



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2019



RSE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

CONTENIDO

Carta del Alcalde	4
Carta del Gerente General	5
Perfil de la Memoria	7
Nuestra Empresa	8
Temas Materiales	15
Focos de Actuación	26

1 Buen Gobierno y Transparencia

Buen Gobierno y Transparencia	27
Ética, Transparencia y Calidad de la Información	27
Gestión Ética y Conflictos de Interés	29
Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia	29
Rendición de Cuentas y Transparencia	36
Comunicación Interna	36
Comunicación Externa	37
Relacionamiento con Grupos de Interés	38
Impacto Económico	40
Tarifas y Focalización de Subsidios	42
Alianzas para el Desarrollo	43
Nuevos Emprendimientos	44
Gestión de Innovación	44

2 Compromiso Planeta

Compromiso Planeta	47
Gestión del Recurso Hídrico	48
Protección de Cuencas	48
Descontaminación de Ríos y Quebradas	52
Tratamiento de Aguas Residuales	53
Cambio Climático	54
Autogeneración de Energía	54
Mitigación de Riesgos por Cambio Climático	56
Reducción de Huella de Carbono	58
Reciclaje	62

3 Consumo Responsable

Consumo Responsable	65
Universalización de los Servicios	66
Infraestructura de Agua Potable	66
Infraestructura de Alcantarillado	69
Calidad del Servicio	74
Satisfacción del Cliente	74
Calidad y Continuidad del Agua	75
Uso Eficiente del Agua Potable	76
Reducción de Consumo	76
Educación y Comunicación	77

4 Buena Vecindad

Buena Vecindad	79
Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad	80
Relacionamiento Comunitario	80
Articulación de Soluciones	82

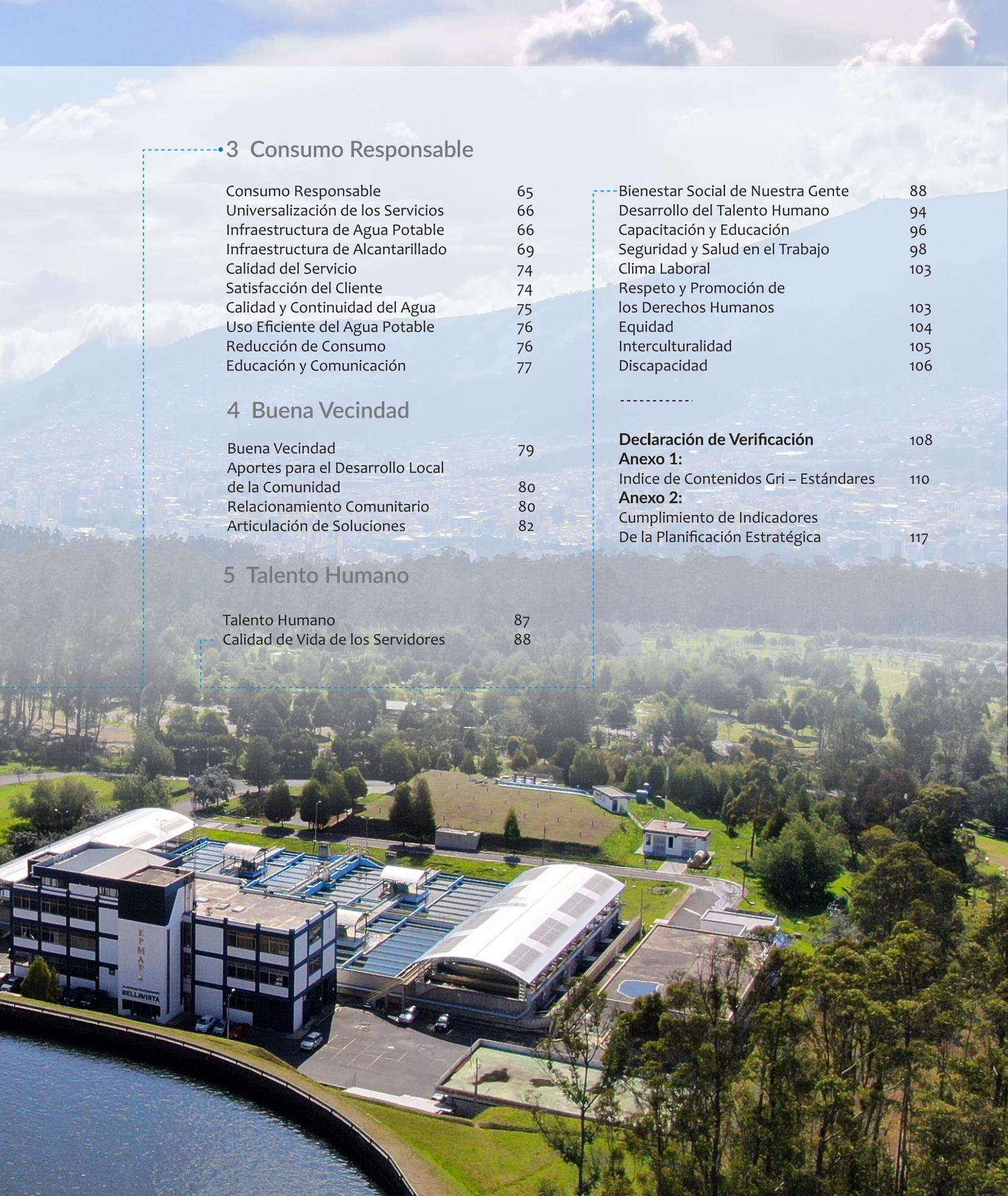
5 Talento Humano

Talento Humano	87
Calidad de Vida de los Servidores	88

Bienestar Social de Nuestra Gente	88
Desarrollo del Talento Humano	94
Capacitación y Educación	96
Seguridad y Salud en el Trabajo	98
Clima Laboral	103
Respeto y Promoción de los Derechos Humanos	103
Equidad	104
Interculturalidad	105
Discapacidad	106

Declaración de Verificación

Anexo 1: Índice de Contenidos Gri – Estándares	108 110
Anexo 2: Cumplimiento de Indicadores De la Planificación Estratégica	117



Carta del Alcalde

Jorge Homero Yunda Machado



Con especial agrado presentamos la octava Memoria de Sostenibilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento del Distrito Quito, (Epmaps – Agua de Quito).

A través de esta se transparenta el esfuerzo y dedicación en la gestión desarrollada durante 2019, para garantizar la continuidad y calidad del servicio en beneficio los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito.

Es satisfactorio saber que nuestra empresa, la de todos los quiteños, continua ratificando su liderazgo y la merecida consideración de ser referente en la región por la calidad de servicio y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además de las acciones emprendidas para la conservación de cuencas hidrográficas orientadas a mejorar la cobertura y accesibilidad del servicio, consciente de que el agua es un bien esencial para satisfacer las necesidades básicas de la población, la Epmaps ha impulsado varias estrategias que contribuyen a promover una cultura de consumo responsable de agua.

Cabe mencionar que, en 2019 Epmaps, impulsó varias acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social. Luego de un proceso de auditoría externa respecto a su desempeño en torno a los ejes temáticos: ambiental, social y económico; obtuvo la Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial bajo la norma WORLDCOB-CSR:2011.3,

otorgada por la Confederación Mundial de Negocios. De igual forma, debido a la excelente gestión realizada en torno al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 6 “Agua Limpia y Saneamiento”, recibió un reconocimiento especial por parte de la Pacto Global Red Ecuador. Todo esto no es sino un incentivo más para continuar un trabajo enfocado en la sostenibilidad institucional.

Por otra parte, es importante precisar que la empresa realiza importantes esfuerzos e inversiones en los proyectos de descontaminación de ríos, de manera que, a mediano y largo plazo, pueda devolver a su cauce el recurso hídrico en condiciones favorables al entorno natural y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Al respecto, el proyecto Vindobona constituye un ejemplo a replicar a nivel mundial.

En la presente Memoria de Sostenibilidad se detallan algunos resultados, a través de los cuales, se evidencia el trabajo y compromiso del Municipio del Distrito Metropolitano y de Epmaps – Agua de Quito, para brindar servicios de calidad en beneficio de toda la población de la ciudad y sus parroquias.

Finalmente, quiero expresar mi profundo agradecimiento por todo ese esfuerzo y dedicación al equipo de profesionales, técnicos, obreros y directivos, que hacen de la Epmaps una gran familia con convicción y vocación de servicio.

Nuestro propósito, es construir un “Quito grande otra vez”.

Carta del Gerente General 102-1,102-14, 102-15

Luis Medina



La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (Epmaps - AGUA DE QUITO), fiel a su compromiso institucional con los Principios del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Principios de la ISO 26000 y con la mística de siempre, pone a disposición de la ciudadanía y sus Grupos de Interés la octava Memoria de Sostenibilidad 2019, con el propósito de dar a conocer acerca de los retos, logros y oportunidades de mejora que se presentaron para ofrecer nuestros servicios con oportunidad y calidad a los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

El conjunto de acciones realizadas durante 2019 se sustenta en el Código Municipal para el DMQ; Visión y Misión Institucional; Objetivos Estratégicos; Modelo y Política Interna de Sostenibilidad, cuyos cinco focos de actuación describimos en la presente Memoria.

Durante 2019, se continuó con el reto de liderar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: “Agua Limpia y Saneamiento”, como parte de la iniciativa de Pacto Global, cuyo propósito particular estuvo orientado a promover estrategias y proyectos de consumo responsable del agua, con el fin de disminuir el impacto del uso de este recurso, así como impulsar proyectos relacionados al saneamiento, de cuyo liderazgo la Empresa obtuvo el reconocimiento por parte de Pacto Global Red Ecuador.

Asimismo, con la finalidad de consolidar el posicionamiento de la

Epmaps en el contexto nacional e internacional, la Empresa se adhirió a la Confederación Mundial de Negocios- WORDCOB en calidad de miembro de este organismo, luego de un proceso de auditoría, se obtuvo la Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial, bajo la Norma WORDCOB-CRS:2011.3.

Con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio para los próximos años, se obtuvo un crédito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que, sumado a la contraparte local, está destinado a proyectos de ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en el DMQ. De igual forma, se continuó con los programas emblemáticos, entre ellos la Protección de Cuencas, Descontaminación de Ríos y Quebradas, Autogeneración Eléctrica, orientados a contribuir con los ODS, la mitigación al cambio climático y el desarrollo de los habitantes del DMQ.

Por último, cabe precisar que todo lo reportado en este documento fue posible gracias al aporte decidido del recurso más importante para la Empresa: su talento humano. Al respecto, es importante mencionar que se continuó realizando acciones para propiciar un ambiente de respeto a los derechos y fomentado el desarrollo profesional de los servidores, procurando asegurar su bienestar en todas sus formas.

Seguiremos trabajando con el mismo esfuerzo y dedicación en servicio de los ciudadanos del DMQ.



PERFIL DE LA MEMORIA

Perfil de la Memoria

101, 102-10, 102-32, 102-44, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102- 53, 102-54 , 102-56

Por octavo año consecutivo, EPMAPS - AGUA DE QUITO se complace en presentar su Memoria de Sostenibilidad cuyo ejercicio comprende el año fiscal 2019. La anterior Memoria presentada corresponde al 2018.

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 2018, 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 2019 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.

El Valor Económico Retenido, reportado en los estados financieros y en el respectivo cuadro comparativo difieren de la Memoria 2018, 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 entraron en vigencia a partir de 1 de octubre de 2019.

Agradeceremos nos envíen cualquier comentario sobre el contenido de la presente Memoria, a los mails: webmaster@aguaquito.gob.ec
juan.nolivos@aguaquito.gob.ec

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

Nuestra Empresa

102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 303-1

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 2,741 millones de habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1 801 servidores, el funcionamiento de 20 plantas de tratamiento de agua potable y 30 plantas de tratamiento de aguas residuales. Las operaciones, a través de procesos sostenibles, generan un ingreso aproximado de USD 169,4 millones, recursos que en 2019 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 creación de la Unidad Coordinadora del Programa Agua Potable y Alcantarillado para Quito.

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:

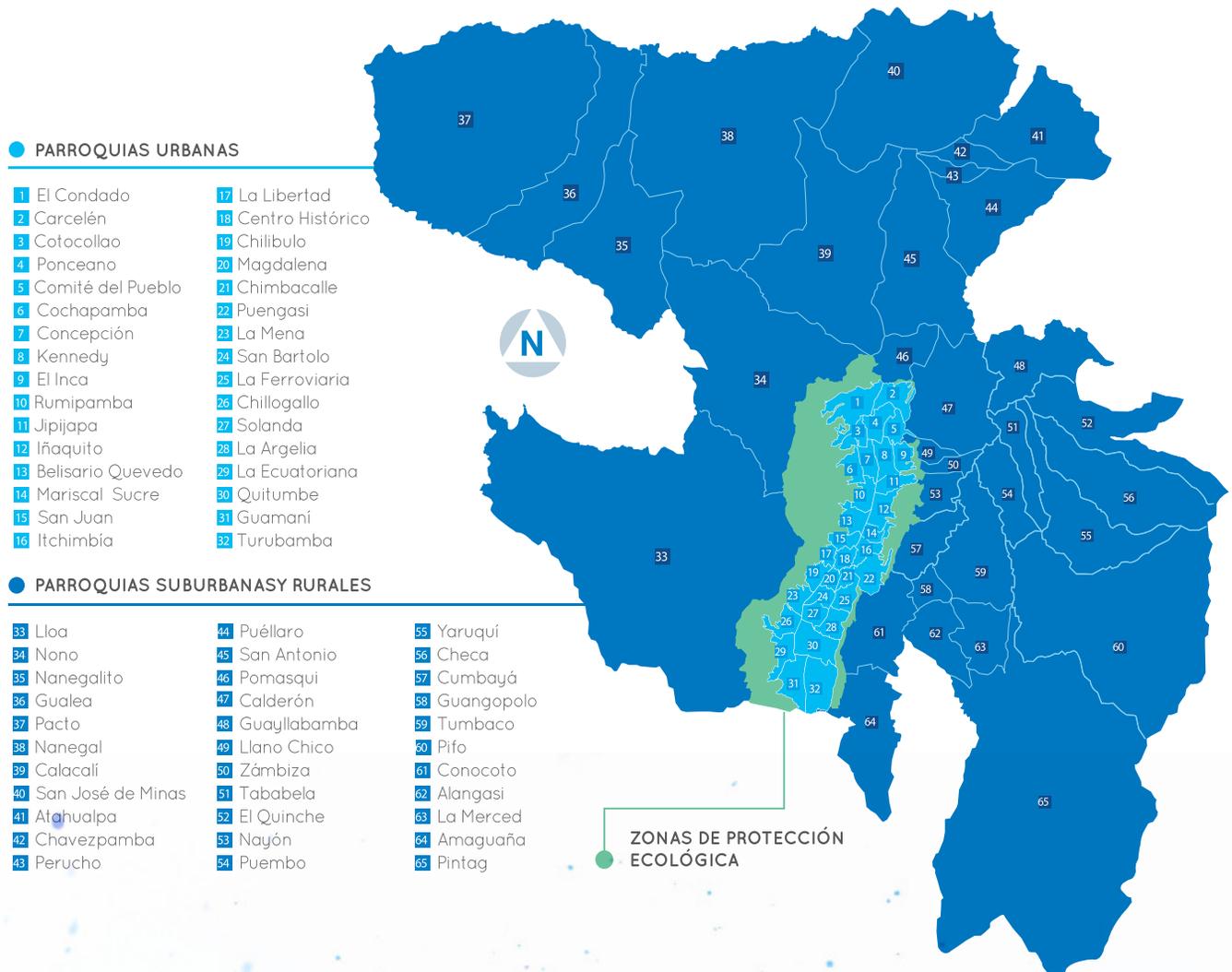


EPMAPS
AGUA DE QUITO
gran calidad



Área de prestación de servicios - DMQ

102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 303-1



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.

La Planificación Estratégica de la EPMAPS está basada en el modelo Execution Premium², bajo el cual se ha logrado dar continuidad y fortaleza 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.



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

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.

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

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

Lineamientos estratégicos

Excelencia

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



Sostenibilidad

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



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 imagen 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 prestadores de servicio de agua potable y saneamiento a nivel nacional y de la Región.

Estrategia competitiva 206-1

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 Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, 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

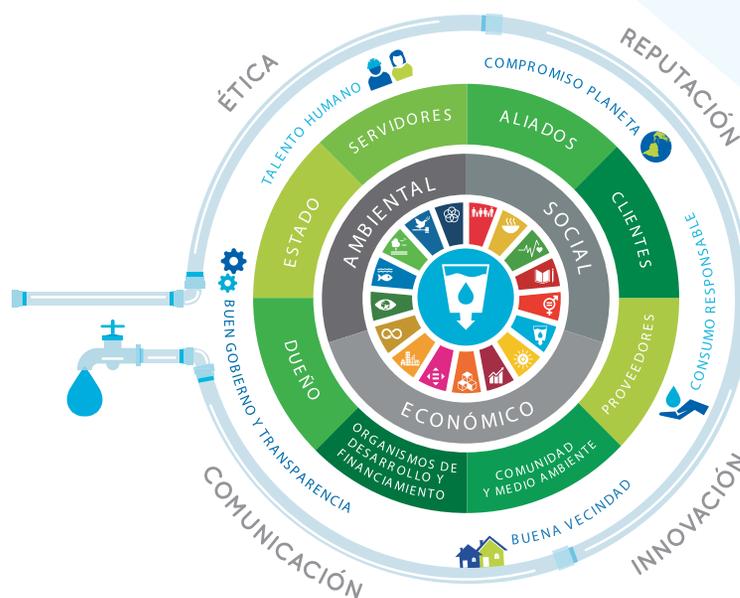
- Disminución de la dependencia de ingresos no operacionales
- Optimización de costos y gastos
- Mejora en generación de ingresos operacionales
- Gestión de inversiones
- Evaluar los impactos por el cambio climático en la operación de los sistemas de Agua Potable

Enfoque de gestión

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.

Modelo de Sostenibilidad



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.

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

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 2019, constan en el Anexo 2 de esta Memoria.



Temas Materiales 102,46, 102-47

Los Temas Materiales reportados, por su importancia y relevancia, no han sido modificados conceptualmente respecto a la Memoria del año anterior, tampoco se ha considerado necesario una actualización de los mismos por cuanto su manejo involucra varios años de gestión.

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 cinco focos de actuación.

FOCO	TEMAS MATERIALES	INICIATIVAS
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Buen Gobierno y Transparencia</p>	<p style="text-align: center;">Ética, transparencia y calidad de la información</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Impacto económico</p>	<p>Gestión ética y de conflictos de interés</p> <hr/> <p>Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia</p> <hr/> <p>Rendición de Cuentas</p> <hr/> <p>Comunicación interna</p> <hr/> <p>Comunicación externa</p> <hr/> <p>Relacionamiento con Grupos de Interés</p> <hr/> <p>Tarifas y focalización de subsidios</p> <hr/> <p>Alianzas para el Desarrollo</p> <hr/> <p>Nuevos emprendimientos</p> <hr/> <p>Gestión de Innovación</p>
<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Compromiso Planeta</p>	<p>Gestión del recurso hídrico</p> <hr/> <p>Descontaminación de ríos y quebradas</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Cambio climático</p>	<p>Protección de Cuencas</p> <hr/> <p>Tratamiento de Aguas Residuales</p> <hr/> <p>Autogeneración de energía</p> <hr/> <p>Mitigación de Riesgos por Cambio Climático</p> <hr/> <p>Reducción huella de carbono</p> <hr/> <p>Reciclaje</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Consumo Responsable</p>	<p>Universalización de los servicios</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Calidad del servicio</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Uso eficiente del agua potable</p>	<p>Infraestructura de agua potable</p> <hr/> <p>Infraestructura de alcantarillado</p> <hr/> <p>Satisfacción del cliente</p> <hr/> <p>Calidad y continuidad del agua</p> <hr/> <p>Reducción de Consumo</p> <hr/> <p>Educación y comunicación</p>
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Buena Vecindad</p>	<p style="text-align: center;">Aportes para el desarrollo local de la comunidad</p>	<p>Relacionamiento Comunitario</p> <hr/> <p>Articulación de soluciones</p>
<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">Talento Humano</p>	<p style="text-align: center;">Calidad de vida de los servidores</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Respeto y promoción de los Derechos Humanos</p>	<p>Bienestar social de nuestra gente</p> <hr/> <p>Desarrollo del Talento Humano</p> <hr/> <p>Capacitación y Educación</p> <hr/> <p>Salud y Seguridad en el Trabajo</p> <hr/> <p>Clima Laboral</p> <hr/> <p>Equidad</p> <hr/> <p>Interculturalidad</p> <hr/> <p>Discapacidad</p>

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Productos y servicios

102-2, 102-7, 102-9

Los principales productos y servicios que ofrece la EPMAPS – AGUA DE QUITO son:

PRODUCTOS:

1. Agua potable
2. Saneamiento
3. 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 el 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. Asistencia Técnica - Administrativa
2. Administración y Operación de Sistemas
3. Muestreo y análisis de laboratorio de agua cruda, potable y residual
4. Consultorías Técnicas – Administrativas
5. Diagnóstico de Gestión
6. Capacitación

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 Orgánica de las Personas Adultas Mayores
- 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 102-6

En diciembre de 2019, se registró en el Sistema Comercial un total de 650.010 clientes:

Doméstico	576 269
Comercial	67 797
Industrial	1 198
Oficial	1 742
Municipal	789
Público	1 395
Inst. sin fin de lucro	820
TOTAL	650 010

Fuente: Gerencia Comercial

Cadena de Suministro 102-9, 302-1, 303-1

Proceso de utilización del recurso hídrico

CAPTACIÓN

SISTEMAS	MILLONES M ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta (*)	103,37	38,52%
La Mica (*)	37,62	14,02%
Conducciones Orientales (*)	79,39	29,59%
Conducciones Occidentales (*)	28,36	10,57%
Rural (*)	3,27	1,22%
Pozos (**)	4,02	1,50%
Vertientes (*)	12,30	4,58%
TOTAL	268,33	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

(*) Proviene de aguas superficiales (**) Proviene de aguas subterráneas

NOTA: Ninguna fuente ha sido afectada.

Promedio de agua captada:

8,51

m3/seg

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS

CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MWH	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Generación Recuperadora	51 157,01	49,53%
Generación El Carmen	50 498,06	48,89%
Generación Noroccidente	1 451,97	1,41%
Generación Carcelén	185,86	0,18%
GENERACIÓN TOTAL	103 292,89	100,00%
Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad		
Generación para la venta Recuperadora	13 200,04	20,83%
Generación para la venta El Carmen	49 782,48	78,56%
Generación para la venta Noroccidente	204,12	0,32%
Generación para la venta Carcelén	185,86	0,29%
GENERACIÓN TOTAL PARA LA VENTA	63 372,50*	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

(*) Equivalente a 2,28141E+14 JULIOS



**PLANTAS DE TRATAMIENTO
DE AGUA POTABLE**
Número de plantas: 20

SISTEMAS	MILLONES M ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	102,15	40,40%
La Mica	36,43	14,41%
Conducciones Orientales	68,06	26,92%
Conducciones Occidentales	26,61	10,52%
Rural	3,27	1,29%
Pozos	4,02	1,59%
Vertientes	12,30	4,87%
VOLÚMEN TOTAL DE AGUA PRODUCIDA	252,84	100,00%
PROMEDIO DE AGUA PRODUCIDA	8,02	m3/seg

Fuente: Gerencia de Operaciones

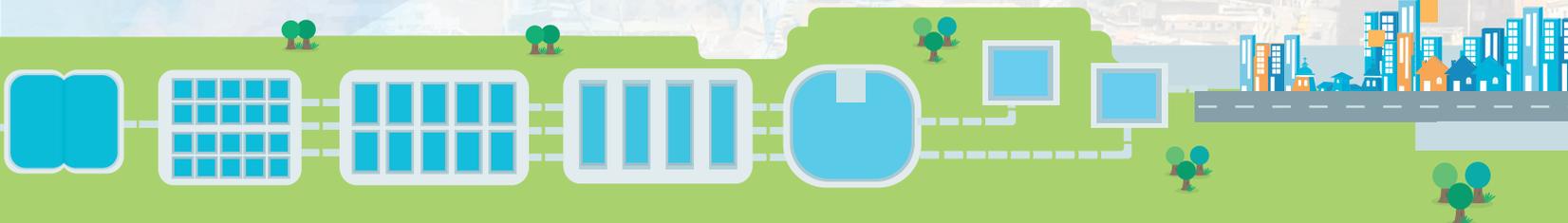
ALMACENAMIENTO

Tanques de Reserva y Distribución Ciudad	170	46,58%
Tanques de Distribución Parroquias	195	53,42%
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 (*)	757,00	Km
Redes de distribución (**)	7 612,77	Km

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

SISTEMAS	MILLONES M ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	99,06	39,98%
La Mica	35,95	14,51%
Conducciones Orientales	67,14	27,10%
Conducciones Occidentales	26,12	10,52%
Rural	3,20	1,29%
Pozos	4,02	1,62%
Vertientes	12,30	4,97%
VOLUMEN TOTAL DE AGUA DISTRIBUIDA	247,79	100,00%
PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA	7,86	m3/seg

Fuente: Gerencia de Operaciones

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)*

Ciudad (área urbana)	22,08%
Parroquias rurales	36,92%
Distrito Metropolitano de Quito (**)	27,44%

(*) El IANC se obtiene de la siguiente manera: (Total de agua comercializada / Total de agua potable despachada) * 100
 (**) Información con corte a diciembre de 2019, obtenida del SMART SUITE NOTA: El IANC de la EPMAPS, es uno de los más bajo de empresas similares en Latinoamérica (fuente: Benchmarking de ADERASA)

RECOLECCIÓN

Longitud redes de alcantarillado (*)	5 770,71	Km
Cantidad de pozos (**)	98 738,00	Und
Cantidad de sumideros (**)	90 653,00	Und
Quebradas con estructuras (**)	133,00	Und
Quebradas con estructura de captación y regulación (**)	132,00	Und

Fuente: (*) Gerencia de Planificación y Desarrollo; (**) Gerencia de Operaciones
 Nota 1: Quebradas con estructuras comprende: Diques (1), Estructuras de Captación (127), Estructuras de Regulación (4), Estructuras de Captación y Regulación (1).

INDICES DE COBERTURA Y CALIDAD

Calidad del Agua en el DMQ (*)	100,00%
Cobertura agua potable en el DMQ	99,06%
Cobertura alcantarillado en el DMQ	94,15 %

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Nota: Indicadores Propios - IP

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 febrero 2019 se obtuvo la recertificación



Certificaciones del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud)

Los sistemas de gestión de calidad y ambiental se encuentran nuevamente en proceso de certificación, los mismos que demuestran la mejora continua en la gestión empresarial, eficiencia en los procesos y satisfacción del cliente.

- 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 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. En diciembre 2019 se ratifica la Certificación con la auditoría de seguimiento.

Por otra parte, la Empresa se prepara para Certificarse con la ISO 45001:2018 en los sitios mencionados, incorporando otros sitios.

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, vigente hasta marzo 2021. 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 potable.

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



Certificación WORLDCOB CSR:2011.3



Con la finalidad de afianzar la calidad de nuestro aporte institucional al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los Principios del Pacto Global, mejorar el desempeño en todos los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial, y contribuir a fortalecer el posicionamiento institucional de la Empresa en el contexto nacional e internacional como una de las Empresas socialmente responsables a nivel mundial, en 2019 la EPMAPS - AGUA DE QUITO se adhirió a la Confederación Mundial de Negocios WORLDCOB, cuya sede se encuentra en Houston - EEUU.

En el contexto de miembro adherido a WORLDCOB, la EPMAPS - AGUA DE QUITO en diciembre 2019, luego del proceso de Auditoría Externa correspondiente, obtuvo la Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial bajo la Norma WORLDCOB -CSR:2011.3, categoría macro empresas, misma que garantiza que la Empresa tiene un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial que cumple con los requisitos establecidos en los siguientes capítulos:

- Relaciones Laborales: Diálogo, ambiente de trabajo, políticas de salud, seguridad en el trabajo, capacitación y educación laboral;
- Relaciones Sociales: Comunidad, familia, clientes y proveedores; y,
- Responsabilidad Ambiental: políticas ambientales a favor de la comunidad.

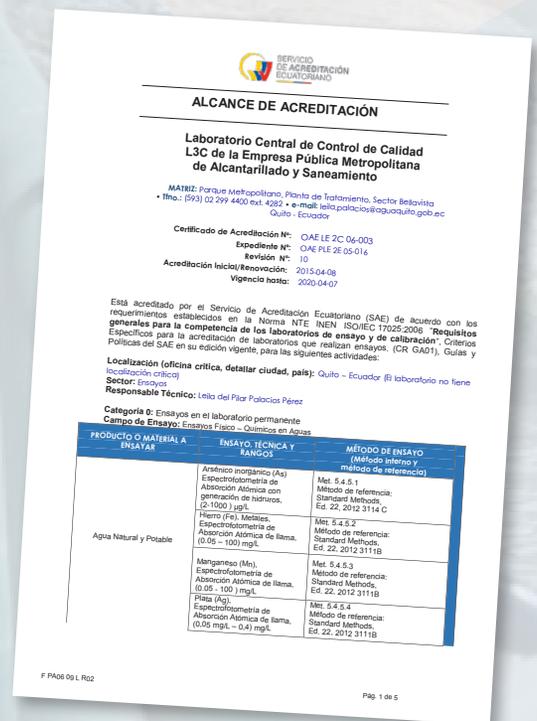
Es necesario destacar que la Certificación otorgada a EPMAPS - AGUA DE QUITO, corresponde a la categoría MIEMBRO GOLD, que es la más alta en este tipo.

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 verifica I 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:

La Corporación Pacto Global Ecuador otorgó a la EPMAPS, un reconocimiento especial por la excelente gestión, compromiso y resultados obtenidos durante 2019 como líder del ODS 6 “Agua Limpia y Saneamiento” al promover proyectos e iniciativas de consumo responsable de agua, en el marco de la iniciativa LÍDERES POR LOS ODS, que aportan al desarrollo sostenible del Ecuador.



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



FOCOS DE ACTUACIÓN

Buen Gobierno y Transparencia

102-20, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-30, 202-2, 205-3, 206-1.

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

Ética, Transparencia y Calidad de la Información

(Tema Material) 102-16, 103-1, 103-2, 103-3

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

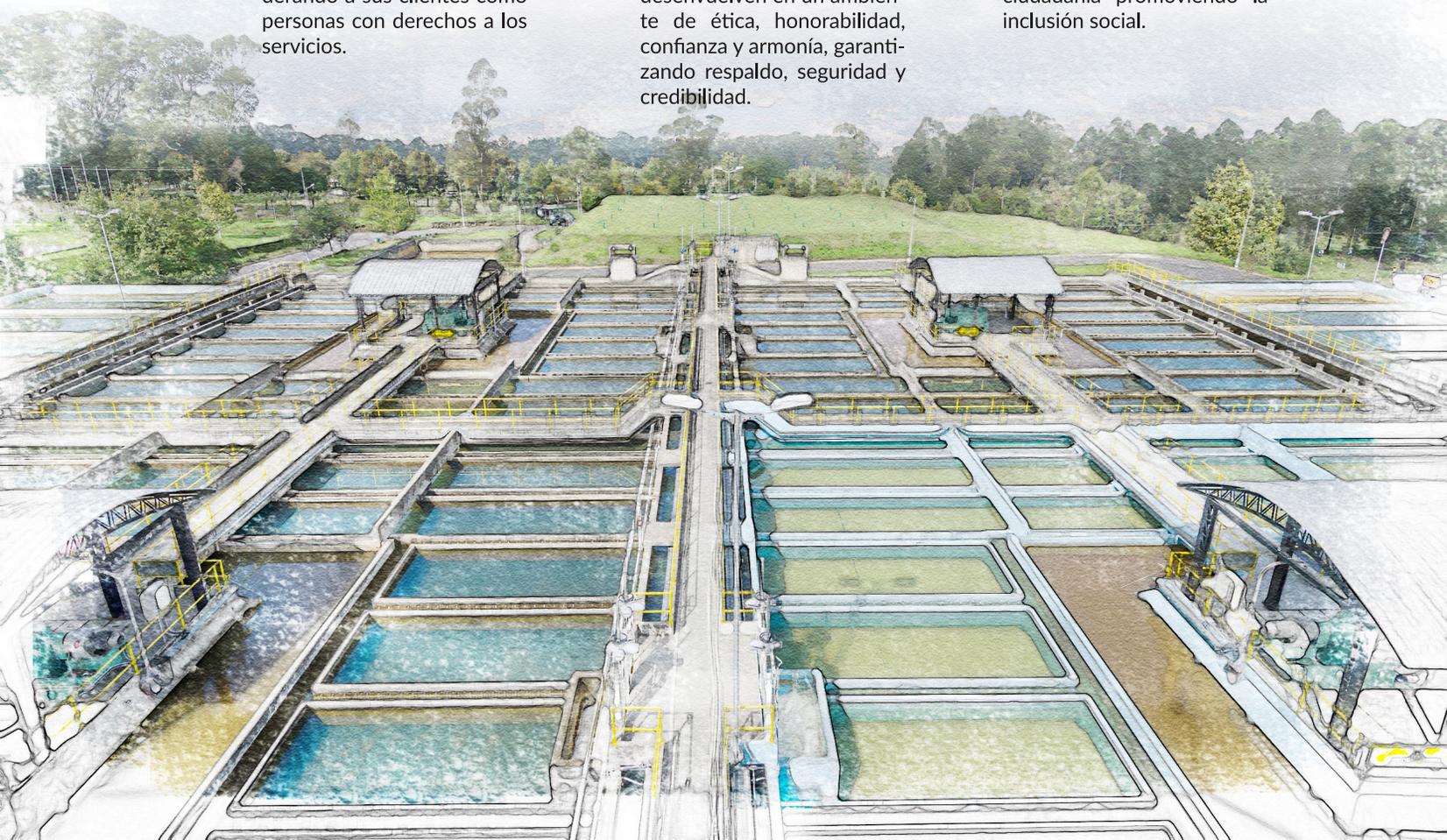
La Empresa asume un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ; considerando a sus clientes como personas con derechos a los servicios.

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

102-17, 102-21, 102-25, 205-1, 205-3, 412-1

EPMAPS-AGUA DE QUITO, firme en su compromiso de combatir la corrupción al interior de la institución, impulsó el proceso de investigación en Fiscalía iniciado en 2018 debido a que dos servidoras dispusieron indebidamente de recursos provenientes de la recaudación. Previamente y siguiendo el procedimiento legal, las servidoras fueron separadas de la Empresa. En el 2019, avanzó la fase de investigación en la Fiscalía General con la práctica de varias diligencias, y ya se cuenta con el informe de indicios de responsabilidad penal emitido 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. Uno de los productos fue la propuesta de actualización del Código de Ética, misma que está en proceso de actualización.

Además, en 2020 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 2020 serán tratados conforme los protocolos y metodología propuesta como resultado de la consultoría.

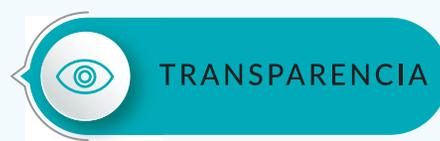
Por otra parte, durante 2019 no hubo casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la Empresa o sus empleados y tampoco se presentaron casos en los que la Empresa haya rescindido o no haya renovado contratos con proveedores por infracciones relacionadas con la corrupción.

Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia 102-26, 102-28

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.

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:



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)

102-19, 102-23, 102-24, 102-27, 102-29, 102-31

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 Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito en su Art. 1.2.76. lo preside el Alcalde Metropolitano; 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. 1.2.77 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, 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. A diciembre 2019, el Directorio estuvo conformado por hombres en un 100%, cuyo rango de edad está entre 40 y 54 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.

En concordancia con el Reglamento Interno del Directorio, el Gerente General de EPMAPS actúa en calidad de Secretario mientras que el Gerente Jurídico de la Empresa como Prosecretario.

A diciembre 2019 los miembros del Directorio de la EPMAPS fueron los siguientes:



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 40 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 2019 se realizaron dos evaluaciones y monitoreo de cada uno de los riesgos corporativos.

d) Estructura de Gobierno

102-18, 102-30, 102-20- 405-1

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 Re-

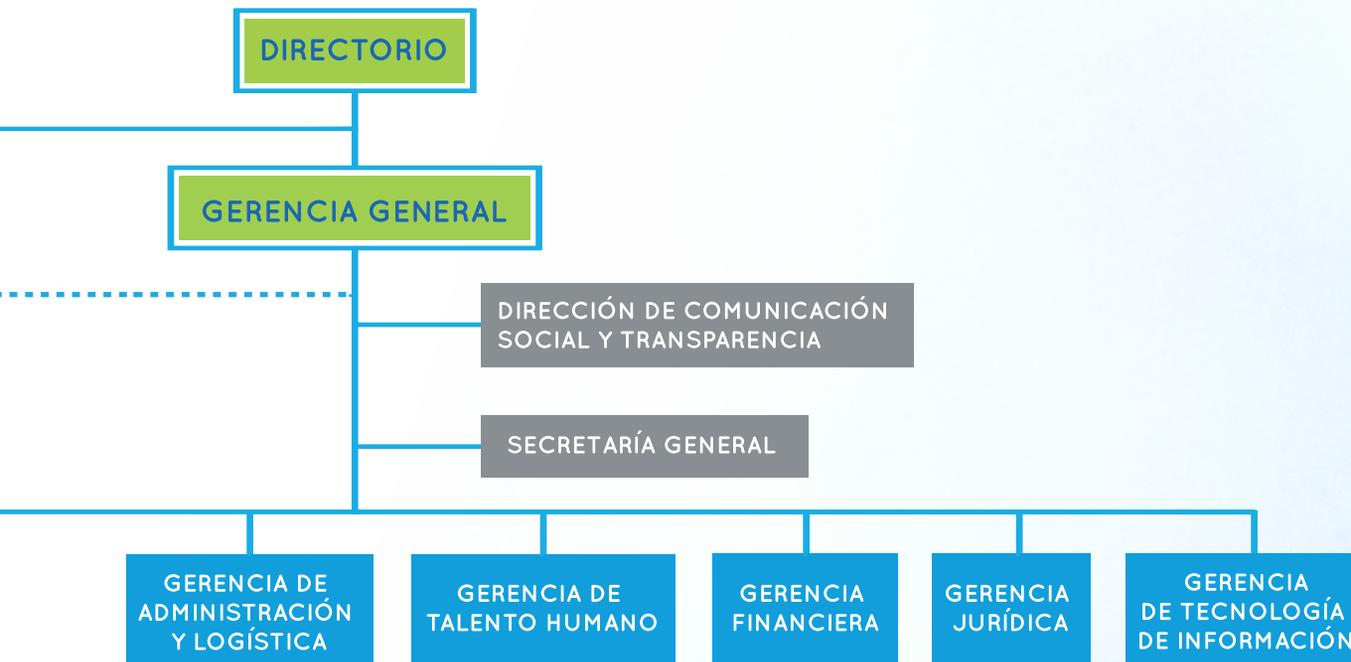
glamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de acuerdo a sus competencias, en cuestiones económicas, ambientales y sociales, alineadas a los procesos y acorde a la planificación estratégica institucional.

La estructura de gobierno de la EPMAPS está regida por el Directorio que dirige; y, el Geren-



te 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, a diciembre 2019 el 80% fueron hombres y 80% mujeres. La Estructura Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS al 31 de diciembre de 2019 alineada a procesos es la siguiente:



e) Comités de Apoyo 102-22. 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	INFORMACIÓN POR SEXO		CATEGORÍAS DE DESEMPEÑO		
	MASCULINO	FEMENINO	ECONOMÍA	AMBIENTE	SOCIAL
AGUA NO CONTABILIZADA	3	0	X	X	
ÉTICA	2	1			X
TRANSPARENCIA	2	2	X	X	X
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	4	1	X		
GESTIÓN DEL AGUA	2	1		X	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3	1			X
RIESGOS CORPORATIVOS	4	1	X	X	X

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 infra-representados 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.

1 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 2019, el Comité realizó 5 sesiones; entre los aspectos más relevantes tratados en las reuniones se mencionan los siguientes:

- Informe sobre los avances del proyecto de

reducción de pérdidas en Calderón.

- Informe sobre la variación mensual de los valores de agua distribuida, facturada e índices de agua no contabilizada en el DMQ.
- Error de medición del parque de medidores domésticos con un error volumétrico 5,048% de submedición de los medidores analizados clase B y R 100.
- Informe estado actual proyecto “Evaluación del error de medición de un parque de medidores domésticos”.

2 Comité de Ética. 102-17. Como mecanismo de asesoramiento y preocupaciones Éticas, la EPMAPS - AGUA DE QUITO cuenta con un Comité de Ética, el cual tiene objetivo velar por el cumplimiento del contenido del Código de Ética y se encarga de receptor, 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 durante 2019 ha sesionado en 2 oportunidades, en las cuales se enfocó en la revisión de la propuesta de actualización del Código de Ética vigente y a la fecha se cuenta

con un documento preliminar que recoge las sugerencias emitidas por las áreas involucradas. A continuación, el detalle de los principales temas tratados por el Comité:

- Revisión y aprobación de la propuesta de actualización del Código de Ética
- Revisión y aprobación de la propuesta de Conformación del equipo Ético
- Revisión y aprobación de la propuesta de Procedimiento de Denuncias y Reclamaciones.

Para el 2020 se tiene prevista la aprobación de esta actualización, así como de la Conformación del Equipo Ético y del procedimiento de denuncias y reclamaciones. Lo mencionado permitirá fortalecer las prácticas de Ética Empresarial de la EPMAPS en el contexto de la estrategia de Responsabilidad Social, contribuyendo a promover y establecer mecanismos de reclamación y denuncias, principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento y práctica en todos y cada uno de los servidores y obreros de la Empresa; regulando las relaciones con los clientes internos y externos, basados en que las acciones y actividades deben guardar un adecuado comportamiento ético y moral diario, con el fin de propiciar el fortalecimiento institucional para el cumplimiento de la misión y visión.

Durante 2019 el Comité de Ética no recibió denuncias o quejas por parte de servidores u obreros de la empresa como tampoco de personas particulares.

3 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 2019, el Comité de Transparencia efectuó una sesión extraordinaria. Entre los temas tratados se destacó la presentación de los resultados de la medición de la reputación institucional de EPMAPS-AGUA DE QUITO.

4 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.

Periódicamente el Comité ha sido informado sobre el cumplimiento de Planes y ha resuelto disposiciones en apoyo a la gestión de Investigación, Innovación y Seguridad de la Información en la Empresa, las mismas que se han puesto en conocimiento para aprobación de la Gerencia General.

El Comité durante el año 2019 realizó 4 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria, los principales puntos tratados fueron:

- Aprobación de cumplimiento de ejecución y de nuevos Planes de Investigación, Innovación y Seguridad de la Información
- Información empresarial que debería mantenerse en respaldos históricos y acciones para garantizar su disponibilidad
- Vulnerabilidades importantes de Seguridad de la Información y las acciones para su tratamiento con la participación de las diferentes Gerencias de Área
- Conocimiento de los avances de los proyectos de innovación con financiamiento EPMAPS y porcentaje de multas por incumplimiento de disponibilidad del servicio de nube privada.

5 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 2019 se realizaron 6 reuniones y se emitió informes trimestrales hacia la Gerencia General. De su plan de trabajo se realizaron las siguientes acciones:

- Auditoría 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 ingre-

so 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

6 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 2019 se desarrollaron 2 sesiones ordinarias, cuyos temas de mayor relevancia fueron:

- Análisis y validación de los parámetros del estudio de reputación de EPMAPS.
- Presentación y análisis de Plan de Acción para mejorar el nivel de Satisfacción al Cliente.
- Informe de encuesta EKOS S.A. de Satisfacción al Cliente.
- 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.

7 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 2019 se realizaron 4 sesiones del Comité, cuyos temas de mayor relevancia fueron:

- Presentación de los resultados obtenidos en el seguimiento y monitoreo de la gestión de riesgos corporativos.
- Presentación del proyecto de determinación de fuentes de financiamiento emergentes a las que pudiera recurrir la Empresa.
- Seguimiento y monitoreo a las alternativas es-

tablecidas como parte del plan de continuidad de las operaciones de la Empresa.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

(Indicador propio) 419-1

La Defensoría del Pueblo no ha realizado durante 2019 monitoreos al sitio web institucional. La actualización mensual del portal web 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.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social –CPCCS- y conforme a la metodología planteada en 2017 del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2018 (que se lo realiza hasta mayo de 2019), EPMAPS-AGUA DE QUITO, realizó la presentación del informe de gestión con las Secretarías Municipales de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, General de Planificación y de Comunicación, en los eventos de Rendición de Cuentas realizados en las administraciones zonales del DMQ.

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 102-25, 102-33, 102-34

EPMAPS – AGUA DE QUITO, a través de los canales internos autorizados como el correo institucional EnlaceQ, intranet, carteleras, espacios de publicidad en baños y altoparlantes, difunde información relevante para los colaboradores, e implementa acciones creativas cuya finalidad es captar la atención del personal interno y llegar con una comunicación efectiva y directa.

Semestralmente se realiza una medición del nivel de satisfacción del personal (operativo y administrativo) referente al ámbito comunicacional en cuanto al contenido, diseño y la utilidad de los distintos canales internos. A finales

del 2019 se desarrolló la segunda encuesta semestral cuyos resultados arrojaron un nivel de satisfacción del 76,65 % que representa una gestión comunicacional muy buena y para el 2020 se prevé nuevas estrategias y canales de comunicación interna.



GUÍA DE USO ADECUADO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN

NIVEL DE RIESGO	Respirador tipo A superior	Gafas	Algodón más protección	Tapa ajena	Guantes nitrilo	Guía de protección	Vestimenta especial
Alto Exposición a pacientes Covid-19, como personal sanitario (enfermos, enfermeras, limpieza de hospitales) y familiares de personas contagiadas, entre otros similares.	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Medio Exposición frecuente a personas, Atención al público: mercados, sistemas bancarios, farmacias, servicios a domicilio, servicios de agua, luz, teléfono, gas y gasolinero; fuerza pública, construcción y recolección de residuos, entre otros similares.	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗
Bajo Exposición baja personas que solo requieren salir por temas de abastecimiento de alimentos, medicinas, citas médicas, servicios bancarios, entre otros similares.	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗

#QuédateEnCasa

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la EPMAPS (SGSI) alineado a la norma ISO/IEC27001 fundamenta su gestión en 3 ejes: Sostenibilidad, Fortalecimiento de controles y Clasificación de Información. En este contexto inició el despliegue de Planes de Sensibilización y Capacitación, con el apoyo de expertos en Gestión del Cambio a fin de lograr una cultura de protección de la información empresarial y se ejecutaron capacitaciones masivas alrededor de 600 servidores y a grupos específicos como estrategia para replicar estas capacitaciones hacia áreas operativas.



COMUNICACIÓN EXTERNA (Indicador propio)

EPMAPS – AGUA DE QUITO superó la meta de dos millones de ciudadanos en 2019 en cuanto a difusión de mensajes en medios de comunicación como aliados estratégicos, lo cual fue posible mediante Free Press (exposición institucional y publicidad sin costo), alcanzando el valor de USD 10'372.621,50 (Diez millones trescientos setenta y dos mil seiscientos veintidós dólares con 50/100), cifra que constituye un considerable ahorro para la Empresa y se obtiene valorando económicamente el espa-

cio y tiempo de exposición en medios impresos, radiofónicos, televisivos, presencia en redes sociales y sitios web.

A través de 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 7.36 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

102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-21, 102-29 b)

EPMAPS - AGUA DE QUITO, empeñada en fortalecer el relacionamiento con sus Grupos de Interés, en 2019 con el apoyo de la contratación

del “Servicio de fortalecimiento de reputación empresarial, relaciones públicas y acciones de responsabilidad social”, mediante encuestas, diálogos, trabajó con distintos representantes de grupos de interés, identificando diferentes visiones y oportunidades para trabajar con nuestros stakeholders, insumo que sirvió para establecer la existencia de una reputación institucional positiva e iniciar la “línea base” que permita determinar un Indicador de Medición de Reputación Institucional con las entidades que tienen relacionamiento con la Empresa.

Cabe indicar que respecto a la Memoria anterior nuestros Grupos de Interés no han sufrido modificaciones.

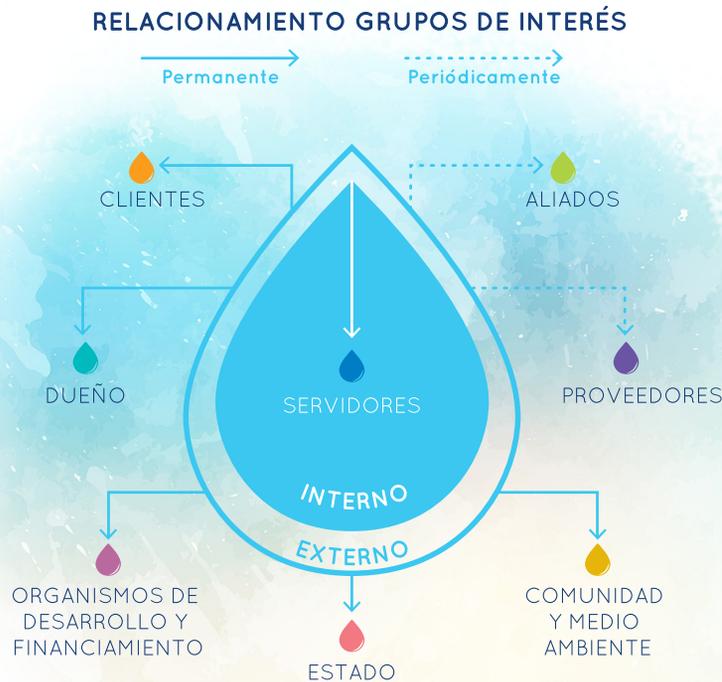
La Gerencia General, Gerencias de Área y Direcciones de EPMAPS son los responsables de la atención a las consultas o requerimientos de los Grupos de Interés con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales, acorde a sus funciones y mediante varios mecanismos de relacionamiento tales como: 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 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.

Grupos de Interés



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

- 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.

Convenios:

En 2019 EPMAPS – AGUA DE QUITO, mantuvo vigente los siguientes Convenios de Cooperación Interinstitucional, entre los más relevantes están:

- **Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito**, 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 vin-

culados 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 2019 se suscribieron y o renovaron 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.

- **Consortio 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.

- **Cooperativa de Ahorro y Crédito Huaicana Ltda** para la recaudación por parte de la cooperativa, de los valores que, por los servicios de agua potable y alcantarillado, cancelen los usuarios, y la transferencia de los mismos a la cuenta que la EPMAPS mantiene en el Banco Central del Ecuador

- **Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas,** con el objeto de coordinar acciones y planes de trabajo con la EPMMOP para la reposición de la estructura vial afectada por las reparaciones y mantenimiento preventivo o correctivo de las redes de agua potable y alcantarillado que realiza la EPMAPS.

- **Universidad de las Américas** con el objeto de determinar lineamientos generales para el diseño, coordinación, articulación, ejecución y seguimiento de programas, proyectos y actividades académicas en temas de responsabilidad y comunicación social

- **GAD Archidona** con la finalidad de ejecutar el proyecto: “Alcantarillado y planta de tratamiento de agua residuales para la población de Santa Rita de Archidona, cantón Archidona, provincia del Napo”.

- **Asociación Ecuatoriana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental** con el objeto del presente convenio marco es la ejecución conjunta del programa de investigación “intercambio de conocimientos entre las dos instituciones que permita brindar mutuamente asistencia técnica mediante cursos, conferencias, publicaciones.

IMPACTO ECONÓMICO (Tema Material)
103-1,103-2, 103-3, 201-1, 201-4, 203-2, 204-1, 415-1

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, 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 2019 se presentan en el siguiente cuadro:

CONTRATACIONES 2019				
TIPO DE CONTRATACIÓN	Nº DE CONTRATACIONES	%	MONTO DE CONTRATOS (USD)	%
Local	354	87,84%	\$ 14 188 086,69	88%
Nacional	48	11,91%	\$ 1 382 051,68	9%
Internacional	1	0,25%	\$ 680 281,90	4%
TOTALES	403	100%	\$ 16 200 420,27	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 2019, son datos provisionales, previa auditoría.

a) 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 2019		
DESCRIPCION	2018	2019
Ingresos Operacionales	150 962 056,02	151 470 081,31
Otros ingresos no Comerciales	2 215 228,76	119 309,19
Otros ingresos no Operacionales	11 320 107,31	4 548 171,82
Transferencias Gubernamentales	13 151 733,83	13 261 406,68
TOTAL, INGRESOS	177 649 125,92	169 398 969,00

Fuente: Gerencia Financiera

Para 2019, los ingresos operacionales han tenido un incremento de un 0,34% aproximadamente frente al año anterior, esto se debe principalmente al crecimiento de cobertura del servicio de agua potable que alcanzó el 99,74% frente al 99,34% del año 2018.

Los Ingresos no Comerciales en el año 2018 son mayores debido al ingreso extraordinario por el remate del terreno del proyecto Victoria del Sur por USD 1,7 millones.

El grupo Otros Ingresos no Operacionales en el año 2019 disminuye, principalmente en el rubro Ingresos Financieros que registra un valor de USD 3,5 millones en el año 2018 y en el año 2019 USD 473 mil debido a que en el año 2018 se registra el costo amortizado de la inversión largo plazo con el FONAG acumulado de tres años.

Transferencias:

Con base en la priorización de la programación presupuestaria del Municipio del DMQ para 2019, la Empresa recibió USD 13 millones los cuales fueron ejecutados en un 100%, estos montos han sido destinados a proyectos y obras de agua potable y alcantarillado para la comunidad, acorde al siguiente cuadro:

TRANSFERENCIAS 2019		
DESCRIPCION	2018	2019
Transferencias Municipales (USD)	12 888 192,81	13 000 000,00

Fuente: Gerencia Financiera

b) Valor Económico Distribuido

Egresos: La mayor incidencia que se presenta es el costo de mano de obra en un 35,17% frente al total de los costos para el 2019. Los Costos de remuneraciones presentan una disminución en comparación con el año 2018 ya que en este año se realizó el pago retroactivo del contrato colectivo 2016 y 2017, el valor pagado fue de USD 1,9 millones.

El egreso de Servicios de Terceros disminuyó debido a que la Empresa redujo la cantidad de consultorías ejecutadas, entre el año 2018 al 2019.

Los gastos financieros en el año 2019 disminuyen en un 56% esto se debe a que la EPMAPS ha terminado de cancelar los créditos con el Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE), además durante el 2019 se finalizó un contrato con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El grupo "Otros" gastos ha disminuido en el año 2019 debido a que en el año 2018 se reconoce la pérdida en baja de un terreno del proyecto Victoria del Sur por un valor aproximado de USD 3.0 millones. El detalle de los egresos se evidencia en la siguiente tabla:

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2019		
DESCRIPCION	2018	2019
Remuneraciones	46 090 518,11	44 567 204,49
Materiales	7 869 918,19	7 742 645,57
Servicios de Terceros	29 806 721,13	23 832 728,74
Mantenimiento	11 134 615,60	14 552 280,97
Depreciación y amortización	26 165 117,42	26 662 770,69
Financieros	10 665 301,03	6 815 666,12
Provisiones	4 737 270,69	2 220 156,98
Otros	3 250 136,20	320 678,87
TOTAL, EGRESOS	139 719 598,37	126 714 132,43

Fuente: Gerencia Financiera

c) Valor Económico Retenido

Con base en el Valor Económico Directo Generado, que corresponde al total de ingresos generados, y en el Valor Económico Distribuido, que se refiere a los gastos generados, se obtiene la diferencia que representa la Utilidad o Valor Económico Retenido (VER) en los años 2018 y 2019 de la Empresa, el mismo que presenta un incremento debido a la buena planificación del uso de recursos económicos de la EPMAPS, los gastos han disminuido aproximadamente en un 10%.

El Valor Económico Retenido de USD 42,6 millones resultante en 2019, se utiliza en su totalidad para obras de agua potable, alcantarillado y descontaminación de aguas residuales.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2019		
DESCRIPCIÓN	2018	2019
Valor Económico Retenido (USD.)	37 929 527,55	42 684 836,57

Fuente: Gerencia Financiera

TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS 203-2

El pliego tarifario de 2019, 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 siguiente gráfico:

FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS POR CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA 203-2



Fuente: Gerencia Comercial

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 Orgánica de Discapacidades y Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en 2019 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 47 756 clientes según el siguiente detalle:

SUBSIDIOS POR LEYES ORGÁNICAS A PERSONAS CON DISCAPACIDADES Y ADULTAS MAYORES						
SUBSIDIO	N° BENEFICIARIOS			MONTO USD		
	2018	2019	% variación	2018	2019	% variación
Discapacidades	3 313	4 349	31%	59 570,83	54 263,13	-9%
Adultas Mayores	38 611	43 407	12%	1 939 468,51	2 697 892,48	39%
TOTAL	41 924	47 756	14%	1 999 039,34	2 752 155,61	38%

Fuente: Gerencia Comercial

En julio de 2018 la EPMAPS inició la migración de datos del sistema informático anterior AS-400 al nuevo sistema informático SAP-ISU; en esta actividad, durante 2019 se procedió a realizar una revisión de los beneficiarios del subsidio de Discapacidades, en la cual se detectaron inconsistencias en los valores subsidiados, los cuales fueron depurados y regularizados, cuyos datos y plasmadas en la actualización de las cifras en el Sistema Comercial, razón por la cual en 2019 se cuentan con datos reales.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO 102-12, 102-13

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).
- Confederación Mundial de Negocios WORLD-COB

LIDERAZGO ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”

La EPMAPS - AGUA DE QUITO, en el marco del convenio suscrito con la Corporación Pacto Global en octubre de 2018 asumió el liderazgo de la Mesa ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”, como parte de la iniciativa de Pacto Global para contribuir con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible. El liderazgo de la EPMAPS estuvo orientado a promover estrategias y proyectos de consumo responsable del agua potable a fin de disminuir el impacto negativo del uso del líquido vital.

24 entidades entre públicas y privadas se sumaron a la Mesa del Trabajo ODS 6, las cuales se detallan a continuación:



Durante el 2019 se desarrollaron cuatro mesas de trabajo, en las cuales se destacaron los proyectos de consumo responsable impulsados por la EPMAPS y las iniciativas conjuntas desarrolladas con empresa pública, privada, academia y organismos de todos los sectores de la sociedad, los cuales contribuyeron con sus ideas, conocimientos y recursos con el propósito de reducir el consumo de agua potable en sus operaciones.



Por el destacado trabajo de la EPMAPS durante el primer año de gestión, la Corporación Pacto Global Ecuador, invitó a la EPMAPS-AGUA DE QUITO a renovar el liderazgo de la Mesa de Trabajo del ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”. Es así que la Empresa, suscribió el 21 de octubre de 2019, la renovación del liderazgo, ratificando el compromiso voluntario de la Empresa con los ODS, cuyo propósito para este segundo período se centrará en torno al tratamiento de aguas residuales.

NUEVOS EMPRENDIMIENTOS

Con la finalidad de impulsar alternativas para fortalecer la sostenibilidad económica, la Empresa pretende realizar procesos de identificación, análisis y evaluación de potenciales emprendimientos tanto a nivel nacional e internacional aplicando diferentes estrategias comerciales para brindar los servicios que están descritos en su portafolio de servicios dentro del sector agua potable y saneamiento. Durante 2019, se realizó un importante acercamiento con clientes actuales y potenciales de las regiones Norte y Centro del país, como las empresas de agua potable y saneamiento de las ciudades de: Ibarra, Tulcán, Otavalo, Cotacachi, Cayambe, Santo Domingo, Riobamba, entre otras, con el fin de afianzar el posicionamiento y consolidar el portafolio de servicios. Cabe destacar que se realizaron los siguientes proyectos:

- Ejecución de la primera fase de la “Consultoría para la optimización y unificación de los estudios y diseños definitivos del proyecto sistema de abastecimiento de agua potable para los cantones Loreto, Francisco de Orellana y la Joya de los Sachas, de la provincia de Orellana, incluye interconexiones y redes de distribución”.
- Entrega final de “Estudios y diseños definitivos del túnel de conducción para el sistema regional de agua potable río Due, ubicado en la provincia de Sucumbios”.
- Promoción de Servicios a nivel internacional con las siguientes Organizaciones: Unidad de Planificación y Programas Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social – FPS, Estado Plurinacional de Bolivia, para muestra de interés en participar en proyectos de saneamiento del tratamiento de aguas residuales en conjunto con el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba.
- Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS de la República del Perú, para presentar propuestas de operación de empresas de agua potable que se encuentran en régimen transitorio en varias regiones.

GESTIÓN DE INNOVACIÓN

La Empresa durante 2019 ejecutó las etapas planificadas en los proyectos de innovación definidos en el PAIDI 2019 (Plan Anual de Investigación, Desarrollo e Innovación) entre estas se encuentran actividades relacionadas con mentorías a empleados, generación, evaluación de ideas y consolidación de proyectos de innovación, así como la ejecución de investigaciones que generaron información para establecer mejoras en los procesos operativos de la EP-MAPS, como el desarrollo de modelos para las 21 plantas de tratamiento de agua potable de la empresa, en pro de la optimización de sus recursos químicos y demás insumos.

Durante este año se finalizó el Concurso de Intraemprendimiento “Juego del Agua” con la identificación de proyectos innovadores a incorporarse en la gestión de la empresa para beneficio de la institución y de la ciudadanía entre los cuales se destacó: Reutilización del Agua de Lavado de Filtros en la Planta de Bellavista, Teletrabajo y Aplicación Móvil para empleados. Adicionalmente se trabajó en análisis metodológicos y de investigación relacionados a la generación de factores socioeconómicos con el uso de información de AIVAS y en Econometría Espacial en Calderón para analizar la relación entre las variables climatológicas y la demanda de agua.









COMPROMISO PLANETA

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 (Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3, 303-2, 304-2, 304-3, 304-4, 306-1, 303-1 (b)

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 307-1, 102-11

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la EPMAPS ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante 2019, se elaboraron 31 registros ambientales para nuevas obras de agua potable y saneamiento, y 27 Guías de Buenas Prácticas Ambientales por concepto de reparaciones y mantenimiento de sistemas de alcantarillado y redes de distribución de agua potable.

En septiembre de 2019, la Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha (MAE) emitió la Resolución N° 002-2019-LCA-DPAPCH mediante la cual emite la Licencia Ambiental para el 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”, pronunciamiento que garantiza la existencia de medidas y acciones que coadyuven a prevenir, mitigar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos que se pudieran generar durante la construcción y mantenimiento de este proyecto, mismo que constituye una solución fundamental para el

tratamiento de aguas residuales en el DMQ.

Además, para la obtención de las Licencias Ambientales, se encuentran en revisión, por parte de la Autoridad Ambiental los siguientes Estudios de Impacto Ambiental (EIA):

- a) Expost de los Sistemas de Agua Potable Noroccidente;
- b) Expost del Sistema El Placer – Centro Occidente; y,
- c) Transporte de Químicos Peligrosos.

En 2019, mediante la aplicación de Supervisiones Especializadas (SARC), se realizó un permanente seguimiento y control del cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental (PMA) aprobados por la Autoridad Ambiental competente para los proyectos ambientales operativos de la Empresa, tales como Planta Quitumbe, Sistema La Mica, Sistema Papallacta, Pita Puengasí, Proyecto Chalpi Grande, así como a las obras en ejecución de agua potable y saneamiento del DMQ. Los informes de evaluación de cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental han permitido establecer acciones de mejora continua.

De igual forma los informes de supervisión integrada de obras, son puestos a consideración de los fiscalizadores para que en caso lo ameriten se apliquen medidas correctivas gestión socio ambiental por parte de contratistas.

Todos estos esfuerzos están orientados al cumplimiento de la legislación y normas técnicas ambientales vigentes del Ecuador y al fortalecimiento y mejora de los propios sistemas de gestión ambiental institucional, así como también, a promover actitudes favorables para la preservación y defensa del ambiente.

PROTECCIÓN DE CUENCAS 303-2, 304-1

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 las siguientes áreas de conservación hídrica:

- **Área de Conservación Hídrica Alto Pita**, ubicada en la Provincia de Pichincha, en los cantones Mejía y Quito, y conformada por 10 416 ha. destinadas únicamente para la conservación del recurso hídrico para Quito en el sistema Pita - Puengasí.

- **Área de Conservación Hídrica Antisana (ACHA)** conformada por 8 406 ha., destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito en el sistema Mica - Quito-Sur.

- **Área de Conservación Hídrica San Gabriel**, ubicada en la provincia de Pichincha, en el cantón Quito, en las estribaciones del cerro Atacazo, y conformada por 411 ha., destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito de los sistemas Filtros Pichincha Sur y Centro Occidente.

Con estas áreas de conservación se suma aproximadamente 20 000 ha que aseguran la protección del 16% del abastecimiento del DMQ, bajo predios propios.

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:

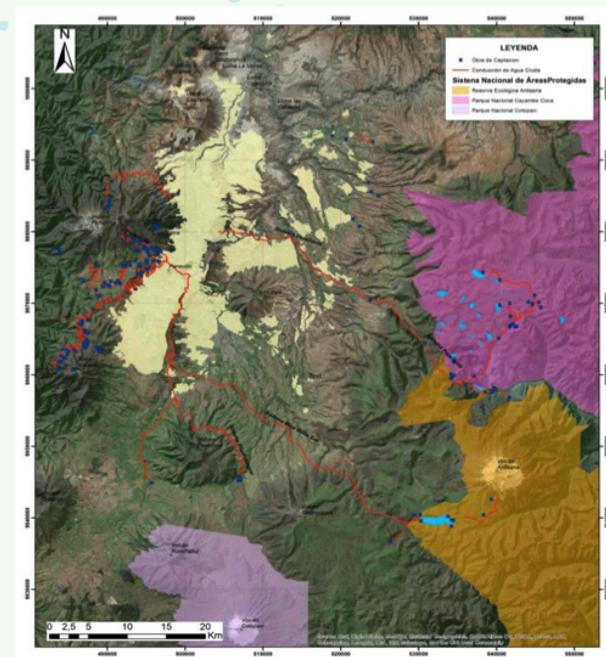
- **Área protegida Parque Nacional Cayambe Coca.** - Se encuentra el Sistema Papallacta, con las siguientes captaciones: Salve Faccha, Guambicocha, Mogotes, Qullugcha 1, 2 y 3, Gonzalito, Glaciar, Chalpi Norte, Venados, Dique Guaytaloma, San Juan, Vikingo 1, 2 y 3,

Dique Mogotes, Sucus, Dique San Juan.

- **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 Cotopaxi**, es la fuente de abastecimiento del sistema Pita Puengasí, cuya captación es la bocatoma Pita.

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.



Mapa de ubicación de las captaciones en relación al SNAP.

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las fuentes que se encuentran dentro de las Áreas Protegidas del Estado aportan aproximadamente el 65% del caudal necesario para garantizar la disponibilidad de agua para el DMQ.

Con estos antecedentes se puede asegurar que EPMAPS – AGUA DE QUITO, mantiene bajo régimen de conservación, sea propio o dentro de las áreas protegidas del Estado, el 81% del recurso hídrico necesario para asegurar la dotación del servicio de agua potable para el DMQ.

Durante 2019, 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).

En 2019, la EPMAPS realizó el monitoreo de calidad de agua en fuentes en 77 puntos de muestreo, distribuidos en las captaciones que abastecen a los diferentes sistemas de abastecimiento de agua para el DMQ; con el fin de conocer la variabilidad de la calidad de agua y definir medidas de intervención preventivas para asegurar la disponibilidad de agua. Se analizó todos los parámetros que considera la Normativa Ambiental Vigente, entre los que se destaca: arsénico, Cryptosporidium, E. coli, fluoruros, Giardia lamblia, nitratos, nitritos, pH, sulfatos y turbiedad.

Los resultados dan cuenta que las concentraciones de los parámetros analizados en las fuentes de las captaciones que actualmente se mantienen operativas de EPMAPS – AGUA DE QUITO, no presentan valores que excedan el límite máximo permisible establecido en la Normativa Ambiental Vigente, lo que demuestra el trabajo de la EPMAPS y del FONAG en la conservación de los ecosistemas para garantizar la disponibilidad de agua para los habitantes del DMQ y posiciona a EPMAPS como líder en cumplir con parámetros de calidad a nivel de Latinoamérica.

a) Hábitats protegidos o restaurados

304-1, 304-2, 304-3, 304-4

La alianza estratégica con el FONAG, del cual EPMAPS es su mayor constituyente, 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 2019 se continuó con las actividades de baja de carga animal (caballos y llamingos) en las áreas correspondientes a la Reserva Ecológica Antisana y el área de conservación hídrica de propiedad de la EPMAPS.

De igual manera, durante el primer semestre de 2019 se inició el monitoreo y erradicación de especies introducidas en Áreas de Conservación Hídrica Antisana (ACHA), como es el caso de perros salvajes que fueron confinados adecuadamente por el FONAG por representar un riesgo constante de transmisión de enfermedades para la fauna propia del área y ataques para los turistas que visitan la REA.

A continuación, se detallan las especies de fauna silvestre registradas en los recorridos efectuados por los guardapáramos en las áreas de conservación hídrica:



ESPECIES DE FAUNA EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA

- ▶ Venado de cola blanca
- ▶ Halcón
- ▶ Pato de páramo
- ▶ Chupil
- ▶ Cóndor *Vultur gryphus*
(Lista roja UICN: Casi amenazado)
- ▶ Guarro
- ▶ Curiquingue
- ▶ Zumbador
- ▶ Lobo de páramo
- ▶ Gigles
- ▶ Gaviota
- ▶ Oso de anteojos
- ▶ (Lista roja UICN: Vulnerable)
- ▶ Tacanas
- ▶ Agachuda
- ▶ Gavilán
- ▶ Conejo
- ▶ Puma
- ▶ Lechuza

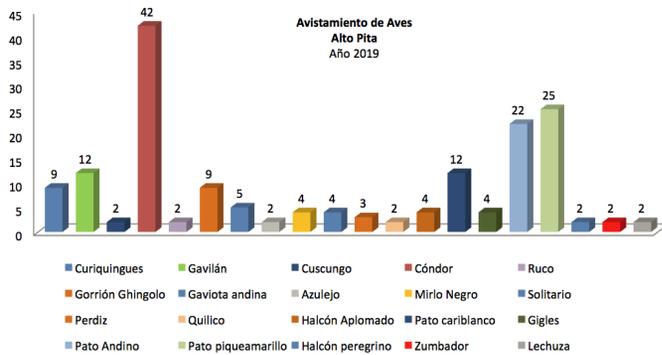
Fuente: Gerencia del Ambiente



Foto 1. Cóndor *Vultur gryphus*; Foto 2. Lobo de páramo (*Dusicyon culpaeus*) en el Área de Conservación Hídrica Alto Pita. Foto 3. Venados; Foto 4. Lechuza (*Tyto alba*) en el Área de Conservación Hídrica Alto Pita

En los últimos tres meses de 2019 el número de cóndores avistados en el ACHA ha aumentado debido a la presencia de gran cantidad de venados y por tanto mayor cantidad de carroña disponible, pues en este año se ha podido desmitificar la creencia de que esta ave emblemática se alimenta únicamente de carroña de ganado vacuno y caballar, logrando obtener en video registros de cóndores alimentándose de carroña de venado, lo que representa un hito en la conservación de ecosistemas al romper un paradigma de la necesidad de mantener un número de cabezas de ganado en el páramo para la alimentación y conservación del cóndor; es decir se rompe el conflicto entre la baja de especies exóticas en páramo para conservación del agua y la conservación del cóndor andino.

Igualmente se ha incrementado el avistamiento de aves, las que detallamos a continuación:



Fuente: Gerencia del Ambiente

Además, las estrategias de restauración activa desarrolladas en coordinación entre EPMAPS y FONAG involucran especies vegetales, muchas de ellas en peligro de extinción: Polylepis o Yagual Romerillo, Quishuar, Laurel de cera, Chuquiragua, Sacha capulí, Jata, Semilla de Chocho, Lupinus.

b) Estación Científica Agua y Páramo 304-1

La Estación Científica integrada las Áreas de Conservación Antisana, Alto Pita y Paluguillo propone responder a la necesidad del conocimiento científico, invitando a investigadores a realizar estudios en los predios para entender mejor su funcionamiento y los aportes generados por el manejo efectuado por el FONAG y la EPMAPS.

De esta forma en 2019 se han seguido implementando proyectos de investigación en el marco del convenio EPMAPS-FONAG-EPN (Escuela Politécnica Nacional) y el convenio EPMAPS-FONAG-PUCE (Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Los proyectos que se encuentran en ejecución son los siguientes:

- Actualización del modelo de distribución de recursos hídricos WEAP para la cuenca alta del río Guayllabamba y unidades hídricas aportantes de agua para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).
- Evaluación de Hydro-BID para la cuantificación de la disponibilidad de agua en la cuenca alta del río Guayllabamba y

unidades hídricas aportantes de agua para el Distrito Metropolitano de Quito.

- Predicción de caudales en la cuenca del río Chalpi norte mediante la aplicación de redes neuronales.
- Análisis de la concentración y distribución espacial de los parámetros físicos en el embalse La Mica.
- Uso de redes neuronales para modelos precipitación-escorrentía.
- Análisis probabilístico de la variabilidad espacio-temporal del humedal Pugllahoma utilizando imágenes Radar de Apertura Sintética de la Misión Sentinel - 1.

En abril 2019 el FONAG conjuntamente con la EPMAPS procedió con la 5ª Convocatoria del Programa de Becas para tesis en las líneas de investigación prioritarias para la Estación Científica. Como resultado de esta convocatoria se seleccionaron 3 propuestas de investigación siendo los beneficiarios estudiantes de las Universidades Yachay, ESPE y PUCE.

En julio 2019 se llevó a cabo el taller "Ciencia aplicada a la toma de decisiones de gestores de agua" organizado por el IRD, PUCE, EPMAPS y FONAG. Este taller tuvo lugar en las instalaciones de la PUCE y asistieron 115 personas. Siendo un aporte importante para mejorar cada día el servicio a la ciudadanía.

DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS (Tema material) 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-5

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

(Indicador propio) 306-1

Durante 2019, la EPMAPS operó un total de 30 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR'S) de las cuales dos están en proceso de recepción. Los trenes de tratamiento de las plantas, contemplan: Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + Desinfección; Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA; Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección; Fosa Séptica, entre otros. Los efluentes de estas plantas tienen diferentes disposiciones finales.

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN OPERACIÓN

N°	PTAR	UBICACIÓN (Parroquia)	N°	PTAR	UBICACIÓN (Parroquia)
1	Nuevos Horizontes	Amaguaña	16	Ubillus	Pintag
2	Chavezpamba	Chavezpamba	17	El Carmen	Pintag
3	Gualea Cruz	Gualea	18	El Chorro	Pintag
4	Bellavista	Gualea	19	Pintag	Pintag
5	Las Tolas	Gualea	20	Pinantura	Pintag
6	Chaquibamba	Guayllabamba	21	Sto. Domingo	Pintag
7	Cachuco	Guayllabamba	22	Villaflora	Pintag
8	Lloa	Lloa	23	Yurac	Pintag
9	La Perla	Nanegal	24	San Juanito	Pintag
10	Nono	Nono	25	Aloguincho	Puéllaro
11	La Delicia	Pacto	26	Pinguilla	Puéllaro
12	Ingapi	Pacto	27	Puéllaro	Puéllaro
13	Anope	Pacto	28	San Luis de Aloguincho	Puéllaro
14	Cochauco*	Pifo	29	La Calera	San José de Minas
15	Chachil	Pintag	30	Quitumbe*	Quitumbe

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

Fuente: Gerencia de Operaciones

En 2019 se desarrolló un estudio para el aprovechamiento del agua regenerada en la PTAR Quitumbe, el cual permitirá en el 2020 reducir el consumo de agua potable en usos no-potables tales como: riego de áreas verdes, lavado de calles y red de alcantarillado interna, lavado de unidades de tratamiento, entre otros, optimizando así el uso del agua a través de la economía circular de este recurso.

Asimismo, se realizaron estudios, en conjunto con estudiantes de diferentes instituciones de Educación Superior, para la valoración de los lodos resultantes del tratamiento de las aguas residuales en la PTAR Quitumbe, por lo que se está realizando el acercamiento con empresas privadas tales como florícolas, fábricas de mampostería, y con instituciones del estado como Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales para el aprovechamiento de los lodos en diferentes ámbitos tales como abono, fabricación de mampostería, recuperación de suelos, entre otros.

CAMBIO CLIMÁTICO

(Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3, 302-1

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

(Indicador propio)

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 y 13.2 y ODS 12, meta 12.2 y 12.6.

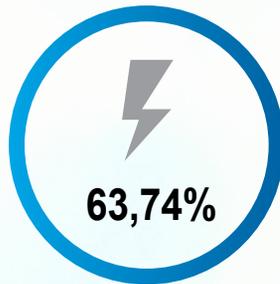
EPMAPS – AGUA DE QUITO es dueña y opera su propia línea de transmisión de energía a 138 kV que interconecta a sus dos más grandes centrales generadoras: El Carmen y Recuperadora y al sistema de bombeo Papallacta asociado a ésta. La línea de transmisión se halla interconectada a la Subestación El Inga (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 Ecuatoriano (MEE).

La autosuficiencia energética de la Empresa, a finales de 2019, tuvo un valor de 63,74%, lo que representa un incremento del 14% respecto al año anterior que fue de 51.83%, se espera que con la adquisición de un nuevo inyector en último semestre del año 2020 se retorne a las condiciones normales autogeneración energética, sin necesidad de recurrir al Mercado Ecuatoriano de Energía.

ENERGÍA CONSUMIDA SISTEMA BOMBEO PAPALLACTA (MWh)	
Energía Autoabastecida	38 809,41
Energía comprada en el MEE	27 431,23
TOTAL	66 240,64
ENERGÍA GENERADA EN BORNES DE GENERADOR	
Central Hidroeléctrica	MWh
Generación Recuperadora	51 157,01
Generación El Carmen	50 498,06
Generación Noroccidente	1 451,97
Generación Carcelén	185,86
GENERACIÓN TOTAL	103 292,89

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

ÍNDICE DE AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA ACUMULADO 2019



Energía utilizada desde la EEQ (MWh)	7 413,71
Energía ingresada al MEE (MWh)	63 372,50
Consumo de Auxiliares Centrales Eléctricas (Carmen, Recuperadora, Noroccidente) (MWh)	2 798,91
Energía requerida por los Autoconsumos (MWh)	21 449,83

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

a) Consumo energético 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

CONSUMO INTERNO ENERGÍA (NO RENOVABLE) 2018-2019

Año	kWh	Joules (J)
2018	18 941 127,42	6,82E+13
2019	21 423 000,00	7,71E+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.
NOTA 3: Los valores de consumo de energía es información liquidada por el CENACE en el período de enero de diciembre de 2019.

CONSUMO EXTERNO ENERGÍA (NO RENOVABLE) 2018-2019

Año	KWh	Joules (J)
2018	6.892.417,92	2,48E+13
2019	7.243.388,00	2,61E+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.
NOTA 4: Los valores de consumo de energía es información real liquidada por la EEQ en el período de enero a diciembre de 2019.

Es necesario precisar que los datos de consumo reportados en 2019 sirven como insumo para determinar la Huella de Carbono de la EPMAPS.

b) Consumo directo de energía por fuentes primarias 302-4

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)
2018	9,30E+13
2019	1,03E+14

NOTA 1: El valor de consumo de energía no contempla diciembre 2019

La mayoría de la energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es energía limpia y autogenerada. La Empresa mantiene la calificación de auto productor de energía ante la ARCONEL con sus centrales hidroeléctricas y 63 instalaciones que forman parte del autoconsumo.

FACTURACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA

TOTAL USD	2018	2019
	1 402 957,62	1 257 030,48

Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad

Ha existido una disminución en la compra de energía a la EEQ por las instalaciones que no son parte del autoconsumo, en vista que se ha rehabilitado la microcentral Noroccidente y la energía que produce autoabastece a la planta de tratamiento del mismo nombre, dejando por tanto de comprar energía a la distribuidora.

c) Intensidad energética 302-3

El 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
2018	9,30E+13	1 785	5,21E+10
2019	1,03E+14	1 801	5,73E+10

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

d) Requerimientos energéticos de productos y servicios 302-5

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

INTENSIDAD ENERGÉTICA			
AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (J)	NÚMERO DE TRABAJADORES	RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA
2018	9,30E+13	1 785	5,21E+10
2019	1,03E+14	1 801	5,73E+10

Fuente: Gerencia del Ambiente.

El incremento en 2019 en los requerimientos energéticos por m³ de agua producido, se debe al incremento del consumo energético total el cual se produjo por el ingreso en operación de nuevas instalaciones, entre ellas la Estación de Bombeo Nono, a la optimización en la operación de pozos y la operación de la

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Quitumbe, misma que está tratando una mayor cantidad de aguas residuales en relación al 2018, lo que implica que la energía consumida no solo está siendo utilizada para la producción de agua sino también para el tratamiento de aguas residuales.

MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO 201-2

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.

Es importante señalar que al menos el 85% del agua para Quito depende exclusivamente del ecosistema páramo, por lo tanto, los esfuerzos empresariales se basan por un lado en conocer los procesos hidrológicos y por otro, aplicar acciones efectivas de conservación de las fuentes de agua. En ese contexto, EPMAPS y FONAG cuentan con la red integrada hidrometeorológica más robusta del Ecuador a fin de conocer estos procesos y brindar directrices para la toma de decisiones; además, cuenta con productos hidrológicos para mitigar el impacto de cambio climático como pronóstico del tiempo y pronóstico de tormentas.

En cuanto a las acciones de conservación para mitigación y adaptación al cambio climático se puede resaltar que EPMAPS cuenta con 20 500 has de áreas dedicadas exclusivamente para este fin; realiza acuerdos para conservación de áreas prioritarias, tomando como enfoque transversal la restauración del ecosistema páramo mediante estrategias de recuperación de suelo y vegetación. Al respecto la EPMAPS ha desarrollado varios planes a corto, mediano y largo plazo, que

contemplan acciones enfocadas a mitigar riesgos por cambio climático, 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 2019	
RUBRO	MONTO USD
Gestión de Recursos Hídricos	686 241,00
Gestión Ambiental	281 778,00
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)	2 714 437,00
Implementación de los Planes de Manejo Ambiental en obras	1 158 641,00
TOTAL	4 841 097,00

Fuente: Gerencia del Ambiente

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las medidas establecidas en los planes de manejo ambiental, durante la ejecución de obras de agua potable y saneamiento, la EPMAPS determina rubros en los contratos para la ejecución e implementación de las medidas descritas en el Plan de Manejo Ambiental de cada obra contratada. Durante 2019 se invirtió USD 1158 641,00 en la implementación de estos planes durante la ejecución de obras.

Gestión de Riesgos Naturales

Las condiciones geográficas de las áreas en las que se localizan las obras de infraestructura de la Empresa determinan riesgos de carácter sísmico, volcánicos, deslizamientos, entre otros.

En cuanto a gestión de riesgos naturales a los que se encuentra expuesta la infraestructura de la Empresa, durante 2019 y con el objetivo de fortalecer el Plan de Contingencia Sísmico Empresarial y aportar a la coordinación interinstitucional de la respuesta a nivel del COE-Metropolitano, se trabajó en el análisis de la vulnerabilidad sísmica del DMQ y las implicaciones de los escenarios de impacto sobre las principales infraestructuras de la ciudad en la implementación de la respuesta operativa de la EPMAPS.

Además, para fortalecer las capacidades de respuesta de la EPMAPS, durante 2019 se concibió el proyecto del desarrollo de herramientas informáticas de apoyo para la toma de decisiones en el COE-EPMAPS y el trabajo en Sala de Situación, con el fin de automatizar los protocolos y acciones dispuestas en el Plan de Respuesta ante Emergencias de la Empresa y facilitar la gestión de información durante emergencias. Esta herramienta permitirá integrar la información meteorológica y de alerta de altas intensidades de precipitaciones, además de informar de la evolución de las principales amenazas naturales que puedan afectar la provisión del servicio de agua potable y saneamiento al DMQ.



Sala de Situación

Con el fin de monitorear las principales amenazas naturales que pueden afectar a la provisión de agua potable y saneamiento del DMQ, desde la Sala de Situación, espacio de coordinación para el desarrollo de

actividades del componente de monitoreo de sistemas y de eventos del Plan de Respuesta de Emergencias de la EPMAPS, durante 2019 se realizaron 52 boletines ordinarios de amenazas y 2 boletines especiales.

Por otro lado, y con el fin de mejorar la cobertura sonora del Sistema de Alerta Temprana -SAT de la Presa Salve Faccha, se realizó la instalación de un sistema de sirenas de alta potencia en la comunidad de Oyacachi. Esta instalación que representa una repotenciación de la infraestructura existente con tecnología de última generación mejora sustancialmente la cobertura sonora de la alarma, provee de confiabilidad al SAT-Salve Facha por sus componentes robustos y sistemas de alimentación redundantes y además facilita el monitoreo remoto de su funcionamiento.



Instalación de un sistema de sirena de alta potencia en la comunidad de Oyacachi.

REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO

(Tema Material) 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6.

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en 2019 el cálculo de la huella de carbono corporativa tiene los siguientes resultados:

HUELLAS CORPORATIVAS	UNIDAD	CANTIDAD	VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA m ³	INTENSIDAD** (tCO ₂ e/m ³)
***Huella de Carbono 2018	tCO ₂ e*	15 964,90	246 629 828	0,000065
***Huella de Carbono 2019	tCO ₂ e	17 387,87	252 836 844	0,000069

* tCO₂e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

** Intensidad = Huella de carbono / Volumen de agua producidos

*** Cálculos realizados con los Alcances 1 y 2

Fuente: Gerencia del Ambiente

En el siguiente cuadro se muestra la Huella de Carbono de los años 2018 y 2019 por Alcances 1 y 2.

HUELLA DE CARBONO 2018-2019 EPMAPS POR ALCANCE 1 Y 2						
ALCANCE	Actividades	2018		2019		Porcentaje de variación
		Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones directas)	2 888,00	18,09%	2 876,94	16,55%	-0,38%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	13 076,90	81,91%	14 510,93	83,45%	10,97%
TOTAL		15 964,90	100,00%	17 387,87	100,00%	8,91%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcance 1 y 2 en el periodo 2019 equivalen a 17 387,87 (tCO₂e) y representan un aumento del 8,91 % (1.423 tCO₂e) en comparación con 2018, debido principalmente al aumento en el consumo de energía producido por el ingreso en operación de nuevas instalaciones. Por otro lado, se produjo una disminución del 0,38% del consumo de combustibles. La disminución en el consumo de combustibles se debe al menor consumo de gasolina para el uso en vehículos de la EPMAPS.



HUELLA DE CARBONO 2018-2019 EPMAPS POR ALCANCE 1,2 Y 3

HUELLA DE CARBONO 2018-2019 EPMAPS						
ALCANCE	Actividades	2018		2019		Porcentaje de variación
		Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones directas)	2 888,00	2,23%	2 876,94	3,08%	-0,38%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	13 076,90	10,11%	14 510,93	15,54%	10,97%
ALCANCE 3	Materiales y Bienes. Productos agropecuarios y pesqueros. Productos forestales. Obras de construcción Servicios.	113 345,10	87,65%	75 960,07	81,37%	-32,98%
TOTAL		129 310,00	100,00%	93 347,94	100,00%	-22,39%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcances 1, 2 y 3 en 2019 equivalen a 93 347,94 (tCO₂e), que representan una disminución del 22,39% en relación al 2018. Los Alcances 1 y 2 que son de emisiones directas suman el 18,62% de relevancia, mientras el Alcance 3 (emisiones indirectas) el 81,37%, siendo entonces las emisiones indirectas las que tiene mayor incidencia en la huella de carbono empresarial.



El mayor porcentaje de disminución de la Huella de Carbono en 2019 en relación al 2018, se debe a una disminución del 32,98% de emisiones en el Alcance 3. Las emisiones del Alcance 3 son consecuencia de actividades de la Empresa, pero que ocurren en fuentes que no son propiedad de la misma, y dentro de esta categoría el mayor porcentaje de emisiones se produce por las obras de construcción que la EPMAPS ejecuta a través de contratistas. Durante 2019 la magnitud de obras de agua potable y alcantarillado que se ejecutaron son menores en relación al 2018, dedicando la EPMAPS sus esfuerzos al mantenimiento de estas obras y de la red de agua potable y alcantarillado, así como saneamiento.

a) Otras emisiones 305-6

Considerando el Acuerdo N° 97-A, Anexo 3 del Libro VI del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas, 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.

b) Materiales Utilizados 301-1

Los consumos internos de materiales reportados en 2019 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 2019.

CONSUMO DE PAPEL		
Año	Kg	Porcentaje de variación
2018	21 909	-11,50%
2019	19 650	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística
Gerencia del Ambiente

EPMAPS como parte de su compromiso con la conservación del medio ambiente utiliza como insumo para sus actividades papel ecológico fabricado a partir del bagazo de la caña de azúcar, libre de cloro elemental.

CONSUMO DE TÓNER		
Año	UNIDADES UTILIZADAS	Porcentaje de variación
2018	659	-18,10%
2019	558	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística
Gerencia del Ambiente

El consumo de papel en las dependencias de la EPMAPS durante el 2019 disminuyó en un 11,50% en relación al 2018, mientras que el consumo de tóner disminuyó en un 18,10% en relación al 2018. Esta disminución de consumos refleja que se ha logrado un uso más eficiente de los recursos en cada sitio de trabajo. Con el objetivo de sensibilizar al personal de la EPMAPS en el manejo y uso adecuado de recursos en cada sitio de trabajo (administrativo y operativo), durante 2019 se capacitó al personal de la EPMAPS (1 484 personas) sobre el uso ecoeficiente de recursos y manejo adecuado de residuos. Estas capacitaciones se enfocaron en difundir conocimientos y hábitos a fin de optimizar y reducir el uso de recursos en todas las instalaciones de la EPMAPS.

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

CONSUMO AGUA POTABLE		
Año	METROS CÚBICOS	Porcentaje de variación
2018	118 465	-7,70%
2019	109 349	

Fuente: Gerencia Comercial

En relación del año 2018 al año 2019, se refleja una disminución en los consumos referente a metros cúbicos del 7,70%, debido a los controles, acciones y estrategias que se realizaron para tal fin.

• Consumo total de combustible

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)		
Año	GALONES GASOLINA (Extra u super)	
	OTROS USOS*	VEHICULOS
2018	9 100	145 414
2019	10 518	127 588
Año	GALONES DIESEL	
	OTROS USOS*	VEHICULOS
2018	26 690	124 722
2019	29 482	135 027
TOTAL		
2018	305 926	
2019	302 615	

Fuente: Gerencia del Ambiente

Gerencia 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)			
Año	GASOLINA (JOULES)	DIESEL (JOULES)	TOTAL (JOULES)
2018	2,04E+13	2,22E+13	4,25E+13
2019	1,82E+13	2,41E+13	4,23E+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 2019 en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

El incremento en el consumo de diésel para el año 2019 por parte del parque automotor con relación al año 2018, se debe a la puesta

en operación de 5 vehículos con combustión a diésel a partir del último trimestre del año 2018. Además, la EPMAPS arrendó 43 vehículos, la mayoría con combustión a diésel y se adquirió 3 mini cargadoras para las diferentes unidades operativas en el año 2019.

En cambio, el consumo de gasolina en el 2019, disminuyó respecto al consumo en 2018, debido al menor uso de vehículos que utilizan este combustible.

Plan de Buenas Prácticas Ambientales

301-1, 302-4

En 2019 se inició la implementación de un Plan de Buenas Prácticas Ambientales, con el objetivo de promover acciones para reducir los potenciales impactos ambientales generados por las diferentes actividades de la Empresa.

Este plan está enfocado en reducir los consumos de: combustibles del parque automotor, papel, emisión de CO₂ producto de la combustión de combustibles en los automotores, agua potable de los principales edificios administrativos, energía eléctrica en instalaciones administrativas; así como, gestionar adecuadamente los residuos sólidos no peligrosos reciclables que se generan en edificios administrativos. Las variaciones entre 2018 y 2019 obtenidas en el Plan, se muestran en la siguiente tabla:

INDICADOR	Unidad	2018	2019	Variación
Consumo de energía eléctrica	kWh/año	871 052	706 561	-18,88%
Consumo de agua potable (Complejo Matriz)	m ³ /año	7 936	8 390	5,72%
Generación Desechos No Peligrosos Reciclables	Kg/año	2 424	3 973	63,90%
Consumo resmas de papel	resmas/año	9 323	9 174	-1,60%
Consumo de gasolina	gal/año	154 513	138 106	-10,62%
Emissiones de CO ₂	Ton CO ₂ /año	1 354	1 210	-10,64%

Fuente: Gerencia del Ambiente

RECICLAJE 301-2

La EPMAPS por la naturaleza de sus operaciones no recicla materiales en su proceso de producción, sin embargo, realiza una adecuada gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.

a) Gestión de residuos 306-2

Durante 2019 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 entregó a los gestores ambientales designados por EMASEO EP los residuos no peligrosos sólidos generados, los mismo que se detallan a continuación:

DESECHOS NO PELIGROSOS ENTREGADOS A EMASEO

TIPO	UNIDADES	CANTIDAD	DETALLES DEL TRATAMIENTO / DISPOSICIÓN FINAL
Papel	Kg	2 192	Reciclaje
Cartón	Kg	790	
Plástico	Kg	761	
Tetra Pak	Kg	166	
Vidrio	kg	92,6	
TOTAL		4 001 6	

Fuente: Gerencia del Ambiente

Nota: Desechos reciclables Complejo Matriz de la EPMAPS



El total de desechos peligrosos generados durante 2019 en las dependencias/sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS fue de 8 059,24 Kg., detallado en la siguiente tabla:

RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS					
No.	DESECHO PELIGROSO (LISTADO NACIONAL)	CANTIDAD (Kg)	%	TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL REALIZADA	
1	Envases contaminados con materiales peligrosos	424,59	5,27	Tratamiento Térmico, incineración	
2	Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	677,95	8,41	Tratamiento Térmico, incineración	
3	Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	199	2,47	Tratamiento Químico: óxido – reducción + Tratamiento Químico: Estabilización o solidificación	
4	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad.	272,55	3,38	Tratamiento químico: óxido - reducción	
5	Material adsorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	105,43	1,31	Tratamiento Térmico, incineración	
6	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad	113,85	1,41	Tratamiento químico: Estabilización o Solidificación + Disposición Final	
7	Baterías usadas plomo-ácido	185,65	2,30	Tratamiento químico: neutralización, ácido – base + recuperación de materiales	
8	Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	364,6	4,52	Tratamiento físico, trituración – extracción + encapsulamiento	
9	Equipos eléctricos y electrónicos en desuso que no han sido desensamblados, separados sus componentes o elementos constitutivos	219,27	2,72	Tratamiento físico: ruptura, desmontaje + incineración de partes plásticas y metálicas; recuperación de materiales	
10	Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	271,00	3,36	Tratamiento Térmico, incineración	
11	Neumáticos usados o partes de los mismos	23,9	0,30	Gestión: Recuperación de materiales	
12	Aceites dieléctricos usados que no contengan bifenilopoliclorados (PBC), terfenilopoliclorados (PCT) o bifenilopolibromados (PBB)	3,00	0,04	Tratamiento Térmico, incineración	
13	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad. (Ácido nítrico al 70 %) / Productos químicos caducados o fuera de especificaciones. (Ácido nítrico al 70 %)	5 198,45	64,50	Tratamiento químico: óxido - reducción	
TOTAL		8 059,24	100,00%		

Fuente: Gerencia del Ambiente

Con la finalidad de asegurar una adecuada gestión de residuos en los sitios donde se manejan combustibles y productos químicos considerados peligrosos, durante 2019 se realizaron capacitaciones en la “Identificación de riesgos y manejo adecuado de materiales peligrosos”, con el fin de fortalecer los conocimientos y prácticas del personal. En total se capacitaron a 36 personas en el manejo adecuado de combustibles y químicos

b) Derrames significativos 306-3

En 2019 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 306-4

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

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

(Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3

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 del servicio de agua potable y saneamiento. El detalle del cumplimiento de los citados índices se encuentra en el Anexo 2.

Durante 2019, la EPMAPS invirtió un total de USD 59,37 millones, en varios proyectos de agua potable y saneamiento cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establecen el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y la Planificación Estratégica de la EPMAPS. La inversión realizada se financió mediante fondos provenientes del Municipio, recursos propios de la Institución y de la Agencia

Francesa de Desarrollo AFD. De la inversión total, los proyectos más significativos para agua potable, saneamiento y descontaminación, son los siguientes:

INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de agua potable, durante 2019 se realizó la extensión de redes en una longitud de 28,19 km y 132 conexiones domiciliarias de agua potable, así como 135,84 km de redes y 2 533 conexiones domiciliarias de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente.

Es importante señalar que la población del DMQ asentada en el área de influencia de las obras de infraestructura de agua potable y saneamiento, tuvo un impacto positivo significativo al acceder a dichos servicios, puesto que mejoró 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.



Ramal Chalpi - Papallacta



Ampliación Planta Paluguillo



Línea de Transmisión

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2019 CON IVA (USD)
Ramal Chalpi Grande - Papallacta (2200 l/s)	Captar el caudal de 2,20 m ³ /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, mediante la generación de energía hidroeléctrica.	1 091 096	39 358 207	18 722 196
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	15 344 250	8 149 278
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	El proyecto contempla la optimización de la línea existente y la construcción de una nueva línea por la parte alta de las parroquias orientales: Pumbo, Pifo, Tababela, Yaruqui, Checa, El Quinche, Guayllabamba; estas líneas han sido diseñadas para transportar un caudal global de 570 l/s desde la PTAP Paluguillo, que permitirá cubrir el déficit actual y la demanda futura de agua potable de las parroquias mencionadas hasta el año 2040.	165 548	25 105 311	3 440 054
Proyecto de Agua Potable Acuífero Norte-Pozos El Condado.	Construcción de estaciones de Bombeo en los Pozos Noroccidente 1 (Justicia Social Bajo), Noroccidente 2 (Justicia Social Alto), Noroccidente 3 (Velasco), Noroccidente 4 (Colinas del Norte); conducción del agua extraída hasta un tanque de carga de 1000 m ³ .	173 268	2 851 477	711 641
Extensiones de redes de agua potable para el DMQ.	Construcción de redes de agua potable para los sectores: Valle de los Chilllos, El Condado, La Delicia y Eugenio Espejo; Quitumbe.	56 000	1 545 330	569 195
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				31 592 364

Entre los proyectos más sobresalientes ejecutados durante 2019 tenemos los siguientes:

ESTUDIO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2019 CON IVA (USD)
Diseño definitivo de la Línea de Conducción Puembo-Calderón.	Diseños definitivos de la "Línea de conducción Puembo-Calderón" y la "Planta de Tratamiento PTAP Calderón" para un caudal de 1300 l/s, a ser construidos en el período 2020-2021.	100%	627 210	247 003
Diseño definitivo de la línea de transmisión, tanque de almacenamiento y redes, sector Calderón.	Consultoría que consiste en implementar la línea de transmisión, tanque de almacenamiento y redes.	80%	448 612	267 108
Diseño definitivo de la planta de tratamiento de agua potable de Calderón.	Consultoría para obtener los estudios, diseños definitivos, planos, especificaciones y todo documento necesario para construir la PTAP Calderón con una capacidad de 1300 l/s, considerando dos módulos cada uno para tratar 650 l/s, que puedan ser construidos individualmente o al mismo tiempo de acuerdo a lo que decida la Empresa en función de los recursos disponibles.	80%	419 994	374 849
Varios Diseños en Agua Potable del DMQ:	Diseños de redes para varias zonas del DMQ; optimización del Sistema de agua potable de El Chaco; diseño de redes para Barrios Altos de Amaguaña; estudio Hidrogeológico de las aguas subterráneas en la Cuenca Rayocucho.	100%	298 961	99 086
Varios Diseños en Saneamiento del DMQ:	Diseños de redes de alcantarillado para varias zonas del DMQ: Estudios de prefactibilidad y factibilidad de las obras de control de inundaciones en la Cuenca Qda. Caupicho; 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; Diseño definitivo de las obras de saneamiento de las Quebradas San Antonio, Horinaza y Chaquiscahuaycu, para mejorar las condiciones ambientales y el entorno de las dichas quebradas hasta 300 metros aguas abajo del cruce de la Av. Simón Bolívar por la quebrada Chaquiscahuaycu, para cumplir con el programa de descontaminación del Norte de Quito.	95%	2 339 006	1 614 347
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				2 602 393

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Estudios de ampliación de la capacidad de transmisión

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 podemos mencionar:

INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de alcantarillado, se realizó la instalación de 135,84 km de redes y 2 533 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.

SANEAMIENTO				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2019 CON IVA (USD)
Alcantarillado para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto.	Construcción de redes.	1 800	1 438 509	1 504 848
Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.	Construcción de redes de alcantarillado combinado de una longitud de 8754 m, sobre las calles de la cabecera parroquial de El Quinche, con tuberías plásticas de diámetros entre 300mm y 100mm, y tubería metálica en la descarga.	3 500	1 549 346	1 250 796
Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la Zona Quitumbe. Grupo 6. Barrios: 9 de diciembre, El Rancho, La Dolores, Cumbres del Sur de Occidente, Asociación de Iadrilleros, San Martín de Porres, Camino de los Incas, El Troje, Eden del Sur, Pampa Uno, Ciudad de Quito, Marcelo Ruales, Porvenir del Sur, Reino de Quito. Franja 7, Camal Metropolitano, La Libertad (calle Aguarico), Asoférrea, Orquídeas, Alma Lojana.	Construcción de redes de alcantarillado combinado para varios sectores que no tienen el servicio, aumentando la cobertura en la zona de Quitumbe.	7 000	1 430 249	1 481 428
Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la Zona Eloy Alfaro. Grupo 3. Barrios: Miravalle (sector Guápulo), Balcón Quiteño, La Chilena, Pasaje Martínez, calle Yacupugro, Caicedo, Manglar Alto, Pasaje San Juan de Turubamba, Interceptor quebrada Shanshayacu (sector Solanda), Rumiñahui, Pasaje barrio Unión y Justicia, 22 de Enero (sector San Roque), Interceptor barrio Santa Lucía, Marginal barrio Cajas (sector Ferroviaria), Barrio San Cristóbal Medio y Bajo, San Cristóbal Alto, Graderío pasaje Amaluzá (barrio 29 de Enero), calle Arenillas y Tarma, Santo Tomás.	Construcción de redes de alcantarillado combinado en los barrios de la zona Eloy Alfaro y zona Centro, evitando descargas directas a la quebrada.	600	1 350 644	1 327 971
Extensiones de redes de alcantarillado para el DMQ.	Construcción de redes de alcantarillado para varios barrios y sectores de las parroquias: Perucho, Pintag, Puéllaro, Cumbayá, Alangasí y El Tingó, San Antonio de Pichincha, Zámbriza, Nayón, Amaguaña, Eloy Alfaro, Calderón, Calacalí, Checa.	209 563	17 623 558	9 635 826
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				15 200 869



Alcantarillado para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto.



Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la Zona Quitumbe. Grupo 6.



Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche

DESCONTAMINACIÓN				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN CON IVA 2019 (USD)
Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe.	Implementar una red de alcantarillado en tubería PVC y un interceptor tipo túnel de sección rectangular y de que recepte las aguas residuales que actualmente se descargan directamente en la quebrada Shanshayacu (3.1 km).	74 652	3 621 000	2 694 997
Obras de recuperación y descontaminación del cauce de la quebrada Capulí. Parroquia Quitumbe.	Construcción de un emisario sanitario en la Qda. Capulí con una longitud total de 1.33 km. En ambos márgenes, la ejecución de 14 pozos altos, 1 pozo de bandeja y 12 separadores de caudal.	2 500	3 987 924	3 822 421
Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe.	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	3 376 210	772 734
Interceptores descontaminación del río Machángara. Grupo 5.	Construcción de una red de alcantarillado con tuberías de PVC y un interceptor tipo túnel de sección rectangular que recepte las aguas residuales que actualmente descargan en la Quebrada Shanshayacu.	1 300	1 702 230	1 334 665
Construcción de Interceptores para varios sectores del DMQ: Barrio El Rosario; calle De Las Minas; quebrada Pazhuaycu; barrio Anope; barrio Vista Hermosa; Comuna Oyacachi; Barrios Cochaucó, la Virginia y Molauco PTAR; quebradas Guangal, Rumihurco, Cornejo; Alpachaca y río Machángara. Zonas Eloy Alfaro y Centro. Grupos 1 y 3 parroquia Solanda.	Construcción de varios interceptores en el DMQ con el objetivo de descontaminar las quebradas y cursos de agua.	131 147	10 455 075	2 276 662
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				10 901 479



Cauce de la quebrada Shanshayacu.



Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho, parroquia Quitumbe.



Obras de recuperación y descontaminación del cauce de la quebrada Capulí. Parroquia Quitumbe.

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

NOTA: En el año 2019 se ha descontaminado 3,48 Km.

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

Fuentes de trabajos generados en proyectos de Infraestructura 412-3, 414-1, 407-1

En los proyectos emblemáticos detallados en párrafos anteriores, la EPMAPS ha generado fuentes de empleo directo e indirecto, cuyos datos aproximados constan en la siguiente tabla:

PROYECTOS	EMPLEOS DIRECTOS (PROMEDIO 2019)	EMPLEOS INDIRECTOS (PROMEDIO 2019)
Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.	52	20
Ampliación de la planta de tratamiento Paluguillo (600 l/s).	111	68
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	100	59
Construcción del Colector de alivio Galo Plaza, parroquia Kennedy.	154	50
Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe.	92	50
Descontaminación del Cauce de la Quebrada Capullí. Parroquia Quitumbe.	137	60
Colector de alivio Mirador. Parroquia Rumipamba.	180	36

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Proyectos a desarrollarse 412-3

Con el objeto de seguir impulsando la continuidad y confiabilidad del servicio de agua potable durante los próximos años, para el 2020 se tiene previsto realizar el proyecto: “Diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento de Agua Potable para San Juan de Calderón”. Por un valor de USD 4,35 millones, de esa manera prevee solucionará el problema de cobertura del servicio en cantidad y continuidad a esta importante zona del DMQ.

Adicionalmente se tiene previsto realizar el proyecto: “Obras de mejoramiento del sistema de alcantarillado de la cabecera parroquial de Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado varios sectores de la parroquia Tumbaco, grupo 2; Alcantarillado e interceptores para la cuenca de la quebrada Patagua, parroquia Tumbaco; Alcantarillado del sector sur del barrio Chiviqui, parroquia Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Cumbayá”. Proyecto por un valor de USD 21,48 millones, ejecución programada hasta el año 2022.

En 2019 se suscribió un contrato de crédito con el Banco Interamericano de Desarrollo por un valor de USD 87,1 millones y está en trámite la firma

de un convenio de crédito con el Instituto de Crédito Oficial por intermedio del Fondo para la Promoción del Desarrollo FONPRODE por USD 40 millones y una contraparte local con presupuesto de la EPMAPS de USD 93,9 millones; fondos con los que se realizará el “Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito” que tiene un costo de USD 221 millones en el período 2020-2025, mismos que estarán destinados principalmente para proyectos de ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el DMQ.

Principio de Precaución 412-3

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 a Proveedores

308-1, 308-2, 408-1

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.

La EPMAPS exige el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental durante el desarrollo de los proyectos de agua potable y saneamiento, los mismos que son incluidos en los procesos de contratación y son de estricto cumplimiento para los contratistas de obras.

a) Supervisión Integrada de obras

308-2, 407-1, 408-1, 414-1, 409-1, 412-3, 414-2 (a, b, c, e)



La Supervisión Integrada de Obras permite el control de seguridad laboral, salud ocupacional, ambiente, riesgos naturales y relaciones comunitarias en cada una de las obras civiles y saneamiento que ejecuta la Empresa, así también, exige a sus contratistas el cumplimiento de normas y requisitos legales incluidos en los Planes de Manejo Ambiental, 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 y abuso laboral.

La Empresa, durante 2019 realizó el seguimiento a 64 contratos para obras de agua potable y saneamiento que se construyen en el Distrito Metropolitano de Quito, parroquias urbanas y rurales; durante la ejecución de las obras, se realizaron 175 supervisiones integradas, verificándose el cumplimiento ambiental y de seguridad, constatando que no se ha registrado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Durante las supervisiones realizadas a contratistas de obras, en 2019 se encontraron los siguientes hallazgos:



ASPECTOS DE REVISION EN RELACION AL MEDIO AMBIENTE	
ASPECTOS	CANTIDAD HALLAZGOS (NC)
Protección de los drenajes naturales	4
Control de la erosión con vegetación	4
Control del polvo	11
Control de ruido	27
Control de emisiones al ambiente	31
Reposición de la cobertura vegetal removida	4
Manejo de materiales de construcción	21
Manejo y disposición de aguas negras y grises	0
Reposición de la calzada y servicios afectados	14
Almacenamiento y manejo de combustibles	17
Rehabilitación de áreas afectadas	7
Charlas en temas ambientales	24
Informes ambientales de cumplimiento en obra	31

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.

Adicionalmente, la Empresa implementó a partir del último trimestre 2018 y todo el 2019, para todos los contratos de obras, la presentación del informe ambiental de cumplimiento final por parte de los contratistas como requisito previo para la firma del Acta Entrega Recepción Provisional, verificando el cumplimiento de los 9 subplanes del Plan de Manejo Ambiental obteniendo un 95% promedio de efectividad de las medidas implementadas.

En el informe ambiental de cumplimiento se evalúa la correcta aplicación de las medidas insertas en los Planes de Manejo Ambiental durante la fase de construcción. Para efectuar esta evaluación se realiza un seguimiento integral de la ejecución de los rubros destinados para atender requerimientos de índole ambiental, se revisan las planillas de pago a los contratistas, y se realiza una inspección física al área intervenida para

constatar que el cierre y abandono sea el adecuado. Para que el pronunciamiento de la Gerencia del Ambiente sea favorable, el porcentaje de cumplimiento y aplicación de las medidas deberá superar el 85%.

Durante 2019 la EPMAPS desarrolló los proyectos “Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales”, “Ampliación de la Planta de Agua Potable Paluguillo” y “Primera etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, ramal Chalpi Grande, Papallacta y Central hidroeléctrica Chalpi Grande”, financiados por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD). Como parte del seguimiento ambiental a estos proyectos y en el marco de la normativa ambiental vigente del país y de las Políticas Operativas (OP) en el campo ambiental, la EPMAPS supervisa el cumplimiento de los planes de manejo ambiental de estos proyectos, garantizando la aplicación tanto de la normativa nacional como de los estándares en el ámbito ambiental establecidos por los bancos multilaterales para el financiamiento de proyectos.



Supervisión integrada de obras

CALIDAD DEL SERVICIO (Tema Material)

103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-3, 418-1

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

(Indicador propio – IP Satisfacción del Cliente)

Durante 2019, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS-AGUA DE QUITO, 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; lo cual generó el desarrollo de 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
- Servicio de alcantarillado: servicio en general
- Conexiones de agua potable y alcantarillado
- Reparaciones de agua potable y alcantarillado

Como resultado de la evaluación efectuada a través de las encuestas mencionadas, la EPMAPS - AGUA DE QUITO obtuvo en el segundo semestre de 2019, el índice del 82% de satisfacción del servicio en el DMQ.

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 2019 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 (Indicador Propio)

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, comparados los índices 2019 con 2018, se aprecia un aumento para el 2019, debido a la implementación del nuevo Sistema Comercial. Se pudo identificar la totalidad de los reclamos

presentados en las diferentes oficinas de la EPMAPS, pudiendo evidenciar requerimientos que son atendidos directamente en los módulos de atención y sumándolos a los que se derivan para un análisis más especializado en la Unidad Reclamos, particular que no era posible en la plataforma AS-400, contribuyendo de esta manera a un mejor entendimiento de los reclamos de nuestros clientes como lo indica el siguiente cuadro:

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS			
AÑO	PROMEDIO MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	CLIENTES ACTIVOS	INDICADOR
2018	2 825	634 901	0,44%
2019	3 352	650 010	0,52%

Fuente: Gerencia Comercial

El incremento del indicador de quejas y reclamos del 0,44% en el 2018 a 0,52% en el 2019, principalmente se debe al proceso de transición del nuevo contratista, que al momento se encuentra en mejoramiento continuo, adicionalmente se tiene previsto para el 2020, realizar una revisión completa de los procedimientos de atención al cliente, tiempos de atención de las solicitudes de nuevos servicios que permitirán establecer opciones de mejora, lo que se debe traducir en una reducción de quejas y reclamos.

Para diciembre de 2019, el tiempo promedio de atención fue de 5 minutos con 29 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

El manejo de la privacidad se lo realiza a través de la aplicación de lo que dispone 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 418-1

EPMAPS-AGUA DE QUITO no ha identificado ni registrado durante 2019 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 del agua

(Indicador Propio) 417-1, 417-2

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.

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 2019, 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.

b) Continuidad del servicio (Indicador Propio)

EPMAPS - AGUA DE QUITO provee de agua potable cerca de las 24 horas del día y 7 días de la semana, con una cobertura en el DMQ de 99,06%, y con altos estándares de calidad en beneficio de nuestros usuarios. En diciembre de 2019 el índice de continuidad del servicio en el DMQ fue de 96,05%.

USO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE (Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3

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 (Indicador propio)

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 2019, 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 el año 2018 la Empresa brindó el servicio de agua potable

a 634 904 clientes con un consumo de 14 478 817 m³. Así mismo, en el 2019 la EPMAPS atendió con el servicio de agua potable a 650 010 clientes con un consumo de 14 203 820 m³.

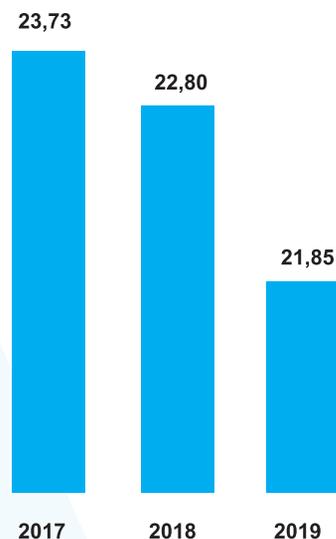
Del cuadro que antecede se puede evidenciar que en 2019 la Empresa incrementó 15 109 clientes respecto al 2018, al igual que el consumo de agua potable en el mismo período se redujo en 639 916 m³, tal como se aprecia en el gráfico.

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE			
AÑO	Número de clientes (*)	Consumo m ³	Consumo promedio por cliente m ³
2018	634 904	14 478 817	22 80
2019	650 010	14 203 820	21 85

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

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE



Fuente: Gerencia Comercial

Del gráfico anterior se aprecia que en 2018 el consumo promedio por cliente fue de 22,80 m³. Así mismo, en 2019, el consumo promedio por cliente fue de 21,85 m³. Esta disminución de consumo de agua potable se debe a las acciones que se han implementado por la Empresa, orientadas a fomentar un consumo responsable en la comunidad.

EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

(Indicador propio)

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 adjudicada a la Fundación Botánica “Los Andes”.





An aerial photograph of Quito, Ecuador, showing a dense urban landscape with numerous buildings and streets. In the background, there are large, dark mountains under a cloudy sky. The overall color palette is dominated by blues and greys, with a yellow-orange overlay at the bottom.

BUENA VECINDAD

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 (Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3

Entre los propósitos de EPMAPS – AGUA DE QUITO se encuentra el cumplir con la normativa nacional, local e institucional para promover la participación social, reducir impactos negativos en las comunidades del área de influencia directa e indirecta, a lo largo del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento, impulsar el fomento de una cultura responsable en el uso del agua potable; y vigorizar relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades aledañas a las operaciones que realiza la Empresa, procurando una corresponsabilidad en diferentes acciones, mediante el relacionamiento comunitario, articulando soluciones, generando espacios de comunicación directa.

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

(Indicador propio) 413-1, 413-2

Entre los propósitos de EPMAPS – AGUA DE QUITO se encuentra el cumplir con la normativa nacional, local e institucional para promover la participación social, reducir impactos negativos en las comunidades del área de influencia directa e indirecta, a lo largo del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento, impulsar el fomento de una cultura responsable en el uso del agua potable; y vigorizar relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades aledañas a las operaciones que realiza la Empresa, procurando una corresponsabilidad en diferentes acciones, mediante el relacionamiento comunitario, articulando soluciones, generando espacios de comunicación directa.

La EPMAPS cumplió desde varios ámbitos y estrategias con lo que dispone la Ley de Gestión Ambiental en lo que tiene que ver con la reducción, mitigación y compensación

a la comunidad como consecuencia del desarrollo de los proyectos de agua potable y saneamiento, 347 acciones se direccionaron en la línea mencionada, entre ellas se encuentran la verificación del cumplimiento de los Sub planes de Relaciones Comunitarias, manejo y resolución de conflictos durante la ejecución de las obras, mejoramiento de la evaluación de impacto ambiental social, cumplimiento de los Planes de Acción en relación a las comunidades, dispuestos en las Auditorías Ambientales.

Con el fin de promover la participación de la comunidad a lo largo del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento y con la implementación de distintos mecanismos de participación social contemplados en la Ordenanza 102 del Sistema de Gestión Participativa y Control Social y en la Guía para el Relacionamiento Comunitario 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, se impartió dos (2) seminarios-taller dirigidos a servidores de la Empresa, Consultores y Contratistas que prestan sus servicios a la EPMAPS. El objetivo de estos talleres fue inducir a los clientes internos y a los actores externos en los temas de participación ciudadana y control social, y de esta manera fortalecer a los Grupos de Interés.

Un compromiso importante de la EPMAPS es fomentar una cultura consecuente con el uso del agua potable. La línea de trabajo en esta dirección es el Programa de Consumo Responsable de Agua Potable - CREA.

La Empresa desarrolla esta actividad de manera sostenida a través de charlas de sensibilización, las cuales están dirigidas a distintos públicos objetivo: establecimientos educativos, comunidad/barrios e instituciones.

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

NÚMERO DE PERSONAS SENSIBILIZADAS AÑO 2019			
PÚBLICO OBJETIVO	GESTIÓN DIRECTA (URC)	GESTIÓN INDIRECTA	
		CONVENIOS INSTITUCIONALES Y CONTRATACIÓN	
		YAKU (Convenio)	FUNDACIÓN BOTÁNICA LOS ANDES (Contratación)
Comunidad	2 570	1 650	—
Instituciones públicas y privadas	1 582	131	—
Establecimientos educativos	2 255	2 075	2 788
TOTAL:	6 407	3 856	2 788
TOTAL GENERAL		13 051	

Fuente: Gerencia del Ambiente



Charla de sensibilización a la comunidad de Pomasqui



Charla de sensibilización a establecimientos educativos

ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES

a) Operaciones con impactos significativos en las comunidades locales

413-1, 413-2, 414-2 c)

La EPMAPS ha gestionado 14 acciones de atención a reclamos como consecuencia de impactos negativos, puntuales y localizados acontecidos durante 2019, los cuales se registran principalmente en la fase de construcción de las obras de agua y saneamiento. En estricto sentido, estos impactos negativos no son significativos, sin embargo, mencionarlos demuestra que toda acción trae consigo algunos efectos negativos, de los cuales la Empresa no está exenta.

Los impactos negativos ocasionados a la comunidad durante 2019, según causa del

impacto, así como la medida de mitigación aplicada, en el año de estudio están vinculados a la aplicación de servidumbres de paso, cuyos impactos son permanentes y localizados. La resolución de estos conflictos tiene lugar en el área técnica respectiva.

Los resultados de la Gestión Comunitaria en 2019, recoge los valores absolutos de las actividades realizadas para mejorar la relación con la comunidad, potenciar los impactos positivos de las obras y mitigar los negativos, buscando actuar sin daño.

Los resultados de la Gestión Comunitaria en 2019, recoge los valores absolutos de las actividades realizadas para mejorar la relación con la comunidad, potenciar los impactos positivos de las obras y mitigar los negativos, buscando actuar sin daño.

RESULTADOS DE GESTIÓN COMUNITARIA EN 2019		
MARCO LEGAL	ACTIVIDADES	# EVENTOS
Cumplimiento normativa ambiental	Supervisiones integradas: verificación del cumplimiento del Sub-Plan Relaciones Comunitarias	140
	Manejo y resolución de conflictos con la comunidad	14
	Evaluación de impacto social	3
	Auditorías de Sistemas Integrados, acciones con la comunidad del área de influencia de los sistemas de agua potable	2
	Análisis de fortalezas y debilidades de los instrumentos de gestión comunitaria, para mejorar la identificación de impactos sociales negativos en los proyectos de agua y saneamiento; y, proponer medidas de mitigación y compensación viables y consultadas con la comunidad	1
	Compensación a la comunidad de Oyacachi por daños ocasionados por ejecución de obra y operación del sistema de agua potable, ubicado en la zona de influencia de la población	1
Cumplimiento normativa participación social	Puesta en marcha de los mecanismos (Asambleas Parroquiales y Barriales) de participación social, con enfoque de género	172
	Agua Potable: 33 Alcantarillado: 139	
	Rendición de cuentas, a través de Mesas de Trabajo, en las parroquias Quitumbe, Eloy Alfaro, Eugenio Espejo y Calderón (*)	4
Fortalecimiento Grupos de Interés	Inducción a la relación con la comunidad, dirigida a los técnicos de la Gerencia Técnica de Infraestructura, así como a consultores y contratistas que brindan el servicio a la Empresa	2
	Transferencias al Fondo del Agua (FONAG), mecanismo financiero que invierte en manejo y conservación de captaciones de área de interés hídrico para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	13

Fuente: Gerencia del Ambiente; (*) Gerencia Técnica de Infraestructura

Como parte de las medidas de compensación y a la vez fortalecimiento a los Grupos de Interés, fuera del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) la EPMAPS-AGUA DE QUITO suscribió convenios de cooperación institucional con los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Quijos y El Chaco, mediante los cuales existe el compromiso de apoyarlos con estudios y obras de agua potable y saneamiento. Los estudios concluyeron en el 2018, las obras se iniciaron en el 2019 y están en la fase final.

Respecto a las comunidades localizadas en las áreas de influencia de los proyectos “Primera Etapa del Proyecto de Agua Potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande – Papallacta y Central Hidroeléctrica Chalpi

Grande”, durante 2019 se realizó seguimiento al compromiso de absorción de mano de obra local, el cual se cumple a cabalidad; la operatividad del mecanismo de atención de quejas y reclamos permitió atender y resolver en el sitio los problemas de forma eficiente; y, la comunicación y dialogo entre la EPMAPS, la Empresa contratista, Ministerio del Ambiente y representantes de las comunidades en el área de influencia del proyecto se dio de manera sostenida y favorable para los actores y para los Proyectos.

Asamblea parroquial para la presentación de los Diseños Definitivos de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Calderón, Parroquia Calderón









TALENTO HUMANO

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 (Tema material) 103-1,103-2,103-3

EPMAPS-AGUA DE QUITO genera e impulsa las condiciones necesarias para propiciar un ambiente laboral saludable para su personal que asegure el respeto a sus derechos y estableciendo principios éticos, manteniendo 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 402-1, 407-1

La EPMAPS cumple con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y además respeta los convenios firmados entre empleador y asociaciones gremiales, en los que de forma conjunta se llega a acuerdos que bene-

fician a los servidores.

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 2019, 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 401-2, 201-3

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.** - Las profesionales de trabajo social, orientan a los

servidores a encontrar solución a sus problemas de manera oportuna, inmediata y eficaz, a través de permanentes visitas técnicas a las diferentes locaciones de la Empresa, distribuidas por todo el Distrito Metropolitano de Quito, a efectos de realizar el seguimiento de los diferentes casos sociales y el acompañamiento al personal de atención prioritaria. Además, prestan atención de forma grupal, para lo cual generan 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.** - La EPMAPS a través del Servicio Odontológico brinda atención tanto al personal del Edificio Matriz y de manera rotativa ha definido 5 puntos de atención en diferentes Unidades Operativas con el fin de acercar el servicio al personal que labora en áreas cercanas a los citados puntos de atención.

- **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.

- **Servicio de transporte.** - La EPMAPS facilita a sus servidores el sistema de transporte colectivo, garantizando el traslado del personal

desde el lugar más cercano de su residencia hasta las diferentes instalaciones de la Empresa en donde presta sus servicios, tomando en cuenta las necesidades de transporte en cuanto a comodidad, seguridad y calidad; de igual forma vela por la seguridad de sus servidores, 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.** - Después del uso de 12 semanas de maternidad, la madre utiliza dos horas diarias de permiso para cuidado del recién nacido, durante 1 año. La EPMAPS brinda asesoría a las 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 lactantes pueden realizar la extracción y conservación adecuada de la leche materna durante el horario de trabajo, 5 servidoras se han beneficiado de este servicio.

- **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 contra-

tado, la Empresa desarrolla, al menos dos charlas de orientación a los padres por quimestre.

c) Estructura del personal 102-7, 102-41, 202-2

Al 31 de diciembre de 2019, la Empresa contaba con el siguiente personal:

A diciembre 2019 de los 20 directivos, 4 fueron mujeres, que representa el 20%; mientras que 16 fueron hombres, equivalente al 80%.

SERVIDORES EPMAPS		
RÉGIMEN LABORAL	Nº SERVIDORES	%
Código del Trabajo	818	45,42%
Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)	983	54,58%
TOTAL	1 801	100,00%

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.

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.	%
1 801	Gerentes, Subgerentes, Directores, Secretaria General.	20	1,11

Fuente: Gerencia de Talento Humano



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

102-8, 102-41, 401-1, 405-1

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

DETALLE	N°	%	MASCULINO	%	FEMENINO	%
Servidores nombramiento (LOEP)	880	48,86	523	29,04	357	19,82
Servicios ocasionales (LOEP)	103	5,72	67	3,72	36	2,00
Obreros contratados a plazo indefinido (CÓDIGO DEL TRABAJO)	818	45,42	784	43,53	34	1,89
TOTAL	1 801	100,00	1 374	76,29	427	23,71

Fuente: Gerencia de Talento Humano

NOTA: No se cuenta con servidores que no sean empleados, todos los servidores son con relación de depen-

En 2019 se incorporaron a EPMAPS-AGUA DE QUITO 120 personas lo que representa un 6,66% del total de servidores de la Empresa. Del total de ingresos, el 36% corresponden a personal femenino. Lo mencionado se puede apreciar en el siguiente cuadro:

NUEVAS CONTRATACIONES 2019 POR SEXO		
EDADES (AÑOS)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	16
	Masculino	23
	Subtotal	39
Entre 30 y 50	Femenino	25
	Masculino	40
	Subtotal	6
Mayores a 50	Femenino	4
	Masculino	12
	Subtotal	16
Total nuevas contrataciones enero a diciembre de 2019		120
Total servidores EPMAPS		1 801
% nuevas contrataciones enero a diciembre 2019		6,66%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El índice de rotación de los servidores de la EPMAPS durante el 2019, fue de 7,50%, como se indica a continuación:

ROTACIÓN DE LOS SERVIDORES		
EDADES (AÑOS)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	8
	Masculino	6
	Subtotal	14
Entre 30 y 50	Femenino	9
	Masculino	19
	Subtotal	28
Mayores a 50	Femenino	11
	Masculino	82
	Subtotal	93
Total personal cesante		135
Total servidores EPMAPS		1 801
Índice de Rotación		7,50

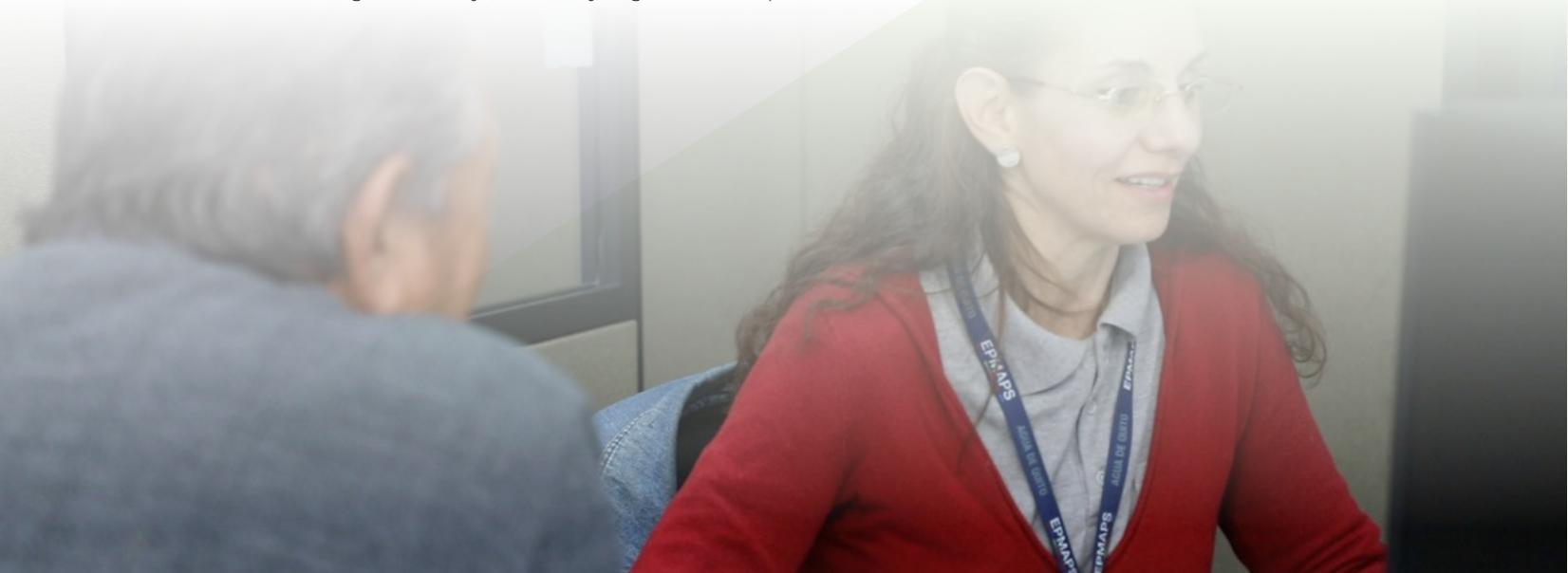
Fuente: Gerencia de Talento Humano

En EPMAPS-AGUA DE QUITO trabaja personal que está bajo dos regímenes laborales diferentes, situación que pone de manifiesto el principio de diversidad en la contratación:

SERVIDORES POR EDADES, SEXO, RÉGIMEN Y TIPO DE CONTRATO								
Edades (Años)	Sexo	Régimen	Tipo de Contrato	Nro. Servidores	Total por años y sexo			
Menores a 30	Femenino	LOEP	Contrato ocasional	17	41			
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	1				
			Nombramiento permanente	22				
			Nombramiento provisional	1				
			CT	Contrato Indefinido		18		
	Masculino	LOEP	Contrato ocasional	24	87			
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	2				
			Nombramiento permanente	40				
			Nombramiento provisional	3				
			CT	Contrato Indefinido		20		
Entre 30 y 50	Femenino	LOEP	Contrato ocasional	19	269			
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	3				
			Nombramiento permanente	221				
			Nombramiento provisional	6				
			CT	Contrato Indefinido		465		
	Masculino	LOEP	Contrato ocasional	36	772			
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	7				
			Nombramiento permanente	261				
			Nombramiento provisional	3				
			CT	Contrato Indefinido		14		
Mayores a 50	Femenino	LOEP	Nomb. de Libre Designación y Remoción	3	117			
			Nombramiento permanente	99				
			Nombramiento provisional	1				
			CT	Contrato Indefinido		301		
			CT	Contrato ocasional		7		
	Masculino	LOEP	Nomb. de Libre Designación y Remoción	7	515			
			Nombramiento permanente	196				
			Nombramiento provisional	4				
			TOTAL GENERAL			1 801		

Fuente: Gerencia de Talento Humano

CT: Código del Trabajo; LOEP: Ley Orgánica de Empresas Públicas



Remuneraciones 102-35, 102-36, 102-37, 102-38

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 del Órgano Superior de Gobierno, la Alta Dirección y los demás servidores.

El Órgano Superior de Gobierno, no se somete al régimen remunerativo de la Empresa, ya que son delegados del 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 media de toda la plantilla es:

CONCEPTO	VALORES USD
Promedio de la retribución anual persona mejor pagada	5 158,00
Promedio de la retribución anual de todo el personal	1 293,57
Relación	3,98

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El 45,42% del total de servidores están cubiertos por la contratación colectiva y amparados bajo lo dispuesto por el Código del Trabajo.

La EPMAPS cumple con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y además respeta los convenios firmados entre empleador y asociaciones gremiales, en los que de forma conjunta se llega a acuerdos que benefician a los servidores.

Con respecto al personal amparado por la Ley Orgánica de Empresa Públicas, en base al estudio empresarial de remuneraciones – SIREM contratado en 2018, durante 2019 mantuvo la 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 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 102-37, 102-39

La opinión del Grupo de Interés Servidores de la EPMAPS, en lo que atañe a la remuneración, se obtiene a través de la Medición de Clima Laboral que se realiza por medio de la aplicación de una encuesta, la misma que se realizó en diciembre 2019, de cuyo resultado se estableció que la percepción del personal

relativa a la remuneración, presenta una tendencia favorable respecto del resultado obtenido en 2017, puesto que la valoración del 2017 fue de “media” y la actual es “alta”.

De acuerdo al estudio mencionado la tendencia favorable significa que se evidencia un crecimiento de un nivel con respecto a la valoración previa.

La escala salarial de la EPMAPS se implementa tomando en consideración el estudio de mercado con respecto a otras empresas públicas.

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 v o Paternidad

401-3

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 y ayudar a 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 2019		
TIPOS DE LICENCIA	PATERNIDAD	MATERNIDAD
Servidores con derecho a licencia	30	13
Servidores que hicieron uso de licencia	30	13
Servidores reintegrados post licencia	30	13
Tasa Servidores regresaron al trabajo	100%	100%
Servidores que continúan trabajando en la Empresa	30	13
Tasa de servidores continúa laborando	100%	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

El desarrollo del talento humano está orientado a generar una propuesta de valor, para el personal de la EPMAPS, que, alineado a la estrategia de la Empresa, permita aumentar el compromiso con las metas organizacionales, fortalecer el sistema de valores, mejorar el conocimiento de los diferentes procesos, desarrollar las competencias de los servidores, mejorar el desempeño laboral, mediante una capacitación eficaz y eficiente oportuna.

EPMAPS - AGUA DE QUITO, está consciente que el ambiente en el que se desempeña su personal es trascendente para generar resultados positivos, por lo que se evalúa el nivel del Clima Laboral para determinar la satisfacción y motivación de su personal y el logro de una mejor gestión empresarial.

Consideramos que la evaluación del desempeño es fundamental, porque permite implementar estrategias para mejorar el desarrollo integral de las personas.

De acuerdo a la dinámica de la Empresa, 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 de ascensos y promociones.

a) Evaluación del desempeño y pago de remuneración variable 404-3

Cada año EPMAPS-AGUA DE QUITO realiza la evaluación del desempeño a todo su personal, evaluando tanto el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos para cada puesto, así como el nivel de desarrollo de las competencias que presenta cada servidor frente al nivel de desarrollo establecido por la Empresa.

Con el fin de ser eficaces en este proceso se realizan Talleres dirigidos a todos los evaluadores para que determinen los indicadores sobre los cuales será evaluado el personal a su cargo. De igual manera se imparten talleres a todos los evaluadores para una retroalimentación eficaz de los resultados que alcanzó cada servidor para establecer acciones que permitan al servidor mejorar su desempeño, alentarlos cuando éste es satisfactorio u otras medidas cuando el desempeño es reiterativamente insatisfactorio.

Este proceso sistémico y periódico permite identificar la existencia de problemas en

cuanto se refiere al desempeño del servidor e identifica las oportunidades de mejora lo que permite replantear y planificar las acciones de capacitación y desarrollo.

Considerando que la Empresa tiene un grupo de servidores con capacidades especiales, se brindó un acompañamiento especial en este proceso técnico, mediante la guía y orientación de los profesionales responsables del proceso.

La Modalidad de Evaluación según el grupo ocupacional es la siguiente:

- Evaluación 360° Comprende: autoevaluación, pares, subordinados, jefes, clientes.
- Evaluación 180° Comprende: pares y jefes inmediatos.
- Evaluación 90° Comprende: Jefe inmediato



Del total de servidores evaluados, el 49% corresponden al régimen de Código del Trabajo y el 51% forman parte de la LOEP; mientras que, del mismo total, el 78% corresponde a hombres y el 22% a mujeres.

Por este concepto, en 2019 se pagó un total de USD 1 383 485,02 correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, cuyos resultados cualitativos y cuantitativos generales fueron los siguientes:

- Excelente 63,73%
- Muy bueno 36,00%
- Satisfactorio 0,22%
- Regular 0,06%

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.

b) Plan de Desvinculación Asistida

La EPMAPS brinda asesoramiento, acompañamiento, talleres y charlas, en forma colectiva e individual al personal que cumple con los requisitos para acogerse al beneficio de la jubilación, durante 2019 se tuvo la participación de 62 servidores; entre los temas asesorados, están los siguientes:

- Taller Guía en temas administrativos (IESS y EPMAPS):
- Taller Manejo adecuado de recursos económicos:
- Taller “La Mejor Oportunidad para renovarse”:
- Charla Derechos Humanos
- Emprendimientos

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

404-1, 403-4, 404-2

En 2019 La Empresa ha implementado el Plan de Capacitación, Formación y Desarrollo de acuerdo a los procesos empresariales, en función base a las necesidades institucionales, a través del desarrollo de habilidades y conocimientos para mejorar su desempeño.

CAPACITACIÓN RECIBIDA POR NIVELES Y SEGÚN SEXO

NIVELES	SEXO	N° HORAS CAPACITACIÓN
Altos Directivos	Femenino	130,00
	Masculino	1 173,50
Directivos Nivel Medio	Femenino	988,00
	Masculino	2 158,75
Función Administrativa	Femenino	9 324,00
	Masculino	11 913,75
Función Operativa	Femenino	110,50
	Masculino	11 443,75
TOTAL		37 242,25

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Los temas relevantes de capacitación ejecutados durante 2019, por ejes, fueron los siguientes:

ADMINISTRATIVOS – LEGALES



Actualización en Contratación Pública

- Código Tributario y Tributación
- Manejo a la defensiva - Ley de Tránsito y mantenimiento preventivo de automotores

SEGURIDAD Y SALUD



Capacitación Brigadas de emergencia

- Brigadas de emergencia
- Espacios confinados
- Manejo de riesgos biológicos
- Manejo seguro de productos peligrosos + manejo seguro y atención de emergencias cloro gas
- Manejo de riesgos sísmicos

TÉCNICOS – OPERATIVOS



Capacitación a técnicos y operativos

- Diseño hidrosanitario
- Diseño, construcción y manejo de especificaciones técnicas de equipo electromecánico en líneas de transmisión, conducción y distribución de agua potable.
- Estación total

- Hidráulica
- Obra civil maestros de obra
- Operadores de tanques y redes de distribución

Además, se desarrollaron programas que apuntan a la innovación, capacitación técnica y mejoras prácticas de otras empresas del sector, es así que un grupo de 64 servidores visitaron las instalaciones de INTERAGUA en Guayaquil, ETAPA en Cuenca, centrales hidroeléctricas en Baños, entre otras.



Mantenimiento de equipo y maquinaria para sistemas de agua potable y aguas residuales / sistemas de alcantarillado, modelación de agua subterránea, INTERAGUA, Guayaquil

De igual manera, se destaca el Programa de Desarrollo de Habilidades de Atención al cliente, a través de la transferencia de habilidades y herramientas que permitan a los servidores resolver inconvenientes de manera adecuada y oportuna, en el servicio al cliente.

Brinda oportunidad para que los profesionales obtengan títulos de cuarto nivel tanto a nivel nacional como internacional, así como también auspicia a los profesionales para que conozcan las mejores prácticas empresariales mediante visitas técnicas a otras Empresas del sector a nivel nacional e internacional.

La Empresa, continúa apoyando el Programa de Bachillerato a Distancia, dirigido al personal operativo para que concluya los estudios y alcancen el título de bachiller. De los 33 servidores que ingresaron en 2015, 6 continúan y al 31 de diciembre de 2019, 3 se graduaron; en marzo del 2020 se graduarán 6 servidores más.

Cabe destacar que en la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante 2019, de acuerdo a certificado, suscrito por las jefaturas del Departamento de Administración del Talento Humano y Competencias y del Departamento de Desarrollo del Talento Humano.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La EPMAPS - AGUA DE QUITO desarrolla un sistema de seguridad, salud y bienestar ocupacional en el trabajo con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales. Nuestro compromiso en esta materia se resume en lo siguiente:

- Identificar acciones inseguras que constituyan un riesgo para el cumplimiento de las funciones, a fin de evitar accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- Evaluar los factores de riesgo para tomar acciones preventivas, correctivas y predictivas, con el fin de minimizar los riesgos.
- Capacitar a los trabajadores a fin de fomentar una cultura de prevención de riesgos.
- Definir procedimientos de trabajo como parte de la normativa interna, que contribuyan a mejorar la gestión en seguridad, salud y bienestar ocupacional
- Establecer registros de documentación, junto con establecer normativas internas que eviten la ocurrencia o repetición de accidentes o enfermedades ocupacionales.

a) Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

A finales de 2019, la EPMAPS realizó la revisión y actualización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo a los nuevos requerimientos del Ministerio del Trabajo, el cual fue puesto a consideración del Comité de Seguridad e Higiene de Trabajo; luego de los trámites pertinentes, en 2020 se pondrá a conocimiento y aprobación del Ministerio del Trabajo.

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, tiene como objetivo 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) Ropa de trabajo y equipos de protección personal, colectiva y vial

En cumplimiento de lo que establece el Art. 42 del Código de Trabajo y del Art. 11 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, se entrega anualmente al personal de la EPMAPS ropa de trabajo y el equipo de protección personal necesario para el desarrollo de sus labores.



La adquisición y entrega de equipos de protección personal, colectiva y vial, así como la ropa de trabajo, se realiza en función de una evaluación de la actividad que realizan y del tipo de riesgo al que se encuentran expuestos, para lo cual, durante 2019 se ejecutaron 12 procesos de contratación pública mediante los diferentes mecanismos que establece el SERCOP.

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

En 2019, la Empresa obtuvo en promedio, un nivel de cumplimiento del 72% en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, dentro de todas las instalaciones de la EPMAPS – Agua de Quito, acorde al requerimiento establecido en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Adicionalmente, en el año de reporte, se realizó la Auditoría de verificación manteniendo la certificación bajo la norma OHSAS 18001:2007 en las actividades laborales que se realizan en el Departamento de Alcantarillado.

En función del principio de la acción preventiva en materia de riesgos del trabajo y de acuerdo con la política de la Empresa relacionada a mantener estándares auditables a nivel internacional, se ha venido trabajando en la implementación de los requisitos establecidos en la Norma ISO 45001:2018, lo cual servirá para que a mediano plazo se solicite la certificación bajo esta Norma.

d) Registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos 403-2

Durante 2019 el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS calificó 19 accidentes de trabajo (lesiones), 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 sujetan a una relación cronológica

de intermediación 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 itinere); este tipo de lesiones están vinculados principalmente a accidentes de tránsito, eventos ocurridos en el transporte público o violencia pública, por tanto, no pueden ser controlados por la Empresa. En 2019 se trabajó 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 durante 2019:

TIPO DE ACCIDENTE	RIESGO LABORAL	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
TRABAJO HABITUAL	Contacto con sustancias químicas	1	3
	Caída de objetos	1	6
	Golpes/ cortes por objetos/herramientas	4	0
	Choque contra objetos móviles	4	147
	Caída al mismo nivel	1	4
	TOTAL	11	230

Fuente: Gerencia del Ambiente

SEXO	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Masculino	15	285
Femenino	4	25
TOTAL	19	310

Nº Lesiones=Número de accidentes. Art. 57 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Fuente: Gerencia del Ambiente

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES IN ITINERE 2019

TIPO DE ACCIDENTE	RIESGO	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
IN ITINERE (*)	Caidas a distinto nivel	2	18
	Heridas por violencia con armas corto punzante	1	2
	Golpes/cortes	1	1
	Choque contra objetos móviles	4	59
	TOTAL	8	80

Fuente: Gerencia del Ambiente

(*) Accidente de tráfico ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, y viceversa.

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR RÉGIMEN LABORAL 2019

RÉGIMEN LABORAL	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
Código del Trabajo	11	276
LOEP	8	34
TOTAL	19	310

Fuente: Gerencia del Ambiente

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR TIPO DE CONTRATACIÓN 2019

TIPO DE CONTRATO	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
Contrato Indefinido	11	276
Nombramiento permanente	7	31
Contrato ocasional	1	3
TOTAL	19	310

Fuente: Gerencia del Ambiente

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR GERENCIAS 2019

GERENCIAS	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
Administración y Logística	2	47
Operaciones	11	234
General	2	18
Talento Humano	1	3
Comercial	3	8
TOTAL	19	310

Fuente: Gerencia del Ambiente

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR EDAD 2019

EDAD	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
De 25 a 30 años	3	22
De 31 a 35 años	2	188
De 36 a 40 años	4	72
Mayores a 40 años	10	28
TOTAL	19	310

Fuente: Gerencia del Ambiente

ACCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN 2019		
TIPO DE LESIÓN	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Ligeramente dañino (Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)	9	23
Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)	2	207
Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado)	0	0
TOTAL	11	230

Fuente: Gerencia del Ambiente

En 2019 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:

- Índice de Frecuencia (IF) : 0,97 (accidentes (lesiones) por cada 200.000 horas trabajadas)
- Índice de Gravedad (IG) : 15,80 (días perdidos por cada 200.000 horas trabajadas)
- Tasa de Riesgo (TR): 16,32 (días promedio perdidos por cada accidente (lesiones))

e) Registro de enfermedades profesionales 403-3

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

En 2019, la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es cero (0); esta afirmación se realiza en base a los análisis efectuados por los médicos ocupacionales, quienes evalúan a los pacientes sin que se hayan identificado enfermedades ocupacionales, por no cumplir con las condiciones para ser reportadas como tales ante el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS.

f) Comité Paritario de Seguridad y Salud del Trabajo 403-1

En cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, durante 2019 la Empresa mantuvo 27 Subcomités en las instalaciones de la EPMAPS – AGUA DE QUITO que cumplen con los requisitos establecidos para su constitución. El Comité

Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, que representa al 100% de los trabajadores de la EPMAPS – AGUA DE QUITO, 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. Durante el 2019 el Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, realizó cuatro (4) sesiones en forma ordinaria, con el objetivo de determinar estrategias en prevención de riesgos laborales, los mismos que contribuirán al desarrollo de los proyectos tendientes a lograr que el personal se desenvuelva en un ambiente de trabajo seguro, mejorando el clima laboral y consecuentemente la productividad.



Subcomité de Seguridad e Higiene del Trabajo

Los delegados de cada uno de los Cuerpos Colegiados, han sido electos y designados conforme a lo estipulado en la legislación vigente. Se mantienen los registros de constitución anual, como puede ser verificado en el Sistema Único del Trabajo (SUT), controlado por el Ministerio del Trabajo.

g) Simulacros

Con el objeto de entrenar y capacitar al personal que labora en las distintas dependencias de la EPMAPS – AGUA DE QUITO para actuar en situaciones de emergencia se ha priorizado la realización de simulacros. Durante 2019 se ejecutaron 30 eventos, direccionados especialmente a temas de manejo de fugas de cloro gas, incendios y rescate de personal en trabajos de alto riesgo (quebradas, colectores, entre otros).



Capacitación ante situaciones de emergencia

Las actividades se ejecutaron con los servidores especializados de las dependencias correspondientes, quienes evaluaron la capacidad de respuesta de los trabajadores ante situaciones de emergencia, identificando fortalezas y debilidades durante la ejecución de los ejercicios de simulación.

h) Salud Ocupacional

A fin de garantizar el bienestar físico, mental y social de los servidores, el área de medicina ocupacional de la EPMAPS, realiza la acción preventiva en medicina, odontología y psicología, brindando atención individual y grupal, esta última, a través de charlas y talleres.

La acción preventiva en medicina ocupacional se gestiona a través de exámenes médicos que proporcionan información sobre el estado de salud de los servidores y permite definir el tratamiento correspondiente.

Las atenciones médicas preventivas durante el 2019 se detallan en el siguiente cuadro:

ATENCIÓNES MÉDICAS PREVENTIVAS 2019		
TIPO DE ATENCIÓN	N° DE PERSONAS	DETALLE
Atención Pre ocupacional	109	Dirigido al personal de la Institución con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.
Atención Post ocupacional	102	Dirigido al personal de la Institución a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales.
Atención médica preventiva (Valoración ocupacional según el riesgo)	861	Atención médica edificios matriz y descentralizada de seguimiento del estado de salud ocupacional.
TOTAL	1 072	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

La atención médica preventiva, excluyendo los exámenes pre y post ocupacionales, experimenta un crecimiento del orden del 19% respecto a las realizadas en el año 2018; lo cual evidencia el compromiso de EPMAPS-AGUA DE QUITO con el mejoramiento de la salud ocupacional de sus servidores.

PRINCIPALES EXÁMENES OCUPACIONALES 2019		
ACTIVIDAD	N° DE EXÁMENES	DETALLE
Exámenes de Sangre (biometría hemática)	1 020	Examen básico para determinar estado de salud general
Examen Oftalmológico	814	Valoración de capacidad de órganos de la visión.
Examen de Audiometría	616	Valoración de funcionamiento auditivo.
Examen de Radiografía de Columna Lumbar	554	Valoración de columna lumbar
Rx de Tórax	9	Valoración torácica y pulmonar
Examen de Espirometría	475	Examen para valorar capacidad funcional de los pulmones.

Fuente: Gerencia de Talento Humano

i) Medicina Curativa

Los médicos ocupacionales de la EPMAPS, también brindan el servicio de medicina curativa, realizan el reconocimiento y valoración médica y proporcionan el tratamiento para las enfermedades generales.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	CASOS EN 2018	CASOS EN 2019
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en consultorios médicos y en Unidades Operativas	6 181	5 818
Programa de Donación de Sangre	Donar sangre voluntariamente en coordinación con la Cruz Roja	225	77
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los servidores	2 763	2 844

Fuente: Gerencia de Talento Humano

j) Salud mental

La EPMAPS precautela la salud mental de los servidores a través del Programa “Prevención de los Riesgos Psicosociales”. En este marco se desarrollaron charlas de sensibilización con la participación de 1 257 servidores que laboran en diferentes dependencias de la Empresa.

Igualmente se evaluaron e intervinieron los factores de riesgo psicosocial en 15 diferentes áreas de la Empresa, con la participación de 407 personas.

Adicionalmente se sensibilizó a 778 servidores de diferentes dependencias sobre la importancia de prevenir el acoso laboral.

CLIMA LABORAL 406-1

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 del ambiente de trabajo en el que desarrollan sus actividades. El Índice de Ambiente Laboral en 2019 fue de 82,0, equivalente a una Valoración de Sobresaliente, evidenciando un avance de 11,7 puntos con respecto a la medición del 2017 (70,3).

ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL

Valoración		Tendencia
70 3	82 0	Muy Favorable
Satisfactorio	Sobresaliente	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

De acuerdo a los resultados obtenidos la Empresa busca focalizar las prioridades para diseñar planes de acción que permitan el mejoramiento del ambiente laboral. Para la ejecución de los mismos se involucra como responsables directos a las jefaturas inmediatas y los resultados de estas acciones se medirán en la nueva evaluación a efectuarse en diciembre de 2021.

Cabe destacar que en la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante 2019.

RESPECTO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Tema material) 103-1, 103-2, 103-3

EPMAPS – AGUA DE QUITO 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,

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 2019, se desarrolló dos conferencias masivas dictadas por el Ministerio de Salud, y se realizaron pruebas voluntarias del VIH; también se efectuó un Taller dirigido a los Subcomités para las correspondientes réplicas en las Unidades Operativas con la capacitación del Ministerio del Trabajo.

a) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-2

En 2019 en coordinación con Quito Honesto del Distrito Metropolitano de Quito participaron 411 servidores de la Empresa, en el curso virtual del Código de Ética del Municipio, orientado a establecer un compromiso formal con la práctica de valores y principios que garanticen la integridad y ética empresarial, el adecuado y diligente manejo de sus asuntos administrativos, el cumplimiento de los compromisos establecidos con sus diversos grupos de interés, en el marco de una gestión pública y transparente alineada a los valores y principios institucionales en el ámbito del DMQ.

b) Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos 408-1, 410-1, 412-2

En el marco de la Política de Sostenibilidad y los Principios de Pacto Global, durante 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

NOMBRE DEL EVENTO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	GRUPO DE INTERÉS	NÚMERO DE HORAS
Igualdad de Género	1 683	Todo el personal de la EPMAPS	4
Sostenibilidad	2 441	Servidores EPMAPS	2 603
Derechos Humanos	129	Servidores EPMAPS	32
Erradicación del Trabajo Infantil	215	Servidores EPMAPS (Fiscalización)	4
Ética Empresarial	372	Servidores de la EPMAPS	46

Fuente: Gerencia de Talento Humano

EQUIDAD 202-1, 405-2

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:

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	RELACIÓN	RATIO
Código del Trabajo	394 - 611	394 - 611	1-1	1,75
Categorías Operativas				
LOEP	394 - 531	394 - 531	1-1	1,35
Categorías Administrativas				

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	25
Blanco	28
Indígena	8
Mestizo	1 734
Montubio	6
TOTAL	1801

Fuente: Gerencia de Talento Humano



DISCAPACIDAD

A diciembre 2019, la EPMAPS-AGUA DE QUITO cuenta con 45 servidores con discapacidad y 16 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio del Trabajo, constituyendo el 3,4%, distribuido de la siguiente forma:

GRUPOS LABORALES	2018		2019	
	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO
CÓDIGO DEL TRABAJO	21	13	21	12
LOEP	21	7	24	4
TOTAL	42	20	45	16

Fuente: Gerencia de Talento Humano

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD Y SUSTITUTOS POR TIPO			
SERVIDORES CON DISCAPACIDAD 2019		TRABAJADORES SUSTITUTOS 2019	
TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO	TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO
Auditiva	8	Auditiva	2
De Lenguaje	1	De Lenguaje	0
Física	16	Física	3
Intelectual	5	Intelectual	8
Mental	1	Mental	1
Psicológica	2	Psicológica	0
Visual	8	Visual	2
Psico-Social	4	Psico-Social	0
TOTAL	45	TOTAL	16

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Con el propósito de gestionar un ambiente laboral saludable, la EPMAPS 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 el 2019 se ejecutaron 19 talleres dirigidos al personal con discapacidad y su entorno, trabajadores sustitutos y jefaturas; dictándose además 2 talleres dirigidos a las mujeres embarazadas y futuros padres.



Taller dirigido al personal con discapacidad

EPMAPS
AGUA DE QUITO



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



AS-4325-20

Declaración de verificación limitada e independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2019 de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - Agua de Quito

A la Gerencia de la **Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - Agua de Quito**:

Alcance

A solicitud de la **Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - Agua de Quito** (en adelante **EPMAPS** o la **Compañía**), efectuamos los procedimientos de verificación a su "Memoria de Sostenibilidad 2019". El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento con respecto a las aseveraciones y datos relacionados con el desempeño de sostenibilidad y la cobertura de los respectivos asuntos de importancia dentro de su Memoria de Sostenibilidad.

Nuestra responsabilidad al realizar las actividades de aseguramiento es únicamente con la gerencia de **EPMAPS**, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

La gerencia de **EPMAPS** es responsable de la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2019 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación de un Informe que esté libre de errores de importancia, seleccionar y aplicar

principios de reporte apropiados y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las distintas circunstancias.

Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento

Las limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento son las siguientes:

- ▶ Las declaraciones hechas por terceros dentro del texto de la Memoria de Sostenibilidad 2019, relacionado con el desempeño de **EPMAPS**, no se incluyeron en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.
- ▶ Tanto la materialidad, como la correspondencia de los contenidos temáticos y los aspectos materiales, no hacen parte del alcance de esta verificación.
- ▶ Los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) no hicieron parte del compromiso de verificación.



Sres. Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - Agua de Quito

Página 2

El alcance de nuestro trabajo incluye la información reportada por **EPMAPS**, con el fin de validar las respuestas a los contenidos temáticos de desempeño del marco metodológico de los Estándares **GRI**, referenciados al final de este documento.

Criterios de la declaración de aseguramiento

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ Las directrices del *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión de Estándares **GRI**.
- ▶ La norma de verificación **ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000)** establecida por el *International Auditing and Assurance Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Consideramos que estos criterios son apropiados dado el propósito de nuestro compromiso de aseguramiento.

Procedimientos realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2019 estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas en cada circunstancia.

- ▶ Determinar que la Memoria de Sostenibilidad 2019 se haya elaborado conforme a los Estándares **GRI**, en lo reportado por **EPMAPS**.

- ▶ Confirmar la opción de conformidad declarada por **EPMAPS** en su Memoria de Sostenibilidad 2019, según los Estándares **GRI**.

Los procedimientos de verificación desarrollados fueron los siguientes:

- ▶ Obtener y recopilar la evidencia documentada que soporte la información de los contenidos reportados y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- ▶ Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante de los contenidos generales y temáticos relacionados con la materialidad de **EPMAPS** e incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2019.

Nuestra responsabilidad se limitó exclusivamente a los procedimientos mencionados, correspondientes a una verificación de aseguramiento limitado e independiente, la cual sirvió de base para nuestras conclusiones.

El alcance de esta verificación es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por lo tanto, el aseguramiento proporcionado es también menor. La presente declaración en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Sres. Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - Agua de Quito

Página 3

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados, y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento, manifestamos las siguientes conclusiones sobre la Memoria de Sostenibilidad 2019 de **EPMAPS**, las cuales deben leerse en conjunto con el objetivo y las limitaciones del compromiso de aseguramiento, según se describió anteriormente:

- ▶ No tenemos conocimiento de aspectos relativos al desempeño de **EPMAPS** que se hayan excluido de la Memoria de Sostenibilidad 2019, para los contenidos verificados.
- ▶ No tenemos conocimiento de aspectos de importancia excluidos de los juicios de **EPMAPS** sobre el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2019.
- ▶ No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aseveraciones efectuadas por la gerencia de **EPMAPS** en su Memoria de Sostenibilidad 2019.
- ▶ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos publicados en la Memoria de Sostenibilidad 2019 de **EPMAPS** no estén presentados de forma correcta.
- ▶ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la

Memoria de Sostenibilidad 2019 de **EPMAPS** no haya sido elaborada de acuerdo con los Estándares **GRI**.

- ▶ No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que la opción de conformidad "Exhaustiva" declarada por **EPMAPS** no cumpla con los requisitos para tal nivel como están establecidos en los Estándares **GRI** en cuanto a sus enfoques de gestión, contenidos generales y temáticos (ver Anexo).

Cordialmente,

Felipe A. Jánica Vanegas
Director del proyecto
Socio Líder FAAS - CCaSS en Latinoamérica
Ernst & Young Audit S.A.S.

Washington Geovanni Nacimba Tapia
Representante Legal
Ernst & Young Ecuador E&Y CIA. LTDA

26 de mayo de 2020
Distrito Metropolitano de Quito DMQ,
Ecuador



Anexo. Contenidos temáticos e indicadores propios verificados

Tema material	Contenido temático o Indicador propio
Ética, Transparencia y Calidad de la Información	202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.
	*205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.
	205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.
Impacto Económico	205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.
	206-1. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
	*412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.
Gestión del Recurso Hídrico	419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.
	201-1. Valor económico directo generado y distribuido.
	201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
	201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.
	201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno.
	203-2. Impactos económicos indirectos significativos.
	204-1. Proporción del gasto con proveedores locales.
	415-1. Contribución a partidos y/o representantes políticos.
	303-1. Extracción de agua por fuente.
	303-2. Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.
Descontaminación de Ríos y Quebradas	303-3. Agua reciclada y reutilizada.
	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.
	304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.
	304-3. Hábitats protegidos o restaurados.
	304-4. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.
Indicador Propio. Hábitats restaurados y protegidos.	306-1. Vertidos de aguas en función de su calidad y destino.
	307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.
	417-1. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.
	306-1. Vertidos de aguas en función de su calidad y destino.
	306-5. Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y escorrentías
Indicador Propio. Tratamiento de aguas residuales.	



Tema material	Contenido temático o indicador propio
	301-1. Materiales utilizados por peso o volumen.
	301-2. Insumos reciclados utilizados.
	301-3. Productos reutilizados y materiales de emvasado.
	302-1. Consumo energético dentro de la organización.
	302-2. Consumo energético fuera de la organización.
	302-3. Intensidad energética.
Cambio Climático	302-4. Reducción del consumo energético.
	302-5. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.
	305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1).
	305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).
	305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).
	305-4. Intensidad de las emisiones de GEI.
	305-5. Reducción de las emisiones de GEI.
	305-6. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).
	306-2. Residuos por tipo y método de eliminación.
	306-3. Derrames significativos.
Universalización de los Servicios	306-4. Transporte de residuos peligrosos.
	203-1. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
	308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.
	308-2. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.
	407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.
	408-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.
	409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
	412-3. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.
	414-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales.
	414-2. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.
Calidad del Servicio	416-1. Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.
	416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
	417-1. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.
	417-2. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.
	417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.
	Indicador Propio. Satisfacción del Cliente.



Tema material	Contenido temático o indicador propio
Calidad del Servicio	Indicador Propio. Atención a reclamaciones.
	Indicador Propio. Calidad del Agua.
	Indicador Propio. Continuidad del servicio.
Uso Eficiente del Agua Potable	Indicador Propio. Educación y Comunicación.
	Indicador Propio. Reducción de Consumo.
Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad	413-1. Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.
	413-2. Operaciones con impactos negativos significativos "reales o potenciales" en las comunidades locales.
	414-2. Impactos sociales negativos significativos.
	201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.
	202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.
	202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.
	401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.
	401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.
	401-3. Permiso Parental.
	402-1. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.
Calidad de Vida de los Servidores	402-2. Representación de los trabajadores en comités formales.
	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.
	403-3. Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.
	403-4. Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.
	404-1. Media de horas de formación al año por empleado.
	404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.
	404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.
	405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados.
	405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
	406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.
Respecto y Promoción de los DDHH	407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.
	409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
	205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.
	408-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.
	410-1. Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos.
	412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

*Contenidos que presentan omisiones según la metodología del GRI.

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 2019 estructurada bajo lineamientos GRI Estándares. Así se Reconoce su aporte a los objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente al ODS 6.



Para relacionar los contenidos GRI con los ODS se utilizaron los siguientes documentos: "Guía GRI-Estándares 2016 y el documento SDG Compass, Guía para la acción empresarial"



ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

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, 17	
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, 18	
102-7	Tamaño de la organización					8, 17, 90	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores					8, 91	
102-9	Cadena de suministro					17, 19	
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					43	
102-13	Afiliación a asociaciones	8				43	
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		27	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2, 10		6.3.6		29, 34	
GOBERNANZA							
102-18	Estructura de gobernanza					32	
102-19	Delegación de autoridad					30	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8		6.6.4		27, 32	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8				27, 29, 38	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités					27, 34	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno					30	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno					27, 30	
102-25	Conflictos de intereses	10		6.6 6.6.3	Información no disponible	27, 29, 36	

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia					27,29	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno					30	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			6.2		29	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7, 8	16	6.5		30, 38	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7				27, 32	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	7, 8				30	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					7	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas					36	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					36	
102-35	Políticas de remuneración	1, 3		6.3.10		93	
102-36	Proceso para determinar la remuneración					93	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			6.4.5		93	
102-38	Ratio de compensación total anual					93	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			6.4.4		93	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
102-40	Lista de grupos de interés					38	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			6.4.5		90, 91	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés					38	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés					38	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados					7, 38	
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					15	
102-47	Lista de temas materiales					15	
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					110	
102-56	Verificación externa					7, 108	
TEMAS MATERIALES 2019							
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					27	

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES							
ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					27	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					27	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local					27, 79	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				Información no disponible	29	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		104	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10		6.6.3		27, 29	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia					13, 27	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			6.3	Información no disponible	29	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico					36	
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 derivados del cambio climático		13			56	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6		6.3.10		88	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			6.4.4		40	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos			6.8 6.8.7		42, 42	
204-1	Proporción del gasto con proveedores locales			6.8 6.8.7		40	
415-1	Contribución 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)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura!					48	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					48	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					48	
303-1	Extracción de agua por fuente					8, 19, 48	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			6.5.4		48	
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		48, 50, 52	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7, 8, 9	6, 15	6.5.6		48, 50	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		48, 50	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN 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, 50	

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					48, 53	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental					48	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					74, 75	
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					53	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión!					53	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					53	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			6.5.3		53	
IP (**)	Tratamiento de aguas residuales	7, 8, 9				53	
Tema Material: Cambio Climático (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 301: Materiales 2016; GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes y residuos 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					54	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					54	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión!					54	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		12			60, 61	
301-2	Insumos reciclados utilizados		12			61	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado				No aplica		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	8, 9	7, 8, 12, 13	6.5 6.6.5		19, 54, 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	
302-4	Reducción del consumo energético	8, 9		6.5.4 6.5.5		55, 61	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	8, 9		6.5.4 6.5.5		55, 56	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		13			58	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		58	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		58	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		58	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		58	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		56, 60	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	8, 9				61	
306-3	Derrames significativos					64	
306-4	Transporte de residuos peligrosos					64	
IP (**)	Autogeneración de Energía	7, 8, 9				54	
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 los Derechos Humanos 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)							

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					66	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					66	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					66	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		2,5, 7, 9, 11,			66, 69	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales					72	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					72	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo					72	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					72	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio					72	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos					72	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales		5			72	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16			72	
IP (**)	Cobertura de Agua Potable					21	
IP (**)	Cobertura de Alcantarillado					21	
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						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					74	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios					74	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios					74	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					74, 75	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16!			75	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing					74	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente					74, 75	
IP (**)	Satisfacción del Cliente					74	
IP (**)	Atención a reclamaciones de clientes y comunidad					34	
IP (**)	Calidad del agua					21, 75	
IP (**)	Continuidad del servicio		3, 6			76	
Tema Material: Uso Eficiente del Agua Potable (GRI 103: Enfoque de Gestión 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	
IP (**)	Educación y Comunicación	7,8				76	

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
IP (**)	Reducción de Consumo	7,8				76	
Tema Material: Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					80	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes!					80	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					80	
413-1	Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1, 4				80, 82	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales					80, 82	
414-2	Impactos sociales negativos significativos		5, 8, 16			83	
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					88	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					88	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					88	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			6.4.4		88	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		8			104	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			6.8.3		90	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			6.4 6.4.3 6.4.6		91	
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		88	
401-3	Permiso Parental			6.3.10 6.4.4		93	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6		6.6 6.4.4		88	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	3		6.3.10		101	
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		99	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			6.6 6.4.4		101	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	3		6.6 6.4.4		96	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado			6.4 6.4.7		96	
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		96	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			6.4 6.4.6		95	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6				32, 91	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6				104	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6		6.3 6.3.7 6.3.9		103	

ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
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			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	1, 4, 5		6.3.6 6.3.7		72	
Tema Material: Respeto 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					103	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					103	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					103	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		104	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					72, 104	
410-1	Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos	1, 4		6.3.8		104	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 4				104	

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

ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO	INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DICIEMBRE 2019					
						META	LOGRO	CUMPLIMIENTO			
COMUNIDAD	1. Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	98,80%	IG 01B Índice de satisfacción del cliente	Semestral	%	83,00	82,00	98,80%			
			IG 02B Cobertura de agua potable en el DMQ	Mensual	%	99,32	99,06	99,74%			
			IG 03B) Cobertura de agua potable en ciudad	Mensual	%	99,95	99,46	99,51%			
			IG 04B) Cobertura de agua potable en parroquias	Mensual	%	97,92	98,12	100,21%			
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	113,39%	IG 05B Cobertura de alcantarillado en el DMQ	Mensual	%	93,70	94,15	100,48%			
			IG 06B Cobertura de alcantarillado en ciudad	Mensual	%	97,20	96,76	99,55%			
			IG 07B Cobertura de alcantarillado en parroquias	Mensual	%	86,82	87,93	101,51%			
			IG 08) Índice de Continuidad del Servicio	Mensual	%	98,20	96,05	97,81%			
			IG 09) Índice de la Calidad del Agua	Mensual	%	99,98	100	100,02%			
			IG-06 Cobertura de tratamiento de aguas residuales	Mensual	%	2,00	3,38	168,89%			
FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	106,67%	IG 11) Porcentaje de subsidios en AP y AL	Mensual	%	28,82	30,70	93,48%			
			IG-07 EBDITA* Excluida provisiones de Hidroelectricidad	Mensual	%	38,00	41,78	109,94%			
			IG-08 Índice de liquidez (AFD)	Mensual	#	1,35	1,90	140,99%			
			IG-09 Ratio de Cobertura de Servicio de la Deuda DSRC (AFD)	Mensual	#	1,15	1,12	97,42%			
			IG-10 Ratio de Apalancamiento	Mensual	#	0,17	0,14	118,42%			
			IG-10C Relación endeudamiento EBDITA	Mensual	#	1,60	1,92	79,77%			
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	70,17%	IG 13) Densidad de roturas en redes de agua potable	Mensual	Roturas por km red	0,42	0,43	97,39%			
			IG 14) Cantidad de taponamientos por longitud de red de alcantarillado y colectores	Mensual	Taponamientos por km red	0,16	0,23	59,19%			
			IG 15) Densidad de roturas en redes de Alcantarillado y colectores	Mensual	Roturas por km red	0,06	0,11	23,84%			
			IG 16) Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	Mensual	%	27,50	27,44	100,24%			
			IG 17) Índice de agua no contabilizada Ciudad	Mensual	%	21,00	22,08	94,84%			
			IG 18) Índice de agua no contabilizada Parroquias	Mensual	%	37,00	36,92	100,22%			
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	139,78%	IG 19A) Km. de Redes nuevas de agua potable	Mensual	Km	23,30	36,92	158,47%			
			IG 19C) Km. Redes renovadas de agua potable	Mensual	Km	12,00	14,10	117,53%			
			IG 20A) Km. Redes nuevas de alcantarillado	Mensual	Km	109,72	126,83	115,59%			
			IG 20C Km. Redes renovadas de alcantarillado	Mensual	Km	4,60	8,73	193,98%			
			IG 21) Km. de interceptores construidos	Mensual	km	4,80	7,17	155,89%			
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los sistemas de agua potable	101,78%	IG 53A* Índice de reducción de riesgos sísmicos	Semestral	%	28,10	28,60	101,78%			
			IG 25) Índice de eficiencia en la cobranza	Mensual	%	91,00	86,03	94,54%			
			7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	99,46%	IG 26) Empleados totales por 1 000 conexiones de agua potable	Mensual	#	2,84	2,77	102,45%	
					IG 27A*) Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de TI	Semestral	%	89,00	90,24	101,39%	
					8. Descontaminar de aguas residuales los cauces naturales	98,47%	IG 44) Incidencia de tratamiento de aguas residuales	Mensual	%	1,68	1,65
			9. Mejorar la atención al cliente	119,86%			IG 31A % Servicios Operacionales atendidos dentro de métrica de tiempo establecido	Mensual	%	87,00	82,84
IG 31B % Servicios Comercias dentro de métrica de tiempo establecido	Mensual	%			87,00	99,70	114,60%				
IG 32A Reclamos de carácter comercial por cada 100 usuarios	Mensual	#			0,53	0,27	149,76%				
PROCESOS INTERNOS	10. Incrementar la eficacia de la comunicación	87,28%	IG 36) Índice satisfacción de la comunicación interna	Semestral	%	80,00	76,66	95,82%			
			IG 36B) Índice desatisfacción de comunicación externa	Semestral	%	87,00	68,50	78,74%			
	11. Generar Ingresos/Ahorros por la innovación del Modelo de Servicios	101,25%	IG 54A) Índice de autosuficiencia energética	Mensual	%	71,41	35,34	49,48%			
			IG 55A) Rentabilidad de Nuevos Emprendimientos	Semestral	%	30,00	45,90	153,02%			
12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano y largo plazo	102,97%	IG 33) Nivel de consumo de agua por conexión doméstica	Mensual	m3 por conexión por mes	20,00	19,95	100,24%				
		IG 56A) % Superficie protegida y conservada en zonas de interés hídrico	Semestral	#	17,88	17,68	99,99%				
		IG 58) Índice de regularizaciones de fuentes hídricas	Mensual	%	81,11	88,15	108,68%				
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	13. Mejorar las competencias del Talento Humano	103,54%	IG 39) Índice de desempeño del Talento Humano por Resultados	Anual	%	96,00	99,40	103,54%			
	14. Mejorar el Clima Laboral	112,33%	IG 40) Índice de Ambiente Laboral	Bianual	%	73,00	82,00	112,33%			
	15. Implementar una cultura de seguridad y salud	114,2%	IG 48) Índice de frecuencia de accidentes	Mensual	%	0,88	0,56	136,31%			
			IG 47) Índice de Eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	Anual	%	78,00	71,83	92,09%			
	16. Contar con información empresarial integrada y oportuna	100,08%	IG 43C Disponibilidad servicios TICs para 7 servicios	Mensual	%	99,90	99,98	100,08%			
17. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia	98,65%	IG 51 Índice de alineamiento organizacional a la estrategia	Anual	Escala	4,32	4,26	98,65%				







QUITO
grande otra vez

EPMAPS
AGUA DE QUITO
grande otra vez