MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

EPMAPS
AGUA DE QUITO

QUITO
ALCALDÍA

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Vanessa Orellana
Santiago Maestre

FOTOGRAFÍA

Archivo Fotográfico Empresa Pública Metropolitana de
Agua Potable y Sanaeamiento EPMAPS- AGUA DE QUITO

**La reproducción parcial o total debe citar
como fuente a EPMAPS-AGUA DE QUITO**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

EPMAPS
AGUA DE QUITO

Índice

PÁG

CARTA DEL ALCALDE Y DEL GERENTE GENERAL 4

PERFIL DE LA MEMORIA 6

NUESTRA EMPRESA 8

TEMAS MATERIALES 4

FOCOS DE ACTUACIÓN

1. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA 25

Ética, transparencia y calidad de la información 25

Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia 27
Rendición de cuentas y Transparencia 34
Comunicación Interna 35
Comunicación Externa 36
Relaciónamiento con grupos de Interés 36
Alianzas para el Desarrollo 38

Impacto Económico 40
Nuevos Emprendimientos 44

45 **2.** COMPROMISO PLANETA

45 Gestión del Recurso Hídrico

46 Protección de cuencas
49 Gestión de Innovación

50 Descontaminación de Ríos y Quebradas

50 Tratamiento de Aguas Residuales

52 Cambio Climático

52 Autogeneración de Energía
56 Mitigación de Riesgos por cambio climático
57 Reducción de huella de carbono
61 Reciclaje

Índice

PÁG

65 **3.** CONSUMO RESPONSABLE

Universalización de Servicios 65

Infraestructura de Agua Potable 66
Infraestructura de Alcantarillado 70

Calidad del Servicio 76

Satisfacción del cliente 76
Calidad y Continuidad del agua 78

Uso eficiente del Agua Potable 79

Reducción de Consumo 79
Educación y Comunicación 80

82 **4.** BUENA VECINDAD

Aportes para el Desarrollo local de la Comunidad 82

Relacionamiento comunitario 82
Articulación de soluciones 83

86 **5.** TALENTO HUMANO

86 Calidad de vida de los servidores

86 Bienestar social de nuestra gente
93 Desarrollo Talento Humano
96 Seguridad y salud en el trabajo
101 Clima laboral

102 Respeto y promoción de los Derechos Humanos

103 Equidad
104 Interculturalidad
104 Discapacidad

105 **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

106 **INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN**

108 **ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES**

119 **ANEXO 2: MAPA ESTRATÉGICO Y CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Cartas del Alcalde y del Gerente General

En el 2015 emprendimos juntos con EPMAPS un camino trazado de metas y logros en beneficio de la ciudadanía. Los logros alcanzados en este periodo son el resultado de un arduo y comprometido trabajo, que ratifican a nuestra institución como un referente nacional e internacional entre los gestores de agua potable y saneamiento.

El acelerado crecimiento demográfico en la capital y ante el inminente cambio

climático particularmente en temas de provisión de agua potable, han hecho que esta administración junto con Agua de Quito no escatime esfuerzos en plasmar grandes proyectos para garantizar el abastecimiento del líquido vital a las actuales y futuras generaciones.

Por medio de esta memoria transparentamos la gestión con obras que demuestran nuestra responsabilidad social con Quito, como por ejemplo "Ramal Chalpi Grande Papallacta; que dotará de agua a Quito hasta el año 2040, pasos elevados ante una posible erupción del volcán Cotopaxi, 57 obras para dotar de agua potable a los barrios periféricos y 134 obras en alcantarillado, además la construcción de grandes colectores para aguas residuales y lluvias. Así nuestra ciudad camina al futuro con pasos firmes.

En este documento empresarial de EPMAPS refleja de manera clara y transparente el desempeño y compromiso con la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito, con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Ordenanza Metropolitana N° 084 y los Principios del Pacto Global, lo cual se expresa en su Política, Modelo de Sostenibilidad, Objetivos Estratégicos, Misión y Visión Institucional.

Quiero felicitar a todo el equipo de trabajo de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento por el esfuerzo en cada una de sus competencias. Trabajando siempre por lograr nuestro objetivo principal, una ciudad donde podamos vivir mejor.

Mauricio Rodas

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS - AGUA DE QUITO) pone a consideración de sus Grupos de Interés su séptima Memoria de Sostenibilidad, documento que refleja de manera clara y transparente el desempeño y compromiso con la ciudadanía del DMQ con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Ordenanza Metropolitana N° 084 y los Principios del Pacto Global, lo cual se expresa en su Política, Modelo de Sostenibilidad, Objetivos Estratégicos, Misión y Visión Institucional.

En calidad de miembro de la red local de Pacto Global, en 2018, EPMAPS - AGUA DE QUITO asumió el reto de liderar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: "Agua Limpia y Saneamiento", sentando bases para un trabajo colaborativo público y privado con distintas instituciones adheridas a la red, con el propósito de desarrollar iniciativas que aporten con las metas de este Objetivo.

En esa misma línea, se continúa con la ejecución de planes y programas que contribuyen a la adaptación al cambio climático para la provisión de servicios de agua potable en el DMQ, como el mantenimiento preventivo de la infraestructura existente y la conservación de fuentes hídricas, lo que reduce considerablemente los posibles impactos físicos y económicos que pudieran afectar a la población del DMQ.

Además, se implementaron acciones en beneficio de nuestro Talento humano, promoviendo el bienestar general y el respeto de sus derechos.

Empeñada en fortalecer el relacionamiento con sus Grupos de Interés, EPMAPS-AGUA DE QUITO identificó las expectativas, demandas, limitaciones y oportunidades de sus Stakeholders, insumos que sirvieron para establecer nuevos Planes de Relacionamiento que serán implementados durante 2019.

Es gratificante saber que el buen manejo de nuestro Modelo de Gestión y el alto nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño han otorgado grandes ventajas competitivas en cuanto a la calidad, continuidad y cobertura de los servicios que ofrece, hasta convertirla en una de las mejores empresas públicas gestoras de agua y saneamiento del país y de América Latina y la primera en el mundo en recibir la Certificación AquaRating.

Transparencia e Integridad, han sido elementos fundamentales para cumplir el derecho al acceso universal del agua y saneamiento para los ciudadanos del DMQ.

Marco Antonio Cevallos Vaca

Por séptimo año consecutivo, EPMAPS - AGUA DE QUITO se complace en presentar su Memoria de Sostenibilidad cuyo ejercicio comprende el año fiscal 2018. La anterior Memoria presentada corresponde al 2017.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, Principios del Pacto Global y la Norma ISO 26000; y contempla un recuento del desempeño de la Empresa en su triple dimensión (Ambiental, Social y Económica) así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cabe precisar que los temas materiales reportados no han sido modificados respecto a la Memoria 2017, excepto en las denominaciones de algunas iniciativas que comprenden la cobertura de los temas, de igual manera no han existido cambios en la cadena de suministro.

Como en años anteriores, la Gerencia de Planificación y Desarrollo, área responsable de gestionar la elaboración, revisión y aprobación por parte de Gerencia General, sometió la Memoria de Sostenibilidad 2018 a la verificación externa con el fin de asegurar que la información sea fiable, completa y equilibrada. En la revisión se comprueba también la correcta aplicación de los principios de Participación de los Grupos de Interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad, Equilibrio, Comparabilidad, Precisión y Claridad, así como la consistencia del contenido en los temas materiales y generales, según GRI-Estándares.

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

Los montos reportados en los estados financieros y en los cuadros comparativos difieren de la Memoria 2017, en razón de que estos fueron auditados de manera posterior a la publicación de la misma, siendo esta una reexpresión.

Es necesario precisar que EPMAPS, no cuenta con sucursales, consecuentemente, la información que consta en los estados financieros consolidados corresponde únicamente a la Empresa; y respecto al año anterior, el Directorio aprobó ciertos cambios en la estructura organizacional del Nivel Jerárquico Superior, mismas que rigieron desde el 31 de julio de 2018.

Agradecemos que envíe cualquier comentario sobre el contenido de la presente Memoria, al mail:

webmaster@aguaquito.gob.ec | juan.nolivos@aguaquito.gob.ec

De igual forma atendemos permanentemente a través de los siguientes canales de comunicación:

Línea gratuita
1800 24 24 24

Facebook
/aguadequito

Twitter
@aguadequito

www.aguaquito.gob.ec

Av. Mariana de Jesús, entre Alemania e Italia. Edif. Matriz.

De acuerdo con la Constitución de la República, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) es competencia exclusiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del DMQ la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales y actividades de saneamiento ambiental; lo cual se ejecuta a través de EPMAPS-AGUA DE QUITO.

EPMAPS es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento en el DMQ, Provincia de Pichincha, Ecuador, a una población aproximada de 2,69[1] millones de habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1 785 servidores, el funcionamiento de 20 plantas de tratamiento de agua potable y 28 plantas de tratamiento de aguas residuales. Las operaciones, a través de procesos sostenibles, generan un ingreso aproximado de USD 178 millones, recursos que en 2018 fueron destinados a la inversión y mantenimiento en infraestructura de agua potable y saneamiento.

Para la provisión de agua potable la Empresa dispone de los siguientes sistemas de captación: Papallacta, La Mica, Conducciones Orientales, Conducciones Occidentales, Rural, Pozos, y Vertientes, los cuales se abastecen de fuentes hídricas ubicadas principalmente en las provincias de Pichincha y El Napo. En cuanto a la prestación de los servicios de consultoría y asistencia técnica en proyectos o sistemas de agua potable y saneamiento, la EPMAPS realiza estas actividades a nivel nacional e internacional.

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

La Empresa ha presentado cambios en su estructura orgánica con la eliminación de Filial de la EPMAPS "Aguas y Servicios del Ecuador" y la creación de la Dirección de Nuevos Emprendimientos.

La matriz se encuentra ubicada en la Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania y sus diferentes Unidades Operativas están situadas en todo el DMQ. Las ubicaciones geográficas en las que ofrecemos nuestros servicios en el DMQ, se presentan a continuación:

[1] http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/

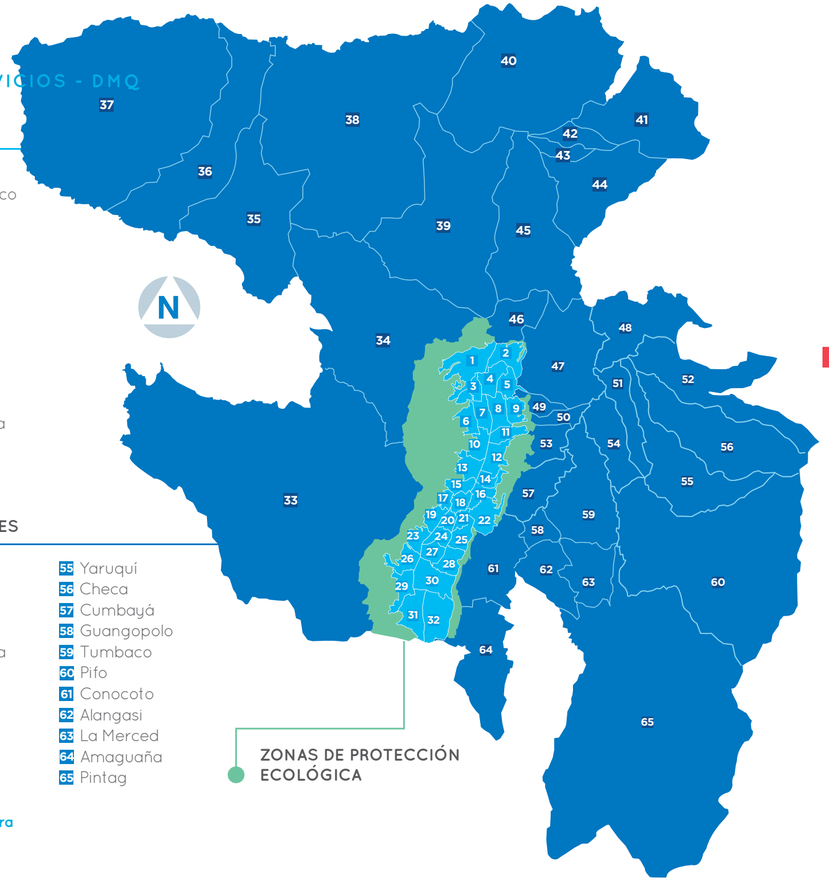
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - DMQ

PARROQUIAS URBANAS

1 El Condado
2 Carcelén
3 Cotocollao
4 Ponceano
5 Comité del Pueblo
6 Cochapamba
7 Concepción
8 Kennedy
9 El Inca
10 Rumipamba
11 Jipijapa
12 Iñaquito
13 Belisario Quevedo
14 Mariscal Sucre
15 San Juan
16 Itchimbía
17 La Libertad
18 Centro Histórico
19 Chilibulo
20 Magdalena
21 Chimbacalle
22 Puengasi
23 La Mena
24 San Bartolo
25 La Ferroviaria
26 Chillogallo
27 Solanda
28 La Argelia
29 La Ecuatoriana
30 Quitumbe
31 Guamaní
32 Turubamba

PARROQUIAS SUBURBANASY RURALES

33 Lloa
34 Nono
35 Nanegalito
36 Gualea
37 Pacto
38 Nanegal
39 Calacalí
40 San José de Minas
41 Atahualpa
42 Chavezpamba
43 Perucho
44 Puéllaro
45 San Antonio
46 Pomasqui
47 Calderón
48 Guayllabamba
49 Llano Chico
50 Zámbiza
51 Tababela
52 El Quinche
53 Nayón
54 Puembo
55 Yaruquí
56 Checa
57 Cumbayá
58 Guangopolo
59 Tumbaco
60 Pifo
61 Conocoto
62 Alangasi
63 La Merced
64 Amaguaña
65 Pintag



Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

MODELO DE GESTIÓN

El modelo de Gestión de la Empresa tiene como base los mandatos y lineamientos establecidos en la Constitución Política, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial del MDMQ y la Planificación empresarial, y se levanta sobre tres pilares: sostenibilidad, eficiencia y calidad de los servicios. Sobre esta base se alinea a toda la organización hacia el cumplimiento de su Misión y el ODS 6, principalmente amparado en buenas prácticas de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social a través de un mejoramiento continuo.

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

La Planificación Estratégica de la EPMAPS está basada en el modelo Execution Premium [2], bajo el cual se ha logrado dar continuidad y vida a la estrategia empresarial, la misma que cuenta con 17 objetivos estratégicos distribuidos en las cuatro perspectivas, y 45 indicadores con metas que permitirán evaluar los resultados de los próximos años.

La Empresa ha realizado la traducción de los fundamentos estratégicos en el cuadro de mando integral, a través del Balanced Scorecard el cual contiene el Mapa Estratégico, objetivos, indicadores, metas y proyectos estratégicos para el logro de resultados. Este Sistema integra la planificación estratégica con la planificación operativa, técnica y financiera de largo y mediano plazo.

La planificación de largo plazo contempla el Plan Maestro, Plan de Descontaminación y el Modelo Financiero; a mediano plazo se cuenta con Plan Plurianual y formulación de Metas específicas; mientras que a corto plazo se elaboran e implementan: Plan Operativo Anual, Planes de Trabajo, Presupuesto y Plan Anual de Contrataciones.

[2] **Modelo de Gestión Estratégica desarrollado por los Doctores Kaplan y Norton, el cual es un referente internacional de buenas prácticas para gestionar la estrategia empresarial**

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

MISIÓN

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

VISIÓN

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

POLÍTICAS

1. Desarrollar una gestión confiable y eficiente al servicio de la ciudadanía
2. Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable
3. Promover la participación ciudadana en la prestación de los servicios
4. Enmarcar la gestión en la optimización y uso responsable de recursos públicos
5. Promover la participación efectiva y el compromiso del personal

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Excelencia

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

Innovación y Expansión

- Agua de Quito permite innovar a todos los elementos del modelo de servicio, que le permitan ser eficientes en costos e incrementar los ingresos de manera sustentable. El espíritu de innovación estará en cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa como una necesidad permanente de agregar valor para la organización.
- Aprovechar la experiencia, Know How e imágen de EPMAPS Agua de Quito, para realizar asesorías técnicas en las áreas comercial y operativa; así como para la administración y operación de sistemas de AP y AL, para prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento a nivel nacional y de la Región.

Sostenibilidad

Lograr que el modelo de servicio sea autosustentable financieramente con Responsabilidad Social Empresarial.

ESTRATEGIA COMPETITIVA

La excelencia operativa o liderazgo en costos es la estrategia que le permite a la EPMAPS proveer sus servicios a la comunidad del DMQ, buscando eficiencia en costos, calidad y disponibilidad; potenciando como su fortaleza a la productividad, sin descuidar el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos.

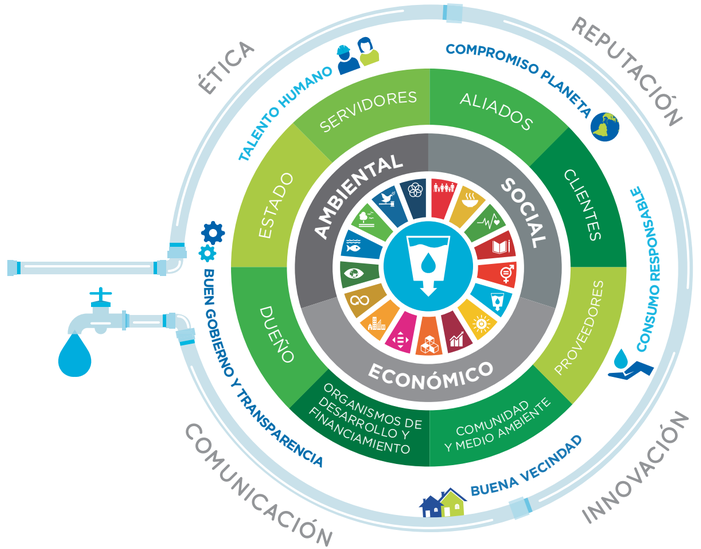
En razón de su naturaleza y marco legal establecido en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y Ordenanza Metropolitana 309, la EPMAPS es la única en proveer los servicios de agua potable y saneamiento a los clientes y ciudadanía del DMQ, consecuentemente, no existen prácticas de competencia desleal o contra la libre competencia.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN

1. Disminución de la dependencia de ingresos no operacionales.
2. Optimización de costos y gastos.
3. Mejora en generación de ingresos operacionales.
4. Gestión de inversiones.
5. Evaluar los impactos por el cambio climático en la operación de los Sistemas de Agua Potable

ENFOQUE DE GESTIÓN

MODELO DE SOSTENIBILIDAD



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

El enfoque de gestión de EPMAPS – AGUA DE QUITO se fundamenta en su Modelo de Sostenibilidad, que con una visión de triple dimensión (ambiental, social y económica), orienta su gestión a través de estrategias que procuran generar valor en sus Grupos de Interés, buscando impactar positivamente en cinco focos de actuación: Compromiso Planeta, Consumo Responsable, Buena Vecindad, Buen Gobierno y Transparencia, y nuestro Talento Humano.

El Modelo se sustenta en cuatro ejes transversales Ética, Reputación, Innovación y Comunicación, cuyos principios y lineamientos enmarcan los planes, proyectos y programas, fortaleciendo sus capacidades humanas y técnicas para el cumplimiento de la Visión y Misión institucional.

EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El monitoreo y seguimiento mensual de la estrategia y de las operaciones se realiza a través de la herramienta informática SMARTSUITE en tres niveles de control de gestión: estratégico, operativo y financiero; permitiendo evaluar resultados, ejecución, contratación e inversión; Además, se realizan Reuniones de Análisis Estratégico (RAE). Los resultados obtenidos en 2018, constan en el Anexo 2 de esta Memoria.

Los Temas Materiales reportados, por la importancia y relevancia de los mismos, no han sido modificados conceptualmente respecto a la Memoria del año anterior, sin embargo, EPMAPS – AGUA DE QUITO entiende que la Materialidad es un proceso en constante evolución; por tanto, en caso de ser necesario, se procederá a realizar una actualización basada en consultas con nuestros grupos de interés. Mayor información sobre la determinación de la Materialidad se encuentra en la Memoria de Sostenibilidad 2017.

Los Temas Materiales guardan correspondencia con la Visión y Misión Institucional, los Objetivos Estratégicos y su concordancia con los Valores Institucionales, Política de Sostenibilidad y Focos del Modelo de Sostenibilidad de la EPMAPS, tal como detallamos:

La cobertura de la Memoria abarca los temas materiales con sus respectivas iniciativas, en correspondencia con los **5 focos de actuación:**

1. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Ética, transparencia y calidad de la información	• Gestión ética y de conflictos de interés • Prácticas de Buen Gobierno • Rendición de Cuentas • Comunicación interna • Comunicación externa • Relacionamiento con Grupos de Interés
Impacto económico	• Tarifas y focalización de subsidios • Gestión de Innovación • Alianzas para el Desarrollo • Desarrollo y Fortalecimiento de nuevos emprendimientos (*)

2. COMPROMISO PLANETA

Gestión del recurso hídrico	• Protección de Cuencas
Descontaminación de ríos y quebradas	• Tratamiento de Aguas Residuales
Cambio climático	• Autogeneración energética (**) • Mitigación de Riesgos por Cambio Climático • Reducción huella de carbono • Reciclaje

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

3. CONSUMO RESPONSABLE

Universalización de los servicios	• Infraestructura de agua potable • Infraestructura de alcantarillado
Calidad del servicio	• Satisfacción del cliente • Calidad y continuidad del agua(***)
Uso eficiente del agua potable (****)	• Reducción de Consumo • Educación y comunicación

4. BUENA VECINDAD

Aportes para el desarrollo local de la comunidad	• Relacionamiento Comunitario • Articulación de soluciones

5. TALENTO HUMANO

Calidad de vida de los servidores	• Bienestar social de nuestra gente • Desarrollo del Talento Humano • Capacitación y Educación • Salud y seguridad en el trabajo • Clima Laboral
Respeto y promoción de los Derechos Humanos	• Equidad • Interculturalidad • Discapacidad

Cambios respecto a la denominación reportada en la Memoria de Sostenibilidad 2017:
(*) Desarrollo y Fortalecimiento de la Filial (**) Autosuficiencia energética; (***) Calidad y continuidad del servicio; (****) Consumo Responsable del Agua

PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS

Agua potable | Saneamiento | Hidroelectricidad

SERVICIOS

Agua potable

1. Instalación de conexiones de agua potable
2. Instalación y reubicación de medidores
3. Cambios de diámetro
4. Habilitación de conexiones de agua potable
5. Verificación técnica de medidor
6. Inspecciones por reclamos
7. Reparación de conexión hasta sitio del medidor
8. Comercialización de agua potable a tanqueros particulares

Saneamiento

1. Instalación de conexiones de alcantarillado
2. Desobstrucción de conexión domiciliaria, red matriz y sistema interno
3. Mantenimiento de sumideros y rejillas
4. Limpieza de pozos sépticos en el DMQ

Otros Servicios

1. Gerenciamiento de proyectos de agua potable y saneamiento.
2. Administración y operación de sistemas de agua potable y saneamiento.
3. Asistencia Técnica – administrativa.
4. Consultorías Técnicas (fiscalización de estudios, fiscalización de obras, estudios especializados, agua no contabilizada, evaluación de plantas de tratamiento de agua potable.
5. Consultorías administrativas (Diagnóstico de la gestión de agua potable y saneamiento, fortalecimiento institucional, estructuración e implementación de procesos, elaboración de manuales y procedimientos).
6. Capacitación en temas relacionado a procesos integrales de agua potable, saneamiento y Regulación N° 003 ARCA.
7. Muestreo y análisis de laboratorio de aguas naturales, potable y residual.

Hidroelectricidad

La EPMAPS optimiza el manejo del recurso hídrico disponible y la infraestructura construida en las diferentes etapas funcionales del proceso del agua, incluido el saneamiento, a través de la generación de hidroelectricidad para su autoconsumo y la comercialización del excedente en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

OBJETIVOS COMERCIALES

Corresponden a aquellos servicios que la EPMAPS ofrece a sus clientes, cuyos valores permiten cubrir sus costos y gastos, dejando un margen operacional para nuevas inversiones de infraestructura, operación y mantenimiento de los sistemas.

- Tasa de agua potable;
- Tasa de alcantarillado;
- Instalación de conexiones domiciliarias de agua potable;
- Instalación de medidores de agua potable;
- Cambio de diámetros de conexiones de agua potable;
- Habilitación de conexiones de agua potable;
- Reparación de medidores de agua potable;
- Instalación de conexiones domiciliarias de alcantarillado;
- Desobstrucción de conexiones domiciliarias de alcantarillado;
- Limpieza de pozos sépticos;
- Cambio de diámetros de conexiones de alcantarillado;
- Construcción de cajas de revisión;
- Desobstrucción del sistema interno de alcantarillado;
- Interconexión de redes de agua potable:
- Interconexión de redes de alcantarillado;
- Venta de excedentes de hidroelectricidad; y
- Venta de servicios profesionales de consultoría, asesoría y capacitación.

OBJETIVOS NO COMERCIALES

Corresponden a los costos derivados de cumplir los objetivos de política pública, cuyos subsidios son focalizados y claramente definidos para los beneficiarios.

- Beneficio Ley del Anciano;
- Beneficio Ley Orgánica de Discapacidades;
- Subsidio por consumo de agua potable en parroquias rurales;
- Rebaja por condición socioeconómica en función de la sectorización económica del suelo urbano de la ciudad de Quito;
- Aporte a la Contraloría General del Estado;
- Aporte al FONAG (Fondo de Protección del Agua);
- Subsidio instalación de conexiones y medidores de agua potable;
- Subsidio instalación de conexiones de alcantarillado; y
- Puntos de Hidratación.
- Reducción de pérdidas comerciales.

TIPOS DE CLIENTES Y BENEFICIARIOS DE LOS OBJETIVOS COMERCIALES Y NO COMERCIALES

En diciembre de 2018, se registró en el Sistema Comercial un total de 634 901 clientes:

Doméstico 563 371	Comercial 65 224
Industrial 1 173	Oficial 2 016
Municipal 837	Público 1 458
Inst. sin fines de lucro 822	TOTAL 634 901

Fuente: Gerencia Comercial

CADENA DE SUMINISTRO | Proceso de Utilización del Recurso Hídrico

CAPTACIÓN

SISTEMAS	Millones m³	% de Equivalencia
Papallacta (*)	99,68	38,28%
La Mica (*)	35,17	13,50%
Conducciones Orientales (*)	76,49	29,37%
Conducciones Occidentales (*)	29,66	11,39%
Rural (*)	3,04	1,17%
Pozos (**)	3,93	1,51%
Vertientes (*)	12,43	4,77%
TOTAL:	260,40	100,00%

(*) Provienen de aguas supeficiales (**) Provienen de aguas subterráneas
NOTA: Ninguna fuente ha sido afectada.

Promedio de agua captada: **8,26** **m3/seg**

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS

CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MWh	% de Equivalencia
Generación Recuperadora	48.205,86	49,61%
Generación El Carmen	47.642,67	49,03%
Generación Noroccidente	1.197,26	1,23%
Generación Carcelén	124,80	0,13%
GENERACIÓN TOTAL	97.170,59	100,00%
Generación para la venta Recuperadora	11.040,45	18,97%
Generación para la venta El Carmen	46.962,03	80,70%
Generación para la venta Noroccidente de Quito	65,796	0,11%
Generación para la venta Carcelén	124,80	0,21%
GENERACIÓN TOTAL PARA LA VENTA	58.193,08(*)	100,00%

Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad (*) Equivalente a 2,0949E+11 JULIOS

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Número de plantas 20

TRATAMIENTO

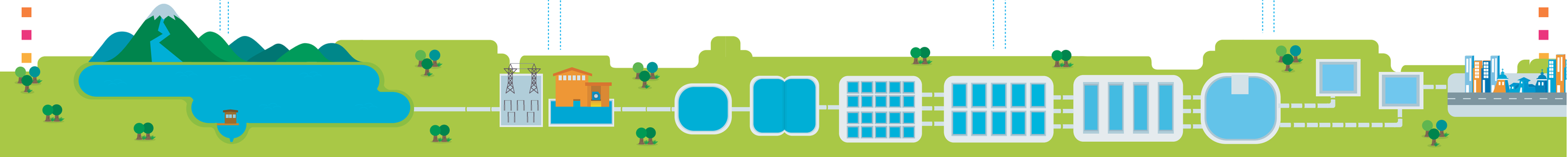
SISTEMAS	Millones m³	Porcentaje de Equivalencia
Papallacta (*)	99,15	40,20%
La Mica (*)	33,83	13,72%
Conducciones Orientales (*)	66,55	26,98%
Conducciones Occidentales (*)	27,70	11,23%
Rural (*)	3,04	1,23%
Pozos (**)	3,93	1,59%
Vertientes (*)	12,43	5,04%
TOTAL:	246,63	100,00%
PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA	7,82	m3/seg

ALMACENAMIENTO

Tanques de Reserva y Distribución Ciudad	187	51,23%
Tanques de Distribución Parroquias	178	48,77%
TOTAL TANQUES	365	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

Nota 1: Se reportan en la lista: Tanques con zonas de servicio definidas; Tanques de las plantas; Tanques y TRP que no tienen zonas de servicio pero que abastecen directamente a otros tanques; Tanques que constructivamente tienen dos celdas independientes, se reportan de manera independiente; Tanques rompe presión con zonas de distribución
Nota 2: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores y tanques sin zona de servicio hidráulico definido.



DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Líneas de transmisión (*)	640 Km
Redes de distribución (**)	7.575,85 Km

(*) Gerencia de Operaciones
(**) Gerencia de Planificación y Desarrollo

SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN	Millones m3	% de Equivalencia
Papallacta	96,17	39,79%
La Mica	33,34	13,79%
Conducciones Orientales	65,60	27,14%
Conducciones Occidentales	27,23	11,27%
Rural	2,99	1,24%
Pozos	3,93	1,63%
Vertientes	12,43	5,14%
TOTAL:	**241,68**	**100,00%**
PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA	**7,66**	**m3/seg**

Fuente: Gerencia de Operaciones

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)*

Ciudad (área urbana)	20,52%
Parroquias rurales	37,76%
Distrito Metropolitano de Quito (**)	27,19%

(*) El IANC se obtiene de la siguiente manera: (Total de agua comercializada / Total de agua potable despachada) * 100 (**) Para el índice anual se ha tomado como medida de tendencia central a la mediana de los índices de ciudad y parroquias. Dato provisional hasta que se estabilice el nuevo Sistema Comercial.
NOTA: El IANC de la EPMAPS, es uno de los más bajo de empresas similares en Latinoamérica (fuente: Benchmarking de ADERASA)
Fuente: Gerencia de Operaciones

RECOLECCIÓN

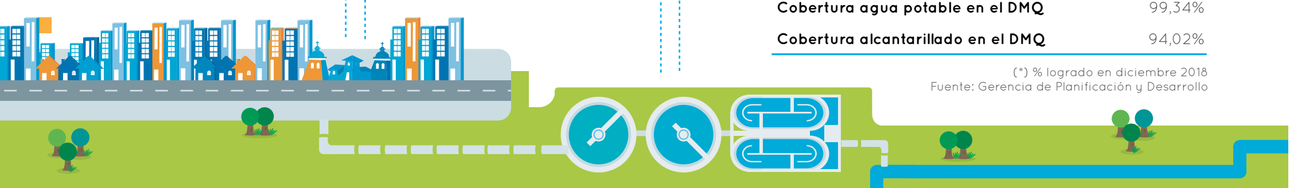
Longitud redes de alcantarillado (*)	5 643,88	Km
Cantidad de pozos (**)	96 226,00	Und
Cantidad de sumideros (**)	99 858,00	Und
Quebradas con estructuras (**)	84,00	Und
Quebradas con estructura de captación y regulación (**)	71,00	Und

(*) Gerencia de Planificación y Desarrollo

INDICES DE COBERTURA Y CALIDAD

Calidad del Agua en el DMQ (*)	100,00%
Cobertura agua potable en el DMQ	99,34%
Cobertura alcantarillado en el DMQ	94,02%

(*) % logrado en diciembre 2018
Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo



CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES Y RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN AQUARATING

La EPMAPS fue la primera empresa a nivel mundial en obtener este certificado luego de una evaluación y auditoria en el año 2016. El Sistema AquaRating, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la International Water Association (IWA) evalúa 381 prácticas y 60 indicadores. En 2018 la EPMAPS realizó el proceso para renovar dicha certificación.

CERTIFICACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS (CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD)

Las certificaciones alcanzadas por la EPMAPS se mantienen mediante auditorías de certificación y auditorías semestrales por parte de empresas internacionales acreditadas. En el año 2018 se actualizaron a la revisión 2015, las certificaciones de:

Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015).

Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015).

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

EPMAPS – AGUA DE QUITO cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 certificado para las Unidades Operativas Sur Alcantarillado y Mantenimiento de Captaciones en Quebradas. Es preciso señalar que en diciembre 2018 se logró la ampliación de esta certificación para las Unidades Operativas Centro y Norte Alcantarillado, luego de verificar y demostrar mediante auditorías externas la gestión, control de los riegos laborales y buenas prácticas de mejora continua que contribuyen a crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores y su entorno.

CERTIFICACIONES DE LA CALIDAD DEL AGUA

En 2015 se obtuvo la certificación de conformidad con Sello de Calidad INEN y fue renovada en diciembre de 2018. Esta certificación reconoce el cumplimiento completo de la norma INEN 1108. Bajo estos estándares, EPMAPS alcanzó el 100% del índice de la calidad del agua.

La calidad de agua que la EPMAPS brinda a los habitantes del DMQ está respaldada por el Certificado de Conformidad, otorgado anualmente por SGS DEL ECUADOR, Organismo independiente encargado de realizar el muestreo y análisis de calidad de agua.

ACREDITACIONES

EPMAPS-AGUA DE QUITO mantiene las acreditaciones bajo ISO 17025 con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) que demuestra la competencia técnica de los laboratorios que verifican la calidad del agua, medidores y la exactitud de los equipos de control de las plantas:

- Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua
- Laboratorio de Calibración y de verificación de los Medidores de Consumo de Agua.
- Laboratorio de Calibración de equipos de control de calidad de las plantas.

Es necesario precisar que la EPMAPS cumple con la regulación y códigos voluntarios relacionados con los productos y servicios.

RECONOCIMIENTOS

Al ser la única institución pública del DMQ que cumple con la Ordenanza 102 del Sistema de Gestión Participativa y Control Social, la Empresa participó en el concurso Prácticas Ejemplares Ecuador 2018 que le otorgó el reconocimiento Práctica Ejemplar en la categoría Salud por la implementación del proyecto "Relaciones positivas con las comunidades vecinas", que promueve un trabajo abierto, integral, transparente e inclusivo.

Las buenas prácticas de sostenibilidad promovidas por EPMAPS- AGUA DE QUITO la hicieron acreedora del premio "Buenas Prácticas y Experiencias en Agua y Saneamiento en las Américas", otorgado en el 8vo Foro Mundial del Agua, con el caso de estudio "EPMAPS- AGUA DE QUITO, invierte en la protección de cuencas que abastecen el servicio de agua potable para el DMQ", que aporte a la protección, conservación, mantenimiento y recuperación de alrededor de 130 cuencas hidrográficas (páramos y humedales), a través del Fondo para la Protección del Agua (FONAG).

Además, en 2018, la Empresa junto con el FONAG, presentó su iniciativa para la investigación de ecosistemas hídricos, en la "Semana Mundial del Agua" realizada en Estocolmo, bajo el alcance temático "Iniciativas de investigación de las interacciones ecosistemas de los Altos Andes – agua".

El modelo de gestión de este primer Fondo de Agua ha sido considerado como uno de los más exitosos en Latinoamérica y el Caribe, siendo replicado en más de 15 países con cerca de 40 iniciativas, de las cuales alrededor de 22 se encuentran en América Latina.

Buen Gobierno y Transparencia

1 Implementamos prácticas de buen gobierno, transparencia y gestión de ética para garantizar información confiable y transparente para todos nuestros grupos de interés y actuaciones socialmente responsables. Promovemos la innovación para garantizar la sostenibilidad financiera y optimización de nuestras operaciones.

ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Ética, Transparencia y Calidad de la Información, impacta de manera transversal en todos los procesos de la Empresa y se gestionan a través del Código de Ética, Rendición de Cuentas y los mecanismos institucionales de comunicación interna y externa. Tiene como propósito incrementar la eficacia de la comunicación y promover una cultura de gestión organizacional, los mismos que se evalúan a través de los índices de Satisfacción de la Comunicación Interna y Externa, cuyos resultados se encuentran en el Anexo 2.

a) Código De Ética

La EPMAPS cuenta con un Código de Ética, cuyo objetivo es promover y establecer principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento y práctica en todos y cada uno de los servidores de la Empresa; regulando las relaciones con los clientes internos y externos, con base en acciones y actividades enmarcadas en el comportamiento ético y moral diario, con el fin de propiciar el buen uso de los recursos públicos y el fortalecimiento institucional acorde a la Misión y Visión de la Empresa.

b) Valores

Respeto

La EPMAPS respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, su personal, proveedores de servicios y ambiente, valorando sus intereses y necesidades.

Transparencia

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

Responsabilidad

La Empresa asume un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ; considerando a sus clientes como personas con derechos a los servicios.

Honestidad

La EPMAPS encuentra en la verdad su máxima expresión. Todas sus actuaciones se desenvuelven en un ambiente de ética, honorabilidad, confianza y armonía, garantizando respaldo, seguridad y credibilidad.

Equidad

La Empresa promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.

GESTIÓN ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS

EPMAPS-AGUA DE QUITO, firme en su compromiso de combatir la corrupción al interior de la institución, en 2018 y previo trámite de visto bueno ante la autoridad competente, separó a dos servidoras por disponer indebidamente de recursos provenientes de la recaudación. El caso se encuentra en etapa de investigación en la Fiscalía General que ya cuenta con el informe final aprobado por la Contraloría General del Estado.

Al respecto la Empresa ha fortalecido sus medidas del control a fin evitar que los servidores se encuentren en una situación de conflicto de interés que podrían generar actos de corrupción contrarios infringiendo el Código de Ética y la normativa interna correspondiente.

En tal sentido, como parte del fortalecimiento institucional en temas anticorrupción, en 2018 se realizó la "Consultoría para Ética" con el objetivo de afianzar las prácticas de ética empresarial, a nivel de servidores, contratistas y proveedores de bienes y servicios; el cual incluye la implementación de una línea ética como canal de denuncias, misma que será implementada en 2019. Uno de los productos fue la propuesta de actualización del Código de Ética, misma que se puso en conocimiento del Gerente General.

Además, en 2019 se tiene previsto contratar una consultoría de Gestión Antisoborno, acorde a la Norma ISO 37001, la misma que permitirá identificar los riesgos significativos relacionados con la corrupción y evaluar las operaciones relacionadas con estos riesgos.

En caso de suscitarse conflictos de interés, en 2019 serán tratados conforme los protocolos y metodología propuesta como resultado de la consultoría.

Por otra parte, durante 2018 no hubo casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la Empresa o sus empleados y tampoco se presentaron casos en los que la Empresa haya rescindido o no haya renovado contratos con proveedores por infracciones relacionadas con la corrupción.

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Visita de representantes de Aguas de San Pedro, empresa de Honduras, para compartir experiencias, Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, procesos internos y la gestión eficiente de agua, cobertura y calidad del servicio.

El Gobierno Corporativo es el sistema de prácticas estratégicas mediante el cual las empresas son controladas y operadas sobre la base de creación de valor compartido y de una visión estratégica alineada con los intereses de la ciudadanía; en tal sentido, EPMAPS-AGUA DE QUITO, acorde a su Código de Buen Gobierno Corporativo, implementa buenas prácticas las mismas que representan los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa.

Durante 2018 se realizó una actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo, una de ellas relacionada a la facultad de los miembros del Directorio para que, acorde a los temas a tratar en las diferentes sesiones y como buena práctica, puedan proponer candidatos para asesores independientes que participen en la siguiente sesión, quienes no percibirán ingreso alguno por parte de la EPMAPS – Agua de Quito y que cumplan con ciertos perfiles establecidos en el citado Código; de igual manera, no podrán ser asesores independientes quienes se encuentren en prohibiciones expresas en dicho cuerpo legal.

Como buena práctica de Gobierno Corporativo, en 2018 los miembros del Directorio realizaron una autoevaluación respecto a su gestión, con la finalidad de establecer oportunidades de mejora y fortalecimiento.

a) Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo

Los pilares en los que se fundamenta el Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo de EPMAPS - AGUA DE QUITO son:

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

El Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo de EPMAPS - AGUA DE QUITO se fundamenta en el principio "cumpla o explique", en el que se define un estándar específico de mejores prácticas y los compromisos con los que se asegura su cumplimiento y divulgación a sus grupos de interés y a la comunidad en general.

b) Directorio (Gobierno)

El Directorio de la Empresa como máximo órgano de gobierno, delega su autoridad a la alta Dirección y otros servidores en cuestiones de índole económica, ambiental y social mediante disposiciones o resoluciones expedidas en su seno, cuyo cumplimiento es monitoreado por la Gerencia General, acorde a sus competencias establecidas en la normativa interna correspondiente.

Una de las atribuciones establecidas para el Directorio en el Art. 9 numeral 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, señala: *"Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa"; en tal sentido, la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales con sus impactos, riesgos y oportunidades"*, son reportados por el Gerente General al Directorio para su conocimiento y disposiciones.

El Directorio como Órgano Superior de Gobierno, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ordenanza Metropolitana N° 0301 en su Art. 8, lo preside el Alcalde Metropolitano o su delegado; el desempeño del cargo de Alcalde es previa elección popular y no desempeña cargo ejecutivo en la Empresa.

La conformación de los demás miembros de Directorio, de acuerdo a la citada Ordenanza, no distingue criterios de diversidad, independencia y/o experiencia en temas económicos, ambientales y sociales, ya son autoridades elegidas por votación popular. El Directorio está integrado por cinco miembros:

A. El Alcalde Metropolitano o su delegado;

B. Dos Concejales designados por el Concejo Metropolitano, o sus respectivos suplentes que deben ser Concejales principales;

C. El Secretario General de Planificación del Municipio del DMQ, o su delegado permanente; y,

D. El Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del DMQ; o su delegado permanente.

De acuerdo al Art. 9 de la Ordenanza Metropolitana N° 301, los concejales designados como miembros principales para el Directorio tienen un período de duración en sus funciones de dos años; mientras que los secretarios miembros principales ejercen sus funciones en el Directorio durante el tiempo que ocupen los cargos para los que han sido nombrados. De los cinco miembros principales, a diciembre de 2018, el Directorio estuvo conformado por 4 hombres (80%) y 1 mujer (20%), cuyo rango de edad esta entre 40 y 50 años.

La capacitación de los concejales miembros del Directorio es de responsabilidad del Municipio de Quito al ser parte de esta Instancia administrativa. El conocimiento acerca de iniciativas y buenas prácticas relacionadas con los ODS es transmitido por el Gerente General en las sesiones de Directorio, en base a reportes de los Gerentes de área.

De acuerdo a la mencionada Ordenanza, las sesiones ordinarias del Directorio de la EPMAPS tienen lugar una vez al mes, y las extraordinarias cuando las convoca el presidente por propia iniciativa o a petición de sus tres miembros o del Gerente General.

NOMBRE	CARGO	FUNCIÓN
Dr. Mauricio Rodas Espinel	Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	Presidente
Abg. Eduardo del Pozo	Vicealcalde del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	Delegado
Dra. Renata Moreno	Concejala del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	Delegado
Dr. Pedro Freire	Concejal del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	Delegado
Sra. Ivon Von Lippke	Concejala Metropolitana	Miembro Principal
Lic. Mario Guayasamín	Concejal Metropolitano	Miembro Principal
Abg. Andrés Isch	Secretario de Planificación del DMQ	Miembro Principal
Arq. Jacobo Herdoíza	Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del DMQ	Miembro Principal
Eco. Luis Reina	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
Ing. Marco Ponce	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
Ing. Marco Antonio Cevallos	Gerente General- EPMAPS	Secretario
Dr. Iván Vallejo Aguirre	Gerente Jurídico-EPMAPS	Prosecretario

El Art. 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala que se podrá prever que en la integración del Directorio se establezca la participación de representantes de la ciudadanía, sociedad civil, sectores productivos o usuarios de conformidad con lo que establece la ley.

Las funciones del Directorio se encuentran en el Reglamento Interno del Directorio mientras que las de los Gerentes de Área y Directores en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior, aprobado por el Directorio, los mismos que están disponibles en la página web institucional **http://www.aguaquito.gob.ec** como parte de la política de transparencia que la Empresa cumple.

c) Gestión de Riesgos Corporativos

La EPMAPS gestiona sus Riesgos Corporativos con la finalidad de contribuir con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Cuenta con un Universo de 41 Riesgos Corporativos los mismos que están clasificados en cuatro categorías: Estratégicos, Operativos, Cumplimiento, Financieros; cada uno de los riesgos corporativos son evaluados con criterios de impacto, probabilidad y eficacia de actividades de control periódicamente.

Para gestionar los riesgos corporativos, la Empresa realiza un trabajo coordinado a través de una dependencia específica y el Comité de Riesgos Corporativos, en el cual se tratan los asuntos relacionados con este tema mediante actas y resoluciones que son puestas a consideración de la Gerencia General para su conocimiento y aprobación.

Adicionalmente y con el propósito de brindar a la Empresa una seguridad razonable, en el año 2018 se realizaron dos evaluaciones y monitoreo de cada uno de los riesgos corporativos.

d) Estructura de Gobierno

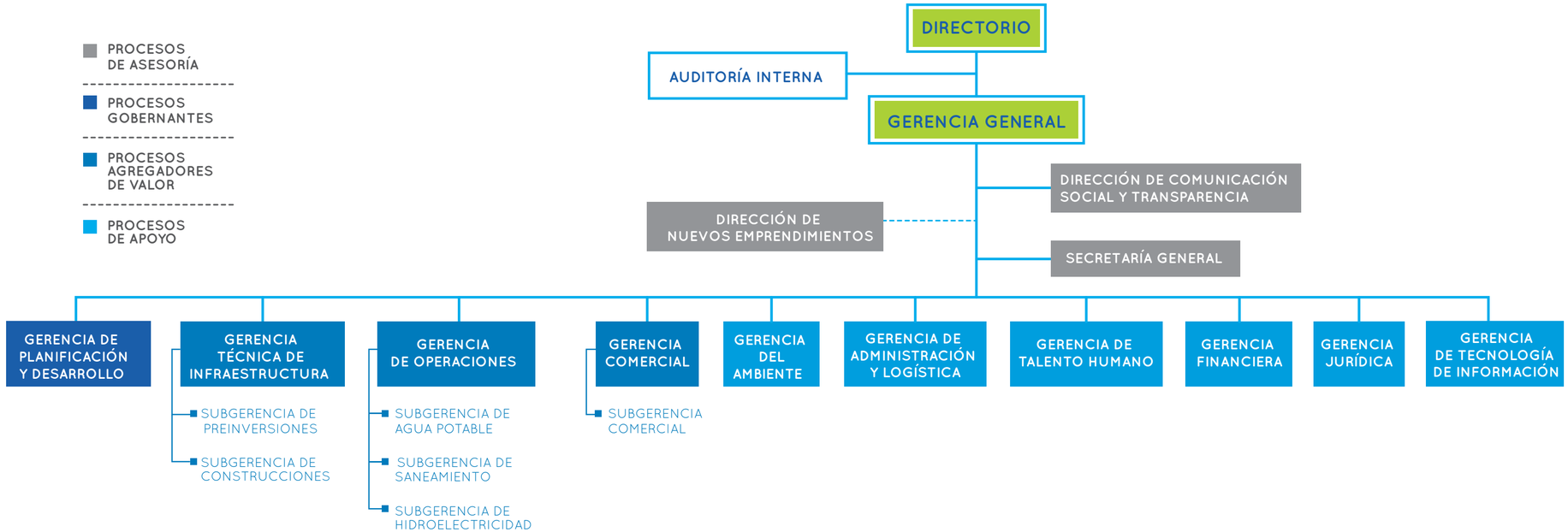
La Empresa dentro de su estructura orgánica cuenta con Gerencias de Área y Direcciones que forman parte del Órgano Superior. Los titulares de las mismas tienen asignadas funciones y responsabilidades descritas en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de acuerdo a sus competencias, en cuestiones económicas, ambientales y sociales, alineadas a los procesos y acorde a la planificación estratégica institucional.

La estructura de gobierno de la EPMAPS está regida por el Directorio que dirige; y, el Gerente General, que administra. Todos los Gerentes de Área y los Comités presentan sus informes periódicos y mensuales de gestión al Gerente General, quién a su vez reporta al Directorio, los resultados de su gestión, así mismo, se reporta la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgos corporativos de la Empresa en temas económicos, ambientales y sociales.

Cabe indicar que el 100% de altos directivos son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la EPMAPS desarrolla operaciones significativas, de los cuales el 85% son hombres y 15% mujeres.

La Estructura Orgánica Funcional Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS al 31 de diciembre de 2018 alineada a procesos es la siguiente:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL NIVEL JERÁRQUICO SUPERIOR



e) Comités de Apoyo

Para el óptimo desempeño de la competencia en la prestación de los servicios públicos, EPMAPS-AGUA DE QUITO cuenta con varios Comités de Apoyo conformados por el nivel ejecutivo de la Empresa, cuyas funciones están orientadas a fortalecer la sostenibilidad. El resumen se aprecia en el siguiente cuadro:

COMITÉS DE APOYO DE GESTIÓN					
COMITÉ DE APOYO	CONFORMACIÓN POR SEXO		CATEGORÍAS DE DESEMPEÑO		
	MASCULINO	FEMENINO	ECONOMÍA	AMBIENTE	SOCIAL
AGUA NO CONTABILIZADA	4	0	■	■	
ÉTICA	2	2			■
TRANSPARENCIA	2	3	■	■	■
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	4	2	■		
GESTIÓN DEL AGUA	3	1		■	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3	2			■
RIESGOS CORPORATIVOS	5	1	■	■	■

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Es necesario precisar que los servidores que conforman los diferentes Comités, no lo hacen a título personal sino por el cargo que ocupan, consecuentemente no se puede establecer la antigüedad de participación, independencia y afiliación a grupos sociales infrarrepresentados de los mismos. Estos comités de apoyo están conformados únicamente con servidores de la Empresa y debido al marco legal correspondiente, no pueden integrar personas sin relación de dependencia, por lo que no existen miembros que representen a grupos de interés.

Comité de Agua no Contabilizada: Tiene como objetivo verificar el cabal cumplimiento de los avances de los proyectos componentes del Programa Agua No Contabilizada, para cuyo efecto deberá adoptar las decisiones necesarias que aseguren el cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas y la adopción de medidas.

Durante el año 2018, el Comité realizó 7 sesiones; entre los aspectos más relevantes tratados en las reuniones se mencionan los siguientes:

- Definición del Proyecto de Reducción de Consumos en Calderón.
- Seguimiento de proyectos como la construcción de cámaras e instalación de válvulas para el control de desbordes en tanques de distribución del DMQ.
- Informe sobre los avances de las actividades del Estudio de Micromedidores.
- Análisis de la facturación por la entrada en productivo del nuevo Sistema Comercial.
- Informes sobre la variación mensual de los valores de agua distribuida, facturada e índices de agua no contabilizada en el DMQ.

Comité de Ética: Tiene por objetivo velar por el cumplimiento del contenido del Código de Ética y se encarga de receptar, conocer, investigar y resolver las conductas en presunto conflicto con dicho Código. Está facultado para emitir recomendaciones y acciones morales paralelas a las sanciones administrativas que correspondan y que estén contempladas en la normativa interna y de aplicación general vigente.

El Comité de Ética ha sesionado en 9 oportunidades, en las cuales el tema de mayor relevancia tratado, fue la presentación de resultados de la Consultoría sobre Ética.

Durante 2018 el Comité de Ética no recibió denuncias o quejas por parte de servidores u obreros de la Empresa como tampoco de personas particulares.

Comité de Transparencia: Tiene como principal objetivo vigilar y hacer cumplir las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), su Reglamento General; y, los instrumentos que expida para tal efecto la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Durante 2018, el Comité de Transparencia se reunió en marzo y julio, y los temas más importantes tratados fueron:

- Acciones para el cumplimiento del Proceso de Rendición de Cuentas, correspondiente al periodo fiscal 2017.
- Propuesta para transformar el Comité de Transparencia en el Comité de Reputación y Transparencia.
- Monitoreos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador sobre el Cumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP, relacionado con la transparencia y el acceso a la información pública.

Comité de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información: Tiene por objetivo establecer, gestionar, apoyar, coordinar y aprobar las actuaciones en materia de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información. Los temas principales que se trataron durante 2018 en 4 sesiones, son los siguientes:

- Aprobación de Planes Anuales y cumplimiento de los mismos tanto de Seguridad de la Información como de Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Seguimiento de acciones en el ámbito de Seguridad de la Información y de proyectos de Investigación.

Comité de Gestión del Agua: Tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 "Agua Potable", relacionadas con los requisitos del agua potable para consumo humano (especificadas en la norma INEN 1108).

En 2018 se realizaron 7 reuniones y se emitió informes trimestrales hacia la Gerencia General. De su plan de trabajo se realizaron las siguientes acciones:

- Auditoria y obtención del Certificado de Calidad del agua por SGS del Ecuador y renovación del Certificado con Sello de Calidad del agua por INEN.
- Monitoreo de calidad del agua cruda al ingreso a las plantas.
- Monitoreo del agua potable distribuida en el DMQ .
- Monitoreo y evaluación de la calidad sensorial del agua.
- Planes para preservación de calidad del agua cruda en las fuentes.
- Mantenimiento y rehabilitación de pozos de monitoreo.
- Implementación de proyectos y estudios para protección de calidad del agua de embalses.

Comité de Satisfacción del Cliente: Tiene por objetivo asegurar el mejoramiento continuo de la conformidad del usuario con los servicios prestados por la Empresa, como parte fundamental de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y su política.

Durante 2018 se desarrollaron 4 sesiones ordinarias, cuyos temas de mayor relevancia fueron:

- Análisis de los resultados de las encuestas de Satisfacción del Cliente durante el primer y segundo semestre de 2017.
- Identificación de las áreas que disminuyeron el Índice de Satisfacción al Cliente y establecimiento de acciones y métricas que conllevan a mejorar la atención e incrementar la satisfacción de los usuarios de EPMAPS.

Comité de Riesgos Corporativos: Tiene por objetivo diseñar, proponer, elaborar, coordinar y dar soporte a las actuaciones que en materia de gestión de riesgos realicen los niveles organizativos de la Empresa, a fin de lograr el cumplimiento de la normativa legal vigente, la política interna, la metodología, el procedimiento y la planificación correspondiente.

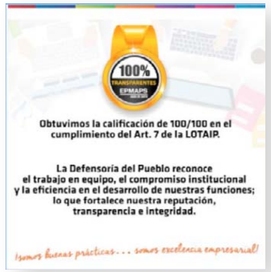
Durante el 2018 se realizaron 5 sesiones del Comité, cuyos temas de mayor relevancia fueron:

- Revisión y aprobación del Universo de Riesgos Corporativos y su respectiva evaluación.
- Presentación de la propuesta de estrategia para la adaptación al cambio climático en el abastecimiento de agua potable al DMQ.
- Análisis de alternativas del plan de continuidad de las operaciones de la Empresa.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

En los dos monitoreos realizados en 2018 por la Defensoría del Pueblo, se resaltó la responsabilidad de la EPMAPS – AGUA DE QUITO con la promoción del derecho humano al libre acceso a la información pública, a través del sitio web institucional ya que por primera vez la Empresa alcanzó el 100% del cumplimiento de periodicidad, calidad y contenido de la información.

El reconocimiento refleja el trabajo comprometido de los colaboradores de la EPMAPS acorde con los valores y política institucional, cumpliendo el deber de mantener ese derecho activo para servicio de todos los ciudadanos que requieran conocer lo que hace la Empresa.



Así mismo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social –CPCCS- y conforme a la nueva metodología del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2017, EPMAPS-AGUA DE QUITO, realizó la presentación del informe de gestión con las Secretarías Municipales de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, General de Planificación, de Comunicación.

Cabe destacar que no se ha impuesto ningún tipo de multa a la Empresa, por el incumplimiento de normativa en materia ambiental, social, talento humano o económica.

COMUNICACIÓN INTERNA

Para optimizar la comunicación interna, en 2018, se implementó el periódico institucional "Aqua News", que se edita cada mes y se distribuye a todos los colaboradores con información de los principales proyectos y actividades desarrolladas en Agua de Quito.

Activación de Comunicación Interna en la EPMAPS

Este canal de comunicación se suma al email EnlaceQ, carteleras, pantallas, sistema de perifoneo, Intranet y activaciones temáticas para el posicionamiento de campañas específicas de valoración al personal interno. El mensaje motiva al cumplimiento de los valores institucionales y a ofrecer una atención oportuna a los requerimientos de nuestros clientes y usuarios. "El colaborador de Excelencia", promueve el trabajo en equipo, la eficiencia, responsabilidad y el respeto entre compañeros; mientras que la campaña "Juntos Somos Más, y Vamos por Más", hace un llamado a trabajar como parte indispensable de un todo, además, destaca el aporte de cada colaborador en el desarrollo de proyectos y objetivos empresariales.

Con el objetivo de verificar la satisfacción del cliente interno, cada seis meses se realiza una encuesta que permite identificar los canales de mayor acogida, periodicidad y preferencias de los temas a tratar, con el fin de mejorar los contenidos y presentación del mensaje.

EPMAPS-AGUA DE QUITO no cuenta con un proceso formalizado de comunicación de preocupaciones críticas, sin embargo, cuando se suscitan son comunicadas al Gerente General, quien a su vez informa al Directorio, quien dispone se tomen las medidas de solución oportunas según sea el caso. Cabe señalar que en 2018 se presentaron preocupaciones críticas referidas a rupturas de líneas de transmisión y tuberías importantes que fueron solucionadas oportunamente.

Seguridad de la Información

La información empresarial constituye un activo fundamental para la gestión estratégica y operativa de la Empresa y, por tanto, requiere ser protegida en cuanto a su Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. Para ello, se lleva un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con el estándar ISO/IEC27001, que establece lineamientos y controles en este ámbito enfocados a los procesos esenciales en apoyo a la visión, misión y objetivos estratégicos.

Mediante los controles que se implementan y dentro de la mejora continua del sistema, se evalúa su cumplimiento y aporte a la Empresa en varios aspectos como: manejo adecuado de la información estratégica y sensible, cuidando la información de nuestros clientes, mecanismos para responsabilidad de uso de información tanto por internos como externos teniendo en cuenta las regulaciones aplicables, herramientas tecnológicas y la realidad empresarial.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La información que generó EPMAPS – AGUA DE QUITO superó la meta de dos millones de ciudadanos planeada para 2018, en cuanto a difusión de mensaje en medios de comunicación como aliados estratégicos. En este sentido, con la gestión Free Press ejecutada (publicidad sin costo), se alcanzó un valor de USD 9'850.526,62, cifra que constituye un ahorro para la Empresa y se obtiene valorando económicamente el espacio y tiempo de exposición en prensa, radio y canales de televisión.

En medios digitales (redes sociales Facebook y Twitter y página web) se receptó las inquietudes y requerimientos ciudadanos, y gestionó su atención inmediata, el tiempo de atención del pedido que incluye reparaciones del servicio se redujo a 14 horas.

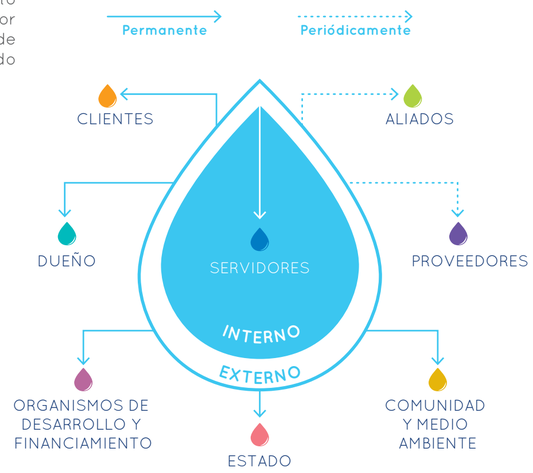
El sitio web es otro vínculo de cercanía que tiene la Empresa con los ciudadanos, a través del cual se puede acceder a tours virtuales que ofrecen una visión integral del trabajo institucional.

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

EPMAPS- Agua de Quito, empeñada en fortalecer el relacionamiento con sus Grupos de Interés, en 2018 con el apoyo de una consultora externa, mediante entrevistas, diálogos y mesas de trabajo con público interno y externo de distintos sectores, identificó las expectativas, demandas, limitaciones y oportunidades de sus Grupos de Interés, insumo que sirvió para establecer nuevos Planes de Relacionamiento que serán implementados durante 2019. Cabe indicar que respecto a la Memoria anterior nuestros Grupos de Interés no han sufrido modificaciones.

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS



- Mejora de Clima Laboral y fortalecimiento de la Cultura de Seguridad y Salud.
- Mejora de la Calidad de Vida de los Servidores.
- Disminuir resistencia a la jubilación en los servidores previos a la jubilación.

- Generar comunicación bidireccional con el cliente.
- Provisión agua potable y saneamiento con tarifas accesibles.

- Intercambio de buenas prácticas.

- Alinear a los proveedores con los valores y políticas de RS institucionales.

- Establecer relaciones de confianza y buena vecindad.
- Generar la corresponsabilidad en el manejo y uso del recurso hídrico.
- Impulsar acciones con la participación de la comunidad alineadas a los objetivos estratégicos.
- Socializar y comunicar los logros y resultados de manera conjunta.

- Mejorar la coordinación y comunicación con entidades estatales.

- Gestionar la coordinación y comunicación para financiamientos.

- Mejorar la coordinación y comunicación con entidades municipales.
- Inclusión en las actividades del Consejo RSE.

La Gerencia General, Gerencias de Área y Direcciones de EPMAPS son los responsables de la atención a las consultas o requerimientos de los Grupos de Interés con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales, acorde a sus funciones y mediante varios mecanismos de relacionamiento tales como: diálogos directos, reuniones, asambleas y talleres de sociabilización, charlas informativas, Informe de Sostenibilidad, y comunicaciones oficiales internas y externas.

Adicionalmente se utiliza canales de comunicación como: correo electrónico, carteleras, intranet, avisos, redes sociales, medios escritos y hablados, publicaciones; debiéndose precisar que los aspectos relacionados a Responsabilidad Social Empresarial, son gestionados de manera transversal por toda la EPMAPS.

La Empresa, de acuerdo a la base legal correspondiente, mantiene un registro histórico de la información respecto a los temas de interés en el ámbito de su competencia.

Adicionalmente y como parte de la estrategia de posicionamiento, EPMAPS – AGUA DE QUITO mantiene relaciones permanentes con la Agencia de Regulación y Control del Agua -ARCA-, la Secretaría Nacional del Agua -SENAGUA- y la Empresa Pública del Agua -EPA- con el fin de contribuir con su experiencia en la participación de proyectos de fortalecimiento alineados al programa "Misión Agua y Saneamiento para todos", promovido por el Gobierno Nacional.

Convenios

EPMAPS – AGUA DE QUITO, como parte de su estrategia de acercamiento con grupos de interés, desde tiempo atrás y durante 2018 mantuvo vigente varios Convenios de Cooperación Interinstitucional, entre los más relevantes están:

« Gobiernos Autónomos Descentralizados de Quijos y El Chaco, cuyo objeto es viabilizar la ejecución de acciones tendientes a recuperar, mantener y proteger los páramos, que son parte de la Cuenca Hidrográfica donde se originan los recursos hídricos aportantes al Sistema Papallacta, de propiedad de la EPMAPS.
« Empresas Públicas de Medellín, que busca establecer entre las empresas cooperantes, relaciones de mutua participación en temas vinculados con responsabilidad social empresarial y otros. No existe erogación de recursos.

- Fundación Museos de la Ciudad, para apoyar el fortalecimiento de la gestión educativa, comunitaria, operación y mantenimiento de YAKU Parque Museo del Agua, propiciando el consumo responsable del agua potable.

Durante 2018 se suscribieron los siguientes Convenios con:

- Corporación Pacto Global Ecuador con el objeto de promover con las Empresas y Organizaciones miembros, iniciativas conjuntas de buenas prácticas para el cumplimiento de los Principios del Pacto Global, en materia de DDHH, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción, la Norma ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social -CERES- con el objeto de fortalecer las capacidades de la EPMAPS en el diseño e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social a través de un intercambio permanente y fluido de información.
- Unidad Patronato Municipal San José, con el objeto de fomentar el uso y consumo responsable del agua en eventos culturales.
- Universidad Internacional SEK y la EPMAPS, para la ejecución conjunta del programa de investigación "Gestión Integral de los Recursos Hídricos y Administrativos para el Servicio de Agua Potable y Saneamiento del DMQ".

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

La gestión de EPMAPS –AGUA DE QUITO se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS y a los Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, en su calidad de miembro de la Red en Ecuador, a partir de noviembre de 2013.

Suscripciones y Asociaciones

Las principales suscripciones y asociaciones que mantiene la EPMAPS – AGUA DE QUITO, son las siguientes:

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

EPMAPS - AGUA DE QUITO, LÍDERA OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE 6: "AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO"

La EPMAPS- Agua de Quito y la Corporación Pacto Global Ecuador representada por el Gerente General y Presidente Ejecutivo respectivamente, mediante un acto protocolar, firmaron una carta de compromiso a través de la cual la EPMAPS asumió el 29 de mayo de 2018, el liderazgo oficial de la Mesa de Trabajo del Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 6, enfocado en "Agua Limpia y Saneamiento", por el período de un año.

El trabajo de EPMAPS- Agua de Quito, alineado a su compromiso con el cuidado del ambiente, se orientará en promover iniciativas empresariales, estrategias y proyectos de consumo responsable del agua potable con los miembros adheridos al mencionado ODS que contribuyan al cumplimiento de la meta 6.4: **"Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores"**, a fin de disminuir el impacto negativo de su uso en las operaciones de las citadas entidades.

Durante el 2018, se desarrollaron 2 Mesas de Trabajo que permitieron presentar los proyectos impulsados por la EPMAPS a ser implementados en las entidades participantes y las estrategias de comunicación que se difundirán al interior de las mismas, para promover el mensaje de reducción de consumo de agua.

Gerente General Firma la Carta de Compromiso ODS 6

Miembros adheridos a la Mesa por el ODS 6:

PETROBELL INC. GRANTMINING S.A. · PRONACA · GW Green Wise Ingeniería Ambiental · EMAPAG-EP · ORION ENERGY · LE PARC HOTEL BEYOND STARS · COSMETICOS · tren Ecuador · Deloitte. · Comafors · MAXDRIVE · Shakespeare SCHOOL · aei · ECUASAL · tesalia · cbc · ARCACONTINENTAL · UTPL CÁTEDRA UNESCO DE CULTURA Y EDUCACIÓN PARA LA PAZ · FORTO CONSTRUCTORES · TOSHIMASA · CFN

IMPACTO ECONÓMICO

La gestión económica tiene el propósito de alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social e impacta de manera transversal en todos los procesos institucionales y de manera positiva en los grupos vulnerables minoritarios (ancianos y personas con discapacidad). Se gestiona mediante: Tarifas y focalización de subsidios, Innovación y Alianzas para el desarrollo. La evaluación de resultados se detalla en el Anexo 2.

Del presupuesto total anual con el que cuenta EPMAPS – AGUA DE QUITO, no se realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos de forma directa o indirecta.

La Empresa considera como proveedores locales para las contrataciones que se realizan a quienes tienen instalaciones dentro de la provincia de Pichincha, sean estas oficinas matrices o sucursales. Los datos generales de las contrataciones para el año 2018 se presentan en el siguiente cuadro:

CONTRATACIONES 2018

TIPO DE CONTRATACIÓN	N° DE CONTRATACIÓN	%	MONTO DE CONTRATOS (USD)	%
LOCAL	518	84%	16 641 245,21	61%
NACIONAL	102	16%	10 608 648,10	39%
TOTALES	**620**	**100%**	**27 249 893,31**	**100%**

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

Es necesario precisar que los valores que se presentan en el Desempeño Económico de la presente Memoria y que corresponden al año 2018, son datos provisionales, previa auditoría.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

Ingresos

La Empresa mediante su Plan Estratégico establece objetivos y metas claras que permiten mantener su gestión financiera en el uso eficiente y eficaz de sus recursos para la ejecución de los proyectos de inversión y la sostenibilidad de la Empresa.

INGRESOS

DESCRIPCIÓN	2017	2018
Ingresos Operacionales	149 869 872,71	150 962 056,02
Otros ingresos no Comerciales	642 969,44	2 215 228,76
Otros ingresos no Operacionales	5 089 084,65	11 320 107,31
Transferencias Gubernamentales	16 689 623,25	13 151 733,83
TOTAL INGRESOS	**172 291 550,05**	**177 649 125,92**

Fuente: Gerencia Financiera

Para el año 2018, los ingresos operacionales han tenido un incremento de un 0,72% frente al año anterior, esto se debe principalmente al crecimiento de cobertura del servicio de agua potable que alcanzó el 99,34% frente al 99,27% del año 2017. Otros Ingresos no Operacionales tiene un incremento del 55% con relación al 2017, principalmente en el rubro Ingresos Financieros que registra USD 3,563 millones y los USD 4,928 millones correspondientes a ajustes en provisiones de años anteriores.

Es necesario precisar que, en los ingresos operacionales de 2018, está incluido el valor de USD 582 729,00 por la comercialización de los excedentes de energía por hidroelectricidad proporcionados al Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), mientras que en 2017 fue un valor de USD 1 316 415,00.

Transferencias

Con base en la priorización de la programación presupuestaria del Municipio, para el año 2018 se tenía planificado recibir USD 13 millones, de los cuales se ejecutó USD 12,888 millones que corresponde al 99,14%, estos montos han sido destinados a proyectos y obras de agua potable y alcantarillado para la comunidad, acorde al siguiente cuadro:

TRANSFERENCIAS MUNICIPALES (USD)
2017
16 689 623,25
2018
12 888 192,81

Fuente: Gerencia Financiera

a) Valor Económico Distribuido

Egresos

La mayor incidencia que se presenta es el costo de mano de obra en un 32,99% frente al total de los costos para el 2018. El incremento corresponde al pago retroactivo del contrato colectivo 2016 y 2017, por USD 1 911 millones. El detalle de los egresos se evidencia en la siguiente tabla:

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

DESCRIPCIÓN	2017	2018
Remuneraciones	43 628 318,38	46 090 518,11
Materiales	7 858 883,47	7 869 918,19
Servicios de Terceros	28 341 437,19	29 806 721,14
Mantenimiento	12 642 405,95	11 134 615,60
Depreciación y amortización	26 404 000,05	26 165 117,42
Financieros	10 985 881,32	10 665 301,03
Provisiones	4 028 758,63	4 737 270,69
Otros	1 569 557,78	3 250 136,20
TOTAL EGRESOS	**135 459 242,77**	**139 719 598,38**

Fuente: Gerencia Financiera

b) Valor Económico Retenido

Con base en el Valor Económico Directo Generado, que corresponde al total de ingresos generados por la Empresa, y en el Valor Económico Distribuido, que se refiere a los gastos generados por la Empresa, se obtiene la diferencia que representa la Utilidad o Valor Económico Retenido en los años 2017 y 2018, acorde al siguiente cuadro:

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (USD)

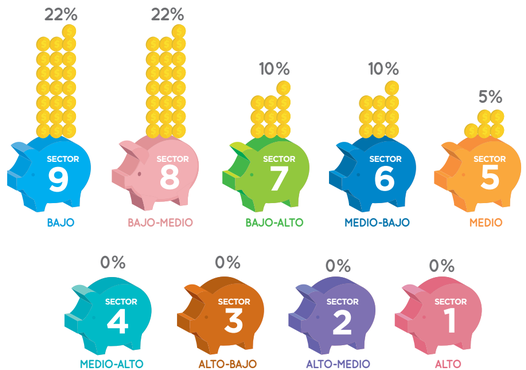
2017	36 832 307,28
2018	37 929 527,34

Fuente: Gerencia Financiera

*Es la diferencia entre el valor económico generado y el valor económico distribuido.

TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS

Focalización de Subsidios por Condición Socioeconómica



Fuente: Gerencia Comercial

El pliego tarifario de 2018, establece descuentos por consumos de agua potable y alcantarillado para todos los clientes domésticos que consuman hasta 20 m3 de agua al mes, conforme la condición socioeconómica en función de la sectorización del suelo urbano del DMQ, cuyos porcentajes se detallan en el gráfico de arriba

A los clientes que disponen de alcantarillado conectado a la red pública se les factura el 38,6% del valor del consumo de agua mensual por concepto de tasa de alcantarillado.

De igual forma, el pliego tarifario establece subsidios para las Parroquias Metropolitanas Suburbanas del DMQ, exclusivamente para los consumos de hasta 30 m3 de agua potable al mes.

EPMAPS – AGUA DE QUITO, respetuosa de los derechos de sus clientes y de la Ley de Discapacidades y Ley del Anciano, en 2018 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 41 924 clientes según el siguiente detalle:

SUBSIDIOS

SUBSIDIO	N° BENEFICIARIOS	MONTO USD
Discapacidades	3 313	59 570,86
Anciano	38 611	1 939 468,51
TOTAL	**41 924**	**1 999 039,37**

Fuente: Gerencia Comercial

NUEVOS EMPRENDIMIENTOS

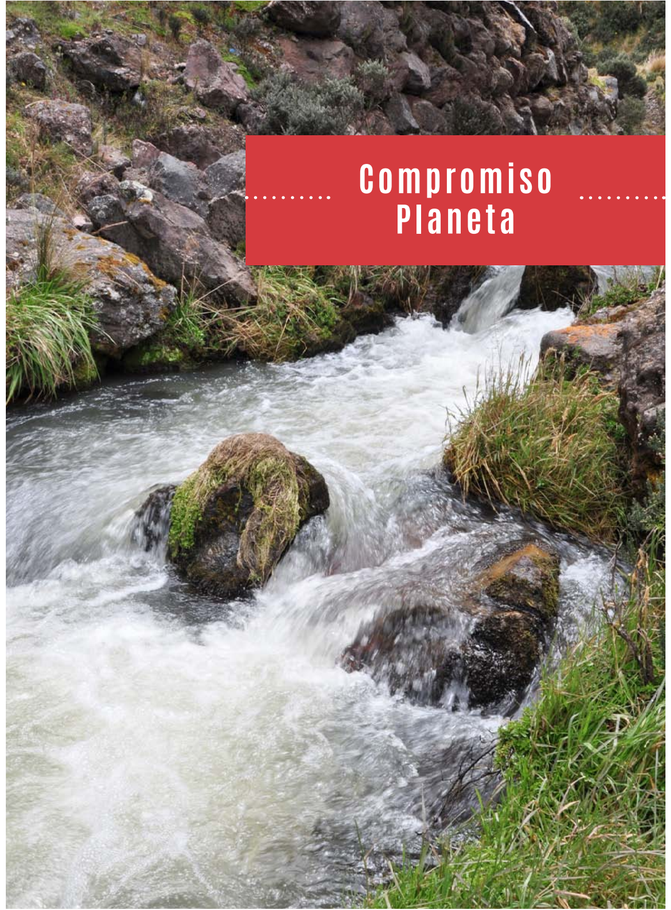
La Empresa, con la finalidad de impulsar alternativas para fortalecer la sostenibilidad económica, realiza diferentes emprendimientos con empresas nacionales y extranjeras a nivel nacional e internacional de acuerdo a las modalidades de asociación previstas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Durante el año 2018, realizó un importante acercamiento con los clientes actuales y potenciales con el fin de afianzar su posicionamiento y consolidar su portafolio de servicios orientados al mercado, nacional como internacional; de acuerdo al siguiente detalle:

A. Consultoría "Determinación Proyecto Integral del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable para Loreto, Francisco de Orellana, y La Joya de Los Sachas, Provincia de Orellana, suscrito con el GAD Francisco de Orellana y financiado con fondos del Banco de Desarrollo del Ecuador".

B. La EPMAPS fue seleccionada por el BID, para conformar la Lista Corta para participar en la Licitación "Supervisión del Contrato para la Asistencia y Asesoría Técnica al IDAAN para la gestión operativa y comercial del área metropolitana de Panamá y la dirección y ejecución de actividades varias de alto impacto", en el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales – IDAAN de Panamá.

C. Contrato suscrito con la Empresa Pública Ecuador Estratégico para realizar los "Estudios y Diseños Definitivos del Túnel de Conducción para El Sistema Regional de Agua Potable Río Due, Ubicado en la Provincia de Sucumbíos", mismo que inició su ejecución en 2018 y finalizará en 2019.



Compromiso Planeta

2 Disminuimos los impactos ambientales y protegemos el recurso hídrico, trabajando en temas de agua, eficiencia energética, reciclaje y huella de carbono. Nuestra prioridad son el agua y la descontaminación de los ríos de Quito.

GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

La gestión del recurso hídrico, tiene como propósito asegurar su disponibilidad en mediano y largo plazo, impacta en los procesos centrales de la Empresa, principalmente en captación y conducción de agua cruda.

Se gestiona a través de la protección de cuencas y micro cuencas; se evalúa a través del porcentaje de superficie protegida y conservada, según planes de manejo y sus respectivos indicadores cuyos resultados se encuentran en el Anexo 2.

a) Cumplimiento Legal Ambiental

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la EPMAPS ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante el 2018, se obtuvieron 33 registros ambientales de nuevas obras de agua potable y saneamiento, y 58 guías de buenas prácticas ambientales por concepto de reparaciones y mantenimiento de sistemas de alcantarillado y redes de distribución de agua potable.

Además se encuentran en revisión, por parte de la Autoridad Ambiental para espera de pronunciamiento favorable, tres Estudios de Impacto Ambiental (EIA) para la obtención de las Licencias Ambientales correspondientes a: a)

Dos EIA Expost de los Sistemas de Agua Potable Noroccidente y del Sistema El Placer – Centro Occidente, y b) el EIA del proyecto "Construcción, Operación y Mantenimiento de los Emisarios Interceptores en Túnel Tola – Vindobona y San Antonio de Pichincha – Vindobona, Centrales Hidroeléctricas en los Sectores de El Batán y Nayón y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y Central Hidroeléctrica Vindobona".

En el periodo 2018 se realizó un permanente seguimiento y control del cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental (PMA) aprobados por la Autoridad Ambiental competente para las obras de agua potable y saneamiento del DMQ, en tal sentido no se han presentado sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.

PROTECCIÓN DE CUENCAS

La EPMAPS – AGUA DE QUITO y el FONAG han consolidado en los últimos años varias extensiones de páramos destinadas a la conservación del recurso hídrico en las áreas de captación de los sistemas de agua potable del DMQ, mediante la adquisición de predios. Actualmente, la Empresa cuenta con:

Área de Conservación Hídrica Alto Pita, ubicada en la Provincia de Pichincha, cantones Mejía y Quito, conformada por 10.416 ha. destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito en el sistema Pita – Puengasí.

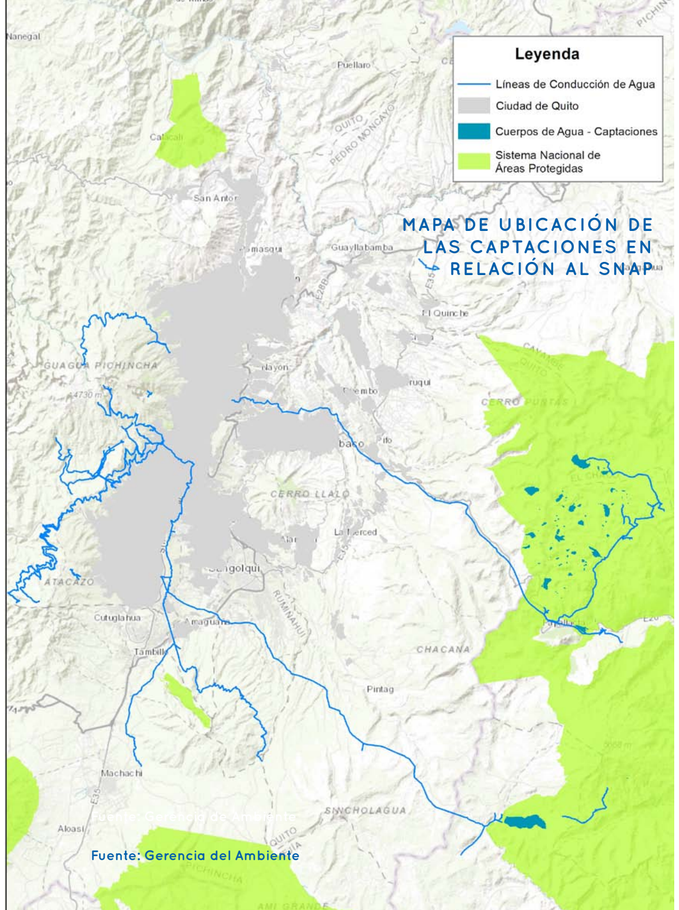
Área de Conservación Hídrica Antisana conformada por 8.406 ha., destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito en el sistema Mica – Quito-Sur.

Las medidas de conservación y restauración que se han tomado en coordinación con el FONAG han permitido la conservación del servicio eco sistémico de calidad y cantidad de agua, así como también en el aumento de las poblaciones de fauna silvestre.

La preservación de cuencas contribuye directamente con el ODS 15 meta 1, 2, 3, y 5 y, adicionalmente, con la meta 2 del ODS 12 y la meta 6 del ODS 6.

Las captaciones de agua cruda de los sistemas que abastecen de agua al DMQ y que se encuentran dentro de un área protegida perteneciente al Sistema Nacional de áreas protegidas se detallan a continuación:

Área protegida Reserva Ecológica Antisana.- Se encuentra el Sistema Quito Mica Sur, con las siguientes captaciones: Mica, Río Jatunhuayco, Río Diguchi.



Área protegida Parque Nacional Cayambe Coca.- Se encuentra el Sistema Papallacta, con las siguientes captaciones: Salve Faccha, Guambicocha, Mogotes, Qullugcha 1, 2 y 3, Gonzalito, Glaciar, Chalpi Norte, Venados, Dique Guaytaloma, San Juan, Vikingo 1, 2 y 3, Dique Mogotes, Sucus, Dique San Juan.

Durante el año 2018, no se registró información acerca de la afectación de fuentes de agua por el uso para captación, ya que el ecosistema posee una resiliencia para mantener la disponibilidad de agua (cantidad y calidad).

La información de los volúmenes de agua extraída de fuentes superficiales y subterráneas se obtiene directamente de caudalímetros: electromagnéticos, ultrasónicos de canal abierto y ultrasónicos instalados en tubería, lo cual permite conocer el 90% de los volúmenes de agua natural captados que van a las plantas de tratamiento de agua potable; adicionalmente, se realizan cálculos para conocer los volúmenes de algunos pozos profundos considerando el tiempo que operaron en un mes las bombas.

a) Hábitats protegidos o restaurados

La alianza estratégica con el FONAG, del cual EPMAPS es su mayor contribuyente, ha permitido emprender acciones enfocadas en proteger, cuidar, conservar y rehabilitar las cuencas hídricas que abastecen de agua a la población del DMQ y sus áreas de influencia, a través de actividades de protección ambiental realizadas en conjunto con las comunidades, además de contar con diferentes sitios de intervención, en los cuales se implementan diversas acciones como restauración, control y vigilancia.

Durante 2018 se continuó en coordinación con el MAE la baja de carga animal (ganado) en las áreas correspondientes a: REA (Reserva Ecológica Antisana) y en el área de conservación hídrica de propiedad de la EPMAPS.

De igual forma, se realizó un censo de venados con un resultado preliminar de 700 individuos en el ACHA (Área de Conservación Hídrica Antisana), lo que permite inferir en la recuperación del ecosistema.

La protección de los ecosistemas para preservar el servicio eco sistémico de calidad y cantidad de agua y las medidas tomadas para mejorar la calidad de los ecosistemas de los predios, también generó un incremento de fauna silvestre. A continuación, se detallan las especies de fauna registradas en los recorridos efectuados por los guardapáramos en las áreas de conservación hídrica:

b) Estación Científica Agua y Páramo

La Estación Científica Agua y Páramo se creó en 2017 con el fin de coordinar el desarrollo de proyectos de investigación y la generación de conocimientos sobre los ecosistemas de páramo y el agua, promoviendo la aplicación de sus resultados en la toma de decisiones para la gestión integrada de los recursos hídricos.

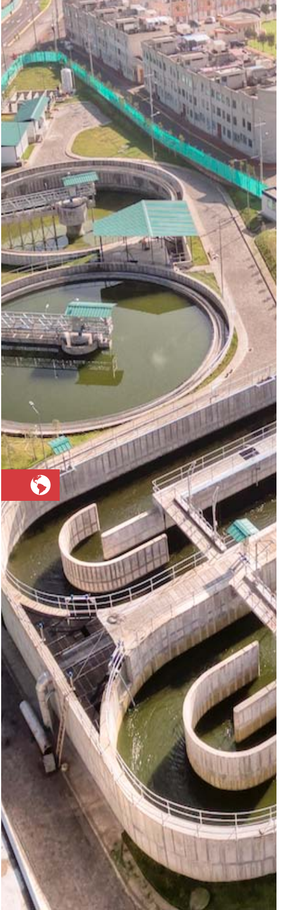
Los predios de la EPMAPS y FONAG que forman parte de la Estación Científica Agua y Páramo son las Áreas de Conservación Antisana, Alto Pita y Paluguillo (ver ubicación en mapa de la Figura 1), aunque la zona de interés para la investigación promovida dentro de la Estación abarca todo el ámbito geográfico de trabajo de la EPMAPS y el FONAG (cuencas que aportan con el recurso hídrico al DMQ).

GESTIÓN DE INNOVACIÓN

La Empresa, durante 2018, ejecutó las etapas planificadas en los proyectos de innovación definidos en el PAIDI 2018 (Plan Anual de Investigación e Innovación), entre las que se encuentran actividades relacionadas con generación, evaluación de ideas y consolidación de proyectos de innovación, así como el desarrollo de investigaciones que generaron información para establecer mejoras en los procesos operativos de la EPMAPS.

Durante este año se implementó la fase piloto del proyecto "Herramientas en Plataformas 3D", el Concurso de Intraemprendimiento **"Juego del Agua"**, la Generación de Retos de Innovación, los Modelos de Pronóstico para las Plantas de Tratamiento en los Sistemas de Agua Potable, la Definición de Alternativas en Medidas Sostenibles en los Sistemas de Drenaje Urbano, la Implementación de Reductores de Consumo en Clientes del DMQ, la Evaluación Organoléptica Innovadora de Agua de Quito, entre otros.

Actividad Reto para el Juego del Agua: Visita a la Mica



DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS

Como parte del ciclo integral del agua y consciente de la importancia de gestionar la descontaminación de ríos y quebradas en el DMQ, la EPMAPS realiza importantes esfuerzos e inversiones para devolver a su cauce el recurso agua en condiciones favorables al entorno natural y medio ambiente, con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del DMQ, mediante el tratamiento de aguas residuales, cuyos resultados de sus indicadores de gestión, se encuentran en el Anexo 2.

En este contexto, es necesario precisar que la Empresa, por la naturaleza de sus actividades en el cumplimiento de sus operaciones, no contamina cuerpos de agua con vertidos de ningún tipo en lagos, embalses y lagunas. Su Misión es impulsar acciones orientadas a la descontaminación producida por el desarrollo de actividades de la comunidad del DMQ, a través de la infraestructura de redes de alcantarillado, interceptores y plantas de tratamiento.

Cabe destacar que un aspecto fundamental de su gestión es precisamente el cuidado y protección de cuerpos de agua, ya que constituyen la materia prima con la cual atiende las necesidades de agua potable de la comunidad del DMQ, específicamente a través de varias captaciones de agua ubicadas en áreas de protección ecológica, donde la salvaguardia de los ecosistemas es vital para preservar la disponibilidad, calidad y cantidad de agua, y la flora y fauna que convive en estos hábitats como parte de los mismos.

TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Durante 2018

operó un total de

28 PTARS

(Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales) de las cuales

5 ESTÁN EN PROCESO DE RECEPCIÓN

Los trenes de tratamiento de las plantas contemplan, entre otros:

- Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + Desinfección
- Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA
- Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección
- Fosa Séptica

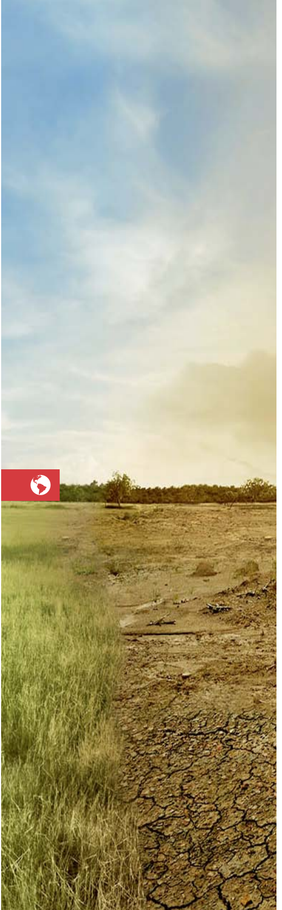
*Los efluentes de estas plantas tienen diferentes disposiciones finales.

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN OPERACIÓN

PTAR	UBICACIÓN (Parroquias)	PTAR	UBICACIÓN (Parroquias)
Quitumbe*	Quitumbe	Pintag	Pintag
Chaquibamba	Guayllabamba	Pinantura	Pintag
Aloguincho	Puéllaro	Sto. Domingo	Pintag
San Luis de Aloguincho	Puéllaro	El Carmen	Pintag
La Calera	San José de Minas	San Juanito	Pintag
Nono	Nono	El Chorro	Pintag
La Delicia	Pacto	Lloa	Lloa
Ingapi	Pacto	Pinguilla	Puéllaro
Gualea Cruz	Gualea	La Perla	Nanegal
Bellavista	Gualea	Anope*	Pacto
Las Tolas	Gualea	Nuevos Horizontes*	Amaguaña
Ubillus	Pintag	Cachuco*	Guayllabamba
Chachil	Pintag	Chavezpamba*	Chavezpamba
Villaflora	Pintag	Yurac	Pintag

Nota: (*) Se encuentran en proceso de recepción definitiva por parte de la EPMAPS.
Fuente: Gerencia de Operaciones

A la fecha, los efluentes de las PTAR´s no son reutilizados por otra organización, pero se están desarrollando estudios para su aprovechamiento, así como también la valoración de los lodos generados.



CAMBIO CLIMÁTICO

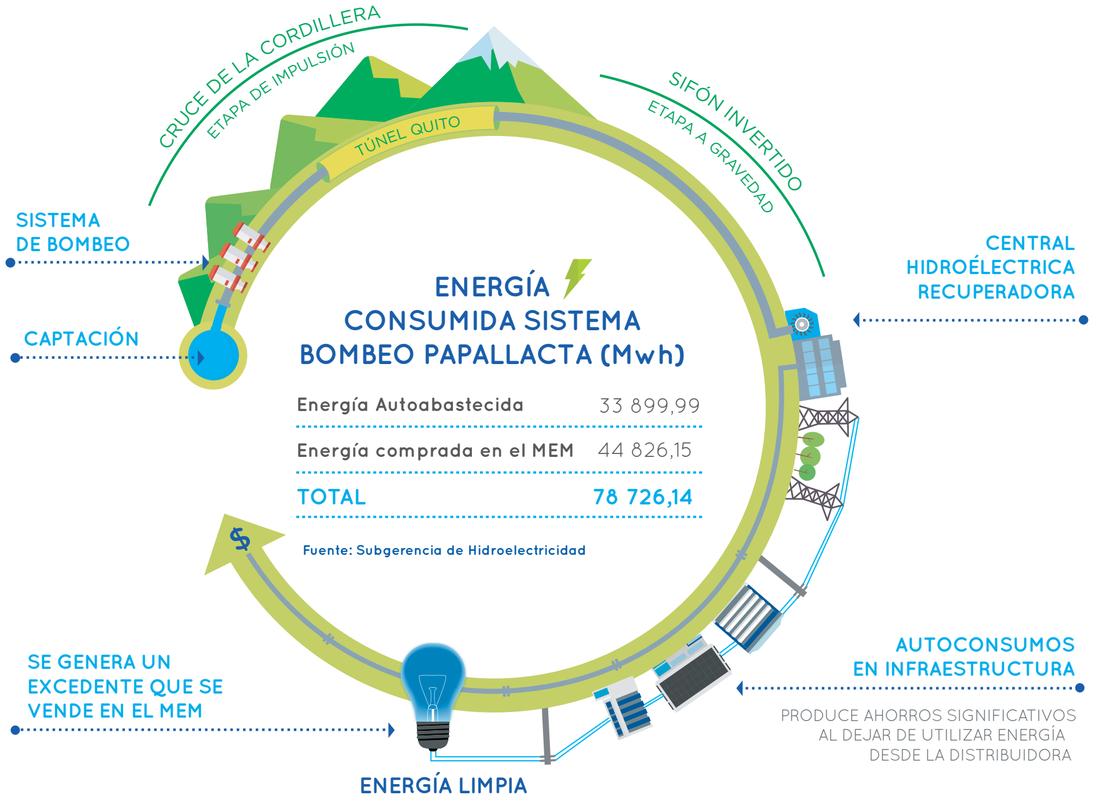
La EPMAPS, tomando en consideración los acuerdos adoptados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, contribuye con el **ODS 13 "Adoptar medidas para combatir el Cambio Climático y sus efectos"** a través de diferentes buenas prácticas que se reportan en la presente Memoria de Sostenibilidad. La gestión se realiza mediante el desarrollo de proyectos de autogeneración eléctrica, ahorro de energía, reducción de la huella de carbono, reciclaje, entre otras; y se evalúa mediante los índices. Sus resultados constan en el Anexo 2.

AUTOGENERACIÓN DE ENERGÍA

La Autogeneración de energía en la EPMAPS busca la eficiencia energética, a través del aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos disponibles en todas las etapas funcionales del proceso del agua incluido el saneamiento y los desniveles topográficos existentes. La instalación de pequeñas centrales hidroeléctricas promueve la producción de energía limpia y contribuye a disminuir el proceso de cambio climático debido al calentamiento global (ODS 13). La Autogeneración de energía eléctrica que realiza la Empresa aporta directamente al ODS 7, metas 7.2 y 7.3 e indirectamente con los ODS 13 meta 13.1, 13.2 y ODS 12, meta 12.2 y 12.6.

EPMAPS – AGUA DE QUITO es dueña y opera su propia línea de transmisión de energía a 138 kV que interconecta a sus dos más grandes centrales generadoras: El Carmen y Recuperadora y al sistema de bombeo Papallacta asociado a ésta. La línea de transmisión se halla interconectada a la Subestación El Inga (500 kV) de CELEC EP Transelectric, siendo parte del Sistema Nacional Interconectado (S.N.I.). Los excedentes de energía que genera la EPMAPS son comercializados en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

La autosuficiencia energética de la Empresa, a finales del 2018, tuvo un valor de 51,83 %, la reducción del indicador respecto al año anterior obedece a la operación restringida de la Central Recuperadora, como consecuencia del daño de uno de los inyectores de la turbina hidráulica. La adquisición de un nuevo inyector se estima que se concrete durante 2020. Al no contar con el aporte de la generación de esta central que en condiciones normales autoabastece el consumo de energía del sistema de bombeo Papallacta, fue necesario comprar energía en el MEM para la operación de este sistema y evitar restricciones en el suministro de agua a la población del DMQ.



ENERGÍA GENERADA EN BORNES DE GENERADOR

Central Hidroeléctrica	MWh
Generación Recuperadora	48 205,86
Generación El Carmen	47 642,67
Generación Noroccidente	1 197,26
Generación Carcelén	124,80
GENERACIÓN TOTAL	97 170,59

ÍNDICE DE AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA ACUMULADO 2018	51,83%
Energía utilizada desde la EEQ (MWh)	6 886,17
Energía ingresada al MEM (MWh)	58 193,08

Consumo de Auxiliares Centrales Eléctricas (Carmen, Recuperadora, Noroccidente) (MWh)	2 798,91
Energía consumida por Autoproductores (MWh)	18 941,13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Central Hidroeléctrica El Carmen

Central Hidroeléctrica El Carmen

a) Consumo energético

CONSUMO INTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE)		
Año	kWh	Joules (J)
2017	17 583 148,49	6,33 E+13
2018	18 941 127,42	6,82 E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad.
NOTA 1: Consumo interno de energía se refiere al consumo de la energía en las instalaciones de la EPMAPS (Autoproductores) y que es abastecida por la generación de las centrales hidroeléctricas que son propiedad de la empresa.
NOTA 2: Para convertir kWh a Joules el factor de conversión es 3 600 000

CONSUMO EXTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE)		
Año	kWh	Joules (J)
2017	5 411 764,00	1,95 E+13
2018	6 892 417,92	2,48 E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad.
NOTA 1: Consumo externo de energía corresponde a la energía facturada por la Empresa Eléctrica Quito (EEQ) y que no forma parte del Autoconsumo.
NOTA 2: El incremento en los consumos comprados a la EEQ se debe a la paralización de la operación de la microcentral Noroccidente, ocasionando la compra de la totalidad de la energía para abastecer sus consumos.
NOTA 3: Para convertir kWh a Joules el factor de conversión es 3 600 000.

Es necesario precisar que los datos de consumo reportados en 2018 sirven como insumo para determinar la Huella de Carbono de la EPMAPS.

b) Consumo directo de energía por fuentes primarias

Las fuentes primarias de energía que utiliza la EPMAPS son la hidroeléctrica y la proveniente de combustibles fósiles, correspondiente a la facturación realizada por la EEQ

CONSUMO TOTAL ENERGÍA	
Año	Joules (J)
2017	8,28E+13
2018	9,30E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

La energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es catalogada como energía limpia. La Empresa se ha calificado bajo la figura de auto productor ante el ex CONELEC en 75 instalaciones tanto de generación como de autoconsumo.

FACTURACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA		
	2017	2018
TOTAL USD	1 001 095,49	1 402 957,62

Fuente: Gerencia del Ambiente

El incremento en los consumos comprados a la EEQ se debe a la paralización de la operación de la micro central Noroccidente, ocasionando la compra de la totalidad de la energía para abastecer sus consumos.

c) Intensidad energética

La ratio de intensidad energética corresponde a la relación entre el consumo total de energía y el número de trabajadores. El valor de consumo total de energía utilizada para el cálculo comprende el consumo interno y externo de energía. El consumo interno de energía se refiere al consumo de la energía generada por las centrales hidroeléctricas que son propiedad de la EPMAPS y el consumo externo corresponde a la energía facturada por la Empresa Eléctrica Quito.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (J)	NÚMERO DE TRABAJADORES	RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA
2017	8,28E+13	1 781	4,65E+10
2018	9,30E+13	1 785	5,21E+10

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad, Gerencia de Talento Humano, Gerencia del Ambiente

d) Requerimientos energéticos de productos y servicios

Los requerimientos energéticos para la producción de agua en la EPMAPS se muestran en la siguiente tabla:

AÑO	VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA (m^3)	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES	ENERGÍA POR m^3 PRODUCIDO
2017	251 702 110	8,28E+13	4,19E+13	4,96E+05
2018	246 629 828	9,30E+13	4,25E+13	5,41E+05

Fuente: Gerencia del Ambiente

MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO

Los sistemas que proveen de agua potable al DMQ tienen retos futuros relacionados no solo con el aumento en la demanda de agua sino también con una posible disminución en la disponibilidad del recurso hídrico debido a los impactos del cambio climático como son: la degradación del páramo, sequías más prolongadas y severas, el retroceso del glaciar Antisana, entre otras.

La EPMAPS al respecto formuló una propuesta de "Estrategia de Adaptación al Cambio Climático para suministro de agua potable del DMQ" que, a través del análisis de diferentes escenarios de impacto, permite formular acciones tanto estructurales, no estructurales y transversales (de carácter no renovables) para hacer frente a los posibles impactos que el cambio climático genere sobre la disponibilidad del recurso agua para el DMQ.

La propuesta de la Estrategia de Adaptación al Cambio Climático está basada en la evaluación y discusión de las principales conclusiones y hallazgos de varios estudios desarrollados para la EPMAPS. Resultado de las evaluaciones, se estima una reducción de la disponibilidad del agua en un 12% para el conjunto de los sistemas de la ciudad; sin embargo, otras estimaciones más pesimistas prevén una disminución de hasta un 34% hasta el 2040.

En caso de presentarse cualquiera de los escenarios de riesgo producto del cambio climático y que ocasione la reducción de la disponibilidad del recurso agua, representaría un alto impacto económico y social para la Empresa al no poder dotar del servicio a la población del DMQ.

Al respecto la EPMAPS ha desarrollado varios planes a corto, mediano y largo plazo, que contemplan varias acciones enfocadas a mitigar estos riesgos, como son:

- Mejorar conocimiento sobre los procesos de generación de caudales en las cuencas abastecedoras y cambio climático para fortalecer la gestión de los recursos hídricos.
- Reducir el uso de la tierra en pastoreo extensivo en las cuencas aportantes.
- Restauración de áreas de páramo degradadas.
- Reducir demanda de agua mediante la promoción de una cultura responsable con el consumo de agua potable.

Las inversiones ambientales realizadas por la EPMAPS por rubros, son las siguientes:

INVERSIONES AMBIENTALES

RUBRO	MONTO USD 2017	MONTO USD 2018
Manejo y conservación de áreas de interés hídrico	328 335	472 983
Gestión ambiental	404 105	255 242
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)*	2 505 097	2 456 087
TOTAL	**3 237 537**	**3 184 312**

Fuente: Gerencia del Ambiente

(*) Las inversiones realizadas al FONAG hacen referencia a los periodos 2017 y 2018

Cabe resaltar que, de no realizarse la inversión antes detallada, los efectos en los costos por mitigación del cambio climático serían mayores, repercutiendo además negativamente en la población del DMQ.

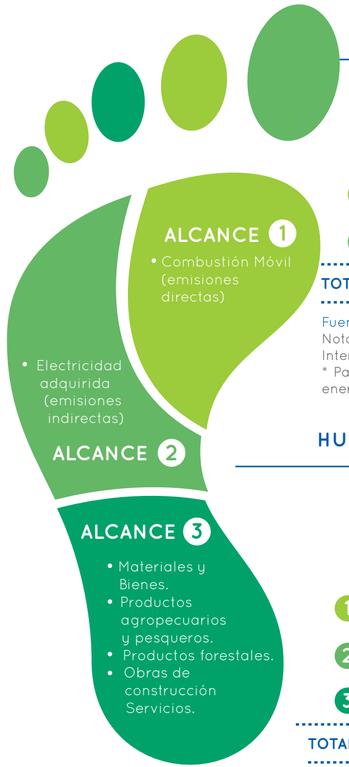
REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en el 2018 se continuó con el proceso de cálculo de las huellas corporativas con los siguientes resultados:

RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS

Huellas Corporativas	Unidad	Cantidad	Volumen Agua Producida m^3	Intensidad** (tCO_2e/m^3)
***Huella de Carbono 2017	tCO_2e	15 558,90	251 702 110	0,000062
***Huella de Carbono 2018 (parcial)	tCO_2e	15 964,90	246 629 828	0,000065

* tCO_2e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente ** Intensidad = Huella de carbono / Volumen de agua producidos *** Cálculos realizados con los Alcances 1 y 2
Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad.



HUELLA DE CARBONO EPMAPS POR ALCANCE 1 Y 2

	2017		2018		
	Emisiones (tCO_2e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO_2e)	Relevancia (%)	Porcentaje de variación
1	2 840,40	18,26%	2 888,00	18,09%	1,68%
2	12 718,50	81,74%	13 076,90	81,91%	2,82%
TOTAL	15 558,90	100,00%	15 964,90	100,00%	2,61%

Fuente: Gerencia del Ambiente
Nota: Valor calculado con el Factor de Emisión de CO_2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador.
* Para el valor calculado en el Alcance 2 se ha proyectado el consumo de energía del mes de diciembre de 2018.

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcance 1 y 2 en el periodo 2018 equivalen a 15.964,9 (tCO_2e) y representan un ligero aumento del 2,61 % (406 tCO_2e) en comparación con 2017, debido principalmente al aumento en el consumo de energía. El Alcance 2 predomina sobre el Alcance 1 con el 81,74% y 81,91% para el 2017 y 2018 respectivamente.

HUELLA DE CARBONO EPMAPS

	2017		2018		
	Emisiones (tCO_2e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO_2e)	Relevancia (%)	Porcentaje de variación
1	2 840,40	2,98%	2 888,00	2,23%	1,68%
2	12 718,50	13,36%	13 076,90	10,11%	2,82%
3	79 664,70	83,66%	113 345,10	87,65%	42,28%
TOTAL	95 223,60	100,00%	129 310,00	100,00%	35,80%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcances 1, 2 y 3 en el periodo 2018 equivalen a 129 310,00 (tCO_2e). Los Alcances 1 y 2 que son de emisiones directas suman el 12,34% de relevancia. El incremento del 42,28% de emisiones en el Alcance 3 en el 2018 en relación al 2017 se debe a la construcción de obras de agua potable y alcantarillado, principalmente la construcción de la "Línea de transmisión Paluguillo- Parroquias Orientales" con emisiones que equivalen a 29 466 (tCO_2e).

a) Otras emisiones

Considerando la normativa ambiental vigente, según el Acuerdo Nº 97/A - Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas (Anexo 3, Libro VI de la Calidad Ambiental, del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente) Acuerdo Ministerial 097-A, la potencia de los generadores de energía con que cuenta la Empresa no alcanza la potencia requerida para realizar la caracterización de emisiones de gases, por lo tanto, no genera sustancias que agotan la capa de ozono.

a) Materiales Utilizados

Los consumos internos de materiales reportados en 2018 comprenden el consumo de todas las dependencias la EPMAPS, tal como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

Consumo de papel: Para el cálculo se ha tomado como referencia el peso de 75 g por cada resma de papel A4 (2.35 kg) empleado durante el 2018.

CONSUMO PAPEL

AÑO	Kg	% de variación
2017	20 496	6,45%
2018	21 909	

Fuente: Gerencia del Ambiente

Consumo de agua potable: Corresponde a todas las instalaciones de la Empresa.

CONSUMO AGUA POTABLE

AÑO	m³
2017	123 740 (*)
2018	118 465

Fuente: Gerencia Comercial
(*) Este valor es una reexpresión, respecto al valor de 88 837 m³ que fue reportado en la Memoria del año 2017

Consumo de tóner

CONSUMO DE TÓNER

AÑO	UNIDADES UTILIZADAS	% DE VARIACIÓN
2017	453	31,26%
2018	659	

Fuente: Gerencia del Ambiente

Consumo total de combustible

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)

	GALONES GASOLINA		GALONES DIESEL		
	OTROS USOS (*)	VEHÍCULOS	OTROS USOS (*)	VEHÍCULOS	TOTAL
2017	11 006	158 434	30 561	103 251	303 251
2018	9 100	145 414	26 690	124 722	305 926

Fuente: Gerencia de Administración y Logística
Otros Usos (*): Combustibles transportados desde las estaciones de servicio (gasolineras) hacia las instalaciones de la EPMAPS para usos en maquinaria y herramientas a combustible incluyendo las plantas de energía.

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)

JOULES

	GASOLINA	DIESEL	TOTAL
2017	2,23E+13	1,96E+13	4,19E+13
2018	2,04E+13	2,22E+13	4,25E+13

Fuente: Gerencia del Ambiente, Gerencia de Administración y Logística

NOTA 1: Para convertir los galones de gasolina a Joules el factor de conversión es 131760000 y para el galón de diésel el factor de conversión es 146520000

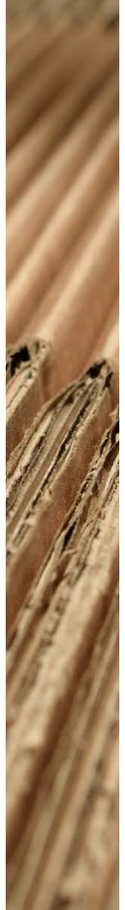
El consumo total de combustible corresponde a la cantidad de gasolina y diésel que fue utilizada de enero a diciembre del 2018 en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

NOTA:En razón de que nuestros servicios no requieren envasados no se reporta información sobre **"Productos Reutilizados y Materiales de Envasado".**

PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

EPMAPS está trabajando para implementar en los años 2019 y 2020 un Plan de Buenas Prácticas Ambientales, el cual tiene por objetivo promover acciones para reducir los potenciales impactos ambientales generados por las diferentes actividades de la Empresa, en función de la Política Interna de Compras Responsables y las Buenas Prácticas Ambientales (BPAS). En este sentido el Plan en mención está enfocado específicamente en:

- **A** Reducir el consumo de combustibles del parque automotor;
- **B** Reducir el consumo de papel en oficinas administrativas;
- **C** Reducir la generación de emisiones CO2, producto de la combustión móvil de los automotores;
- **D** Reducir el consumo de agua potable en las instalaciones administrativas correspondiente a los Edificios A, B y C del Complejo Matriz;
- **E** Reducir el consumo de energía eléctrica en las instalaciones administrativas correspondiente a los Edificios A, B y C del Complejo Matriz; y,
- **F** Gestionar adecuadamente los residuos sólidos no peligrosos reciclables que se generan en las instalaciones administrativas correspondiente a los Edificios A, B y C del Complejo Matriz.



RECICLAJE

La EPMAPS por la naturaleza de sus operaciones no recicla materiales en su proceso de producción, sin embargo, realiza una gestión adecuada de residuos como el papel y el cartón tal como se detalla más adelante.

a) Gestión de Residuos

En 2018 y en aplicación al Convenio suscrito la EPMAPS y EMASEO EP, cuyo objetivo es promover la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales y mejorar la calidad de vida y situación socio – económica de los Gestores Ambientales Calificados, la EPMAPS aporta a la protección y cuidado del medio ambiente. Los residuos no peligrosos sólidos entregados a EMASEO EP y recolectados por gestores ambientales designados por dicha empresa, fueron los siguientes:

RESIDUOS NO PELIGROSOS SÓLIDOS GESTIONADOS

TIPO	UNIDADES	CANTIDAD Kg.	TRATAMIENTO/ DISPOSICIÓN FINAL
Papel	Kg.	5 605,70	Reciclaje
Cartón	Kg.	220,60	
Plástico	Kg.	537,00	
Tetra Pak	Kg.	69,00	
Metales	Kg.	5,00	
Vidrio	Kg.	130,00	
	TOTAL	6 567,30	

Fuente: Secretaría General-Gerencia del Ambiente

El total de desechos peligrosos generados durante 2018 en las dependencias/sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS fue de 9 286,83 Kg. Detallado en el siguiente cuadro:

No.	DESECHO PELIGROSO LISTADO NACIONAL	CANTIDAD (Kg)	%	TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL REALIZADA
1	Desechos de amianto/asbesto o materiales contaminados con ellos.	11	0,11	Tratamiento térmico / Vertedero de seguridad
2	Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	1 308,50	5,41	Tratamiento Físico – Químico / Térmico
3	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	1 183,00	11,93	Tratamiento térmico / Vertedero de seguridad
4	Filtros usados de aceite mineral	537,00	5,41	Térmico / Reciclaje
5	Objetos cortopunzantes que han sido utilizados en la atención de seres humanos o animales; en la investigación, en laboratorios, y administración de fármacos.	378,00	3,81	Térmico
6	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad.	211,50	2,13	Vertedero de seguridad
7	Chatarra contaminada con materiales peligrosos	114,00	1,15	Lavado y Reciclaje
8	Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	751,50	7,58	Destrucción controlada / Vertedero de Seguridad / Reciclaje
9	Material adsorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	1 524,50	15,37	Térmico
10	Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	419,33	4,23	Térmico / Triple Lavado /Compactado / Reciclaje
11	Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	2 046,50	20,63	Tratamiento térmico / Vertedero de seguridad
12	Equipo de protección personal contaminado con materiales peligrosos	8,00	0,08	Tratamiento térmico / vertedero de seguridad
13	Equipos eléctricos y electrónicos en desuso que no han sido desensamblado, separados sus componentes o elementos constitutivos	39,00	0,39	Almacenamiento temporal / Gestor Ambiental
14	Baterías usadas de plomo – ácido	709,00	7,15	Reciclaje
15	Neumáticos usados o parte de los mismos	46,00	0,46	Gestor
	TOTAL	**9 286,83**	**93,63**	

Fuente: Gerencia del Ambiente
Nota: El porcentaje faltante para el 100% corresponde a desechos no peligrosos.

b) Derrames significativos

En el año 2018 no se produjeron derrames accidentales significativos en las operaciones de la EPMAPS, y no se presentaron multas y sanciones no monetarias durante el periodo de reporte por incumplimiento de la normativa ambiental. La EPMAPS gestiona el cumplimiento eficiente de los Planes de Manejo Ambiental a fin de evitar que ocurran este tipo de eventos.

c) Transporte de residuos peligrosos

La EPMAPS no ha generado impactos ambientales con respecto al transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Todos los vehículos de la Empresa, al igual que los proveedores, cumplen con la normativa de la revisión técnica vehicular. Cabe mencionar que no existen residuos transportados al exterior, respetando el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación adoptado por la Conferencia de Plenipotenciarios del 22 de marzo 1989.

Consumo Responsable

3 **Garantizamos un servicio de calidad a nuestros clientes, manteniendo la cobertura y fomentando una cultura de consumo responsable de agua potable.**

UNIVERSALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye uno de los pilares a favor del desarrollo humano, con efectos multiplicadores sobre la educación, alimentación y salud de la población del DMQ. Por ello, EPMAPS – AGUA DE QUITO anualmente realiza inversiones significativas para la universalización de servicios e incrementar el índice de cobertura tanto del servicio de agua potable y saneamiento. El detalle del cumplimiento de los citados índices se encuentra en el Anexo 2.

Durante 2018, la EPMAPS invirtió un total de USD 51,86 millones, en varios proyectos de agua potable y saneamiento cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establece el Plan Metropolitano de Desarrollo del Municipio del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y a la Planificación Estratégica de la EPMAPS. La inversión realizada se financió mediante fondos provenientes del Municipio y presupuesto propio de la Institución.

De la inversión total, los proyectos más significativos para agua potable, saneamiento y descontaminación, son los siguientes:

INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de agua potable, durante 2018 se realizó la instalación de 37,38 km de redes y 7 250 conexiones domiciliarias de agua potable, aprovechando la infraestructura existente y nuevas obras.

Es importante señalar que las obras de infraestructura de agua potable y saneamiento, tuvieron un impacto significativo en la población asentada en su área de influencia. El acceso a dichos servicios, permitió mejorar su calidad de vida y las condiciones para elevar su economía familiar; de igual manera, se produjeron impactos económicos indirectos a través de emprendimientos que involucran el uso de agua potable, además de los ingresos generados por el empleo temporal durante la fase de construcción de las obras.

Entre los proyectos más sobresalientes ejecutados durante 2018 tenemos los siguientes:

OBRAS DE AGUA POTABLE

INVERSIÓN TOTAL 2018: USD 18 378 558 (INCLUIDO IVA)

Proyecto	Descripción	Población beneficiada	Monto contrato (USD)	Inversión 2018 (USD)
1 Ramal Chalpi Grande Papallacta (2200 l/s)	Captar el caudal de 2,20 m3/s del río Chalpi Grande y de tres de sus afluentes y conducirlo a gravedad mediante una conducción de 12 Km con tubería de acero de 42", hasta el reservorio existente en Papallacta, adicionalmente con el objeto de optimizar el uso de las aguas del río Chalpi Grande.	Todo el DMQ	39 358 207	14 046 681
2 Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo (600 l/s)	Construcción de 2 módulos de tratamiento de agua potable independiente con una capacidad de 1000 l/s con el objetivo de optimizar el servicio de abastecimiento de agua potable en la zona nororiental del distrito metropolitano de quito e incrementar la capacidad de procesamiento de la actual planta de tratamiento de agua potable Paluguillo.	284 000 habitantes	15 344 250	1 145 246
3 Proyecto de Agua Potable Acuífero Norte-Pozos El Condado.	Consiste en construir estaciones de Bombeo en los Pozos Noroccidente 1 (Justicia Social Bajo), Noroccidente 2 (Justicia Social Alto), Noroccidente 3 (Velasco), Noroccidente 4 (Colinas del Norte) conducirlas hasta un tanque de carga de 1000 m³.	173 268 habitantes	2 022 691	959 350
4 Cambio de tuberías de agua potable AC a PVC en la Av. Ilaló, parroquia Alangasí.	Consiste en reemplazar 3.5 km de tubería de agua potable en material de asbesto cemento a material PVC 1,25 y proyectar nuevas redes en la vía Ilaló.	1 046 habitantes	449 656	449 656
5 Extensiones de redes de agua Potable para el DMQ	Construcción de redes de agua potable para los sectores: Alangasí, El Condado, Eugenio Espejo, Lloa, La Merced, Centro Histórico, Quitumbe, Eloy Alfaro, Valle de los Chillos, La Delicia, Calderón, Zámbiza, y Tumbaco.	178 225 habitantes ubicados en las parroquias del DMQ	4 033 019	1 777 625

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Ramal Chalpi Grande Papallacta

Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo

Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo

ESTUDIOS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN

Taludes Río San Pedro

La EPMAPS con el fin de ampliar la capacidad de transmisión de agua tratada contrató estudios contemplados en el Plan Maestro con el objetivo de solucionar las necesidades de agua potable de la población por efecto del crecimiento poblacional existente, entre los cuales:

ESTUDIO DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN

INVERSIÓN TOTAL 2018: USD 1 836 582 (INCLUIDO IVA)

Estudio	Descripción	Avance	Monto contrato (USD)	Inversión 2018 (USD)
1 **Diseño definitivo de la Línea de Conducción Puembo-Calderón.**	Consultoría que consiste Diseños definitivos de Línea de conducción "Puembo – Calderón" y la "Planta de Tratamiento PTAP Calderón" para un caudal de 1 300 l/s, a ser construidos en el periodo 2020 - 2021	50%	627 210	177 919
2 **Estudios de socavación hidraúlica y estabilización de taludes del río San Pedro, sector cruce del acueducto Quito-Papallacta, parroquia Tumbaco.**	Consultoría que consiste en implementar un sistema de control y monitoreo, mediante testigos y determinar, a nivel de diseño definitivo, la mejor solución de las obras de protección y/o de recuperación necesarias a implementar en el Área de Estudio en el corto, mediano y largo plazo	100%	137 505	137 505
3 **Estudios de prefactibilidad, Factibilidad y Diseño definitivo de la ampliación del sistema de alcantarillado para la parroquia Calderón**	Consultoría que consiste realizar la evaluación hidráulica, estructural y operativa de las redes de alcantarillado, plantear las posibles soluciones de las obras de saneamiento de las quebradas y ampliación de sistema en el Sector de Calderón.	80%	183 330	149 256
4 **Estudio de factibilidad y Diseño definitivo de las obras de saneamiento de las quebradas San Antonio, Horinaza y Chaquiscahuaycu, parroquia Llano Chico**	Consultoría que consiste realizar la evaluación hidráulica, estructural y operativa de las redes de alcantarillado, plantear las posibles soluciones de las obras de saneamiento de las quebradas y ampliación de sistema en el Sector de Calderón.	80%	131 536	93 689
5 **Varios Diseños en el DMQ**	Diseños para Zonas del DMQ	56%	1 503 148	1 278 213

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Parroquia Calderón

INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de alcantarillado, se realizó la instalación de 110,39 km de redes y 5 894 conexiones domiciliarias de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente y nuevas obras.

Como parte de la gestión empresarial, las obras contribuyen a la conservación ecológica del entorno que permita la recuperación del paisaje y la reparación de estos activos ambientales.

Considerando los riesgos relacionados con el cambio climático (inundaciones, sequias y otros), la EPMAPS ha desarrollado varios proyectos para mejorar la evacuación de caudales pluviales.

OBRAS DE ALCANTARILLADO

INVERSIÓN TOTAL 2018: USD 21 722 898 (INCLUIDO IVA)

	Proyecto	Descripción	Población beneficiada	Monto contrato (USD)	Inversión 2018 (USD)
1	Construcción del Colector de alivio Galo Plaza, parroquia Kennedy.	Implementar un colector de alivio que abastezca con el caudal de aportación provenientes de otros colectores vinculados al colector existente en la Av. Galo Plaza Lasso	15 000 habitantes	4 345 476	3 818 417
2	Construcción del Colector de alivio Mirador, parroquia Rumipamba.	Implementar un colector de alivio que abastezca con el caudal de aportación proveniente de otros colectores vinculados al colector existente en la Av. El Inca.	10 000 habitantes	2 662 110	580 786
3	Extensiones de redes de alcantarillado para el DMQ	Construcción de redes de alcantarillado para los sectores : La Capilla, Pucará, Colimes Joel Polanco , Altos de la Argelia, Brisas del Valle, Colinas del Valle, El Blanqueado y la Balvina, Horizontes del Norte, La Viña, Los Sauces, San Ingnacio, San Miguel, Santa Ana, Puente Negro, Eloy Alfaro, Jaime Durán, La Libertad, Museo Solar, Sendero de los Artistas, Sicalpa, Jaime Lopez, Altos del Camal Metropolitano, Chinangachi luz y vida, La Dolorosa y Alvaropamba, Nuevo Amanecer, Cuendina, Rayocucho, Püellaro, Pimán de la Armenia, Perucho, Chavezpamba, San Juan Loma, Tumbaco, Cumbayá, Alangasí , San Antonio de Pichincha, Zámbiza, Nayón, Miranda Grande, San José de Minas, Calderón, Llano Chico, Checa, Calacalí	267 424 habitantes ubicados en varias parroquias del DMQ	27 292 807	16 192 800
4	Construcción del colector de alcantarillado para la Vía Interoceánica (tramo entre la calle Gaspar de Carvajal y descarga en el río San Pedro), sector Central de Tumbaco.	Construcción de un colector de 2 390 m de longitud para controlar las inundaciones que se producen cada año en el centro poblado de Tumbaco	16 720 habitantes ubicados en diferentes barrios de la parroquia Tumbaco	2 552 281	1 130 895

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Colector de alivio Galo Plaza

Colector de alivio El Mirador

Cauce de la quebrada Shanshayacu.

Alcantarillado para la calle de Las Minas, del barrio Churoloma Tumbaco

DESCONTAMINACIÓN

INVERSIÓN TOTAL 2018: USD 8 947 645 (INCLUIDO IVA)

Proyecto	Descripción	Población beneficiada	Monto contrato (USD)	Inversión 2018 (USD)
1 Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe	Implementar una red de alcantarillado en tubería PVC y un interceptor en forma rectangular y de túnel que recepte las aguas residuales que actualmente se descargan en la quebrada Shanshayacu 3.1 km.	74 652 habitantes beneficiados	3 207 157	926 003
2 Construcción de Interceptores Río Machángara, grupos 1, 3 ,4 y 5 ubicado en las zonas Eloy Alfaro y Centro.	10 km de interceptores complementarios con el fin de captar las aguas residuales que se descargan hacia las quebradas y conectarlas al interceptor principal que se encuentra en el sector del intercambiador " El Trébol".	53 300 habitantes ubicados en la parroquia Zona Eloy Alfaro	6 159 315	773 921
3 Alcantarillado para la calle de Las Minas, del barrio Churoloma e Interceptor quebrada El Payaso, parroquia Tumbaco.	Construcción 3,6 km de alcantarillado para calle de las minas y varios pasajes y la prolongación del interceptor de la Qda el Payaso.	9 000 habitantes	1 328 320	1 175 155
4 Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho, parroquia Quitumbe.	Consiste en la construcción 5,07 km de interceptores en cada margen de la quebrada Caupicho para recoger las descargas de alcantarillado que actualmente están ingresando directamente a la quebrada.	330 122 habitantes ubicados en La parroquia Quitumbe	3 376 210	1 219 293
5 Alcantarillado y tratamiento de aguas residuales para los barrios Cochauco, La Virginia y Mulauco, parroquia Pifo.	Construcción de 13 km de alcantarillado e interceptores sanitarios y tratamiento de aguas residuales para varios sectores.	3 082 habitantes ubicados en diferentes barrios de la parroquia Pifo	1 844 771	449 616
6 Construcción de Interceptores y tratamiento de aguas residuales para varios sectores del DMQ	Construcción de varios interceptores en le DMQ con el objetivo de descontaminar las quebradas.	110 965 habitantes ubicados en varios sectores del DMQ	6 487 557	4 403 657

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Interceptores Oriental y Occidental

Obras de Alcantarillado y Saneamiento para Pifo

FUENTES DE TRABAJOS GENERADOS EN PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

En los proyectos emblemáticos, la EPMAPS ha generado fuentes de trabajo tanto de trabajadores directos como indirectos, cuyos datos aproximados constan en la siguiente tabla:

PROYECTO	TRABAJADORES DIRECTOS (PROMEDIO 2018)	TRABAJADORES INDIRECTOS (PROMEDIO 2018)
Proyecto de Agua Potable Acuífero Norte-Pozos El Condado.	40	100
Ampliación de la planta de tratamiento Paluguillo (1 000 l/s).	104	68
Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.	150	50
Construcción del Colector de alivio Galo Plaza, parroquia Kennedy.	150	50
Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe.	100	40

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

PROYECTOS A DESARROLLARSE

Con el objeto de seguir impulsando la continuidad y confiabilidad del servicio de agua potable durante los próximos años, para el 2019 se tiene previsto la obtención de un préstamo de USD 127,1 millones que serán financiados de la siguiente manera: USD 87,1 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y USD 40 millones por el Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE) para la ejecución de varios proyectos hasta el año 2025, entre los que se destaca el Proyecto Calderón, que consiste en la construcción de líneas de conducción de agua cruda (Paluguillo-Puembo y Puembo Planta de Tratamiento), línea de Transmisión, y una Planta de Tratamiento, que incluye tanques de reserva y distribución, con lo cual se busca solucionar el problema de cobertura y asegurar el líquido vital a esta importante zona del DMQ. Adicionalmente, este programa incluye interceptores y plantas de tratamiento de alcantarillado para Checa y la Merced, así como la ampliación del sistema de alcantarillado para el sector de Quitumbe.

Mediante préstamo BID No BID 2585/OC-EC, se desarrollaron los "Diseños Definitivos de las Obras de Intercepción y Tratamiento de las Aguas Residuales para Quito y sus Parroquias Anexas" conocido como Proyecto Vindobona. Para el 2019 se tiene previsto el inicio del proceso de contratación del proyecto Emisario La Tola - El Batán, Parroquia Itchimbía, por un valor de USD 38´975.000, para la construcción del primer tramo Emisario – Vindobona con una Longitud de 6km en túnel.

La EPMAPS considera como acuerdos de inversión significativa a todos aquellos que se establecen con organismos multilaterales a través de alianzas estratégicas para ejecutar proyectos emblemáticos tales como: Proyecto Chalpi, Proyecto Calderón y **Vindobona.**

PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Respecto a la aplicación del Principio de Precaución, de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992, y en el marco de la normativa aplicable nacional y local que regula la aplicación del subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental en la Provincia de Pichincha, la Empresa implementa el monitoreo ambiental y Supervisión Integrada de Seguridad, Salud, Ambiente, Riesgos y Relaciones Comunitarias (SARC), como parte de la regularización ambiental de los proyectos y los planes de manejo ambiental para prevenir, controlar o mitigar potenciales afectaciones al ambiente.

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

Al ser la EPMAPS una empresa que brinda servicios de agua potable y saneamiento, el impacto ambiental y los niveles de contaminación son considerados no significativos o bajos, entre los principales están: contaminación temporal al agua, al suelo, al aire, así como a la biodiversidad: flora y fauna.

La EPMAPS canaliza los permisos ambientales de los proyectos a través de la realización de los respectivos Planes de Manejo Ambiental para cada proyecto, que son incluidos en los procesos de contratación y son de estricto cumplimiento para todos los contratistas de obras.

SUPERVISIÓN INTEGRADA DE OBRAS

La Supervisión Integrada de Obras permite controlar a los contratistas el cumplimiento de aspectos relacionados a: seguridad laboral, seguridad social (como el pago de salarios, afiliación al IESS), salud ocupacional, ambiente, riesgos naturales y plan de relaciones comunitarias en cada una de las obras civiles y sanitarias que ejecuta la Empresa, así como, exige a sus contratistas el cumplimiento de normas y requisitos legales incluidos en los Planes de Manejo Ambientales, aplicando el principio de precaución, particularmente en el caso de potencial peligro de degradación y daño grave o irreversible.

A través de la mencionada actividad de supervisión de obras, la EPMAPS gestiona además la prevención de accidentes y enfermedades laborales de los trabajadores de la construcción y supervisa que sus contratistas no incurran en contratación de trabajo infantil o forzoso.

La Empresa, durante el 2018 realizó el seguimiento a 78 contratos para obras de agua potable y saneamiento que se construyen en el DMQ, parroquias urbanas y rurales; durante la ejecución de las obras, se realizaron 109 supervisiones integradas.

Durante las supervisiones realizadas a contratistas de obras, en 2018 se encontraron los siguientes hallazgos:

ASPECTOS DE REVISIÓN EN RELACIÓN AL MEDIO AMBIENTE	HALLAZGOS CANTIDAD 2017 | 2018	
Protección de los drenajes naturales	2	4
Control de la erosión con vegetación	2	1
Control del polvo	9	8
Control de ruido	No disponible	1
Control de emisiones al ambiente	0	1
Reposición de la cobertura vegetal removida	0	1
Manejo de residuos (domésticos y asimilables, peligrosos, chatarra y escombros)	No disponible	15
Manejo y disposición de aguas negras y grises en campamentos	No disponible	4
Manejo de materiales de construcción	2	9
Reposición de la calzada y servicios afectados	17	5
Almacenamiento y manejo de combustibles	7	19
Rehabilitación de áreas afectadas	11	2

Fuente: Gerencia del Ambiente

Los valores registrados corresponden al total anual de los hallazgos levantados para cada uno de los aspectos que reflejaron un incumplimiento y que ocasionaron impactos ambientales temporales, para los cuales se solicitó su remediación o cumplimiento, por lo que, en ningún caso ameritó la finalización de contratos suscritos con los proveedores de la EPMAPS.

Es necesario precisar que, en los contratos con proveedores, la Empresa incluye la obligación de dar cumplimiento estricto a las leyes laborales del Ecuador, tales como el derecho a la libre asociación, derechos humanos, entre otros.

CALIDAD DEL SERVICIO

Los índices alcanzados por la Empresa, respecto a la calidad del agua y continuidad del servicio, las altas tasas de cobertura de agua potable y alcantarillado en el DMQ, y el elevado índice de satisfacción del cliente, que responde a la oportuna atención a sus requerimientos y reclamos, independientemente de su condición socioeconómica, contribuyen a la mejora de la salud de la comunidad del DMQ ya que favorece la reducción considerable de la morbilidad y mortalidad asociada a las enfermedades transmitidas por agua que no cumpla las regulaciones sanitarias; en tal sentido, la Empresa no ha existido incumplimiento en temas relativos a salud y seguridad, respecto a sus productos y servicios.

El 100% de los productos y servicios significativos que presta la Empresa impacta de manera positiva en la salud y seguridad de los habitantes del DMQ, donde la disponibilidad de agua en cantidad y calidad y una adecuada infraestructura de alcantarillado y saneamiento, aportan al mejoramiento de la calidad de vida, lo que nos compromete a continuar mejorando continuamente los procesos que permitan mantener altos índices de calidad en los servicios.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante el período 2018, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda la Empresa, a través de una firma externa, se realizaron encuestas semestrales del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) y una encuesta profundizada de Medición de Satisfacción del Cliente; tras lo cual se desarrollaron planes de acción orientados a mejorar los resultados obtenidos. Dicha encuesta permitió evaluar aspectos significativos relacionados con estos servicios, tales como:

- **Servicio de agua potable: calidad, continuidad y presión**
- **Reparaciones de agua potable y alcantarillado**
- **Servicio de alcantarillado: servicio en general**
- **Conexiones de agua potable y alcantarillado**

Como resultado de la evaluación efectuada a través de las encuestas, EPMAPS - AGUA DE QUITO obtuvo en el segundo semestre de 2018, **el índice del 85% de satisfacción del servicio en el DMQ**, incrementando en 5 puntos porcentuales en comparación con el año anterior (80%). Cabe destacar que este resultado representa el reconocimiento de la eficiente gestión que impulsa la Empresa hacia sus clientes con el compromiso de un permanente mejoramiento.

Durante 2018 no se han identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, que hayan dado lugar a advertencias o multas, sanciones por parte de autoridades de control y regulación de servicios, en relación con el suministro y uso de los productos y servicios que presta la Empresa.

a) Atención a reclamaciones de clientes y comunidad

La atención y respuesta a quejas y reclamos relacionados con la gestión comercial de la Empresa, presentados por clientes en la Matriz, Centros Integrales y Contact Center, muestra un ligero aumento en 2018 frente a los datos registrados en 2017. Esto obedece a la implementación del nuevo Sistema Comercial, que, por las características propias de proyectos de software, demanda cierto tiempo para estabilizarse.

Los reclamos presentados en las diferentes oficinas de EPMAPS fueron atendidos directamente en los módulos de atención a clientes, como lo indica el siguiente cuadro:

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS

Año	Quejas y reclamos a diciembre	Total clientes a diciembre	Indicador
2017	2 172	615 714 (*)	0,35% (*)
2018	2 825	634 901	0,44%

Fuente: Gerencia Comercial
(*) Estas cifras corresponden a una reexpresión, respecto a los valores de 642 255 y 0,34% que fueron reportados en la Memoria del año 2017.

Para diciembre de 2018, el tiempo promedio de atención fue de 3 minutos con 56 segundos, de acuerdo a la evaluación mensual que se efectúa en la aplicación del sistema QMATIC.

b) Manejo de la privacidad de datos de clientes

I manejo de la privacidad se lo realiza en acato a lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 66 numeral 19 que señala: "*El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la Autorización del titular o el mandato de la ley*".

El acceso a la información de los clientes es manejado en el sistema informático institucional por servidores debidamente autorizados, a través de accesos con usuarios y contraseñas, que brindan seguridades para el manejo de la privacidad de datos de los clientes.

c) Reclamaciones por violaciones a privacidad de datos del cliente

EPMAPS - AGUA DE QUITO no ha identificado ni ha registrado durante 2018 ninguna reclamación por violaciones de la privacidad del cliente, presentada por terceros, autoridades regulatorias, relacionada con robos o pérdidas de datos de clientes.

CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL AGUA

a) Calidad

EPMAPS - AGUA DE QUITO ha adoptado todas las medidas necesarias para cumplir con lo establecido en los reglamentos y normas obligatorias y voluntarias de calidad del agua, por lo que ha obtenido certificaciones de calidad que avalan la idoneidad del agua potable que provee la EPMAPS para el consumo de la ciudadanía.

La gestión de la calidad del agua que realiza la EPMAPS a lo largo de todo el proceso de potabilización, desde la captación, conducción, tratamiento hasta la distribución, beneficia a 2,69 millones de habitantes del DMQ, protegiendo su salud al dotar de agua de calidad y sin contaminación que les provoque enfermedades estomacales derivadas de un proceso no adecuado de tratamiento. Con esta práctica, la Empresa contribuye al ODS 6 y sus metas 1 y 3; mientras que de manera secundaria esta práctica contribuye con: ODS 1 y su meta 4; ODS 2 y su meta 4; y, ODS 3 y su meta 9.

Preocupada de la salud de habitantes del DMQ, AGUA DE QUITO mantiene la certificación de la calidad del agua realizada mediante muestreo y análisis independiente con SGS DEL ECUADOR organismo de inspección acreditado que lo renueva anualmente. También se mantiene el certificado de conformidad con Sello de Calidad del INEN vigente hasta el 01 de diciembre de 2021, que demuestra un cumplimiento de la totalidad de los parámetros de la norma INEN 1108 para calidad de agua potable.

En diciembre de 2018, el índice de calidad de agua potable que la Empresa entrega a la ciudadanía del DMQ, fue del 100%, el mismo que está estrechamente vinculado con la calidad del servicio ofrecido.

Cabe precisar que nuestros productos y servicios no requieren etiquetado, sin embargo, en nuestra página web contiene la certificación INEN respecto a la calidad del agua potable, por lo tanto, la EPMAPS no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, consecuentemente no existen casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

ÍNDICE DE CALIDAD DEL AGUA EN EL DMQ

DIC 2018

100%

(vinculado con la calidad del servicio)

ÍNDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL DMQ

DIC 2018

97,15%

b) Continuidad

EPMAPS - AGUA DE QUITO provee de agua potable las 24 horas del día y 7 días de la semana, con una cobertura en el DMQ de 99,34%, y con altos estándares de calidad en beneficio de nuestros usuarios.

USO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE

La Nueva Agenda Urbana, cuyo propósito es contribuir a la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establece que la accesibilidad a servicios básicos y las políticas de desarrollo pueden promover la cohesión social, la igualdad y la inclusión. Reconoce, además, que la cultura debería tenerse en cuenta la promoción y aplicación de nuevas modalidades de consumo y producción sostenibles que contribuyan a la utilización responsable de los recursos y contrarrestan los efectos adversos del cambio climático.

En este contexto, además de las acciones emprendidas para la conservación de las cuencas hidrográficas y consciente de que el agua es un bien esencial para satisfacer las necesidades básicas de la población, la EPMAPS ha impulsado varias estrategias de alto impacto que contribuyen a promover una cultura de uso y consumo responsable del agua potable en los habitantes del DMQ.

REDUCCIÓN DE CONSUMO

EPMAPS, mediante la promoción de la corresponsabilidad con la comunidad del DMQ mediante campañas permanentes de fomento de un uso eficiente y responsable del recurso hídrico, durante 2017, ha logrado que los clientes del DMQ reduzcan sus consumos de agua potable contribuyendo de esta manera con el ODS 12 "Producción y Consumo Responsables" (Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles).

Según la información de clientes que consta en el Sistema informático comercial de la EPMAPS-AGUA DE QUITO, en:

DIC 2018

EPMAPS atendió con servicio de **agua potable** 634.904 clientes CON UN CONSUMO DE 14.478.817 m³

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE

Año	Número de Clientes Diciembre (*)	Consumo m^3 Diciembre	Consumo Promedio por cliente m^3 Diciembre
2017	615 714	14 606 155	23 72
2018	634 904	14 478 817	22 80

Fuente: Gerencia Comercial
(*) Corresponde a todos los tipos de consumo (doméstico, comercial, industrial, oficial, municipal, público, sin fines de lucro) de los clientes en el DMQ.

Como se puede apreciar en diciembre 2017 el consumo promedio por cliente fue de 23,72 m3 mientras que en diciembre 2018 el promedio fue de 22,80 m3. Esta disminución de consumo de agua potable se debe a las acciones orientadas a fomentar un consumo responsable en la comunidad.

La EPMAPS viene desarrollando el Proyecto de Reducción de Consumos que a través de la instalación de dispositivos ahorradores en lavabos, duchas, grifos, lavaderos e inodoros busca disminuir la cantidad de agua que se utiliza diariamente.

En el primer trimestre del 2018 se terminó de intervenir un grupo de 300 predios cuyo consumo se ha venido monitoreando desde entonces, también se realizó la inspección de 1.000 predios previo al equipamiento; en los últimos meses del 2018 se realizó la instalación de dispositivos ahorradores en 48 predios de la EPMAPS y 400 predios que forman parte de la muestra estadística.

Del seguimiento realizado hasta la fecha, se ha obtenido un ahorro promedio del 17% respecto al consumo inicial.

EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Empresa cuenta con el Programa de Consumo Responsable de Agua Potable – CREA, que fomenta una cultura de consumo adecuado del agua potable a través de charlas de sensibilización dirigidas a distintos públicos objetivo: establecimientos educativos, comunidad/barrios e instituciones. Estas actividades se realizan por gestión directa a través del área responsable del Relacionamiento Comunitario de la Empresa y por gestión indirecta, mediante un convenio suscrito con Fundación Museos de la Ciudad-Yaku y con la contratación pública competitiva adjudicada a la Fundación Botánica "Los Andes".

Equipo de Relaciones Comunitarias EPMAPS

Las actividades de sensibilización con entidades educativas, instituciones y barrios se realizan mediante charlas y talleres vivenciales, cuyo detalle es el siguiente:

NUMERO DE PERSONAS SENSIBILIZADAS EN 2018 CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA POTABLE

PUBLICO OBJETIVO	GESTIÓN DIRECTA	GESTIÓN INDIRECTA	
		YAKU	FUNDACIÓN BOTÁNICA LOS ANDES
Comunidad en general del DMQ	4 355		
Empresas o instituciones	1 474		
Estudiantes	134	3 590	2 780
TOTAL:	**5 963**	**3 590**	**2 780**

TOTAL GENERAL: 12 333

Fuente: Gerencia del Ambiente

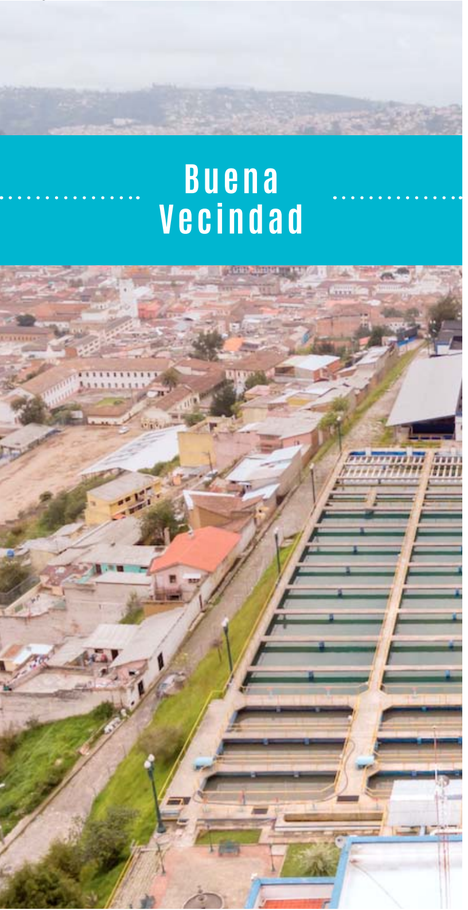
Adicionalmente, como parte de los objetivos estratégicos empresariales, en 2018, la EPMAPS – AGUA DE QUITO implementó un proyecto educomunicacional innovador que apunta a concienciar a la ciudadanía sobre el cuidado del líquido vital, mediante una vivencia lúdica. Este proyecto nació con el apoyo el Banco Interamericano de Desarrollo. El Agua de Quito Móvil es un trolebús que salió de circulación y fue readecuado para representar el ciclo del agua acompañado de obras teatrales. En 11 meses visitó instituciones educativas, barrios, empresas, ferias y eventos masivos y llegó con su mensaje a 89.428 personas.

Presencia de Agua de Quito Móvil

En esa misma línea, se estableció una alianza estratégica con los organizadores del Concierto EXA con el fin de generar mejores hábitos en torno al uso y del agua, principalmente en los jóvenes que es el público objetivo de este tipo de eventos masivos.

La edición 2018 del concierto llevó el slogan "Por el Agua de Quito", cuyo mensaje central: "Una sola canción en la ducha, todas las demás, en el concierto EXA" invitó a reducir el tiempo del baño diario a un promedio de 4 minutos.

Concierto EXA



Buena Vecindad

4 **Reconocemos el impacto de nuestras acciones en las comunidades vecinas a las cuencas, obras e instalaciones de la empresa; articulamos soluciones y aportamos a su desarrollo.**

APORTES PARA EL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD

Uno de los principales propósitos de EPMAPS – AGUA DE QUITO, es fomentar relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades cercanas que son impactadas por las operaciones que realiza la Empresa, procurando una corresponsabilidad en diferentes acciones, mediante el relacionamiento comunitario articulando soluciones, generando espacios de comunicación directa y procesos de socialización.

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

La EPMAPS cuenta con instrumentos para la gestión social de estudios y obras de agua potable y saneamiento, estos son: **"Guía para el Relacionamiento Comunitario por parte de Consultores y Contratistas de proyectos y obras de agua potable y/o saneamiento";** y, el **"Instructivo para el relacionamiento comunitario y participación ciudadana en estudios y obras de agua potable y saneamiento ejecutadas por la Empresa".**

La relación con la comunidad se mantiene a lo largo del ciclo de cada proyecto: estudios, construcción y operación; para esto utiliza el mecanismo de la Asamblea Parroquial, contemplado en la Ordenanza 102 del Sistema de Gestión Participativa y Control Social.

Adicionalmente, la Empresa mantiene un acercamiento a la comunidad a través de puntos de hidratación atendiendo eventos masivos tales como: Ciclo Paseo (todos los domingos), competencias deportivas, festividades artísticas, religiosas y culturales alineadas a la Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan en el DMQ. En 2018 se atendió un total de 694 eventos con 1216 puntos de hidratación.

Punto de Hidratación en Fiesta de la Luz 2018

ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES

a) Operaciones con participación de la Comunidad

El impacto social de las obras realizadas por la EPMAPS por si mismas es positivo, fomentan salud y bienestar, disminuyen gastos en enfermedades asociadas a la falta de agua y saneamiento, especialmente mejora la calidad de vida de la población vulnerable: mujeres, adultos mayores, niños y niñas de 0 a 5 años, adolescentes y personas con discapacidades; y, reduce el tiempo de trabajo no remunerado que la población, especialmente las mujeres invierten en gestiones vinculadas con la consecución del agua potable y de saneamiento.

Como parte de la atención a Grupos Vulnerables, la EPMAPS realiza el diagnóstico de los sistemas de agua operados por las Juntas de Agua como apoyo a la Agencia de Control y Regulación del Agua, así también verifica si estos sectores serán o no servidos en el corto, mediano y largo plazo por la Empresa. Durante el 2018 la articulación del trabajo con las autoridades del agua y las Juntas continuó, es así que se realizaron 12 reuniones de trabajo.

EPMAPS atiende reclamos de las comunidades, principalmente, durante la fase de construcción de las obras. El ciclo de atención al reclamo es el siguiente: recepción del reclamo, análisis de posibles soluciones al interior de la dependencia, contacto con actores institucionales claves, tales como fiscalizador de la obra.

a) Operaciones con impactos significativos en las comunidades locales

Comunidad de Guamaní. Proyecto de Alcantarillado

Durante el 2018, la EPMAPS trabajó de manera más cercana con la comunidad, así lo muestra las 303 acciones desplegadas en esa línea. Las acciones con la comunidad permitieron a la Empresa mitigar significativamente los impactos sociales negativos en las operaciones reales y potenciales.

Dichas acciones se desarrollaron en el marco del cumplimiento de la Ordenanza 102 del Sistema de Gestión Participativa y Control Social que rige en el DMQ, así como en relación al cumplimiento de la normativa ambiental y de participación social nacional.

La Tabla que a continuación se presenta recoge los valores absolutos de las actividades realizadas para mejorar la relación con la comunidad y potenciar los impactos positivos.

RELACIONES CON LA COMUNIDAD ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2018

Detalle	Cantidad
El mecanismo de participación utilizado con la comunidad durante el 2018, es las Asambleas Parroquiales. Este es un mecanismo identificado en la Ordenanza 102 y son reuniones con la comunidad para difundir, dar seguimiento y finalizar estudios y obras de agua potable y saneamiento; e información de suspensiones temporales de dotación del líquido vital, por mantenimiento de sistemas.	163
Evaluación de Impacto Ambiental, componente social	1
Cumplimiento componente social auditorías de Sistemas Integrados	2
Supervisiones Integrales, verificación del cumplimiento del Sub-Plan Relaciones Comunitarias	177
Atención a poblaciones vulnerables, con coordinación interinstitucional, con enfoque de género	3
Articulación de soluciones con las comunidades	9
Mejoramiento de la identificación de impactos sociales	1
Acción sin daño con la comunidad, reducción de riesgos y prevención de conflictos: inducción a técnicos de Gerencia Técnica de Infraestructura, Consultores y Contratistas	1
Rendición de cuentas en Asambleas Parroquiales: Quitumbe, Eloy Alfaro, Eugenio Espejo, Calderón, Valle de los Chillos y Tumbaco	6
TOTAL	**303**

Fuente: Gerencia del Ambiente

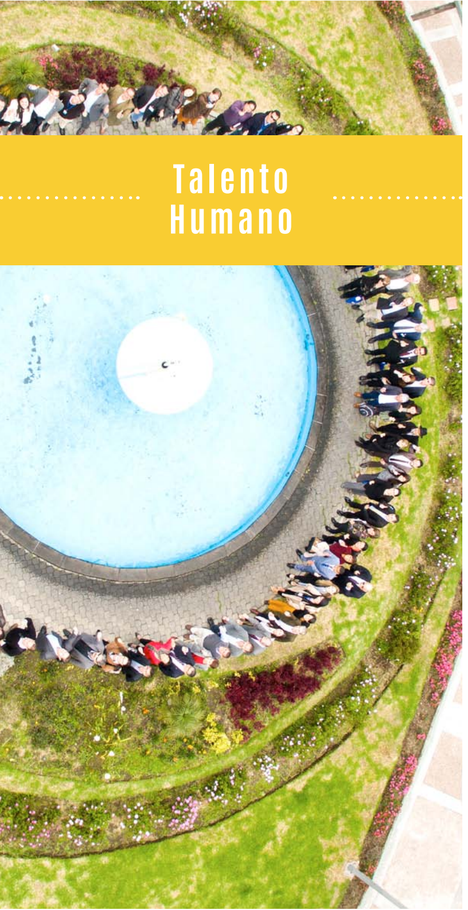
Es importante resaltar también que EPMAPS-AGUA DE QUITO suscribió convenios de cooperación institucional con los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Quijos y El Chaco, mediante los cuales además de apoyar a la ejecución de acciones tendientes a recuperar, mantener y proteger los páramos, contribuyen al desarrollo sustentable de esta zona, a través de la construcción de proyectos de saneamiento y agua potable respectivamente, estos están en vigor y a la fecha se han efectuado los estudios y están en ejecución, por concluirse en el 2019.

Respecto a las comunidades localizadas en las áreas de influencia de los proyectos de donde se capta el agua para Quito, como es el caso del proyecto "Primera Etapa del Proyecto de Agua Potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande – Papallacta y Central Hidroeléctrica Chalpi Grande", se ha dado prioridad a la contratación de mano de obra local (área de influencia directa como Papallacta y Cuyuja) no calificada, con la finalidad de mejorar las condiciones socio económicas de la zona. El Proyecto tiene implementado un sistema de atención de Quejas y Reclamos que permite atender y resolver en el sitio los problemas de forma eficiente.

Además, se ha creado el espacio de comunicación y diálogo entre la EPMAPS, la empresa contratista, el Ministerio del Ambiente y representantes de las comunidades en el área de influencia del proyecto para coordinar acciones que beneficien tanto al proyecto como a la comunidad.

Mano de Obra local Proyecto Ramal Chalpi Grande

Primera Etapa Proyecto Ramal Chalpi Grande



Talento Humano

5

Al ser nuestro mayor recurso, desarrollamos acciones integrales para mejorar su calidad de vida garantizando el respeto de sus DDHH.

Acorde al Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPMAPS – AGUA DE QUITO, la administración del Talento Humano se sustenta en el marco legal correspondiente, promoviendo y garantizando la contratación de personal bajo principios de eficiencia, equidad, oportunidad, racionalidad, responsabilidad, solidaridad y transparencia. En su relacionamiento con el Talento Humano, la Empresa observa valores de respeto, igualdad e integración sin ningún tipo de discriminación económica, social, étnica o por orientación sexual.

CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES

EPMAPS - Agua de Quito genera e impulsa condiciones necesarias para un ambiente sano que asegure los derechos y principios de los servidores, mediante remuneraciones equitativas fija y variable, capacitación, formación y desarrollo; evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional, beneficios sociales y un satisfactorio clima laboral.

BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE

Comprometidos con la responsabilidad social empresarial, realizamos acciones que promueven, además del logro de las metas institucionales, el beneficio de nuestros colaboradores y su grupo familiar, quienes, en cuanto seres humanos, requieren paz, tranquilidad, seguridad, armonía; en definitiva, requieren gozar de bienestar en todas sus formas, física, intelectual, social y espiritual, logrando con ello mantener un entorno laboral apropiado que garantice en los servidores un sentido de pertenencia y motivación.

a) Cumplimiento regulatorio

La EPMAPS cumple con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y además respeta los acuerdos que benefician a los servidores determinados en el contrato colectivo.

El tiempo para la notificación de movimientos de personal se efectúa con una anticipación mínima de tres días y un máximo de cinco días laborables, de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo vigente.

Durante el 2018, no se presentaron casos de cambios operativos significativos a consecuencia de externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas, o fusión con otra entidad.

En la EPMAPS existe el derecho a la libertad de asociación y la negociación con los representantes de los servidores, para este fin se facilitan los permisos respectivos.

b) Beneficios sociales

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

- **Anticipo de Remuneraciones:** Hasta tres remuneraciones mensuales unificadas a pagar mediante descuento de rol en un plazo máximo de 18 meses.
- **Subsidio por enfermedad:** Se paga a los obreros que estuviesen percibiendo subsidio por enfermedad o accidente de trabajo, la cantidad que faltase para completar el 100% de su remuneración mensual unificada de acuerdo a las normas del IESS.
- **Póliza de seguro:** Se contrata una póliza anual de seguro de vida y de accidentes personales, dentro de los límites de prima, establecidos por el Ministerio del Trabajo, y cubre entre otros: muerte o invalidez total o parcial, muerte natural y gastos médicos por accidente.
- **Servicio de Trabajadores Sociales:** Orientación a los servidores a encontrar solución a sus problemas de casos sociales, además, se brinda atención grupal mediante programas preventivos orientados al desarrollo personal y familiar, entre ellos: "Mi plan de vida", "Un hogar para la Familia EPMAPS", "Prevención integral del uso y consumo de drogas y alcohol en espacios laborales".
- **Para participar como candidato de elección popular:** Desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera. En caso de ser electo, el servidor continuará en el ejercicio de esta licencia hasta que finalice sus funciones.
- **Servicio Odontológico:** Con equipos, infraestructura adecuada y personal de la Empresa, dentro de la jornada laboral, se brinda la atención dental a todos los servidores, tanto en Matriz como de manera rotativa en varias Unidades Operativas.
- **Licencias:** Por matrimonio, paternidad, enfermedad, calamidad doméstica, enfermedades catastróficas, para cumplir con el servicio militar.

« **Planes de Jubilación:** Los servidores amparados por el Código del Trabajo que han alcanzado el derecho de jubilación, reciben la pensión mensual vitalicia de USD 150,00 por parte de la Empresa, por concepto de Jubilación Patronal, valor superior al mínimo determinado en el Código del Trabajo, debiéndose precisar que se cuenta con un estudio actuarial actualizado; mientras que para los servidores amparados por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, reciben por una sola vez cinco (5) salarios básicos unificados del trabajador privado por cada año de servicio laborado en el sector público contados a partir del quinto año y hasta un monto máximo de ciento cincuenta (150) salarios básicos unificados del trabajador privado en total.

« **Servicio de transporte:** La EPMAPS facilita a sus servidores el sistema de transporte colectivo desde el lugar más cercano de su residencia hasta las diferentes instalaciones de la Empresa en donde presta sus servicios, contribuyendo de esta manera con la reducción de la contaminación ambiental y tráfico en la ciudad al evitar que cada uno de los servidores tengan la necesidad de transportarse en su vehículo propio.

« **Dotación de uniformes:** La Empresa provee a sus servidores de una dotación de uniformes adecuada a su modalidad de trabajo, fomentando así un mejor clima laboral que ayude a sentirse más identificado con la Empresa, así como contribuye a proyectar una buena imagen institucional.

« **Plan de Retiro Voluntario:** Los servidores pueden acogerse de manera voluntaria al programa con compensación económica y se aplica a partir del quinto año de servicio prestado en la Empresa, de conformidad con la normativa interna.

« **Lactancia:** Se brinda asesoría a las servidoras madres, desde la fase de embarazo y si fuera el caso asisten también a estas asesorías los servidores esposos de las mujeres en estado de gestación. Dentro de la Empresa, se destinó un espacio cómodo y acogedor para el Lactario Institucional, lugar en el que las madres de niños lactantes pueden realizar la extracción y conservación adecuada de la leche materna durante el horario de trabajo.

« **Guardería:** Se reciben a los hijos de los trabajadores comprendidos entre los 3 meses y 5 años de edad, con un horario correspondiente a la jornada de trabajo, en los centros de cuidado infantil elegidos por la EPMAPS. A fin de garantizar el desarrollo integral de los niños, en coordinación con el Centro Infantil contratado, la Empresa desarrolla, al menos dos charlas de orientación a los padres por quimestre.

c) Estructura del personal de servidores

Al 31 de diciembre de 2018, la Empresa contaba con el siguiente personal:

SERVIDORES POR RÉGIMEN LABORAL

RÉGIMEN LABORAL	Nº SERVIDORES	%
Código del Trabajo	873	49%
Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)	912	51%
TOTAL GENERAL:	1 785	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano
NOTA: No se cuenta con servidores de media jornada.
Los servidores bajo régimen laboral del Código del Trabajo, están cubiertos por negociación colectiva.

Servidores de la EPMAPS

Los altos directivos que forman parte del Nivel Jerárquico Superior de la Empresa son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la Empresa desarrolla sus operaciones.

SERVIDORES NIVEL JERÁRQUICO SUPERIOR

TOTAL SERVIDORES	CARGOS	No.	PORCENTAJE DEL TOTAL DE SERVIDORES
1 785	Gerentes, Subgerentes, Directores, Secretaría General	20	1,12

De los 20 directivos, 3 son mujeres, que representa el 15%; mientras que 17 son hombres, equivalente al 85%.

d) Número de servidores (personal de planta y contratos) por tipo de contrato y sexo

SERVIDORES POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

Detalle	No.	%	MASCULINO	%	FEMENINO	%
Servidores nombramiento (LOEP)	824	46,16	496	27,79	328	18,38
Servicios ocasionales (LOEP)	88	4,93	56	3,14	32	1,79
Obreros contratados a plazo indefinido (CÓDIGO DEL TRABAJO)	873	48,91	838	46,95	35	1,96
TOTAL:	1 785	100	1 390	77,87	395	22,13

Fuente: Gerencia de Talento Humano
NOTA: No se cuenta con servidores que no sean empleados, todos los servidores son con relación de dependencia

De enero a diciembre del 2018, se realizaron 57 contrataciones que corresponde a un índice del 3,19% del total de servidores de la Empresa, como se muestra en el siguiente cuadro:

NUEVAS CONTRATACIONES 2018 POR SEXO

EDAD Y SEXO	Nº TOTAL
Menores a 30	
Femenino	15
Masculino	17
Subtotal	32
Entre 30 y 50	
Femenino	6
Masculino	17
Subtotal	23
Mayores a 50	
Femenino	0
Masculino	2
Subtotal	2
Total nuevas contrataciones enero a diciembre de 2018	**57**
Total servidores EPMAPS	**1 785**
% de nuevas contrataciones enero a diciembre de 2018	**3,19%**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El índice de rotación de los servidores de la EPMAPS durante el 2018, fue de 4,37%, como se indica a continuación:

ROTACIÓN DE LOS SERVIDORES

EDAD Y SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	
Femenino	8
Masculino	4
Subtotal	12
Entre 30 y 50	
Femenino	10
Masculino	10
Subtotal	20
Mayores a 50	
Femenino	12
Masculino	34
Subtotal	46
Total personal cesante	**78**
Total servidores EPMAPS	**1 785**
Índice de Rotación	**4,37%**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

En la EPMAPS existe diversidad en la contratación de empleados considerando aquellos grupos minoritarios o grupos vulnerables, conforme al siguiente detalle:

SERVIDORES POR EDADES, SEXO, RÉGIMEN Y TIPO DE CONTRATO

Años	Sexo	Régimen	Tipo de Contrato	No. Servidores	Total por años y sexo
Menores a 30	Femenino	LOEP	Contrato ocasional	18	37
			Nombramiento permanente	16	
			Nombramiento provisional	3	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	28	80
		LOEP	Contrato ocasional	23	
			Nombramiento permanente	26	
			Nombramiento provisional	3	
Entre 30 y 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	20	245
		LOEP	Contrato Ocacional	14	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	1	
			Nombramiento permanente	199	
			Nombramiento provisional	11	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	474	763
		LOEP	Contrato Ocacional	29	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	2	
			Nombramiento permanente	236	
			Nombramiento provisional	22	

SERVIDORES POR EDADES, SEXO, RÉGIMEN Y TIPO DE CONTRATO

Años	Sexo	Régimen	Tipo de Contrato	No. Servidores	Total por años y sexo
Mayores a 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	15	113
		LOEP	Nombramiento provisional	1	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	1	
			Nombramiento permanente	96	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	336	547
		LOEP	Contrato Ocacional	4	
			Nombramiento de Libre Designación y Remoción	6	
			Nombramiento permanente	193	
			Nombramiento provisional	8	

Total servidores EPMAPS: 1 785

Fuente: Gerencia de Talento Humano
CT: Código del Trabajo; LOEP: Ley Orgánica de Empresas Publicas

d) Remuneraciones

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

Servidores de la EPMAPS

El Órgano Superior de Gobierno, no se somete al régimen remunerativo de la Empresa, ya que son delegados de la Concejo del Distrito Metropolitano de Quito.

El proceso para determinar la remuneración se realiza mediante: Manual de valoración de Puestos, Funciones del Puesto (Perfil del puesto) y Escala Salarial o Techos salariales

Las remuneraciones del personal en la EPMAPS se encuentran dentro del rango legal estipulado en el Código de Trabajo, así como en los techos establecidos por Contratación Colectiva y no existe diferencia por sexo.

En materia laboral se manejan de acuerdo a la escala salarial para el personal de régimen LOEP y para contratación colectiva el Acuerdo Ministerial N° MDT-2015-0054.

En la EPMAPS, la relación entre la retribución total anual del servidor mejor pagado con

la retribución total anual mediana de toda la plantilla es de 4,43.

El 49% del total de servidores están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y corresponde al personal bajo el amparo del Código del Trabajo.

Con respecto al personal amparado por la Ley Orgánica de Empresa Públicas, la Empresa contrató el estudio empresarial de remuneraciones – SIREM, a través de PWC Asesores Empresariales, en julio de 2018, herramienta que contiene información de compensaciones y beneficios del mercado empresarial, y tiene como propósito principal el constatar las remuneraciones internas con las del mercado, permitiendo a la EPMAPS tener una visión más precisa de las remuneraciones en comparación con el mercado ecuatoriano.

El estudio realizado de comparaciones de remuneraciones de la EPMAPS con los cargos homologados del Estudio Empresarial de Remuneraciones – SIREM, se pudo evidenciar que la mayoría de estos cargos tiene una remuneración igual o mayor a las remuneraciones establecidas en los estadígrafos mínimos, Cuartiles 1, promedio, mediana; hasta incluso existen cargos en la EPMAPS cuyas remuneraciones se encuentran dentro de los estadígrafos Cuartiles 3 y máximo.

f) Involucramiento de los Grupos de Interés en la remuneración

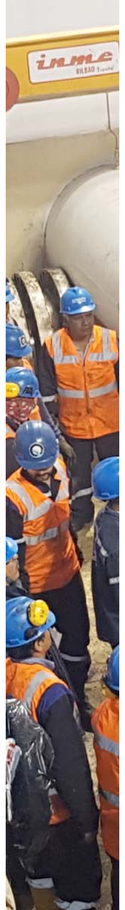
Cada dos años la EPMAPS realiza procesos de Medición de Clima Laboral, en la misma se realiza la consulta respecto a la remuneración, la última se hizo en diciembre de 2017, de cuyo resultado se estableció que el 62% de los servidores acepta que la remuneración que recibe es adecuada.

Por otra parte, en octubre de 2018, producto de negociaciones previas que llegaron a buen término, la EPMAPS - AGUA DE QUITO, incrementó en un 2,04% la remuneración de los servidores amparados bajo la Contratación Colectiva, conforme consta en el Artículo 31 del mismo, el cual fue firmado con el Comité de Empresa, acto que contó con la presencia de varias autoridades.

Firma Contrato Colectivo de Trabajo

g) Personal afiliado al IESS

El personal que trabaja en la EPMAPS está afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Se cumple con legalizar las actas de finiquito y se realizan los pagos de la Décima Tercera y Décima Cuarta Remuneración de sueldos en el plazo establecido, respetando y acatando las resoluciones del Ministerio del Trabajo.



h) Licencia por Maternidad o Paternidad

La Licencia por Maternidad es el derecho que se le otorga a la servidora, a fin de que pueda brindar todo el cuidado a su niño recién nacido y planifique su vida personal y familiar, sin que se afecte su condición laboral; el periodo de licencia es el establecido por la ley.

Los servidores también se benefician de la Licencia por Paternidad con el propósito de que puedan disfrutar de la llegada de su niño recién nacido, de esta manera el padre comparte responsabilidades con la madre durante los primeros días.

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

PERMISO PARENTAL DURANTE 2018

Tipo de licencias	Servidores con derecho a licencia	Servidores que hicieron uso de licencia	Servidores reintegrados post licencia	Tasa Servidores regresaron al trabajo	Servidores que continúan trabajando en la Empresa	Tasa de servidores continúa laborando
PATERNIDAD	32	32	32	100%	32	100%
MATERNIDAD	11	11	11	100%	11	100%

Fuente: Gerencia Talento Humano

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

El desarrollo del talento humano está orientado a generar valor, alineado a la estrategia de la Empresa, que permitan el compromiso con las metas organizacionales, fortalezcan el sistema de valores, mejoren el conocimiento de los diferentes procesos, desarrollen las competencias de los servidores, mejoren el desempeño laboral, mediante una capacitación oportuna.

EPMAPS – AGUA DE QUITO evalúa el nivel del Clima Laboral para determinar la satisfacción y motivación de su personal y lograr una mejor gestión empresarial. De acuerdo a la dinámica, frecuentemente planifica concursos internos en los cuales los servidores tienen la opción de participar para lograr un nuevo puesto de manera que enriquezca su experiencia laboral y su conocimiento.

Cuando el servidor ha adquirido mayores responsabilidades y nuevas experiencias laborales, y previo al cumplimiento de requisitos es reconocido a través del sistema de reclasificaciones.

a) Evaluación del desempeño y pago de remuneración variable

La evaluación del desempeño es fundamental, porque permite implementar estrategias para mejorar el desarrollo integral de las personas. Anualmente la EPMAPS realiza la evaluación del desempeño y competencias a todo su personal la misma que consiste en evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos para cada puesto y el desarrollo de las competencias que presenta cada servidor frente al nivel de desarrollo establecido por la Empresa.

Del total de servidores evaluados, el 53,68% corresponden al régimen de Código de Trabajo y 46,32% forman parte de la LOEP.

Acorde al marco legal correspondiente y a la normativa interna, se paga la Remuneración Variable que es una bonificación económica por eficiencia y eficacia a quienes han cumplido satisfactoriamente con los objetivos institucionales demostrando un alto desempeño, lo cual genera un alto grado de identificación y compromiso con la Empresa.

Por este concepto, en 2018 se pagó un total de USD 1 222,660,47, correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

METODOLOGÍA
a partir de 2016

VIGENTE

INDICADORES
PORCENTAJE PESO

45%	Cumplimiento de Indicadores Estratégicos
15%	Cumplimiento del Plan de Trabajo
15%	Cumplimiento de la Ejecución Presupuestaria
15%	Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones
10%	Indicador Individual Evaluación de Desempeño

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

El Plan de Capacitación, Formación y Desarrollo 2018 fue elaborado de acuerdo a los procesos empresariales y en base a las necesidades de la Empresa, orientado al desarrollo de habilidades y conocimientos a mejorar el desempeño de los servidores, en los campos de la innovación, capacitación técnica y observar las mejoras prácticas de otras empresas del sector, es así que se visitó INTERAGUA en Guayaquil, ETAPA en Cuenca y las centrales hidroeléctricas en Baños.

CAPACITACIÓN RECIBIDA POR NIVELES Y SEXO

Niveles	Sexo	N° horas Capacitación
Altos Directivos	Femenino	98,50
	Masculino	560,00
Directivos Nivel Medio	Femenino	1 963,75
	Masculino	4 593,25
Función Administrativa	Femenino	13 119,75
	Masculino	17 230,21
Función Operativa	Femenino	909,25
	Masculino	21 820,52
TOTAL		**60 295,23**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

NOTA: El promedio de horas de capacitación por persona es de 33,78

Capacitación de Seguridad y Salud brindado a servidores de la EPMAPS

Capacitación brindada por el BID a servidores de la EPMAPS

La Empresa auspicia a los profesionales interesados para que obtengan títulos de cuarto nivel, así también apoya para que experimenten las mejores prácticas empresariales mediante visitas técnicas a otras instituciones relacionadas con la gestión de la Empresa, fue así que 101 servidores durante 2018 participaron en diferentes visitas técnicas a nivel nacional e internacional. Mediante el Programa de Bachillerato a Distancia, desde el año 2015 se apoya al personal operativo para que concluya los estudios y alcancen el título de bachiller.

PROGRAMA DE BACHILLERATO	
Concepto	**Número de participantes**
Ingresaron 2015	33
Continúan	26
Graduados al 31/Dic/2018	2

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Además, la EPMAPS cuenta con el Plan de Desvinculación Asistida que contempla acciones tendientes a asesorar y acompañar, en forma colectiva e individual al personal que cumple con los requisitos para acogerse al beneficio de la jubilación. Durante 2018 se tuvo la participación de 49 servidores.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La EPMAPS impulsa actividades preventivas con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales. Nuestro compromiso en esta materia se resume en lo siguiente:

- Cumplir con la normativa legal vigente sobre Prevención de Riesgos Laborales, accidentes del Trabajo, enfermedades profesionales y sus Decretos afines,
- Controlar las condiciones de riesgo en el lugar de trabajo, adoptando medidas preventivas.
- Detectar y controlar las acciones inseguras, educando y capacitando a los trabajadores.
- Establecer registros de documentación, junto con establecer normativas internas que eviten la ocurrencia o repetición de accidentes o enfermedades profesionales.

Capacitación sobre seguridad en el trabajo

La Empresa, de acuerdo a la modalidad de trabajo y labor específica según los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores, proporciona ropa de trabajo y equipos de protección individual de acuerdo a la modalidad y labores específicas, respetando los máximos legales permitidos por el Acuerdo del Ministerio del Trabajo MDT-2015-0054 de 18 de marzo de 2015, publicado en Registro Oficial Nº 491 de 30 de abril de 2015 y en cumplimiento de lo establecido en el Contrato Colectivo.

a) Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

Durante el 2018, la EPMAPS – AGUA DE QUITO realizó la difusión del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad 2017-2019, con el fin de que todos los trabajadores conozcan sus obligaciones y responsabilidades en la realización segura de sus tareas. El documento permite contar con un marco regulatorio para la aplicación de controles en temas de seguridad industrial, higiene laboral, salud ocupacional, ergonomía en el trabajo y temas relacionados; así como la interacción entre la Empresa, sus Jefaturas y los colaboradores en dichos temas.

b) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el 2018, la Empresa obtuvo, en promedio, un nivel de cumplimiento del 88% en la implementación del Sistema de Gestión, dentro de todas las instalaciones de la EPMAPS, acorde al requerimiento establecido en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Adicionalmente, en el año de reporte, se obtuvo la certificación bajo la norma OHSAS 18001:2007 en las actividades laborales que se realizan en el Departamento de Alcantarillado.

Manteniendo la política de la Empresa, en relación a mantener estándares auditables a nivel internacional, en 2018 se realizó una auditoría de identificación de brechas para la implementación y certificación en la Norma ISO 45001:2017; la cual servirá para que a mediano plazo se realicen las actividades necesarias para la obtención de la certificación en la citada Norma.

c) Registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos

En 2018 el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS calificó 27 accidentes (lesiones)[3], eventos que fueron dentro de las instalaciones de la Empresa o en actividades realizadas en vías, espacios privados o públicos (trabajo habitual), además los que se sujeten a una relación cronológica de inmediación entre las horas de entrada y salida del trabajador, considerando que el trayecto no podrá ser interrumpido o modificado por motivos de interés personal, familiar o social (in itínere); este tipo de lesiones están vinculados principalmente a accidentes de tránsito, eventos ocurridos con transporte público o violencia pública, por tanto, no pueden ser controlados por la Empresa.

Durante el 2019 se trabajará en campañas preventivas para reducir la accidentabilidad en la Institución. En los siguientes cuadros, se resume lo relacionado al registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos:

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO HABITUAL 2018			
TIPO DE ACCIDENTE	**RIESGO LABORAL**	**Nº ACCIDENTES**	**Nº DÍAS PERDIDOS**
TRABAJO HABITUAL	Contacto con sustancias químicas	1	2
	Caída al mismo nivel	4	17
	Golpes/ cortes por objetos/ herramientas	2	6
	Choque contra objetos móviles	8	298
	Caída de objetos	2	13
	TOTAL	**17**	**336**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

[3] Nº Lesiones=Número de Accidentes. *Art. 57 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES IN ITINERE 2018

TIPO DE ACCIDENTE	RIESGO LABORAL	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
IN ITINERE (*)	Choque con objetos inmóviles	1	3
	Heridas por violencia con armas corto punzante	1	10
	Atrapamiento	1	16
	Choque contra objetos móviles	7	32
	TOTAL	**10**	**61**

Fuente: Gerencia de Talento Humano
(*) Accidente de tráfico ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, y viceversa

DÍAS PERDIDOS POR SEXO DE LAS PERSONAS ACCIDENTADAS 2018

SEXO	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Masculino	23	384
Femenino	4	13
TOTAL	**27**	**397**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

ACCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN 2018

TIPO DE LESIÓN	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Ligeramente dañino(Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)	23	87
Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)	4	310
Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado)	0	0
TOTAL	**27**	**397**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

En el año 2018 no se han producido muertes (decesos) por accidentes laborales en la EPMAPS.

Los índices reportados al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS son los siguientes[4]:

- Índice de Frecuencia (IF): 1,39 (accidentes (lesiones) por cada 200.000 horas trabajadas)
- Tasa de Riesgo (TR): 14,70 (días promedio perdidos por cada accidente (lesiones))

d) Registro de enfermedades profesionales

EPMAPS-AGUA DE QUITO precautela y controla la salud de sus servidores facilitando la realización de exámenes médicos ocupacionales.

En el 2018, la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es cero (0); esta afirmación se realiza con base en los análisis efectuados por los médicos ocupacionales a la sintomatología presentada por los pacientes, misma que no cumple con las condiciones para ser declaradas como enfermedades ocupacionales ante el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS

[4] IF= Número de lesiones x 200.000/Número de horas H/M trabajadas.

e) Comité Paritario de Seguridad y Salud del Trabajo

En cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, al momento existen 24 Subcomités y un área con un Delegado de Seguridad e Higiene del Trabajo, en las instalaciones que la Empresa mantiene en todo el DMQ. El Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, que representa al 100% de los trabajadores de la EPMAPS, se encuentra conformado por Gerentes de Área de la Organización y representantes de los trabajadores, elegidos por el Comité de Empresa; manteniendo el principio de paridad en la representación de las partes.

Los delegados de cada uno de los Cuerpos Colegiados, han sido elegidos de acuerdo a lo indicado por la legislación vigente. Se mantiene los registros de su renovación anual, la cual se ejecuta en el mes de septiembre de cada año, como puede ser verificado en el Sistema Único del Trabajo (SUT), controlado por el Ministerio del Trabajo.

Elección de Subcomités de Seguridad e Higiene del Trabajo

f) Simulacros

La EPMAPS elabora y actualiza los Planes de Emergencia y Contingencia para diferentes áreas, esto con la finalidad de establecer documentalmente cómo actuar durante una situación de emergencia, considerando como punto de partida lo que establece la Resolución Administrativa N°-CG-CBDMQ-036-2009 del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

En tal sentido se ha priorizado la realización de simulacros en las áreas periféricas con personal de la EPMAPS que desarrolla actividades laborales en campo. Durante 2018 se ejecutó 18 eventos, direccionados especialmente a temas de manejo de fugas de cloro gas, rescate de personal en trabajos de alto riesgo (quebradas, colectores, entre otros) y emergencias médicas.

En cumplimiento a la Ordenanza Metropolitana 470, Ordenanza por la que se incorporan las reglas técnicas en materia de prevención de incendios en el ordenamiento metropolitano, la EPMAPS concluyó el diseño de los Sistemas Contra Incendios de los Edificios Matriz y la Planta Puengasí para su posterior implementación; esto, con la finalidad de salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores y controlar en sus etapas iniciales los siniestros que se produjeran.

g) Salud Ocupacional

A fin de garantizar el bienestar físico, mental y social de los servidores, la EPMAPS – AGUA DE QUITO realiza la acción preventiva en medicina, odontología, psicosociología y trabajo social, brindando atención individual y grupal, esta última, a través de charlas y talleres.

Las acciones preventivas en medicina ocupacional se gestionan a través de exámenes médicos que proporcionan información sobre el estado de salud de los servidores y permite delinear el tratamiento correspondiente, además, frecuentemente se realizan seguimientos al estado de salud del personal.

ATENCIONES MÉDICAS PREVENTIVAS 2018

TIPO DE ATENCIÓN	N° DE PERSONAS	DETALLE
Pre ocupacional	92	Dirigido al personal de la Institucióncon el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.
Post ocupacional	52	Dirigido al personal de la Institución a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales.
Médica preventiva	723	Atención médica edificios matriz y descentralizada de seguimiento del estado de salud ocupacional.

Fuente: Gerencia de Talento Humano

EXÁMENES MÉDICOS EFECTUADOS EN 2018

TIPO DE EXAMEN	N° DE EXÁMENES
Exámenes de Sangre (biometría hemática)	1 327
Examen Oftalmológico	1 060
Examen de Audiometría	432
Examen de Radiografía de Columna Lumbar	712
Rx de Tórax	9
Examen de Espirometría	322

Fuente: Gerencia de Talento Humano

h) Medicina Curativa

Los médicos ocupacionales de la EPMAPS – AGUA DE QUITO, durante 2018 brindaron atenciones médicas en 5 223 casos a los servidores de la Empresa en el servicio de medicina curativa en consultorios de la matriz y en unidades operativas, así como también realizan el reconocimiento y valoración médica y proporcionan el tratamiento para las enfermedades generales.

Como resultado de la participación de los servidores de la Empresa, se recolectaron 225 pintas de sangre, en el marco del Programa de Donación Voluntaria de Sangre, coordinado con la Cruz Roja.

i) Salud mental

La EPMAPS – AGUA DE QUITO precautela la salud mental de los servidores a través del Programa *"Prevención de los Riesgos Psicosociales"*. En este marco se desarrollaron charlas con la participación de 751 servidores que laboran en diferentes dependencias. Adicionalmente se evaluaron e intervinieron los factores de riesgo psicosocial en 14 dependencias con la participación de 374 personas.

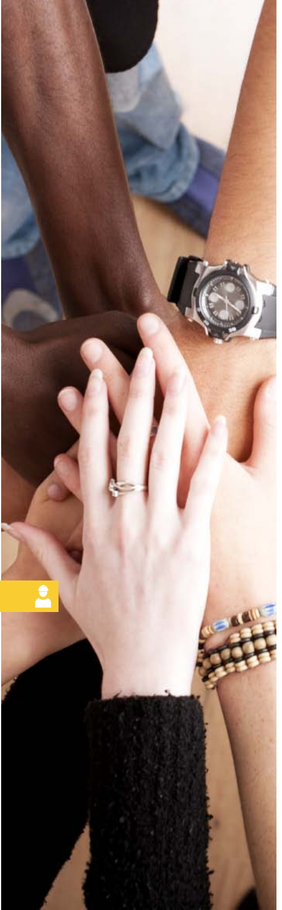
También se sensibilizó a 836 servidores de diferentes dependencias sobre la importancia de prevenir el acoso laboral.

CLIMA LABORAL

Como política empresarial, la evaluación del clima laboral se realiza cada dos años, la misma que se ejecuta con el apoyo de una consultora externa y tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los servidores respecto de la Empresa y el ambiente de trabajo. El Índice de Ambiente Laboral en el año 2017 fue de 70,30 equivale a una Valoración de Satisfactorio, evidenciando un avance de 7,60 puntos con respecto a la medición del 2015 (62,70).

De acuerdo a los resultados obtenidos, se busca focalizar las prioridades de intervención en gestionar y diseñar planes que permita su mejoramiento.

Cabe destacar que en la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante 2018.



RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Se desarrolla un proceso de gestión inclusiva, ausente de discriminación, por lo que en sus procesos de gestión no realiza ningún tipo de discriminación por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, orientación sexual, discapacidad; ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente que tenga por objeto menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos; y, garantiza la igualdad de condiciones al trabajo remunerado.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos, se gestiona mediante planes de relacionamiento con Grupos de Interés (principalmente Servidores y Proveedores), mediante talleres de sensibilización y motivación, así como el establecimiento de cláusulas específicas de DD HH en los contratos de obra de la Empresa.

Durante el 2018, se desarrolló una campaña comunicacional con enfoque de derechos humanos, orientada a sensibilizar a los servidores sobre la importancia de prevenir enfermedades de transmisión sexual, especialmente el VIH. Esta campaña contempló la difusión de mensajes a través de los medios de comunicación digitales que tiene la EPMAPS, promoviendo la prueba voluntaria del VIH y la importancia de informarse sobre este tema.

a) Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas

Un marco ético contribuye a crear las condiciones para un ambiente de transparencia, confianza e integridad en todos los aspectos de la gestión institucional, tanto personal como profesional, traducidas en el fortalecimiento del Buen Gobierno Corporativo y una buena reputación e imagen corporativa.

Durante 2018, con la finalidad de contar con un mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas, mediante la contratación de una consultoría externa, se realizaron acciones con el objetivo de reformular el Código de Ética y definir procedimientos documentados para la recepción, gestión de denuncias y reclamaciones por parte de los diferentes grupos de interés, mismos que serán implementados en 2019.

b) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

En 2018 se coordinó con Quito Honesto del DMQ la participación de 342 servidores de la Empresa en el curso virtual del Código de Ética del Municipio.

De igual forma, se organizó el evento de Ética Empresarial con la participación de 271 personas, de los cuales 77 fueron servidores de la EPMAPS, 2 pasantes y 192 entre contratistas, proveedores y guardias de seguridad, todos ellos forman parte de diversos grupos de interés; en el mismo, entre otros temas, se impartieron prácticas para fortalecer los procedimientos anticorrupción.

c) Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos

En el marco de su Política de sostenibilidad y alineada a los principios del Pacto Global, la EPMAPS-AGUA DE QUITO capacitó a 685 personas entre servidores, pasantes, contratistas, proveedores en materia de ética y derechos humanos en los siguientes temas: acoso laboral, igualdad de género, interculturalidad, sensibilización personal con discapacidad, erradicación del trabajo infantil; con un promedio de 2 horas por persona. Como parte de este grupo, el 100% de los 121 guardias corresponden al personal de seguridad privada.

EQUIDAD

La relación entre el salario inicial, el salario mínimo local y el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, en la EPMAPS es:

RELACIÓN SALARIAL

CATEGORÍA PROFESIONAL ▶	Código del Trabajo • Categorías Operativas	LOEP • Categorías Administrativas
SALARIO MÍNIMO VIGENTE	386	386
RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	611	531
RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	611	531
RELACIÓN SBU VS SUELDO BASE EPMAPS	1,58	1,38
RELACIÓN	1-1	1-1

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Es importante destacar que en la EPMAPS no existen diferenciaciones en cuanto a los salarios que perciben tanto hombres como mujeres.

INTERCULTURALIDAD

El desglose del distributivo de los servidores EPMAPS- AGUA DE QUITO por etnia es el siguiente:

SERVIDORES POR ETNIA

ETNIA	NÚMERO DE SERVIDORES
Afro ecuatoriano	24
Blanco	31
Indígena	9
Mestizo	1 715
Montubio	6
TOTAL	**1 785**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DISCAPACIDAD

A diciembre 2018, la EPMAPS-AGUA DE QUITO cuenta con 42 servidores con discapacidad y 20 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio del Trabajo, constituyendo el 3,47%, distribuido de la siguiente forma:

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD Y SUSTITUTOS

Grupos Laborales	2017 Servidores Con discapacidad	2017 Trabajador Sustituto	2018 Servidores Con discapacidad	2018 Trabajador Sustituto
Código del Trabajo	19	15	21	13
LOEP	19	7	21	7
TOTAL	**38**	**22**	**42**	**20**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El siguiente cuadro resume el tipo de discapacidad que presentan los servidores:

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD Y SUSTITUTOS POR TIPO

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD 2018 — TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO	TRABAJADORES SUSTITUTOS 2018 — TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO
Auditiva	7	Auditiva	4
De Lenguaje	1	De Lenguaje	0
Física	15	Física	4
Intelectual	5	Intelectual	8
Mental	1	Mental	1
Psicológica	2	Psicológica	0
Visual	9	Visual	2
Psico-Social	2	Psico-Social	1
TOTAL	**42**	**TOTAL**	**20**

Fuente: Gerencia de Talento Humano

TALLERES: INCLUSIÓN SOCIO LABORAL DE GRUPOS PRIORITARIOS

Con el propósito de gestionar un ambiente laboral saludable, la EPMAPS – AGUA DE QUITO fortalece la inclusión socio laboral de los servidores que forman parte de grupos de atención prioritaria, entre ellos: personal con discapacidad, trabajadores sustitutos y mujeres embarazadas.

En este contexto y con el propósito de sensibilizar sobre un trato digno a este grupo, basándose en el reconocimiento de sus derechos, en 2018 se ejecutaron 34 talleres dirigidos al personal con discapacidad y su entorno, trabajadores sustitutos y jefaturas. También se dictaron 3 talleres dirigidos a las mujeres embarazadas y futuros padres y 2 talleres de sensibilización sobre la importancia de la extracción de la leche materna.

Taller de sensibilización - trabajadores sustitutos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

« Código de Ética de la EPMAPS
« Plan Estratégico 2018-2021
« Código de Buen Gobierno Corporativo EPMAPS
« Contenidos GRI- Estándares

Deloitte.

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N35-17
Telef: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Tel: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador
www.deloitte.com/ec

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

A la Gerencia General de
Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento:

Introducción

Hemos realizado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2018 de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, en adelante EPMAPS - AGUA DE QUITO, por el año terminado el 31 de diciembre del 2018. Nuestro trabajo consistió en verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2018 de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del Global Reporting Initiative - GRI versión Estándares, en adelante GRI Estándares.

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2018

La Administración de la EPMAPS - AGUA DE QUITO es responsable de la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2018, de acuerdo con la opción exhaustiva del GRI Estándares, y de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno determinados por la administración como necesarios para permitir la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2018 libre de errores materiales debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor independiente

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión independiente sobre la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2018 de acuerdo con la opción exhaustiva de GRI Estándares, basados en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.

Información presentada en adición a los indicadores GRI Estándares

La Administración es responsable por la preparación y presentación de información adicional en la Memoria de Sostenibilidad 2018. Nuestra conclusión sobre la aplicación de los lineamientos del GRI Estándares, no incluye dicha información adicional y no expresamos ninguna conclusión sobre la misma.

Alcance

Nuestra verificación fue llevada a cabo en conformidad con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (ISAE 3000), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas inglés) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y efectuemos procedimientos para verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2018 de acuerdo a la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI Estándares.

Procesa de verificación

Nuestro trabajo de verificación consistió en la formulación de preguntas a los funcionarios responsables de la EPMAPS - AGUA DE QUITO que participaron en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2018, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación que se describen a continuación:

- Reuniones con los funcionarios de la EPMAPS - AGUA DE QUITO para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestion aplicados.
- Seguimiento de los procesos, con el fin de recopilar y cotejar los datos presentados.
- Verificación de que el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2018 no contradiga ninguna información relevante suministrada por la EPMAPS - AGUA DE QUITO y comparación de la información emitida en el año 2017.
- Analisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2018 a los recomendados en los lineamientos del GRI Estandares, opción exhaustiva, comprobación de que los indicadores corresponden a los lineamientos del GRI Estándares, y, que se revelan los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra aleatoria, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los lineamientos GRI Estandares, incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2018.

Requisitos de control de calidad aplicables

Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda. aplica la Norma Internacional de Control de Calidad No.1 y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de verificación de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés).

Conclusión

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad: identificación, priorización y validación; realizado por la EPMAPS - AGUA DE QUITO. Los indicadores verificados se señalan a continuación:

- **Contenidos básicos generales**

  [101] [102-1] [102-2] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6] [102-7] [102-8] [102-9] [102-10] [102-11] [102-12] [102-13] [102-14] [102-15] [102-16] [102-17] [102-18] [102-19] [102-20] [102-21] [102-22] [102-23] [102-24] [102-26] [102-27] [102-29] [102-30] [102-31] [102-32] [102-34] [102-35] [102-36] [102-37] [102-38] [102-39] [102-40] [102-41] [102-42] [102-43] [102-44] [102-45] [102-46] [102-47] [102-48] [102-49] [102-50] [102-51] [102-52] [102-53] [102-54] [102-55] [102-56] [103-1] [103-2] [103-3].

- **Contenidos básicos específicos**

  [201-1] [201-2] [201-3] [201-4] [202-1] [202-2] [203-1] [203-2] [204-1] [205-3] [206-1] [301-1] [302-1] [302-2] [302-3] [302-4] [302-5] [303-1] [303-2] [304-1] [304-2] [304-3] [304-4] [305-1] [305-2] [305-3] [305-4] [305-5] [305-6] [306-1] [306-2] [306-3] [306-4] [306-5] [307-1] [308-1] [308-2] [401-1] [401-2] [401-3] [402-1] [403-1] [403-2] [403-3] [403-4] [404-1] [404-2] [404-3] [405-1] [405-2] [406-1] [407-1] [408-1] [409-1] [410-1] [412-2] [412-3] [413-1] [413-2] [414-1] [414-2] [415-1] [416-1] [416-2] [417-3] [418-1] [419-1].

- **No aplicables**
  [301-2] [301-3] [305-7] [411-1] [417-1] [417-2].

- **Parciales**
  [102-28] [205-2].

- **Omisiones permitidas**
  [102-33] [205-1] [412-1].

Con base en los resultados de la aplicación de nuestros procedimientos de verificación, no ha llamado nuestra atención ningún aspecto que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad 2018 contiene errores a gnificativos o no ha sido preparada de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI Estándares.

Observaciones y recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la EPMAPS - AGUA DE QUITO nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, cuyo informe se emite por separado.

Deloitte & Touche
Quito, Abril 30, 2019

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

© [2018] Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda.

Acorde a su liderazgo y compromiso con la sostenibilidad, EPMAPS - AGUA DE QUITO es la primera y única empresa a nivel nacional hasta el momento en obtener el sello GRI ODS, tras la verificación externa de la Memoria de Sostenibilidad 2018 estructurada bajo lineamientos GRI Estándares. Así se Reconoce su aporte a los objetivos de Desarrollo Sistenible, especialmente al ODS 6.

Para el SDG Mapping Service, GRI Services ha confirmado que los contenidos incluidos en el índice de Contenidos han sido contrastados con los ODS.

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
GRI 101:	Fundamentos 2016						
GRI 102:	Contenidos Generales 2016						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN							
102-1	Nombre de la organización					5	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios					8,16	
102-3	Ubicación de la sede					8	
102-4	Ubicación de las operaciones					8	
102-5	Propiedad y forma jurídica					8	
102-6	Mercados servidos					8, 17	
102-7	Tamaño de la organización					8,16 88	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores					8, 89	
102-9	Cadena de suministro					16,18	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					7	
102-11	Principio o enfoque de precaución					48	
102-12	Iniciativas externas					38	
102-13	Afiliación a asociaciones	8				38	
ESTRATEGIA							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			6.2		5	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades					5	
ÉTICA E INTEGRIDAD							
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	10		6.6		25	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2, 10		6.3.6		26, 102	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
GOBERNANZA							
102-18	Estructura de gobernanza					30	
102-19	Delegación de autoridad					28	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8		6.6.4		25, 30	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8				25,26,36	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités					25,32	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno					28	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno					25,82	
102-25	Conflictos de intereses	10		6.6 6.6.3	Información no disponible	25,26,35	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia					25,27	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno				No aplica	28,29	
102-28	Evaluación del Desempeño del máximo órgano de Gobierno			5		27	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7, 8	16	6.5		28, 36	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7				25,30	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	7, 8				28	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					7	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas					35	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					35	
102-35	Políticas de remuneración	1, 3		6.3.10		91	
102-36	Proceso para determinar la remuneración					91	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			6.4.5		91,92	
102-38	Ratio de compensación total anual					91	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			6.4.4		91	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
102-40	Lista de grupos de interés					36	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			6.4.5		88,89	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés					36	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés					36,76	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados					7,36	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados					7	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema					7	
102-47	Lista de los temas materiales					14	
102-48	Reexpresión de la información					7	
102-49	Cambios en la elaboración de informes					7	
102-50	Periodo objeto del informe					7	
102-51	Fecha del último informe					7	
102-52	Ciclo de elaboración de informes					7	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					7	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI					7	
102-55	Índice de contenidos GRI					Anexo 1	
102-56	Verificación externa					106	
TEMAS MATERIALES 2018							
Tema Material: Ética, Transparencia y Calidad de la Información (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					25	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					25	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					25	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local					25,88	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				Información no disponible	26	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		103	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10		6.6.3		25,26	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas; y contra la libre competencia					12,25	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			6.3	Información no disponible	26	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico					34	
Tema Material: Impacto Económico (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 415: Política pública 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					40	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido			6.8 6.8.5		40	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	13				56	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6		6.3.10		87	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			6.4.4		40	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos			6.8 6.8.7		40,43	
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales			6.8 6.8.7		40	
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos				No aplica	40	
Tema Material: Gestión del Recurso Hídrico (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 303: Agua 2016; GRI 304: Biodiversidad 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos 2016; GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016)							

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					45	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					45	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					45	
303-1	Extracción de agua por fuente					8,18,45	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			6.5.4		45,46	
303-3	Agua reciclada y reutilizada				No aplica	-	
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas			6.6		46,48,49	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7, 8, 9	6, 15	6.5.6		45,48	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		48	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		48	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					45,50	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental					45	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					76,78	
IP (**)	Hábitats restaurados y protegidos					48	
Tema Material: Descontaminación de Ríos y Quebradas (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					50	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					50	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					50	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					45,50	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			6.5.3		50	
IP (**)	Tratamiento de aguas residuales	7, 8, 9				50	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
Tema Material: Cambio Climático (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					52	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					52	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12				52	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	12				59	
301-2	Insumos reciclados					61	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	8, 9			No aplica	61	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	8, 9	7, 8, 12, 13	6.5 6.6.5		18, 52, 55	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	8, 9		6.5 6.6.5		55	
302-3	Intensidad energética	8, 9		6.6.5		55, 56	
302-4	Reducción del consumo energético	8, 9		6.5.4 6.5.5		55, 60	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			6.5.4 6.5.5		55, 56	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	13			57	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		57	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		57	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		57	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		57	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	8, 9	13	6.6 6.5.5		57, 59	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación					61	
306-3	Derrames significativos					64	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	7, 8, 9				64	
IP (**)	Autogeneración de energía		7, 13			52	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
Tema Material: Universalización de los Servicios (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 408: Trabajo Infantil 2016; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					65	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					65	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					65	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		2,5, 7, 9, 11			65,70	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales					75	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					75	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo					74,75,87	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					75,103	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio					75	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos					74,75	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		5			74,75	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16			75,84	
IP (**)	Cobertura de Agua Potable		3, 6			20	
IP (**)	Cobertura de Alcantarillado		3, 6			20	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
Tema Material: Calidad del Servicio (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del cliente 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					76	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					76	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					76	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios					76	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios					76	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					76,78	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16			78	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing					76	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		16			76,77	
IP (**)	Satisfacción del Cliente		3, 6			76	
IP (**)	Atención a reclamaciones		3, 6			77	
IP (**)	Calidad del Agua		3, 6			78	
IP (**)	Continuidad del servicio		3, 6			78	
Tema Material: Uso eficiente del Agua Potable (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					79	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					79	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					79	
IP (**)	Educación y Comunicación	7,8				80	
IP (**)	Reducción de Consumo	7,8	7, 12, 13			79	

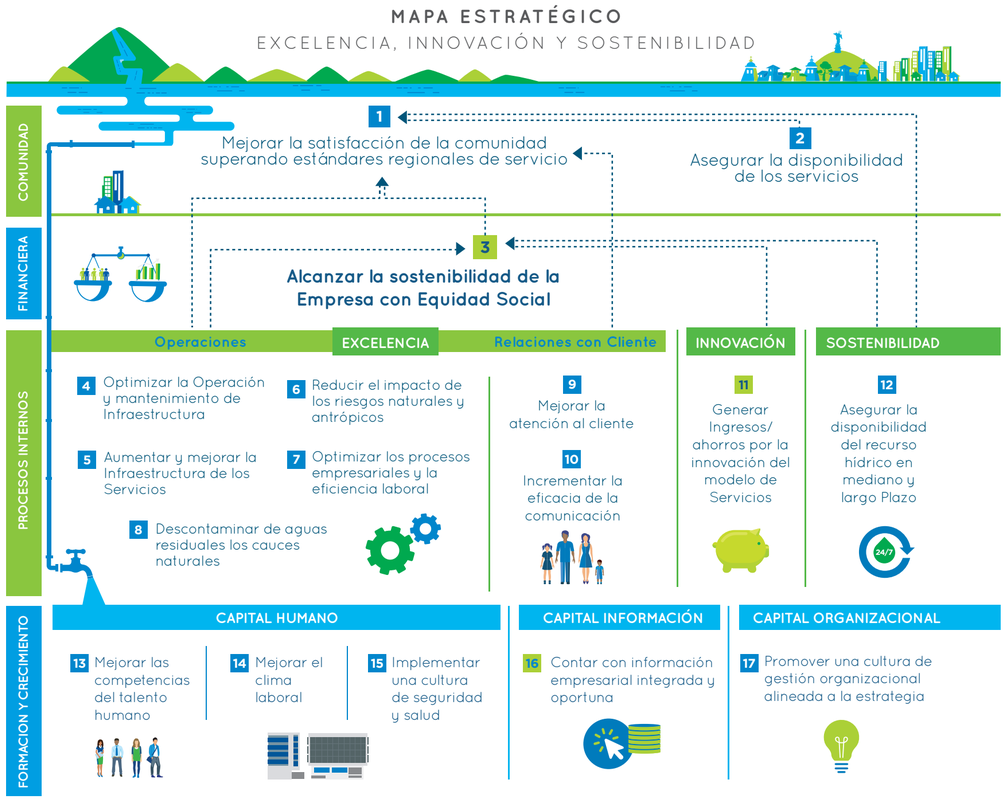
ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
Tema Material: Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad (GRI 103: Enfoque de Gestión 206, GRI 413: Comunidades locales 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					82	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					82	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					82	
413-1	Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1, 4				82,84	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales					82,84	
414-2	Impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16			75,84	
Tema Material: Calidad de Vida de los Servidores (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 401: Empleo 2016; GRI 402: Relaciones trabajador empresa 2016; GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016; GRI 404: Formación y enseñanza 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 406: No discriminación 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					86	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					86	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					86	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			6.4.4		87	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		8			103	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			6.8.3		25,88	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			6.4 6.4.3 6.4.6		87,89,90	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	3, 4, 5, 6		6.3.10		87	
401-3	Permiso Parental			6.3.10 6.4.4		86,93	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6		6.6 6.4.4		87	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3		6.3.10		99	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6		6.6 6.4.4		97	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			6.6 6.4.4		99	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	3		6.6 6.4.4		95	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado			6.4 6.4.7		95	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3		6.4.4 6.4.6 6.4.7		95,96	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			6.4 6.4.6		94	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6				30	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6				90	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6		6.3 6.3.7 6.3.9		101	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3		6.3 6.3.7		74,75,87	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	1, 4, 5		6.3.6 6.3.7		75	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
Tema Material: Respecto y Promoción de los DDHH (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 408: Trabajo infantil 2016; GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos humanos 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					102	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					102	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					102	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		103	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					75,103	
410-1	Personal de Seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	1, 4		6.3.8		103	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 4				103	

(*) Según GRI Estándares, vigente desde 2016
IP (**) = INDICADOR PROPIO

ANEXO 2: Mapa Estratégico y Cumplimiento de Indicadores de la Planificación Estratégica



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

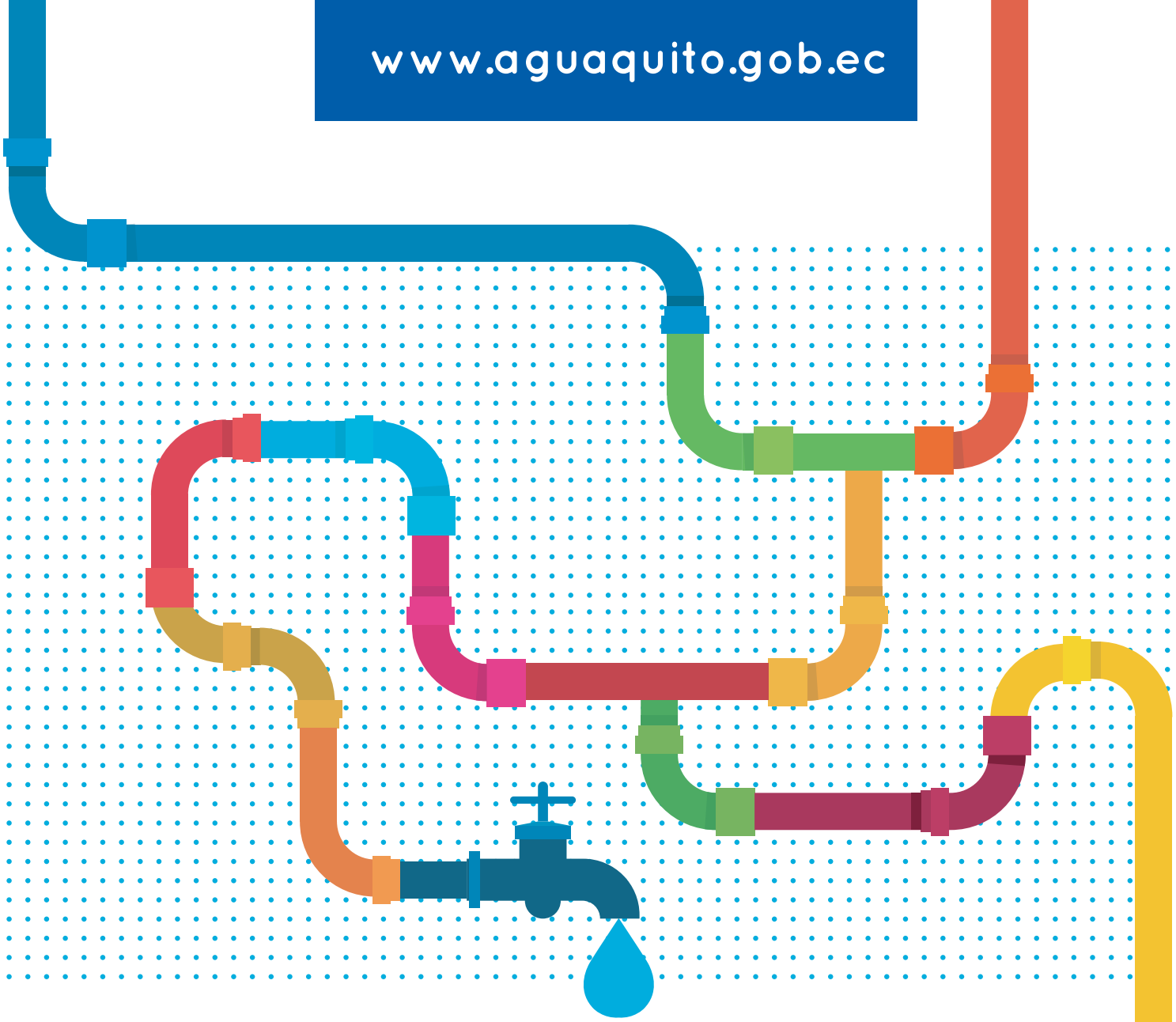
13 1 0 2 0 1 TOTAL: 17

PERS-PECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DICIEMBRE 2018 META	LOGRO	CUMPL.	SCORE
COMUNIDAD	**1.** Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	102,41% ✓	**(IG 01)** Indice de Satisfacción del Cliente	%	83,00	**85,00**	102,41%	✓
			(IG 01A) Indice de Reputación	%		**N/C**	N/C	⊘
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	110,90% ✓	**(IG 02)** Cobertura de agua potable en el DMQ	%	98,86	**99,34**	100,48%	✓
			(IG 02A) Cobertura de agua potable en Ciudad	%	99,95	**99,94**	99,99%	✓
			(IG 04B) Cobertura de agua potable en Parroquias	%	96,27	**97,89**	101,68%	✓
			(IG 03) Cobertura de alcantarillado en el DMQ	%	93,03	**94,02**	101,06%	✓
			(IG 03A) Cobertura de alcantarillado en Ciudad	%	97,04	**97,14**	100,10%	✓
			(IG 03B) Cobertura de alcantarillado en Parroquias	%	85,43	**86,59**	101,36%	✓
			(IG 04) Indice de Continuidad del Servicio	%	99,30	**97,15**	97,83%	✓
			(IG 05) Indice de la Calidad del Agua	%	99,98	**100,00**	100,02%	✓
			IG-06 Cobertura de tratamiento de aguas residuales	%	2,04	**3,16**	155,12%	★
FINANCIERA	**3.** Alcanzarla sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	128,95% ★	**IG-07** EBDITA antes de transferencias*	%	35,00	**40,33**	115,24%	✓
			IG-08 Indice de liquidez (AFD)	Número	1,40	**1,85**	131,90%	★
			IG-09 Ratio de Cobertura de Servicio de la Deuda, DSCR (AFD)	Número	1,15	**1,42**	123,54%	★
			IG-10 Ratio de apalancamiento (AFD)	Número	0,28	**0,13**	152,08%	★
			IG-10A Relación endeudamiento EBDITA (AFD)	Número	2,98	**1,74**	141,52%	★
			(IG11) Porcentaje de subsidios de agua potable alcantarillado	%	24,00	**21,71**	109,54%	✓

PERS-PECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DICIEMBRE 2018 META	LOGRO	CUMPL.	SCORE
PROCESOS INTERNOS	**4.** Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	103,02% ✓	**(IG 12)** Densidad de roturas en redes de agua potable	Roturas por km	0,37	**0,49**	67,33%	!
			(IG 13) Cantidad de taponamientos por longitud de red de alcantarillado y colectores	Taponamientos por km	0,31	**0,16**	148,65%	★
			(IG 14) Densidad de roturas en redes de alcantarillado y colectores	Roturas por km	0,06	**0,07**	89,59%	⚡
			(IG 15) Índice de agua no contabilizada	%	28,00	**27,19**	102,80%	✓
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	109,36% ✓	**(IG 16)** Km. de redes nuevas de agua potable	kms anuales	28,00	**37,38**	133,51%	★
			(IG 17) Km. de redes renovadas de agua potable	kms anuales	20,00	**21,08**	105,42%	✓
			(IG 18) Km. de redes nuevas de alcantarillado	kms anuales	96,05	**110,39**	114,93%	✓
			(IG 19) Km. de redesrenovadas(pozo a pozo no incluye reparaciones de alcantarillado	kms anules	4,70	**4,57**	97,26%	✓
			(IG 20) Km de interceptoresconstruidos en el DMQ	kms anuales	42,52	**42,67**	100,36%	✓
			(IG 21) Legalización de bienes inmuebles	Número acumulado	410	**429**	104,63%	✓
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado	99,80% ✓	**(IG 22)** Indice de reducción de riesgos sísmicos	%	24,90	**24,85**	99,80%	✓
	7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	100,61% ✓	**IG-23** Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL	%	92,00	**92,21**	100,23%	✓
			IG-24 Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL sin cuenta municipal y oficial	%	94,25	**91,74**	97,34%	✓
			(IG 25) Empleados totales por 1.000 conexiones de agua potable	Número	2,93	**2,81**	104,05%	✓
			IG-26 Porcentaje de variación del Flujo de Caja	%	-5% +5%	**1,06**	100%	✓
			IG-27 Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de TI	%	87,50	**88,76**	101,44%	✓

					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2018			
PERS-PECTIVA	OBJETIVO	CUMPL. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPL.	SCORE
PROCESOS INTERNOS	**8.** Descontaminarde aguas residuales los cauces naturales	98,99% ✅	**(IG 28)** Incidencia de tratamiento de aguas residuales	%	1,66	**1,64**	98,99%	✅
	9. Mejorar la atención al cliente	84,85% ⚠	**(IG 29)** Cumplimiento de tiempos de ciclo	Días	3,25	**3,26**	99,70%	✅
			(IG 30) Indice de quejas y reclamos	%	0,35	**0,44**	72,89%	❗
			(IG 31) Indice de quejas y reclamos resueltos	%	99,35	**81,42**	81,95%	⚠
	10. Incrementar la eficacia de la comunicación	92,27% ⚠	**(IG 32)** Indicesatisfacción de la comunicación interna	%	79,00	**83,41**	105,58%	✅
			(IG 33) Indicesatisfacción de la comunicación externa	%	86,75	**68,50**	78,96%	❗
	11. Generar ingresos/ahorros por la innovación del modelo de servicios	25,94% ❌	**(IG 34)** Índice de autosuficiencia energética	%	91,04	**47,23**	51,87%	❌
			(IG 35) Rentabilidad de la Filial	%	30,00	**-64,56**	0%	❌
	12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en mediano y largo plazo	102,39% ✅	**(IG36)**Nivelde consumo de agua por conexión doméstica en servicio	m3 por conexión por mes	20,50	**21,25**	93,34%	✅
			(IG 37) Porcentaje de superficie protegida en zonas de interés hídrico para la EPMAPS	%	15,75	**15,05**	95,59%	✅
			(IG 38) Indicede autorizaciones de fuentes hídricas	%	91,20	**105,09**	115,23%	✅
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	**13.** Mejorarlas competencias del Talento Humano	103,54% ✅	**(IG 39)** Índice de Desempeño del Talento Humano por Resultados	%	96,00	**99,40**	103,54%	✅
	14. Mejorar el clima laboral	104,93% ✅	**(IG 40)** Índice de Ambiente Laboral	%	67,00	**70,3**	104,93%	✅
	15. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional	103,08% ✅	**(IG41)** Indice de Eficacia delSistema de Gestión de Seguridad y Salud	%	75,00	**74,65**	99,53%	✅
			(IG 42) Indice de frecuencia de accidentes	Número	0,88	**0,82**	106,62%	✅
	16. Contar con información empresarial integrada oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología	100,42% ✅	**(IG43)** Porcentaje de disponibilidad de servicios TICs	%	99,55	**99,96**	100,42%	✅
	17. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estratégia	102,16% ✅	**(IG44)** Indice de alineamiento organizacional a la estrategia	Escala	4,16	**4,25**	102,16%	✅

www.aguaquito.gob.ec



RSE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EPMAPS
AGUA DE QUITO

QUITO
ALCALDÍA