



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Datos generales de la autoridad que rinde cuentas:

1.1. Nombre: Dr. Teodoro Oswaldo Tamariz Valdivieso¹

1.2. Cargo: Gerente General

1.3. Institución: Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - ETAPA EP

1.4. Competencias que le asigna la ley:

ORDENANZA DE CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP-2010:

CAPÍTULO IV DE LA O EL GERENTE GENERAL

Art. 17.- Quién ejerce la Gerencia General, representará legal, judicial y extrajudicialmente a ETAPA EP, siendo responsable ante el Directorio y conjuntamente con éste y en forma solidaria ante el I. Concejo Cantonal por la gestión administrativa.

Podrá otorgar, en el marco de la ley y de esta Ordenanza, poderes de procuración judicial y otros especiales.

Art. 18.- La designación de la o el Gerente General la realizará el Directorio, de una terna presentada para tal efecto por quién ejerza la Presidencia, además de los requisitos exigidos por la Ley Orgánica de Empresas Públicas en su artículo 10, deberá

¹ Asume funciones desde el 27 de noviembre de 2012, durante el periodo enero-noviembre de 2012 ejerció como Gerente General el Econ. Oswaldo Larriva Alvarado.

acreditar formación o experiencia en las funciones de gerencia o administración; será de libre nombramiento o remoción pudiendo ser reelegida o reelegido.

En caso de ausencia temporal o definitiva de la o el Gerente General, lo reemplazará la o el Gerente Subrogante mientras dure la ausencia, o, hasta que el Directorio designe a su titular por el tiempo que faltare para completar el período para el cual fue designada o designado, según fuere el caso.

Art. 19.- Son deberes y atribuciones de la o el Gerente General, sin perjuicio de lo establecido en la ley, las siguientes:

- a. Definir, conducir, organizar y supervisar la administración de ETAPA EP, de acuerdo con el Plan Estratégico y demás resoluciones del Directorio;
- b. Coordinar la actividad de ETAPA EP con las otras dependencias y empresas municipales en aspectos que fueren pertinentes, cuidando que los planes y programas de la Empresa guarden estrecha relación con los planes y programas municipales y la coordinación con los gobiernos locales para la ejecución de programas de desarrollo en cada jurisdicción;
- c. Celebrar, en nombre de ETAPA EP, todo acto o contrato por medio del cual se adquieran bienes, derechos u obligaciones; y, aceptar herencias con beneficio de inventario, legados y donaciones;
- d. Dirigir y supervisar el trabajo de las o los funcionarios, servidores y trabajadores;
- e. Controlar la ejecución de proyectos y la prestación de servicios, dar cuenta de ello al Directorio y disponer medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas de ETAPA EP;
- f. Planificar y desarrollar promociones comerciales sobre los servicios que preste ETAPA EP;
- g. Proponer al Directorio la participación e inversión en asociaciones, fundaciones o corporaciones, convenios, actos y contratos, contratos de gestión compartida, y otras formas de asociación permitidas por la ley. Recomendar al Directorio la creación de comités o comisiones especiales o de asesoramiento, así como de unidades ejecutoras para el desarrollo de proyectos específicos y perentorios;
- h. Designar de entre las y los funcionarios de nivel ejecutivo a la o el Gerente General Subrogante;
- i. Informar al Directorio sobre la designación de la o el Gerente General Subrogante, las o los gerentes de filiales, las o los gerentes de área y las o los subgerentes de área;
- j. Dirigir la elaboración del presupuesto anual de la Empresa y presentarlo a consideración y aprobación del Directorio;
- k. Delegar o encargar, de conformidad con las normas pertinentes, sus atribuciones, debiendo informar al Directorio de las más trascendentales;
- l. Autorizar las licencias y vacaciones a las o los gerentes y subgerentes de área. En los demás casos será el área de Recursos Humanos en coordinación con los niveles administrativos respectivos, el que autorizará el uso de licencias y vacaciones;
- m. Proponer al Directorio, de conformidad a las normas legales y reglamentarias, las remuneraciones de las y los empleados y trabajadores, y, los lineamientos generales de las políticas de manejo del talento humano, y, en especial, de la política salarial y de remuneraciones, debiendo contar con informe favorable de la Dirección Financiera;

- n. Asegurar la implementación, funcionamiento y actualización de los sistemas de administración financiera, de presupuesto, de determinación y recaudación de los recursos financieros, de tesorería y de contabilidad, incluyendo el control interno dentro de dichos sistemas;
- o. Dictar en caso de emergencia, medidas de carácter urgente o transitorias, y dar cuenta de ellas al Directorio;
- p. Presentar dentro de los primeros tres meses de cada año y cuando fuere requerido, informes al Directorio y al I. Concejo Cantonal, a cerca de la gestión administrativa y del cumplimiento de los planes y programas aprobados, en una sesión extraordinaria que para el efecto convocará la o el Alcalde;
- q. Concurrir a las sesiones del I. Concejo Cantonal y demás organismos municipales, que requieran de su presencia;
- r. Resolver, previo informe del Área Financiera y de Auditoría, la baja de títulos incobrables;
- s. Decidir sobre las apelaciones o recursos que se interpusieren, en sede administrativa, de las resoluciones dictadas por las o los funcionarios de ETAPA EP;
- t. Gestionar de conformidad con la ley, la adjudicación de aguas que resultaren necesarias para el establecimiento o incremento de los servicios de agua potable, y, tramitar el establecimiento de servidumbres, para garantizar la prestación de los servicios;
- u. Diseñar las políticas de prestación de servicios de acuerdo con la Constitución y la ley;
- v. Dictar los reglamentos internos y manuales de procedimiento que fueren necesarios para el buen funcionamiento de la Empresa,
- w. Proponer al Directorio los reglamentos de carácter general necesarios para la organización de la empresa, para la cabal prestación de los servicios, la determinación de las dietas de los directores y otros que fueren necesarios para la buena marcha de la empresa.
- x. Las demás establecidas en la ley, la presente ordenanza; y, las que el Directorio le atribuya en forma extraordinaria.

1.5. Sede administrativa: Provincia-Azuay, Cantón-Cuenca, Parroquia-Sagrario, Dirección-Benigno Malo 7-76 y Sucre, correo electrónico-otamariz@etapa.net.ec oswaldotamariz@gmail.com, página www.etapa.net.ec, web-www.etapa.net.ec, teléfonos-072831-900

1.6. Cobertura geográfica: Domicilio principal se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca, pudiendo prestar sus servicios en el ámbito cantonal, provincial, regional, nacional o internacional.

1.7. Población estimada. A dic /2012: 524.991 Hab. en el cantón Cuenca

1.8. Período del cual rinde cuentas: Año 2012

1.9. Fecha de elaboración del informe: junio 2013

2. Planificación:

2.1. Propuestas o plan de trabajo presentado al Consejo Nacional Electoral antes de la campaña electoral (sólo se aplica para personas que fueron elegidas por votación popular).

Este punto no aplica a ETAPA EP.

2.2. Planes estratégicos institucionales: visión, misión, objetivos estratégicos, políticas.

El primer paso dentro de un proceso de Cambio Organizacional como el que ETAPA EP busca emprender con el Proyecto de Optimización Empresarial es el de realizar un proceso de Análisis Estratégico, el mismo que permitirá a ETAPA EP determinar la dirección en la que desea avanzar y por lo tanto alinear todos los esfuerzos y procesos internos para que puedan lograrse los objetivos y planes de acción definidos para el periodo 2010 - 2014.

Visión de ETAPA EP.

"Ser un referente nacional e internacional en la prestación de servicios públicos por nuestro liderazgo, innovación, calidad y la satisfacción de los clientes; garantizando la sostenibilidad de nuestra gestión".

Misión de ETAPA EP.

"Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de servicios de Telecomunicaciones, Agua Potable, Saneamiento, Gestión Ambiental y otros de interés público; buscando la satisfacción de nuestros clientes, con eficiencia, calidad y compromiso social y ambiental".

Visión de la Unidad de Telecomunicaciones.

"Ser un Proveedor de Servicios Convergentes de Telecomunicaciones y Afines, con liderazgo en innovación tecnológica, calidad de servicio y satisfacción de sus clientes; garantizando la rentabilidad del negocio y cumpliendo las metas definidas en los planes del gobierno nacional y local".

Visión de la Unidad de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental.

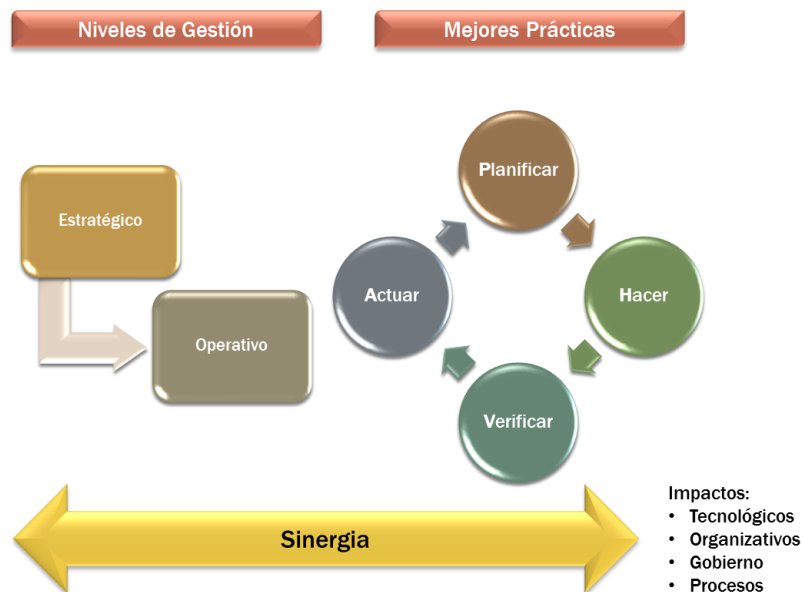
"Ser una empresa líder en la provisión de servicios sustentables de Agua Potable y Saneamiento, comprometida con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con responsabilidad social y ambiental".

Valores Corporativos de ETAPA EP:

- Trabajo en Equipo: Trabajamos de la mano para alcanzar objetivos comunes.
- Proactividad: Por nuestra iniciativa vamos más allá de lo esperado.
- Eficiencia: Utilizamos responsablemente los recursos en nuestra gestión diaria.
- Vocación de Servicio: El Cliente guía nuestro accionar.
- Compromiso: Los retos de ETAPA EP son mis retos.
- Honestidad: Una gestión transparente abierta al control ciudadano.

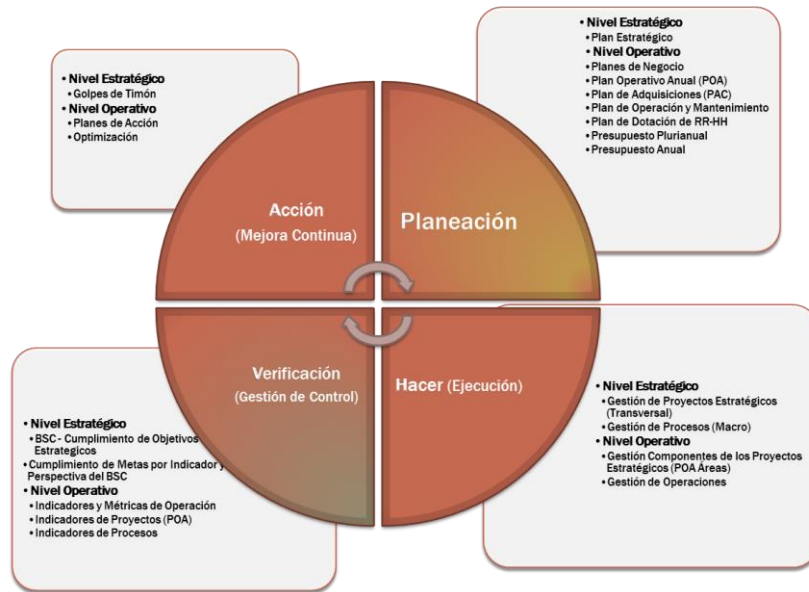
Modelo de Gestión Integral de ETAPA EP

El Modelo Integral de Gestión de ETAPA EP comprende la gestión de Planificación, Ejecución y Control de la Empresa, manteniendo una sinergia vertical y horizontal, es decir actuando paralelamente en los niveles Estratégicos y Operativos, no solamente considerando los procesos a seguir, sino estableciendo las Reglas del Negocio, Políticas y Normativas, así como las Herramientas y la estructura orgánica necesaria para gestionar dichos procesos.

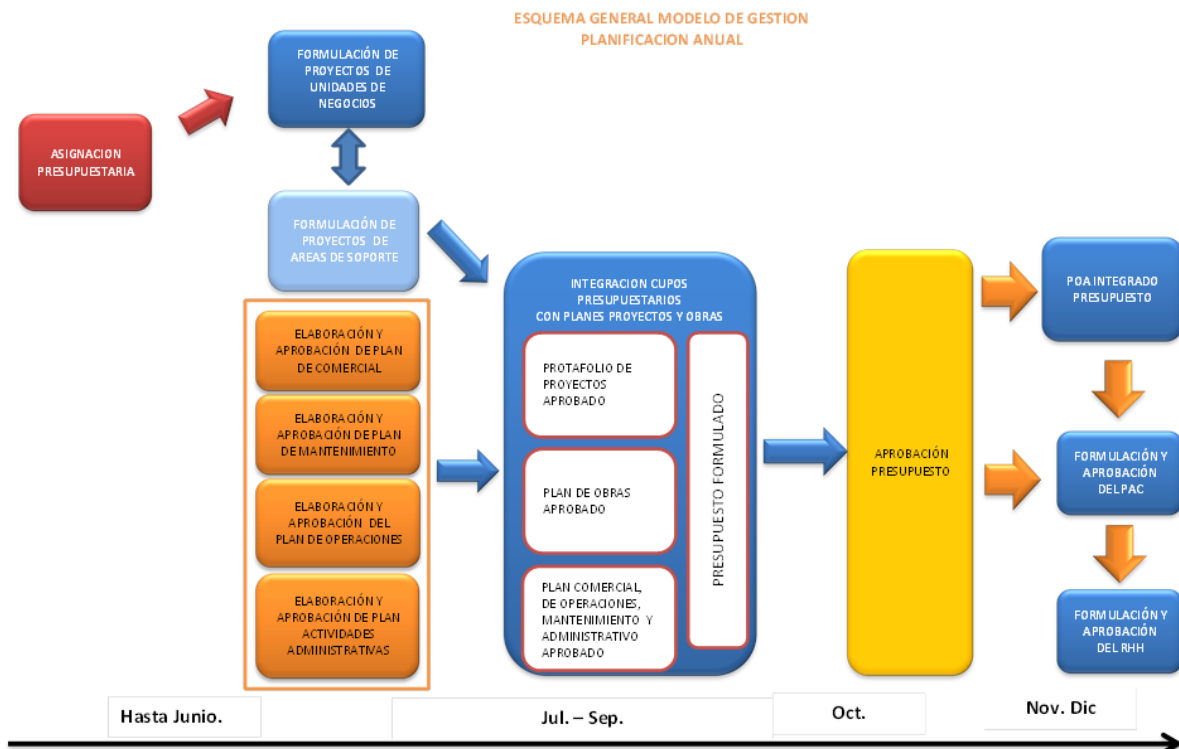


En este contexto, el Modelo Integral de Gestión de ETAPA EP, contiene los componentes para la Planeación, Ejecución, Control y Verificación tanto a nivel Estratégico como Operativo, considerando los soportes tecnológicos, organizacionales, de Gobierno Corporativo y de procesos necesarios.

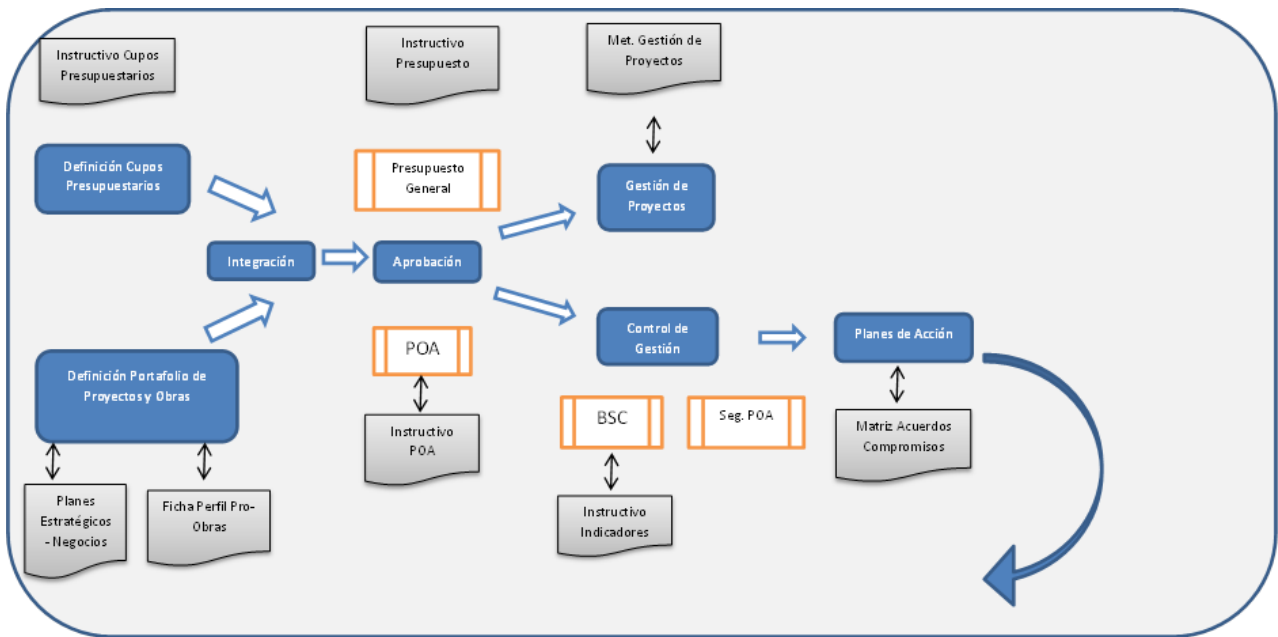
Como se observa, el Modelo abarca todos los ámbitos de acción de la Empresa con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del Modelo PHVA.



Esquema General del Modelo de Gestión de Planificación Anual



Formulación de Proyectos y Presupuestos Anuales



PLANES DE ACCIÓN - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE ETAPA EP

El proceso de análisis estratégico utilizado, tuvo como objetivo permitir a ETAPA EP alcanzar los siguientes propósitos:

- ✓ Proveer una visión común del futuro
- ✓ Posicionar a ETAPA EP de modo que sus capacidades proporcionen una mejor defensa contra las fuerzas competitivas del mercado
- ✓ Identificar las diferencias con los principales competidores
- ✓ Dirigir la asignación, priorización y ubicación de los recursos
- ✓ Orientar las funciones generales de ETAPA EP en una misma dirección
- ✓ Administrar de manera adecuada la incertidumbre

Objetivos Estratégicos de ETAPA EP

De acuerdo con el Plan Estratégico de ETAPA EP 2010-2014, se definieron los siguientes Objetivos Estratégicos Corporativos:

- ✓ **Mejorar la satisfacción del Cliente**
- ✓ **Mejorar el Clima Laboral**
- ✓ **Garantizar eficiencia y sostenibilidad**
- ✓ **Diversificar los productos y servicios**

Objetivo Estratégico	Iniciativas Estratégicas
Mejorar Satisfacción del Cliente	◦ Desarrollar una cultura de servicio al Cliente.
	◦ Implementar un sistema de gestión de la Calidad
	◦ Mejorar el tiempo de atención de Requerimientos
	◦ Mejorar el tiempo de solución de Reclamos
	◦ Implementar una medición de la Satisfacción del cliente
Mejorar Clima Laboral	◦ Implementar la nueva Estructura Organizacional
	◦ Diseño e implementación de los Subsistemas de Gestión del Talento Humano
	◦ Mejorar los canales de comunicación interna
	◦ Implementar una medición del Clima Laboral
Garantizar Eficiencia / Sostenibilidad	◦ Cumplir con el presupuesto de ingresos de ETAPA EP
	◦ Optimizar la estructura de Costos de ETAPA EP
	◦ Implementar un Sistema de Gestión Ambiental
	◦ Adoptar criterios de Responsabilidad Social Empresarial
	◦ Implementar un Sistema de Gestión de Proyectos
Diversificar y ampliar los productos y servicios	◦ Ser un operador de Telefonía Móvil Virtual para el año 2011 y brindar un servicio de Televisión y Data Center para el año 2011
	◦ Alcanzar una penetración en el mercado de Telefonía Fija del 30% para el cierre del año 2014 y del 7,2% en Banda Ancha Fija al cierre del 2013
	◦ Cumplir el Plan Nacional de Conectividad y los planes del Ilustre Municipio de Cuenca
	◦ Incrementar la cobertura del Servicio de Agua Potable y de Saneamiento al en la Zona Rural
	◦ Análisis y desarrollo de nuevos servicios a terceros fuera del Cantón Cuenca, para la Unidad de Negocios de Agua Potable y Saneamiento

2.3. Relación con los objetivos del PNBV.

Las actividades y los proyectos que ejecuta la Empresa están alineados principalmente con los objetivos No. 3 y No. 4 del Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo No. 3: Mejorar la calidad de vida de la población.- “Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentada y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”.

Políticas del Objetivo No.3

3.1	Política 3.1. Promover prácticas de vida saludable en la población
3.2	Política 3.2. Fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de la enfermedad, y el desarrollo de capacidades para describir, prevenir y controlar la morbilidad.
3.3	Política 3.3. Garantizar la atención integral de salud por ciclos de vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad.

3.4	Política 3.4. Brindar atención integral a las mujeres y a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, generacional, familiar, comunitario e intercultural
3.5	Política 3.5. Reconocer, respetar y promover las prácticas de medicina ancestral y alternativa y el uso de sus conocimientos, medicamentos e instrumentos.
3.6	Política 3.6. Garantizar vivienda y hábitat dignos, seguros y saludables, con equidad, sustentabilidad y eficiencia
3.7	Política 3.7. Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos

Objetivo No. 4: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.- “Promovemos el respeto a los derechos de la naturaleza. La Pacha Mama nos da el sustento, nos da agua y aire puro. Debemos convivir con ella, respetando sus plantas, animales, ríos, mares y montañas para garantizar un buen vivir para las siguientes generaciones”

Políticas del Objetivo No.4

4.1	Política 4.1. Conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre y marina, considerada como sector estratégico.
4.2	Política 4.2. Manejar el patrimonio hídrico con un enfoque integral e integrado por cuenca hidrográfica, de aprovechamiento estratégico del Estado y de valoración sociocultural y ambiental.
4.3	Política 4.3. Diversificar la matriz energética nacional, promoviendo la eficiencia y una mayor participación de energías renovables sostenibles.
4.4	Política 4.4. Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.
4.5	Política 4.5. Fomentar la adaptación y mitigación a la variabilidad climática con énfasis en el proceso de cambio climático.
4.6	Política 4.6. Reducir la vulnerabilidad social y ambiental ante los efectos producidos por procesos naturales y antrópicos generadores de riesgos.
4.7	Política 4.7. Incorporar el enfoque ambiental en los procesos sociales, económicos y culturales dentro de la gestión pública.

2.4. Programas y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos.

ETAPA EP - PLAN OPERATIVO ANUAL ENERO - DICIEMBRE 2012					
Nombre del proyecto	POA Propuesto	POA Ejecutado	POA Cumplimiento	Comienzo	Finalizar
2012				17/05/2010	16/07/2015
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA FINANCIERA	93%	82%	88,17%	01/09/2011	31/12/2012
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	57%	52,62%	92,32%	02/01/2012	14/12/2012
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL UNIDAD DE CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	100%	72,95%	72,95%	10/07/2012	12/10/2012
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL DE GESTION DE TALENTO HUMANO	100%	93,4%	93,4%	02/01/2012	13/03/2013
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA JURIDICA	100%	80%	80%	30/01/2012	31/12/2012
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE OPERACIONES	100%	86,37%	86,37%	25/11/2011	14/08/2013
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE INGENIERIA Y PROYECTOS	96,88%	76,42%	78,88%	02/01/2012	28/12/2012
2012 POA AUDITORIA INTERNA	100%	100%	100%	17/05/2010	30/01/2015
2012 PLAN OPERATIVO GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	100%	91,61%	91,61%	02/01/2012	04/06/2013
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	100%	78,37%	78,37%	03/01/2011	16/07/2015
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE GESTION AMBIENTAL	100%	87,24%	87,24%	02/01/2012	02/04/2013
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE PLANIFICACION	100%	94,45%	94,45%	21/11/2011	09/08/2013
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL GERENCIA COMERCIAL	100%	78,56%	78,56%	02/01/2012	31/12/2012
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL PARQUE NACIONAL CAJAS	100%	84,94%	84,94%	02/01/2012	31/12/2012

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	% Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
2012 PLAN OPERATIVO GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES			91,61%	13/01/1984	30/09/2015	\$72.856.000,00
2012 IMPLEMENTACION DE UN OSSBSS	100 %	100%	100%	02/01/2012	11/05/2012	\$1.000.000,00
2012 AMPLIACION NODOS BANDA ANCHA>	90 %	90%	100%	18/11/2011	05/03/2013	\$2.474.000,00
2012 NUEVOS PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES	65 %	41%	63,07%	01/03/2012	22/07/2013	\$12.222.250,00
AR-2011 AMPLIACION BTS TERMINALES SISTEMA CDMA	100 %	100%	100%	03/01/2011	17/07/2012	\$ 2.327.000,00
Ar-2011 CONSTRUCCION DE DATA CENTER	89 %	89%	100%	23/06/2011	27/05/2013	\$ 4.030.000,00
AR-2011 CONSTRUCCION DE EDIFICIO DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	39 %	24%	61,53%	03/01/2011	13/11/2015	\$ 2.780.000,00
AR-2011 IMPLEMENTACION DE SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO	93 %	88%	94,62%	09/11/2011	12/02/2013	\$ 510.000,00
AR-2011 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PARA CUENCA CIUDAD DE LAS CIENCIAS - TECNOLOGICAMENTE INTELIGENTE Y CONECTADA	100 %	99%	99%	13/01/1984	26/09/2012	\$ 900.000,00
AR-2011 PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES	100 %	79%	79%	14/11/2011	18/07/2012	\$ 2.286.750,00
AR-2011 Red Banda Ancha Inal Wimax . AMPLIACION	100 %	86%	86%	30/08/2011	16/11/2012	\$3.391.000,00
AR-2011 PROVISION E INSTALACION DE ACCESOS PARA USUARIOS CORPORATIVOS MEDIANTE TECNOLOGIA GPON	100 %	95%	95%	01/06/2011	05/10/2012	\$ 1.470.000,00
AR-2011 Programa Portátil - Un computador por niño y docente	100 %	100%	100%	02/01/2012	27/09/2012	\$ 150.000,00
ar-2011 PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA RED DE COBRE (INCLUYE CATEGORIZACIÓN DE RED DE COBRE)	100 %	100%	100%	15/09/2011	30/08/2012	\$ 269.000,00
AR-2011 IMPLEMENTACION DE UN GESTOR DE REDES TELECOMUNICACIONES	100 %	100%	100%	13/10/2011	14/11/2012	\$ 150.000,00
AR-2011 CONSTRUCCION DE REDES TELEFONICAS	100 %	100%	100%	22/07/2011	29/06/2012	\$ 1.118.000,00
AR-2011 INTERNET EQUIPADO - ADQUISICIÓN DE 5K COMPUTADORAS	100 %	100%	100%	04/05/2012	13/11/2012	\$ 1.350.000,00

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	%Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA OPERACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 2012			86,37%	02/01/2012	13/03/2013	\$ 6.358.000,00
AGUA POTABLE	98 %	89%	90,81%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 2.812.000,00
Produccion Agua Potable Sistemas Urbanos	99 %	94%	94,94%	02/01/2012	26/12/2012	\$ 1.829.000,00
2012 O y M Planta de El Cebollar	99 %	96%	96,86%	02/01/2012	26/12/2012	\$ 905.000,00
2012 O y M Planta de Tixan	99 %	96%	96,96%	02/01/2012	26/12/2012	\$ 824.000,00
2012 O y M Planta de Sustag	99 %	100%	100%	02/01/2012	26/12/2012	\$ 100.000,00
Produccion Agua Potable Sistemas Rurales	96 %	63%	65,62%	10/04/2012	31/12/2012	\$ 473.000,00
2012 O y M Plantas Rurales	96 %	63%	65,62%	10/04/2012	31/12/2012	\$ 473.000,00
Distribucion de Agua Potable Sistemas Urbanos y Rurales	97 %	91%	93,81%	05/01/2012	31/12/2012	\$ 510.000,00
2012 Sustitucion de Matrices de Agua Potable - Sistema Tomebamba	94 %	100%	100%	04/09/2012	28/12/2012	\$ 100.000,00
2012 O y M Redes de Agua Potable Sist Tomebamba	100 %	100%	100%	01/05/2012	30/08/2012	\$ 50.000,00
2012 Sustitucion de Matrices de Agua Potable - Sistema Machángara	95 %	100%	100%	03/09/2012	27/12/2012	\$ 100.000,00
2012 O y M Redes de Agua Potable Sist Machángara	100 %	100%	100%	28/02/2012	05/07/2012	\$ 100.000,00
2012 O y M Redes de Agua Potable Sist Yanuncay	100 %	100%	100%	05/01/2012	16/02/2012	\$ 60.000,00
2012 O y M Sist Agua Potable Rural	97 %	77%	79,38%	15/02/2012	31/12/2012	\$ 100.000,00
SANEAMIENTO	99 %	84%	84,84%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 2.470.000,00
Sistemas de Alcantarillado	100 %	75%	75%	02/01/2012	05/11/2012	\$ 1.235.000,00
2012 Sustitucion de Matrices de Alcantarillado Urbanas	100 %	49%	49%	02/01/2012	17/10/2012	\$ 140.000,00
2012 O y M Redes Alcant Urbanas	100 %	100%	100%	02/01/2012	05/11/2012	\$ 1.065.000,00
2012 O y M Redes Alcant Rurales	100 %	100%	100%	02/02/2012	03/02/2012	\$ 30.000,00
Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	99 %	94%	94,94%	02/01/2012	24/12/2012	\$ 635.000,00
2012 O y M PTAR Ucubamba	99 %	92%	92,92%	02/01/2012	24/12/2012	\$ 565.000,00
2012 O y M PTAR Rurales	100 %	100%	100%	01/02/2012	08/06/2012	\$ 70.000,00
Sistemas de Saneamiento del Sector Rural	98 %	85%	86,73%	05/01/2012	31/12/2012	\$ 600.000,00
2012 Unidades Básicas Sanitarias	98 %	85%	86,73%	05/01/2012	31/12/2012	\$ 600.000,00
CONTROL DE CALIDAD	96 %	58%	60,41%	09/01/2012	28/12/2012	\$ 469.000,00
2012 Laboratorio de Agua Potable	96 %	49%	51,04%	09/01/2012	28/12/2012	\$ 223.000,00
Proyectos Nuevos	96 %	49%	51,04%	09/01/2012	28/12/2012	\$ 223.000,00
2012 Laboratorios Saneamiento	96 %	73%	76,04%	04/06/2012	28/12/2012	\$ 246.000,00
Proyectos Nuevos	96 %	73%	76,04%	04/06/2012	28/12/2012	\$ 246.000,00
SOPORTE INVESTIGACION Y DESARROLLO	95 %	74%	77,89%	01/02/2012	21/01/2013	\$ 270.000,00
2012 Sistema Telematico de Control y Monitoreo	91 %	14%	15,38%	02/07/2012	21/01/2013	\$ 210.000,00
Arrastres 2011	98 %	0%	0%	01/08/2012	24/12/2012	\$ 40.000,00
Proyectos Nuevos	96 %	24%	27,90%	02/07/2012	21/01/2013	\$ 170.000,00
2012 Modelacion de Redes de Agua Potable y Alcantarillado	97 %	100%	100%	01/02/2012	31/12/2012	\$ 30.000,00
Proyectos Nuevos	97 %	100%	100%	01/02/2012	31/12/2012	\$ 30.000,00
2012 Caracterización de Aguas Residuales	100 %	90%	90%	01/02/2012	03/09/2012	\$ 30.000,00
Proyectos Nuevos	100 %	90%	90%	01/02/2012	03/09/2012	\$ 30.000,00
GESTIÓN OPERATIVA	76 %	81%	100%	01/03/2012	13/03/2013	\$ 137.000,00
2012 Gestión Administrativa Sistemas Rurales	62 %	70%	100%	08/08/2012	13/03/2013	\$ 50.000,00
Proyectos Nuevos	62 %	70%	100%	08/08/2012	13/03/2013	\$ 50.000,00
2012 Seguridad Industrial	100 %	100%	100%	01/03/2012	09/07/2012	\$ 87.000,00
Proyectos Nuevos	100 %	100%	100%	01/03/2012	09/07/2012	\$ 87.000,00
RESPONSIBILIDAD SOCIAL	92 %	100%	100%	02/01/2012	04/01/2013	\$ 200.000,00
2012 Const Baterías Sanitarias a Escuelas Urbanas	90 %	100%	100%	02/01/2012	04/01/2013	\$ 125.000,00
Arrastres 2011	100 %	100%	100%	02/01/2012	26/03/2012	\$ 34.000,00
Proyectos Nuevos	89 %	100%	100%	03/09/2012	04/01/2013	\$ 91.000,00
2012 Const Baterías Sanitarias Rurales (escuelas y centros poblados)	95 %	100%	100%	03/09/2012	27/12/2012	\$ 75.000,00
Proyectos Nuevos	95 %	100%	100%	03/09/2012	27/12/2012	\$ 75.000,00

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE INGENIERIA Y PROYECTOS ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	% Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE INGENIERIA Y PROYECTOS			78,88%	17/05/2010	30/01/2015	\$ 53.113.454,00
UNIDAD EJECUTORA DE LOS PLANES MAESTROS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	77 %	45%	58,44%	17/05/2010	22/07/2014	\$ 19.134.834,00
APBID Ar-2011-PLAN MONITOREO SEGUIMIENTO- AUDITORIA AMBIENTAL	97 %	44%	45,36%	08/02/2012	16/05/2013	\$ 50.000,00
APBID 2012-ADQUISICION DE TERRENOS	98 %	100%	100%	02/01/2012	28/12/2012	\$ 20.000,00
APBID 2012-PLAN MONITOREO Y SEGUIMIENTO- Indemnizacion	98 %	93%	94,89%	02/01/2012	27/12/2012	\$ 16.000,00
APBID 2012-PLAN MONITOREO SEGUIMIENTO- AUDITORIA AMBIENTAL - OBRAS II ETAPA	93 %	47%	50,53%	14/02/2012	23/05/2013	\$ 30.000,00
APBID 2012-PLAN CAPACITACION AMBIENTAL	99 %	22%	22,22%	02/01/2012	24/12/2012	\$ 35.000,00
APBID Ar-2011-AUDITORIA FINANCIERA	51 %	21%	41,17%	31/01/2011	21/08/2013	\$ 150.000,00
APBID Ar-2011 SISTEMAS DE AGUA POTABLE	100 %	60%	60%	22/06/2011	16/04/2012	\$ 30.000,00
APBID Ar-2011 SISTEMAS DE ALCANT Y DESCONTAM DE RIOS	100 %	60%	60%	22/06/2011	31/05/2012	\$ 50.000,00
APBID 2012-UNIDAD EJECUTORA	98 %	97%	98,97%	05/12/2011	28/12/2012	\$ 954.021,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G1-RESERVAS-FISCALIZACION-DIEZ CENTROS DE RESERVA	100 %	47%	47%	02/01/2012	15/01/2013	\$ 54.554,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G2-FISCALIZACION-REDES MACHANGARA SUR	100 %	70%	70%	15/04/2011	30/11/2012	\$ 38.000,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G3-FISCALIZACION-REDES TOMEBA-MACHANGARA	100 %	100%	100%	05/12/2011	22/08/2012	\$ 20.000,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G5-FISCALIZACION-LINEA DE CONDUCCION DEL TOMEBA	100 %	100%	100%	12/12/2011	17/02/2012	\$ 12.000,00
APBID 2012-G1 FISCALIZACION TRATAMIENTO DE DESECHOS TIXAN Y EL CEBOLLAR	40 %	2%	5%	01/03/2012	02/06/2014	\$ 75.298,00
APBID 2012-G2 FISCALIZACION REDES YANUNCAY	42 %	0%	0%	01/03/2012	30/09/2013	\$ 97.000,00
APBID 2012-G3 FISCALIZACION REDES MACHANGARA SUR	46 %	0%	0%	01/03/2012	29/07/2013	\$ 59.000,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G6-FISCALIZACION INTERCEPTORES	100 %	92%	92%	17/05/2010	12/09/2012	\$ 63.997,00
APBID Ar-2011 FIS E2-G7-FISCALIZACION REDES DE ALCANTARILLADO II ETAPA	100 %	86%	86%	07/12/2010	21/12/2012	\$ 0,00
APBID Ar-2011 FIS E2-AL-PTAR-FISCALIZACION MEJORAMIENTO INTEGRAL DE UCUBAMBA	100 %	92%	92%	18/10/2010	10/12/2012	\$ 238.000,00
APBID 2012-ALC G1-1-FISCALIZACION INTERCEPTOR XII-3 El Chorro	45 %	3%	6,66%	01/03/2012	25/03/2014	\$ 64.917,00
APBID 2012-ALC G1-2-FISCALIZACION INTERCEPTOR XVI-Tarqui-Yanuncay	31 %	3%	9,67%	30/05/2012	29/04/2014	\$ 64.917,00
APBID 2012-ALC G2-1 - FISCALIZACION REDES DE ALCANTARILLADO	34 %	2%	5,88%	03/04/2012	22/07/2014	\$ 124.627,00
APBID 2012-ALC G2-2 - FISCALIZACION REDES DE ALCANTARILLADO	35 %	2%	5,71%	30/03/2012	22/07/2014	\$ 124.627,00
APBID Ar-2011-OBR E2-AP-CRI CASTILLA CRUZ Y SAN FRANCISCO	100 %	100%	100%	02/05/2011	11/10/2012	\$ 0,00
APBID Ar-2011-OBR E2-AP-CR2 RAYLOMA-BAHUANCHI-PACCHA-Y-CHALLUABAMBA	100 %	97%	97%	09/09/2011	28/12/2012	\$ 14.000,00
APBID Ar-2011-OBR E2-AP-RAP2 - REDES DE DISTRIBUCION TOMEBA-MACHANGARA	100 %	100%	100%	02/05/2011	14/06/2012	\$ 120.000,00
APBID 2012-TRATAMIENTO DE DESECHOS DE PTAPS-LODOS DE TIXAN FASE II	45 %	0%	0%	02/04/2012	30/10/2013	\$ 722.242,00
APBID 2012-REDES DE DISTRIBUCION DEL SISTEMA YANUNCAY	47 %	0%	0%	02/04/2012	01/10/2013	\$ 1.320.000,00
APBID 2012-REDES DE DISTRIBUCION DEL SISTEMA MACHANGARA SUR	47 %	0%	0%	02/05/2012	04/09/2013	\$ 748.000,00
APBID Ar-2011- INTERCEPTORES - OBR E2-AL-I1 G1 - INTERCEPTOR XIX Y XX	100 %	89%	89%	12/09/2011	27/02/2012	\$ 160.000,00
APBID Ar-2011- INTERCEPTORES - OBR E2-AL-I2 G2 - INTERCEPTOR XII-2 RIO LA COMPAÑIA	100 %	93%	93%	07/07/2011	19/12/2012	\$ 292.000,00
APBID Ar-2011- INTERCEPTORES - OBR E2-AL-I3 G3 - INTERCEPTOR XVII- RIO TOMEBA-MACHANGARA - T2	100 %	100%	100%	28/09/2011	28/02/2012	\$ 60.000,00
APBID 2012-INTERCEPTORES- GRUPO 1-INTERCEPTOR XII-3-EL CHORRO	47 %	0%	0%	14/05/2012	21/08/2013	\$ 462.550,00
APBID 2012-INTERCEPTORES- GRUPO 2-INTERCEPTOR XVI-TARQUI - YANUNCAY	29 %	0%	0%	02/07/2012	31/01/2014	\$ 1.480.000,00
APBID 2012-REDES DE ALCANTARILLADO- III ETAPA - GRUPO 3-1	62 %	0%	0%	01/12/2011	09/08/2013	\$ 2.464.614,00
APBID 2012-REDES DE ALCANTARILLADO- III ETAPA - GRUPO 3-2	86 %	0%	0%	01/12/2011	20/02/2013	\$ 2.484.470,00
APBID Ar-2011-OBR E2-AL-PTAR - MEJORAMIENTO INTEGRAL PTAR DE UCUBAMBA	100 %	95%	95%	21/10/2010	29/01/2013	\$ 7.075.000,00
APBID Ar-2011-OPERACION Y MANTENIMIENTO-ADQ E2-AP-P1 - RETROEXCAVADORA	100 %	100%	100%	22/12/2010	14/02/2012	\$ 130.000,00
APBID Ar-2011-PLAN MANEJO INTEGRADO RECURSOS HIDRICOS-CON E2-PMA-SP1-Protección Soroche	60 %	42%	70%	12/10/2011	24/03/2014	\$ 430.000,00
INGENIERIA Y PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	98 %	91%	92,85%	28/06/2010	30/01/2015	\$ 33.978.620,00
2012 Ampliación de Redes de Agua Potable Sistema Tomebamba	98 %	100%	100%	20/05/2011	21/12/2012	\$ 160.000,00
2012 Ampliación Redes de Agua Potable - Sistema Machangara	99 %	100%	100%	13/12/2011	28/12/2012	\$ 259.000,00
2012 Ampliación Redes de Agua Potable - Sistema Yanuncay	100 %	100%	100%	17/10/2011	13/12/2012	\$ 58.000,00
2012 Ampliación de Redes de Agua Potable - Sistema Culebrillas	98 %	100%	100%	01/03/2012	28/12/2012	\$ 50.000,00
2012 Programa Pavimentación de Agua Potable	98 %	100%	100%	08/02/2012	28/12/2012	\$ 1.500.000,00
2012 Fiscalización Programa Pavimentación Agua Potable	97 %	100%	100%	08/02/2012	31/12/2012	\$ 130.000,00
2012 Ampliación de Sistemas de Agua Potable Rurales	99 %	83%	83,83%	11/11/2011	11/10/2013	\$ 7.932.000,00
2012 Fiscalización Ampli Sist Agua Rurales	99 %	95%	95,95%	02/08/2010	31/12/2012	\$ 582.000,00
2012 Estudios de Agua Potable Rural	98 %	100%	100%	02/01/2012	30/01/2015	\$ 150.000,00
2012 Ampliación de Redes de Alcantarillado Urbanas	98 %	100%	100%	03/12/2010	31/12/2012	\$ 2.087.000,00
2012 Programa Pavimentación Alcantarillado	98 %	75%	76,53%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 1.500.000,00
2012 Fiscalización Programa Pavimentación Alcantarillado	98 %	75%	76,53%	02/01/2012	17/07/2013	\$ 120.000,00
2012 Interceptores	97 %	79%	81,44%	02/01/2012	03/05/2013	\$ 1.249.000,00
2012 Ampliación de Sistemas de Alcantarillado Rural	98 %	89%	90,81%	28/06/2010	29/04/2013	\$ 8.364.000,00
2012 Fiscalización Ampli Sist Alcant Rural	100 %	99%	99%	02/03/2011	25/01/2013	\$ 470.000,00
2012 Estudios de Alcantarillado Rural	98 %	99%	100%	02/01/2012	16/10/2013	\$ 300.000,00
2012 AGUA EMBOTELLADA	100 %	100%	100%	02/04/2012	21/12/2012	\$ 50.000,00 \$
2012 CONSTRUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE CUBLEBRILLAS	100 %	84%	84%	02/04/2012	20/12/2012	\$ 66.470,00 \$
2012 PARQUES DEL AGUA	100 %	62%	62%	01/03/2012	31/10/2012	\$ 203.650,00 \$
2012 CAMPAÑA AGUA PARA EL MAÑANA	100 %	100%	100%	01/03/2012	21/12/2012	\$ 347.500,00 \$
2012 CONSTRUCCIÓN DE PLANTA DE AGUAS RESIDUALES GUANGARCUCHO	100 %	93%	93%	01/03/2012	30/08/2012	\$ 5.400.000,00 \$
2012 NUEVO EDIFICIO DE ETAPA EP	100 %	20%	20%	02/04/2012	28/12/2012	\$ 2.500.000,00 \$

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE GESTION AMBIENTAL ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	% Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL SUBGERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL			87,24%	02/01/2012	02/04/2013	\$ 825.093,36
PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL	100 %	82%	82%	02/01/2012	31/05/2012	\$ 15.000,00
AR2011 Elaboración CD Multimedia Agua Vida	100 %	100%	100%	02/01/2012	31/05/2012	\$ 10.000,00
AR2011 Sistematización Programa Agua Vida	100 %	59%	59%	02/01/2012	30/04/2012	\$ 5.000,00
AREAS PROTEGIDAS	97 %	55%	56,70%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 40.000,00
AR2011 Construcción Refugio Carcabón	97 %	55%	56,70%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 40.000,00
MICPA	100 %	100%	100%	02/01/2012	30/08/2012	\$ 0,00
SGA 2012 Compra de reservas protegidas	100 %	100%	100%	02/01/2012	30/08/2012	\$ 0,00
RED HIDROMETEOROLOGICA	97 %	100%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 67.093,36
sga 2012 Instalacion de nuevas estaciones RHUP	97 %	100%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 67.093,36
SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL	97 %	100%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 0,00
SGA2012 Gestión de la Información de la Red Hidrometeorológica orientado a GIS	98 %	100%	100%	02/01/2012	28/12/2012	\$ 0,00
Ar 2011 Gestión de la Información del MICPA orientado a GIS	97 %	100%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 0,00
SGA 2012 BID Protección de fuentes y cursos naturales de agua desde la participación de actores locales	97 %	96%	98,96%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 351.500,00
BID	97 %	96%	98,96%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 351.500,00
Adquisiciones BID 2012	97 %	72%	74,22%	02/01/2012	02/04/2013	\$ 351.500,00
Adquisiciones BID 2012	97 %	72%	74,22%	02/01/2012	02/04/2013	\$ 351.500,00
2012 ESTUDIO AMBIENTAL PARA PROYECTO DE AGUA EMBOTELLADA	100 %	100%	100%	23/03/2012	24/04/2012	\$ 0,00
Estudio Ambiental para Proyecto de Agua Embotellada	100 %	100%	100%	23/03/2012	24/04/2012	\$ 0,00

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL PARQUE NACIONAL CAJAS ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	% Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL PARQUE NACIONAL CAJAS			84,94%	02/01/2012	31/12/2012	\$2.154.600,00
ADMINISTRATIVO	100 %	49%	49%	16/01/2012	31/12/2012	\$866.000,00
2012 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTROLES DEL PNC	100 %	100%	100%	16/01/2012	15/06/2012	\$6.000,00
AR2011CENTRO ADMINISTRATIVO DEL CAJAS	100 %	18%	18%	06/02/2012	31/12/2012	\$200.000,00
AR2011 PLAN DE MANEJO PNC	100 %	90%	90%	01/02/2012	19/12/2012	\$60.000,00
2012 PLANTA DE TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES DEL PNC	100 %	36%	36%	14/03/2012	19/12/2012	\$120.000,00
AR 2011 NUEVAS INSTALACIONES PARA LA GUARDIANIA EN SOLDADOS	100 %	24%	24%	06/02/2012	18/12/2012	\$50.000,00
PROGRAMA DE BIODIVERSIDAD	100 %	88%	88%	02/01/2012	27/12/2012	\$94.000,00
AR2011 Plan de Anfíbios PNC	100 %	100%	100%	09/01/2012	17/12/2012	\$0,00
AR2011 Proyecto Cóndor Andino	100 %	77%	77%	09/01/2012	27/12/2012	\$0,00
AR 2011 MONITOREO DE LA MASTOFAUNA DE LOS BOSQUES DE LLAVIUCO Y MAZAN	100 %	100%	100%	04/01/2012	16/11/2012	\$ 10.000,00
AR 2011 MONITOREO DE LA AVIFAUNA DEL PARQUE NACIONAL CAJAS	100 %	100%	100%	02/01/2012	23/11/2012	\$ 21.000,00
2012 MONITOREO DE LA FLORA DEL PARQUE NACIONAL CAJAS	100 %	100%	100%	16/01/2012	03/12/2012	\$ 10.000,00
2012 GENERACIÓN DE UN MAPA DE USO DE SUELO DEL PARQUE NACIONAL CAJAS CON FOTOGRAFÍAS AERIAS	100 %	46%	46%	09/01/2012	25/10/2012	\$ 6.000,00
PROGRAMA DE USO PUBLICO	100 %	99%	99%	03/01/2012	28/12/2012	\$ 381.000,00
AR2011 Renovacion de las Publicaciones digitales e Impresas del PN Cajas	100 %	100%	100%	20/06/2012	10/12/2012	\$ 37.000,00
2012 Actualizacion Patentes de Operacion Turistica del Cajas	100 %	100%	100%	09/01/2012	12/03/2012	\$ 18.000,00
2012 Actualizacion de Conocimientos de los Guías Naturalistas Calificados del PN Cajas	100 %	100%	100%	20/03/2012	06/11/2012	\$ 5.000,00
2012 Sistema de Monitoreo Ambiental y Manejo de las Zonas de Recreacion	100 %	100%	100%	09/01/2012	05/11/2012	\$ 18.000,00
2012 Plataforma de colaboracion para acceso a Mercados de Turismo Sostenible	100 %	100%	100%	09/01/2012	19/11/2012	\$ 0,00
2012 Camineria y Señalización de las Zonas de Recreación	100 %	100%	100%	09/01/2012	05/11/2012	\$ 95.000,00
2012 Área de Biosfera Macizo del Cajas	100 %	99%	99%	03/01/2012	28/12/2012	\$ 35.000,00
PROGRAMA DE MONITOREO DE RECURSOS HIDRICOS	100 %	79%	79%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 616.600,00
AR2011 MONITOREO DE LA INTEGRIDAD ECOLOGICA DE LOS RIOS	100 %	100%	100%	02/01/2012	24/12/2012	\$ 20.300,00
AR2011 CARACTERIZACIÓN INTEGRIDAD ECOLOGICA LAGOS	100 %	100%	100%	01/02/2012	30/10/2012	\$ 42.000,00
AR2011 SISTEMA DE MONITOREO HIDROMETEOROLOGICO	100 %	64%	64%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 200.000,00
2012 MONITOREO DE LOS IMPACTOS DE LA CIRCULACIÓN VEHICULAR	100 %	100%	100%	02/01/2012	26/12/2012	\$ 36.000,00
2012 DIAGNOSTICO DE SUSTANCIAS TÓXICAS QUE PASAN POR EL PNC	100 %	30%	30%	02/01/2012	31/10/2012	\$ 10.000,00
PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL	100 %	96%	96%	01/02/2012	05/12/2012	155.000,00 €
AR2011 Planes rectores de producción y conservación	100 %	96%	96%	01/02/2012	05/12/2012	77.500,00 €
RELACIONES PÚBLICAS	100 %	82%	82%	30/01/2012	05/12/2012	\$ 42.000,00
2012 Plan de Comunicación y Difusión del Manejo y Gestión del PNC con la nueva estructura e imagen corporativa	100 %	93%	93%	01/02/2012	23/10/2012	\$ 9.000,00
2012 Campaña Comunicacional de educacion Ambiental para pescadores en el PNC	100 %	73%	73%	30/01/2012	05/12/2012	\$ 12.000,00

2012 PLAN OPERATIVO ANUAL UNIDAD DE CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA ENERO - DICIEMBRE 2012						
Nombre de tarea	% Previsto tarea	% completado	Cumplimiento de tarea	Comienzo	Finalizar	Costo
2012 PLAN OPERATIVO ANUAL UNIDAD DE CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA			72,95%	01/09/2011	31/12/2012	\$ 580.016,00
2012 MACROMEDICION	100 %	100%	100%	16/01/2012	12/11/2012	\$ 6.500,00
2012 ESTUDIOS ESPECIFICOS	98 %	65%	66,32%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 18.800,00
2012 SECTORIZACION, SUBSECTORIZACION Y DETECCION DE FUGAS	98 %	99%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 15.400,00
2012 MICROMEDICION	99 %	89%	89,89%	02/01/2012	28/12/2012	\$ 0,00
2012 ATG AJUSTE EN EL TIEMPO DE LA MICROMEDICION	97 %	100%	100%	02/01/2012	31/12/2012	\$ 0,00
2012 ATG CALCULO DEL IANC POR SISTEMAS	100 %	99%	99%	01/02/2012	30/03/2012	\$ 5.000,00
2012 ATG CALIBRACION MACROMEDIDORES ULTRASONICOS	100 %	91%	91%	01/02/2012	31/07/2012	\$ 5.000,00
2012 ARR ADQUISICION EQUIPOS PARA MONITOREO, CONTROL DE FUGAS Y MEDICION	100 %	30%	30%	27/02/2012	05/11/2012	\$ 55.000,00
2012 ARR ADQUISICION DE COMPUTADORES	100 %	23%	23%	13/02/2012	11/05/2012	\$ 3.000,00
2012 ARR ADQUISICION DE RADIOS PORTATILES Y MOVILES	100 %	100%	100%	14/11/2011	24/02/2012	\$ 4.260,00
2012 ARR CONSTRUCCION ADECUACION DE LABORATORIO DE MEDIDORES E INFRAESTRUCTURA FISCA	100 %	40%	40%	01/09/2011	21/06/2012	\$ 35.000,00
2012 ARR ADQUISICION DE REPUESTOS DE MEDIDORES	100 %	24%	24%	26/03/2012	07/09/2012	\$ 22.000,00
2012 ARR ADQUISICION DE VALVULAS Y ACCESORIOS PARA REDUCTORAS DE PRESION	100 %	29%	29%	09/01/2012	31/05/2012	\$ 84.056,00
2012 ARR CONSTRUCCION DE CAMARAS PARA MACROMEDICION	100 %	48%	48%	06/02/2012	08/06/2012	\$ 20.000,00
2012 ARR ADQUISICION DE MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	100 %	12%	12%	05/12/2011	13/04/2012	\$ 6.000,00
2012 ARR CONSTRUCCION DE CAMARAS REDUCTORAS DE PRESION	100 %	31%	31%	09/01/2012	14/05/2012	\$ 25.000,00
2012 ADQUISICION DE VEHICULO	94 %	7%	7,44%	03/09/2012	28/12/2012	\$ 30.000,00
2012 ADQUISICION DE REPUESTOS PARA MEDIDORES	100 %	22%	22%	26/03/2012	07/09/2012	\$ 35.000,00
2012 ADQUISICION DE MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	97 %	8%	8,24%	03/09/2012	26/12/2012	\$ 20.000,00
2012 ADQUISICION DE CAUDALIMETROS, GEOFONOS, CORRELADOR, LOCALIZADORES DE FUGAS Y OTROS	95 %	37%	38,94%	09/07/2012	28/12/2012	\$ 150.000,00
2012 ADQUISICION DE EQUIPOS PARA MONITOREO, CONTROL DE FUGAS Y MEDICION	100 %	32%	32%	04/06/2012	16/11/2012	\$ 40.000,00

2.5. Obras de infraestructura iniciadas en este período.

Son las mismas, registradas en el punto 2.4.

2.6. Obras que se han continuado de administraciones anteriores, estado de las mismas.

Son las mismas, registradas en el punto 2.4, debiendo aclarar que las obras que corresponden a arrastres, están identificadas con la denominación ARR.

2.7. Normativa que ha sido modificada o incorporada en el período que se describe.

Aplicación del orden normativo sobre discapacidades en materia de rebajas a los beneficiarios de los servicios de agua potable, telefonía y alcantarillado sanitario.

El ejercicio de los derechos de las personas es un deber fundamental del estado y de las entidades que conforman el sector público, en este sentido se instituyó dentro del ordenamiento jurídico la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, sistemas normativos que de acuerdo al ámbito de su competencia, promovieron acciones afirmativas sustanciales y materiales a favor de las personas con discapacidades dentro del país y el cantón Cuenca.

En el plano local, es criterio de esta Subgerencia que la aplicación de los cuerpos normativos referidos debe hacerse de la siguiente forma:

Se aplicarán las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, a todas las personas con discapacidades abonadas a los servicios públicos que presta ETAPA EP.

Cuando las personas con discapacidades han sido beneficiarias directas con anterioridad a esta resolución de las rebajas, consideramos que tales rebajas se aplicarán de acuerdo a lo siguiente:

1. Las personas con discapacidad a las que se les aplicó la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, seguirán beneficiándose de las

rebajas prescritas en la misma con el fin de que no se produzca regresividad en el ejercicio de sus derechos.

2. Las personas con discapacidades a las que se les aplicó Ley Orgánica de Discapacidades, por no acceder a los beneficios contemplados en la citada ordenanza por no cumplir esos requerimientos, seguirán beneficiándose de las rebajas prescritas en la misma.

En los casos en los que las personas con discapacidad accedan a las rebajas en un periodo posterior a este memorando, se podrán aplicar las rebajas contenidas en ambos cuerpos normativos de la siguiente forma:

Las personas con discapacidades abonadas a los servicios o los padres, madres o representantes legales de las personas con discapacidad podrán ser beneficiados de las rebajas contenidas en la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca según el caso concreto.

La finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidades, se equilibrará en lo posterior de acuerdo a la naturaleza de las circunstancias del beneficiario, es decir, dependerá de la existencia de una situación de doble vulnerabilidad que se verificará a partir de lo siguiente:

- a. Cuando las personas con discapacidad son beneficiarias directas y no han justificado por su parte la existencia de una situación de doble vulnerabilidad, es decir, que perciben mensualmente una remuneración superior a tres salarios básicos unificados, las rebajas que se aplicaran son aquellas que se encuentran prescritas en la Ley Orgánica de Discapacidades.
- b. Cuando las personas con discapacidad es beneficiarias directas y han justificado por su parte la existencia de una situación de doble vulnerabilidad, es decir, no perciben mensualmente una remuneración superior a tres salarios básicos unificados, las rebajas que se aplicaran son aquellas que se encuentran prescritas en la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca.
- c. Cuando las personas que son responsables del cuidado de la personas con discapacidad, no perciben mensualmente una remuneración superior a tres salarios básicos unificados, este indicador establece que los responsables de la personas con discapacidad no están en capacidad de satisfacer las necesidades básicas de su familia y de la persona de la que se encuentra a cargo las rebajas que se aplicaran son aquellas que se encuentran prescritas en la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca.
- d. Cuando la persona que es responsable del cuidado de una persona con discapacidad y percibe mensualmente una remuneración superior a tres salarios básicos unificados, es decir que el responsable de la persona con discapacidad está en posibilidades de satisfacer las necesidades básicas de su familia y de la persona de la que se encuentra a cargo, las rebajas que se aplicaran son aquellas que se encuentran prescritas en Ley Orgánica sobre Discapacidades.

Las personas con discapacidades que se encuentran abonadas a los servicios públicos de ETAPA EP, activan el ejercicio de sus derechos al momento en que presentan la solicitud de rebajas en las oficinas de la empresa, consecuentemente no es procedente reconocer estos beneficios de manera retroactiva.

Por otro lado, en aquellos casos en los que se venía aplicando la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades y que desde enero de 2013 ante la vigencia de la Ley Orgánica de Discapacidades se dejó de aplicar, consideramos que sus beneficios deberán

restituirse según lo antes indicado y de haberse generado pagos superiores a lo que efectivamente correspondía, recomendamos se proceda con la emisión de una nota de crédito a fin de hacer efectivos los derechos referidos.

Aclaración sobre la aplicación de rebajas a personas con discapacidades.

De acuerdo a lo analizado y concluido por la Subgerencia Jurídica, la aplicación de las rebajas deberá realizarse de la siguiente forma:

Debido a que existen dos sistemas normativos que regulan las rebajas que deben aplicarse por concepto de pago de planillas de consumo relativas a los servicios prestados por ETAPA EP; la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, se debió establecer en qué casos operaría la aplicación de la primera de las normas citadas y cuando la segunda.

Una vez que se determinó que la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca ofrece mayores beneficios a los usuarios con discapacidades frente a la Ley Orgánica de Discapacidades, era necesario que se establezca el criterio para aplicar las normas referidas.

Los usuarios a los que se les aplicó anteriormente las rebajas de Ley Orgánica de Discapacidades o la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, previo a la expedición de este criterio de aplicación, permanecerán sujetas a las rebajas anteriores y según la norma a la que estaban sometidas tales rebajas, en consecuencia, se aplicarán exactamente de la misma forma que se aplicaban anteriormente sobre los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, telefonía e internet.

Esta determinación surge en virtud de que no se puede aplicar regresivamente una norma, es decir, no se puede aplicar una norma menos beneficiosa si se había aplicado una norma que ofrecía mayores beneficios al usuario indistintamente de su jerarquía normativa.

Si se aplicaba anteriormente la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca a determinado usuario, en lo posterior no se podrá aplicar la Ley Orgánica de Discapacidades, porque la última de las normas referida ofrece menos beneficios al usuario que ejercía su derecho a la aplicación de rebajas amparado en la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, lo que consecuentemente generaría una aplicación regresiva en el ejercicio de su derecho a las rebajas por su condición.

Si se aplicaba anteriormente la Ley Orgánica de Discapacidades, deberá seguirse empleando la misma a fin de garantizar la seguridad jurídica del usuario, sin embargo, la aplicación de las personas que soliciten la aplicación de rebajas en lo posterior se someterán al criterio que se ha determinado en esta aclaración al primer informe sobre la aplicación de rebajas a las personas con discapacidades.

En lo posterior, la aplicación de las rebajas a los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, telefonía e internet, se aplicarán en base al concepto de doble vulnerabilidad del usuario con discapacidades, de lo que dependerá si se aplica la Ley Orgánica de Discapacidades o la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca para lo que se procederá de la siguiente forma:

a) Si una persona a más de tener discapacidad, se encuentra en una situación económica que no es estable, lo que se verifica cuando una persona no percibe ingresos mensuales superiores a tres salarios básicos unificados, esta persona se encuentra en una situación de doble vulnerabilidad, lo que indica que debe aplicarse la Ordenanza Municipal sobre Discapacidades del Cantón Cuenca, para los servicios prestados por ETAPA EP que son los de agua potable, alcantarillado sanitario telefonía e internet de acuerdo al siguiente artículo:

Art. 26.- Serán beneficiarios de descuentos en todas las tasas y contribuciones municipales vigentes en las empresas, consejos, corporaciones, fundaciones y todas aquellas que conformen la Corporación Municipal y en las que a futuro estas crearen:

1. Las personas con discapacidad.
2. Los padres, madres o representantes legales que tengan bajo su dependencia a una o más personas con discapacidad que por su propia cuenta no pueden ser beneficiarios, acorde a lo que determina el numeral anterior, serán beneficiarios de esta exoneración siempre y cuando los ingresos familiares no superen los tres salarios unificados del trabajador en general.
3. Las instituciones públicas o personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro cuyo objeto social sea trabajar a favor de las personas con discapacidad, debidamente registradas.

En la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca ETAPA EP, existirá un descuento del 50%, en cada planilla total mensual de los servicios de telecomunicaciones y agua potable.

b) Si una persona tiene discapacidad pero se encuentra en una situación económica estable, lo que se verifica si percibe mensualmente ingresos superiores a tres salarios básicos unificados, esta persona no se encuentra en una situación de doble vulnerabilidad, lo que indica que debe aplicarse la Ley Orgánica de Discapacidades para los servicios prestados por ETAPA EP que son los de agua potable, alcantarillado sanitario telefonía e internet de acuerdo a lo siguiente:

Art. 79.- Servicios.- Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas:

1. El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos;

2. El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del salario básico unificado del trabajador privado en general;
3. El servicio de telefonía fija estará considerada dentro de las tarifas populares y de conformidad a la regulación vigente;
4. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivalentes de manera proporcional total o parcial a mensajes de texto; y,
5. El servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual en los planes comerciales.

En los suministros de energía eléctrica, internet fijo, telefonía fija, agua potable y alcantarillado sanitario, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente la persona con discapacidad y exclusivamente a una cuenta por servicio.

Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y alcantarillado sanitario y telefonía fija. El valor de la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica unificada del trabajador privado en general.

En caso de que el consumo de los servicios exceda los valores objeto de rebaja y de generarse otros valores, los mismos se pagarán en base a la tarifa regular.

En la aplicación de las rebajas prescritas en la Ordenanza Municipal Sobre Discapacidades que establece que se aplicara el 50% del valor del consumo mensual hasta un valor equivalente al 10 % de un salario básico unificado (USD. 31,80) se mantendrá la misma incluso en los casos en los que existan consumos sobre los cuales se cobrará la tarifa normal.

En el caso de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades, una vez que se ha establecido que se aplicará la rebaja hasta el límite de 10 metros cúbicos de consumo, superada esta cantidad de la misma forma se aplicará la tarifa regular sobre el exceso pero se mantendrá el descuento en los 10 primeros metros cúbicos de consumo .

El beneficio de rebaja del pago de los servicios, de ser el caso, estará sujeto a verificación anual por parte de las instituciones públicas y/o privadas prestadoras de los servicios.

En cuanto a la verificación de ingresos del abonado, se ha previsto incorporar una declaración sobre los ingresos mensuales que percibe el beneficiario en el contrato respectivo al momento de su celebración y en el caso de comprobarse falsedad en

dicha declaración deberá recuperarse los valores descontados así como dejar sin efecto la rebaja.

2.8. Recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

No hay recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado a la Empresa.

3. Presupuestos:

3.1. Presupuesto del período en ejecución:

Ingresos: corriente y de capital

ETAPA EP. RESUMEN DE INGRESOS 1 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012 POR TIPO DE INGRESO								
DESCRIPCION PARTIDA	ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	DEVENGADO	RECAUDADO	SALDO DEVENGADO	SALDO RECAUDADO	% EJECUCIÓN
INGRESOS CORRIENTES	60,931,421.00	1,983,372.00	62,914,793.00	68,295,578.94	60,207,795.63	-5,380,785.95	2,706,997.36	96%
INGRESOS DE CAPITAL	19,014,908.00	2,212,703.00	21,227,611.00	21,413,668.92	14,727,254.61	-186,057.93	6,500,356.38	69%
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	101,909,918.00	-26,641,325.00	75,268,593.00	68,744,174.08	68,744,174.08	6,524,418.94	6,524,418.94	91%
TOTAL	181,856,247.00	-22,445,250.00	159,410,997.00	158,453,421.94	143,679,224.32	957,575.06	15,731,772.68	90%

Gastos: Corrientes, de inversión, de capital

RESUMEN DE GASTOS ENERO - DICIEMBRE 2012 ETAPA.EP POR TIPO DE GASTO										
TIPO DE GASTO	ASIGNACION INICIAL	REFORMAS	CODIFICADO	PRE COMPROMISO	COMPROMISO	DEVENGADO	EJECUTADO	SALDO_COMP ROMISO	SALDO_DEVENGADO	% EJECUCION
GASTOS CORRIENTES	14,176,997.00	-325,651.63	13,851,345.37	64,528.00	11,085,767.11	10,523,602.59	10,127,531.00	2,701,049.83	3,327,742.38	76%
GASTOS DE PRODUCCION	46,124,953.00	4,402,159.05	50,527,112.05	587,445.38	45,666,747.37	41,997,642.34	39,446,307.34	4,272,918.56	8,529,469.22	83%
GASTOS DE INVERSION	79,812,935.00	-16,909,199.09	62,903,735.91	3,519,796.76	54,374,118.69	43,426,485.32	42,587,177.68	5,009,820.29	19,477,250.56	69%
GASTOS DE CAPITAL	35,997,903.00	-14,050,611.89	21,947,291.11	949,983.39	17,144,641.06	11,189,314.48	10,783,311.33	3,852,666.58	10,757,976.56	51%
APLICACION DEL FINANCIAMI	5,743,459.00	4,438,053.56	10,181,512.56	0.00	9,425,034.27	7,877,029.39	7,891,638.89	756,478.21	2,304,483.12	77%
TOTAL	181,856,247.00	-22,445,250.00	159,410,997.00	5,121,753.53	137,696,308.50	115,014,074.12	110,835,966.24	16,592,933.47	44,396,921.84	72%

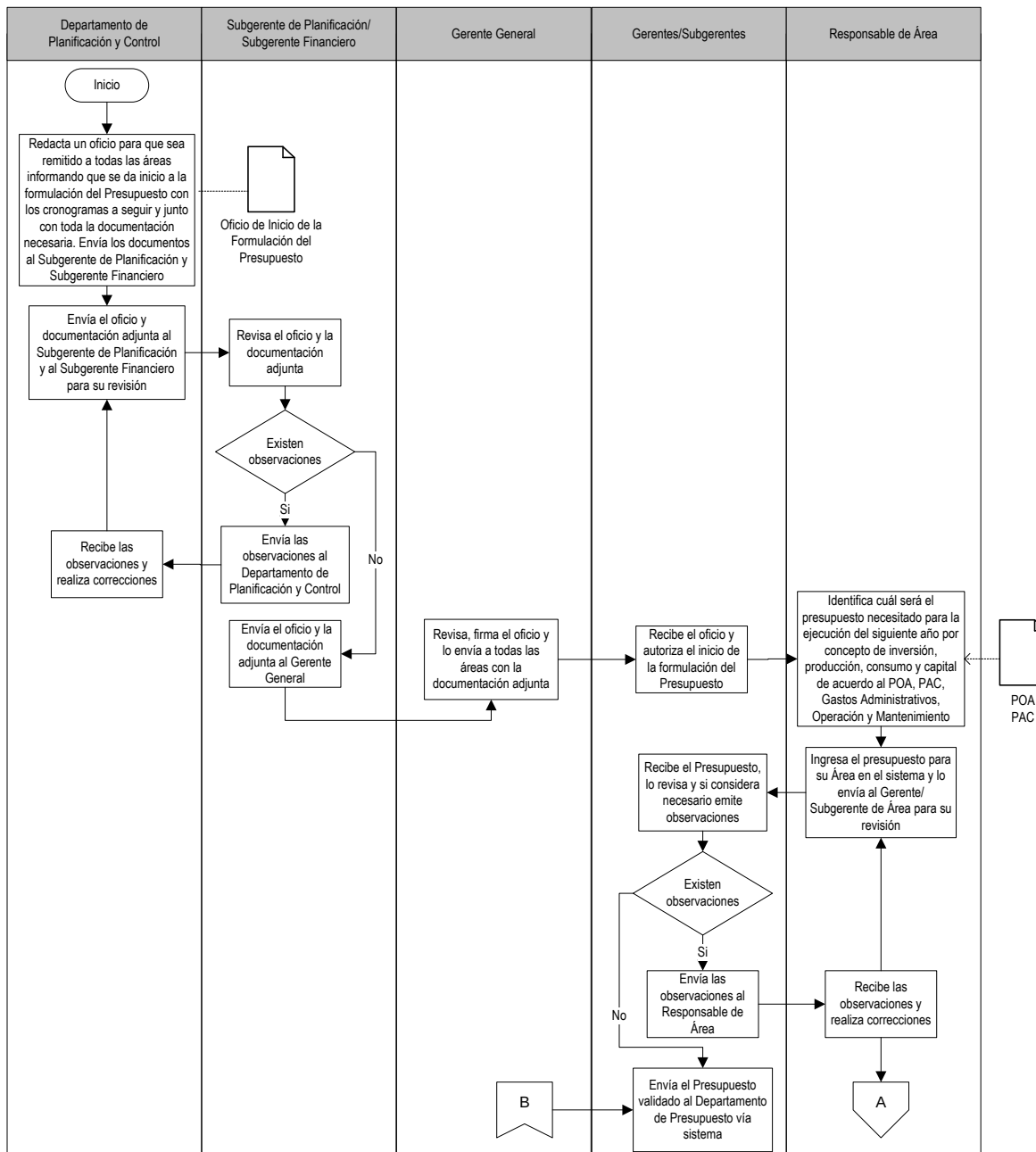
3.1. Financiamiento: Fuentes

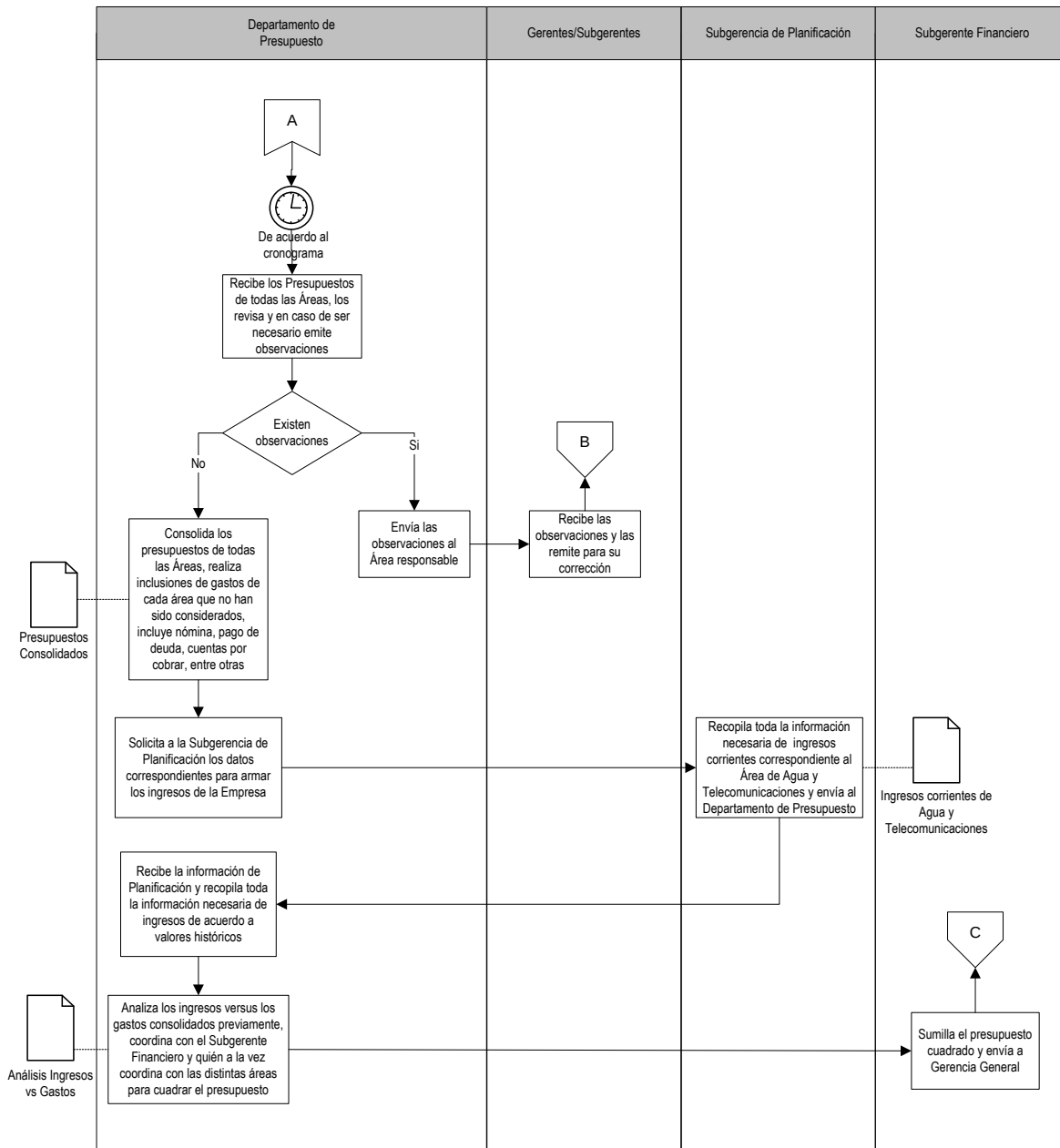
Fuentes de Financiamiento: El presupuesto de ETAPA EP se financia con ingresos permanentes por el valor de USD\$ 143'533.798 que representa el 90% del total de los ingresos y los recursos mediante créditos financian el 10% del presupuesto por un valor de 15'877.199

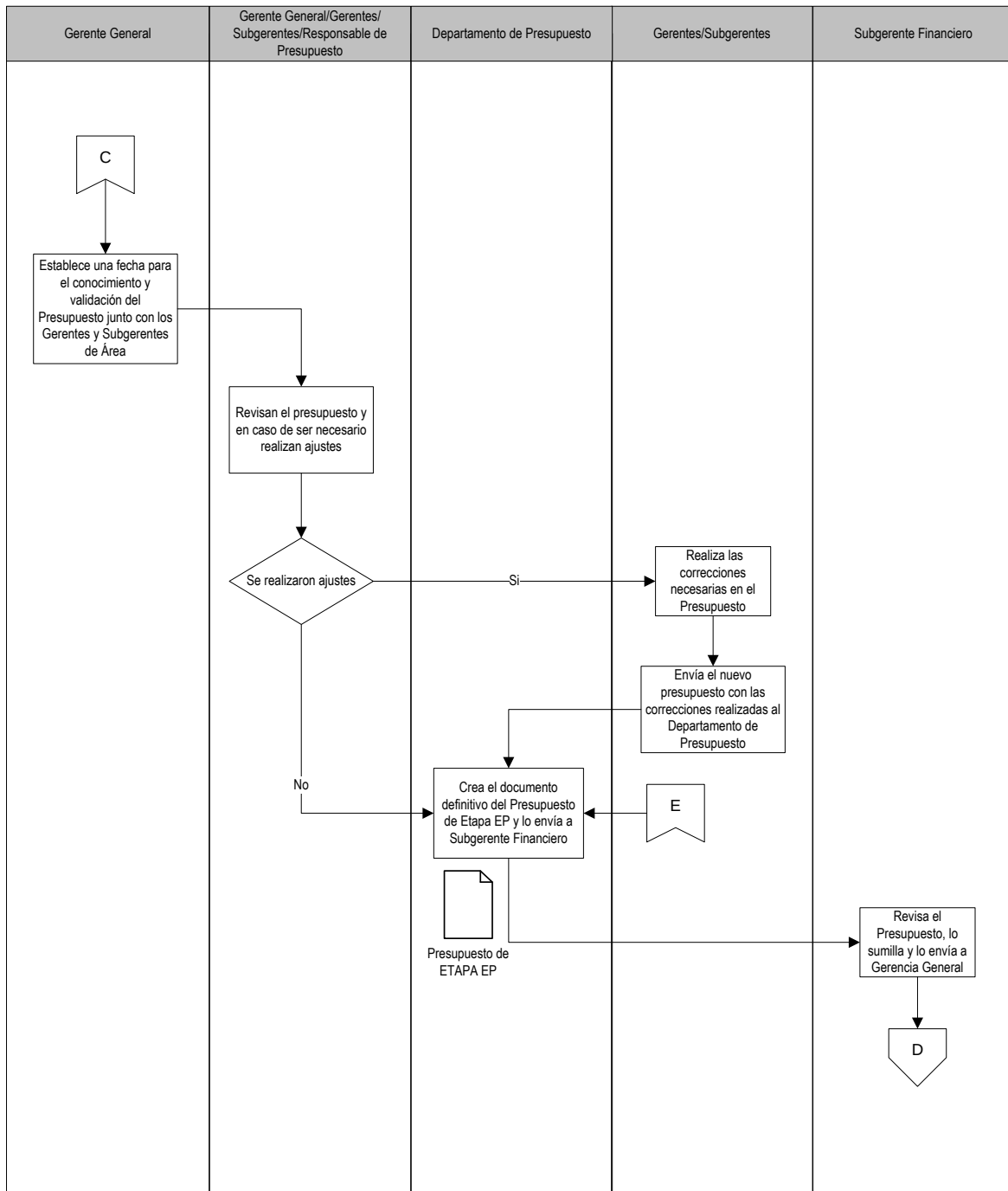
FINANCIAMIENTO POR CRÉDITOS	CREDITOS 2012
BEDE CREDITO 30313 PROMADEC	494,603.00
BEDE CR N° 30370 SOROCHE Y CHULCO	780,736.00
BEDE CR N° 30464 FASEIII AGUA POTABLE Y ALCAN	1,833,112.00
BEDE-CR 30635 SANEAMIENTO BASICO CUENCA	1,854,875.00
BCO INTERAMERICANO DESARROLLO BID	10,913,873.00
TOTAL FINANCIAMIENTO CRÉDITOS	15,877,199.00

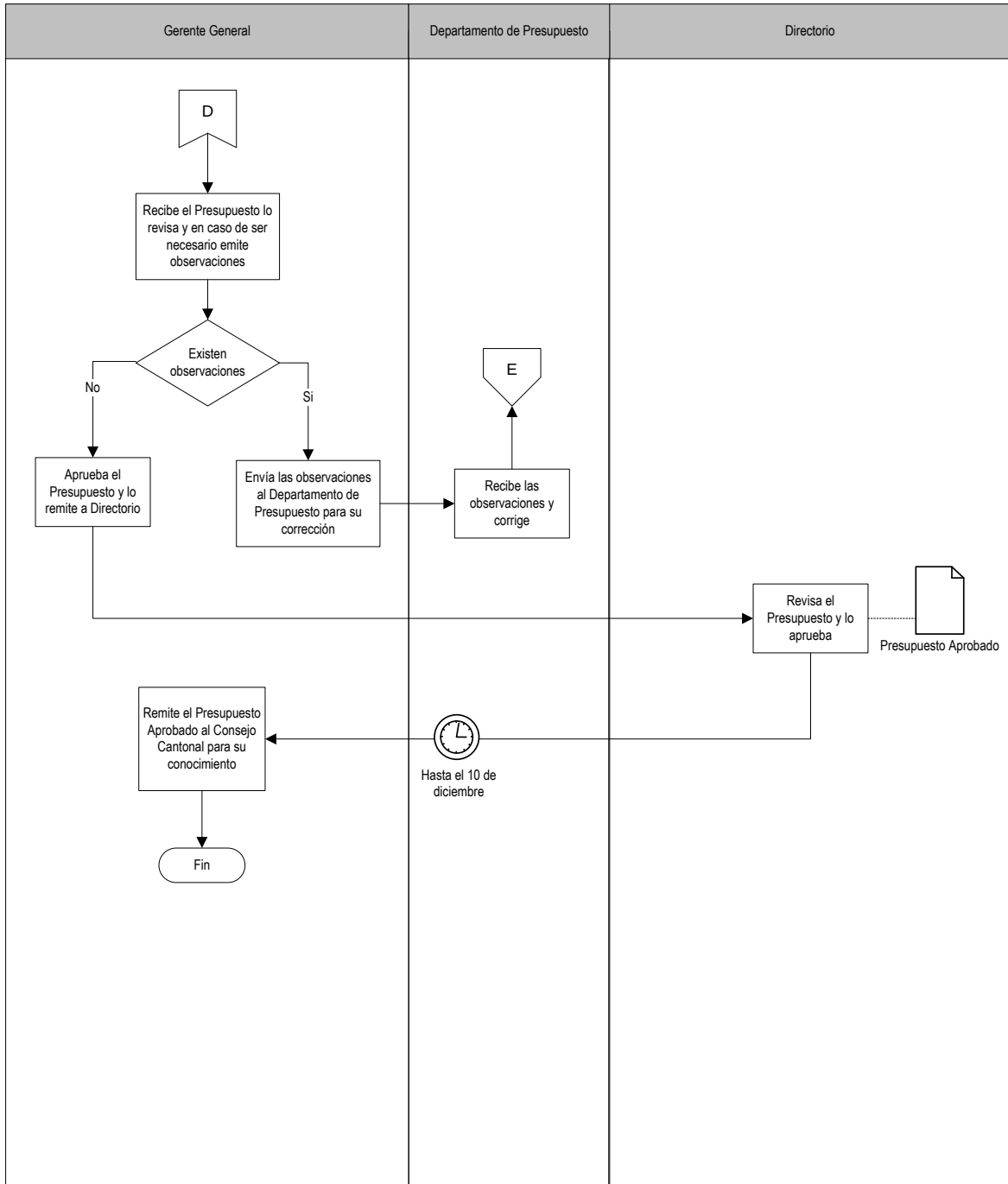
3.2. Procedimiento para su formulación.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO – PN03-02-01



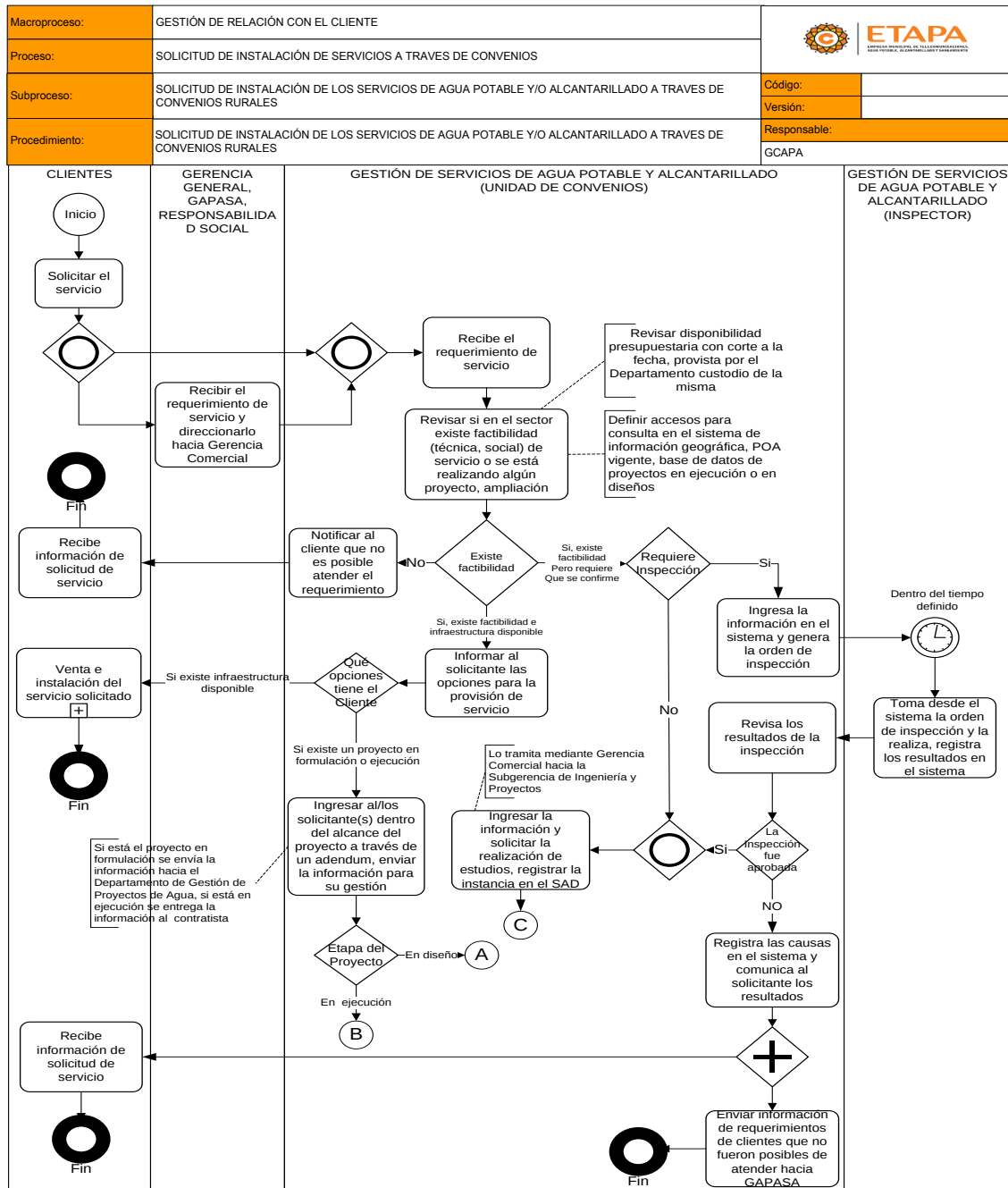


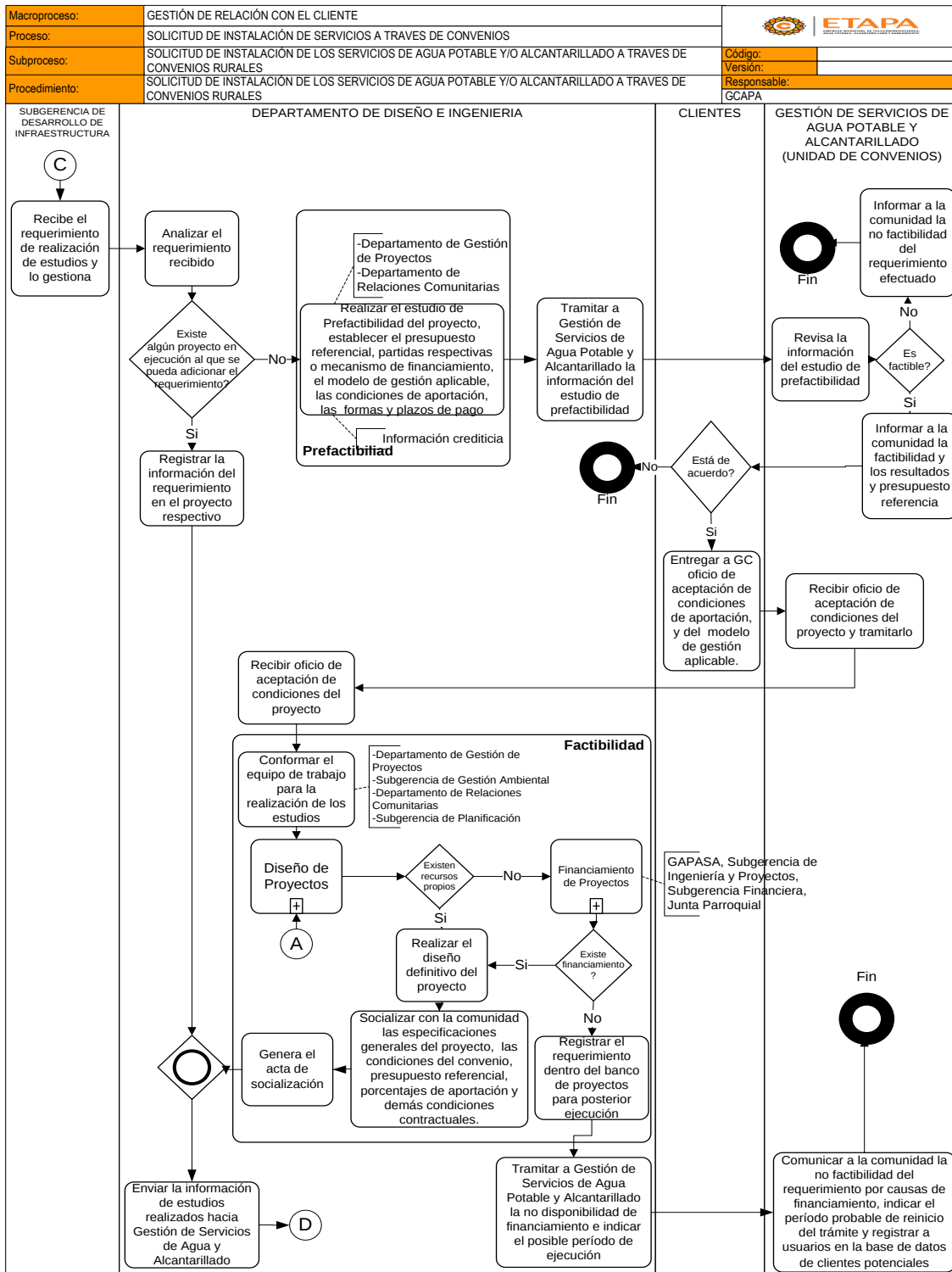


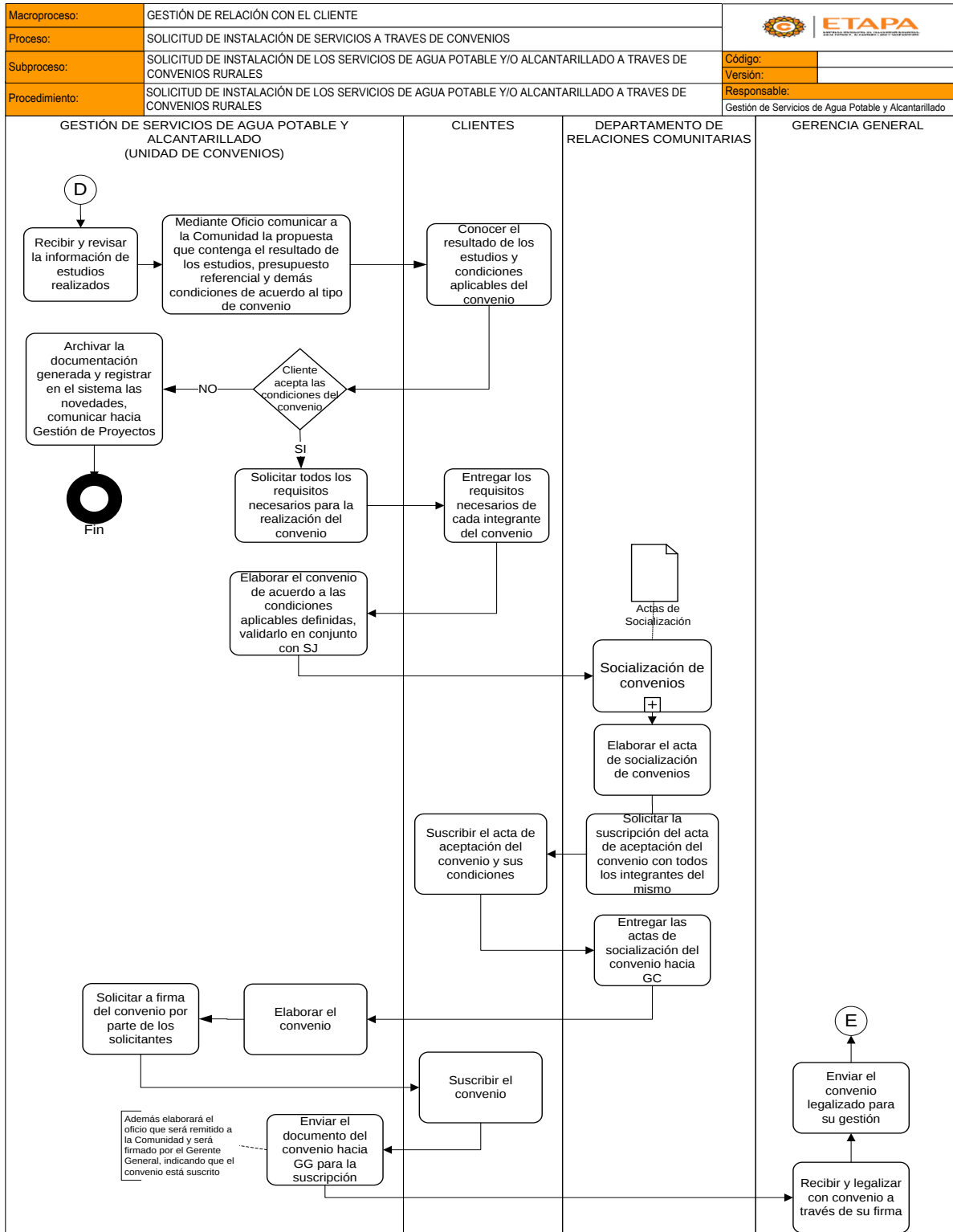


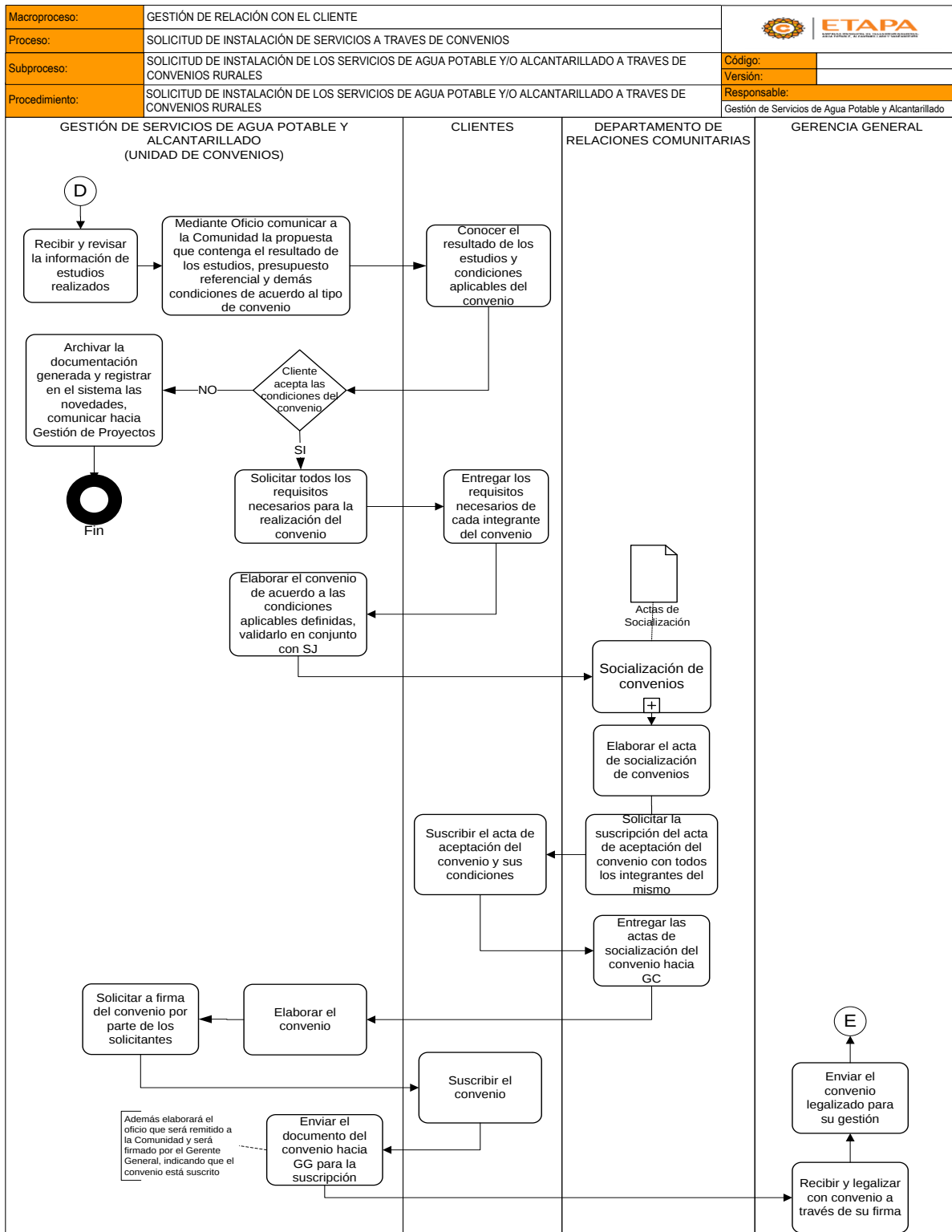
3.2.1. Participación de la ciudadanía en la priorización, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y control.

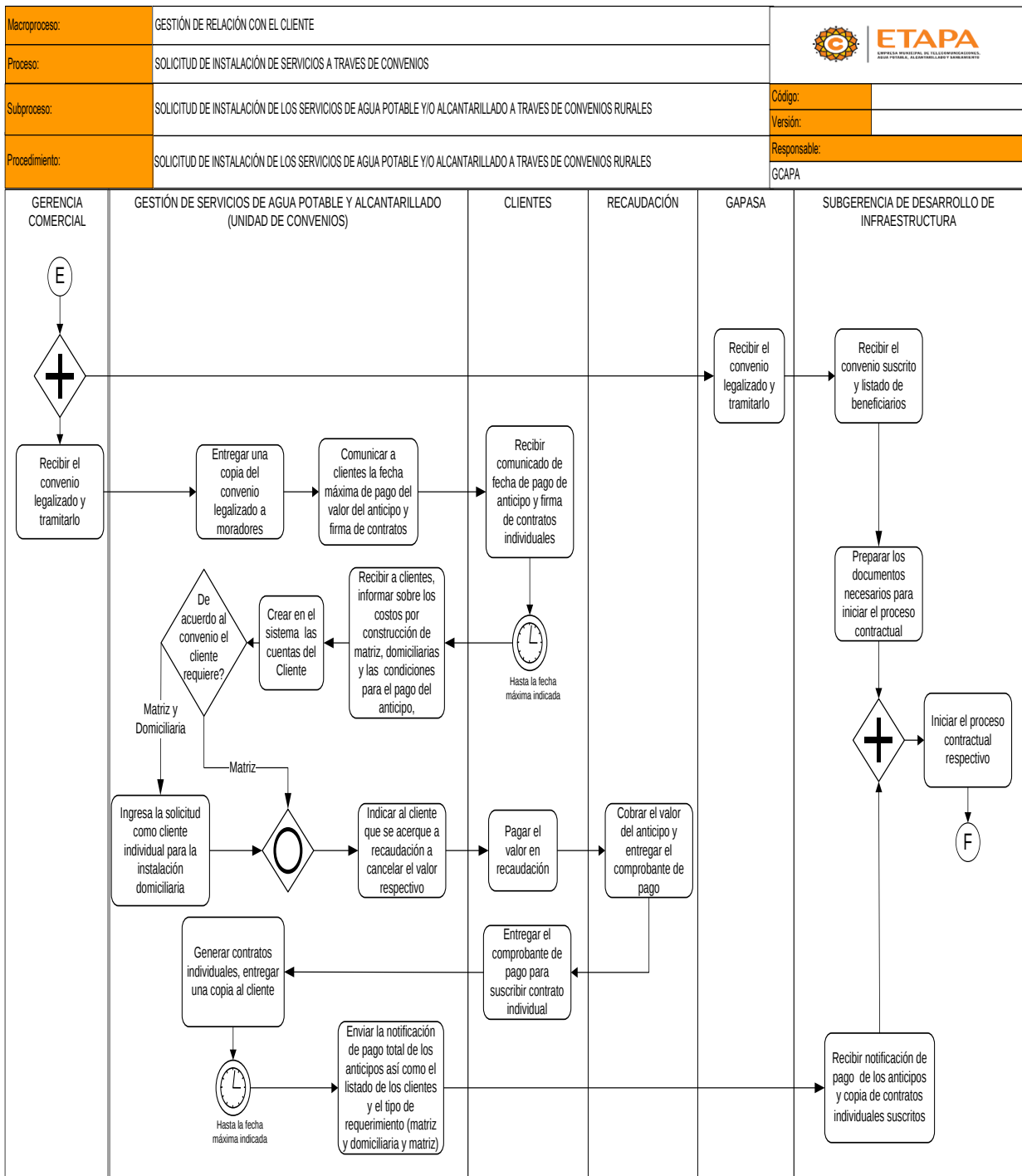
La Participación Ciudadana está garantizada dentro del Modelo de Gestión de ETAPA EP a través del proceso que se sigue para la generación de los Presupuestos Participativos mediante la celebración de los Convenios Rurales:

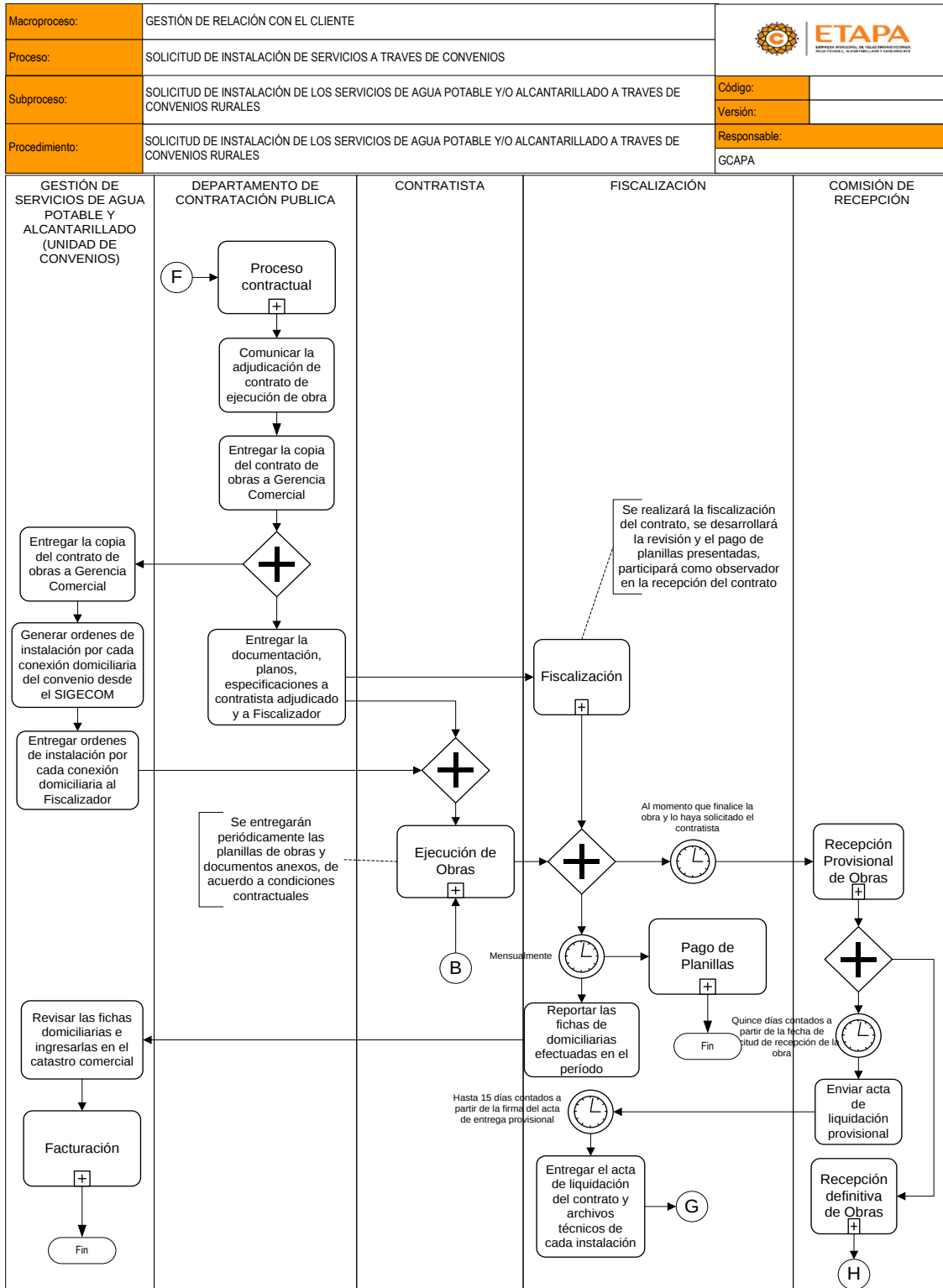


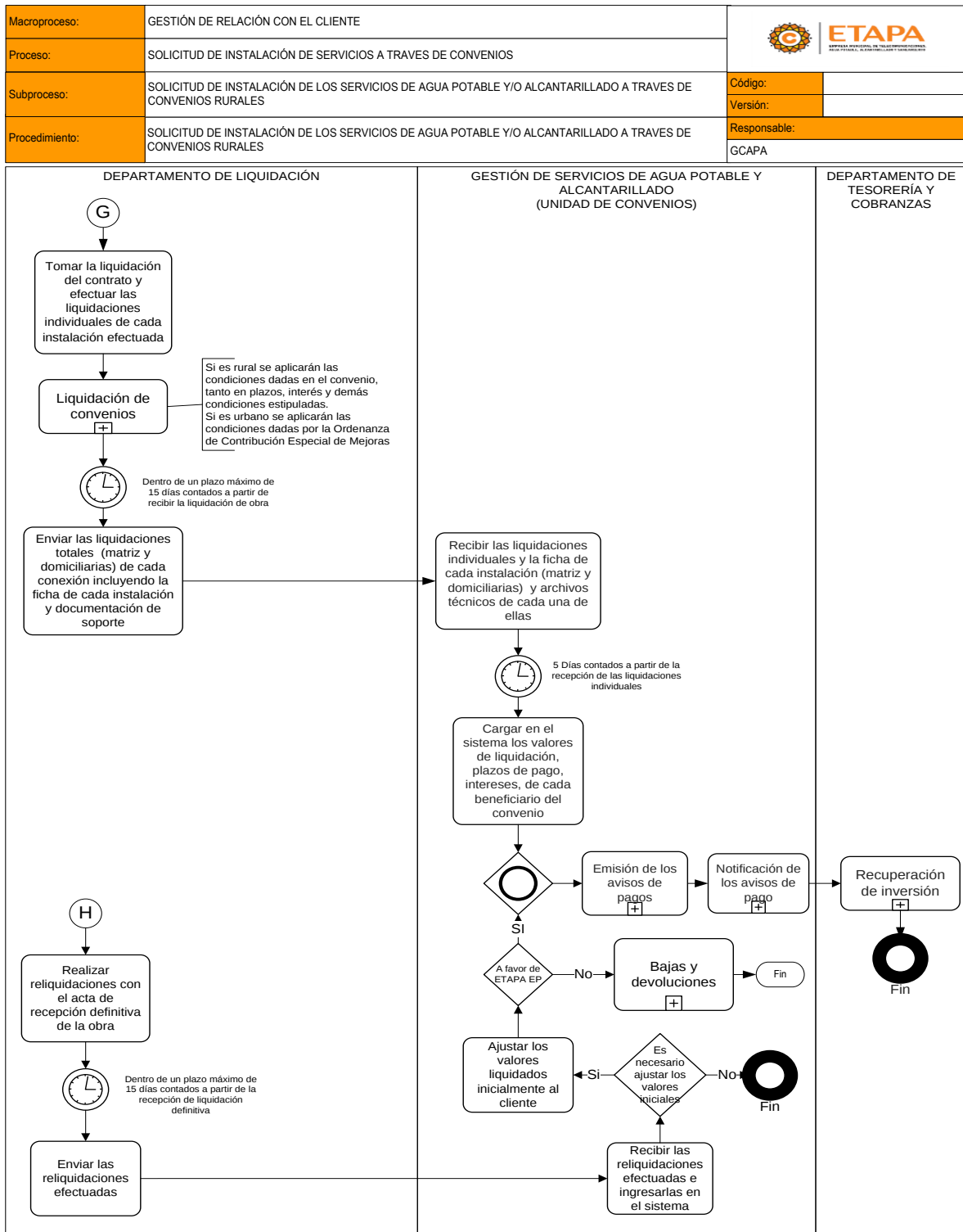












Es un proceso que requiere intervención en coordinación con los diferentes departamentos de la Empresa, con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y con las organizaciones de los potenciales usuarios, quienes a través de los GADS, demandan sus necesidades hidrosanitarias.

3.2.2. Criterios para la priorización de necesidades.

Son los mismos descritos en la sección 5

3.2.3. Criterios para la asignación de presupuesto en la priorización de necesidades del presupuesto participativo.

Son los mismos descritos en la sección 5

3.3. Presupuesto ejecutado: cambios que se realizaron, justificación de los cambios.

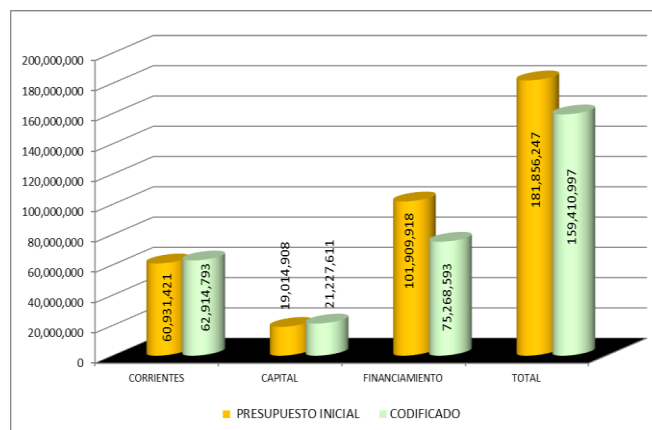
Presupuesto de Ingresos

El Presupuesto de ingresos aprobado fue de \$ 181.856.247, el mismo que reformado disminuye a \$ 159'410.997 que significa una disminución de 12%.

Los ingresos Corrientes se incrementan en \$ 1.983.372; que representa el 3% de incremento con respecto al presupuesto inicial; los ingresos de Capital crecen en \$ 2.212.703, que significa el 12% con respecto al presupuesto inicial; finalmente, los Ingresos de Financiamiento disminuyen en US \$ 26'641.325, que significa una disminución del 26%.

En relación con la Estructura del Presupuesto Inicial con respecto al Codificado: los Ingresos Corrientes se incrementan del 34% a 39%; los Ingresos de Capital varían de 10% a 13%; y, los Ingresos de Financiamiento disminuyen del 56% a 47%, conforme se demuestra en el Cuadro a continuación.

CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL a	ESTRUCTURA % INICIAL	CODIFICADO b	ESTRUCTURA % CODIFICADO	VARIACION c=b-a	VARIACION % d=c/a	DEVENGADO 30-nov-12
CORRIENTES	60,931,421	34%	62,914,793	39%	1,983,372	3%	54,581,525
CAPITAL	19,014,908	10%	21,227,611	13%	2,212,703	12%	13,203,781
FINANCIAMEN TO	101,909,918	56%	75,268,593	47%	-26,641,325	-26%	60,903,143
TOTAL	181,856,247	100%	159,410,997	100%	-22,445,250	-12%	128,688,448



PRINCIPALES MODIFICACIONES REALIZADAS EN LOS INGRESOS

NOMBRE DE LA PARTIDA		
Acceso a lugares públicos Cajas		TRASPASO DE CRÉDITO Reducción \$ 75.000 Decreto Presidencial No. 006, en el artículo 1 se establece la gratuidad de ingreso a las Áreas Naturales del Estado, emitido el 16 de enero de 2012
Servicios Técnicos de Instalación domiciliaria y matrices	TRASPASO DE CREDITO incremento \$ 890.000 Reestructuración de la partida presupuestaria	
Servicio Consultoría EMAARS	SUPLEMENTO DE CRÉDITO Ingresos \$ 270.300 Contrato de Consultoría mediante Régimen Especial EMAARS-EP, Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado y Servicio Integrales del manejo de Residuos Sólidos, Urbanas y rurales de los Cantones de Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua.	
Servicios Consultoría Loja	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$ 919.855 Contrato de Consultoría: Elaboración de los estudios del proyecto Multipropósito Matala-Casa Vieja-Nambacola.	
Entidades Descentralizadas CG Paute	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$ 24.669 Convenio	
EMAC EP- Convenio Cooperación Institucional	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$ 10.400 Convenio	
EMAC-Convenio- mantenimiento de piletas	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$ 30.458 Convenio	
Sector Privado no Financiero	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$3.000 Convenio	
Depósito de Moneda Curso Legal	SUPLENTO DE CREDITO Ingresos \$ 2.500.000 Recuperación parcial por la colocación de valores en Corporación Financiera Nacional.	
Senagua Quimsacocha	SUPLENTO DE CREDITO Ingreso \$ 3.000.000 Convenio firmado con la Secretaría Nacional del Agua para la adquisición de Terrenos en Quimsacocha	
Empresas Públicas (Corporación Municipal)		REDUCCION DE CRÉDITO Ingresos \$ 600.000 Convenio

De Entidades Gobierno Seccional	SUPLEMENTO DE CREDITO Ingresos \$ 5.200 Convenio	
BEDE PROMADEC Subvención	TRASPASO DE CRÉDITO Incremento \$ 164.216 Se reclasifica de la Cuenta PROMADEC BEDE 30313	
BEDE-FASE III 24800 Subvención	REDUCCIÓN DE CRÉDITO Ingreso \$ 2.331.033 Reestructuración del Crédito	
BEDE-CR-30653 saneamiento básico Cuenca 4637	SUPLEMENTO DE CRÉDITO Ingresos \$ 619.343 Crédito Otorgado por el Banco del Estado	
Sector Privado Convenios		TRASPASO DE CREDITO \$ 800.000 Se reclasifica a la cuenta de servicios técnicos e Instalaciones domiciliarias y Matrices
BEDE 30313 PROMADEC		TRASPASO DE CREDITO \$ 164.216 Se reclasifica de la Cuenta PROMADEC Subvención
BEDE-30370 SOROCHE Y OTRAS OBRAS	REDUCCIÓN DE CREDITO Ingresos \$ 780.000 Reestructuración del crédito BEDE 30370	
BEDE-CR-30635 S. Básico Cuenca 4637	REDUCCIÓN DE CREDITO Ingreso \$ 1.235.532 Crédito otorgado por el Banco del Estado	
Banco Interamericano de Desarrollo	REDUCCIÓN DE CREDITO Ingresos \$ 11'750.274 No se utilizan los créditos del BID, se difiere la fase III para el año 2013.	
Fondos de Autogestión	REDUCCIÓN DE CREDITO Ingresos \$ 12'851.334 Se Modifica de acuerdo al Balance Financiero del 31 de diciembre de 2011	

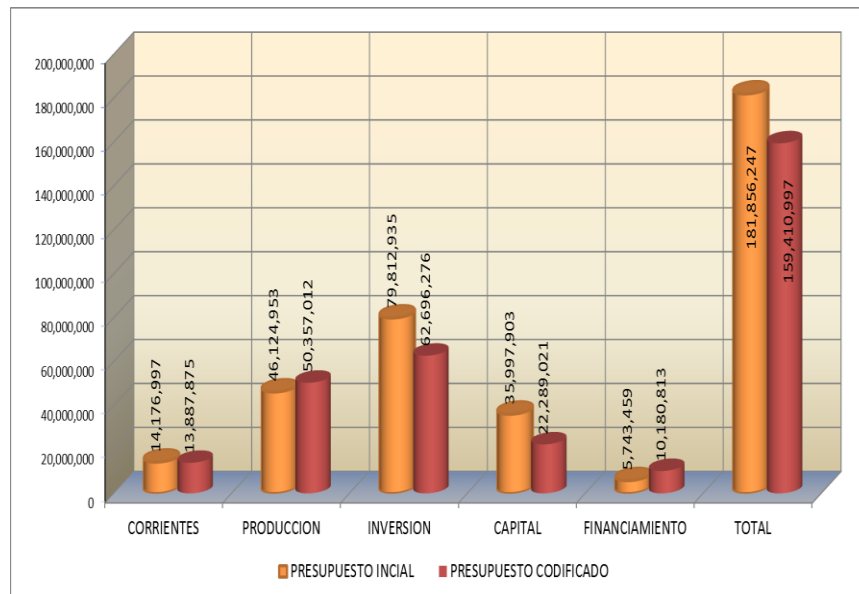
Presupuesto de Gastos

Los gastos aprobados en el Presupuesto Inicial, al ser reformados, disminuyen en US \$ 22'445.250, que significa una reducción del 12% con respecto al total programado.

Según el tipo de gasto, se modifican de la siguiente manera: los corrientes disminuyen el 2%; los de Producción se incrementan el 9%; la inversión disminuye en el 21%; los gastos de Capital disminuyen el 38%; finalmente, los gastos de Financiamiento se incrementan el 77%. Ver cuadro comparativo a continuación.

COMPARATIVO PRESUPUESTO INICIAL-CODIFICADO, SEGÚN EL TIPO DE GASTO US DÓLARES

CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL a	ESTRUCTURA % INICIAL	PRESUPUESTO CODIFICADO b	ESTRUCTURA % CODIFICADO	VARIACION c=b-a	VARIACION % d=c/a	DEVENGADO 30 NOV 2012
CORRIENTES	14,176,997	7.80%	13,887,875	8.71%	-289,122	-2.04%	8,591,723
PRODUCCION	46,124,953	25.36%	50,357,012	31.59%	4,232,059	9.18%	35,877,087
INVERSION	79,812,935	43.89%	62,696,276	39.33%	-17,116,659	-21.45%	39,988,904
CAPITAL	35,997,903	19.79%	22,289,021	13.98%	-13,708,882	-38.08%	9,885,066
FINANCIAMIENTO	5,743,459	3.16%	10,180,813	6.39%	4,437,354	77.26%	7,589,428
TOTAL	181,856,247	100.00%	159,410,997	100.00%	-22,445,250	-12.34%	101,932,209



Del examen de los Gastos por Gerencias y Subgerencias, se observa que todas la Gerencias y Subgerencias disminuyen el presupuesto, excepto las Subgerencias del Parque Nacional Cajas; Gestión y Mantenimiento de Red y la Subgerencia Regulación y Mayorista, como se puede observar en el cuadro a continuación

Variación del Presupuesto inicial de gastos con respecto al final 2012

GERENCIA/SUBGERENCIA	PRESUPUESTO INICIAL	SUPLEMENTO DE CREDITO		REDUCCION DE CREDITO		TRASPASO DE CREDITO		PRESUPUESTO FINAL	ESTRUCTURA % CODIFICADO	VARIACION
		INGRESOS	EGRESOS	INGRESOS	EGRESOS	INCREMENTO	REDUCCION			
ADMINISTRACION GENERAL	13,597,615	0	0	0	0	0	1,580,921	12,016,694	7.54%	-1,580,921
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	6,730,163		0		0		338,071	6,392,092	4.01%	-338,071
SUBGERENCIA FINANCIERA	3,288,523		0		0		104,710	3,183,813	2.00%	-104,710
SUBGERENCIA DE PLANIFICACION	2,442,226		0		0		1,053,695	1,388,531	0.87%	-1,053,695
SUBGERENCIA GESTION DEL TALENTO HUMANO	1,136,703		0		0		84,445	1,052,258	0.66%	-84,445
GERENCIA AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	92,996,176	0	3,118,447	0	14,697,341	2,715,842	3,824,243	80,308,881	50.38%	-12,687,295
GERENCIA AGUA Y SANEAMIENTO	11,408,450						3,542,218	7,866,232	4.93%	-3,542,218
SUBG.INGENIERIA PROYECTOS AGUA Y SANEAMI	36,303,440		3,118,447		4,275,430	2,051,058	0	37,197,515	23.33%	894,075
SUBGERENCIA OPERACIONES AGUA Y SANEAMEN	22,299,297						282,024	22,017,273	13.81%	-282,024
PLANES MAESTROS AGUA POTABLE	22,984,989				10,421,911	664,784	0	13,227,862	8.30%	-9,757,127
SUBGERENCIAS GESTION AMBIENTAL Y CAJAS	5,687,508	0	3,000,000	0	75,000	849,281	346,655	9,115,134	5.72%	3,427,626
SUBGERENCIA PARQUE NACIONAL CAJAS	2,372,015				75,000	849,281	0	3,146,296	1.97%	774,281
SUBGERENCIA DE GESTION AMBIENTAL	3,315,493		3,000,000			0	346,655	5,968,838	3.74%	2,653,345
GERENCIA UNIDAD NEGOCIOS DE TELECOMUNICACIONES	69,574,948	0	2,500,000	0	16,291,356	4,648,474	2,461,779	57,970,287	36.37%	-11,604,661
GERENCIA UNIDAD NEGOCIOS TELECOMUNICACIO	1,187,894						263,589	924,305	0.58%	-263,589
SUBGERENCIA GESTION CLIENTES	6,710,414						481,938	6,228,476	3.91%	-481,938
GERENCIA COMERCIAL	2,064,709					30,222	0	2,094,931	1.31%	30,222
SUBG.COMERCIAL MARKETING Y VENTAS	2,471,517						26,178	2,445,339	1.53%	-26,178
SUBGERENCIA DESARROLLO DE RED	38,292,283				16,291,356	0	353,563	21,647,364	13.58%	-16,644,919
SUBGERENCIA GESTION Y MANT.RED PLATAFORMAS	13,002,639					1,657,188	0	14,659,827	9.20%	1,657,188
SUBGERENCIA REGULACION Y MAYORISTAS	2,785,775		2,500,000			2,961,064	0	8,246,839	5.17%	5,461,064
SUBGERENCIA TECNOLOGIAS DE INFORMACION	3,059,717						1,336,511	1,723,206	1.08%	-1,336,511
	181,856,247	0	8,618,447	0	31,063,697	8,213,597	8,213,597	159,410,997	100.00%	-22,445,250

PRINCIPALES MODIFICACIONES REALIZADAS EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA GERENCIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE TELECOMUNICACIONES

Gerencia de La Unidad de Negocio de Telecomunicaciones/ Subgerencia de Operaciones de Telecomunicaciones	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CRÉDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CRÉDITO (REDUCCIÓN)
Banda Ancha Inalámbrica Rural Portadora CDMA				\$ 696.000 Traspaso de fondos para terminales por Comercialización
Construcción Data Center Totoracocha		\$ 500.000 No se procede con la compra de equipamiento para el Data Center, se difiere para el 2013		
Construcción de Edificio Gerencia de Telecomunicaciones		\$ 750.000 Se encuentra en fase de diseño		

Implementación de OSSBSS		\$ 1.000.000 Se encuentra realizando los pliegos para contratar, se difiere para el 2013		
	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CRÉDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CRÉDITO (REDUCCIÓN)
Infraestructura y Servicio Cuenca Ciudad de las Ciencias	\$ 1.226,000 Se incluye para el presente año la compra de equipamiento adicional para servicios a edificios			
Internet Equipado -5K Computadoras		\$ 1.339.790 Se adjudicará en el último trimestre del año 2012, sólo se paga el anticipo		
IP. TV Implementación Servicio Audio y Video		\$ 244.829 El contrato de la Radio F.M. es adjudicado por un valor menor al referencial		
Nuevos Proyecto de Telecomunicaciones	.	\$ 12'703.107 No se realiza las Inversiones fuera del cantón Cuenca debido al Plan Estratégico de Telecomunicaciones se entregó el mes de agosto, se está realizando los planes de negocio para la expansión regional que se ejecutará en el 2013.		
Plan de Modernización Red de Comunicaciones		\$ 481.250 Se adjudican contratos a costo menores del referencial		
	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CRÉDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CRÉDITO (REDUCCIÓN)
Red Banda Ancha Inalámbrica (Wimax)		\$ 253.000 El proceso de adquisición de Router Wimax WI FI se realizó en el mes de octubre, tan sólo se otorgó el anticipo.		
Construcciones y Edificaciones	\$ 154.512 Se adquiere equipos para la red Gpon., para realizar actualizaciones para la Red Metro para mejorar el servicio.			

Red Metro Ethernet para Cuenca	\$ 650.000 Se Provee seguridad			
Servicio Televisión DTH	\$ 170.000 Contratación de la Provisión de servicio satelital			

PRINCIPALES MODIFICACIONES REALIZADAS EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

Gerencia de Agua Potable y Saneamiento	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CRÉDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CRÉDITO (REDUCCIÓN)
Ampliación de Interceptores		\$ 627.733 No se ejecuta el interceptor Río Machángara, tramo Ochoa León Checa.		
Ampliación Interceptores BEDE	\$ 100.000 Construcción Interceptor Ríos Tarqui y Cumbe –Crédito 30635-	.		
Ampliación Red Alcantarillado Urbano BEDE	\$ 70.000 Construcción Alcantarillado Paseo Milchichig			
Ampliación Sistema Alcantarillado Rurales BEDE	\$ 393.000 Se construye en la Floresta San Miguel de Sayausí, Barabón Chico, san Joaquín y Arenal de Ricaurte.			
Ampliación Sistemas de Agua Rurales		\$ 1'699.858 No se construye la Planta de Culebrillas, desfase en construcción Sistema Chulco Soroche Checa.		
OPERACIÓN SUBGERENCIA AGUA POTABLE	\$ 880.000 Obligaciones pendientes para el IESS.			

	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CRÉDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CRÉDITO (REDUCCIÓN)
Ampliación Sistema Alcantarillado Rural	\$ 1.101.879 Incremento de Volúmenes de Obra Challuabamba, San Joaquin, Sayausí			
Construcción Planta de Tratamiento Guangarcucho	\$ 2.500.000 Compra de terrenos, implementación planta de tratamiento de Aguas Residuales Regional			
Estudios Agua Potable Rural	\$ 186.200 Estudios para abastecimiento de agua a los Ecoparques Chayllayacu y Baguanchi.			

**PRINCIPALES MODIFICACIONES REALIZADAS EN LOS GASTOS SUBGERENCIA
GESTIÓN AMBIENTAL Y PARQUE NACIONAL CAJAS**

Subgerencia Gestión Ambiental	SUPLEMENTO DE CRÉDITO (EGRESOS)	REDUCCIÓN DE CRÉDITO (EGRESOS)	TRASPASO DE CREDITO (INCREMENTO)	TRASPASO DE CREDITO (REDUCCIÓN)
Terreno	3.000.000 Adquisición de Terrenos Quimsacocha, convenio Senagua.			

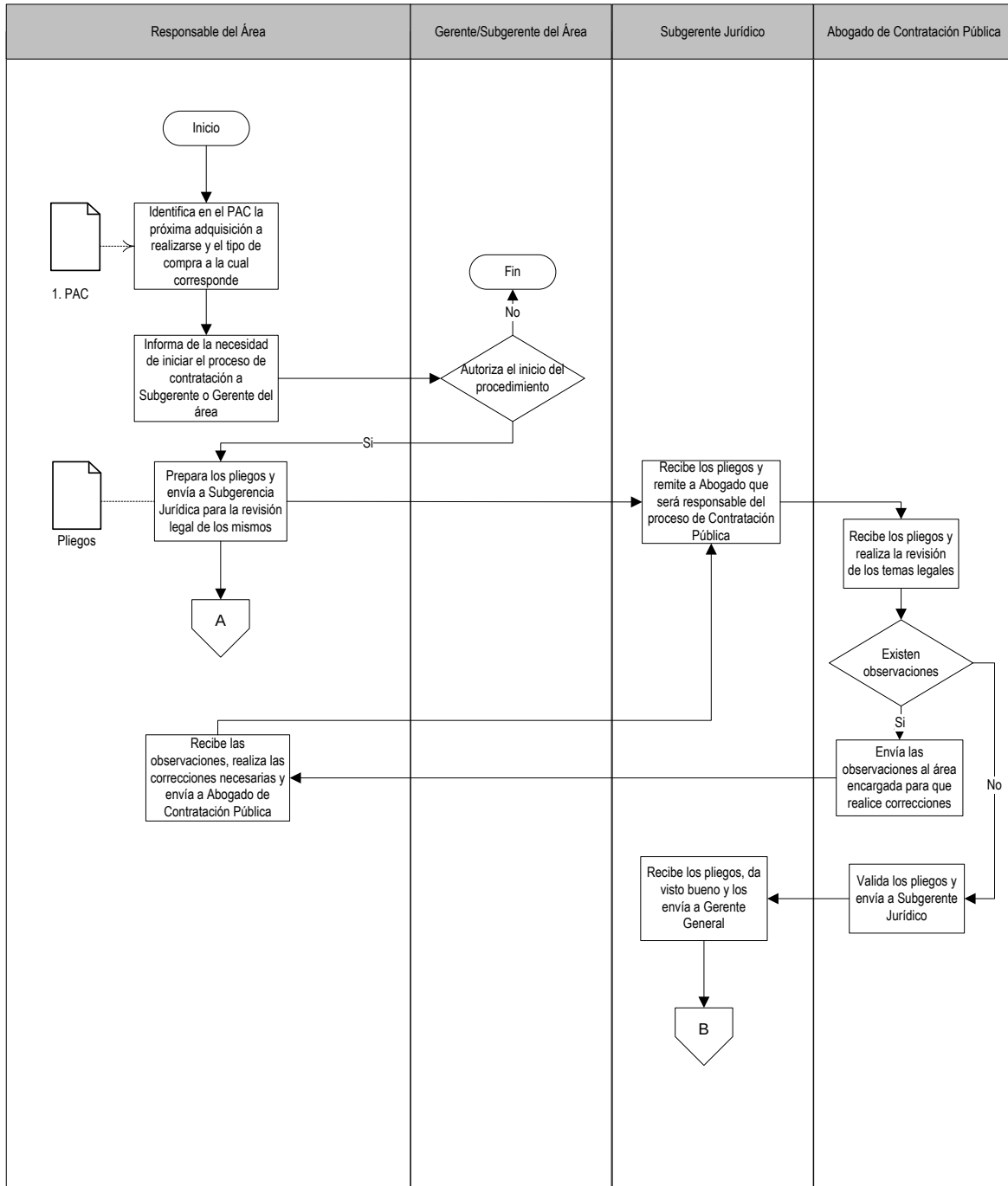
3.4. Procesos de contratación y compras públicas:

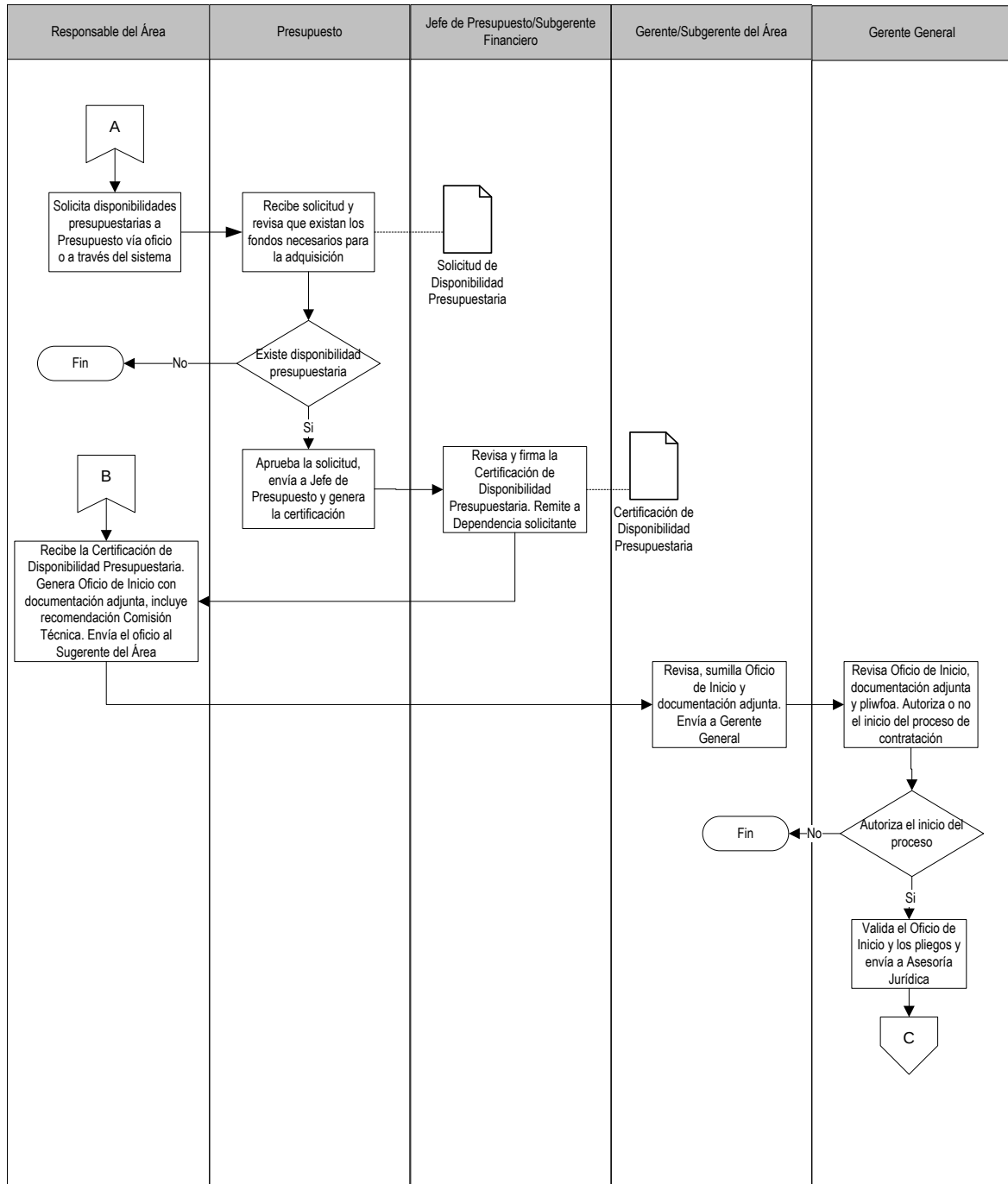
Los subprocesos descritos a continuación, son aplicables para el proceso de Contratación Pública desde la formulación de los Pliegos hasta la formalización del contrato en ETAPA EP

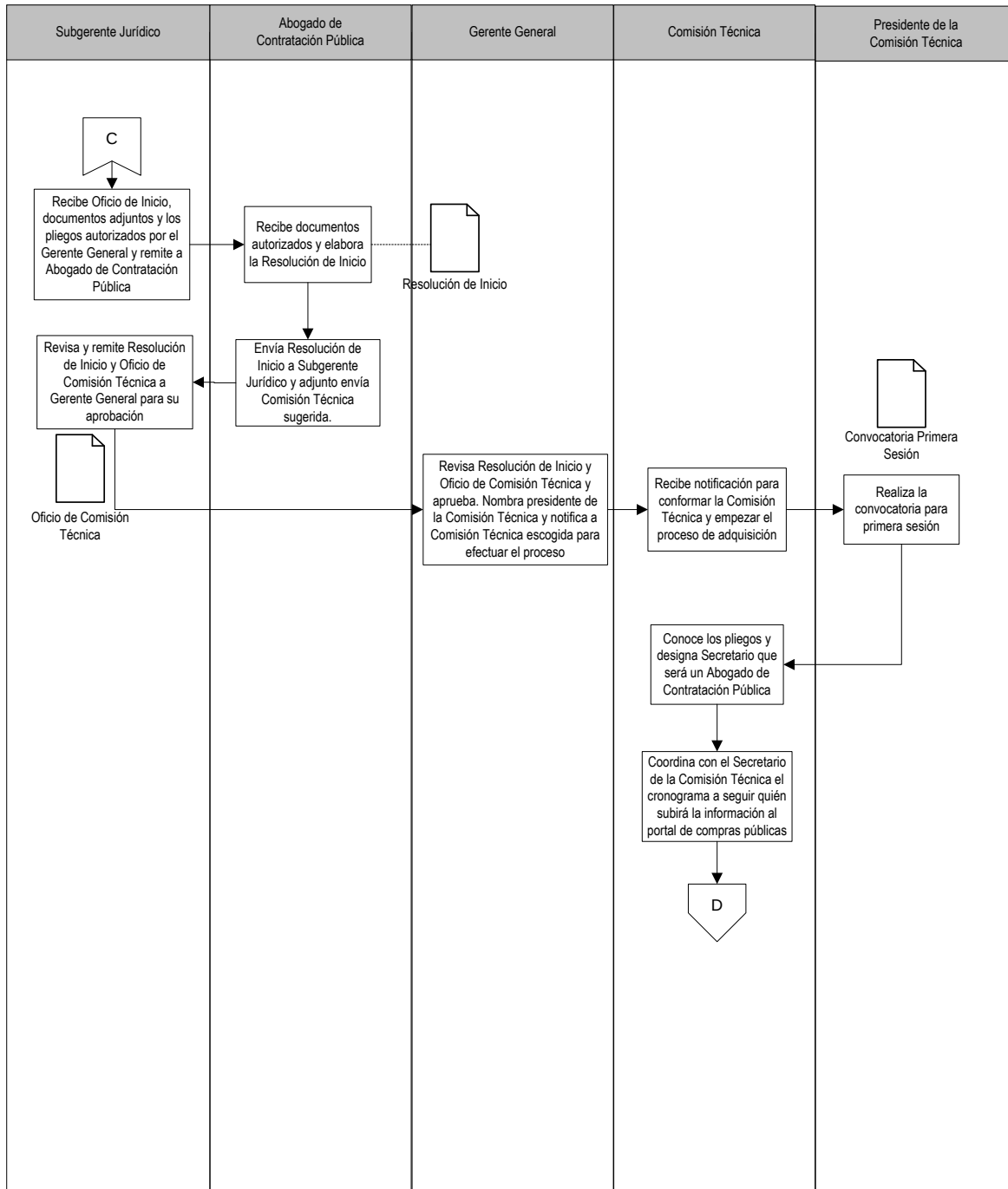
- 9. Proceso de contratación pública
 - 9.1. Subproceso de procesos dinámicos – gap02-01
 - 9.1.1. Procedimiento de compras por catálogo – gap02-01-01
 - 9.1.2. Procedimiento de subasta inversa – gap02-01-02
 - 9.2. Subproceso de régimen especial – gap02-02
 - 9.2.1. Procedimiento de arrendamiento de bienes inmuebles – gap02-02-01
 - 9.2.2. Procedimiento de contratación de comunicación social directa – gap02-02-02
 - 9.2.3. Procedimiento de contratación de comunicación social por selección – gap02-02-03
 - 9.2.4. Procedimiento de contratación de asesoría y patrocinio jurídico – gap02-02-04
 - 9.2.5. Procedimiento de contratación de obra artística, literaria o científica – gap02-02-05
 - 9.2.6. Procedimiento de contratación de proveedor único – gap02-02-06
 - 9.2.7. Procedimiento de contratación de repuestos o accesorios – gap02-02-07
 - 9.2.8. Procedimiento de contratación entre entidades estatales y subsidiarias – gap02-02-08
 - 9.2.9. Procedimiento de contratación de seguros con entidad estatal – gap02-02-09
 - 9.2.10. Procedimiento de contratación en casos de emergencia – gap02-02-10
 - 9.2.11. Procedimiento de adquisición de bienes inmuebles por declaratoria de utilidad pública – gap02-02-11
 - 9.3. Subproceso de procesos generales – gap02-03
 - 9.3.1. Procedimiento de cotización – gap02-03-01
 - 9.3.2. Procedimiento de licitación – gap02-03-02
 - 9.3.3. Procedimiento de menor cuantía bienes y servicios – gap02-03-03
 - 9.3.4. Procedimiento de menor cuantía de obras – gap02-03-04
 - 9.3.5. Procedimiento de consultoría contratación directa – gap02-03-05
 - 9.3.6. Procedimiento de consultoría por lista corta – gap02-03-06
 - 9.3.7. Procedimiento de consultoría por concurso público – gap02-03-07
 - 9.3.8. Procedimiento de ínfima cuantía de bienes – gap02-03-08
 - 9.3.9. Procedimiento de ínfima cuantía de prestación de servicios – gap02-03-09
 - 9.3.10. Procedimiento de ínfima cuantía de obras – gap02-03-10
 - 9.4. Subproceso de inscripción de proveedores – gap02-04

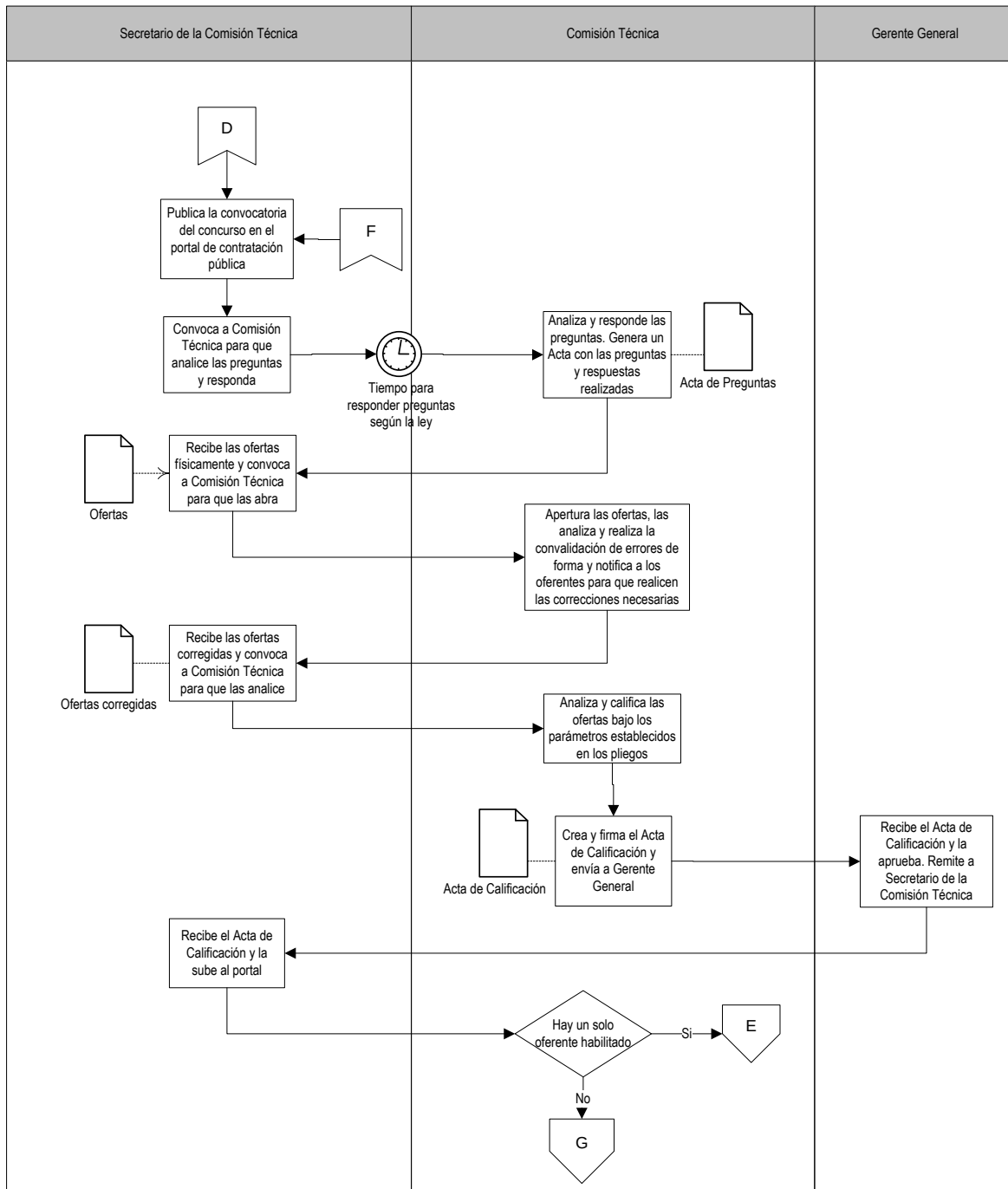
A manera de ejemplo se presenta el flujograma de los procedimientos de: Subasta Inversa y de Menor Cuantía para obras:

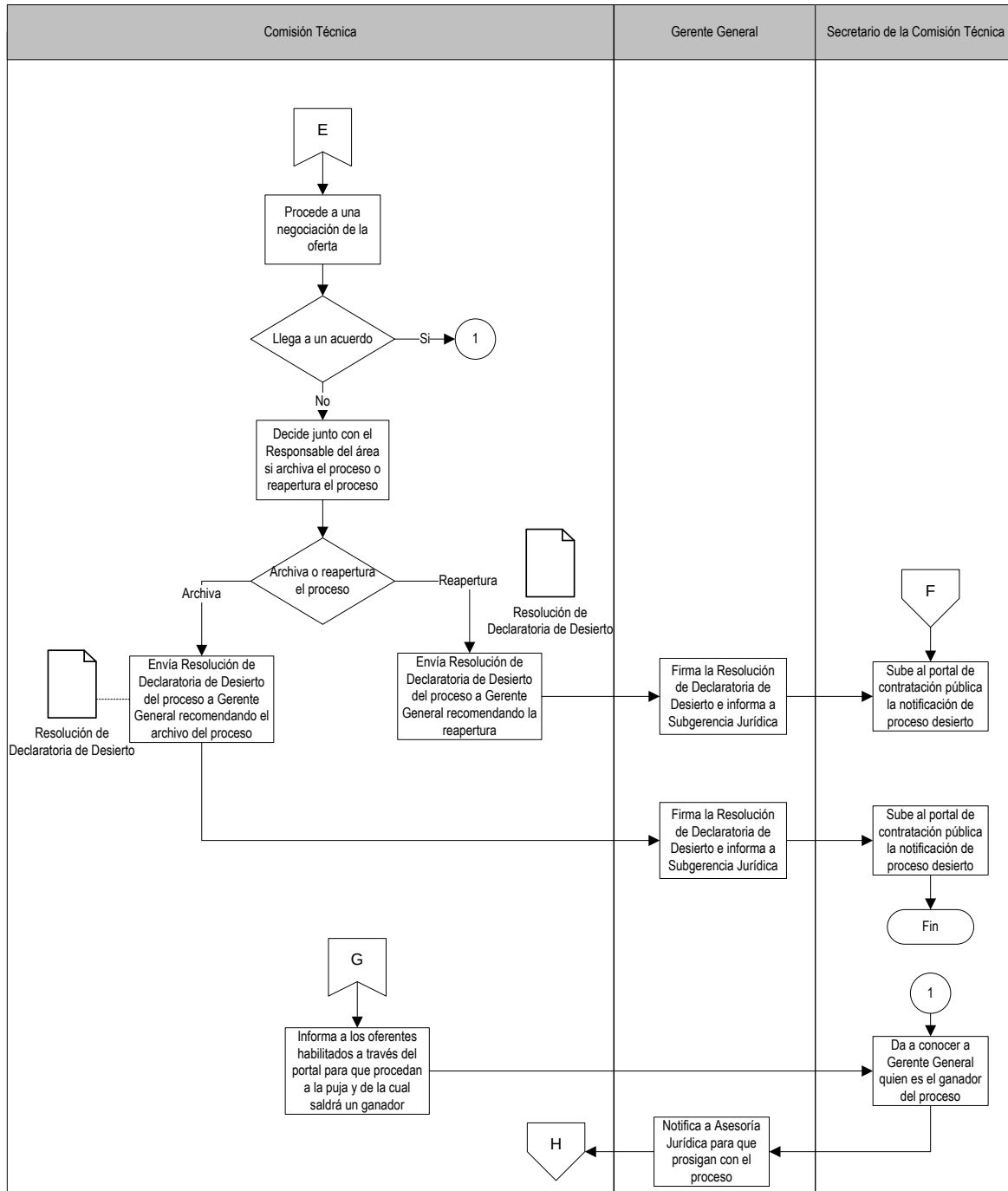
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE SUBASTA INVERSA – GAP02-01-02

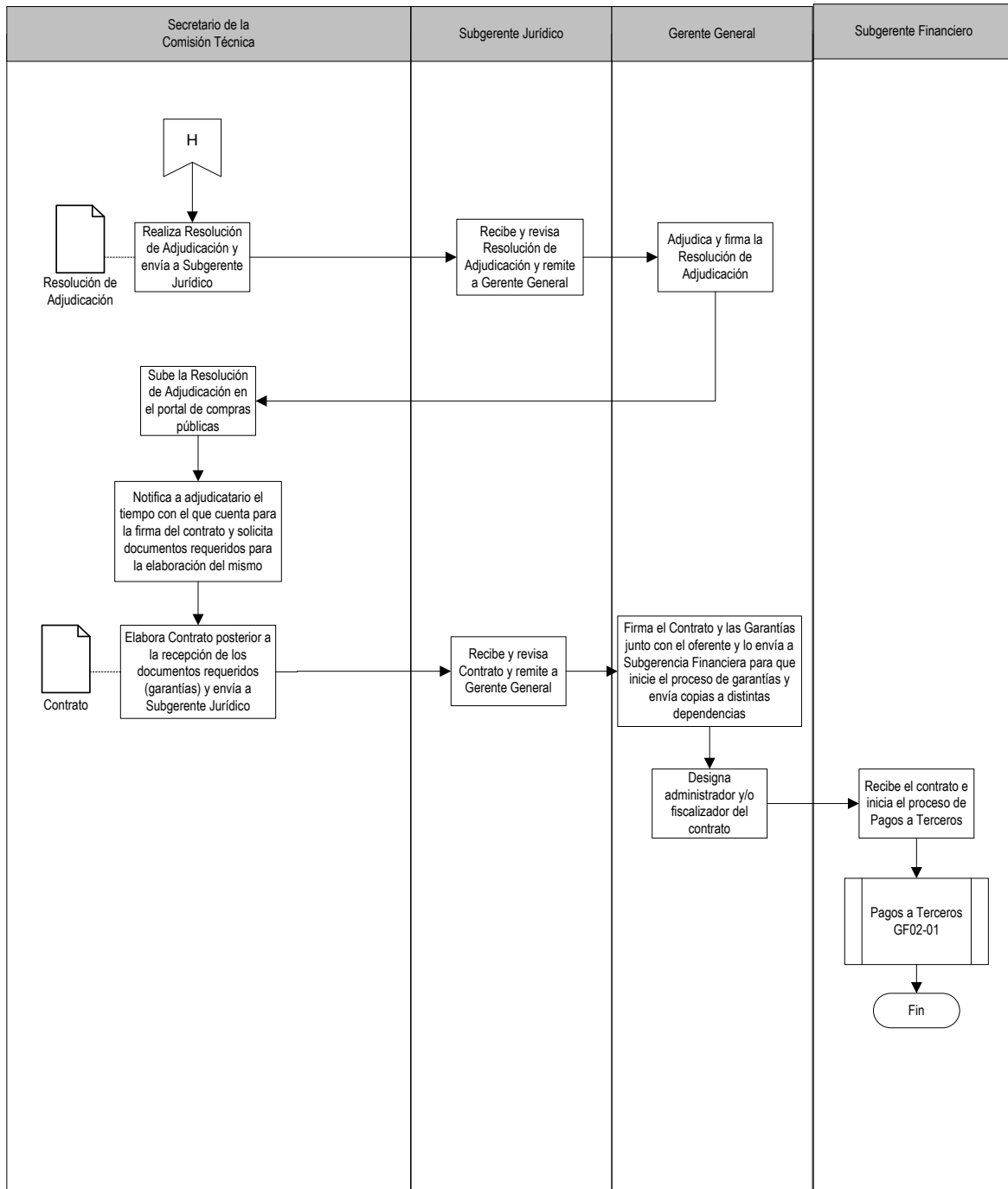




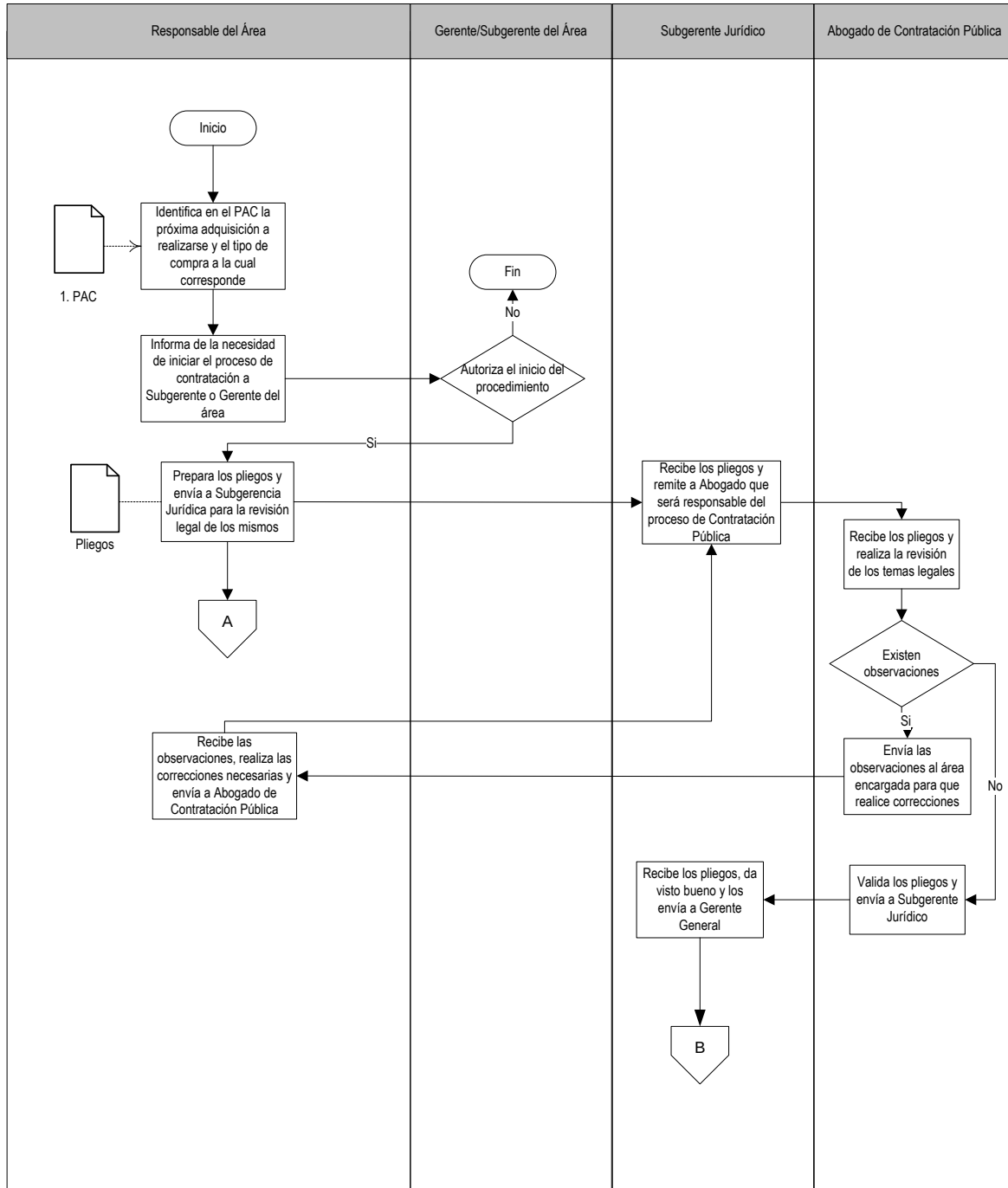


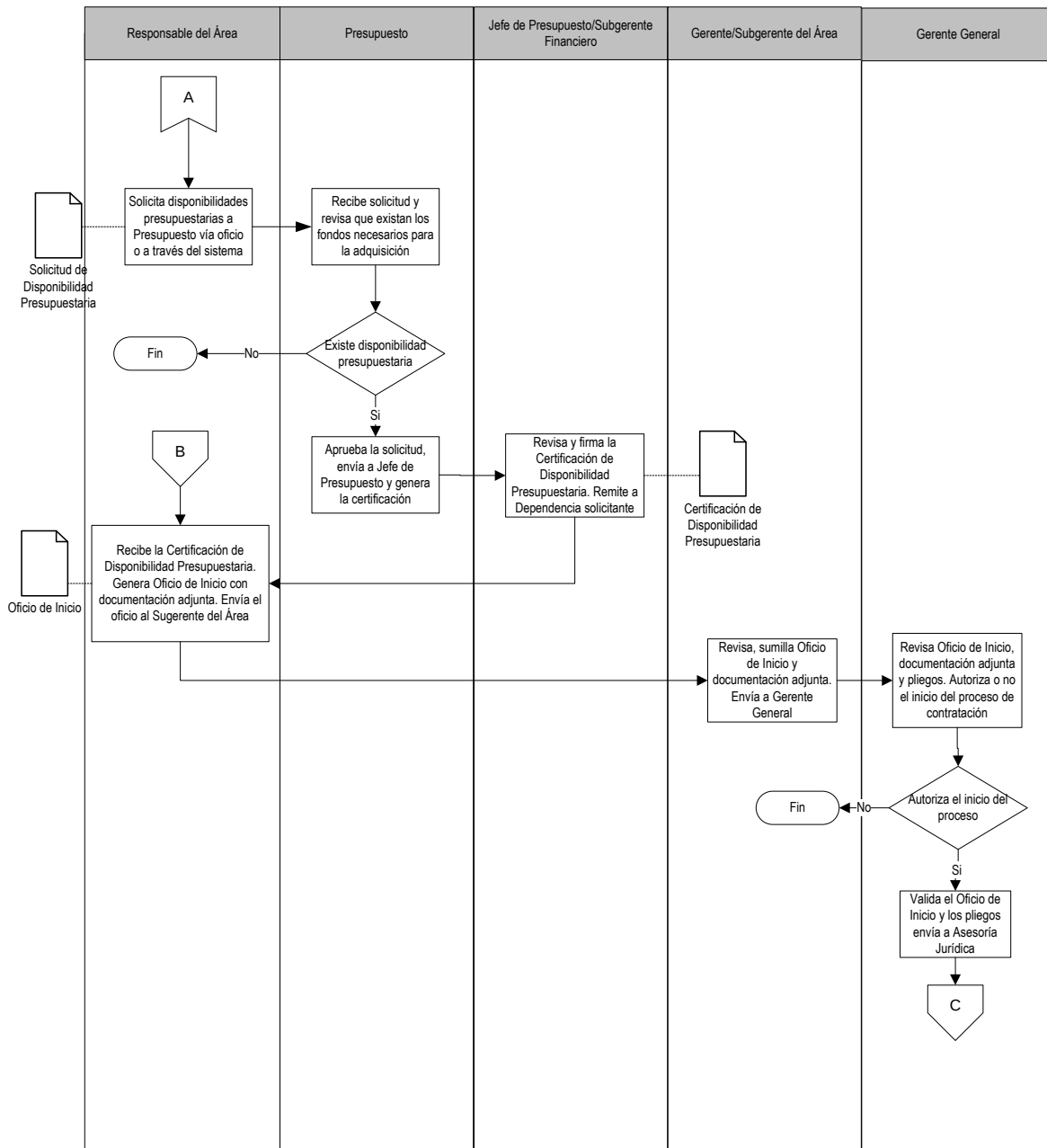


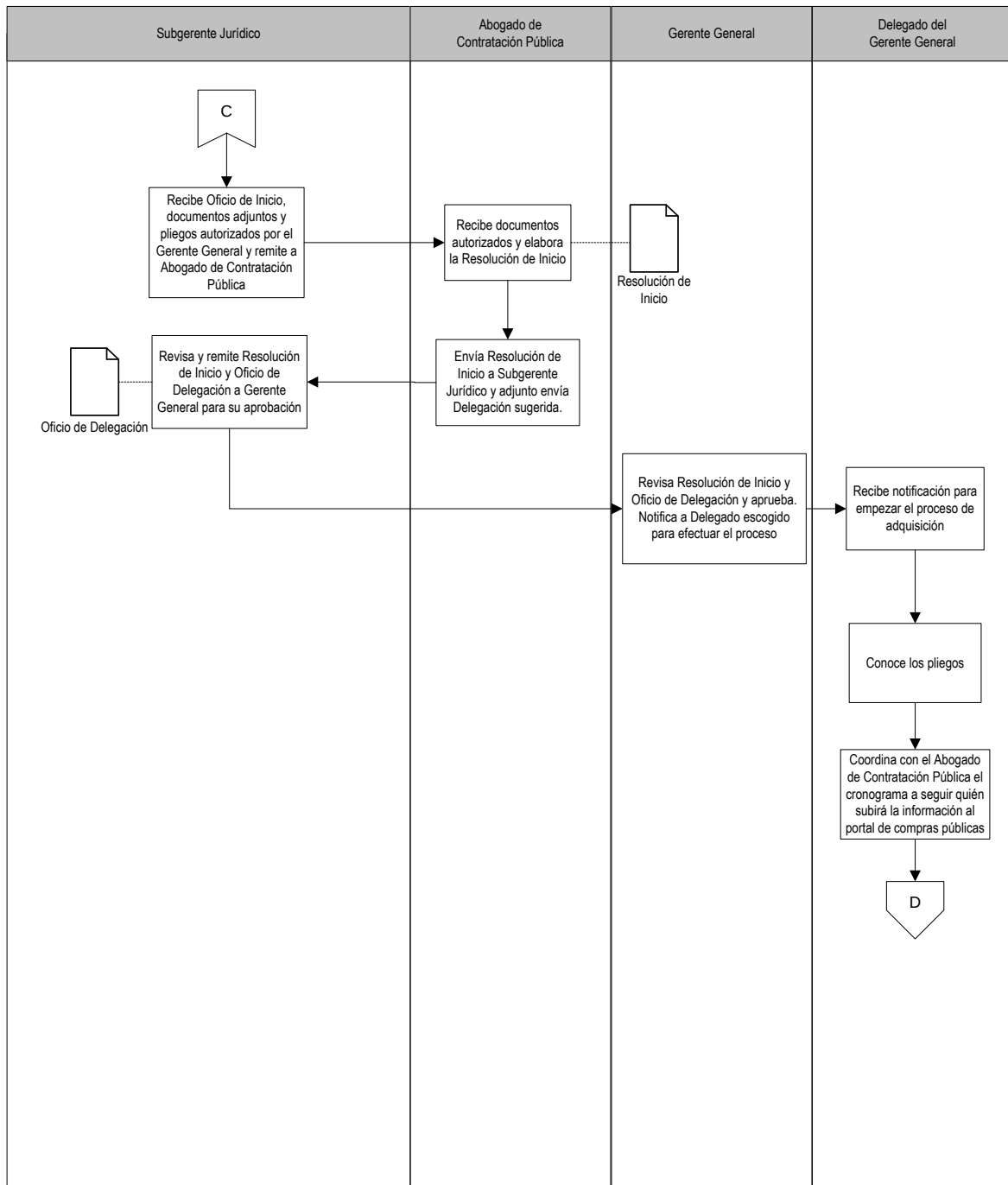


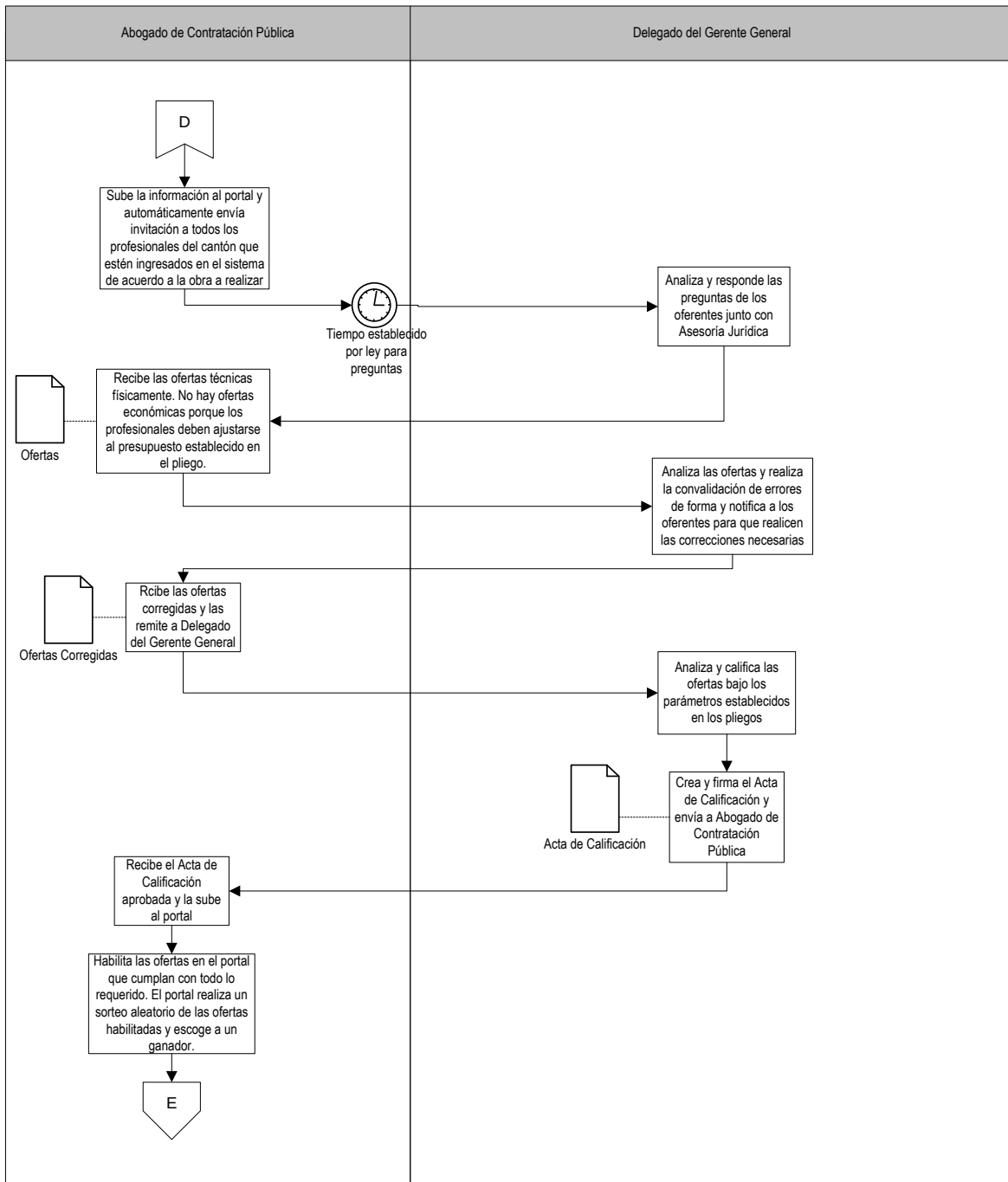


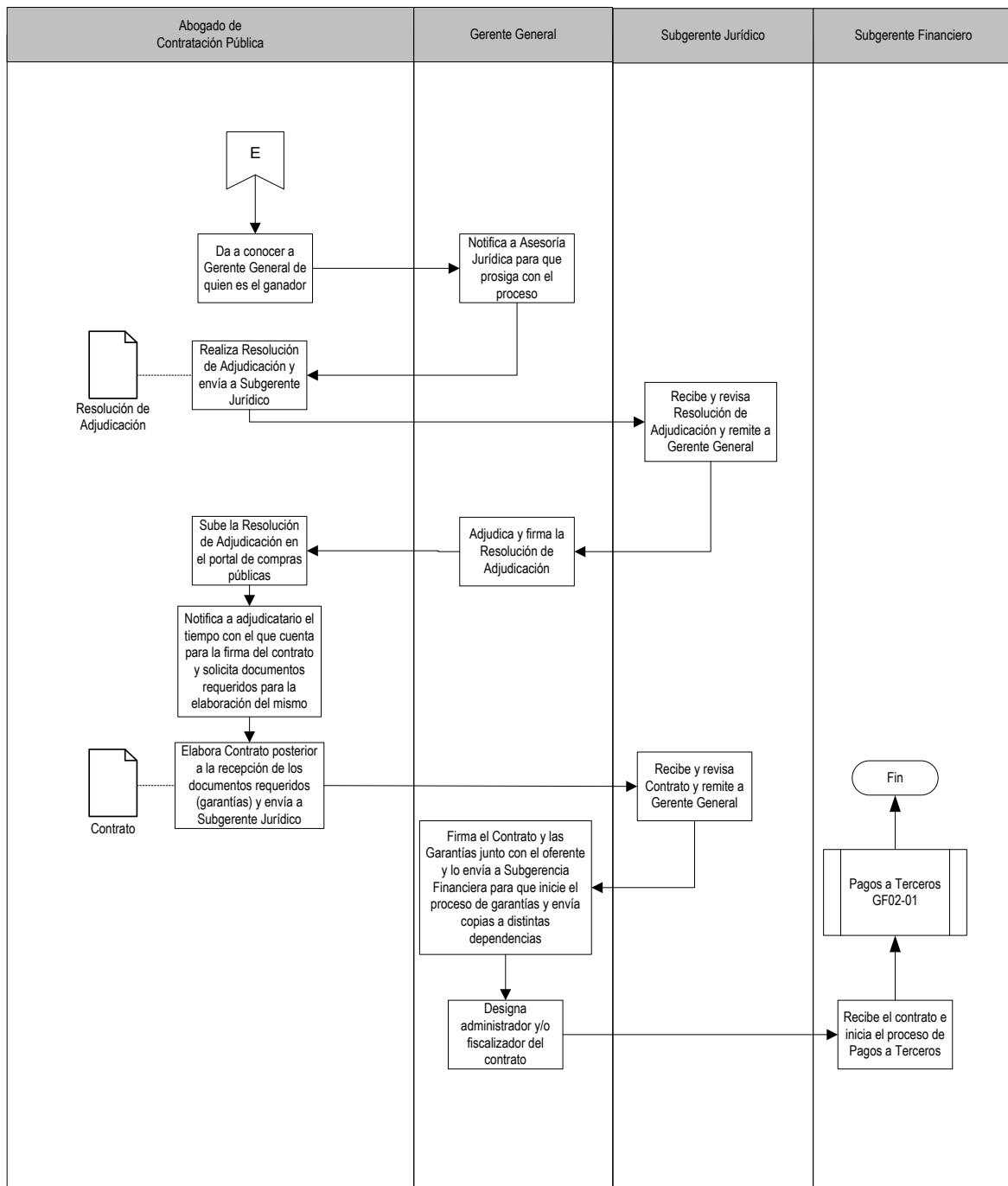
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE MENOR CUANTÍA DE OBRAS – GAP02-03-04











4. Análisis del cumplimiento de los planes, programas, proyectos:

4.1. Avance del cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral.

Este punto no aplica a ETAPA EP.

4.2. Avance del cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos.

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE ETAPA EP

BALANCED SCORE CARD

Indicadores Corporativos

INDICADORES ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS (Cuadro No. 2)										
PERSPECTIVA	INDICADORES	LÍNEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO		INCREMENTO O DISMINUCIÓN	
		A	B	C	D	E = C / D	> 80%	ENTRE 80% Y 80%	< 80%	ABSOLUTO F = C - A
FINANCIERA	INGRESOS TOTALES AÑO 2010	\$ 61.588.469,01	ANUAL	\$ 65.956.290,41		N/A			\$ 4.367.821,40	7,09%
	INGRESOS POR UNIDAD DE NEGOCIO	\$ 61.181.646,00		\$ 65.715.518,00		N/A			\$ 4.533.872,00	7,41%
	RENTABILIDAD									
	TELECOMUNICACIONES	41,80%		26,48%		N/A			-15,32%	-36,66%
	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	3,75%		-31,02%		N/A			-34,77%	927,18%
	EBITDA									
	TELECOMUNICACIONES	\$ 18.380.773,22		\$ 18.589.269,88		N/A			\$ 208.496,66	1,13%
	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	\$ 7.509.876,70		\$ 5.341.034,04		N/A			-\$ 2.168.842,66	-28,88%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80,07%	ANUAL	80,39%	84%	95,70%	1		0,32%	0,40%
PROCESOS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	75,00%	ANUAL	86%	90%	95,56%	1		11,00%	14,67%
	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	65,00%		S/D	100%	N/A			N/A	N/A
	CUMPLIMIENTO DE PLANES COMERCIALES									
	BANDA ANCHA	93,70%		122,06%	15.003 (100%)	122,06%	1		28,36%	30,27%
	TELEFONIA FIJA	104,28%		54,82%	10.000 (100%)	54,82%			3	-49,46%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se rescinde el contrato con CAHEDRA. De acuerdo a la actualización de la Planificación Estratégica 2012 no se llevará a cabo este estudio.	100,00%	1		40,0%	66,67%
	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentra implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptivos de cargo al personal.	98,70%	1		11,70%	13,45%
	IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO	85% Aprobación por la Gerencia General		97,00%	Se clasificaron todos los Subsistemas y Reglamentos que se encuentran en revisión para ser aprobados por la Gerencia General.	97,00%	1		12,00%	14,12%

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

Indicadores de Telecomunicaciones

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES (Cuadro No. 3)											
PERSPECTIVA	INDICADORES	LINEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO			INCREMENTO O DISMINUCIÓN	
		A	B	C	D	E = C / D	> 80%	ENTRE 80% Y 85%	< 80%	ABSOLUTO	%
										F = C - A	G = F / A
FINANCIERA	INGRESOS	\$ 35.910.998,43	ANUAL	\$ 39.057.903,10	\$ 37.000.000,00	105,56%	1			\$ 3.146.904,67	8,76%
	ARPU MENSUAL										
	TELEFONIA FUA	\$ 17,33		\$ 16,26		N/A				-\$ 1,07	-6,16%
	TELEFONIA PUBLICA	\$ 53,31		\$ 53,58		N/A				\$ 0,27	0,50%
	BANDA ANCHA	\$ 21,88		\$ 21,81		N/A				-\$ 0,07	-0,34%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	79,36%	ANUAL	79,86%	80,40%	99,33%	1			0,50%	0,63%
	CHURN BANDA ANCHA										
	BANDA ANCHA RESIDENCIAL ¹	0,56%		0,62%	0,90%	144,19%	1			0,06%	11,46%
	BANDA ANCHA CORPORATIVO ¹	1,21%		1,51%	1,50%	99,34%	1			0,30%	24,79%
	TRANSMISIÓN DE DATOS ¹	2,10%		1,94%	2,50%	128,60%	1			-0,16%	-7,43%
	PENETRACIÓN										
	DENSIDAD TELEFONIA FUA (número de instalaciones por cada 100 habitantes)	28,27%		28,34%		N/A				0,07%	0,24%
	PENETRACIÓN DE BANDA ANCHA POR HOGARES URBANO	23,18%		44,82%		N/A				21,64%	93,37%
	PENETRACIÓN DE BANDA ANCHA POR HOGARES DEL CANTON CUEENCA	18,20%		28,33%		N/A				10,13%	55,68%
	ÍNDICE DE PENETRACIÓN BANDA ANCHA POR HABITANTE URBANO	5,90%		12,32%		N/A				6,42%	108,73%
	ÍNDICE DE PENETRACIÓN BANDA ANCHA POR HABITANTE DEL CANTON CUEENCA	4,60%		7,50%		N/A				2,90%	63,12%
PROCESOS	INSTALACIONES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO		ANUAL								
	TELEFONIA FUA INSTALACIONES HASTA EN DOS DÍAS	58,60%		57,00%	55,00%	103,63%	1			-1,60%	-2,73%
	TELEFONIA FUA INSTALACIONES HASTA EN CINCO DÍAS	80,19%		83,56%	85,00%	98,31%	1			3,37%	4,21%
	BANDA ANCHA INSTALACIONES HASTA EN DOS DÍAS	21,51%		22,02%	35,00%	62,92%		2		0,51%	2,38%
	BANDA ANCHA INSTALACIONES HASTA EN CINCO DÍAS	51,53%		54,90%	75,00%	73,20%		2		3,37%	6,54%
	TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS										
	TELEFONIA FUA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN DOS DÍAS	63,33%		84,75%	85,00%	99,71%	1			21,42%	33,82%
	TELEFONIA FUA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN CINCO DÍAS	83,67%		94,75%	95,00%	99,74%	1			11,08%	13,24%
	BANDA ANCHA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN DOS DÍAS	73,75%		80,85%	85,00%	95,12%	1			7,10%	9,63%
	BANDA ANCHA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN CINCO DÍAS	93,32%		94,98%	98,00%	96,92%	1			1,66%	1,78%
	DEMANDA INSATISFECHA (% DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS)										
	BANDA ANCHA ¹	8,42%		12,47%	10,00%	80,22%	1			4,05%	48,05%
	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA	99,35%		97,16%	98,50%	98,64%	1			-2,19%	-2,21%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se rescinde el contrato con CAHEDRA. De acuerdo a actualización de la Planificación estratégica no se llevará a cabo este estudio.	100,00%	1			40,0%	66,67%
	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentra implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptivos de cargo al personal.	98,70%	1			11,70%	13,45%
	IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO	85% Aprobación por la Gerencia General		97,00%	Se diseñaron todos los Subsistemas y Reglamentos que se encuentran en revisión para ser aprobados por la Gerencia General.	97,00%	1			12,00%	14,12%

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C. N/A – NO APLICA. S/D – SIN DATOS.

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

Indicadores de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (Cuadro No. 4)

PERSPECTIVA	INDICADORES	LÍNEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO			INCREMENTO O DISMINUCIÓN	
		A	B	C	D	E = C / D	> 100%	ENTRE 80% y 100%	< 80%	ABSOLUTO	%
										F = C - A	G = F / A
FINANCIERA	INGRESOS	\$ 25.221.248,79	ANUAL	\$ 26.657.614,90		N/A				\$ 1.436.366,11	5,70%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80,77%	ANUAL	80,93%	81,00%	99,91%	1			0,16%	0,20%
	COBERTURA (URBANO Y RURAL)										
	AGUA POTABLE	94,58%		95,60%	93,00%	102,80%	1			1,02%	1,08%
	ALCANTARILLADO	82,92%		83,92%	89,00%	94,30%	1			1,00%	1,21%
PROCESOS	INSTALACIONES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO		ANUAL								
	INSTALACIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO 8 DÍAS	18,32%		19,61%	80,00%	24,51%			3	1,29%	7,01%
	ATENCIÓN DE RECLAMOS (Porcentaje de reclamos gestionados)	58,90%		44,06%	80,00%	55,08%			3	-14,84%	-25,19%
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE AGUA POTABLE EN EL TIEMPO ESTABLECIDO	82,67%		94,48%	80,00%	118,10%	1			11,81%	14,28%
	ÍNDICE DE AGUA NO CONTAMINADA ¹	28,12%		26,24%	30,00%	114,32%	1			1,88%	6,68%
	AGUA RESIDUAL TRATADA (PROMEDIO MENSUAL) METROS CÚBICOS	2.820.355,35		3.585.289,58	3.245.208,60	110,48%	1			764.934,23	27,12%
	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	98,69%		98,96%	98,00%	100,98%	1			0,27%	0,27%
	DEMANDA INSATISFECHA ¹	27,71%		33,91%	14,00%	41,29%			3	-6,20%	-22,37%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se rescinde el contrato con CATHEDRA. De acuerdo a actualización de la Planificación estratégica no se llevaría a cabo este estudio.	100,00%	1			40,0%	66,67%
	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentra implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptores de cargo al personal.	98,70%	1			11,70%	13,45%
	PERSONAL POR CADA 1000 CONEXIONES ¹	7,75 personas		7,79 Personas	7,76 Personas	99,61%	1			0,04	0,52%

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

4.3. Ejecución del presupuesto institucional

 ETAPA EP RESUMEN EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ENERO - DICIEMBRE 2012					
RESUMEN DEL GASTO POR ÁREAS DE SERVICIO					
GERENCIAS Y/O SUBGERENCIAS	CODIFICADO	PRE COMPROMISO	COMPROMISO	DEVENGADO	% DEVENGADO
	a			b	b/a
SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	80.365.541	3.870.837	68.721.966	56.801.952	71%
GERENCIA	7.920.432	173.847	6.436.978	6.218.068	79%
SUBGERENCIA DE INGENIERIA Y PROYECTOS	37.176.130	2.804.751	31.553.553	23.078.111	62%
SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	22.041.118	714.227	19.133.630	16.934.249	77%
UNIDAD EJECUTORA DE PLANES MAESTROS	13.227.862	178.011	11.597.804	10.571.524	80%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL	5.959.338	0	4.061.214	3.087.386	52%
SUBGERENCIA PARQUE NACIONAL CAJAS	3.215.759	672.987	2.244.495	2.120.633	66%
GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	45.486.934	188.268	43.826.452	35.647.501	78%
GERENCIA	935.305	33.000	869.342	857.697	92%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE REDES	21.647.363	53.128	20.681.320	16.285.068	75%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE TELECOMUNICACIONES	13.597.427	102.140	13.067.546	10.270.140	76%
SUBGERENCIA REGULATORIA	9.306.839	0	9.208.245	8.234.596	88%
GERENCIA COMERCIAL	10.672.523	78.248	8.591.458	7.890.846	74%
GERENCIA	1.978.556	2.000	1.706.845	1.447.712	73%
SUBGERENCIA DE MARKETING Y VENTAS	2.492.891	41.800	2.021.802	1.787.589	72%
SUBGERENCIA DE GESTION DE CLIENTES	6.201.076	34.448	4.862.811	4.655.544	75%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	6.393.562	0	4.423.903	4.082.422	64%
SUBGERENCIA FINANCIERA	3.148.313	0	2.608.679	2.450.421	78%
SUBGERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	1.731.236	260.914	1.374.664	1.301.452	75%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.049.258	500	766.830	685.528	65%
SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN	1.388.531	50.000	1.076.646	945.933	68%
TOTAL EMPRESA	159.410.997	5.121.754	137.696.309	115.014.074	72%
Fuente: Cédula Presupuestaria					
Elaboración: Subgerencia Financiera-Presupuestos					

4.4. Balance anual y niveles de cumplimiento de obligaciones: laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos (en el caso de empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público)

En cuanto a los niveles de cumplimiento de las obligaciones laborales, ETAPA EP se encuentra al día en la gestión y pago de las mismas.

Dentro de las aristas de los servicios que brinda la Subgerencia Administrativa, se cuenta con el Dpto. de Seguridad, Vigilancia y Transporte, el cual, coordina la dotación de la Ropa de Trabajo y Equipo de Protección personal para los trabajadores y empleados de la empresa, con lo cual se preocupa por la integridad física de los mismos, situación de la que deriva el desempeño efectivo de las labores de los servidores institucionales. Para precautelar la seguridad del talento humano de la Empresa, así como, de las instalaciones, maquinaria y equipos se cuenta con la presencia de guardias de seguridad y la integración de un sistema de CCTV y de seguridad electrónica. Finalmente, para proporcionar una adecuada movilización y operación para las distintas actividades de la Empresa, se posee un amplio parque automotor contratado y propio en este último, se invierte en combustible, neumáticos, aceites y demás insumos para garantizar la eficiencia en estos automotores y maquinaria.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA							
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD, VIGILANCIA Y TRANSPORTE							
AÑO 2012							
No.	PLANES / PROYECTOS	PRESUPUESTO	CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS	TOTAL INVERTIDO	CUMPLIMIENTO		
					SI	NO	EN PROCESO
1	Dotación Ropa de Trabajo	\$ 45.000,00	Adquisición Ropa Jeans	\$ 590.016,27			
		\$ 64.000,00	Adquisición Ropa Térmica				
		\$ 231.337,27	Adquisición Ropa Formal y semiformal masculino				
		\$ 79.599,00	Adquisición Ropa Formal y semiformal femenino				
		\$ 23.744,00	Adquisición Casaca semi formales (Contrato Colectivo)				
		\$ 3.816,00	Adquisición de Ropa y Calzado Típico				
		\$ 39.000,00	Adquisición de Calzado Formal y semiformal masculino				
		\$ 18.480,00	Adquisición de Calzado Formal y semiformal femenino				
		\$ 85.040,00	Adquisición de Calzado botines				
2	Dotación de Equipo de Protección Personal	\$ 123.000,00	Adquisición de Equipo de Protección Personal	\$ 123.000,00			
3	Recarga de Extintores	\$ 1.659,39	Adquisición de Polvo Químico Seco y CO2	\$ 1.659,39			
4	Servicio de Vigilancia para las instalaciones de la Empresa	\$ 80.800,00	Nivel 1: Cía. Martínez Palacios	\$ 911.172,00			
		\$ 96.312,00	Nivel 2: Cía. Expresseguridad				
		\$ 64.630,00	Nivel 3: Cía. Expresseguridad				
		\$ 137.300,00	Nivel 4: Cía. Segplus				
		\$ 78.000,00	Nivel 5: Cía. Gusepriv				
		\$ 138.000,00	Nivel 6: Cía. Castvise				
		\$ 87.230,00	Nivel 7: Cía. Expresseguridad				
		\$ 228.900,00	Nivel 8: Cía. Castvise				
5	Servicio de Monitoreo y Respuesta Armada	\$ 7.560,00	Prestación del Servicio de Monitoreo y Respuesta Armada. EMPRESA ALTA TECNOLOGÍA	\$ 7.560,00			
6	Sistema de CCTV	\$ 175.000,00	Adquisición Sistema CCTV Planta El Cebollar	\$ 175.000,00			
			Adquisición Sistema CCTV Planta Sustag				
			Adquisición Sistema CCTV Planta de Tixán				
7	Vehículos Contratados	\$ 935.376,00	PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS	\$ 935.376,00			
8	Adquisición de Neumáticos	\$ 71.304,80	COMPRA POR PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS	\$ 71.304,80			
9	Adquisición de filtros y aceites	\$ 27.641,87	COMPRA POR PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS	\$ 27.641,87			
10	Combustible Vehiculos maquinaria	\$ 201.148,98	COMPRA POR PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS	\$ 201.148,98			

FUENTE: Subgerencia Administrativa

En lo referente al cumplimiento de Obligaciones Tributarias se indica lo siguiente:

1. Retención en la Fuente de Impuesto a la Renta (Formulario 103) declaradas y pagadas de enero a diciembre 2012
2. Retenciones de IVA mensual (Formulario 104) declaradas y pagadas de enero a diciembre 2012
3. Declaraciones de ICE mensual (Formulario 105) declarado diciembre 2012
4. Impuestos a la Renta de Sociedades (Formulario 101) declarado por el período 2012
5. Anexo en Relación de Dependencia declarado período 2012
6. Anexo Transaccional Simplificado ATS presentado de enero a diciembre 2012
7. Anexo de PVP ICE presentado por el período 2012
8. Actualizaciones en el RUC dos ocasiones en el período 2012
9. Estado Tributario activo al 31 de diciembre 2012

En lo relacionado al cumplimiento de los objetivos, **se adjunta el anexo No. 1 relacionado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos 2010 -2014 y que corresponden al ejercicio económico 2012**

4.5. Implementación de recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

En este periodo, la Empresa no ha recibido recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.

5. Participación Ciudadana:

5.1. Incorporación de la ciudadanía en el ciclo de la gestión: planificación, presupuestación, ejecución y control.

Este punto se justifica con el procedimiento descrito en el punto 3.2.1.

5.2. Mecanismos de participación ciudadana implementados.

Socializaciones: individuales (a dirigentes y Presidentes de los GAD) y grupales (comunitarias) a los potenciales usuarios en reuniones en las respectivas comunidades de las parroquias rurales del cantón Cuenca. La metodología utilizada es dinámica y participativa, se utilizan herramientas como: dinámicas grupales, presentaciones en powerpoint, planos-diseños, recorridos en terreno de verificación de diseños, catastros, entre otros y de acuerdo a la situación que se presente.

La respuesta ha sido positiva, de compromiso y aceptación, asumiendo una corresponsabilidad tripartita ETAPA EP - GAD - Usuarios; cuyo producto es la firma de convenios de proyectos hidrosanitarios en las Parroquias Rurales del Catón Cuenca, los datos estadísticos se registran en Ingeniería de Proyectos y Gerencia Comercial.

Convocatoria a los potenciales usuarios demandantes de las obras, en base a acuerdos con los dirigentes y GADS. Fecha, Hora y Lugar.

Socializaciones generalmente en los lugares a ejecutarse las obras, Casas comunales, Capillas, Salones de los GADS entre otros, para lo cual se planifica previamente la estructura y contenido de la reunión:

- Motivación: Animación inicial de la reunión, presentación, objetivos, temas a tratar, acuerdos alcanzados, compromisos de las partes, inquietudes generales. En cada tema de la reunión se brinda el espacio de participación. Al finalizar la reunión se registran los aspectos más importantes en un Acta, con la firma de los representantes-dirigentes de la comunidad y los profesionales de ETAPA EP.

Se anexan las Fichas de Reuniones, Fichas de Inspecciones así como el Modelo de Actas de compromiso.

5.3. Criterios de selección para la convocatoria a la ciudadanía.

Acorde al proceso de Solicitud de Servicios a través de Convenios, las solicitudes de servicio pueden ser recibidas por varios canales, Dpto. de Responsabilidad Social, Atención al Cliente, Gerencia General, Gerencia de Agua Potable, etc, sin embargo todas éstas solicitudes son remitidas a la Gerencia Comercial y atreves de su Dpto. de Atención al Cliente de Agua Potable se realiza un análisis de factibilidad técnica y social, así como la disponibilidad presupuestaria. Si se determina que existe la factibilidad requerida, se procede a evaluar en base a los siguientes criterios:

- Priorizaciones de las demandas de los moradores, conjuntamente elaborados con los GADS y sujetos a los POA's Anuales tanto de la Empresa como de los GAD.
- Proyectos prioritariamente de agua, considerando la cobertura, población y parroquia.
- Proyectos de intervención emergente por el alto riesgo de afección a la población.
- Proyectos que ya poseen estudios, y que cuentan con financiamiento, que por alguna situación de viabilidad técnica, social y legal han estado rezagados.

5.4. Nivel de representatividad: número de personas, grupos a los que pertenecen, interculturalidad, género, discapacidad y etáreo.

La visión y misión de la Empresa, su quehacer interno y de servicio a los ciudadanos y ciudadanas, se enmarca dentro de lo que establece la Constitución, Leyes y Ordenanzas del país y Cantón.

La respuesta de la Empresa frente a la demanda de servicios, es incluyente, respetando los derechos de los grupos de atención prioritaria.

El número de participantes en una reunión, depende del tipo de proyecto, cobertura del diseño, monto del proyecto, distancia del centro cantonal Cuenca, entre otros factores. Sin embargo, se podría indicar un promedio de asistencia 50 personas.

AÑO	ACTIVIDAD	NÚMERO DE ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
2012	SOCIOCULTURAL Y OTROS	152	Auspicios de Festividades en el Cantón. Apoyo Artístico.
	EDUCACIÓN	3.385	Programa mi Compu en 17 Planteles Educativos. Entrega.
	EDUCACIÓN	22	Aulas Interactivas. Coordinación y Gestión.
	EDUCACIÓN	79	Entrega de Mobiliario en 79 escuelas, conjuntamente con SITEC
	EDUCACIÓN	332	Entrega, instalaciones, mantenimiento de computadoras y educación. Tercera Fase.

5.5. Aportes recibidos.

Existe un alto porcentaje de proyectos que son elaborados y ejecutados con Presupuestos Participativos, los acuerdos de aportes de las partes: GAD-Usuarios y ETAPA EP, dependen del nivel socioeconómico de las comunidades, si cuenta con financiamiento de organismos nacionales, del monto del proyecto, del número de potenciales usuarios. La Empresa generalmente ha aportado con el 40% del costo del

proyecto, los aportes de los GADS son variables, oscila desde el 40% hasta el 10% del costo del proyecto, la diferencia asumen los potenciales usuarios, debiendo cancelar hasta un plazo de 36 meses con un 10% o 20% de anticipo, esto depende mucho de la realidad de cada comunidad.

6. Transparencia y acceso a la información:

6.1. Mecanismos utilizados para que la ciudadanía acceda a la información: medios de comunicación, página web, asambleas, otros espacios.

Para el acceso a la información ETAPA EP cuenta con:

- Página web: www.etapa.net.ec
- Correo electrónico: contacto@etapa.net.ec
- Twitter: @etapaoficial
- Facebook: EtapaCuenca

Adicionalmente, con el objetivo de crear un nuevo canal de comunicación, se hicieron las gestiones para la implementación de la Radio de ETAPA, la cual, al momento, se encuentra al aire en la frecuencia 101.7 y bajo la denominación "Radio Ciudad", buscando crear un contenido informativo para la ciudadanía, sobre la gestión de la Empresa y de la Corporación Municipal.

6.2. Aspectos que se difundieron.

Dentro de la página web se ha dado fiel cumplimiento a lo que solicita la Ley de Transparencia en los siguientes aspectos:

Información Financiera y Presupuestaria	Planes y Programas	
	Presupuesto Anual	
	Auditorias	
	Balance y Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de efectivo y Estado de cambios de Patrimonio	
	EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL 2011	
Contratos	Contratos Varios	
	Concursos Públicos	
	Calificación de Proveedores	
	Procesos Precontractuales	

	Obras Adjudicadas	
	Incumplimiento de Contratos	
	Contratos Crédito Externo o Interno	
Rendición de Cuentas	Informe de la Gestión Institucional	
	Resoluciones adoptadas por los Organismos Seccionales	Tarifas vigentes para el Servicio de Telecomunicaciones
	Resoluciones adoptadas por los Organismos Seccionales	Tarifas vigentes para el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado
	Resoluciones adoptadas por los Organismos Seccionales	Tarifas vigentes para el Servicio de Banda Ancha
	Viáticos	
Responsables de la Información	Apartado Postal	

6.3. Periodicidad de la actualización de la información.

La información se actualiza constantemente, de acuerdo a la generación de datos útiles para la ciudadanía.

6.4. Mecanismos que se utilizaron para recoger la opinión ciudadana: foros virtuales, encuestas, formularios, etc.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ETAPA EP AÑO 2012

ETAPA EP, durante su trayectoria ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de la población cuencana mediante la prestación eficiente de servicios y el desarrollo de nuevos productos y tecnologías que satisfagan las necesidades y exigencias del Cliente. Desde esta perspectiva, dentro de su Planificación Estratégica Institucional, basada en la búsqueda permanente de mejorar la prestación de sus servicios se planteó como uno de sus objetivos estratégicos el mejorar la Satisfacción del Cliente, razón por la cual realiza periódicamente mediciones de este aspecto, cuyos resultados visualizan la medida en la cual los clientes, según su percepción, están conformes con el servicio que reciben de la Empresa y permiten definir planes de acción a corto, mediano y largo plazo, para mejorar la relación Empresa - Cliente.

Procedimiento metodológico

La metodología desarrollada por la Empresa para realizar esta medición fue generada para medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes de ETAPA EP con respecto a los productos y servicios que se proveen, considerando parámetros que el cliente valora dentro de su satisfacción (percepción).

La obtención del modelo de medición se lo realizó a través de una investigación exploratoria, en donde mediante grupos focales y entrevistas a profundidad se determinó según la percepción del Cliente, los atributos más relevantes por servicio con su correspondiente jerarquización y ponderación.

La investigación descriptiva, esto es, la medición del nivel de Satisfacción del Cliente por servicio y de manera global con la empresa, es una investigación de tipo concluyente, contempla la aplicación de encuestas a hogares y empresas del Cantón Cuenca considerando los aspectos propios para cada servicio, siendo entre otros: demográficos como la distinción de condiciones para la prestación de servicios tanto en la zona urbana como rural, así como, de segmentación de clientes en los servicios que aplique.

El grupo objetivo es la población de Clientes de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Telefonía Fija, Telefonía CDMA, Internet Banda Ancha y Transmisión de Datos, el estudio se efectúa vía telefónica y de manera presencial en los diferentes puntos físicos de atención al cliente que dispone la Empresa; para la determinación de la muestra del estudio se la estratifica de acuerdo a las condiciones de cada servicio, los resultados del estudio son presentados con un nivel de confianza del 95% y un error muestral menor al 5%.

Para el año 2012, se realizaron 2.230 encuestas anuales las cuales fueron calculadas con el 95% de confianza, con un error muestral del 2,12% con respecto al universo de clientes de ETAPA EP.

Servicio	Cantidad de Encuestas por servicio	Zona Rural 23% aprox.	Zona Urbana 77% aprox.
Agua Potable	385	88	297
Alcantarillado	389	94	295
Telefonía Fija	386	100	286
Telefonía CDMA	378	378	-
Transmisión de Datos	28	-	28
Internet B. A. Residencial	381	121	260
Internet B. A. Corporativo	283	64	219
TOTAL	2.230	845	1.385

Parámetros por servicio

A continuación se detallan los parámetros considerados dentro de cada servicio con su correspondiente definición:

Agua Potable

1. Características Organolépticas: Características del agua que guardan relación con su color, olor y sabor.
2. Continuidad: Relacionada con ceses o cortes del servicio.

3. Presión: Cantidad y fuerza con la que el agua llega al hogar.
4. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.
5. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.

Alcantarillado

1. Continuidad: Hace referencia a la posibilidad de que se presenten rupturas o taponamientos en el servicio de Alcantarillado.
2. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.
3. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.

Telefonía Fija

1. Continuidad: Relacionada con ceses o cortes del servicio.
2. Conectividad: Relacionada con posibles alteraciones, interrupciones, degradación de la nitidez en las llamadas.
3. Flexibilidad y Adaptabilidad a las exigencias del Cliente: Opciones ofrecidas para satisfacer requerimientos especiales del Cliente.
4. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.
5. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.

Telefonía CDMA

1. Conectividad: Relacionada con posibles alteraciones, interrupciones, degradación de la nitidez en las llamadas.
2. Continuidad: Relacionada con ceses o cortes del servicio.
3. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.
4. Flexibilidad y Adaptabilidad a las exigencias del Cliente: Opciones ofrecidas para satisfacer requerimientos especiales del Cliente.
5. Fiabilidad de Equipos: Correcto funcionamiento de los equipos involucrados en el servicio.
6. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.

Transmisión de Datos

1. Continuidad: Relacionada con ceses o cortes del servicio.

2. Flexibilidad y Adaptabilidad a las exigencias del Cliente: Opciones ofrecidas para satisfacer requerimientos especiales del Cliente.
3. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.
4. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.
5. Velocidad: La velocidad con la cual una función del servicio debe ser suministrada.

Internet banda ancha corporativo y residencial

1. Continuidad: Relacionada con ceses o cortes del servicio.
2. Flexibilidad y Adaptabilidad a las exigencias del Cliente: Opciones ofrecidas para satisfacer requerimientos especiales del Cliente.
3. Atención al Cliente: Relacionado con la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad para la contratación del servicio, imagen y tiempo de espera en locales, etc.
4. Tiempo de respuesta a requerimientos: Desempeño en la atención a requerimientos de los clientes.
5. Fiabilidad de Equipos: Correcto funcionamiento de los equipos involucrados en el servicio.
6. Velocidad: La velocidad con la cual una función del servicio debe ser suministrada.

De lo anteriormente descrito se puede observar que el atributo "Atención al Cliente" está considerado dentro de cada uno de los servicios que la empresa ofrece, el mismo que trata de identificar el grado de Satisfacción del Cliente con respecto a la actitud, conocimiento, disposición del personal que atiende requerimientos, claridad en la entrega de información, conocimiento técnico, facilidad que se otorga al clientes para la contratación del servicios, imagen y tiempo de espera en locales, entre otros.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR UNIDAD DE NEGOCIO - AÑO 2012

Unidad de negocio Agua Potable y Saneamiento

El Nivel de Satisfacción del Cliente de la Unidad de Negocio de AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO en el Año 2012 es del 80,93%. Indicador que presenta un incremento del 0,15% en referencia a la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente realizada en Año 2011, la cual alcanzó un 80,77%.

Tabla: Nivel de satisfacción del cliente de agua potable y saneamiento año 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Agua Potable	81,24%	81,43%	0,19%
Alcantarillado	80,23%	80,34%	0,11%
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	80,77%	80,93%	0,15%

Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

Gráfico: Nivel de satisfacción del cliente de agua potable y saneamiento año 2012



Unidad de negocio de Telecomunicaciones

El Nivel de Satisfacción del Cliente de la Unidad de Negocio de TELECOMUNICACIONES en el Año 2012 es del 79,86%. Indicador que presenta un incremento del 0,50% en referencia a los resultados de la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente realizada en Año 2011 que alcanzó un 79,36%.

Tabla: Nivel de satisfacción del cliente de telecomunicaciones año 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Telefonía Fija	80,93%	80,86%	-0,07%
Telefonía CDMA	79,02%	82,71%	3,69%
Transmisión De Datos	70,80%	74,27%	3,47%
Internet Banda Ancha Corporativo	71,65%	86,28%	14,63%
Internet Banda Ancha Residencial	75,88%	76,29%	0,40%
TELECOMUNICACIONES	79,36%	79,86%	0,50%

Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

Gráfico: Nivel de satisfacción del cliente de telecomunicaciones año 2012



Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

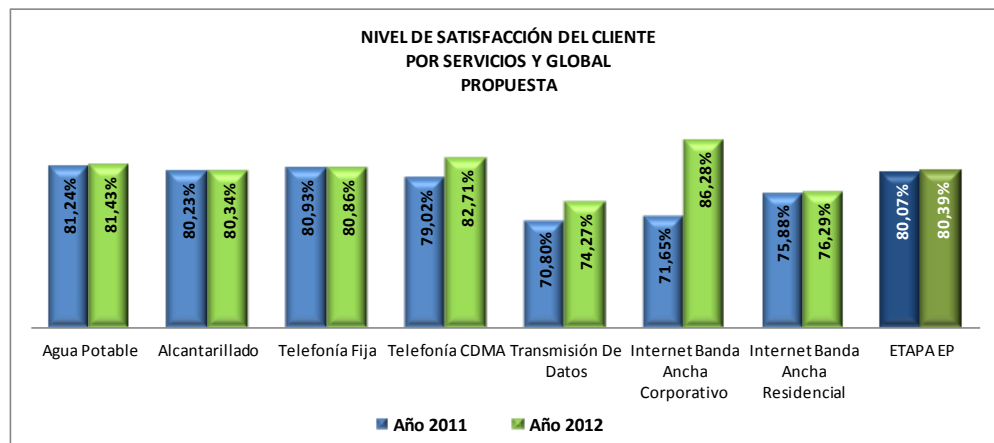
Nivel de satisfacción del cliente de ETAPA EP - año 2012

Tabla: Nivel de satisfacción del cliente por servicio y de ETAPA EP - año 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Agua Potable	81,24%	81,43%	0,19%
Alcantarillado	80,23%	80,34%	0,11%
Telefonía Fija	80,93%	80,86%	-0,07%
Telefonía CDMA	79,02%	82,71%	3,69%
Transmisión De Datos	70,80%	74,27%	3,47%
Internet Banda Ancha Corporativo	71,65%	86,28%	14,63%
Internet Banda Ancha Residencial	75,88%	76,29%	0,40%
ETAPA EP	80,07%	80,39%	0,32%

Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

Gráfico: Nivel de satisfacción del cliente por servicio y de ETAPA EP - año 2012



Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

6.5 Cómo se incorporaron los aportes ciudadanos

La información obtenida de los aportes ciudadanos recopilada mediante los distintos mecanismos de obtención de información que se verifican en los puntos anteriores, es posteriormente individualizada a fin de garantizar la certeza de la información en cada servicio, la misma sirve de base para desarrollar los proyectos que conforman los planes de negocios de la empresa que se formulan luego de su depuración y de la determinación de la factibilidad presupuestaria; luego de lo que será considerada para elaborar el plan estratégico, además de ella derivan indicadores sobre las virtudes y debilidades que mantiene la empresa dentro de su ciclo productivo, por lo que deben ser considerados para eliminar las debilidades en la prestación de servicios y fundamentalmente en el desarrollo y proyección integral de la empresa en calidad de entidad pública que se encuentra al servicio de la sociedad en función de la prestación de servicios básicos y vitales para el desarrollo de toda la comunidad.

7. Anexos:

ANEXO 1

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

AÑO 2012

INTRODUCCIÓN

El Proceso de Optimización Empresarial de ETAPA EP, llevado a cabo en el año 2010, tuvo como objetivo principal desarrollar un proceso integral de cambio organizacional, para lo cual fue necesario como primer paso, realizar un Análisis Estratégico que determine la dirección en la cual la Empresa debía avanzar y alinear todos los esfuerzos y procesos internos, para el logro de los objetivos y planes de acción definidos.



La metodología utilizada por Pricewaterhouse Coopers AG dentro del proceso de Planificación Estratégica, incluyó 2 fases: el Análisis de la Situación Actual y la Actualización de la Filosofía Empresarial o Formulación Estratégica.

En el siguiente gráfico se muestra el enfoque metodológico aplicado para este componente del proyecto, el cual permitió efectuar el análisis de la situación actual y la actualización de la visión estratégica de ETAPA EP, así como de sus dos unidades de servicio: Telecomunicaciones y, Agua Potable y Saneamiento.



La aplicación de esta metodología generó los siguientes resultados:

- Actualización de la Filosofía empresarial:
 - Misión Corporativa de ETAPA EP:** "Ser un referente nacional e internacional en la prestación de servicios públicos por nuestro liderazgo, innovación, calidad y la satisfacción de los clientes; garantizando la sostenibilidad de nuestra gestión".

- **Visión de la Unidad de Telecomunicaciones:** "Ser un Proveedor de Servicios Convergentes de Telecomunicaciones y Afines, con liderazgo en innovación tecnológica, calidad de servicio y satisfacción de sus clientes; garantizando la rentabilidad del negocio y cumpliendo las metas definidas en los planes del gobierno nacional y local".
- **Visión de la Unidad de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental:** "Ser una empresa líder en la provisión de servicios sustentables de Agua Potable y Saneamiento, comprometida con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con responsabilidad social y ambiental".
- **Valores Corporativos de ETAPA EP:**
 - ✓ Trabajo en Equipo: Trabajamos de la mano para alcanzar objetivos comunes.
 - ✓ Proactividad: Por nuestra iniciativa vamos más allá de lo esperado.
 - ✓ Eficiencia: Utilizamos responsablemente los recursos en nuestra gestión diaria.
 - ✓ Vocación de Servicio: El Cliente guía nuestro accionar.
 - ✓ Compromiso: Los retos de ETAPA EP son mis retos.
 - ✓ Honestidad: Una gestión transparente abierta al control ciudadano.

• Definición de Objetivos Estratégicos e Iniciativas Estratégicas:

Objetivo Estratégico	Iniciativas Estratégicas
Mejorar Satisfacción del Cliente	◦ Desarrollar una cultura de servicio al Cliente.
	◦ Implementar un sistema de gestión de la Calidad
	◦ Mejorar el tiempo de atención de Requerimientos
	◦ Mejorar el tiempo de solución de Reclamos
	◦ Implementar una medición de la Satisfacción del cliente
Mejorar Clima Laboral	◦ Implementar la nueva Estructura Organizacional
	◦ Diseño e implementación de los Subsistemas de Gestión del Talento Humano
	◦ Mejorar los canales de comunicación interna
	◦ Implementar una medición del Clima Laboral
Garantizar Eficiencia / Sostenibilidad	◦ Cumplir con el presupuesto de ingresos de ETAPA EP
	◦ Optimizar la estructura de Costos de ETAPA EP
	◦ Implementar un Sistema de Gestión Ambiental
	◦ Adoptar criterios de Responsabilidad Social Empresarial
	◦ Implementar un Sistema de Gestión de Proyectos
Diversificar y ampliar los productos y servicios	◦ Ser un operador de Telefonía Móvil Virtual para el año 2011 y brindar un servicio de Televisión y Data Center para el año 2011
	◦ Alcanzar una penetración en el mercado de Telefonía Fija del 30% para el cierre del año 2014 y del 7,2% en Banda Ancha Fija al cierre del 2013

	◦ Cumplir el Plan Nacional de Conectividad y los planes del Ilustre Municipio de Cuenca
	◦ Incrementar la cobertura del Servicio de Agua Potable y de Saneamiento al en la Zona Rural
	◦ Análisis y desarrollo de nuevos servicios a terceros fuera del Cantón Cuenca, para la Unidad de Negocios de Agua Potable y Saneamiento

- **Asuntos Críticos y Planes de Negocio:**

De manera complementaria a los Objetivos Estratégicos y las correspondientes Iniciativas Estratégicas, se definieron los Asuntos Críticos para las operaciones de ETAPA EP, los cuales debido a la estructura de la Empresa, fueron abordados mediante definiciones estratégicas para cada una de las Unidades de Servicios de Agua Potable y Telecomunicaciones.

Finalmente, se desarrolló un Plan de Negocios para Telecomunicaciones y un Plan de Negocios para Agua Potable, Saneamiento y Ambiental.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

Objetivo 1: Mejorar la satisfacción del Cliente

1.1 Desarrollar una Cultura de Servicio al Cliente

La Gerencia Comercial como parte del desarrollo de la Cultura de Servicio al Cliente, se encuentra mejorando la atención a las diferentes necesidades de los Clientes, para ello, se estimó conveniente optimizar el sistema del Call Center de ETAPA EP para transformarlo en un Contact Center. El Número 100, permite el contacto de la ciudadanía con nuestro Centro de Recepción de Requerimientos de todos los servicios que ofrece la Empresa, el mismo cuenta con un grupo de personas capacitadas, que están a servicio de la ciudad las 24 horas del día garantizando una atención eficiente y rápida.

Para completar el círculo de atención y servicio al Cliente, se vio la necesidad de formar la Unidad de Monitoreo, que coordina y trabaja en conjunto con el área técnica, lo referente a la Atención de Reclamos e Instalaciones de los servicios de Telecomunicaciones e Instalaciones del servicio de Agua Potable.

La Postventa constituye y garantiza que nuestros Clientes se mantengan con nuestros servicios y que también lo recomienden, para ello se trabaja en conjunto con el Contact Center en las campañas de Fidelización, las mismas que ofrecen alternativas convenientes para nuestros Clientes; así mismo, el Área de Postventa viene trabajando en la mejora de las estrategias de Retención de Clientes con el objetivo de disminuir los niveles de deserción.

La capacitación a nuestro personal constituye un factor importante tanto en el desarrollo personal como Empresarial, por este motivo la Subgerencia de Servicio al Cliente lleva a cabo un proceso de capacitación constante al personal, en relación a procesos en continua mejora a fin de agilizar la atención a los abonados

Todas las acciones antes mencionadas están orientadas al cumplimiento de los objetivos Corporativos.

Así mismo, con el propósito de cumplir con las metas de ventas establecidas para el servicio de banda ancha, se formó una fuerza de ventas, con un equipo humano encargado de realizar las ventas puerta a puerta, para cumplir con su cuota de ventas mensual que está ligada a su remuneración mensual.

Adicionalmente, la Subgerencia de Planificación ha desarrollado una Herramienta de Gestión para la toma de decisiones tanto a nivel técnico, administrativo, como gerencial, basada en G.I.S – Sistema de Información Geográfico–, utilizando información cuantitativa de las bases de datos transaccionales que posee la Empresa para generar mapas inteligentes que permiten visualizar de manera real y objetiva la concentración y cobertura de los servicios que brinda ETAPA EP y así dimensionar la demanda de nuevos usuarios, conocer mejor sus características, necesidades y expectativas para mejorar el servicio al cliente.

1.2 Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

Luego de recibido el producto “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad”, que contiene:

- Política de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad.
- Mapa de Procesos de ETAPA EP.
- Caracterización de Procesos.
- Indicadores de procesos.
- Procedimientos operativos.

La Gerencia General y la Subgerencia de Planificación remitieron esta documentación validada a todas las áreas involucrados de ETAPA EP mediante oficio 2011-003349-GG de 13 de julio de 2011, luego de lo cual, la Subgerencia de Planificación ha venido coordinando con las diferentes dependencias de la Empresa la implementación de este Sistema, difundiendo la documentación relacionada y ha trabajado en conjunto con los administradores de los procesos, dando énfasis a los procesos relacionados directamente con la atención a nuestros clientes,

puesto que lo que prioriza el Sistema es el enfoque al cliente. Entre otros, se ha trabajado en los siguientes temas:

- Venta e instalación de servicios.
- Atención de reclamos.
- Atención de clientes.
- Facturación.
- Servicio Postventa.
- Nuevos productos y servicios.

Otros macro-procesos que se han trabajado dentro de este período son:

- Gestión de Proyectos
- Planificación Estratégica
- Aprovisionamiento
- Gestión Financiera.
- Gestión de Operaciones de Telecomunicaciones
- Gestión de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento.

A través de un trabajo conjunto con las áreas de la Empresa se busca el mejoramiento de los procesos inicialmente documentados, teniendo como objetivo la certificación de algunos de estos a través de una norma internacional. Al momento se ha conseguido la certificación de los Procesos de Potabilización de Agua mediante la Norma ISO 9001-2008; de igual manera se ha iniciado un trabajo para la certificación de los procesos comerciales de ETAPA EP.

Adicionalmente, se está trabajando en la automatización del reporte de indicadores de procesos mediante una herramienta informática; actualmente están siendo reportados de manera manual por parte de sus responsables, por lo que la Subgerencia de Planificación en conjunto con la Subgerencia de Tecnologías de Información se encuentra desarrollando esta iniciativa.

1.3 Mejorar el tiempo de atención de Requerimientos

ETAPA EP ha enfocado sus esfuerzos por mejorar la calidad en la atención de sus clientes al momento en que solicita un nuevo servicio, traslado o gestión, para lo cual ha aumentado su capacidad operativa, mejorado sus procesos, estructurado sus equipos de trabajo, optimizado sus herramientas tecnológicas, a fin de cumplir con los requerimientos de la ciudadanía dentro de plazos más ajustados, logrando disminuir los tiempos de espera para contar con las prestaciones que brindan los servicios de ETAPA EP.

A continuación se presenta la información correspondiente a la línea base para la evaluación del desempeño de esta iniciativa estratégica y los resultados obtenidos en el último período:

DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE INSTALACIONES			
SERVICIO	LÍNEA BASE	AÑOS	
	2010	2011	2012
TELEFONIA FIJA			
Porcentaje de Instalaciones realizadas en 5 días	78.04%	80.39%	83.55%
INTERNET BANDA ANCHA			
Porcentaje de Instalaciones realizadas en 5 días	56.67%	60.75%	61.55%
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO			
Porcentaje de Instalaciones realizadas en 5 días	63%	65%	65%

1.4 Mejorar el tiempo de solución de Reclamos

Una de las estrategias de retención de clientes es mejorar la calidad del servicio que se brinda a la población, la cual define como uno de los parámetros más importantes la continuidad de servicio y el levantamiento del mismo en el menor tiempo posible cuando éste haya sufrido un deterioro, para esto, la Gerencia Comercial conjuntamente con la Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, con el apoyo de las Subgerencias de Planificación, Tecnologías de Información y Financiera, han impulsado la mejora de procesos, ampliando la capacidad técnica y generado proyectos de optimización empresarial, los mismos que han aportado en la disminución de tiempos para la resolución de reclamos. A continuación se presenta la línea base para el monitoreo del cumplimiento de esta iniciativa estratégica, tomando como referencia el primer semestre de 2012, con estos índices estaríamos sobre la exigencia del Regulador en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones:

DESEMPEÑO EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS			
SERVICIOS	LINEA BASE	AÑOS	
	2010	2011	2012
TELEFONIA			
Porcentaje de reclamos atendidos en 2 días	77.02%	86%	86%
INTERNET BANDA ANCHA			
Porcentaje de reclamos atendidos en 2 días	79.25%	80%	82%
AGUA POTABLE			
Porcentaje de reclamos atendidos en 2 días	46%	51%	52%

1.5 Implementar una medición de la Satisfacción del Cliente

ETAPA EP consciente de la importancia de monitorear periódicamente el Nivel de Satisfacción del Cliente y con la finalidad de implementar planes de mejora en el corto y mediano plazo, desarrolló una metodología propia para realizar esta medición, la misma que guarda consecuencia con la naturaleza de la Empresa y considera específicamente por cada servicio parámetros que el cliente valora dentro de su satisfacción, los cuales son priorizados en el modelo según el nivel de importancia que tienen para el Cliente; haciendo que de este modo los resultados reflejen de manera transparente la percepción de los Clientes de ETAPA EP con respecto a los productos y servicios recibidos.

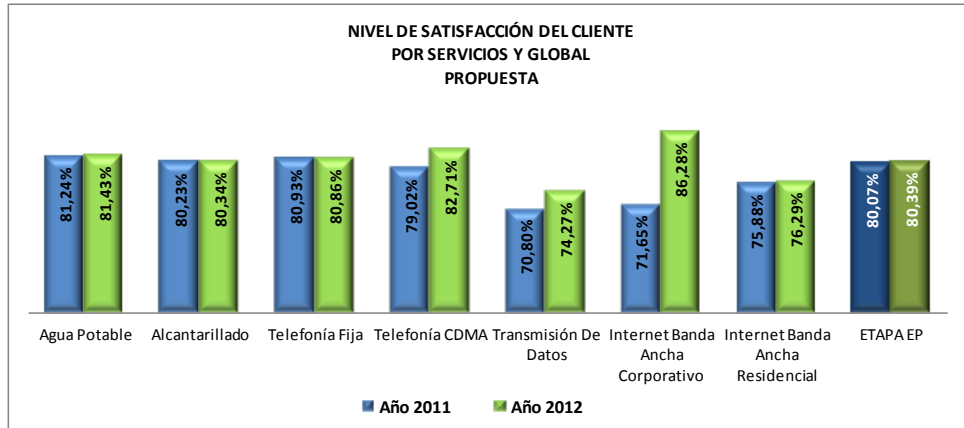
Los resultados de la aplicación de esta metodología se presentan a continuación:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ETAPA EP - AÑO 2012

TABLA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR SERVICIO Y DE ETAPA EP - AÑO 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Agua Potable	81,24%	81,43%	0,19%
Alcantarillado	80,23%	80,34%	0,11%
Telefonía Fija	80,93%	80,86%	-0,07%
Telefonía CDMA	79,02%	82,71%	3,69%
Transmisión De Datos	70,80%	74,27%	3,47%
Internet Banda Ancha Corporativo	71,65%	86,28%	14,63%
Internet Banda Ancha Residencial	75,88%	76,29%	0,40%
ETAPA EP	80,07%	80,39%	0,32%

GRÁFICO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR SERVICIO Y DE ETAPA EP - AÑO 2012



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR UNIDAD DE SERVICIO - AÑO 2012

UNIDAD DE SERVICIO AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

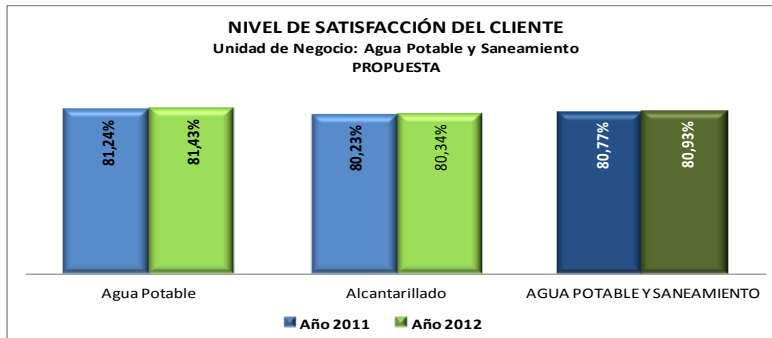
El Nivel de Satisfacción del Cliente de la Unidad de Servicio de AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO en el Año 2012 es del **80,93%**, indicador que presenta un incremento del **0,15%** en referencia a la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente realizada en Año 2011, la cual alcanzó un **80,77%**.

TABLA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – AÑO 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Agua Potable	81,24%	81,43%	0,19%
Alcantarillado	80,23%	80,34%	0,11%
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	80,77%	80,93%	0,15%

Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

GRÁFICO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AÑO 2012



UNIDAD DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

El Nivel de Satisfacción del Cliente de la Unidad de Servicio de TELECOMUNICACIONES en el Año 2012 es del **79,86%**, indicador que presenta un incremento del **0,50%** en referencia a los resultados de la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente realizada en Año 2011, que alcanzó un **79,36%**.

TABLA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE TELECOMUNICACIONES - AÑO 2012

SERVICIOS	Nivel de Satisfacción del Cliente		Variación
	Año 2011	Año 2012	
Telefonía Fija	80,93%	80,86%	-0,07%
Telefonía CDMA	79,02%	82,71%	3,69%
Transmisión De Datos	70,80%	74,27%	3,47%
Internet Banda Ancha Corporativo	71,65%	86,28%	14,63%
Internet Banda Ancha Residencial	75,88%	76,29%	0,40%
TELECOMUNICACIONES	79,36%	79,86%	0,50%

Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

GRÁFICO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Estudio de Medición de Satisfacción del Cliente de ETAPA EP - Diciembre 2012

Objetivo 2: Mejorar el clima laboral

2 Estrategias de Gestión del Talento Humano

2.1 Implementación de la nueva Estructura Organizacional

Se encuentra Implementada la nueva Estructura Organizacional, que fue validada y aprobada por el Directorio el mes de marzo del 2013, y que reemplaza la aprobada el mes de noviembre del 2010, y ampliada o revisada el mes de julio del 2012.

2.2 Diseño e implementación de los Subsistemas de Gestión del Talento Humano.

ETAPA EP, como parte del Proyecto de Optimización Empresarial, conjuntamente con la Consultora PriceWaterhouse Coopers realizó en el año 2010, el diseño de todos los Subsistemas de Gestión de Talento Humano: Selección de Personal, Capacitación, Evaluación de Desempeño, Inducción, Planificación de Personal, Administración Salarial, Remuneración Variable, Plan de Carrera y Régimen Disciplinario; actualmente se ha presentado el Reglamento Integral de Gestión del Talento Humano para aprobación del Directorio; con la aprobación de esta normativa se habrán implementado al 100%, todos los Subsistemas de Talento Humano, ya que la misma viabiliza la aplicación de todos los Subsistemas.

Actualmente se está desarrollando un importante proyecto sobre Gestión del Talento Humano: Implementación de un Sistema de Gestión del Talento Humano, basado en Competencias.

2.3 Mejoramiento de los canales de comunicación interna.

En lo referente al mejoramiento de los canales de comunicación interna, se debe informar que desde el mes de enero del 2011, la Empresa ETAPA EP, ha brindado todas las facilidades para que se realicen mejoras en estos espacios de comunicación, considerados como un vínculo directo entre la administración y su capital humano.

Se colocaron nuevas carteleras, las cuales se las mantiene actualizadas permanentemente con información de las actividades que las diferentes áreas de la Empresa llevan cabo.

Se creó un usuario de correo "COMUNICACIÓN INTERNA" con acceso a toda la Empresa, para la difusión de noticias, eventos, notas y

comunicados de las áreas. Este medio se ha convertido en un espacio de retroalimentación entre los funcionarios y la Administración.

Se institucionalizó un Boletín Informativo Interno con circulación bimensual, que recoge todas las actividades que se realizan en la Empresa, para ello se realizan visitas con los técnicos a las diferentes obras. Se lleva a cabo un trabajo periodístico de toma de fotografías, entrevistas a los protagonistas de los eventos, diseño y diagramación del material informativo, validación, aprobación de textos y posterior difusión.

Se realizan permanentemente concursos internos, con el objetivo de involucrar a los funcionarios con las actividades propias de la Empresa, así como posicionar su Pensamiento Estratégico y Filosofía Empresarial, en un espacio de retroalimentación los participantes conocen qué actividades desarrollan sus compañeros, comparten sus criterios, aportan con sugerencias y reciben un reconocimiento por ello.

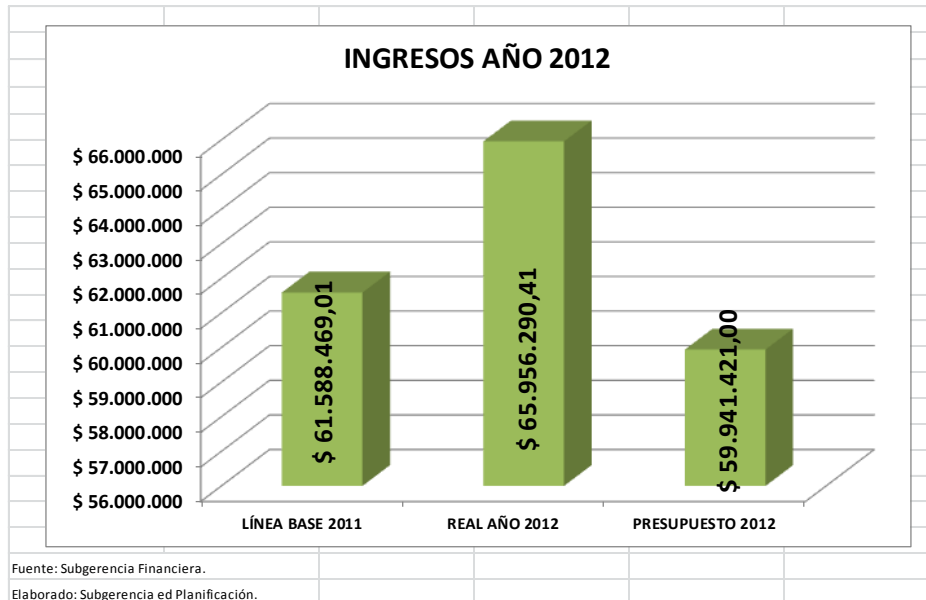
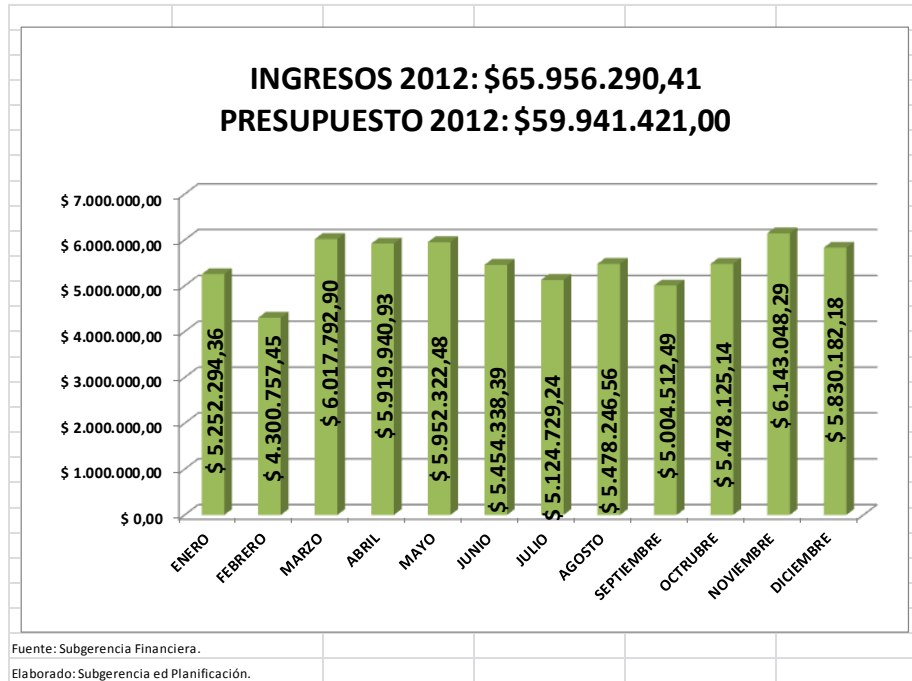
Otro espacio generado para la difusión interna son los fondos de escritorios, con una número aproximado de 1050 usuarios, la información allí publicada cambia frecuentemente con información útil para los usuarios.

Otra de las iniciativas para crear espacios de retroalimentación con el personal que no dispone de canales de comunicación electrónicos, son los "Puntos de Información para el Personal de ETAPA EP", mismos que consisten en Stands informativos con espacios para el reconocimiento a empleados o trabajadores destacados, Boletines Informativos, Mensajes del Gerente y Buzón de Sugerencias. Son dos los Stands colocados en sitios estratégicos, como son la Gerencia Comercial y el edificio principal de ETAPA EP, lugares donde frecuentan la mayor parte del personal que labora en la Empresa.

Objetivo 3: Garantizar eficiencia y sostenibilidad

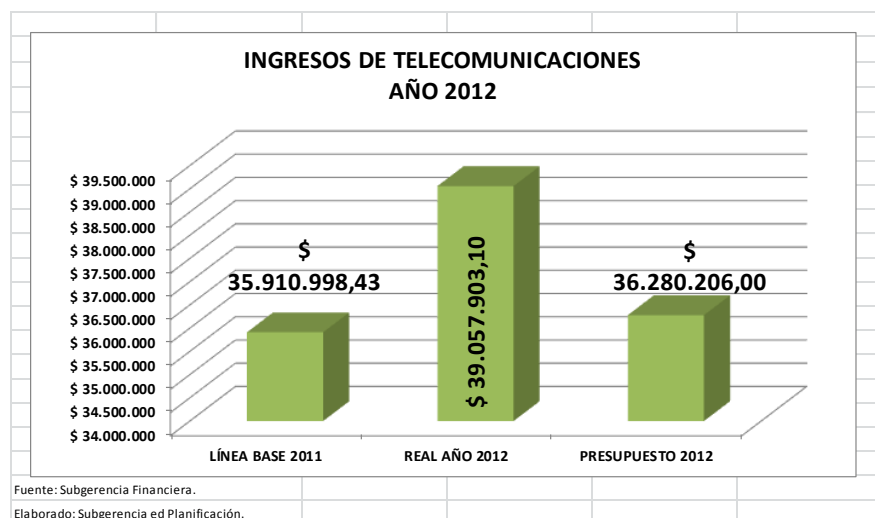
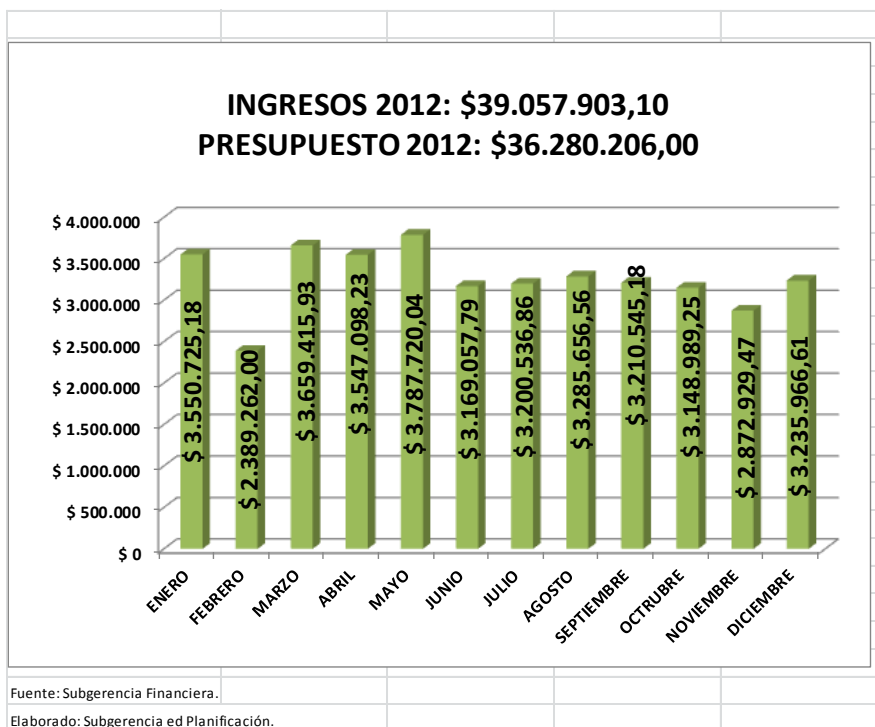
3.1 Cumplir el presupuesto de ingresos de ETAPA EP

El cumplimiento del presupuesto de ingresos se debe principalmente a las políticas adoptadas en los negocios de Telecomunicaciones y Agua Potable; y, a la gestión realizada para la concesión de créditos externos. Los ingresos de la Empresa ETAPA EP durante el año 2012 fueron:



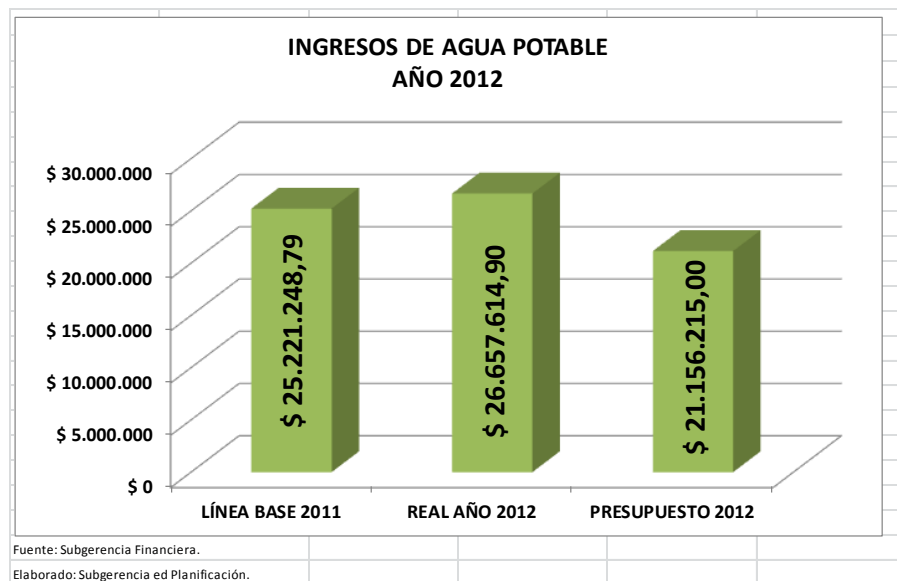
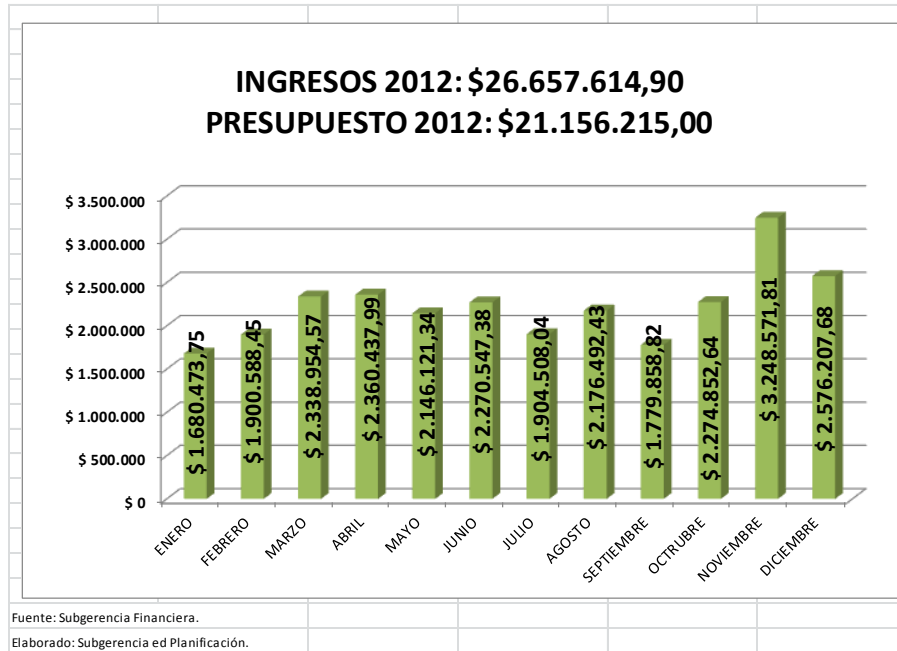
3.1.1 Cumplir el presupuesto de ingresos de Telecomunicaciones

Se implementó una campaña masiva de comercialización para la masificación del servicio de Banda Ancha, lo que ha permitido incrementar los ingresos por estos servicios. La Gerencia de Telecomunicaciones para cumplir con los requerimientos comerciales incrementó su capacidad de red. Los ingresos reales durante el año 2012 fueron:



3.1.2 Cumplir el presupuesto de ingresos de Agua Potable

La Gerencia de Agua Potable y Saneamiento ha destinado ingentes recursos para la ejecución de proyectos encaminados a satisfacer las necesidades de la Población, cubriendo de esta manera los requerimientos comerciales en lo referente a la capacidad de infraestructura de red de Agua Potable y Alcantarillado. Los ingresos reales durante el año 2012 fueron:



3.2 Optimizar la Estructura de Costos de ETAPA EP

Con el propósito de gestionar adecuadamente los costos por cada uno de los servicios que brinda la Empresa, se contrató una consultoría para la implementación un modelo de costos ABC para Telecomunicaciones y Agua Potable, con fecha 11 de septiembre de 2012 la consultora terminó el trabajo de diseño y a partir de esa fecha la Empresa se encuentra alimentando la información requerida en el software adquirido para este fin. Una vez que se cuente con los datos requeridos, se realizará un mes de prueba para obtener los primeros reportes de costos, y determinar la

consistencia de los mismos, se espera tener los primeros resultados a finales de junio de 2013.

3.3 Implementar un Sistema de Gestión Ambiental

En función del diagnóstico inicial de la situación de ETAPA EP con respecto al cumplimiento de los lineamientos de la Norma ISO 14001:2005 para los Sistemas de Gestión Ambiental, se han desarrollado proyectos relacionados con el seguimiento y monitoreo de la implementación de esta iniciativa a través de una oficina responsable, implementación de buenas prácticas ambientales y de la recolección de información de la gestión ambiental de ETAPA EP, a continuación se detallan las actividades planteadas para cumplir esta iniciativa:

- Oficina para Implementación del SGA.
- Implementación de Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa.
- Educación y capacitación ambiental.
- Programa de Áreas Protegidas.
- Ampliación de la Red Hidrometereológica.
- Sistemas de Información Ambiental.

Actualmente la Subgerencia de Gestión Ambiental en coordinación con la Subgerencia de Planificación, se encuentran trabajando en la actualización de la filosofía ambiental empresarial, en la cual se ha definido la Política Ambiental, objetivos, compromisos e indicadores ambientales a ser efectuados por personal vinculado directa e indirectamente a la Empresa.

3.4 Adoptar criterios de Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo a los documentos generados dentro del Proyecto de Optimización Empresarial, relacionados con los lineamientos de Responsabilidad Social a ser aplicados dentro de ETAPA EP, se continuó con la implementación de estas definiciones como se describe:

1. Recopilación de información estratégica sobre los grupos de interés de ETAPA EP :
 - a) Empleados y trabajadores
 - b) Clientes
 - c) Gobierno
 - d) Proveedores
 - e) Comunidad y Ambiente
2. Elaboración de la Memoria denominada "En la Ruta hacia la Sostenibilidad", publicación que constituye el Primer Informe de Responsabilidad Social de una Empresa Pública a nivel nacional, el mismo que ha sido difundido por la Gerencia General en los diferentes eventos que hemos realizado.

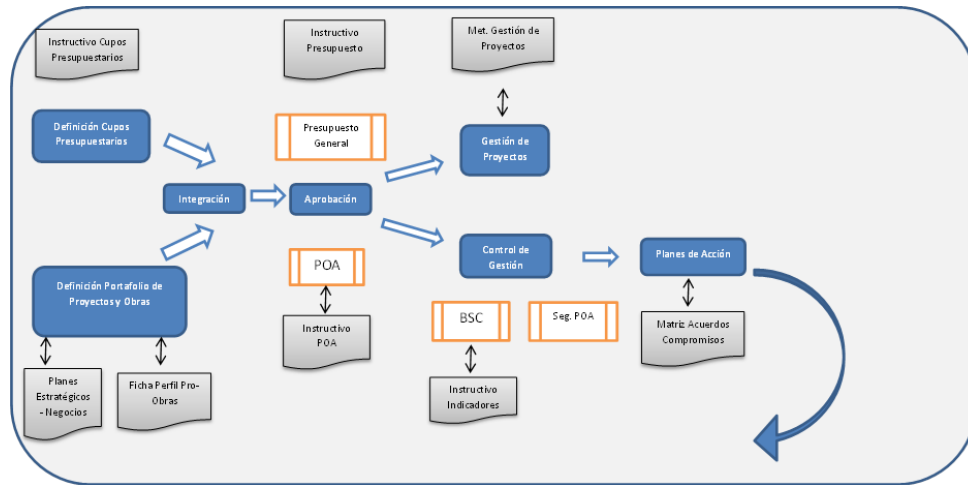
3. Participación en el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social – CERES, mismo que tiene por misión promover el concepto y las prácticas de responsabilidad Social, a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador.
4. Realización del “FORO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PÚBLICO PRIVADO CUENCA 2012”, evento que tuvo gran éxito por haber contado con expositores tanto nacionales como internacionales y convocó a una gran cantidad de asistentes.
5. Convenio para el impulso de la Responsabilidad Social Empresarial en Cuenca y su zona de influencia - Área de Biosfera del Macizo del Cajas, suscrito con ACUDIR, Cooperación Alemana GIZ, Fundación AVINA y CERES
6. Participación en Quito en el Evento CSRAmericas 2012, organizado por el BID – FOMIN y exposición por parte del Econ. Oswaldo Larriva Alvarado, Gerente de ETAPA EP, en el Día Ecuador, presentando las buenas prácticas de Responsabilidad Social a nivel nacional e Internacional.
7. Contratación de una Consultoría para la “Implementación de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para ETAPA EP”

3.5 Implementar un Sistema de Gestión de Proyectos

Para la puesta en marcha de este proceso, la Empresa conformó una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO corporativa) en la Subgerencia de Planificación, misma que coordina con las PMO's de las áreas estratégicas de Negocios de Agua y Telecomunicaciones, las políticas, metodologías, es decir, el nuevo modelo de Gestión de Proyectos, lo cual se está dando a conocer a través de talleres de capacitación a los funcionarios de la Empresa, en grupos interdisciplinarios de las distintas áreas. Al momento se han capacitado alrededor de 150 servidores y se han desarrollado 2 versiones hasta la fecha.

Cabe señalar que, al momento la Empresa ya viene aplicando la Metodología de Gestión de Proyectos, mediante el uso de formatos referidos básicamente a: Actas de Constitución, Plan de Gestión del Proyecto, Documento de Control de Cambios Acta de Cierre, entre otros.

Formulación de la Planificación Anual: Proyectos y Presupuesto



3.6 Proyecto de Renovación de Plataformas Informáticas:

Partiendo desde una alineación con los objetivos estratégicos de la Empresa vigentes en julio del año 2011; y, tomando como referencia las recomendaciones de las auditorías internas, auditorías externas, informes de la consultora PWC dentro del plan de TI, que plantea los cambios de sistemas a nivel de ERP, CRM, OSS, BSS, BI, y de acuerdo al exigente proceso de negocio empresarial, se arrancó con el proyecto de Renovación de Plataformas Informáticas orientado netamente hacia la mejora de la calidad de la prestación de servicios a la ciudadanía, con un enfoque de disminución de tiempos de atención, diversidad de productos y servicios, y especialmente con la visión de soportar el crecimiento general de los negocios, en base a las mejores prácticas de la industria (acercamientos a proveedores internacionales), enfocados hacia los procesos críticos de la cadena de valor. Con buenas prácticas de gestión de proyectos (PMI) se conformaron grupos de trabajo multidisciplinarios: patrocinadores, equipo administrativo, equipo experto, equipo de apoyo, entre otros; los que cumplen diferentes roles y contribuyen en conjunto a la consecución de los objetivos definidos.

Tomando la información levantada por los consultores, coordinados desde la Gerencia de Telecomunicaciones en el primer trimestre del año 2010. se validó con las áreas a fin de obtener un documento debidamente legalizado, previo al armado de pliegos definitivos. Paralelo a este trabajo, se firma del convenio con el CONATEL – SENATEL el 3 de noviembre del 2011, en el que se reconoce a ETAPA EP para que preste sus servicios a nivel nacional; el proyecto ha tomado relevancia especialmente para la prestación de los nuevos servicios de telecomunicaciones

Con ello, y según el nuevo Plan Estratégico de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información ha propuesto un enfoque para atacar los nuevos objetivos estratégicos con el debido apoyo empresarial, pues proyectos de esta magnitud demandan factores como organización de tareas, participación absoluta,

correcta gestión del proyecto, es decir, una canalización de esfuerzos orientados hacia horizontes concretos.

El proyecto de Renovación de las Plataformas Informáticas ha cubierto además frentes como el impulso a temas relacionados con el ordenamiento en lo que respecta a alineación estratégica, procesos, impulso a la depuración de información, a la definición de políticas, entre otros, sin descuidar las adaptaciones informáticas para que la comercialización de nuevos productos y servicios sea atendida a un plazo inmediato.

Como entregables importantes, y posterior al Plan Estratégico de Telecomunicaciones 2012, se coordinó la validación de requerimientos orientados al campo móvil que son un insumo importante, para referencias respecto al norte que la Empresa vaya tomando. Para ello, se ha recalcado la importancia del patrocinio y apoyo directivo, paralelamente a un arduo trabajo que todo el equipo del proyecto tiene que asumir, considerando que estos proyectos son institucionales.

Objetivo 4: Diversificar los productos y servicios

4.1 Objetivos Estratégicos de Telecomunicaciones

4.1.1 Ser un operador de Telefonía Móvil Virtual para el año 2011 y brindar un servicio de Televisión y Data Center para el año 2011.

ETAPA EP gestionó y obtuvo el cambio regulatorio con la firma del "DOCUMENTO QUE CONTIENE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE ETAPA EP", suscrito el 3 de noviembre de 2011 con la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.

La Empresa al momento tiene definidos todos los lineamientos estratégicos necesarios para transformarse en un Operador de Nueva Generación, que incluye la definición de los modelos de negocio para los nuevos servicios de telecomunicaciones que son: Telefonía Móvil Virtual, Televisión Pagada y Servicios Cloud.

La Empresa está en proceso de contratación de una Consultoría para la elaboración del Plan de Negocios para el servicio de Telefonía Móvil Virtual –MVNO- con los siguientes objetivos:

- Definir el Modelo de Negocios
- Elaborar el Plan de Negocios
- Definir de los Modelos de Contrato a suscribirse con los diferentes proveedores y/o socios estratégicos, de acuerdo al modelo de negocio planteado.

Para el Servicio de Televisión Pagada, ETAPA EP ya dispone de la licencia respectiva por parte del CONATEL para la operación de TV por

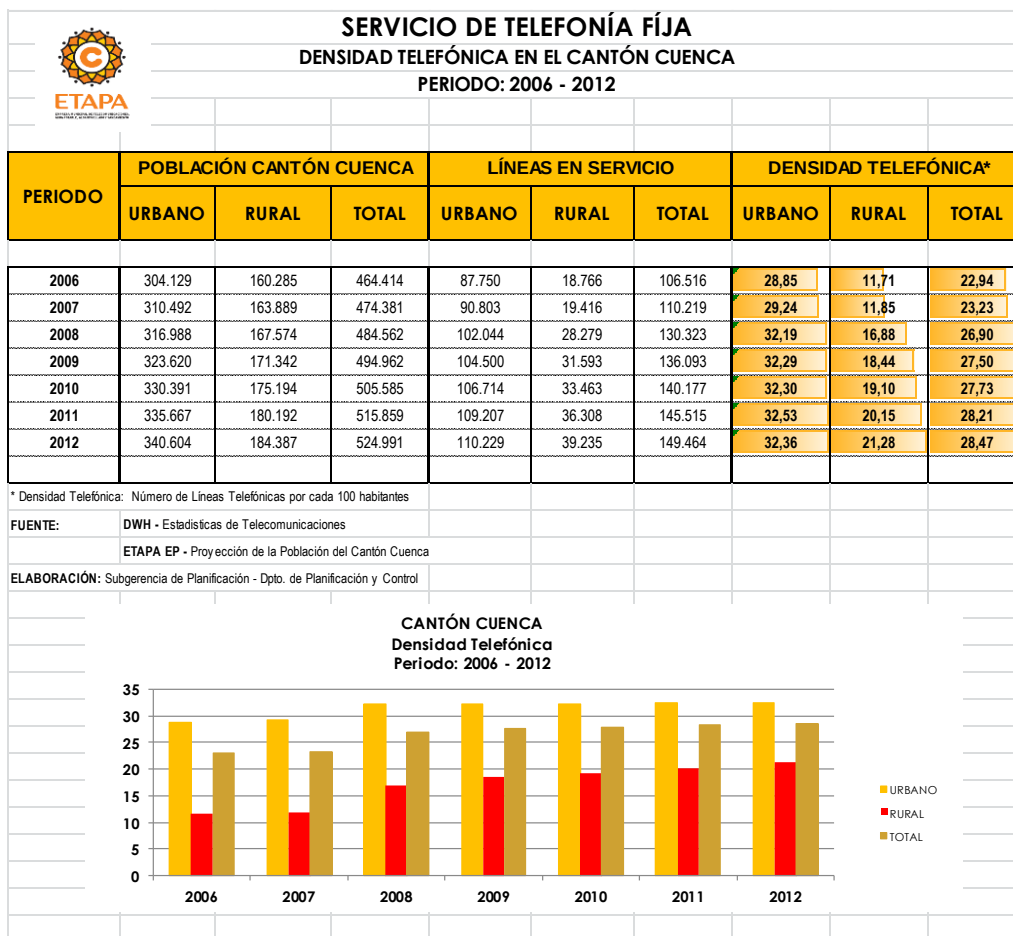
suscripción a nivel nacional. Se tiene definido los modelos de negocios que establecen los grandes lineamientos estratégicos para la prestación del servicio, lo cual incluye un acuerdo comercial con la Empresa Chilena Tuves, adicionalmente se desarrolló el Plan de Negocios, en base al cual se llevó a cabo la implementación del proyecto y se ha iniciado la comercialización a nivel del Cantón Cuenca a finales del mes de mayo del año 2013.

Respecto al Servicio de Televisión IPTV, se está trabajando en el Plan de Negocios, se espera que esté concluido durante el mes de julio de 2013.

En lo relacionado con el proyecto Data center, se encuentra concluida la obra civil y su correspondiente equipamiento. Los primeros beneficiarios del servicio de housing que se brinda en este espacio, serán las Empresas de la Corporación Municipal del I. Municipio de Cuenca. En lo que respecta a los Servicios Cloud, durante el año 2012 se contrató una consultoría para elaboración de un Estudio de Mercado, definiéndose como objetivos: segmentar el mercado, estimar la demanda potencial por segmento, elegir el target del mercado y recolectar la información necesaria para establecer ofertas diferenciadas de acuerdo al target, principales insumos para la definición del Plan de Negocios. Este estudio fue concluido en el mes de marzo del año 2013 y al momento se encuentra terminado el Plan de Negocios.

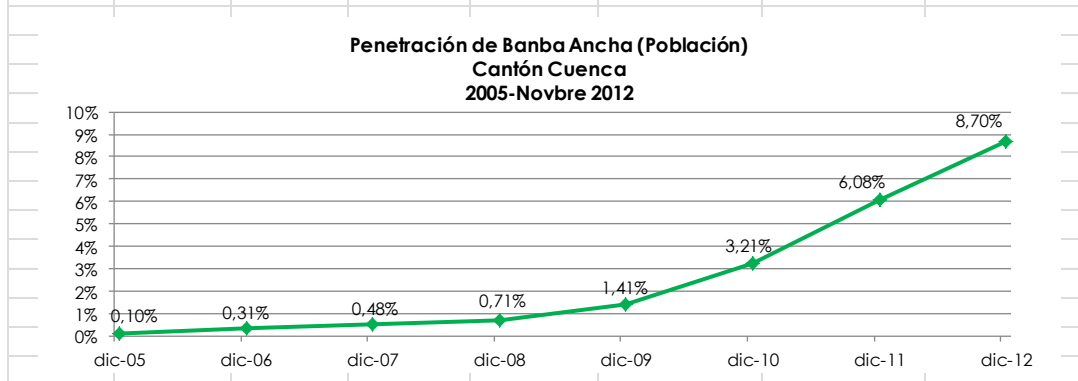
4.1.2 Alcanzar una penetración en el mercado de Telefonía Fija del 30% para el cierre del año 2014 y del 7,2% en Banda Ancha Fija al cierre del 2013.

Según lo planificado, la Empresa está alcanzando coberturas interesantes que le permitirán cumplir las metas establecidas para finales del 2013, al mes de diciembre de 2012 la densidad telefónica en el Cantón Cuenca es del 28.47%.



La estrategia de ventas implementada por la Empresa para el servicio de Banda Ancha, ha permitido cumplir más allá de las metas establecidas en el Plan estratégico del año 2010-2014. Al mes de diciembre de 2012, la penetración del servicio de Banda Ancha Fija a nivel del Cantón Cuenca es del 8,70%

 SERVICIO DE BANDA ANCHA PENETRACIÓN EN EL CANTÓN CUENCA PERIODO: 2005 - 2012							
PERIODO	POBLACIÓN	HOGARES	CONEXIONES		CONEXIONES TOTALES EN SERVICIO	PENETRACIÓN EN BASE A LA POBLACIÓN	PENETRACIÓN EN BASE A LOS HOGARES
			En Servicio Activas	Activas Suspendidas			
dic-05	454.656	111.984	446		446	0,10%	0,40%
dic-06	464.414	114.388	1.453		1.453	0,31%	1,27%
dic-07	474.381	116.843	2.300		2.300	0,48%	1,97%
dic-08	484.562	119.350	3.455		3.455	0,71%	2,89%
dic-09	494.962	121.912	6.976		6.976	1,41%	5,72%
dic-10	505.585	124.528	15.385	858	16.243	3,21%	13,04%
dic-11	515.859	136.667	29.979	1.363	31.342	6,08%	22,93%
dic-12	524.991	138.991	42.424	3.267	45.691	8,70%	32,87%
* Penetración: Número de conexiones activas de Banda Ancha/población total del Cantón Cuenca *100							
FUENTE: DWH - Estadísticas de Telecomunicaciones							
ETAPA EP - Proyección de la Población del Cantón Cuenca							
ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control							



4.1.3 Cumplir el Plan Nacional de Conectividad y los planes del Ilustre Municipio de Cuenca.

Los Proyectos que viabilizan el cumplimiento del Plan Nacional de conectividad y los Planes del Ilustre Municipio de Cuenca, son aquellos que la Gerencia de Telecomunicaciones llevó adelante en el año 2012 y los nuevos que se encuentran definidos según los objetivos definidos en el Plan Estratégico desarrollado en el 2012. Los proyectos desarrollados en el año 2012 se mencionan a continuación:

PROYECTOS 2012:

- 2012 IMPLEMENTACION DE UN OSSBSS
- 2012 AMPLIACION NODOS BANDA ANCHA
- AR-2011 AMPLIACION BTS TERMINALES SISTEMA CDMA
- AR-2011 CONSTRUCCION DE DATA CENTER
- AR-2011 CONSTRUCCION DE EDIFICIO DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES
- AR-2011 IMPLEMENTACION DE SERVICIOS DE AUDIO Y VIDEO
- AR-2011 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PARA CUENCA CIUDAD DE LAS CIENCIAS - TECNOLOGICAMENTE INTELIGENTE Y CONECTADA
- AR-2011 PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES
- AR-2011 RED BANDA ANCHA INAL WIMAX _ AMPLIACION
- AR-2011 PROVISION E INSTALACION DE ACCESOS PARA USUARIOS CORPORATIVOS MEDIANTE TECNOLOGIA GPON
- AR-2011 PROGRAMA PORTÁTIL - UN COMPUTADOR POR NIÑO Y DOCENTE
- AR-2011 PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA RED DE COBRE (INCLUYE CATEGORIZACIÓN DE RED DE COBRE)
- AR-2011 IMPLEMENTACION DE UN GESTOR DE REDES TELECOMUNICACIONES
- AR-2011 CONSTRUCCION DE REDES TELEFONICAS
- AR-2011 INTERNET EQUIPADO - ADQUISICIÓN DE 5K COMPUTADORAS

4.2 Objetivos Estratégicos de Agua Potable

4.2.1 Incrementar la cobertura del Servicio de Agua Potable y de Saneamiento en la

Zona Rural.

La empresa ha destinado importantes recursos durante los últimos años, para dar atención al área rural en los servicios de agua, alcantarillado y saneamiento:

 CUENCA MUNICIPALIDAD			
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO INVERSIÓN EN OBRAS REALIZADAS PERIODO: 2010-2012			
PARROQUIA	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Baños	370.016	181.403	628.582
San Joaquín	221.959	724.285	1.757.216
Sayausí	78.497	1.159.809	1.927.407
Sidcay	99.463	349.739	153.277
Checa	175.001	223.111	3.527.545
Paccha		1.954.765	339.396
Molleturo	527.270	7.970	2.647.489
Quingeo	210.991	20.322	767.761
Nulti	589.318	60.506	3.003.653
El Valle	155.596	686.736	3.135.797
Tarqui	356.515	51.921	2.916.951
Sinincay	640.614	259.162	1.111.570
Cumbe		1.993.929	
Ricaurte	178.304	223.873	1.605.846
Turi		156.321	396.387
Sta. Ana	769.760	132.771	530.627
Chiquintad			1.168.040
Victoria del Portete	54.940	286.929	1.690.094
Chaucha	41.900	43.079	15.957
Octavio Cordero		52.313	1.457.757
Llacao	114.986		846.420
Total	5.317.950	8.568.945	29.627.771
FUENTE: Subgerencia de Ingeniería y Proyectos			

La cobertura de agua y alcantarillado alcanzado al 31 de diciembre de 2012 es de: 96,10% para agua potable y 84,5% para alcantarillado, considerando que se refiere al área de servicio de ETAPA EP definida en los estudios de la II fase de los Planes Maestros.

 SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO COBERTURAS 2007 - 2012					
Periodo	Población	Cobertura del servicio de Agua Potable		Cobertura del servicio de Alcantarillado	
	(Área de servicio de ETAPA EP - II Fase planes Maestros)	Población con servicio de agua potable	Porcentaje	Población con servicio de alcantarillado	Porcentaje
URBANO					
dic-07	331.694	307.200	92,6%	294.198	88,7%
dic-08	340.281	314.033	92,3%	304.893	89,6%
dic-09	349.286	338.616	96,9%	321.100	91,9%
dic-10	358.994	348.365	97,0%	331.209	92,3%
dic-11	367.359	357.993	97,5%	340.373	92,7%
dic-12	376.102	367.938	97,8%	350.101	93,1%
RURAL					
dic-07	73.166	45.920	62,8%	20.060	27,4%
dic-08	74.937	50.185	67,0%	21.549	28,8%
dic-09	76.774	57.041	74,3%	25.119	32,7%
dic-10	78.681	61.905	78,7%	29.094	37,0%
dic-11	80.256	67.134	83,6%	32.465	40,5%
dic-12	81.867	71.976	87,9%	36.746	44,9%
TOTAL					
dic-07	404.860	353.120	87,2%	314.259	77,6%
dic-08	415.218	364.219	87,7%	326.442	78,6%
dic-09	426.060	395.657	92,9%	346.219	81,3%
dic-10	437.675	410.270	93,7%	360.303	82,3%
dic-11	447.615	425.127	95,0%	372.837	83,3%
dic-12	457.969	439.913	96,1%	386.847	84,5%

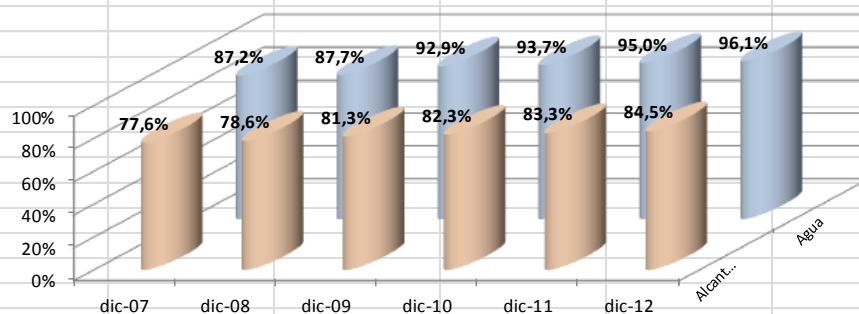
Nota 1: Para el cálculo de la cobertura de Agua Potable y Alcantarillado, no se consideran a las conexiones de la categoría Industrial; y, a las conexiones de la categoría Comercial que consumen menos de 9m³ de Agua Potable

Nota 2: El área de servicio de ETAPA EP es aquella definida en los estudios de la II Fase de los Planes Maestros de Agua y Saneamiento

FUENTE: DWH - Estadísticas de Agua Potable
ETAPA EP - Proyección de la Población del Cantón Cuenca

ELABORACIÓN: Subgerencia de Planificación - Dpto. de Planificación y Control

Coberturas de los servicios de agua potable y alcantarillado
2007 - 2012



4.2.2 Análisis y desarrollo de nuevos servicios de Agua Potable y Saneamiento fuera del Cantón Cuenca

Análisis y desarrollo de nuevos servicios:

Embotellamiento de agua. La empresa ETAPA EP, debido a los cambios en los hábitos de consumo del mercado, en el que se evidencia un creciente consumo de agua embotellada, y cumpliendo con uno de los objetivos estratégicos, que es la "Diversificación de productos y mercados", se encuentra en proceso de análisis para la implementación de una planta de agua para el embotellamiento.

El proyecto contempla los siguientes componentes:

- ✓ Plan de Marketing
- ✓ Plan de Operaciones
- ✓ Plan de Talento Humano
- ✓ Plan Financiero
- ✓

Al momento se está desarrollando la investigación de mercado, que es un insumo para la construcción del Plan de Marketing.

Creación del área Consultoría de ETAPA para los servicios de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental: La Empresa con frecuencia y desde hace mucho tiempo, ha estado brindando asesoramiento en temas de agua potable, alcantarillado y saneamiento a diferentes Municipios de ciudades pequeñas del País, en tal virtud y a fin de dar respuesta a estos requerimientos, ETAPA EP aprovechando su know-how y el prestigio que tiene a nivel Nacional de brindar servicios públicos de calidad de agua potable, saneamiento y ambientales, de manera formal creó el Departamento de Asistencias Técnica y otros Servicios, cuyo propósito, a más de brindar estas consultorías Técnicas, es obtener ingresos por este concepto.

Entre los trabajos de Consultoría más importantes que lleva adelante ETAPA EP, se encuentran siguientes:

ASESORÍA TÉCNICA A EMAARS-EP

El 31 de enero de 2012, se suscribió el convenio de asistencia técnica entre el Banco del estado y la Mancomunidad Centro Norte de la Provincia de Manabí, integrada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los Cantones de Tosagua, Sucre, San Vicente, Bolívar y Junín; cuyo propósito es garantizar el apoyo del Banco para brindar asistencia técnica a través de un proveedor especializado de estos servicios a la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado y Aervicios Integrales del Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y Rurales de los mencionados cantones.

Para dar cumplimiento a lo indicado, la EMAARS-EP contrata a ETAPA EP para realizar la provisión de los servicios especializados de consultoría para "LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA TECNICA PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SERVICIOS INTEGRALES DEL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS Y RURALES DE LOS CANTONES DE BOLIVAR, JUNIN, SAN VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA" cuyo contrato fue celebrado en el mes de mayo de 2012.

Megaproyecto PACALORI

El Megaproyecto del Plan de Aprovechamiento y Control del Agua en la Provincia de los Ríos PACALORI, contempla la construcción de tres trasvases de agua para riego en las regiones sur occidental, central y sur de la Provincia de los Ríos, beneficiando a 183.835 personas con una cobertura de 170.000 Ha.

Mediante resolución N°2012-513 la Secretaría Nacional de Agua, SENAGUA adjudica el proyecto PACALORI a la Universidad e Cuenca, a través del Programa para el Manejo del Agua y del Suelo PROMAS, para la elaboración de los estudios del proyecto en mención y la fiscalización del mismo será realizada por la Empresa Pública de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca ETAPA EP. Este proyecto se está ejecutando durante el año 2013

4.3 Proyectos Corporativos

Estrategia Energética para Cuenca – Dotación de Gas Natural para Cuenca. Uno de los objetivos trazados por la administración de la Empresa ETAPA EP es la dotación de Gas Natural para los sectores doméstico, comercial, industrial y de transporte para la Ciudad de Cuenca, que permitan contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, reducir los niveles de contaminación originados por otros combustibles, entre otros. Es por ello que se han emprendido gestiones para contar, en el futuro, con una infraestructura que le permita a ETAPA EP ser la distribuidora de este combustible en la ciudad de Cuenca. Para ello, se han realizado las siguientes acciones y gestiones:

En el año 2011, luego de haber mantenido acercamientos y conversaciones con representantes de la Cámara de Industrias de Cuenca, propietaria del Estudio de Prefactibilidad del Proyecto de TRANSPORTE Y SUMINISTRO DE GAS NATURAL PARA LA CIUDAD DE CUENCA del año 2006, se suscribió una Alianza Estratégica Interinstitucional entre ETAPA EP y la Cámara de Industrias con el propósito de que ésta última, ceda los estudios a ETAPA EP como insumo importante para proseguir con las gestiones pertinentes en llegar a alcanzar el objetivo propuesto.

A través de esta Alianza, la Empresa ETAPA EP, procedió a realizar la contratación con la consultora colombiana ITANSUCA Proyectos de Ingeniería S.A., firma que realizó los Estudios de Prefactibilidad en el año 2006 y que, a través de esta compañía, se realice la "Revisión, Actualización y Complementación del Estudio de Prefactibilidad del Proyecto Transporte y Suministro de Gas para la ciudad de Cuenca", especialmente, en aquellos aspectos que a ETAPA EP le interesa conocer para visualizar la factibilidad o no de realizar el proyecto de Dotación de Gas Natural para Cuenca.

En el mes de marzo de 2012, una vez que se llegaron a los acuerdos contractuales con ITANSUCA, se procedió a la suscripción del Contrato de Consultoría entre ésta y ETAPA EP, con la finalidad de realizar los Estudios mencionados, dándose la entrega de los mismos en el mes de julio de 2012 de acuerdo a las cláusulas del Contrato antes mencionado.

Una vez que se cuenta con los Estudios de Prefactibilidad, objeto del Contrato de Consultoría con ITANSUCA, y en función de sus resultados, se inició una etapa de conversaciones y acercamientos con los diferentes Organismos Estatales con el objeto de viabilizar los Estudios de Factibilidad, así como la asignación de cupo de Gas.

Al momento se cuenta con los términos de referencia (TDR's) para los estudios de Factibilidad, hasta la fecha se han realizado varias ante los organismos vinculados al sector, esto es Ministerio de Sectores Estratégicos, Ministerio de Recursos Naturales No Renovables, EP PETROECUADOR, entre otros.

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE ETAPA EP

BALANCED SCORE CARD

1.- INDICADORES CORPORATIVOS.-

INDICADORES ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS (Cuadro No. 2)										
PERSPECTIVA	INDICADORES	LÍNEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO			INCREMENTO O DISMINUCIÓN
		A	B	C	D	E = C / D	> 80%	ENTRE 80% Y 80%	< 80%	ABSOLUTO F = C - A % G = F / A
FINANCIERA	INGRESOS TOTALES AÑO 2010	\$ 61.588.469,01	ANUAL	\$ 65.956.290,41		N/A				\$ 4.367.821,40 7,09%
	INGRESOS POR UNIDAD DE NEGOCIO	\$ 61.181.646,00		\$ 65.715.518,00		N/A				\$ 4.533.872,00 7,41%
	RENTABILIDAD									
	TELECOMUNICACIONES	41,80%		26,48%		N/A				-15,32% -36,66%
	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	3,75%		-31,02%		N/A				-34,77% 927,18%
	EBITDA									
	TELECOMUNICACIONES	\$ 18.380.773,22		\$ 18.589.269,88		N/A				\$ 208.496,66 1,13%
	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	\$ 7.509.876,70		\$ 5.341.034,04		N/A				-\$ 2.168.842,66 -28,88%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80,07%	ANUAL	80,39%	84%	95,70%	1			0,32% 0,40%
PROCESOS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	75,00%	ANUAL	86%	90%	95,56%	1			11,00% 14,67%
	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	65,00%		S/D	100%	N/A				N/A N/A
	CUMPLIMIENTO DE PLANES COMERCIALES									
	BANDA ANCHA	93,70%		122,06%	15.003 (100%)	122,06%	1			28,36% 30,27%
	TELEFONIA FIJA	104,28%		54,82%	10.000 (100%)	54,82%		3		-49,46% -47,43%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se rescinde el contrato con CAHEDRA. De acuerdo a la actualización de la Planificación Estratégica 2012 no se llevará a cabo este estudio.	100,00%	1			40,0% 66,67%
	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentran implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptivos de cargo al personal.	98,70%	1			11,70% 13,45%
	IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO	85% Aprobación por la Gerencia General		97,00%	Se disolvieron todos los Subsistemas y Reglamentos que se encuentran en revisión para ser aprobados por la Gerencia General.	97,00%	1			12,00% 14,12%

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

2.- INDICADORES DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES (Cuadro No. 3)											
PERSPECTIVA	INDICADORES	LINEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO			INCREMENTO O DISMINUCIÓN	
		A		C	D	E = C / D	> 80%	ENTRE 80% Y 89%	< 80%	ABSOLUTO	%
								F = C - A	G = F / A		
FINANCIERA	INGRESOS	\$ 35.910.998,43	ANUAL	\$ 39.057.903,10	\$ 37.000.000,00	105,56%	1			\$ 3.146.904,67	8,76%
	ARPU MENSUAL										
	TELEFONIA FUA	\$ 17,33		\$ 16,26		N/A				-\$ 1,07	-6,16%
	TELEFONIA PUBLICA	\$ 53,31		\$ 53,58		N/A				\$ 0,27	0,50%
	BANDA ANCHA	\$ 21,88		\$ 21,81		N/A				-\$ 0,07	-0,34%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	79,36%	ANUAL	79,86%	80,40%	99,33%	1			0,50%	0,63%
	CHURN BANDA ANCHA										
	BANDA ANCHA RESIDENCIAL ¹	0,56%		0,62%	0,90%	144,19%	1			0,06%	11,46%
	BANDA ANCHA CORPORATIVO ¹	1,21%		1,51%	1,50%	99,34%	1			0,30%	24,79%
	TRANSMISIÓN DE DATOS ¹	2,10%		1,94%	2,50%	128,60%	1			-0,16%	-7,43%
	PENETRACION										
	DENSIDAD TELEFONIA FUA (número de instalaciones por cada 100 habitantes)	28,27%		28,34%		N/A				0,07%	0,24%
	PENETRACION DE BANDA ANCHA POR HOGARES URBANO	23,18%		44,82%		N/A				21,64%	93,37%
	PENETRACION DE BANDA ANCHA POR HOGARES DEL CANTON CUENCA	18,20%		28,33%		N/A				10,13%	55,68%
	INDICE DE PENETRACIÓN BANDA ANCHA POR HABITANTE URBANO	5,90%		12,32%		N/A				6,42%	108,73%
	INDICE DE PENETRACIÓN BANDA ANCHA POR HABITANTE DEL CANTON CUENCA	4,60%		7,50%		N/A				2,90%	63,12%
	PROCESOS	INSTALACIONES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO			ANUAL						
TELEFONIA FUA INSTALACIONES HASTA EN DOS DIAS		58,60%	57,00%	55,00%		103,63%	1			-1,60%	-2,73%
TELEFONIA FUA INSTALACIONES HASTA EN CINCO DIAS		80,19%	83,56%	85,00%		98,31%	1			3,37%	4,21%
BANDA ANCHA INSTALACIONES HASTA EN DOS DIAS		21,51%	22,02%	35,00%		62,92%		2		0,51%	2,38%
BANDA ANCHA INSTALACIONES HASTA EN CINCO DIAS		51,53%	54,90%	75,00%		73,20%		2		3,37%	6,54%
TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERIAS EFECTIVAS											
TELEFONIA FUA ATENCION DE RECLAMOS HASTA EN DOS DIAS		63,33%	84,75%	85,00%		99,71%	1			21,42%	33,82%
TELEFONIA FUA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN CINCO DIAS		83,67%	94,75%	95,00%		99,74%	1			11,08%	13,24%
BANDA ANCHA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN DOS DIAS		73,75%	80,85%	85,00%		95,12%	1			7,10%	9,63%
BANDA ANCHA ATENCIÓN DE RECLAMOS HASTA EN CINCO DIAS		93,32%	94,98%	98,00%		96,92%	1			1,66%	1,78%
DEMANDA INSATISFECHA (% DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS)											
BANDA ANCHA ¹		8,42%	12,47%	10,00%		80,22%	1			4,05%	48,05%
CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA		99,35%	97,16%	98,50%		98,64%	1			-2,19%	-2,21%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se rescinde el contrato con CAHEDRA. De acuerdo a actualización de la Planificación estratégica no se llevará a cabo este estudio.	100,00%	1			40,0%	66,67%
	IMPLEMENTACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentra implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptivos de cargo al personal.	98,70%	1			11,70%	13,45%
	IMPLEMENTACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO	85% Aprobación por la Gerencia General		97,00%	Se diseñaron todos los Subsistemas y Reglamentos que se encuentran en revisión para ser aprobados por la Gerencia General.	97,00%	1			12,00%	14,12%
1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E=D/C N/A=NO APLICA S/N= SIN DATOS											

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

3.- INDICADORES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (Cuadro No. 4)											
PERSPECTIVA	INDICADORES	LINEA BASE AÑO 2011	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DICIEMBRE 2012	META 2012	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO			INCREMENTO O DISMINUCIÓN	
		A	B	C	D	E = C / D	> 80%	ENTRE 60% Y 80%	< 60%	ABSOLUTO F = C - A	% G = F / A
FINANCIERA	INGRESOS	\$ 25.221.248,79	ANUAL	\$ 26.657.614,90		N/A				\$ 1.436.366,11	5,70%
CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80,77%	ANUAL	80,93%	81,00%	99,91%	1			0,16%	0,20%
	COBERTURA (URBANO Y RURAL)										
	AGUA POTABLE	94,58%		95,60%	93,00%	102,80%	1			1,02%	1,08%
	ALCANTARILLADO	82,92%		83,92%	89,00%	94,30%	1			1,00%	1,21%
PROCESOS	INSTALACIONES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO		ANUAL								
	INSTALACIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO 8 DIAS	18,32%		19,61%	80,00%	24,51%			3	1,29%	7,01%
	ATENCIÓN DE RECLAMOS (Porcentaje de reclamos gestionados)	58,90%		44,06%	80,00%	55,08%			3	-14,84%	-25,19%
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE AGUA POTABLE EN EL TIEMPO ESTABLECIDO	82,67%		94,48%	80,00%	118,10%	1			11,81%	14,28%
	ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA ¹	28,12%		26,24%	30,00%	114,32%	1			1,88%	6,68%
	AGUA RESIDUAL TRATADA (PROMEDIO MENSUAL) METROS CÚBICOS	2.820.355,35		3.585.289,58	3.245.208,60	110,48%	1			764.934,23	27,12%
	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	98,69%		98,96%	98,00%	100,98%	1			0,27%	0,27%
	DEMANDA INSATISFECHA ¹	27,71%		33,91%	14,00%	41,29%			3	-6,20%	-22,37%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL	60% Resultados de Medición de Clima	ANUAL	100,00%	Se suspende el estudio por disposición de la Gerencia General. Se reincinde el contrato con CATHEDRA. De acuerdo a actualización de la Planificación estratégica no se llevará a cabo este estudio.	100,00%	1			40,0%	66,67%
	IMPLEMENTACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	87% Implementación de Estructura al 100% en lo que respecta a empleados y trabajadores (600 empleados)		98,70%	Se encuentra implementada la estructura de la empresa en un 100%, sin embargo está pendiente regularizar la entrega de los Descriptivos de cargo al personal.	98,70%	1			11,70%	13,45%
	PERSONAL POR CADA 1000 CONEXIONES ¹	7.75 personas		7.79 Personas	7,76 Personas	99,61%	1			0,04	0,52%
1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E=D / C. N/A= NO APLICA. S/D= SIN DATOS											

1 LA RELACIÓN DE CÁLCULO ES INVERSA E = D / C, N/A = NO APLICA, S/D = SIN DATOS

ANEXO 2: Presupuestos Participativos

ACTA COMPROMISO

En la Comunidad de perteneciente al Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, República del Ecuador, a los días del mes de del año, comparecen a la suscripción del presente instrumento, por una parte, el Gerente General y como tal Representante Legal de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca de ETAPA EP; por otra parte el, en su calidad de Presidente de la Junta Parroquial de; y, como representante de los moradores del sector, quienes, por los derechos que representan, convienen en suscribir la presente Acta de Compromiso en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas de la comunidad de Santa Teresita en los siguientes términos:

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, - ETAPA EP -, es la entidad encargada de la dotación, operación, mantenimiento, administración, control y funcionamiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento dentro del área de su jurisdicción, así como el estudio, planificación y ejecución de los proyectos que tiendan al mejoramiento de los sistemas existentes y ampliación de éstos dando soluciones desde el punto de vista social, técnico, ambiental y financiero para la dotación de dichos servicios básicos.

En este marco, es interés de ETAPA EP, viabilizar las obras orientadas a la atención de las necesidades prioritarias que éste sector afronta; por lo que la Empresa se compromete a gestionar los recursos para la ejecución del Proyecto “.....”, por un monto total referencial de00/100, dólares de los Estados Unidos de América (.....); que beneficiará a los moradores de las Comunidad de de la Parroquia

ETAPA EP, una vez que cuente con los recursos, previa certificación presupuestaria, aportará la cantidad de, 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (.....) equivalente al 40% del total del monto referencial.

La Junta Parroquial de Chiquintad aportará con la cantidad de, 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (..... USD) del total del monto referencial, del presupuesto participativo

Los Moradores beneficiarios de la Comunidad de aportarán un monto de 00/100, dólares de los Estados Unidos de América (..... USD) del total del monto referencial.

Tanto el Presidente de la Junta, así como la representante de los moradores del sector, en las calidades con las que comparecen se comprometen previo a la firma del convenio a tener legalizadas las servidumbres por donde va a pasar la Construcción del Sistema de Alcantarillado Sanitario para la comunidad de, de la Parroquia

Para la constancia de éste compromiso las partes suscriben la presente acta en tres originales del mismo valor y contenido.

**Gerente General
ETAPA EP**

**Presidente de la Junta
Parroquial de**

Representante de la Comunidad

ETAPA- AREA SOCIAL

ACTA DE REUNIONES

A. Información Básica

A.1. Nombre del Proyecto: _____

Parroquia: _____

A.2. Etapa del Proyecto:

A.3. Fecha de Reunión: _____ A.4 Lugar de Reunión: _____ A.5 Hora de Inicio:

_____ A.6 Hora de Término _____

Nombre	Cargo	Organización	Dirección-Sector	Teléfono correo electrónico	Firma

B. Objetivo de la Reunión:

C. Temas Tratados:

D. Acuerdos Alcanzados:

Acuerdos:	

E.

Observaciones: _____

ETAPA- AREA SOCIAL

FICHA DE INSPECCION

1. Nombre de La Unidad Educativa: _____ Nombre del
Director o Rector: _____

2. Parroquia: _____ 3. Sector

4. Fecha : _____

5. Información Obtenida:

Nro. de Alumnos	Nro. de Grados	Seguridad Si No	Profesor de Informática Si No	Teléfono Si Nro. No

Observaciones: _____

Firma responsable de ETAPA _____ Firma del Director o
Rector _____

REUNIONES DE PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS:



