento Humano (290 procesos equivalente al 19.7% del presupuesto referencial), Operaciones (277 procesos equivalente al 12.6% del presupuesto referencial, Técnica de Infraestructura (218 procesos equivalente al 50.7% del presupuesto referencial), Comercial (72 procesos equivalente al 6.7% del presupuesto referencial, Dirección de Comunicación Social y Transparencia (61 procesos equivalente al 0.3% del presupuesto referencial) y el Programa de Saneamiento Ambiental (34 procesos, equivalente al 6.8% del presupuesto referencial). Los

93 procesos de contratación restantes que representan el 3.3% del presupuesto referencial, corresponden a las Gerencias de Planificación y Desarrollo, Financiera, Responsabilidad Social y Ambiental y a la Dirección Jurídica.

Los mayores presupuestos referenciales promedio por proceso corresponden a la Gerencia Técnica de Infraestructura (USD 215.6 miles) y al Programa de Saneamiento Ambiental (USD 184.6 miles) y el menor a la Dirección de Comunicación Social y Transparencia (USD 3.9 miles), promedios que están en concordancia con el tipo de proceso que se requiere para sus contrataciones.

PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN POR GERENCIAS Y DIRECCIONES PARA LAS QUE SE REALIZÓ EL PROCESO (USD MILES)

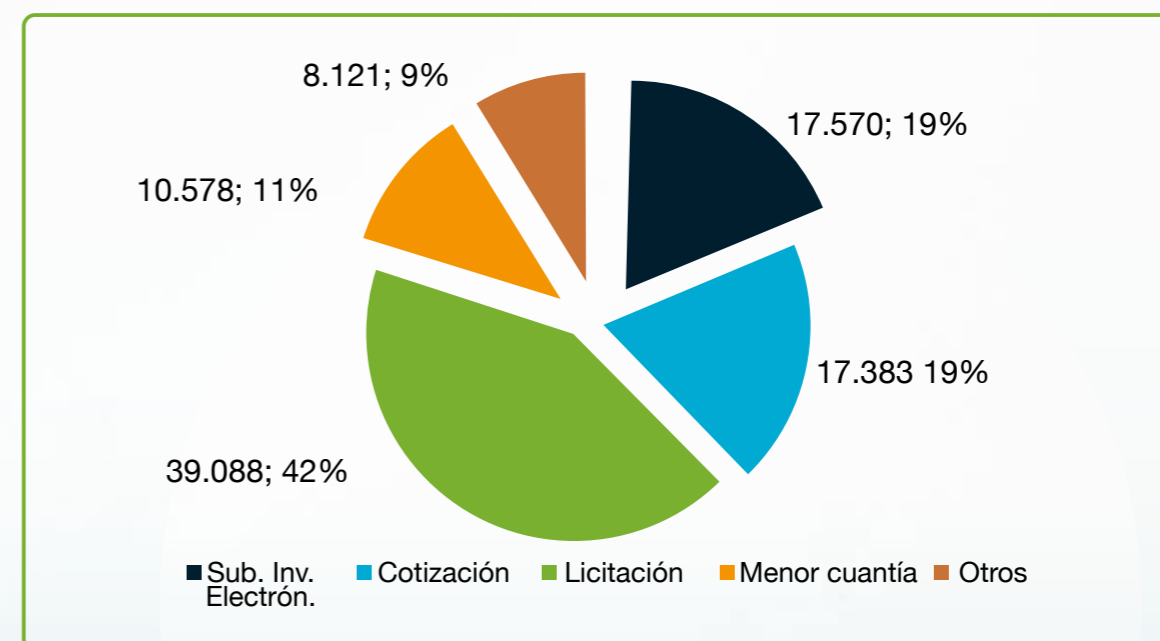


2.3 TIPOS DE CONTRATACIÓN

El mayor número de procesos se realizó bajo las modalidades de Subasta Inversa electrónica (299), Menor Cuantía (228) e Ínfima Cuantía (218), con una participación conjunta del 71.3% en el

número total de procesos; 31.2% con relación al presupuesto referencial. El detalle para todos los tipos de contratación realizados hasta el mes de Diciembre de 2010 se indica en el siguiente gráfico.

PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN
TRAMITADOS EXITOSAMENTE
PUBLICADOS, POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN (USD MILES)

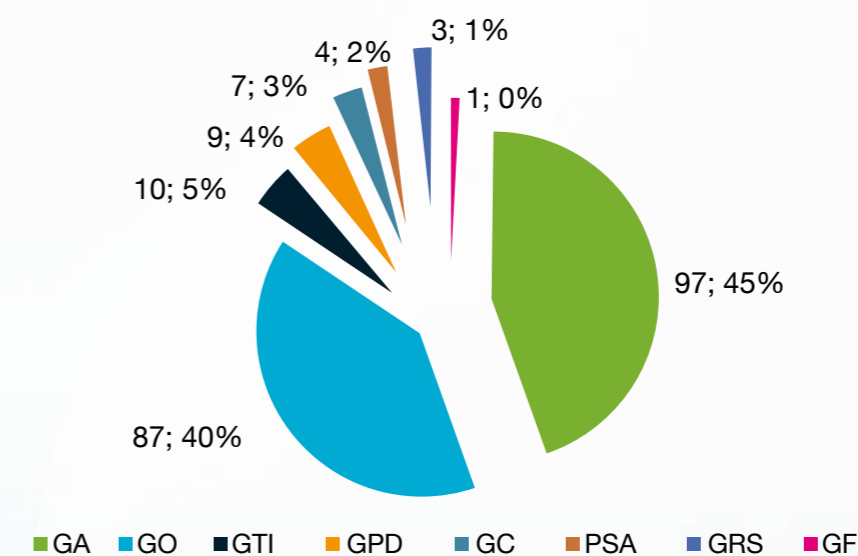


En el Cuadro No. 6 se presentan los procesos de contrataciones que se tramitaron y publicaron a través del Portal clasificados por Gerencia o Dirección que realizó el proceso y tipo de proceso.

Para el caso de los procesos de ínfima cuantía publicados en el Portal el mayor número de procesos fue contratado

por las Gerencias de Administración y Gestión del Talento Humano (97 con un presupuesto referencial de USD 604.5 mil) y Operaciones (87 con un presupuesto referencial de USD 147.6 miles) y una participación conjunta en el total de este tipo de procesos de 84.4% en el número de procesos y del 93.1% del presupuesto referencial.

PROCESOS DE ÍNFIMA CUANTÍA PUBLICADOS EN EL PORTAL, POR GERENCIAS



278

2.4 PROCESOS CONTRATACIÓN DE OBRAS, CONSULTORÍA, BIENES Y SERVICIOS

Si se clasifican los procesos iniciados en obras, consultoría, bienes y servicios, se observa que el mayor número correspondió a procesos de contratación de bienes y servicios (764 de los 1.045 iniciados en el período de análisis); sin embargo, en cuanto al valor del presupuesto referencial, la participación de la contratación de obras representó el 61.7% y corresponde básicamente a la ampliación de la infraestructura productiva de la Empresa, según se aprecia en el gráfico que se presenta a continuación.

2.4.1 Procesos de Contratación de Obras

De los 217 procesos para contratación de obras iniciados por un presupuesto referencial de USD 57.2 millones, 133 fueron de menor cuantía con una participación en el presupuesto

referencial de este tipo de contrataciones del 15.0%, 52 procesos se iniciaron bajo la modalidad de cotización, representando el 27.7% del presupuesto referencial, 30 licitaciones representando el 57.3% del presupuesto referencial y 2 procesos bajo otras modalidades cuyo presupuesto referencial equivale a menos del 0.1% del total acumulado.

2.4.2 Procesos de Contratación de Consultoría

De los 64 procesos de consultoría iniciados entre enero y diciembre de 2010 con un presupuesto referencial de USD 4.8 millones, 52 se contrataron bajo la modalidad de Contratación Directa de Consultoría, siendo su presupuesto referencial equivalente al 22.9% del total para este tipo de contrataciones, 5 mediante Concurso Público de Consultora que representa el 61.5% del presupuesto referencial y 7 mediante Lista Corta por un valor equivalente al 15.6% del total.

2.4.3 Procesos de Contratación de Bienes

De los 426 procesos de contratación de bienes con un presupuesto referencial de USD 12.3 millones, 221 se realizaron mediante Subasta Inversa Electrónica, representando el 89.2% del presupuesto referencial total para contratación de bienes. Otras modalidades utilizadas son Ínfima Cuantía, Menor Cuantía, Régimen Especial, Catálogo Electrónico, Solicitud Electrónica de Importación y Comparación de Precios por Invitación, esta última consta en el tipo de contrataciones establecidas por el BID y que no está contemplada en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

2.4.4 Procesos para la Contratación de Servicios

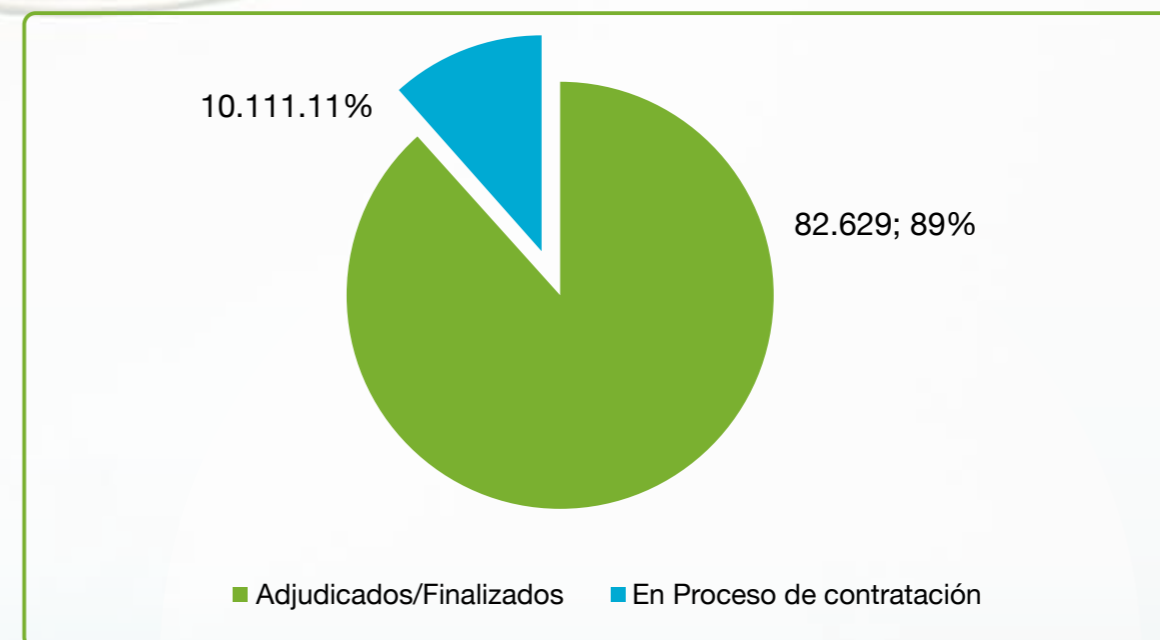
De los 338 procesos para contratación de servicios con un presupuesto referencial de USD 18.4 millones, 78 fueron por Subasta Inversa Electrónica, 74 por Ínfima Cuantía, 64 de Menor Cuantía, 79 por Régimen Especial, y los 12 restantes por Cotización. En cuanto al presupuesto referencial el 35.9% corresponde a procesos realizados mediante Subasta Inversa Electrónica, Licitación el 34.2%, Régimen Especial el 10.1%, Cotización el 8.4%, Menor Cuantía el 8.3% y el 3.3% restante por Ínfima Cuantía.

2.5 ESTADO DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

De los 1.045 procesos de contratación iniciados exitosamente, se habían finalizado o adjudicado 919 procesos al 31 de diciembre de 2010,

que representan el 87.9% del total de procesos, con un valor referencial de USD 82.6 millones equivalente al 89.1% del presupuesto referencial total, de acuerdo al detalle que se presenta en el siguiente gráfico.

PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADJUDICADOS/FINALIZADOS Y EN PROCESO DE CONTRATACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (USD MILES)



2.6 AHORRO REGISTRADO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

2.6.1 Subasta Inversa Electrónica

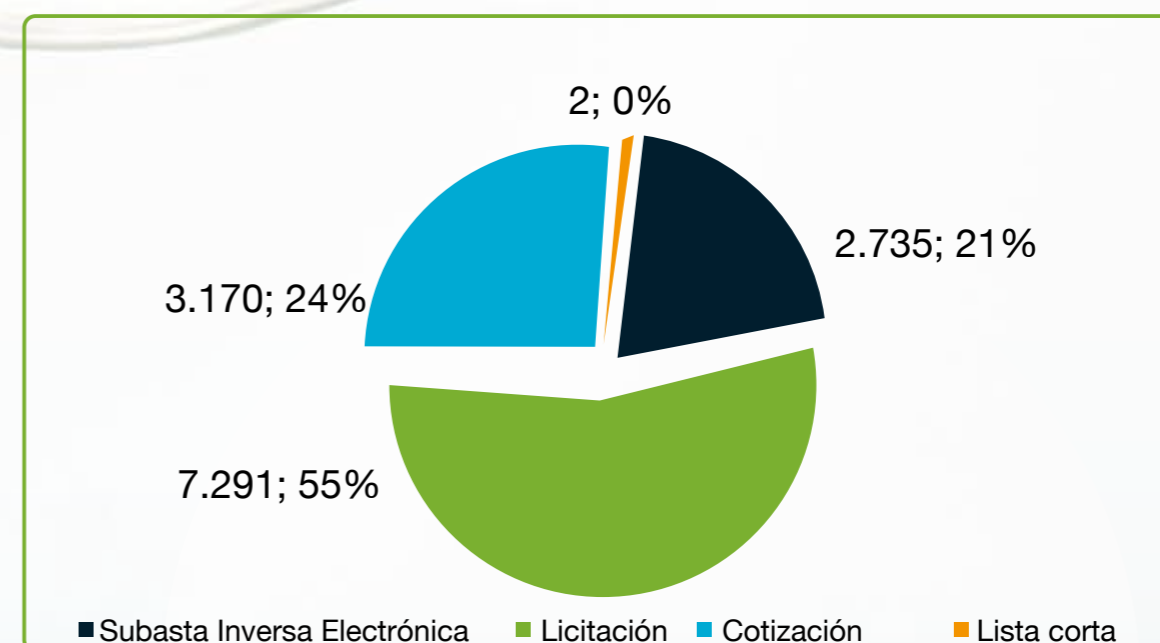
En los 265 procesos contratados de Bienes y Servicios hasta el mes de diciembre de 2010 por Subasta Inversa Electrónica, con un presupuesto referencial de USD 15.8 millones, existió un ahorro de 17.3% entre el presupuesto referencial y el valor contratado.

2.6.2 Licitación, Cotización y Lista Corta

En cuanto los procesos de Licitación, Cotización y Lista Corta, se evidencia un ahorro del 20% con respecto al presupuesto referencial.

En total, se produce un importante ahorro de USD 13.2 millones en los procesos de contratación mencionados, que equivale al 19.4% del presupuesto referencial de los mencionados procesos. El siguiente gráfico resume lo expuesto.

AHORRO EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (USD MILES)



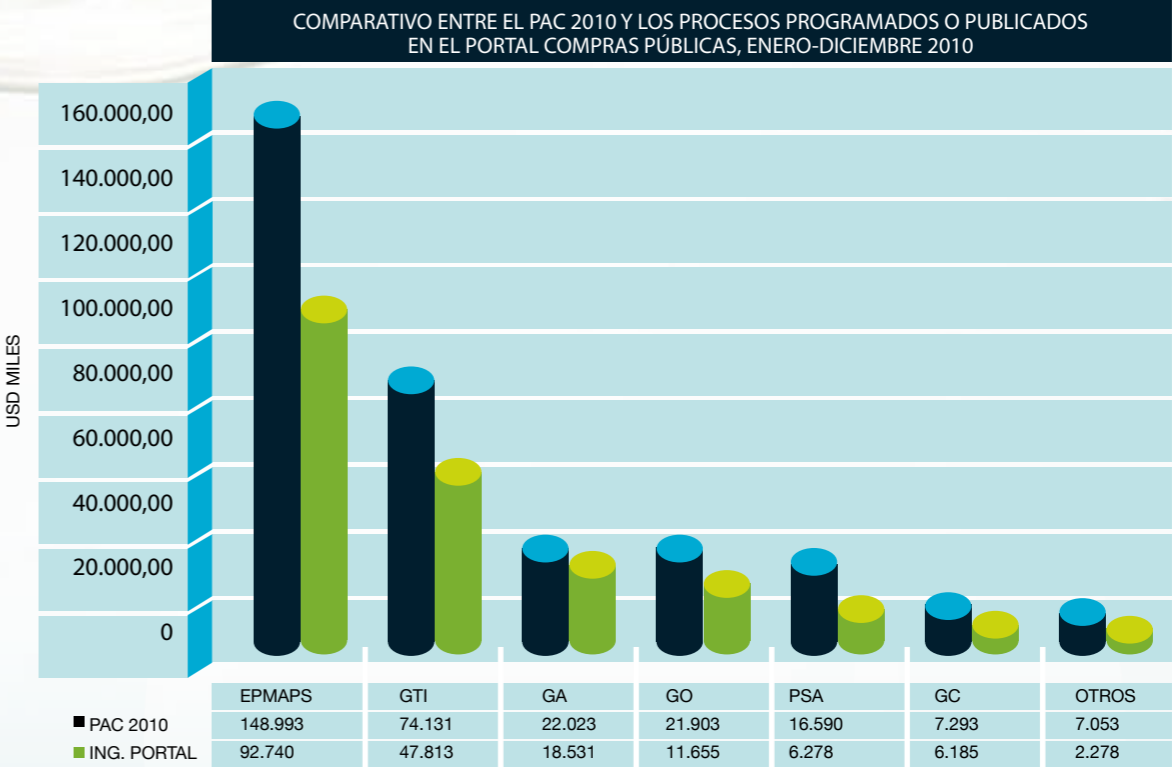
2.7 COMPARACIÓN ENTRE EL PAC APROBADO Y LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN TRAMITADOS O PUBLICADOS EN EL PORTAL COMPRASPUBLICAS

De un Plan Anual de Contrataciones de USD 149.0 millones se logró un nivel de cumplimiento del 62.2%, considerando el presupuesto referencial de los procesos ingresados al Portal COMPRASPUBLICAS. El valor del PAC no contratado es de USD 56.2 millones.

DIRECCIONES

Los mayores niveles de cumplimiento se registran para las Gerencias Comercial (84.8%) y de Administración y Gestión del Talento Humano (84.1%), situándose en el otro extremo la Dirección de Hidroelectricidad, Secretaría General y Auditoría Interna que no presentan procesos ingresados al Portal, siendo en todo caso su participación en el PAC 2010 de apenas el 0.8%.

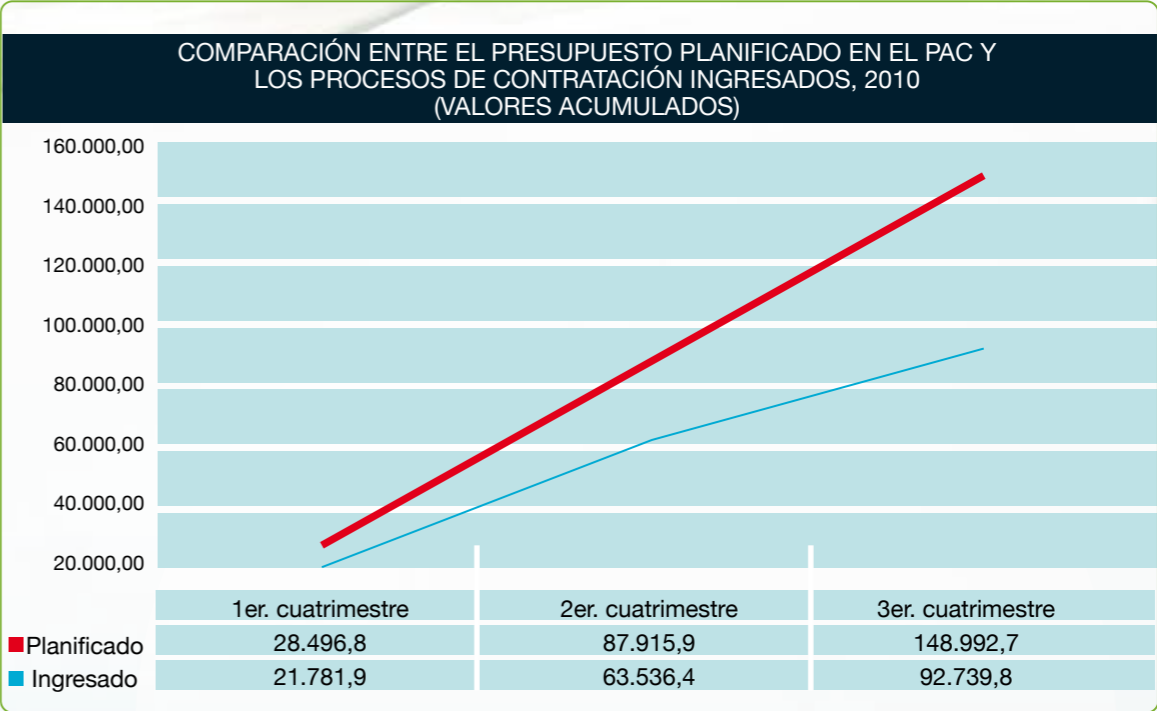
En el siguiente gráfico se presenta el nivel de cumplimiento del PAC para las Gerencias y Direcciones de la EPMAPS.



2.7.2 POR CUATRIMESTRES

Si se compara la contratación prevista para los tres cuatrimestres del año 2010 y el presupuesto referencial de los procesos de contratación ingresados al Portal se aprecia que desde el primer cuatrimestre existe una brecha que se acentúa considerablemente en el tercer

cuatrimestre del año, en el que se planifica un ligero crecimiento con relación al trimestre anterior al pasar de USD 59.4 a USD 61.1 millones pero que en el que el nivel de contratación registra una drástica caída al pasar de USD 41.8 a USD 29.2 millones. Lo expuesto se aprecia en el siguiente gráfico.



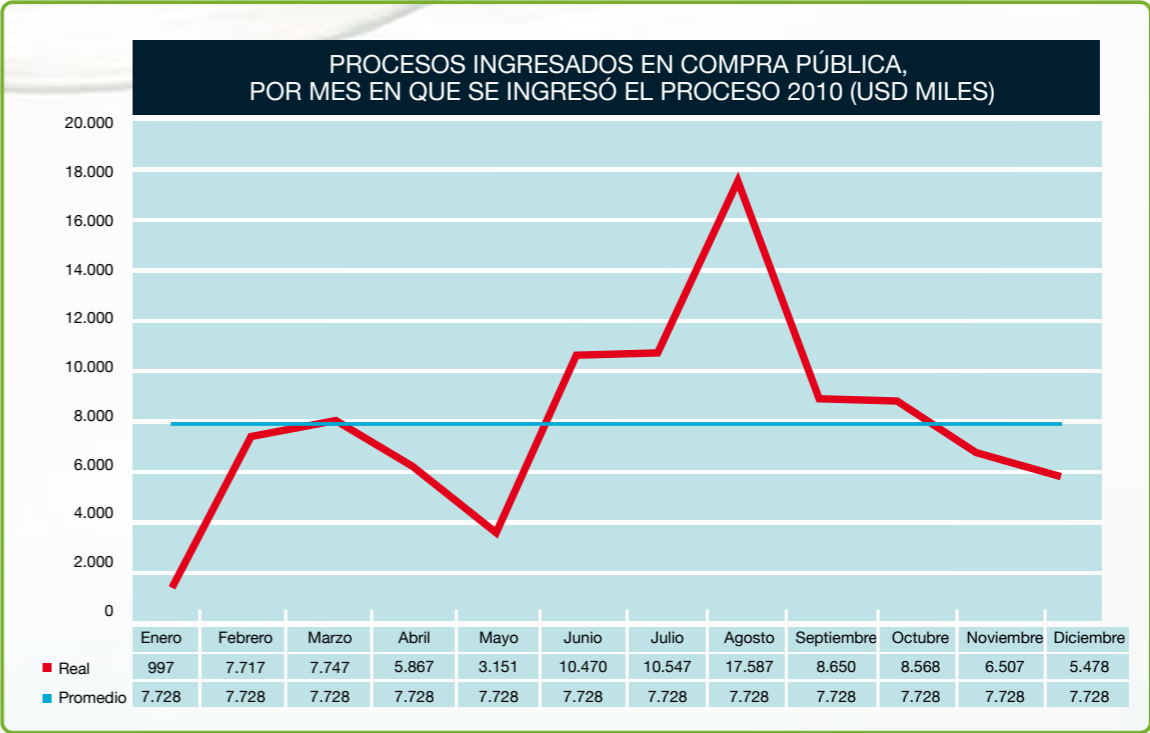
2.8 CURVA DE CONTRATACIONES REGISTRADA EN EL 2010

El inicio del año fiscal demoró el arranque de los procesos de contratación planificados para el 2010, lo que se puede apreciar en la curva de contratación para el mencionado año que se presenta en el Cuadro No. 15; así, en enero se iniciaron procesos por sólo USD 997 mil, registrándose un impulso importante a partir de febrero, lográndose el pico más alto en agosto, mes en el que se ingresan al Portal procesos por USD 17.6 millones.

El presupuesto referencial de los procesos de contratación que se tramitaron exitosamente en el mes de mayo se vio afectado por la declaratoria de desierto del proceso de contratación

para el Programa de Seguros Generales que ampara al personal, bienes e instalaciones de la EPMAPS por USD 6.3 millones, ingresándose un nuevo proceso de contratación por el mismo concepto en agosto, mes en el que también se inició el proceso de contratación para la Construcción del proyecto: Complementación del proyecto La Mica Quito Sur, quebradas I y J sector la cuenca del Antisana por USD 2.2 millones.

Después de agosto de 2010 el presupuesto referencial de los procesos ingresados disminuyes sustancialmente hasta llegar en diciembre a USD 5.4 millones. En el siguiente gráfico se presenta la evolución durante el año del presupuesto referencial de los procesos de contratación ingresados en el Portal.



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento ingresó procesos al Portal COMPRASPUBLICAS (tramitados a través de éste o publicados) por USD 92.7 millones de un PAC aprobado (Quinta Reforma) por USD 149.0 millones, con lo que el porcentaje de ejecución es del 62.2% lo que implicó la no contratación de procesos por USD 56.2 millones.

- El número de procesos ingresados al Portal (incluyendo los desiertos) es de 1.212, lo que implica que considerando 250 días hábiles el ingreso promedio diario es de 5 procesos, lo que refleja un importante esfuerzo institucional en este campo. A nivel de Gerencias las de mayor participación en este promedio son la Gerencia Administrativa (3 procesos de contratación), Las Comisiones Técnicas y la Gerencia Técnica de Infraestructura (un proceso cada dos días aproximadamente).

- El nivel de ingreso de procesos de contratación al Portal COMPRASPUBLICAS disminuyó sustancialmente en el tercer cuatrimestre el año, con lo que la brecha entre lo planificado y los procesos ingresados al portal se incrementó considerablemente con relación a los dos cuatrimestres anteriores.

- Pese a lo expuesto, el nivel de cumplimiento de lo ejecutado en comparación con lo planificado durante el 2010 fue superior al registrado en el 2009 en 20 puntos, al incrementarse de 41.2% (2009) a 62.2% (2010).

- Debido a que de acuerdo a lo establecido en la LOSNCP y en las resoluciones del INCOP, los contratos de ínfima cuantía deben realizarse para aspectos no planificados, y que no sean requerimientos de la Institución permanentes y considerando que en el 2010 están registrados en el portal (218 procesos con un presupuesto referencial de USD 807.6 miles), es pertinente que se analice cuáles de ellos podrían agruparse y realizarse en otros tipos de procesos previstos en la Ley.

- El porcentaje de procesos de contratación declarados desiertos del 13.5% del total de procesos ingresados al portal COMPRASPUBLICAS, es inferior al registrado en el 2009 que fue del 25%, lo cual corresponde a un mejor manejo del portal y de los procesos de contratación por parte de los usuarios, con respecto al año anterior.

- Si bien, las razones por las cuales el 13.5% de los procesos iniciados por la Empresa fueron declarados desiertos, son básicamente atribuibles a aspectos vinculados con los oferentes de obras, bienes, servicios y consultoría, sería saludable que se profundice en las causas que originaron la no presentación de ofertas, especialmente de los estudios de consultoría, por la mayor inversión para la Empresa que implica diferir su construcción.

- Se desplazó muchos procesos de contratación, por lo que se debe insistir en el establecimiento de cronogramas que permitan un mayor nivel de cumplimiento en la contratación de bienes, servicios, obras y consultoría, tomando en consideración el tiempo que duran los procesos precontractuales.

- Con la finalidad de que el flujo de contrataciones sea permanente en la Empresa sin que el inicio del año fiscal afecte este proceso como ocurrió en el 2010, el Plan Anual de Contrataciones 2011 fue aprobado en diciembre de 2010 y se ingresó al portal COMPRASPUBLICAS los primeros días de enero del presente año, antes del plazo límite establecido por el Instituto Nacional de Compras Públicas.

- En los procesos de contratación bajo las modalidades de Licitación, Cotización y Subasta Inversa Electrónica, se estimó un importante ahorro de 13.2 millones de USD, el mismo que representa el 19.4% del presupuesto referencial de esos contratos y el 8.9% del valor del PAC 2010, pudiendo estos recursos destinarse a nuevos proyectos orientados a satisfacer la demanda de los servicios que presta la empresa y a actividades de optimización operativa y fortalecimiento institucional a fin de mejorar la atención a sus clientes.

- Es necesario fortalecer los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores internos encargados de formular el PAC a nivel de las Gerencias y Direcciones, los encargados de elaborar los Pliegos previos a la contratación y posteriormente los responsables de su ingreso al Portal COMPRASPUBLICAS con el objeto en primera instancia de formular un Plan Anual de Contrataciones que se ajuste a la real capacidad de contratación de la Empresa, en función no sólo de los recursos financieros disponibles sino del resto de recursos que intervienen en el proceso, siendo el más importante el talento humano.

- El seguimiento de los procesos de contratación vinculados con las asignaciones presupuestarias que les corresponden no ha sido posible durante el 2010, por lo que se recomienda que se continúe con los esfuerzos realizados para integrar Presupuesto, POA y PAC en una matriz, como ya se lo hizo para la formulación del Presupuesto y PAC 2011, la misma que debe actualizarse con las reformas tanto presupuestarias como del PAC 2011, debiendo por la complejidad del proceso automatizarse a fin de que se disponga de esta importante información en línea.





Empresa Pública
Metropolitana
de Agua Potable
y Saneamiento