

▶ 2020

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Red Ecuador







ÍNDICE

CARTA DEL ALCALDE	6
CARTA DEL GERENTE GENERAL	7
NUESTRA EMPRESA	10
TEMAS MATERIALES	12
FOCOS DE ACTUACIÓN	24
1. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	25
1.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	25
1.1.1 ÉTICA EMPRESARIAL	32
1.1.2 CONFLICTOS DE INTERÉS	33
1.1.3 ANTICORRUPCIÓN	33
1.1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	33
1.2 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS	34
1.2.1 FORTALECIMIENTO DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS	35
1.2.2 COMUNICACIÓN INTERNA	37
1.2.3 COMUNICACIÓN EXTERNA	38
1.3 IMPACTO ECONÓMICO	38
1.3.1 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO	39
1.3.2 FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS	40
1.3.3 GESTIÓN DE INNOVACIÓN	41
2. COMPROMISO PLANETA	42
2.1 GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	43
2.1.1 PROTECCIÓN DE CUENCAS	43
2.2 DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS	47
2.2.1 TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	48
2.3 CAMBIO CLIMÁTICO	49
2.3.1 AUTOGENERACIÓN ENERGÉTICA	49
2.3.2 MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO	50
2.3.3 REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO	51
2.3.4 RECICLAJE	54

3. UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE	57
3.1 COBERTURA DEL SERVICIO	58
3.1.1 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	59
3.1.2 INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO	59
3.2 CALIDAD DEL SERVICIO	62
3.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	62
3.2.2 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL AGUA	63
3.3 CONSUMO RESPONSABLE	64
3.3.1 USO EFICIENTE DEL AGUA	64
3.3.2 EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN	65
4. BUENA VECINDAD	67
4.1 APORTES AL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD	68
4.1.1 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO	68
4.1.2 ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES	69
5. TALENTO HUMANO	70
5.1 CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES	73
5.1.1 BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE	73
5.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	75
5.1.3 CLIMA LABORAL	76
5.1.4 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	77
5.2 RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	80
5.2.1 EQUIDAD	81
5.2.2 INTERCULTURALIDAD	81
5.2.3 DISCAPACIDAD	82
Declaración de Verificación	83
Anexo 1:	83
Índice de Contenidos Gri – Estándares	
Anexo 2:	90
Cumplimiento de Indicadores De la Planificación Estratégica	



La EPMAPS no solo ha impulsado acciones con el objeto de mejorar la cobertura y accesibilidad al servicio 24 horas día, los 7 días de la semana, sino también acciones para enfrentar la emergencia sanitaria

El 2020 ha sido un año de gran complejidad para el país y el mundo debido a la crisis derivada de la pandemia por COVID-19, ante esta situación, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, EPMAPS - AGUA DE QUITO, respondió extraordinariamente garantizando la continuidad de los servicios a todos los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, con la misma calidad de siempre.

La presente Memoria de Sostenibilidad da cuenta y transparenta la gestión desarrollada durante 2020, en la que se detallan algunos resultados, a través de los cuales se evidencia el trabajo y compromiso de EPMAPS – AGUA DE QUITO y del Municipio del DMQ para brindar servicios de calidad en beneficio de toda la población de la ciudad y sus parroquias.

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye uno de los pilares importantes 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 realiza cada año inversiones significativas para la universalización del servicio a través de la ejecución de proyectos emblemáticos tales como: el Proyecto Chalpi, Conservación de Cuencas, Descontaminación de Ríos y otros que tienen por finalidad fortalecer la sostenibilidad de la Empresa y contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Su cultura de innovación y su fuerte compromiso con la ciudadanía y el medio ambiente hizo que EPMAPS se destaque liderando el ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”, iniciativa del Pacto Global para promover proyectos de consumo responsable del agua potable y el tratamiento de aguas residuales con entidades públicas y privadas.

Cabe destacar que EPMAPS - AGUA DE QUITO no solo ha impulsado acciones con el objeto de mejorar la cobertura y accesibilidad al servicio 24 horas día, los 7 días de la semana, sino también acciones para enfrentar la emergencia sanitaria, demostrado su capacidad de respuesta oportuna ante situaciones de riesgo.

Por último, quiero precisar que todo lo reportado en este documento fue posible gracias al esfuerzo del talento humano de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

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

Jorge Homero Yunda Machado



CARTA DEL GERENTE GENERAL

El 2020 fue un año de desafíos sin precedentes para EPMAPS - AGUA DE QUITO, a consecuencia de la crisis mundial provocada por la pandemia del COVID-19, que lamentablemente arrebató la valiosa vida de algunos colaboradores; sin embargo, logramos superar las dificultades del entorno gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo de primera línea trabajando permanentemente para brindar un servicio de calidad a nuestros Grupos de Interés, demostrando una vez más nuestra fidelidad a la Misión y Visión Institucional y a los Principios del Pacto Global.

De esta forma tenemos el agrado de presentar a ustedes, nuestra novena Memoria de Sostenibilidad, correspondiente a 2020, documento que ha sido elaborado bajo los estándares del Global Reporting Initiative y los principios de la ISO 26 000, que da cuenta de nuestro desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental, así como de nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El conjunto de acciones realizadas durante 2020, 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.

Con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio de agua potable, EPMAPS con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Instituto de Estocolmo (SEI) y el Fondo para la Protección del Agua (FONAG), se llevó a cabo el Proyecto de Investigación de Resiliencia Análisis detallado de vulnerabilidad al cambio climático del sistema de abastecimiento de agua potable: aplicación del método de diseño robusto para la planificación de las inversiones en el nuevo

“Plan Maestro de Quito”, desarrollando modelos del sistema de agua para el DMQ basado en el Sistema de Evaluación y Planificación del Agua (WEAP - Water Evaluation And Planning System).

Así mismo EPMAPS continuó liderando la Mesa de Trabajo ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”, como parte de la iniciativa de Pacto Global, cuyo propósito fue promover estrategias, iniciativas y proyectos de consumo responsable del agua potable y el tratamiento de aguas residuales con varias entidades públicas, privadas, academia y organismos de todos los sectores de la sociedad adheridas al ODS 6, las cuales contribuyeron con sus ideas orientadas a la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible promovido por Naciones Unidas.

Por otra parte, a fin de contar con estrategias más afinadas de adaptación al cambio climático, se continúa la colaboración con el Instituto para la Investigación y Desarrollo de Francia (IRD) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) con la finalidad de desarrollar estudios especializados para estimar la variabilidad climática futura.

En medio de las medidas de confinamiento y crisis sanitaria, la Empresa no cesó en sus operaciones para asegurar la disponibilidad del servicio, procurando en todo momento cuidar de la salud de su talento humano y su desarrollo integral.

Finalmente quiero agradecer la confianza depositada a la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito y dedicar esta Memoria a quienes partieron a causa del COVID-19, en cumplimiento de sus deberes.

Luis Anibal Medina Attamurano

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 noveno año consecutivo, EPMAPS - AGUA DE QUITO se complace en presentar su Memoria de Sostenibilidad cuyo ejercicio comprende el año fiscal 2020. La anterior Memoria presentada corresponde al 2019.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, Principios del Pacto Global y la Norma ISO 26 000; 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 dos temas materiales reportados han sido modificados respecto a la Memoria 2019, los mismos que corresponden a: *"Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia"*; y, *"Universalización del Servicio y Consumo Responsable"*.

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 2020 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.

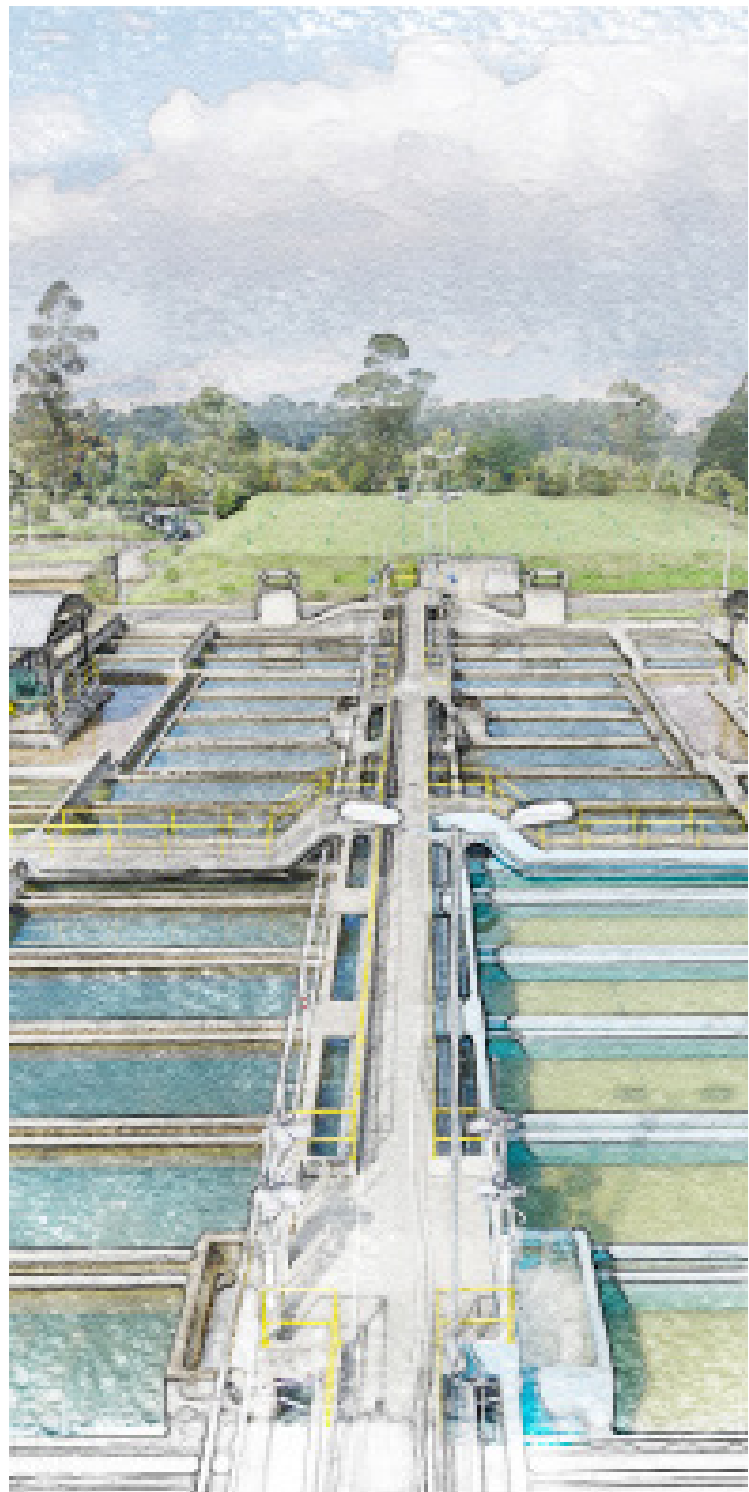
Los valores referentes a los autoconsumos de agua potable, reportados en la Memoria 2019, difieren respecto a los reportados en el presente documento, en razón de que estos incluyeron consumos efectuados en dos puntos de suministro para la venta de agua potable de la Empresa a tanqueros particulares y por lo tanto no corresponden al autoconsumo. En tal sentido estas diferencias constituyen una reexpresión.

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 de Sostenibilidad contiene tablas comparativas, gráficos y esquemas que proporcionan al lector una mejor comprensión respecto al desempeño sostenible de la Empresa.

Es necesario precisar que, EPMAPS no cuenta con sucursales, consecuentemente la información que consta en los estados financieros consolidados corresponde únicamente a la Empresa.

Agradecemos que nos envíen cualquier comentario sobre el contenido de la presente Memoria, al mail webmaster@aguaquito.gob.ec o 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 2,78 millones de habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1 704 servidores (a diciembre 2020), el funcionamiento de 23 plantas de tratamiento de agua potable y 26 plantas de tratamiento de aguas residuales. Las operaciones, a través de procesos sostenibles, generan un ingreso aproximado de USD 151,9 millones, recursos que en 2020 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 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 respecto al año anterior, ha presentado cambios en su estructura orgánica del nivel jerárquico superior, debido a que el Directorio aprobó la eliminación de la Dirección de Nuevos Emprendimientos de la EPMAPS.

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 Distrito Metropolitano de Quito, se presentan a continuación:



¹ <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

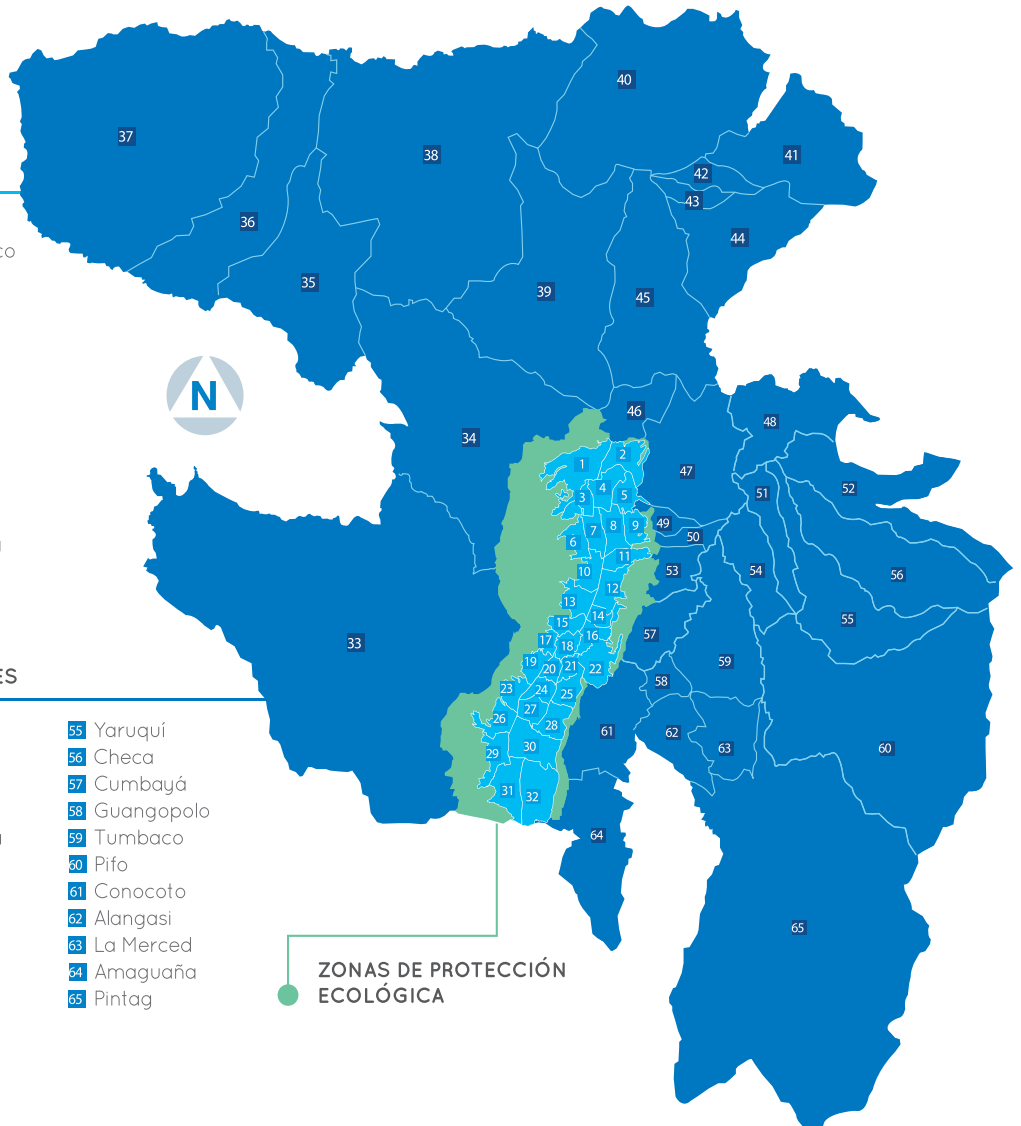
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - DMQ

● PARROQUIAS URBANAS

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

● PARROQUIAS SUBURBANAS Y RURALES

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



Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

MODELO DE GESTIÓN

El desempeño de EPMAPS se desenvuelve dentro de un modelo, que contempla como base el Mandato Constitucional, la Planificación Territorial del DMQ y la Planificación Estratégica, Técnica y Financiera de la Empresa. Sobre esta base se apoyan tres pilares considerados fundamentales para la organización: Sostenibilidad, Eficiencia y Calidad, que a su vez están enmarcados por prácti-

cas de Buen Gobierno Corporativo y Sostenibilidad; todo esto cumpliendo con el marco regulatorio vigente y considerando para su gestión las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's); la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i); y, la Mejora Continua, tal como se esquematiza en el siguiente gráfico:



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Cabe destacar además que EPMAPS, continúa impulsando actividades y proyectos para cumplir con ciertas metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS establecidos por Naciones Unidas; las cuales están asociadas con nuestra Política Interna General de Sostenibilidad; y, en este caso específico, con el Objetivo 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos."

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 44 indicadores con metas que permitirán evaluar los resultados de los próximos años.

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

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

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

Filosofía empresarial

Misión



PROVEER SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO CON EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Visión



SER EMPRESA LÍDER EN GESTIÓN SOSTENIBLE E INNOVADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA REGIÓN.



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

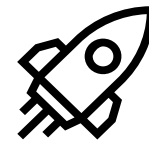
Lograr que el modelo de servicio sea autosustentable financieramente con Responsabilidad Social Empresarial.



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 institución 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.

Propuesta de Valor

La Empresa busca la satisfacción de todas las partes interesadas de forma legítima en sus actividades. Su forma de gestión contempla el establecimiento de metas empresariales compatibles con el respeto de la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales, orientada a maximizar los beneficios en tres dimensiones: social, económica y ambiental.



SOCIAL

- Calidad del servicio
- Transparencia
- Equidad
- Accesibilidad
- Prestigio



ECONÓMICO

- Sostenibilidad Corporativa
- Cumplimiento de obligaciones
- Solvencia

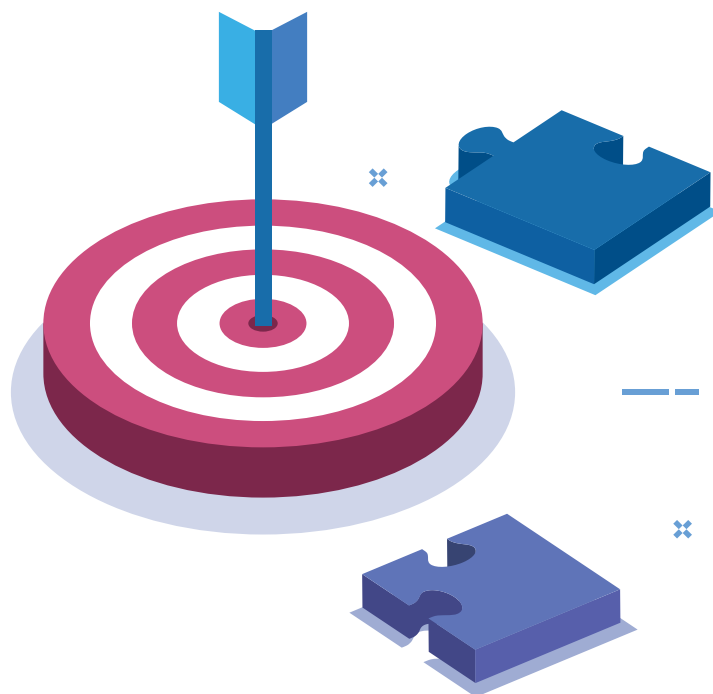


AMBIENTAL

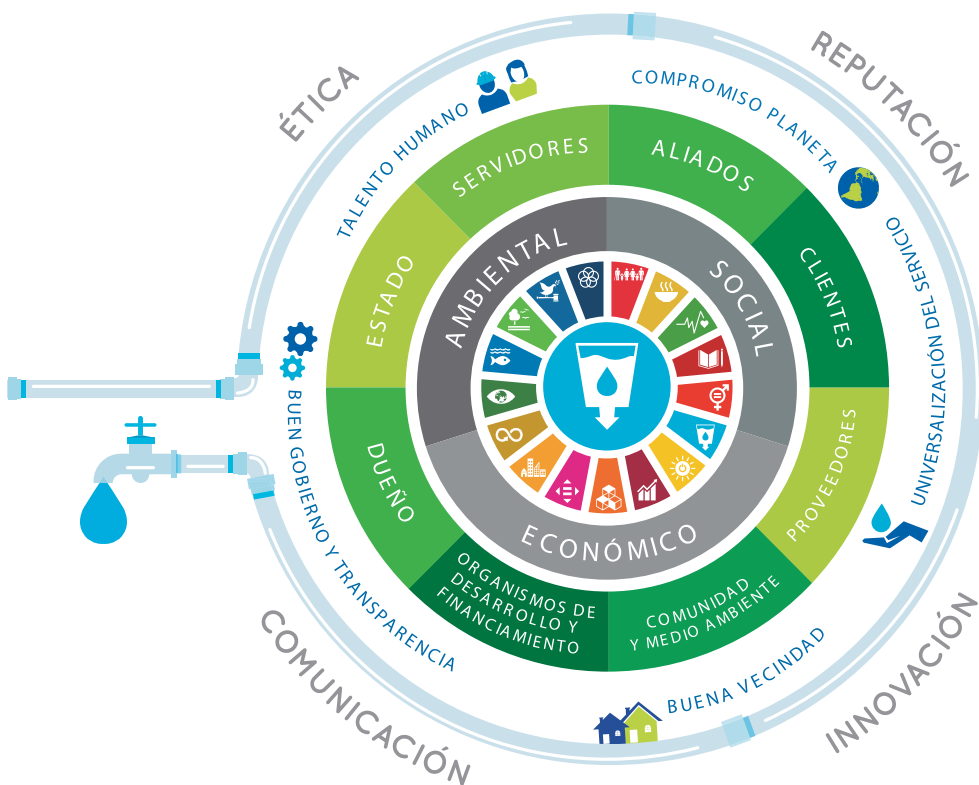
- Sostenibilidad del recurso agua
- Preservación del medio ambiente
- Buenas prácticas

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 un aplicativo informático 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 2020, constan en el ANEXO 2 de esta Memoria.

Temas Materiales 102-46, 102-47

En el presente documento, algunos de los Temas Materiales han sido modificados respecto a la Memoria anterior con la finalidad de tener mayor precisión y 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 se detalla en el siguiente gráfico.



FOCO DE ACTUACIÓN	TEMAS MATERIALES	INICIATIVAS
1. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	1.1 Prácticas de Buen Gobierno y Transparencia	1.1.1 Ética Empresarial
		1.1.2 Conflictos de Interés
		1.1.3 Anticorrupción
		1.1.4 Rendición de Cuentas y Transparencia
	1.2 Relacionamiento con Grupos de Interés	1.2.1 Fortalecimiento de Relaciones con Grupos de Interés
		1.2.2 Comunicación Interna
		1.2.3 Comunicación Externa
	1.3 Impacto Económico	1.3.1 Alianzas para el Desarrollo
		1.3.2 Tarifas y Focalización de Subsidios
		1.3.3 Gestión de Innovación
2. COMPROMISO PLANETA	2.1 Gestión del Recurso Hídrico	2.1.1 Protección de Cuencas
	2.2 Descontaminación de Ríos y Quebradas	2.2.1 Tratamiento de Aguas Residuales
	2.3 Cambio Climático	2.3.1 Autogeneración Energética
		2.3.2 Mitigación de Riesgos por Cambio Climático
		2.3.3 Reducción Huella de Carbono
		1.3.4 Reciclaje
	3. UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE	3.1 Cobertura del Servicio
3.1.2 Infraestructura de Alcantarillado		
3.2 Calidad del Servicio		3.2.1 Satisfacción del Cliente
		3.2.2 Calidad y Continuidad del Agua
3.3 Consumo Responsable		3.3.1 Uso Eficiente del Agua
		3.3.2 Educación y Comunicación
4. BUENA VECINDAD	4.1 Aportes al Desarrollo Local de la Comunidad	4.1.1 Relacionamiento Comunitario
		4.1.2 Articulación de Soluciones
5. TALENTO HUMANO	5.1 Calidad de Vida de los Servidores	5.1.1 Bienestar Social de Nuestra Gente
		5.1.2 Desarrollo del Talento Humano
		5.1.3 Clima Laboral
		5.1.4 Salud y Seguridad en el Trabajo
	5.2 Respeto y Promoción de los Derechos Humanos	5.2.1 Equidad
		5.2.2 Interculturalidad
		5.2.3 Discapacidad

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 funcionamiento de medidores
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

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).

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

Objetivos comerciales

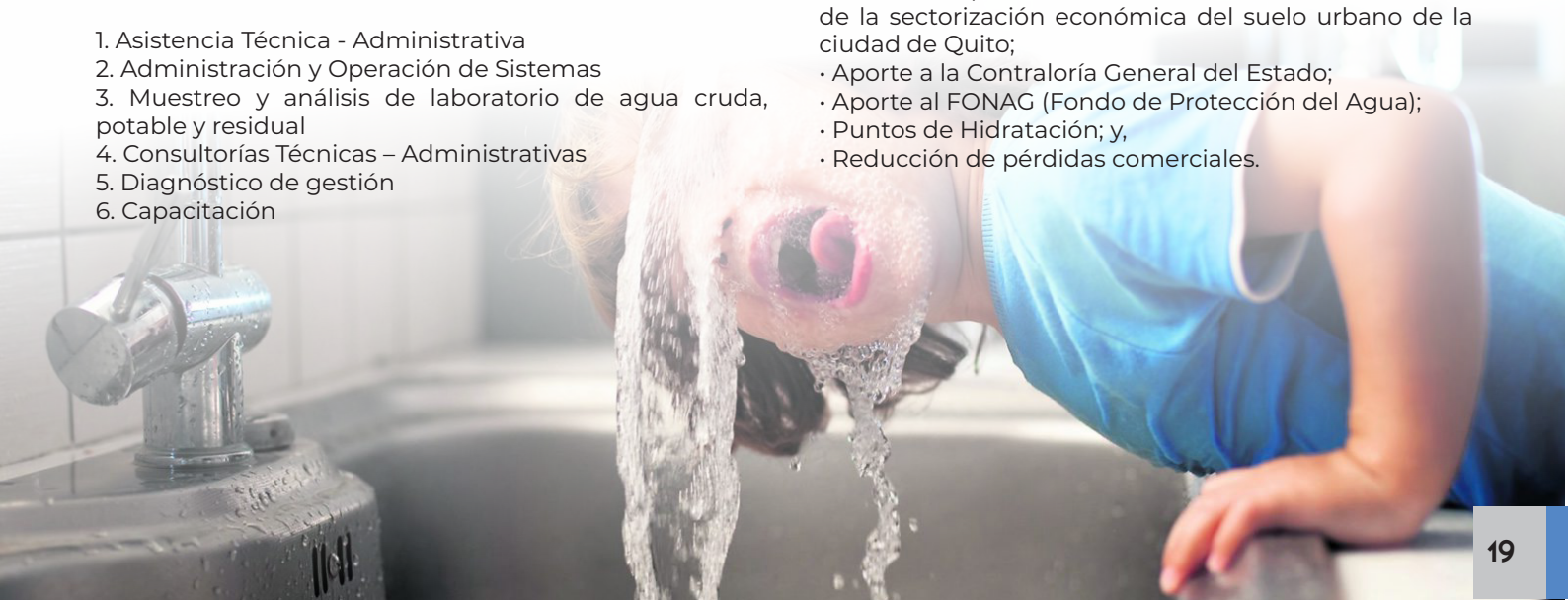
Corresponden a aquellos servicios que la EPMAPS ofrece a sus clientes, cuyos valores permiten cubrir sus costos y gastos, dejando un margen operacional para nuevas inversiones de infraestructura, operación y mantenimiento de los sistemas.

- 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;
- Mantenimiento de medidores de agua potable de grandes diámetros;
- 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;
- Descuento 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);
- Puntos de Hidratación; y
- Reducción de pérdidas comerciales.



Cadena de Suministro

102-9, 302-1, 303-1, 303-3

Proceso de utilización del recurso hídrico:

CAPTACIÓN

SISTEMAS	MILLONES m ³	EQUIVALENCIA EN MEGALITROS	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta (*)	101,91	101 911	36,49%
La Mica (*)	47,88	47 877	17,14%
Conducciones Orientales (*)	74,07	74 066	26,52%
Conducciones Occidentales (*)	29,83	29 829	10,68%
Rural (*)	3,34	3 342	1,20%
Pozos (**)	7,07	7 070	2,53%
Vertientes (*)	15,19	15 189	5,44%
TOTAL	279,29	279 284	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

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

NOTA: Ninguna fuente ha sido afectada.

PROMEDIO DE AGUA CAPTADA:	8,83 m³/seg
----------------------------------	-------------------------------

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS

CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MW/h	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Generación Recuperadora	20 857,23	24,48%
Generación El Carmen	62 253,51	73,06%
Generación Noroccidente	1 774,33	2,08%
Generación Carcelén	323,90	0,38%
GENERACIÓN TOTAL	85 208,97	100,00%

Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad

Generación para la venta Recuperadora	2 158,31	3,37%
Generación para la venta El Carmen	61 337,88	95,86%
Generación para la venta Noroccidente	165,38	0,26%
Generación para la venta Carcelén	323,90	0,51%
GENERACIÓN TOTAL PARA LA VENTA	63 985,47 (*)	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

(*) Equivalente a 2,30348E+14 JULIOS (1 MW h = 3600000000 JULIOS)

Nota: Información con corte a diciembre de 2020

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Número de p

TRATAMIENTO		
SISTEMAS	MILLONES m ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	98,15	38,4%
La Mica	45,70	17,5%
Conducciones Orientales	57,67	22,0%
Conducciones Occidentales	28,11	11,0%
Rural	3,34	1,3%
Pozos	7,07	2,7%
Vertientes	15,19	5,9%
VOLUMEN TOTAL DE AGUA PRODUCIDA	255,23	100,00%
PROMEDIO DE AGUA PRODUCIDA	8,07	3 m³/seg

Fuente: Gerencia de Operaciones

ALMACENAMIENTO

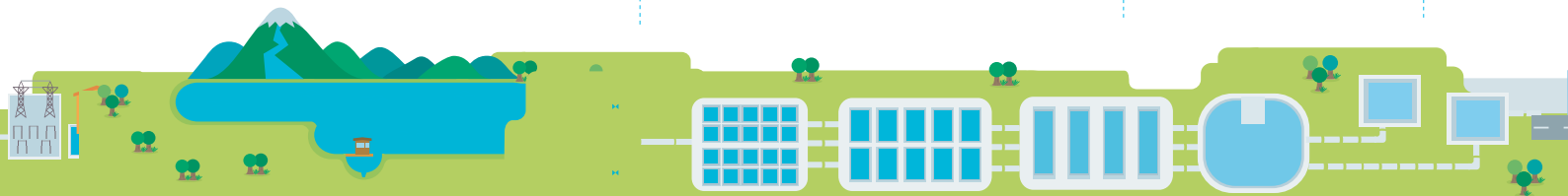
Tanques de Reserva y Distribución Ciudad
Tanques de Distribución Parroquias
TOTAL, TANQUES

Fuente: Gerencia de Operaciones

Nota 1: Se reportan en la lista: Tanques con zonas de servicio definidas; TRP que no tienen zonas de servicio pero que abastecen directamente

constructivamente tienen dos celdas independientes, se reportan de manera independiente con zonas de distribución

Nota 2: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores hidráulico definido.



Plantas: 23

TARIFA DE EQUILIBRIO
15%
91%
50%
01%
1%
7%
5%
00%
seg

173	47,40%
192	52,60%
365	100,00%

Tanques de las plantas; Tanques y
ante a otros tanques; Tanques que
nera independiente; Tanques rompe
s y tanques sin zona de servicio

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Líneas de transmisión (*)	766,34	Km
Redes de distribución (**)	7 646,24	Km

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

SISTEMAS	MILLONES m ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	95,37	38,07%
La Mica	44,95	17,94%
Conducciones Orientales	57,03	22,77%
Conducciones Occidentales	27,65	11,04%
Rural	3,25	1,30%
Pozos	7,07	2,82%
Vertientes	15,19	6,06%
VOLÚMEN TOTAL DE AGUA DISTRIBUIDA	250,51	100,00%
PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA	7,92	m³/seg

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)*

Ciudad (área urbana)	23,78%
Parroquias rurales	35,67%
Distrito Metropolitano de Quito (**)	28,07%

(*) El IANC se obtiene de la siguiente manera: (Total de agua comercializada / Total de agua potable despachada) * 100

(**) Información con corte a diciembre de 2020, 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 (*)	5 809,37	Km
Cantidad de pozos (**)	105 321	Und.
Cantidad de sumideros (**)	91 087	Und.
Quebradas con estructuras (**)	133	Und.
Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (**)	26	Und.

Fuente: (*) Gerencia de Planificación y Desarrollo; (**) Gerencia de Operaciones

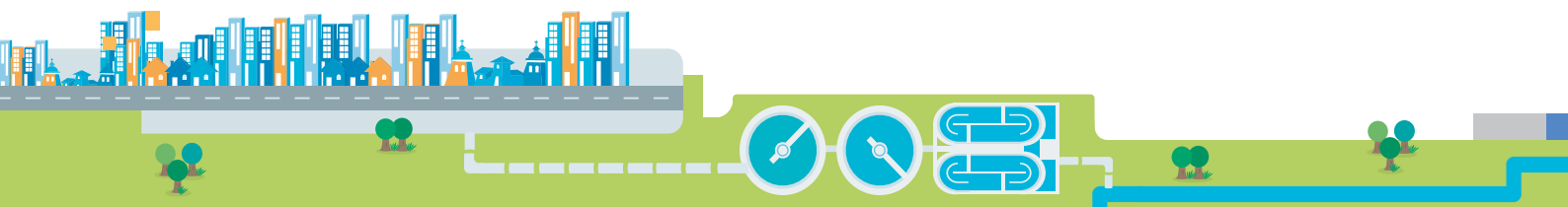
Nota: Quebradas con estructuras comprende: Diques (1), Estructuras de Captación (127), Estructuras de Regulación (4), Estructuras de Captación y Regulación (1).

INDICES DE COBERTURA Y CALIDAD

(Indicador propio – IP Cobertura de Agua Potable, IP Cobertura de Alcantarillado)

Calidad del agua potable en el DMQ (*)	99,98%
Cobertura agua potable en el DMQ (*)	98,58%
Cobertura alcantarillado en el DMQ	94,00%

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo



Certificaciones, Acreditaciones y reconocimientos



Certificado de conformidad "Sello de Calidad INEN"

La EPMAPS mantiene el Sello de Calidad INEN vigente hasta el 1 de diciembre de 2021; y que se ratifica precisamente en las auditorías de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad y de seguimiento a la calidad del producto Agua Potable en cumplimiento a los 46 parámetros de la Norma INEN 1108.

Certificación de la evaluación AQUARATING

La EPMAPS fue la primera empresa a nivel mundial en obtener este certificado luego de una evaluación y auditoría 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 y se está preparando la institución para una nueva certificación en 2022.

Certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental

La Empresa cuenta con sistemas de gestión de calidad y ambientales certificados hasta el año 2022 con auditorías de seguimiento, 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).

Cer Gest

EPMAPS – A
Sistema de
Ocupacional C
agosto 2021 pa
Captaciones y
Norte Alcantar
mediante audi
los riegos labo
continua que e
trabajo seguro
su entorno.

Por otra part
Certificarse en
los sitios menc



Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

AGUA DE QUITO cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional certificado bajo la Norma OHSAS 18001:2007 certificado hasta para la Unidad de Mantenimiento de Producción de las Unidades Operativas Centro, Sur y Occidental. Luego verificar y demostrar los resultados, teorías externas la gestión, control de riesgos y buenas prácticas de mejora continua contribuyen a crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores y

Adicionalmente, la Empresa se prepara para el año 2021 con la ISO 45001:2018 en sus unidades, incorporando otros sitios.

Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial

EPMAPS es miembro de la Confederación Mundial de Negocios WORLDCOB, cuya sede se encuentra en Houston - EEUU.

Actualmente la EPMAPS - AGUA DE QUITO cuenta con 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.

Dicha certificación tiene vigencia hasta diciembre 2022.

Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

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

- Laboratorio Central de Control de Calidad del 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.

FOCOS DE ACTUACIÓN



1. 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 y Transparencia mediante actuaciones socialmente responsables, garantizando información confiable para todos nuestros Grupos de Interés, promoviendo la innovación para asegurar la sostenibilidad financiera y optimización de nuestras operaciones.

1.1 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

EPMAPS - AGUA DE QUITO desde 2012 cuenta con un Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo cuyos pilares en los que se fundamenta 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 ejerce 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 que 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 2020, el Directorio estuvo conformado por hombres en un 100%, cuyo rango de edad está entre 40 y 65 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 del Directorio por propia iniciativa o a petición de sus tres miembros o del Gerente General.

A diciembre 2020 los miembros del Directorio de la EPMAPS fueron los siguientes:



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.

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

La estructura de gobierno de la EPMAPS está constituida por el Directorio que dirige; y, el Gerente General, que administra. Todos los Gerentes de Área y los Comités presentan sus informes periódicos y mensuales de gestión al Gerente General, quién a su vez reporta al Directorio los resultados de su gestión; así mismo, se informa sobre 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 2020 el 71% fueron hombres y 29 % mujeres.

La Estructura Orgánica Funcional Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS al 31 de diciembre de 2020 alineada a procesos es la siguiente:

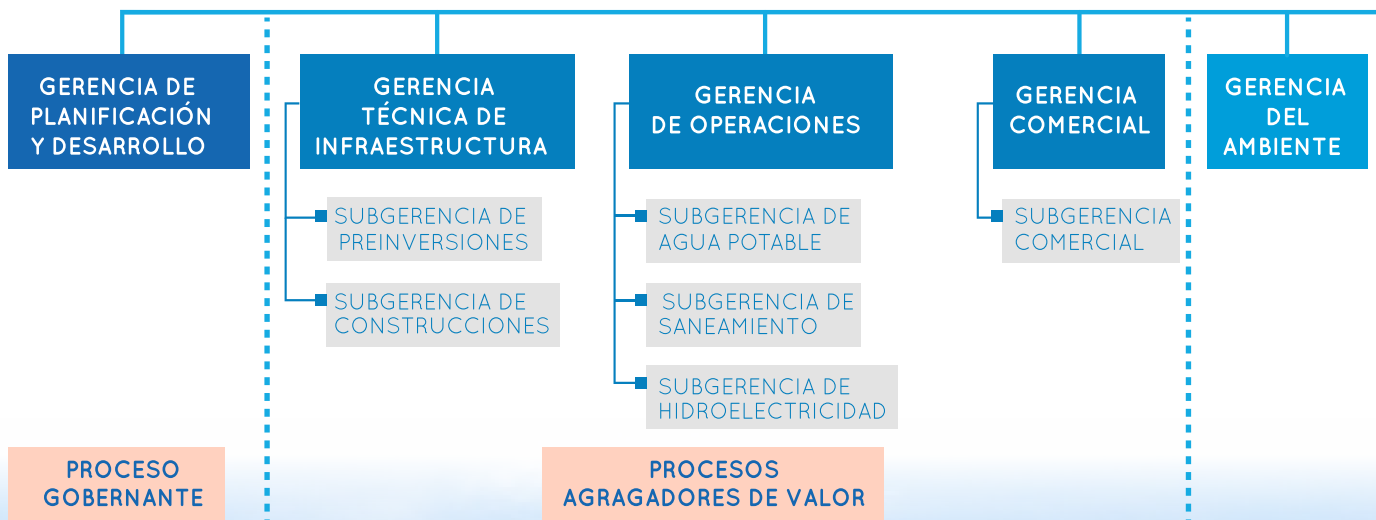


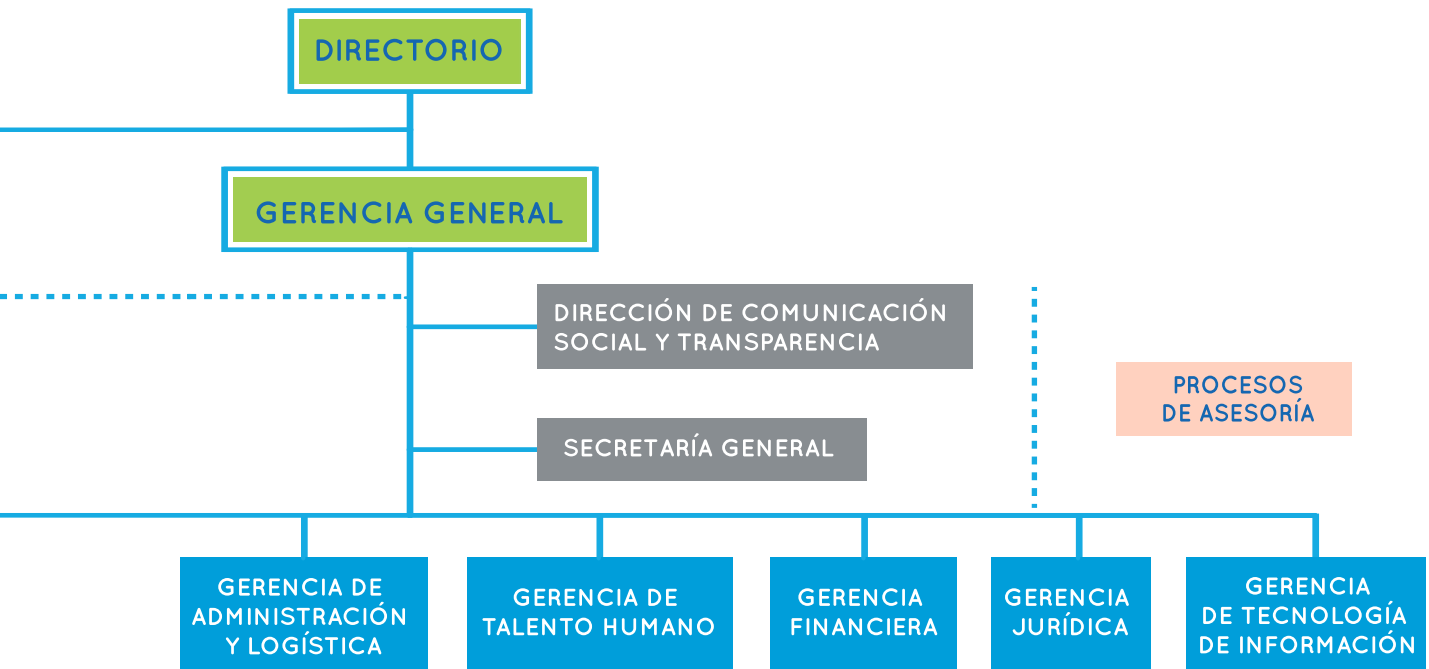
Organigrama Estructural Nivel Jerárquico Superior

- PROCESOS DE ASESORÍA
- PROCESOS GOBERNANTES
- PROCESOS AGREGADORES DE VALOR
- PROCESOS DE APOYO

AUDITORÍA INTERNA

UNIDAD COORDINADORA DEL PROGRAMA AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA QUITO





d) 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; y, 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 2020 se realizó dos evaluaciones y monitoreo de cada uno de los riesgos corporativos.

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

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 infrarepresentados de los mismos. Estos comités de apoyo están conformados únicamente con servidores de la Empresa y debido al marco legal correspondiente, no pueden integrar personas sin relación de dependencia, por lo que no existen miembros que representen a Grupos de Interés.

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

Durante 2020, el Comité realizó 1 sesión; entre los aspectos más relevantes tratados en la misma, se mencionan los siguientes:

- Análisis del proyecto de Normativa Técnica para el

control de la gestión de uso eficiente del agua potable, promovido por la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA.

- Avances del proyecto de reducción de pérdidas en Calderón.
- Variación mensual de los valores de agua distribuida, facturada e índices de agua no contabilizada en el DMQ

• **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 receptar, conocer, investigar y resolver las conductas en presunto conflicto con dicho Código. Está facultado para emitir recomendaciones y acciones morales paralelas a las sanciones administrativas que correspondan y que estén contempladas en la normativa interna y de aplicación general vigente.

En el 2020 desarrolló el programa “Excelencia EPMAPS”; el cual contempla el reconocimiento de los comportamientos éticos basado en los valores empresariales que demuestra su personal.

Igualmente, se lleva a cabo la difusión de sus valores mediante, la inclusión de los mismos en cada rol de pagos que se entregan a cada uno de sus empleados.

El Comité de Ética durante 2020 ha sesionado en 3 oportunidades, analizó el Nuevo Código de Ética y Conducta de la Empresa, el cual fue enviado para la aprobación del Directorio, este documento incluye aspiraciones éticas y los comportamientos aceptables para cumplir los objetivos éticos empresariales; definiendo las relaciones sus Grupos de Interés y el fortalecimiento la imagen institucional.

Durante 2020 el Comité de Ética no recibió denuncias o quejas por parte de servidores u obreros de la Empresa como tampoco de personas particulares.

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

Durante 2020, el Comité de Transparencia ha sesionado en 3 oportunidades, en las cuales se estableció el diseño de la metodología de mejora de flujo y validación de información y cumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP. Con este fin el Comité, a través de su Presidente, solicitó a los miembros, la designación de delegados operativos, para que se encarguen de la revisión, observaciones y posterior validación de las matrices que se publica en el sitio web institucional. La nueva metodología se aplicó en octubre, noviembre y diciembre 2020.

• **Comité de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información.** - En el contexto del cumplimiento de los objetivos del Comité para el establecimiento, gestión y apoyo en los ámbitos de su competencia, en las 3 sesiones llevadas a cabo durante 2020, se trataron y establecieron resoluciones respecto a los siguientes puntos principales:

- Gestión de proyectos que se llevan en conjunto con la EPMAPS y el BID
- Implementación de proyectos resultantes del concurso realizado en años anteriores de intra-empresarial, el proyecto ganador apoya prácticas de economía circular.
- Desarrollo de proyectos de investigación e innovación por medio de cooperaciones técnicas no reembolsables que están siendo pioneros en Latinoamérica, entre ellos: Resiliencia basada en el análisis de vulnerabilidad al cambio climático del sistema de abastecimiento de agua potable.
- Gestión de Seguridad de la Información y actualización de Políticas y controles del SGSI.
- Puntos de Seguridad de la información a tenerse en cuenta en Teletrabajo, tiempos de retención de información clave, Clasificación de Información y Servicio de

Protección de Información Empresarial.

- Ejecución y resultados de actividades de sensibilización y capacitación de Seguridad de la Información sobre temas: Ciberseguridad, Phishing, uso y responsabilidad de contraseñas.
- Resultados y hallazgos de revisión de cumplimiento de controles de Seguridad de la Información.
- Plantilla de Acuerdo de Confidencialidad y Buen uso de información con terceros para entrega de información estratégica y sensible.

• **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 2020 se realizaron 5 sesiones en las cuales se trató principalmente lo siguiente:

- Ampliación del Sello de Calidad del Agua emitido por el INEN hasta diciembre 2021.
- Monitoreo de calidad del agua cruda al ingreso a las plantas.
- Monitoreo del agua potable distribuida en el DMQ
- Monitoreo y evaluación de la calidad sensorial del agua.
- Implementación de proyectos y estudios para protección de la calidad del agua.

• **Comité de Satisfacción del Cliente.** - Su objetivo es asegurar el mejoramiento continuo de la conformidad del usuario con los servicios prestados por EPMAPS, como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y su política. Durante 2020 se desarrollaron 3 sesiones ordinarias, en las que se analizaron:

- Determinación del Índice de Satisfacción del Cliente 2020.
- Análisis de órdenes de trabajo, fugas de agua potable y suspensiones de servicio.
- Delegación de la Comisión de Apoyo para que analice y presente al Comité los planes de mejora para la aprobación respectiva.
- Delegación para el análisis y revisión de las métricas de atención al cliente de los diferentes servicios para la aprobación del Comité.
- Revisión del contenido de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.

• **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 2020 se realizaron 4 sesiones del Comité, cuyos temas de mayor relevancia fueron:

- Presentación de informes generales de resultados de la evaluación de las Minutas de Evaluación Controles - Planes de Acción, correspondiente al segundo semestre

de 2019 y primer semestre de 2020.

- Información sobre acciones ejecutadas para solventar las vulnerabilidades identificadas en el servicio de correo electrónico.
- Inclusión de una Descripción para el Riesgo “Propiedad, Planta, Equipo y Seguros” relacionada a no contar con Permisos de Funcionamiento en las instalaciones de propiedad de la Empresa, emitidos por el Cuerpo de Bomberos correspondiente; así como inclusión de la Descripción relacionada a la limitada capacidad para hacer frente a Pandemias, para el riesgo “Seguridad, Salud Ocupacional y Bienestar Social”.
- Actualización del Instructivo para la Firma Electrónica.



1.1.1 Ética Empresarial

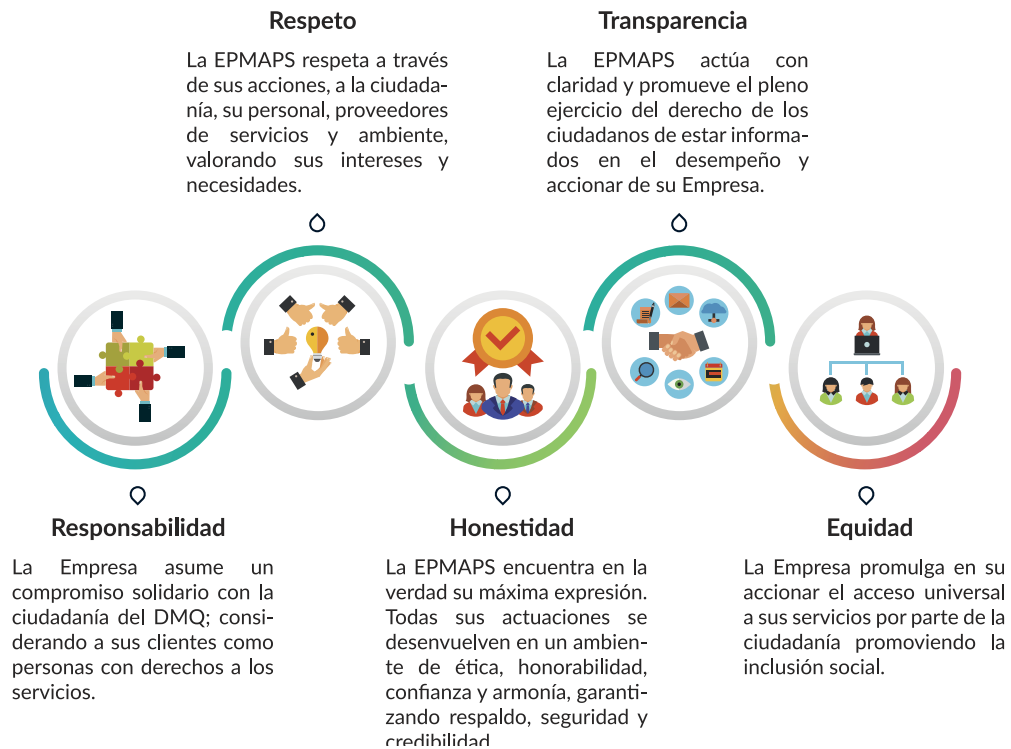
(tema material) 102-16, 103-1, 103-2, 103-3

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



1.1.2 Conflictos de Interés

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

De acuerdo al Código de Buen Gobierno de la EPMAPS, los Servidores deberán actuar con la reserva, confidencialidad, diligencia y lealtad debida, comunicando las situaciones donde existan conflictos de interés, observando el deber de confidencialidad y utilizar razonablemente los activos sociales, para los fines y servicios destinados.

En tal sentido, todas las actividades de la Empresa se rigen por los valores y principios enunciados en el Código de Ética y la buena fe, el respeto a las leyes y a las costumbres sociales, a la reserva y privilegio de la información, enfocadas al cumplimiento del objeto principal, con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad.

Por otra parte, cuando se tenga duda sobre la existencia de un conflicto de interés, el Código de Buen Gobierno de la Empresa establece lo siguiente:

- a) Informar por escrito del conflicto a su superior jerárquico, y de ser el caso al Comité de Ética para los fines pertinentes.
- b) Abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.
- c) Los miembros del Directorio y Alta Gerencia darán a conocer al presidente del Directorio o al Gerente General, respectivamente, la situación de conflicto de interés en las que se encuentren. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de interés, no exime al miembro del Directorio o de la Alta Gerencia de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

1.1.3 Anticorrupción

205-3, 102-34

La situación institucional que atravesó la EPMAPS - AGUA DE QUITO, por los hechos que son de conocimiento público, los cuales provocaron una transición institucional compleja en mayo y junio de 2020, generaron la intervención de organismos judiciales a cargo de indagaciones y acciones de control respecto de seis procedimientos de contratación pública bajo el régimen de emergencia, un procedimiento de contratación de alianza estratégica; y, la investigación fiscal por la transferencia irregular al exterior de recursos públicos desde la cuenta que la Empresa mantiene en el Banco Central del Ecuador, éstas fueron comunicadas al Directorio de la EPMAPS, así como el avance de las investigaciones al Consejo Metropolitano de Quito.

La Fiscalía General del Estado y la Contraloría General del Estado, en ejercicio de sus competencias, son responsables de las indagaciones y acciones de control respecto de dos procedimientos de contratación pública bajo el régimen de emergencia, mismos que se investigan por los presuntos delitos de peculado, un procedimiento por contratación de alianza estratégica que se investiga por el presunto delito de delincuencia organizada. Así también, la investigación fiscal por el presunto delito de apropiación ilícita por medios electrónicos en razón de la transferencia irregular al exterior de recursos público desde la cuenta que la Empresa mantiene en el Banco Central del Ecuador. Con el resultado de las referidas investigaciones que se dirigirán a las autoridades judiciales, éstas determinarán la existencia de los presuntos delitos y sus responsables.

EPMAPS - AGUA DE QUITO no cuenta con un proceso formalizado de comunicación de preocupaciones críticas, sin embargo, cuando se suscitan son comunicadas al Gerente General, quien a su vez informa al Directorio de la Empresa, a fin de que se tomen las medidas de solución oportunas según sea el caso. Es así como, durante 2020 en razón de la situación crítica que atravesó la Empresa, la Gerencia General elevó a conocimiento del Directorio el desarrollo de las investigaciones que los organismos judiciales y de control realizan respecto de las preocupaciones críticas que fueron notificadas, así como la estrategia de defensa institucional e impulso para el esclarecimiento de los hechos y responsables.

1.1.4 Rendición de Cuentas y Transparencia (Indicador propio) 419-1

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción, Quito-Honesto, realiza monitoreos trimestrales a la EPMAPS, de cuyo resultado emite reportes que evidencian el cumplimiento de periodicidad, calidad y contenido de la información.

El trabajo comprometido a favor de la Transparencia Activa de los servidores de la Empresa, está acorde con los valores y política institucional, facilitando a la ciudadanía el libre acceso a información de EPMAPS - AGUA DE QUITO.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – CPCCS- y conforme a la metodología planteada en 2019 del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2020, EPMAPS 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 virtuales de Rendición de Cuentas realizados por las administraciones zonales del DMQ. Los cronogramas y metodologías iniciales fueron reprogramadas; debido a la emergencia sanitaria por contagios de VIRUS SARS

COV-2 (COVID-19)

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 económico.

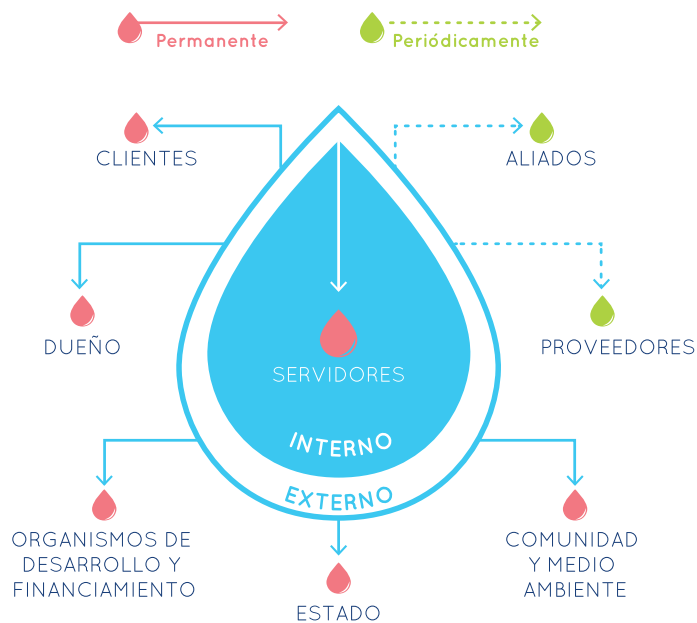


1.2 Relacionamiento con Grupos de Interés

(Tema Material) 102-40,102-42, 102-43, 102-44, 102-21, 102-29 b)

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.

RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS



- Mejora de Clima Laboral y fortalecimiento de la Cultura de Seguridad y Salud.
- Mejora de la Calidad de Vida de los Servidores.
- Disminuir resistencia a la jubilación en los servidores previos a la jubilación.
- Generar comunicación bidireccional con el cliente.
- Provisión agua potable y saneamiento con tarifas accesibles.
- Intercambio de buenas prácticas.
- Alinear a los proveedores con los valores y políticas de RS institucionales.
- Establecer relaciones de confianza y buena vecindad.
- Generar la corresponsabilidad en el manejo y uso del recurso hídrico.
- Impulsar acciones con la participación de la comunidad alineadas a los objetivos estratégicos.
- Socializar y comunicar los logros y resultados de manera conjunta.
- Mejorar la coordinación y comunicación con entidades estatales.
- Gestionar la coordinación y comunicación para financiamientos.
- Mejorar la coordinación y comunicación con entidades municipales.
- Inclusión en las actividades del Consejo RSE.

1.2.1 Fortalecimiento de relaciones con Grupos de Interés

En el marco de su Política General Interna de Sostenibilidad, en 2020 la Empresa mantiene asociaciones, convenios y acuerdos con distintos organismos nacionales y locales con la finalidad de lograr objetivos de sostenibilidad.

En este sentido, cabe precisar que 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, a partir de noviembre de 2013.

Suscripciones y Asociaciones

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

Liderazgo ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”

EPMAPS - AGUA DE QUITO, en el marco de los convenios suscritos con la Corporación Pacto Global Ecuador, durante dos períodos consecutivos asumió el liderazgo de la Mesa de Trabajo 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, iniciativas y proyectos de consumo responsable del agua potable y el tratamiento de aguas residuales con las 27 entidades públicas, privadas, academia y organismos de todos los sectores de la sociedad, los cuales contribuyeron con sus ideas, conocimientos y recursos con el propósito de aportar a la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible promovido por Naciones Unidas.

Como resultado de las diez sesiones de la Mesa de Trabajo ODS 6, el 11 de diciembre 2020, la EPMAPS realizó el evento de Cierre de Mesa por el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 “Agua Limpia y Saneamiento” (ODS 6) del cual EPMAPS - AGUA DE QUITO fue LÍDER durante dos años. La cita fue en el YAKU Parque Museo del Agua, espacio que en sus orígenes formó parte de la Planta El Placer, primera planta potabilizadora de Quito, hace más de 60 años.

En el evento, la Empresa presentó a la citada Corporación, el Informe del ODS 6 denominado “Consumo Responsable

y Tratamiento de Aguas Residuales”, documento que recoge los aportes de los especialistas técnicos del sector agua y aliados estratégicos de la EPMAPS, que participaron como expositores a estas sesiones de trabajo, así como buenas prácticas empresariales de desarrollo sostenible de las entidades miembro aplicables al ODS 6; este documento tuvo como finalidad proporcionar una guía de apoyo a las citadas entidades, en el manejo del recurso agua potable y el tratamiento de aguas residuales.



Cierre de Mesa Líder ODS 6 realizado en Museo del Agua - Yaku

Convenios de Cooperación Interinstitucional

En 2020 EPMAPS – AGUA DE QUITO, mantuvo vigente los siguientes Convenios de Cooperación Interinstitucional, entre los más relevantes están:

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, cuyo objeto es viabilizar la ejecución de acciones tendientes a recuperar, mantener y proteger los páramos, que son parte de la Cuenca Hidrográfica donde se originan los recursos hídricos aportantes al Sistema Papallacta, de propiedad de la EPMAPS.
- Empresas Públicas de Medellín, que busca establecer entre las empresas cooperantes, relaciones de mutua participación en temas vinculados con responsabilidad social empresarial y otros. No existe erogación de recursos.
- Fundación Museos de la Ciudad, para apoyar el

fortalecimiento de la gestión educativa, comunitaria, operación y mantenimiento de YAKU Parque Museo del Agua, propiciando el consumo responsable del agua potable.



Durante 2020 se suscribieron y/o renovaron los siguientes Convenios con:

- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Quijos**, con el objeto de establecer acuerdos entre el GAD de Quijos y la EPMAPS con el fin de ejecutar el o los proyectos que permitan mejorar la calidad de vida y las condiciones sanitarias del cantón Quijos, a través de la posterior suscripción de uno o varios convenios específicos en los que se determine los proyectos a ejecutarse. Este convenio se elabora en cumplimiento de lo que establece el artículo 132 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Plazo: 2 años.

- **Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMOP)**, a fin de establecer acuerdos que permitan coordinar e implementar acciones entre la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, dentro del ámbito de sus competencias, para realizar estudios, diseños, ejecución de obras y proyectos de participación conjunta, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales se definirán e instrumentarán a través de los respectivos convenios específicos. Plazo: 4 años.

- **Pacto Global Ecuador**, a fin de mantener un convenio complementario al “Convenio de Cooperación entre la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y

Saneamiento (EPMAPS), y la Corporación Pacto Global Ecuador”, suscrito el 21 de octubre del 2019, a fin de incorporar a la cláusula décima primera “Confidencialidad y Buen Uso de la Información”, un texto relativo al uso de imagen de Pacto Global y Líderes por los ODS. Plazo: Vigencia del convenio principal.

- **Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha**, la EPMAPS se compromete con la Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha, al aprovisionamiento de dos (2) cargas de agua mensuales, mediante tanqueros, para habilitar los servicios higiénicos de las áreas de uso público (área de camping), guardianía y el puesto de control de la zona denominada Moraspungo, de la Reserva Geobotánica Pululahua. Por otra parte, la Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha, realizará coloquios de sensibilización del uso responsable del agua para los visitantes y colocará avisos para concienciar a los mismos acerca de este asunto. Plazo: 3 años.

- **Agencia de Control Distrital de Comercio (convenio marco)**, con el objeto de establecer acuerdos que permitan coordinar e implementar acciones entre la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y la Agencia de Coordinación Distrital de Comercio, dentro del ámbito de sus competencias, para aperturar Centros Integrales de Atención al Cliente EPMAPS en determinados espacios regulados por la referida agencia, los cuales serán definidos a través de convenios específicos. Estos Centros Integrales de Atención al Cliente serán instituidos con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos y facilitar el pago de la planilla de agua potable. Plazo: 2 años.

- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Rural de Cumbayá**, con la finalidad de establecer los parámetros de cogestión, entre la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y el GAD de la Parroquial Rural de Cumbayá, de acuerdo a los cuales se construirán obras puntuales de extensión de redes de agua potable y alcantarillado. Plazo: Hasta la suscripción del acta de entrega recepción de la obra, máximo 2 años.

- **Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito**, con el objeto de establecer las condiciones técnicas, operacionales, financieras y comerciales, para la entrega de los excedentes de energía de las centrales de generación hidroeléctricas El Carmen y Recuperadora de propiedad de la EPMAPS, para incorporar como consumo propio del autogenerador EPMAPS al consumo de la EPMOP. Plazo: 5 años a partir de sus suscripción, pudiendo renovarse de común acuerdo entre la partes.

- **Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito**, para establecer las condiciones técnicas, operacionales, financieras y comerciales, para la entrega de los excedentes de energía de las centrales de generación hidroeléctricas El Carmen y Recuperadora de propiedad de la EPMAPS, para incorporar como

consumo propio del autogenerador EPMAPS al consumo de la EPMTPO, Plazo: 5 años, a partir de su suscripción, pudiendo renovarse de común acuerdo entre las partes.

• **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. Renovado hasta el 31 de diciembre 2020.

Por otra parte, es importante señalar que la EPMAPS actualizó el Plan de Relacionamiento con Grupos de Interés, mismo que involucra un conjunto de acciones a desarrollar por cada una de las Gerencias de área para fortalecer las relaciones en función de beneficios mutuos.

Acciones desarrolladas en torno a la pandemia a causa del virus COVID-19

EPMAPS como parte de sus buenas prácticas de sostenibilidad, desarrolló algunas acciones en beneficio de la ciudadanía para hacer frente a la pandemia causada por el virus SARS COV-2 (COVID-19) entre las que podemos mencionar las siguientes:

- Dotación del servicio de agua potable de manera ininterrumpida y la atención a sus usuarios a través de diferentes canales.
- Desinfección de áreas de la ciudad de alta concentración de personas, como exteriores de mercados y hospitales.
- Desinfección de unidades de transporte masivo, con un total de 31 mil unidades.
- Entrega de 70 mil barras de jabón al Patronato Municipal San José y 50 mil a la Administración Zonal de Quitumbe, para que sean incluidas en los kits de ayuda humanitaria que se distribuye a los habitantes más vulnerables de la ciudad. Así mismo, 5 mil barras de jabón a los usuarios, con el objetivo de promover el lavado de manos y así prevenir posibles contagios. Este apoyo fue posible gracias a la gestión y a las buenas relaciones que tiene EPMAPS con CARE de Ecuador, quien realizó esta importante donación, para hacer frente a la pandemia del COVID-19.
- Habilitación de más canales digitales para que los usuarios puedan realizar sus trámites en línea.
- Suspensión de órdenes de cortes del servicio por falta de pago, así como cualquier acción legal de cobro, hasta dos meses después de concluido el estado de excepción.



Desinfección de unidades de transporte masivo

Así mismo, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario publicada en el Registro Oficial Suplemento 229 del 22 de junio de 2020, se otorgaron 228 879 planes de pago a los clientes que mantenían valores pendientes de cancelar por consumos de agua potable efectuados durante la pandemia, con un plazo de doce meses, sin intereses, multas ni recargos.

1.2.2 Comunicación Interna

102-25, 102-33, 102-34

En 2020, se realizó una medición del nivel de satisfacción del personal (administrativo) referente al ámbito comunicacional en cuanto al contenido, diseño y la utilidad de los distintos canales internos. La encuesta cuyos resultados arrojaron un nivel de satisfacción del 77,09% que representa una gestión comunicacional muy buena y para el 2021 se prevé nuevas estrategias de comunicación interna.

Cabe señalar, que EPMAPS ha mantenido informados a sus colaboradores a través de los canales internos autorizados como el correo institucional EnlaceQ, Intranet, Carteleras, espacios de publicidad en baños y altoparlantes, entre otros, acerca de distintos temas de interés institucional, poniendo énfasis en promoción de medidas de prevención y bioseguridad a observar ante un posible contagio por virus SARS COV-2 (COVID-19). La campaña se denominó: "Distanciados físicamente, pero juntos de corazón".



Adicionalmente, como parte de la estrategia de comunicación interna, mediante los canales electrónicos institucionales y otros, se enviaron para conocimiento de los servidores, tips de seguridad de la información para que puedan reconocer un correo falso y de esta manera evitar posibles afectaciones a los sistemas informáticos empresariales.

1.2.3 Comunicación externa (Indicador propio)

EPMAPS – AGUA DE QUITO superó la meta de dos millones de ciudadanos planeada para 2020 en cuanto a difusión de mensaje en medios de comunicación como aliados estratégicos. En este sentido, con la gestión Free Press ejecutada (exposición institucional y publicidad sin costo), se alcanzó un valor de USD 12 923 507,00 cifra que constituye un considerable ahorro para la Empresa y se obtiene valorando económicamente el espacio y tiempo de exposición en medios impresos, radiofónicos, televisivos, presencia en redes sociales y sitios web.

En medios digitales (redes sociales Facebook y Twitter y página web) se receptó las inquietudes y requerimientos ciudadanos, y gestionó su atención inmediata, el tiempo de atención del pedido que incluye reparaciones del servicio se redujo a 6,23 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.



1.3 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 Alianzas para el desarrollo, Tarifas y focalización de subsidios e Innovación. La evaluación de resultados se detalla en el Anexo 2. (Indicadores Estratégicos).

Desempeño Económico

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 2020 se presentan en el siguiente cuadro:

CONTRATACIONES 2020				
TIPO DE CONTRATACIÓN	N° DE CONTRATACIONES	%	MONTO DE CONTRATOS (USD)	%
Local	215	88,48%	8 361 016,15	88,48%
Nacional	18	7,41%	3 749 812,32	7,41%
Otros	10	4,12%	663 722,61	4,12%
TOTALES	243	100%	12 774 551,08	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 a 2020, son datos provisionales.

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 2020		
DESCRIPCION	2019	2020
Ingresos Operacionales	151 470 081,31	141 681 035,84
Otros ingresos no Comerciales	119 309,19	82 724,22
Otros ingresos no Operacionales	4 548 171,82	6 627 334,66
Transferencias Gubernamentales	13 261 406,68	3 511 406,67
TOTAL INGRESOS	169 398 969,00	151 902 501,39

Fuente: Gerencia Financiera

Notas: Los datos 2019 han sido confirmados con los balances de dicho año auditados.

Los datos 2020 son preliminares ya que los balances aún no han sido auditados.

Para 2020, todos los ingresos a excepción de los no operacionales han tenido una disminución, la cual se debe al confinamiento que la población mantuvo durante varios meses a consecuencia del VIRUS SARS COV-2 (COVID-19), situación que no ha permitido mantener el porcentaje normal de recaudación para la EPMAPS y la mayor parte de empresas de servicios domiciliarios a nivel nacional.

b) Valor Económico Distribuido

Egresos:

La mayor incidencia que se presenta es el costo de mano de obra en un 30% frente al total de los costos para 2020. Los Costos de remuneraciones presentan

una disminución en comparación con 2019 debido a la optimización de recursos que viene manejando la Empresa.

Los egresos por Materiales, Servicios de Terceros y Otros, disminuyeron debido a que la Empresa redujo varios gastos durante los meses que se mantuvo el confinamiento debido al virus SARS COV-2 (COVID-19).

Para 2020 se ve un incremento del 12% en los Gastos de Mantenimiento, los mismos que obedecen a pagos por reparaciones de emergencia en redes de alcantarillado afectadas por el clima invernal.

Los gastos financieros en 2020 aumentaron en un 7%, esto se debe a que la EPMAPS realizó el reconocimiento y cumplimiento oportuno de sus gastos financieros.

El grupo Provisiones ha incrementado notablemente y esto se debe principalmente a que la provisión de la Cartera Comercial subió de USD 2 318 047,04 en 2019 a USD 11 635 082,84 en 2020, esto se debe al efecto de la pandemia.

El detalle de los egresos se evidencia en la siguiente tabla:

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2020		
DESCRIPCION	2019	2020
Remuneraciones	44 567 204,49	40 713 522,93
Materiales	7 742 645,57	6 493 268,63
Servicios de Terceros	23 832 728,74	18 913 039,61
Mantenimiento	14 552 280,97	16 159 043,49
Depreciación y amortización	26 662 770,69	27 405 716,02
Financieros	6 815 666,12	9 187 742,00
Provisiones	2 220 156,98	15 290 828,95
Otros	320 678,87	52 008,49
TOTAL EGRESOS	126 714 132,43	134 215 170,12

Fuente: Gerencia Financiera

Notas: Los datos 2019 han sido confirmados con los balances de dicho año auditados.

Los datos 2020 son preliminares ya que los balances aún no han sido auditados.

Para 2020, todos los ingresos a excepción de los no operacionales han tenido una disminución, la cual se debe al confinamiento que la población mantuvo durante varios meses a consecuencia de la pandemia por COVID-19, situación que no ha permitido mantener el porcentaje normal de recaudación para la EPMAPS y la mayor parte de empresas de servicios domiciliarios a nivel nacional.

En 2020 el grupo "Otros Ingresos no Operacionales", incrementó su ingreso en UDS 2 485 965,21 por concepto

de multas e intereses cobrados a una empresa, en relación con lo reportado en 2019.

Transferencias

Con base en la afectación que ha sufrido el Municipio del DMQ debido a la pandemia provocada por el VIRUS SARS COV-2 (COVID-19) y su priorización de la programación presupuestaria para 2020, la Empresa recibió USD 3,25 millones, lo cual representa una considerable disminución en sus ingresos. Este monto fue ejecutado en un 100% siendo destinado a proyectos y obras de agua potable y alcantarillado para la comunidad, acorde al siguiente cuadro:

TRANSFERENCIAS 2020		
DESCRIPCION	2019	2020
Transferencias Municipales (USD)	13 000 000,00 3	250 000,00

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 2019 y 2020 de la Empresa, el mismo que presenta una disminución debido a la afectación que ha tenido el confinamiento por la pandemia ocasionada por el virus SARS COV-2 (COVID-19).

El Valor Económico Retenido de USD 17,6 millones resultante en 2020, se utiliza en su totalidad para obras de agua potable, alcantarillado y descontaminación de aguas residuales.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2020		
DESCRIPCIÓN	2019	2020
Valor Económico Retenido (USD)	42 684 836,57	17 687 331,27

Fuente: Gerencia Financiera

Notas: Los datos 2019 han sido confirmados con los balances de dicho año auditados.

Los datos 2020 son preliminares ya que los balances aún no han sido auditados.

1.3.1 Alianzas para el desarrollo 102-12, 102-13

Con la finalidad de impulsar alternativas para fortalecer la sostenibilidad económica de la Empresa, se realizó procesos de identificación, análisis y evaluación de potenciales emprendimientos a nivel nacional aplicando diferentes estrategias comerciales para brindar los servicios de consultoría y asistencia técnica a varios clientes que forman parte del portafolio de servicios dentro del sector agua.

En este sentido, durante 2020, la Empresa realizó un importante acercamiento con los varios Organismos Multilaterales de Crédito con el fin de impulsar el desarrollo de los siguientes proyectos de asistencia técnica:

- 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 a SENAGUA de “Estudios y diseños definitivos del túnel de conducción para el sistema regional de agua potable río Due, ubicado en la provincia de Sucumbios” para obtener la viabilidad técnica previo a la firma del Acta Entrega Recepción Definitiva.
- Entrega de la propuesta técnica y económica y seguimiento de la aprobación de pliegos por parte de SENAGUA para realizar los Estudios de Redes de Distribución de Agua Potable de la Ciudad de la Joya de los Sachas.

1.3.2 Focalización de subsidios

El pliego tarifario, 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 cuadro:

FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS POR CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA		
Sector Económico	Descuento	Sector Económico
9	22%	Bajo
8	22%	Bajo-medio
7	10%	Bajo-alto
6	10%	Medio-bajo
5	5%	Medio
4	0%	Medio-alto
3	0%	Alto-bajo
2	0%	Alto-medio
1	0%	Alto

A los clientes del DMQ que disponen del servicio de alcantarillado conectado a la red pública, se les factura el 38,6%³ del valor del consumo mensual de agua potable 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 2020 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 48 268 clientes según, el siguiente detalle:

SUBSIDIOS POR LEYES ORGANICAS A PERSONAS CON DISCAPACIDADES Y ADULTAS MAYORES						
SUBSIDIO	N° BENEFICIARIOS			MONTO USD		
	2019	2020	% variación	2019	2020	% variación
Discapacidades	4 349	3 960	-8,90%	54 263,13	53 652,92	-1,12%
Adultas Mayores	43 407	44 308	2,07%	2 697 892,48	3 408 751,38	26,35%
TOTAL	47 756	48 268	1,07%	2 752 155,61	3 462 404,30	25,81%

1.3.3 Gestión de Innovación

La Empresa durante 2020 ejecutó las etapas planificadas en los proyectos de innovación definidos en el PAIDI 2020 (Plan Anual de Investigación, Desarrollo e Innovación) entre estas se encuentran actividades relacionadas con talleres “Café Innova”, mentorías para la generación, evaluación de ideas y consolidación de proyectos de innovación, así como la ejecución de las siguientes investigaciones:

- Aplicación de econometría espacial para determinar factores climatológicos que inciden en el consumo de agua potable en la parroquia de Calderón;
- Asignación y focalización de subsidios por condición socioeconómica a clientes de la EPMAPS;
- Reporte en tiempo real de las intervenciones de nuevas conexiones que obstaculizan la vía pública en la plataforma WAZE, dentro del programa Connected Citizen Program;
- Proyecto Pronóstico de la Demanda de Agua Potable de Plantas de Tratamiento de la EPMAPS 2021-2022, el cual fortalece el procedimiento para estimación de volúmenes de agua y consumo de productos químicos.

Adicionalmente, se han gestionado los siguientes proyectos del portafolio del BID:

- Prefactibilidad, Factibilidad y Diseño Definitivo para la Reutilización del Agua de Lavado de Filtros de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Bellavista;
- Servicio de consultoría proyecto plataforma informática y adecuación de espacio físico para visitas guiadas a Plantas de Agua Potable;
- Aprovechamiento de Energías Alternativas en los Sistemas de Saneamiento;
- Uso de Plataformas y Tecnologías Geográficas para la Teledetección de Fugas en Redes de Agua Potable.

Los proyectos antes indicados, son el resultado de la

recopilación y evaluación de ideas y proyectos que se han consolidado en los últimos años ya que van desde la fase de ideación a implementación en distintas etapas; poseen tres fuentes de financiamiento BID, FONPRODE (Fondo para la Promoción del Desarrollo) y EPMAPS.

Por otro lado, la EPMAPS con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Stockholm Environment Institute (SEI); y Fondo para la Protección del Agua (FONAG), llevó a cabo el "Proyecto de Investigación de Resiliencia "Análisis detallado de vulnerabilidad al cambio climático del sistema de abastecimiento de agua potable: aplicación del método de diseño robusto para la planificación de las inversiones en el Plan Maestro de Quito", desarrollando modelos del sistema de agua del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) basado en el Sistema de Evaluación y Planificación del Agua (WEAP - Water Evaluation And Planning System) con el objetivo de mejorar la continuidad, gestión operativa y confiabilidad del servicio de agua potable. El proyecto tuvo talleres de socialización de las fases de calibración y validación del modelo junto con el Instituto de Estocolmo, sede EEUU, cuyos resultados permitirán la identificación de escenarios que apoye una mejor toma de decisión en las inversiones acorde a la disponibilidad del recurso hídrico por sistema.

Cabe destacar que EPMAPS - AGUA DE QUITO, con la exposición del proyecto "Fuga Cero" se convirtió en la única institución de América Latina en participar en el Congreso "Smart City Live 2020", al que asistieron delegados de España, Turquía, Japón, Finlandia y Austria, para abordar temas como urbanismo, reactivación económica, innovación y relacionamiento corporativo. Este proyecto se lleva en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Finalmente, para integrar y fortalecer una cultura innovadora en la EPMAPS, se tiene previsto incorporar un Laboratorio de Innovación en gestión de agua potable y saneamiento, donde el personal pueda generar e implementar nuevas ideas con la ciudadanía, acorde a las necesidades detectadas en cada área. Todas estas iniciativas permitirán a la Empresa seguir liderando proyectos de innovación en el sector y ser un referente regional.



³ Ordenanza Municipal que re glamenta la determinación y recaudación de la tasa por servicios de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado público. Registro Oficial N° 244 de 30 de julio de 1993

2. 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.

2.1 Gestión del recurso hídrico

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

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.

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 2020, se elaboraron 12 registros ambientales para nuevas obras de agua potable y saneamiento, y 39 Guías de Buenas Prácticas Ambientales por concepto de reparaciones y mantenimiento de sistemas de alcantarillado y redes de distribución de agua potable.

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):

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

En 2020, 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.

2.1.1 Protección de cuencas

303-1b, 303-1c, 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:

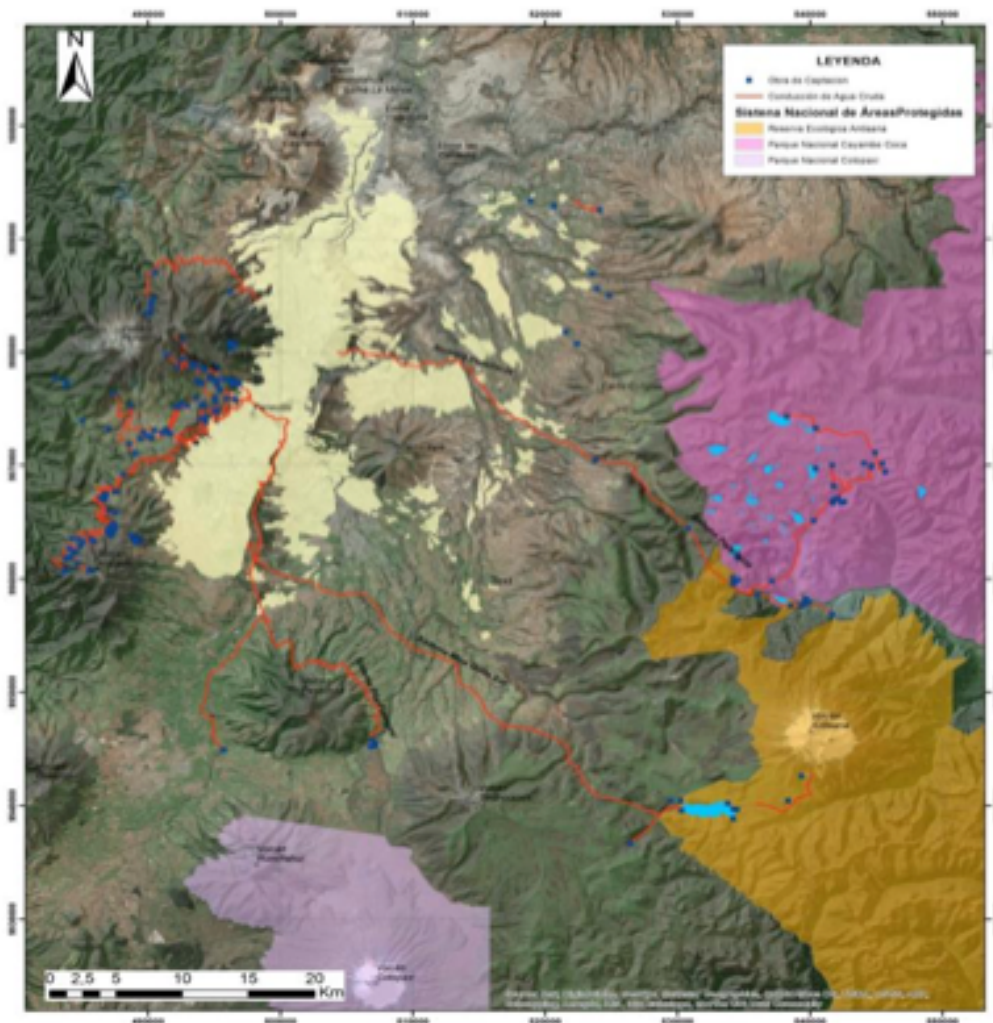
- Área de Conservación Hídrica Alto Pita, ubicada en la Provincia de Pichincha, en los cantones Mejía y Quito, y conformada por 10 416 hectáreas, destinadas únicamente para la conservación del recurso hídrico para Quito, específicamente para el sistema Pita - Puengasí.
- Área de Conservación Hídrica Antisana (ACHA), conformada por 8 406 hectáreas, destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito, específicamente para 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 hectáreas, destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito; específicamente para los sistemas Filtros Pichincha Sur y Centro Occidente.

Con estas áreas de conservación se suma aproximadamente 20 000 hectáreas que aseguran la protección del 16% del abastecimiento de agua 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 2020, 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).

Además, la EPMAPS realizó el monitoreo de calidad de agua en fuentes en 81 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 del líquido vital. 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, investigación, entre otras.

Durante 2020 se continuó con las actividades de baja de carga animal (vacas, caballos y llamingos) en las áreas correspondientes a la Reserva Ecológica Antisana, el Parque Nacional Cotopaxi y las Áreas de Conservación Hídrica de propiedad de la EPMAPS y FONAG.

De igual manera, durante el segundo semestre de 2020 se inició el monitoreo y erradicación de especies introducidas de fauna urbana en especial de perros ferales en Áreas de Conservación Hídrica Antisana (ACHA) que causan severos disturbios a la fauna silvestre del páramo.

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



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

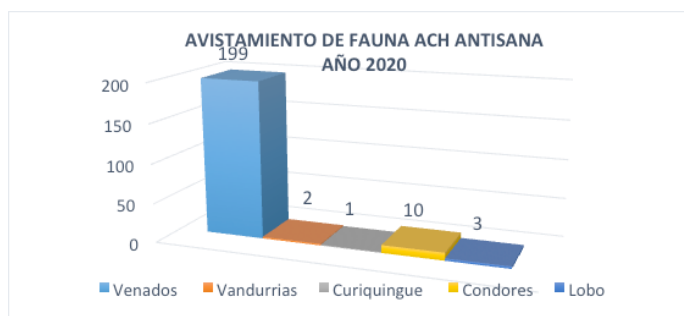
Fuente: Gerencia del Ambiente

En 2020 el número de cóndores avistados en el Área de Conservación Hídrica Antisana, ha aumentado debido a la presencia de gran cantidad de venados y por tanto mayor cantidad de carroña disponible, pues en este año se pudo 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.



Fuente: Fundación Cóndor Andino, Lugar: Área de Conservación Hídrica Antisana.

A continuación, se detalla el avistamiento de fauna en el Área de Conservación Hídrica Antisana:



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, 303-1c

La Estación Científica integrada por las Áreas de Conservación Antisana, Alto Pita y Paluguillo propone responder a la necesidad del conocimiento científico. Para esto se invita a investigadores para desarrollar estudios en los predios que permitan entender mejor su funcionamiento y los aportes generados por el manejo efectuado por el FONAG y la EPMAPS. Durante 2020, se implementaron algunos convenios e investigaciones que se detallan a continuación:

1) Convenio EPMAPS-FONAG-EPN que ha considerado los siguientes compromisos:

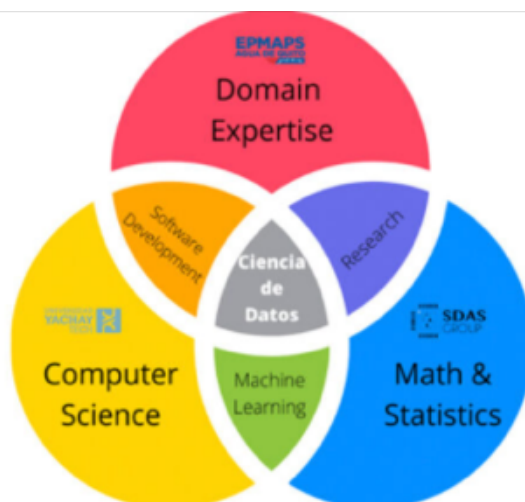
- Seguimiento al proyecto de instalación de la torre Eddy Covariance para medición de flujos de Carbono y evapotranspiración en páramos.
- Seguimiento de los acuerdos con el Proyecto ParamoSUS.
- Evaluación y definición de necesidades de capacitación para los técnicos y socios no académicos del Proyecto ParamoSUS.

2) Convenio EPMAPS-FONAG-PUCE que ha considerado los siguientes compromisos:

- Seguimiento de tesis y elaboración del atlas de microalgas y cianobacterias de fitoplancton y perifiton del Embalse la Mica.
- Seguimiento al escalamiento y mantenimiento del cepario en la PUCE. Se realizó un protocolo para seguimiento de las actividades y estados de las cepas.
- Análisis de poblaciones de macroinvertebrados en las captaciones I e J.
- Uso de imágenes multiespectrales y drones para mapear humedales en la reserva ecológica Antisana.

3) Construcción de nuevas alianzas: Se han considerado nuevos aliados para desarrollar investigaciones que generen impacto en la gestión de la EPMAPS y el FONAG. Las principales alianzas son las siguientes:

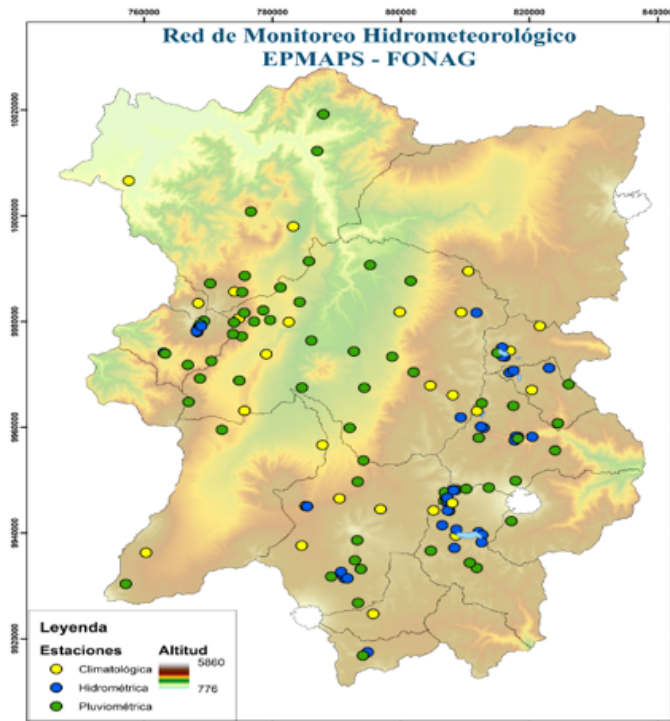
- Cooperación con Fundación Cóndor Andino para investigar el estado ecológico y ecosistémico del Área de Conservación Hídrica Antisana. El objetivo es conocer la relación entre las acciones de conservación de agua y su contribución en la recuperación del estado poblacional del cóndor andino en esta zona.
- Cooperación con YACHAY Tech a través de SDAS Group que se enfoca en el desarrollo de la ciencia de datos y usos de herramientas de machine learning para responder grandes preguntas hidroclimáticas. Dentro de esta alianza se ha desarrollado la investigación "Sistema Piloto de Alerta Temprana para Precipitación Extrema Mediante Un Enfoque Basado en Datos" que ha producido una investigación indexada. Los productos desarrollados con YACHAY se han basado en la siguiente estructura de colaboración:



c) Hidrología para la Gestión del Recurso Hídrico

La EPMAPS y el FONAG cuenta con una red de estaciones hidrometeorológica compuesta por 31 estaciones climatológicas, 70 estaciones pluviométricas y 40 estaciones hidrológicas distribuidas de acuerdo al mapa a continuación.

La mayoría de estaciones (alrededor del 70%) corresponden a la red manejada por la EPMAPS. Toda esta información está disponible para toda la Empresa a través del aplicativo PARAMH2O.



Red de monitoreo hidrológico EPMAPS FONAG

Alrededor del 65% de estaciones de la EPMAPS ya cuentan con sistema de transmisión de la información y contribuyen al sistema de alerta de lluvias intensas que permite la atención de potenciales riesgos de inundación en la zona urbana de Quito. Adicionalmente, con la red hidrometeorológica se pueden monitorear las condiciones climáticas prevalentes en tiempo cuasi-real que además se usan para los pronósticos del tiempo.

Además, la información validada de la red de estaciones ha permitido la generación de varios productos climáticos, como por ejemplo la especialización de datos (capas interpoladas) de precipitación y temperatura que se usan para desarrollar ejercicios de simulación hidrológica en cuencas hidrográficas de interés.

2.2 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.



• Convenio Marco de Cooperación EPMAPS-FONAG-Ikiam con la Escuela de Ciencias del Agua y el Laboratorio Nacional de Referencia del Agua de IKIAM para la firma de un acuerdo de cooperación en el marco de las ciencias del agua. De este acercamiento se desprendió la colaboración con IKIAM para participar en proyectos del Organismo Internacional de Energía Atómica dentro de la temática de seguridad hídrica. Algunas de las salidas de investigación con IKIAM durante el 2020, se presentan en las siguientes fotografías:



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.



Salidas con estudiantes de la Universidad IKIAM para estudio de las dinámicas limnológicas, espacio-temporales de los sistemas lacustres Papallacta-Oyacachi. Fuente: Publicación FONAG

2.2.1 Tratamiento de aguas residuales

(Indicador propio) 306-1

Durante 2020, la EPMAPS operó un total de 26 plantas de tratamiento de aguas residuales. Los trenes de tratamiento de las plantas, contemplan: Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + Desinfección; 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.

N°	PTAR	TREN DE TRATAMIENTO	UBICACIÓN (Parroquia)	Volumen Procesado 2020 (m3)
SISTEMAS AEROBIOS				
1	Quitumbe	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + desinfección	Quitumbe	2.205.500,03
2	Cochaucó	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Sedimentador + Desinfección	Pifo	76.563,05
3	Nono	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección	Nono	34.480,18
4	Lloa	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Sedimentador + Desinfección	Lloa	105.220,63
5	La Delicia	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección	Pacto	10.461,79
LOMBRICULTURA				
6	Pinguilla	Cribado + Desarenador + Panta paquete PAM	Puélaro	7.827,84
SISTEMAS ANAEROBIOS				
7	Anope	Cribado + Fosa Séptica + FAFA + Humedal Artificial	Pacto	2.817,34
8	Ingapi	Cribado + Fosa Séptica + FAFA + Humedal Artificial + Desinfección	Pacto	11.292,42
9	Gualea Cruz	Cribado + Sedimentador + Fosa Séptica + FAFA	Gualea	8.780,96
10	Bellavista	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + Humedal Artificial	Gualea	10.929,01
11	La Perla	Cribado + Tanque IMHOFF + FAFA +	Nanegal	9.373,39
12	La Calera	Fosa Séptica + FAFA	San José de Minas	8.743,09
13	Chaquibamba	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA	Guayllabamba	34.498,44
14	Cachuco	Cribado + Trampa de grasas + Fosa Séptica + FAFA	Guayllabamba	16.212,31
15	Alojuincho	Desarenador + Fosa Séptica	Puélaro	28.528,30
16	San Luis de Alojuincho	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica	Puélaro	11.700,14
17	Puellaró	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + FAFA + Desinfección	Puellaró	82.073,05
18	Chavezpamba	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + FAFA + Desinfección	Chavezpamba	4.512,79
19	Nuevos Horizontes	Cribado + Trampa de grasas + Fosa Séptica + FAFA	Amaguaña	23.642,29
20	Ubillus	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA	Pintag	4.882,08
21	Chachil	Tanque IMHOFF	Pintag	41.728,83
22	Villaflores	Fosa Séptica	Pintag	14.646,84
23	Yurac	Fosa Séptica	Pintag	43.611,66
24	Pinantura	Fosa Séptica	Pintag	26.996,56
25	Sto. Domingo	Fosa Séptica	Pintag	15.182,64
26	San Juanito	Fosa Séptica	Pintag	11.644,13

Durante 2020, el volumen total de tratamiento de las 26 plantas de tratamiento de aguas residuales ubicadas en el DMQ, fue de 2 851 849,79 m3.

En 2020 se planificó y presentó a la Autoridad Ambiental GAD Pichincha, la propuesta del proyecto “Inoculación de la red de alcantarillado e interceptores mediante la aplicación del licor-mezcla producido en la PTAR Quitumbe para promover la descontaminación de los ríos de Quito”, el cual tiene como objetivo utilizar los microorganismos activos generados en el reactor biológico (lodos activados) para promover la depuración de las aguas residuales en la infraestructura sanitaria (colectores). Este proyecto se ejecutará una vez que se reciba la aprobación de la autoridad ambiental pertinente.

2.3 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.

2.3.1 Autogeneración Energética

(Indicador propio)

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 metas 13.1 y 13.2 y ODS 12, metas 12.2 y 12.6; y ODS 9.

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 (Corporación Eléctrica del Ecuador), 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 2020, tuvo un valor de 36,81%, lo que presenta un decremento respecto al año anterior que fue de 63,74%, ocasionado por la parada de la central de Generación Recuperadora debido a la avería de uno de los tres inyectores de su turbina hidráulica, estando fuera de servicio hasta noviembre de 2020, fecha en la cual reinició sus operaciones con los tres inyectores de su turbina permitiendo contar con su potencia nominal de generación. Durante el período de parada de la central, se requirió comprar energía al MEE para el abastecimiento de la demanda de energía del sistema de bombeo Papallacta, que abastece de agua cruda a las Plantas de Tratamiento Palaguillo y Bellavista. Con la operación en condiciones nominales de la central, se han retomado las condiciones normales de autogeneración energética, sin necesidad de recurrir al Mercado Eléctrico Ecuatoriano.

ENERGÍA CONSUMIDA SISTEMA BOMBEO PAPALLACTA (MWh)

Energía Autoabastecida	18 423,72
Energía comprada en el MEE	62 939,49
TOTAL	81 363, 21

Nota: Información con corte a diciembre de 2020.

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

ENERGÍA GENERADA EN BORNES DE GENERADOR

Central Hidroeléctrica	MWh
Generación Recuperadora	20 857,23
Generación El Carmen	62 253,51
Generación Noroccidente	1 774,33
Generación Carcelén	323,90
GENERACIÓN TOTAL	85 208,97

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

ÍNDICE DE AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA ACUMULADO 2020

36,81%

Energía utilizada desde la EEQ (MWh)	7 937,20
Energía ingresada al MEE (MWh)	62 062,31

Consumo de Auxiliares Centrales Eléctricas (Carmen, Recuperadora, Noroccidente) (MWh)	4 748,53
Energía requerida por los Autoconsumos (MWh)	20 493,59

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Nota: Información con corte a diciembre de 2020.

a) 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 Empresa Eléctrica Quito.

CONSUMO TOTAL ENERGÍA

Año	Joules (J)
2019	1,03E+14
2020	1,02E+14

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad.

NOTA: Información con corte a diciembre de 2020

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 Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) con sus centrales hidroeléctricas y 63 instalaciones que forman parte del autoconsumo.

FACTURACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA		
TOTAL USD	2019	2020
	1 257 030,48	1 547 077,17

Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad

Nota: Información con corte a diciembre de 2020 de la facturación emitida por la EEQ.

b) Intensidad energética 302-3

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

INTENSIDAD ENERGÉTICA			
AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (J)	NÚMERO DE TRABAJADORES	RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA
2019	1,03E+14	1 801	5,73E+10
2020	1,02E+14	1 704	5,99E+10

c) 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:

REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS				
AÑO	VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA (m ³)	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES	ENERGÍA POR m ³ PRODUCIDA
2019	252 836 844	1,03E+14	4,23E+13	5,73E+05
2020	255 238 477	1,02E+14	3,57E+13	5,39E+05

Fuente: Gerencia del Ambiente

2.3.2 Mitigación de riesgos por cambio climático 201-2, 303-1b, 303-1c

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 por los potenciales impactos del cambio climático como son:

la degradación del páramo, sequías más prolongadas y severas, el retroceso de glaciares andinos (Cotopaxi y 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, la red hidrometeorológica integrada de la EPMAPS y FONAG brinda la información para estudios base de cambio climático que permite generar directrices para la toma de decisiones frente a las alternativas de mitigación y adaptación al cambio climático.

En cuanto a las acciones de conservación para mitigación y adaptación al cambio climático se puede resaltar que EPMAPS cuenta con aproximadamente 20 000 hectáreas dedicadas exclusivamente para este fin. Además, la Empresa realiza acuerdos para conservación de áreas prioritarias, tomando como enfoque transversal la restauración del ecosistema páramo mediante estrategias de recuperación de suelo y vegetación. En este sentido, 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.

Para preparar estrategias más afinadas de adaptación al cambio climático, durante 2020 se han desarrollado estudios especializados que generan escenarios de cambio climático para estimar la variabilidad climática futura.

EPMAPS en colaboración con instituciones como el Instituto para la Investigación y Desarrollo de Francia (IRD) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) ha realizado estudios indexados internacionales de cambio climático y su influencia en la gestión de los recursos hídricos. En este estudio, titulado: "Linking global climate change to local water availability: Limitations and prospects for a tropical mountain watershed", se aborda las limitaciones de los modelos de cambio climático para estudios locales en cuencas hidrográficas de las que se aprovechan recursos hídricos, así también se recomiendan las principales recomendaciones para estos estudios.

Por otro lado, se ha tratado de solventar las limitaciones de los modelos climáticos por medio de metodologías que usan los datos observados de la red de estaciones de EPMAPS y FONAG.

En estudios desarrollados por el Stockholm Environment Institute (SEI) y el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se han construido escenarios de cambio climático ajustados a la variabilidad climática histórica en el DMQ para generar proyecciones más adaptadas a la realidad de las cuencas de EPMAPS usando metodologías más integrales. Con estas proyecciones en el año 2021 se pretende evaluar los efectos de cambio climático en la disponibilidad de agua y abastecimiento de agua para el DMQ.

a) Inversiones ambientales

Durante 2020, la EPMAPS realizó las siguientes inversiones por rubros:

INVERSIONES AMBIENTALES 2020	
RUBRO	MONTO USD
Gestión de Recursos Hídricos	283 915,00
Gestión Ambiental	132 668,00
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)	2 099 870,00
TOTAL	2 516 453,00

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.

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 2020 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 2020 se llevó a cabo el proyecto de diseño herramientas informáticas de apoyo para la toma de decisiones en el COE-EPMAPS y el trabajo en Sala de Situación, con el fin de facilitar el uso de los procedimientos y acciones dispuestas en el Plan de Respuesta ante Emergencias de la Empresa y mejorar la gestión de información durante emergencias. Esta herramienta permite 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.

Además, mediante la implementación de una metodología participativa, se ha llevado a cabo un proceso de actualización del Plan de Respuesta ante Emergencias con el fin de incorporar procedimientos para la coordinación con el COE-Metropolitano, incorporar responsables de las acciones de los principales procedimientos, en formato solicitado por la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad.

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 2020 se realizaron 36 boletines ordinarios de amenazas, 3 boletines especiales y 164 boletines de la emergencia sanitaria.

2.3.3 Reducción 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 2020 el cálculo de la huella de carbono corporativa tiene los siguientes resultados:

RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS				
HUELLAS CORPORATIVAS	UNIDAD	CANTIDAD	VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA m ³	INTENSIDAD** (tCO ₂ e/m ³)
***Huella de Carbono 2019	tCO ₂ e*	17 387,87	252 836 844	0,000069
***Huella de Carbono 2020	tCO ₂ e	9.384,60	255 238 477	0,000037

* 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 2019 y 2020 por Alcances 1 y 2.

HUELLA DE CARBONO EPMAPS POR ALCANCE 1 Y 2						
ALCANCE	Actividades	2019		2020		Porcentaje de variación
		Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones directas)	2 876,94	16,55%	2 421,9	25,8 %	-15,82%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	14 510,93	83,45%	6 962,7	74,2 %	-52,02 %
TOTAL		17 387,87	100,00%	9 384,6	100,00 %	-46,03%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcance 1 y 2 en el periodo 2020 equivalen a 9 384,6 (tCO₂ e) y representan una disminución considerable del 46 % (8.003,27 tCO₂ e) en comparación con 2019, esto se debe al nuevo factor de emisión utilizado para el consumo eléctrico, tomado del "INFORME 2019 FACTOR DE EMISIÓN DE CO₂ DEL SISTEMA NACIONAL

INTERCONECTADO DE ECUADOR". Por otro lado, se produjo una disminución del 15,82% 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 añadido a la emergencia sanitaria a nivel mundial desde marzo de 2020.

HUELLA DE CARBONO EPMAPS POR ALCANCE 1, 2 Y 3						
ALCANCE	Actividades	2019		2020		Porcentaje de variación
		Emissiones (tCO2e)	Relevancia (%)	Emissiones (tCO2e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión móvil (emisiones directas)	2 876,94	3,08%	2 421,90	8,72	-15,82%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	14 510,93	15,54%	6 962,70	25,07	-52,02%
ALCANCE 3	Materiales y Bienes, Productos agropecuarios y pesqueros, Productos forestales, Obras de construcción Servicios.	75 960,07	81,37%	18 386,10	66,21	-75,8%
TOTAL		93 347,94	100,00%	27 770,70	100,00%	-70,25%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcances 1, 2 y 3 en 2020 equivalen a 27 770,7 (tCO2e), que representan una disminución del 70,25% en relación al 2019. Los Alcances 1 y 2 que son de emisiones directas suman el 33,79% de relevancia, mientras el Alcance 3 (emisiones indirectas) el 66,21%, 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 2020 en relación al 2019, se debe a una disminución del 75,8% de emisiones en el Alcance 3. Las emisiones del Alcance 3 para el periodo 2020 disminuyen por la incidencia de la emergencia sanitaria en la programación anual de compras de la EPMAPS.

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 2020 comprenden el consumo de todas las dependencias la EPMAPS, tal como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

• Consumo de papel

La EPMAPS como parte de su compromiso con la conservación del medio ambiente utiliza como insumo para sus actividades papel ecológico, libre de cloro elemental.

CONSUMO DE PAPEL		
Año	kg	Porcentaje de variación
2019	19 650	-42,71%
2020	13 769	

Fuente: Gerencia del Ambiente

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 2020.

• Consumo de tóner

Corresponde al uso de tóner para las impresoras utilizadas en todas las dependencias de la Empresa.

CONSUMO DE TÓNER		
Año	UNIDADES UTILIZADAS	Porcentaje de variación
2019	558	-50,81%
2020	370	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística, Gerencia del Ambiente

La disminución del consumo de papel y de tóner, se debió principalmente a la adaptación de nuevas modalidades de trabajo que incluyen plataformas virtuales, mensajería y tramites en formato digital y comunicación interna y externa bajo la misma modalidad.

• Consumo de agua potable

Corresponde al consumo de agua potable en todas las instalaciones administrativas y operativas de la Empresa ubicadas en el DMQ.

CONSUMO AGUA POTABLE		
Año	METROS CÚBICOS	Porcentaje de variación
2019	69 165	10,13%
2020	76 171	

Fuente: Gerencia Comercial

El incremento del consumo de agua potable, se debe a que durante 2020 se realizaron limpieza en los tanques de distribución ubicados en el DMQ.

• Consumo de combustible

El consumo total de combustible corresponde a la cantidad de gasolina y diésel utilizada de en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)					
Año	GALONES GASOLINA (Extra y Super)		GALONES DIESEL		TOTAL
	OTROS USOS*	VEHICULOS	OTROS USOS*	VEHICULOS	
2019	10 518	127 588	29 482	135 027	302 615
2020	7 200	120 679	15 440	113 009	156 329

Fuente: Gerencia del Ambiente, Gerencia de Administración y Logística

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

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.

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE) EN JOULES			
Año	GASOLINA (Joules)	DIESEL (Joules)	TOTAL (Joules)
2019	1,82E+13	2,41E+13	4,23E+13
2020	1,68E+13	1,88E+13	3,57E+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

Cabe indicar que la disminución de consumo de diesel y gasolina presentada durante 2020 en comparación a 2019, se debe a las medidas de confinamiento que, durante el Estado de Emergencia en todo el país de 6 meses, obligó a la Empresa implementar el teletrabajo con parte del personal desde el 16 de marzo de 2020.

• Consumo de energía eléctrica

301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

Corresponde al consumo de energía eléctrica en todas las instalaciones de la Empresa ubicadas en el DMQ.

CONSUMO INTERNO ENERGIA ELECTRICA (NO RENOVABLE)		
Año	kW h	Joules (J)
2019	21 449 834,43	7,72E+13
2020	20 493 590,42	7,38E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

NOTA 1: Consumo interno de energía se refiere al consumo de la energía en las instalaciones de la EPMAPS (Autoprodutores) y que es abastecida por la generación de las centrales hidroeléctricas que son propiedad de la Empresa.

NOTA 2: Para convertir kW h a Joules el factor de conversión es 3 600 000.

NOTA 3: Información con corte a diciembre de 2020.

CONSUMO EXTERNO ENERGIA ELECTRICA (NO RENOVABLE)		
Año	kW h	Joules (J)
2019	7 413 707,09	2,67E+13
2020	7 937 196,50	2,86E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

NOTA 1: Consumo externo de energía corresponde a la energía facturada por clientes regulados y que no forma parte del Autoconsumo.

NOTA 2: Para convertir kW h a Joules el factor de conversión es 3 600 000.

Es necesario precisar que los datos de consumo reportados en 2020 sirven como insumo para determinar la Huella de Carbono de la EPMAPS.

c) Plan de Buenas Prácticas Ambientales 301-1, 302-4

EPMAPS - AGUA DE QUITO, dispone 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 de consumo obtenidas entre 2019 y 2020 se muestran en la siguiente tabla:

INDICADOR	Unidad	2019	2020	Variación
Consumo de energía eléctrica	kW h / año	706 561	576 390	-18,42%
Consumo de agua potable (Complejo Matriz)	m ³ / año	8 390	5 348	-36,26%
Generación desechos no peligrosos reciclables	kg / año	3 973	713	-82,05%
Consumo resmas de papel	resmas / año	9 174	5 859	-36,13%
Consumo de gasolina	gal / año	138 106	127 879	-7,41%
Emissiones de CO ₂	T CO ₂ / año	1 209,94	1 120,34	-7,41%

Nota: Las disminuciones significativas presentadas para los indicadores de consumo de agua potable, generación de desechos no peligrosos reciclables y consumo de papel se deben al teletrabajo realizado durante gran parte del 2020 por motivos de la emergencia sanitaria a nivel mundial.

Con el objetivo de sensibilizar al personal de la EPMAPS en temas relacionadas con la elaboración de planes de manejo ambiental y gestión ambiental urbana, durante el 2020 se capacitó a 661 personas que laboran en la EPMAPS. Estas capacitaciones se realizaron mediante el uso del aula virtual de la EPMAPS.

2.3.4 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

En 2020, con el objetivo de continuar con las buenas prácticas ambientales y contribuir a mejorar la calidad de vida y situación socio-económica de los recicladores, la Empresa mediante el proceso de eliminación de documentos, entregó a los Gestores Ambientales Calificados, designados por EMASEO EP, residuos sólidos no peligrosos generados cumpliendo con el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial y aporte a la protección y cuidado del medio ambiente, los mismos que se detallan a continuación:

DESECHO NO PELIGROSOS ENTREGADOS A EMASEO	TIPO	UNIDADES	CANTIDAD
Desechos reciclables Complejo Matriz EPMAPS	Papel	kg	390
	Cartón	kg	108
	Plástico	kg	95,5
	Tetra Pak	kg	53,9
	Vidrio	kg	66
Desechos reciclables Archivo Central – Secretaría General EPMAPS	Papel	kg	2 165,30
	Cartón	kg	12,4
TOTAL		kg	2 891,1

Fuente: Secretaría General y Gerencia del Ambiente



El total de desechos peligrosos generados durante 2020 en las dependencias/sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS fue de 12 480,21 kg, detallado en la siguiente tabla:

RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS 2020				
N°	DESECHO PELIGROSO	CANTIDAD (kg)	%	TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL REALIZADA
1	Envases contaminados con materiales peligrosos	347,74	2,79%	Tratamiento Térmico, incineración
2	Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	297,00	2,38%	Tratamiento Térmico, incineración
3	Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	7,50	0,06%	Tratamiento Químico: óxido – reducción + Tratamiento Químico: Estabilización o solidificación
4	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	290,70	2,33%	Tratamiento químico: óxido - reducción
5	Material adsorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	166,26	1,33%	Tratamiento Térmico, incineración
6	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad	136,62	1,09%	Tratamiento químico: Estabilización o Solidificación + Disposición Final
7	Baterías usadas plomo-ácido	331,07	2,65%	Tratamiento químico: neutralización, ácido – base + recuperación de materiales
8	Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	662,77	5,31%	Tratamiento físico, trituración – extracción + encapsulamiento
9	Equipos eléctricos y electrónicos en desuso que no han sido desensamblados, separados sus componentes o elementos constitutivos	1 228,50	9,84%	Tratamiento físico: ruptura, desmontaje + incineración de partes plásticas y metálicas; recuperación de materiales
10	Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	220,50	1,77%	Tratamiento Térmico, incineración
11	Neumáticos usados o partes de los mismos	5 741,00	46,00%	Gestión: Recuperación de materiales
12	Aceites dieléctricos usados que no contengan ifenilopoliclorados (PBC), terfenilopoliclorados (PCT) o fenilopolibromados (PBB)	16,05	0,13%	Tratamiento Térmico, incineración
13	Equipo de protección personal contaminado con materiales peligrosos	1 399,50	11,21%	Tratamiento Térmico, incineración
14	Desechos metálicos y desechos que contengan aleaciones de antimonio, arsenico, berilio, cadmio, plomo, mercurio, selenio, telurio y talio	2,00	0,02%	Tratamiento químico: Estabilización o Solidificación + Disposición Final
15	Filtros usados de aceite mineral	19,00	0,15%	Tratamiento Térmico, incineración
16	Aceites minerales usados o gastados	117,00	0,94%	Tratamiento Térmico, incineración
17	Desechos mezclas bituminosas fuera de especificaciones	1 497,00	11,99%	Tratamiento Térmico, incineración
TOTAL		12 480,21	100,00%	

Fuente: Gerencia del Ambiente.

b) Derrames significativos 306-3

En 2020 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 de 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.



An aerial photograph of a densely populated city, likely Bogotá, Colombia, with a vast mountain range in the background under a blue sky with scattered white clouds. The city's buildings are tightly packed, and the mountains are a mix of green and brown, suggesting some deforestation or natural terrain.

3. UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE

Gestionamos proyectos de infraestructura para ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, garantizando un servicio de calidad a nuestros clientes y fomentando una cultura responsable de agua potable.

3.1 Cobertura del servicio (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 a fin de mantener 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 2020, la EPMAPS invirtió un total de USD 38,8 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:

3.1.1 Infraestructura de agua potable 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de agua potable, durante 2020 se realizó la extensión de redes en una longitud de 26,16 km, lo que permitió la instalación de 2 669 conexiones de agua potable tanto en infraestructura nueva como en la existente.

Es importante señalar que la población del DMQ asentada en el área de influencia de las obras de infraestructura de agua potable, 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.

Entre los proyectos más sobresalientes ejecutados durante 2020 tenemos los siguientes:

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2020 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	41 660 640	11 101 086
Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo (600 l/s)	Construcción de 2 módulos de tratamiento de agua potable independiente con una capacidad de 1 000 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	18 391 705	6 919 238
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: Puenbo, Pífo, Tababela, Yaruqui, Checa, El Quínche, 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	7 749 014
Diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento del proyecto de Agua Potable para San Juan de Calderón.	Dotar de agua potable mediante aprovechamiento emergente del caudal liberado de 111 l/s provenientes del pozo El Condado.	76 711	4 332 000	147 840
Extensiones de redes de agua potable para el DMQ.	Construcción de redes de agua potable para la Administración Zonal La Delicia y Eugenio Espejo.	15 000	119 800	5 237
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				25.922 415



Ramal Chalpi Grande - Papallacta



Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales



Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo - Parroquias Orientales

Estudios más sobresalientes ejecutados durante 2020:

ESTUDIO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2020 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 1 300 l/s, a ser construidos en el período 2020-2021.	100%	627 210	256 646
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.	90%	448 612	383 524
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 1 300 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.	95%	419 994	55 000
Varios Diseños en Agua Potable del DMQ:	Estudio Hidrogeológico de las aguas subterráneas en la Cuenca Rayocucho y Fiscalización del proyecto de agua potable para San Juan de Calderón	59%	585 862	364 420
Varios Diseños en Saneamiento del DMQ:	Diseños de redes de alcantarillado para varias zonas del DMQ: Alcantarillado para la Comuna Central de Tumbaco, Interceptores Río Machángara grupo 6, estanques de laminación en la cuenca de la quebrada Pasocucho, colector de alivio Granados, parroquia Jipijapa colector de alivio El Colegio, parroquia Ponciano y escombreras para la construcción del emisario La Tola - El Batán.	100%	412 602	109 725
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				1 169 315

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

3.1.2 Infraestructura de alcantarillado 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de alcantarillado, se realizó la instalación de 38,65 km de redes y 1 655 conexiones domiciliarias de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente y las nuevas obras.

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

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



SANEAMIENTO				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2020 CON IVA (USD)
Alcantarillado para la población de Santa Rita de Archidona. Etapa 1. Cantón Archidona.	Dotar de alcantarillado sanitario y planta de tratamiento de aguas residuales	1 682	664 610	551 263
Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.	Construcción de redes de alcantarillado combinado de una longitud de 8 754 m, sobre las calles de la cabecera parroquial de El Quinche, con tuberías plásticas de diámetros entre 300 mm y 100 mm, y tubería metálica en la descarga.	3 500	1 549 346	520 161
Alcantarillado combinado para los barrios Altos de La Argelia, 3ra. Etapa, parroquia La Argelia.	Construcción de la red del sistema de alcantarillado combinado	2 521	462 173	505 291
Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores del DMQ: extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Pintag, San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto, barrio Fuente de Luz. Parroquia Comité del Pueblo y la Florida de Chantag. Parroquia Pifo, barrio Timasa, parroquia Nayón.	Construcción de redes de alcantarillado	6 997	2 904 927	1 016 134
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 Qda. Patagua, parroquia Tumbaco; Alcantarillado del sector sur del barrio Chiviqui, parroquia Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Cumbayá	Alcantarillado varias obras parroquia Cumbayá	127 652	21 487 027	8 015 011
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				10 607 860

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura



Alcantarillado para la población de Santa Rita de Archidona. Etapa 1. Cantón Archidona.

Extensión de redes de alcantarillado varios sectores de la parroquia Tumbaco, grupo 2



Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.

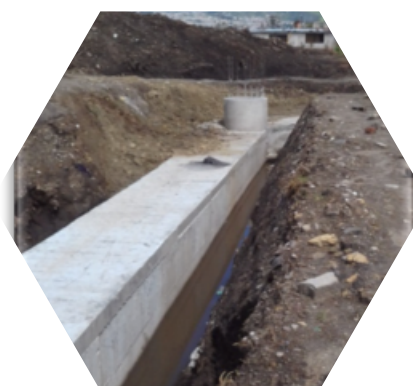
Alcantarillado combinado para los barrios Altos de La Argelia, 3ra. Etapa, parroquia La Argelia.



DESCONTAMINACIÓN				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN CON IVA 2020 (USD)
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.	2 500	3 987 924	985 071
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				985 071

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe



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 trabajo a través de la generación de trabajos directos como indirectos, cuyos datos aproximados son los siguientes:

PROYECTOS	EMPLEOS DIRECTOS (PROMEDIO 2020)	EMPLEOS INDIRECTOS (PROMEDIO 2020)
Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.	84	55
Ampliación de la planta de tratamiento Paluguillo	82	90
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	61	68
Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe.	55	20

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Principio de precaución 102-11

Respecto a la aplicación del Principio de Precaución, de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desa-

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

Las actividades que ejecuta la EPMAPS para brindar el servicio de agua potable y saneamiento, en virtud de su naturaleza se consideran de baja o no significativa afectación al medio ambiente. Sin perjuicio de esta premisa, un aspecto de gran relevancia es el control de la gestión que efectúan los contratistas de obras civiles, en post del cuidado del medio ambiente, para el efecto se elaboran planes de manejo específicos para cada proyecto, y durante la etapa constructiva por medio de supervisiones, se verifica el cumplimiento de la normativa legal aplica-

ble en materia de Ambiente, Seguridad y Relaciones Comunitarias.

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 2020 realizó seguimientos a 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 139 supervisiones integradas, verificándose el cumplimiento ambiental y de seguridad, constatando que no se han registrado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Durante las supervisiones realizadas a contratistas de obras, en 2020 se encontraron los siguientes hallazgos:

ASPECTOS DE REVISION EN RELACION AL MEDIO AMBIENTE	
ASPECTOS	CANTIDAD HALLAZGOS NO CONTROLADOS
Protección de los drenajes naturales	0
Control de la erosión con vegetación	0
Control del polvo	1
Control de ruido	4
Control de emisiones al ambiente	1
Reposición de la cobertura vegetal removida	6
Manejo de materiales de construcción	30
Manejo de Residuos	23
Manejo y disposición de aguas negras y grises	10
Reposición de la calzada y servicios afectados	10
Almacenamiento y manejo de combustibles	31
Rehabilitación de áreas afectadas	0
Charlas en temas ambientales	8
Informes ambientales de cumplimiento en obra	18

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

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 durante 2020, 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 Empresa sea favorable, el porcentaje de cumplimiento y aplicación de las medidas deberá superar el 85%.

3.2 Calidad del servicio

(Tema Material) 102-43, 103-1, 103-2, 103-3, 418-1, 416-1, 417-1, 417-3, 416-2

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, en 2020 la Empresa no ha presentado 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, calidad y una adecuada infraestructura de alcantarillado y saneamiento, aportan al mejoramiento de la calidad de vida, lo que nos compromete a mejorar continuamente los procesos que permitan mantener altos índices de calidad en los servicios.

3.2.1 Satisfacción del cliente

(Indicador propio – IP Satisfacción del Cliente)

Durante 2020, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS - AGUA DE QUITO, se obtiene los datos de la encuesta que realiza una firma externa para determinar el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) que se reporta en la Planificación Estratégica Em-

presarial. 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 2020, el índice del 83,67% de satisfacción del servicio en el DMQ.

Cabe destacar que este resultado representa el reconocimiento a la eficiente gestión que impulsa la Empresa hacia sus clientes con el compromiso de un permanente mejoramiento.

Durante 2020 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 – IP Atención a Reclamaciones)

En 2020, las quejas y reclamos relacionados con la gestión comercial de la Empresa, recibidos en la agencia Matriz, Centros Integrales de Atención al Cliente y Contact Center, registran un decrecimiento en comparación al 2019, debido a que por la emergencia sanitaria se suspendió la atención presencial durante marzo, abril y mayo; y, se fortaleció la atención a través del correo institucional atencion.cliente@aguaquito.gob.ec, por lo que durante el periodo indicado y hasta el 31 de diciembre de 2020, se atendieron 30 157 correos electrónicos, con un promedio de respuesta a los clientes de 48 horas.

Para precautelar la salud de los usuarios y el personal, AGUA DE QUITO en cumplimiento del Decreto de Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno, a mediados de marzo 2020 suspendió la toma de lectura en el sitio, por lo que procedió a facturar consumos estimados, en base al promedio de los últimos seis meses de consumo real, conforme lo establece el Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El 3 de junio de 2020, se reanudó la lectura real evidenciando un incremento en la cantidad de metros cúbicos facturados debido a que las facturaciones estimadas fueron inferiores al consumo real de los clientes en el periodo marzo – junio de 2020, lo que representó un incremento de los valores facturados, debido principalmente al confinamiento domiciliario que generó un mayor volumen de consumo de agua potable.

El incremento fue de 2 331 470 m³ más que el promedio de consumo normal y al contar con una lectura real, entre junio y julio, EPMAPS reguló los valores de 279 343 cuentas, por lo que emitió USD 3 838 792,79 en notas de crédito a favor de los clientes.

Entre los principales motivos de atención durante 2020

se registran reclamos por el valor de la factura, facilidades de pago, requerimiento de medidores y conexiones de agua potable y/o alcantarillado, entre otros.

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS			
AÑO	PROMEDIO MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	CLIENTES ACTIVOS	INDICADOR
2019	3 352	650 010	0,52%
2020	1 368	656 894	0,21%

Fuente: Gerencia Comercial

La mayoría de los requerimientos son resueltos al momento de la atención. Si el cliente solicita inspección de campo o la revisión de los valores facturados, se resuelven conforme la fecha de ingreso y plazo legal correspondiente.

En diciembre 2020, el tiempo promedio de atención en módulos fue de 6 minutos con 10 segundos por cliente, de acuerdo a la evaluación mensual que se efectúa a través de la aplicación del Sistema de Gestión de Colas y Soluciones (QMATIC), reflejando la mejora continua en los procesos y la atención oportuna de nuestros clientes.

b) Reclamaciones por violaciones a privacidad de datos del cliente 418-1

EPMAPS - AGUA DE QUITO no ha identificado ni registrado durante 2020 ninguna reclamación por violaciones de la privacidad del cliente, presentada por terceros, autoridades regulatorias, relacionada con robos o pérdidas de datos de clientes.

3.2.2 Calidad y continuidad del agua

a) Calidad del agua potable 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 2020, el índice de calidad de agua potable que la Empresa entrega a la ciudadanía del DMQ, fue del 99,98%, 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 de agua potable
(Indicador propio – IP Continuidad del Servicio)

EPMAPS - AGUA DE QUITO provee de agua potable las 24 horas del día y 7 días de la semana, salvo en caso suspensiones emergentes o programadas con una cobertura en el DMQ de 98,58% a diciembre de 2020 y con altos estándares de calidad en beneficio de nuestros usuarios.

En diciembre de 2020 el índice de continuidad del servicio en el DMQ fue de 98,20%.

3.3 Consumo responsable
(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, a pesar de la pandemia EPMAPS ha impulsado algunas estrategias de alto impacto que contribuyen a promover una cultura de uso y consumo responsable del agua potable en los habitantes del DMQ.

3.3.1 Uso eficiente del agua

EPMAPS, mediante la promoción de la corresponsabilidad con la comunidad del DMQ a través de periódicas campañas de fomento de uso eficiente y responsable del recurso hídrico, durante 2020, promovió 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).

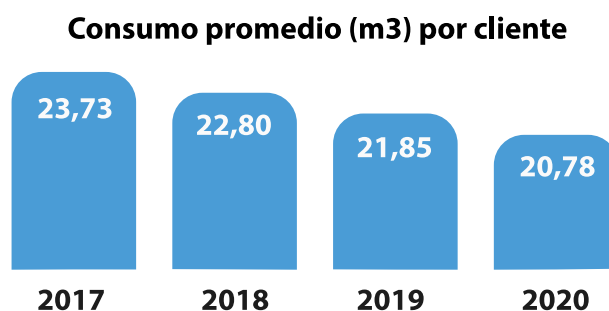
Según la información del Sistema informático comercial institucional, a diciembre de 2020 la Empresa registró en su base de datos a 656 894 clientes (cuentas) y durante el 2020 su consumo total fue de 13 655 133 m³ de agua potable, lo que representó un incremento de 6 884 clientes y una reducción del consumo de agua potable en 548 687 m³, en comparación con 2019.

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE			
AÑO	Total clientes (*)	Total consumo m ³	Consumo promedio por cliente m ³
2019	650 010	14 203 820	21,85
2020	656 894	13 655 133	20,78

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 a diciembre 2020.

Es necesario precisar que durante el confinamiento por el Estado de Emergencia a consecuencia del VIRUS SARS COV-2 (COVID-19) la población del DMQ tuvo que mantenerse en sus domicilios dejando de asistir de manera presencial a los lugares de trabajo, por tal razón en esos meses, el consumo de agua potable en los hogares tuvo un incremento, mientras que el consumo en los establecimientos dedicados a actividades comerciales, industriales, oficiales y municipales, tuvieron una disminución considerable; sin embargo, en términos generales se aprecia que en 2019 el consumo promedio de agua potable por cliente fue de 21,85 m³, mientras que en 2020 fue de 20,78 m³.

Como resultado de las campañas periódicas que EPMAPS – AGUA DE QUITO ha venido realizando desde años atrás, en el siguiente gráfico, se puede apreciar los resultados logrados para la reducción de consumos (promedio general de todos los clientes en el DMQ).



3.3.2 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 campañas educomunicacionales

Es así que en 2020 se continuó con el posicionamiento de la marca AGUA DE QUITO, para generar un vínculo de cercanía con la ciudadanía, enfatizando el consumo responsable como eje del mensaje a la población.

La campaña de consumo responsable se desarrolló a través de distintos canales, herramientas y tácticas de comunicación con un mensaje a fin de generar un sentir colectivo mediante actos públicos masivos que nos permiten llegar con el mensaje de concienciación sobre el cuidado del agua, generando tendencias digitales con alza de número de seguidores en plataformas como Twitter y Facebook, integrando además soluciones operativas de requerimientos ciudadanos por reportes de fugas de agua en las redes de distribución del DMQ, a través de la campaña H2O SOS.





4. BUENA VECINDAD

An aerial photograph of a city, likely Quito, Ecuador, taken during the 'blue hour' of sunset. The sky is a deep, vibrant blue with scattered white clouds. In the background, a range of mountains is silhouetted against the sky. The city below is densely packed with buildings, many with red-tiled roofs. A prominent white building with a large dome and spires is visible in the lower-middle section. The overall scene is peaceful and scenic.

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.

4.1 Aportes al desarrollo local de la comunidad

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

En el marco de la participación social se desarrollan varios ejes que permiten alcanzar un equilibrio en la corresponsabilidad de diferentes acciones que promueven el cumplimiento de la normativa nacional, local e institucional, afinando relaciones positivas con las comunidades del área de influencia directa e indirecta de proyectos y obras de agua potable y saneamiento, consolidando estrategias de relacionamiento comunitario con enfoque de equidad, vigorizando las relaciones de confianza, articulando soluciones, generando espacios de comunicación directa y atención inmediata a los requerimientos ciudadanos, fomentando así una nueva praxis de desarrollo sostenible.

4.1.1 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 las disposiciones establecidas en el Código Orgánico del Ambiente en lo relacionado con la reducción, mitigación y compensación a la comunidad como consecuencia del desarrollo de proyectos de agua potable y saneamiento. A pesar de la pandemia por el virus COVID-19 por la cual, EPMAPS se ha visto afectada significativamente en el desarrollo de actividades para el cumplimiento del relacionamiento comunitario, se han generado 232 acciones, de igual forma se han aplicado varios mecanismos de relacionamiento con la comunidad, a través de las plataformas virtuales, asambleas de socialización, gestiones de enlace para el manejo y resolución de conflictos, cumplimiento de los Planes de Acción establecidos en los sistemas licenciados y las relaciones positivas con las comunidades, dispuestos en las Auditorías Ambientales. El detalle de las acciones se encuentra en el cuadro titulado “RESULTADOS DE LA GESTIÓN COMUNITARIA – 2020”.

Con el fin de garantizar el derecho a la participación social establecida en la Constitución en el artículo 95 y contemplado en la Ordenanza 102 del Sistema de Gestión Participativa y Control Social, en la Guía para el Relacionamiento Comunitario de proyectos y obras de agua potable y/o saneamiento; y, en el “Instructivo para el Re-

lacionamiento Comunitario y Participación Ciudadana en Estudios y Obras de Agua Potable y Saneamiento”, durante 2020 se efectuaron 22 reuniones virtuales con los técnicos sociales de los contratistas que prestan sus servicios a la EPMAPS, con la finalidad de incidir positivamente en el desarrollo de estrategias que involucren un permanente acercamiento con la comunidad.

Un compromiso importante de la EPMAPS es la formación de una cultura responsable del uso del agua potable enmarcada en el Programa de Consumo Responsable de Agua Potable - CREA. Para tal fin, la Empresa desarrolla esta actividad de manera sostenida a través de charlas de sensibilización bajo la modalidad teórica y visitas técnicas a los sistemas de agua potable, con la finalidad de que la población se sensibilice sobre la importancia de cuidar el agua. Adicionalmente, las charlas están dirigidas a distintos públicos objetivo: establecimientos educativos, comunidad/barrios e instituciones, alineados al indicador del Municipio. Estas actividades se realizan por gestión directa a través de los servidores de la EPMAPS y por gestión indirecta, mediante un convenio suscrito con Fundación Museos de la Ciudad-Yaku.

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

NÚMERO DE PERSONAS SENSIBILIZADAS - 2020		
PÚBLICO OBJETIVO	GESTIÓN DIRECTA	GESTIÓN INDIRECTA CONVENIO INSTITUCIONAL YAKU
Comunidad	726	1 274
Instituciones públicas y privadas	447	553
Establecimientos educativos	123	1 377
TOTAL	1 296	3 204
TOTAL GENERAL 4 500		

Fuente: Gerencia del Ambiente

SOCIALIZACIÓN DE OBRAS A LA COMUNIDAD



4.1.2 Articulación de soluciones

a) Operaciones con impactos significativos en las comunidades locales

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

Por efectos de la COVID-19 muchas acciones encaminadas a la gestión comunitaria han incidido a adoptar e innovar estrategias que permitan mantener relaciones positivas con la comunidad, es decir la atención personalizada tanto presencialmente, así como, a través de las plataformas virtuales ha permitido la solución de conflictos. Por tal razón, EPMAPS ha gestionado 13 acciones de atención a reclamos por efecto de la etapa constructiva de 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 resultados de la Gestión Comunitaria efectuados durante 2020 que se presentan en el siguiente cuadro, 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 y considerar las medidas preventivas como fin último para la resolución de conflictos.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN COMUNITARIA - 2020				
MARCO LEGAL	ACTIVIDADES			# EVENTOS
Cumplimiento normativa ambiental	Supervisiones integradas: verificación del cumplimiento del Sub-Plan Relaciones Comunitarias			139
	Manejo y resolución de conflictos con la comunidad			13
	Ejecución de los Planes de acción de los Sistemas Licenciados, acciones con la comunidad del área de influencia de los sistemas de agua potable			2
	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 de participación social establecidos en la normativa legal (Asambleas de socialización en el DMQ), basado en la equidad			43
	Agua Potable:	7	Alcantarillado:	
Fortalecimiento Grupos de Interés	Reuniones virtuales con el equipo social de Contratistas que prestan servicios a la EPMAPS			22
	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)			12

Fuente: Gerencia del Ambiente

5. 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 EP-MAPS – 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.

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

Al 31 de diciembre de 2020, la Empresa contaba con el siguiente personal:

SERVIDORES EPMAPS		
RÉGIMEN LABORAL	N° SERVIDORES	%
Código del Trabajo	803	47,12%
Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)	901	52,88%
TOTAL	1 704	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.

TOTAL SERVIDORES	PERSONAL EJECUTIVO	No.	PORCENTAJE
1 704	Gerentes, Subgerentes, Directores, Secretaria General.	20	1,17%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

A diciembre 2020, el 21% de mujeres ocuparon cargos directivos y el 79% restante por varones.

b) Número de servidores (personal de planta y contratos) por tipo de contrato y sexo 102-8, 102-41, 401-1, 405-1

NÚMERO DE SERVIDORES (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS) POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO						
DETALLE	N°	%	MASCULINO	%	FEMENINO	%
Nombramiento (LOEP)	816	48,86%	483	59,19%	333	40,81%
Servicios ocasionales (LOEP)	85	5,72%	45	52,94%	40	47,06%
Obreros contratados a plazo indefinido (Código del Trabajo)	803	45,42%	769	95,77%	34	4,23%
TOTAL GENERAL	1 704	100%	1 297	76,11%	407	23,89%

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

En 2020 se incorporaron a EPMAPS - AGUA DE QUITO 67 personas, lo que representa un 3,93% del total de servidores de la Empresa. Del total de ingresos del nuevo personal, el 36% corresponden a personal femenino.

NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2020		
EDADES (años)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	7
	Masculino	13
	Subtotal	20
Entre 30 y 50	Femenino	16
	Masculino	23
	Subtotal	39
Mayores a 50	Femenino	1
	Masculino	7
	Subtotal	8
Total nuevas contrataciones		67
TOTAL SERVIDORES EPMAPS		1 704
% de nuevas contrataciones		3,93%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

c) Índice de Rotación de los servidores

Durante 2020, el Índice de Rotación de los servidores de la EPMAPS, fue de 10,92%, como se indica a continuación:

ROTACIÓN DE LOS SERVIDORES		
EDADES (años)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	12
	Masculino	13
	Subtotal	25
Entre 30 y 50	Femenino	27
	Masculino	45
	Subtotal	72
Mayores a 50	Femenino	27
	Masculino	62
	Subtotal	89
Total personal cesante		186
Total servidores EPMAPS		1 704
Índice de Rotación		10,92%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

d) Servidores por edades, sexo, régimen y tipo de contrato: 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. Existe diversidad en la contratación de

empleados considerando aquellos grupos minoritarios o grupos vulnerables, conforme al siguiente detalle:

SERVIDORES POR EDADES, SEXO, RÉGIMEN Y TIPO DE CONTRATO						
Edades (Años)	Sexo	Régimen	Tipo de Contrato	Nro. Servidores	Total por años y sexo	
Menores a 30	Femenino	LOEP	Contrato ocasional	17	37	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	1		
			Nombramiento permanente	17		
			Nombramiento provisional	1		
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	1	74	
			Contrato Indefinido	29		
			Contrato ocasional	12		
			Nombramiento permanente	30		
Entre 30 y 50	Femenino	LOEP	Contrato Indefinido	18	257	
			Contrato ocasional	22		
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	1		
			Nombramiento permanente	213		
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	464	748	
			Contrato ocasional	27		
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	2		
			Nombramiento permanente	252		
	Mayores a 50	Femenino	LOEP	Contrato Indefinido	15	113
				Contrato ocasional	1	
				Nombramiento permanente	97	
				Nombramiento provisional	3	
Masculino		CT	Contrato Indefinido	276	475	
			Contrato ocasional	6		
			Nomb. de Libre Designación y Remoción	2		
			Nombramiento permanente	185		
TOTAL GENERAL				1 704		

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

e) 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 y/o Techos Salariales.

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

En materia laboral se manejan de acuerdo a la escala salarial para el personal de régimen LOEP; y, para personal bajo el Código del Trabajo, la contratación colectiva del 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	1 262,43
RELACIÓN	4,08

El 47,12% del total de servidores están cubiertos por la contratación colectiva, 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 que representa el 52,88%, en base al estudio empresarial de remuneraciones – SIREM contratado en 2018, durante 2020 se 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 cada dos años a través de la aplicación de una encuesta, la misma que se realizó en diciembre 2019. El resultado 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 valoración del 2019 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.

5.1 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.

5.1.1 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 requieren de tranquilidad, seguridad, armonía; en definitiva, requieren gozar de bienestar en todas sus formas, física, intelectual y social, 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, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamento Interno de Trabajo; y, Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, así como también respeta los convenios firmados entre empleador y asociaciones gremiales, en los que de forma conjunta se llega a acuerdos que benefician a todos 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 2020, 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 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (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 180,00 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 Institucional.** - 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 que las madres lactantes pueden realizar la extracción y conservación adecuada de la leche materna durante el horario de trabajo durante 2020 6 servidoras se han beneficiado de este servicio.

Con la finalidad de salvaguardar la salud y bienestar de la madre lactante y del recién nacido, la Empresa durante el tiempo de la pandemia considero a este segmento como grupo prioritario de atención y fueron acogidas a la modalidad de teletrabajo.

• **Guardería.** - Los hijos de los trabajadores comprendidos entre 3 meses y 5 años de edad, son recibidos en los centros de cuidado infantil elegidos por la EPMAPS dentro del horario correspondiente a la jornada de trabajo, a fin de garantizar el desarrollo integral de los niños, en coordinación con el Centro Infantil contratado. La Empresa desarrolla, al menos dos charlas de orientación a los padres por quimestre. Durante 2020, la prestación de este servicio se prorrogó en virtud de las circunstancias originadas por la pandemia.

c) 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.

d) Licencia por Maternidad 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 2020						
Tipos de licencias	Servidores con derecho a licencia	Servidores que hicieron uso de licencia	Servidores reintegrados post licencia	Tasa Servidores regresaron al trabajo	Servidores que continúan trabajando en la Empresa	Tasa de servidores continúa laborando
PATERNIDAD	17	17	17	100%	17	100%
MATERNIDAD	6	6	6	100%	6	100%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

5.1.2 Desarrollo del talento humano

Durante 2020, a pesar de la situación de emergencia la Empresa promovió el desarrollo del talento humano a través del uso de plataformas digitales de la EPMAPS y otros que brindaron su apoyo; con ello, sin desviarse de las metas institucionales se fortaleció los valores y el conocimiento del personal a medida de las posibilidades, sin descuidar el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente y conforme con los requerimientos institucionales, se planifican concursos 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.

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 realizaron 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 brinda el soporte 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 las

oportunidades de mejora en cuanto se refiere al desempeño del servidor y permite replantear y planificar las acciones de capacitación y desarrollo de los servidores.

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 50,60% corresponden al régimen de Código del Trabajo y el 49,40% forman parte de la LOEP; mientras que, del mismo total, el 76,57% corresponde a hombres y el 23,43% a mujeres.

Por este concepto, en 2020 se pagó un total de USD 1 408 420,90 por concepto de remuneración variable correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, cuyos resultados cualitativos y cuantitativos generales fueron los siguientes:

- Excelente 82,98 %
- Muy bueno 19,56 %
- Satisfactorio 0,45 %
- Regular 0,00 %

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) Capacitación y Educación 404-1, 403-4, 404-2

En 2020 la Empresa ha implementado el Plan de Capacitación, Formación y Desarrollo de acuerdo a los procesos empresariales, en función base a las necesidades institucionales y conforme con la situación de emergencia sanitaria, a través del desarrollo de habilidades y conocimientos para mejorar su desempeño.

CAPACITACIÓN RECIBIDA POR NIVELES Y SEGÚN SEXO		
NIVELES	SEXO	Nº HORAS DE CAPACITACIÓN
Altos Directivos	Femenino	190,50
	Masculino	1 026,50
Directivos Nivel Medio	Femenino	3 894,50
	Masculino	7 294,00
Función Administrativa	Femenino	29 018,00
	Masculino	33 513,50
Función Operativa	Femenino	2 303,50
	Masculino	55 033,00
TOTAL		132 273,50

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Los temas relevantes de capacitación ejecutados durante 2020, por ejes, fueron los siguientes:

ADMINISTRATIVOS – LEGALES

- Control y Administración de bienes en el sector público.
- Normas de Control Interno con enfoque en la Administración del Talento Humano.
- Control de Gestión Vehicular en el Sector Público.
- Gobierno Abierto.
- Control en las fases de Contratación Pública.
- Taller especializado de redacción.
- Mejoramiento efectivo para el control.
- Ética pública.
- Uso de contraseñas y responsabilidades.
- Excel varios niveles.

SEGURIDAD Y SALUD 403-5

- Manejo de sustancias peligrosas y emergencias.
- Sistemas de Gestión de Seguridad.
- Salud Ocupacional.
- Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Prevención de riesgos ergonómicos.
- Certificación de riesgos.

- Prevención del consumo de tabaco, alcohol y drogas.

TÉCNICOS – OPERATIVOS

- Gestión ambiental urbana.
- Arc Gis Pro básico.
- Formulación de proyectos.
- Técnicas de investigación cualitativa.
- SIGEA planes de manejo.
- Consumo responsable del agua.
- IV Congreso de ingeniería civil.
- Actualización de requisitos de la ISO 17025.

COMPETENCIAS

- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva en el logro de resultados.
- Administración efectiva del tiempo.
- La motivación y su influencia en el ambiente laboral.
- Estrategias orientadas al servicio.
- Relaciones humanas.
- Desarrollo de habilidades blandas.

OTROS DE SOPORTE EN PANDEMIA

- Manejo emocional en crisis
- Protocolo de retorno a las actividades empresariales

Por otra parte, a fin de lograr una cultura de protección de la información empresarial, se desplegaron 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 alrededor de 800 servidores, a través de estrategia “mailing”; debido a la coyuntura presentada por la pandemia del COVID-19. Estas acciones se ejecutaron en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la EPMAPS (SGSI) alineado a la norma ISO/IEC27001 que fundamenta su gestión en 3 ejes: Sostenibilidad, Fortalecimiento de Controles y Clasificación de Información.

c) 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 2020 se tuvo la participación de 108 servidores en la capacitación virtual impartida por Instructores Internos quienes asesoraron en los siguientes temas:

- Guía del proceso administrativo para la desvinculación
- Finanzas familiares
- La mejor oportunidad para renovarse

5.1.3 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 2020

5.1.4 Salud y seguridad en el trabajo 403-3

La EPMAPS - AGUA DE QUITO mantiene un sistema de seguridad y salud en el trabajo, basado en la norma ISO 45001:2018 y con el fin de dar cumplimiento a la "Lista de Verificación de Cumplimiento de Normativa Legal en Seguridad y Salud en el Trabajo", emitido por el Ministerio del Trabajo, la Empresa realiza las siguientes actividades según lo establecido por la legislación nacional vigente:

- Identificar peligros y evaluar riesgos laborales, con el fin de reducir la presencia de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- Realizar el seguimiento permanente de actividades y de comportamiento del personal de la Empresa, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y para tomar acciones preventivas, correctivas y predictivas, con el fin de minimizar los riesgos vinculados a las actividades laborales.
- Capacitar a los trabajadores en temas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo con el fin de fomentar una cultura de prevención de riesgos en sus actividades laborales.
- Definir procedimientos de trabajo como parte de la normativa interna, que contribuyan a mejorar la gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer registros, documentación y normativas internas que eviten la ocurrencia o repetición de accidentes o enfermedades ocupacionales.

a) Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

El 23 de octubre de 2020, el Ministerio del Trabajo, por medio del Sistema Único del Trabajo, emitió la Resolución de aprobación del Reglamento Interno de Higiene

y Seguridad presentado por la EPMAPS. Este documento fue socializado a los servidores a través de correo electrónico y se encuentra dentro del Vademécum Institucional para uso y consulta de los colaboradores de la Empresa. Oportunamente se realizará la entrega y difusión de este documento a todo el personal, después de su impresión.

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, tiene como objetivo que todos los servidores conozcan sus obligaciones y responsabilidades al realizar sus tareas de forma segura. 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 del Trabajo y del Art. 11 del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de los Trabajadores así como del 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 2020 se ejecutaron 11 procesos de contratación pública mediante los diferentes mecanismos que establece el SERCOP.

c) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 403-1

Durante 2020, EPMAPS – AGUA DE QUITO se mantuvo en proceso de implementación de los requerimientos establecidos por la norma ISO 45001:2018 dentro de todas sus actividades con el fin de cumplir con los requisitos legales exigibles a la Organización.

La Empresa como buena práctica y con el objetivo de mejorar continuamente, realiza un proceso de verificación con una entidad externa la cual comprueba el nivel de cumplimiento en temas relacionados a seguridad y salud en el trabajo con la "Lista de Verificación de Cumplimiento de Normativa Legal en Seguridad y Salud en el Trabajo", emitida por el Ministerio del Trabajo. Esta actividad será replicada por la EPMAPS – AGUA DE QUITO con sus contratistas de bienes y servicios durante 2021, considerando que en 2020 se informó a los administradores de contratos de adquisición de bienes y servicios, los requisitos mínimos que todos los proveedores, cuyo personal labora al interior de las dependencias de la Empresa, deben mantener en relación al cumplimiento de requisitos legales aplicables a la seguridad y salud en el trabajo.

Durante 2020, se ha mantenido los procesos de Supervisión Integrada de Obras, en los cuales se verifica el cumplimiento de requisitos legales aplicables a seguridad y salud en el trabajo, en especial, a lo referente a la identificación de peligros y riesgos a los que cada una de las empresas contratistas tiene en las obras que la EPMAPS – AGUA DE QUITO ha contratado para su ejecución.

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 , 403-3

Durante 2020, el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS calificó 5 accidentes de trabajo (lesiones) , eventos que fueron dentro de las instalaciones de la Empresa.

En los siguientes cuadros, se resume lo relacionado al registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos durante el 2020:

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO HABITUAL 2020			
TIPO DE ACCIDENTE	RIESGO LABORAL	Nº ACCIDENTES	Nº AS PERDIDOS
TRABAJO HABITUAL	Golpes/ cortes por objetos / herramientas	2	7
	Caída a distinto nivel	2	4
	Caída al mismo nivel	1	2
	TOTAL	5	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Cabe precisar que durante 2020 no se presentaron casos de accidentes IN ITINERE, por encontrarse parte del personal bajo la modalidad de teletrabajo debido a las medidas de aislamiento para prevenir contagio por COVID-19.

DÍAS PERDIDOS DE LAS PERSONAS ACCIDENTADAS SEGÚN SEXO 2020		
SEXO	Nº	Nº DÍAS
	ACCIDENTES	PERDIDOS
Masculino	5	13
Femenino	0	0
TOTAL	5	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR RÉGIMEN LABORAL 2020		
RÉGIMEN LABORAL	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Código del Trabajo	3	7
LOEP	2	6
TOTAL	5	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR GERENCIAS 2020		
GERENCIAS	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Operaciones	4	11
Comercial	1	2
TOTAL	5	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

ACCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN 2020		
TIPO DE LESIÓN	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Ligeramente dañino (Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)	2	5
Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)	3	8
Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado)	0	0
TOTAL	5	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

En 2020 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) : 0,28 (accidentes (lesiones) por cada 200.000 horas trabajadas)
- Índice de Gravedad (IG) : 0,73 (días perdidos por cada 200.000 horas trabajadas)
- Tasa de Riesgo (TR): 2,6 (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, herramienta con la que se puede determinar la posibilidad de que se presenten enfermedades profesionales. En 2020, la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es cero (0).

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

Como parte del cumplimiento de la legislación vigente, la Empresa mantiene Subcomités Paritarios de Higiene y Seguridad en el Trabajo en 27 áreas operativas distribuidas en el Distrito Metropolitano de Quito y el cantón Quijos de la provincia del Napo. Dentro de las reuniones que se ejecutan, se elaboran actas en donde se remite información sobre el estado de equipos de protección, requerimientos en temas de riesgos ocupacionales, manejo de procedimientos y otros aspectos vinculados a la seguridad y salud en el trabajo.

Los delegados de cada uno de los Cuerpos Colegiados, han sido electos y designados conforme 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) Identificación de peligros. Evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-2

Desde 2014, la Empresa ha mantenido una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, la cual es actualizada periódicamente en función de la realidad que se presenta en las condiciones laborales existentes en la Empresa.

Durante 2020 se actualizaron las matrices de riesgo, aplicando para ello el método determinado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST). Adicionalmente, se ha realizado la actualización y difusión de las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) en las áreas que la Empresa mantiene implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 45001:2018 y que son las siguientes: Unidad Mantenimiento de Captaciones en Quebradas; Unidades Operaciones Norte Alcantarillado, Unidad Operaciones Centro Alcantarillado; y, Unidad Operaciones Sur Alcantarillado; Plantas de Tratamiento de Agua Potable “El Placer”; y, “El Troje”.

h) Participación de los trabajadores, Consultas y Comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-4

La participación de los trabajadores se realiza por medio de las siguientes vías de comunicación, las cuales ayudan a dar cumplimiento a los requerimientos de la Norma ISO 45001:2018, siendo estos los siguientes:

- Comité Paritario de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Subcomités Paritarios de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Inspecciones a actividades laborales, en las cuales, se realiza entrevistas y se dialoga con el personal sobre las necesidades de equipos de protección, estado de equipos y herramientas y otros que el trabajador considere necesarios.
- Entrevistas con el personal para la identificación y evaluación preliminar de riesgos laborales.

En cuanto al manejo de aspectos relacionados con trabajadores de contratistas de obras y servicios, se realiza actividades de inspección y supervisión integrada, en donde se dialoga con los trabajadores de los contratistas o sus representantes.

i) Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales 403-6- 403-7

La Empresa mantiene un seguimiento permanente de obras que realiza por medio de contratistas, usando para ello el proceso de Supervisiones Integradas de Seguridad, Ambiente y Relaciones Comunitarias.

En este seguimiento, se realiza la verificación de requisitos legales que todas las empresas deben cumplir en relación a seguridad y salud en el trabajo, manteniendo los registros de los niveles de cumplimiento de requisitos legales; así como de las desviaciones que se presentan en relación a estos requerimientos; particular que se comunica a los Fiscalizadores de Obra, los cuales realizan el seguimiento de ejecución de las acciones correctivas identificadas para solventar los desvíos encontrados en dicha inspección. En 2020, se realizaron 139 supervisiones integradas a obras que ejecuta la Empresa.

j) Simulacros

Por la presencia de la pandemia relacionada al COVID-19, se ejecutaron 3 simulacros durante los dos primeros meses de 2020, relacionados a las posibles emergencias y contingencias que podrían suscitarse en las actividades laborales que realiza la EPMAPS, los cuales se presentan a continuación:

TIPO DE SIMULACRO	UNIDAD OPERATIVA QUE EJECUTÓ EL SIMULACRO	FECHA DE EJECUCIÓN
Incendio	Laboratorio Control de Calidad de Agua	14 de febrero 2020
Incendio	Sistema Pita Conducciones Orientales	21 de febrero 2020
Incendio	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales “Quitumbe”	26 de febrero de 2020

Fuente: Gerencia del Ambiente

Guardando las medidas de bioseguridad del caso, en noviembre de 2020, se ejecutó un ejercicio de uso de equipos para el manejo de fugas de cloro gas con el personal que labora en la Planta de Tratamiento de Agua Potable “Puengasi” y en diciembre de 2020 en la Planta de Tratamiento de Agua Potable “El Troje”; con la participación de técnicos de la empresa proveedora de cloro gas; garantizando que el personal cuente con las destrezas necesarias para el manejo de contingencias con este producto químico dentro del área de concesión que mantiene la Empresa.

k) Salud Ocupacional 403-3 403-6, 403

A fin de garantizar el bienestar físico, mental y social de

los servidores, el área de medicina ocupacional de la EP-MAPS, 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 2020 se detallan en el siguiente cuadro:

ATENCIÓNES MÉDICAS PREVENTIVAS 2020		
TIPO DE ATENCIÓN	Nº DE PERSONAS	DETALLE
Atención Pre ocupacional	81	Dirigido al personal de la Institución con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.
Atención Post ocupacional	122	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)	209	Atención médica edificios matriz y descentralizada de seguimiento del estado de salud ocupacional.
Vacunación contra la Influenza	123	Se realizó a través del Ministerio de Salud Pública
TOTAL	535	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

PRINCIPALES EXÁMENES OCUPACIONALES 2020		
ACTIVIDAD	Nº DE EXÁMENES	DETALLE
Exámenes de Sangre (biometría hemática)	274	Examen básico para determinar estado de salud general
Examen Oftalmológico	180	Valoración de capacidad de órganos de la visión
Examen de Audiometría	121	Valoración de funcionamiento auditivo
Examen de Radiografía de Columna Lumbar	105	Valoración de columna lumbar
Examen de Espirometría	97	Examen para valorar capacidad funcional de los pulmones

Fuente: Gerencia de Talento Humano

I) Medicina Curativa

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

Durante 2020, dada la situación generada por la pandemia, también se brindó atención médica y odontológica vía telefónica, según consta en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	CASOS EN 2019	CASOS EN 2020
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en consultorios médicos y en Unidades Operativas	5 818	2 440
	Atenciones médicas mediante telemedicina	0	2 086
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los servidores	2 844	1 012
	Teleconsultas	0	304

Fuente: Gerencia de Talento Humano

m) Salud Mental 403-5

EP-MAPS precautela la salud mental de los servidores a través del Programa “Prevención de los Riesgos Psicosociales”. En este marco se desarrollaron charlas de sensibilización bajo la modalidad presencial con la participación de 236 servidores que laboran en diferentes dependencias de la Empresa.

Igualmente, se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en 66 dependencias de la EP-MAPS, desarrollando un proceso de intervención en 26 dependencias, proceso en el que participaron 198 personas.

Adicionalmente, se desarrollaron 10 talleres de sensibilización sobre la importancia de la implementación del Programa de Prevención Integral del Uso y Consumo de alcohol y otras drogas, con la participación de 152 personas y 9 Subcomités de Seguridad e Higiene.

Como parte de las estrategias de prevención que implementa la EP-MAPS y con base a la reducción de los factores de riesgo, en 2020 se generaron espacios de sensibilización virtual con una cobertura de 821 servidores y trabajadores.

Con el propósito de fortalecer todo lo mencionado, la Empresa se plantea la posición CERO tolerancias al consumo de alcohol en el contexto laboral.



5.2 Respeto y promoción de los derechos humanos

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

EP-MAPS – 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, discapacidad; ni por cualquier otra distinción personal o

colectiva, temporal o permanente que tenga por objeto menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos; y, garantiza la igualdad de condiciones al trabajo remunerado.

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

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

En 2020 en coordinación con Quito Honesto del Distrito Metropolitano de Quito participaron 121 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.

Adicionalmente, en los contenidos de los eventos de capacitación virtual, se incluyó la socialización del Código de Ética EPMAPS, haciendo énfasis en la honestidad y transparencia. El número de participantes fue de 409 servidores.

b) Capacitación en políticas o procedimientos de Derechos Humanos 410-1, 412-2, 408-1

En el marco de la Política Interna General de Sostenibilidad y los Principios de Pacto Global, durante 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones:

NOMBRE DEL EVENTO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	GRUPO DE INTERÉS	NÚMERO DE HORAS
Prevención de violencia de género	1 022	Servidores EPMAPS	12
Derechos Humanos	720	Servidores EPMAPS	10
Construyendo relaciones comunitarias sólidas	62	Servidores EPMAPS	1

Fuente: Gerencia de Talento Humano

5.2.1 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 la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	RELACIÓN	RATIO
Código del Trabajo	400 - 531	400 - 561	1-1	1,75
Categorías Operativas				
LOEP	400 - 531	400 - 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.



5.2.2 Interculturalidad

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

SERVIDORES POR ETNIA	
ETNIA	Nº DE SERVIDORES
Afroecuatoriano	22
Blanco	27
Indígena	8
Mestizo	1 642
Montubio	5
TOTAL	1 704

Fuente: Gerencia de Talento Humano



5.2.3 Discapacidad

A diciembre 2020, la EPMAPS - AGUA DE QUITO cuenta con 44 servidores con discapacidad y 13 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio del Trabajo, constituyendo el 3,38%, distribuido de la siguiente forma:

GRUPOS LABORALES	2019		2020	
	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADORES SUSTITUTO	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADORES SUSTITUTO
DIGO DEL TRABAJO	21	12	20	9
LOEP	24	4	24	4
TOTAL	45	16	44	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD Y SUSTITUTOS POR TIPO			
SERVIDORES CON DISCAPACIDAD 2020		TRABAJADORES SUSTITUTOS 2020	
TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO	TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO
Auditiva	8	Auditiva	1
De Lenguaje	2	De Lenguaje	0
Física	16	Física	2
Intelectual	3	Intelectual	7
Mental	1	Mental	1
Psicológica	2	Psicológica	0
Visual	9	Visual	1
Psico-Social	3	Psico-Social	1
TOTAL	44	TOTAL	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Durante 2020, la Empresa brindó un seguimiento continuo y protección especial a los servidores que pertenecen al grupo prioritario con el fin de precautelar la salud, más aún durante el tiempo de la pandemia causada por el COVID-19, ya que por su misma condición presentan mayor riesgo y doble vulnerabilidad.



Taller de Atención a Grupos Prioritarios

ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

Para relacionar los contenidos GRI con los ODS se utilizaron los siguientes documentos: Guía GRI-Estándares 2016 y la actualización al 2018.

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					7, 19	
102-3	Ubicación de la sede					7,12	
102-4	Ubicación de las operaciones					7,12	
102-5	Propiedad y forma jurídica					7,12	
102-6	Mercados servidos					7, 11	
102-7	Tamaño de la organización					7, 71	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores					7, 72	
102-9	Cadena de suministro					20, 21	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					9,29	
102-11	Principio o enfoque de precaución			6.3 6.5.3		61	
102-12	Iniciativas externas					35	
102-13	Afiliación a asociaciones	8				35	
ESTRATEGIA							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			6.2		7	
102-15	Principales Impactos, riesgos y oportunidades					7	
ÉTICA E INTEGRIDAD							
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10		6.6.3		32	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2, 10		6.3.6 6.7.6		32, 33	
GOBERNANZA							
102-18	Estructura de gobernanza					28,29	
102-19	Delegación de autoridad					25	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8		6.6.4		25, 26	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8		6.4.5		25,34	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités			6.3.3		25,30	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno					25	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno					25	
102-25	Conflictos de intereses	10		6.6 6.6.3		33	

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					25,26	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno					25,26	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			6.2		25,26	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7, 8	16	6.5		25,26	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7		6.3.3		25,27	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	7, 8				25	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					9	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			6.3.3		37	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					37	
102-35	Políticas de remuneración	1, 3		6.3.10		72	
102-36	Proceso para determinar la remuneración					72	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			6.4.5		72	
102-38	Ratio de compensación total anual					72	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			6.4.4		72	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
102-40	Lista de grupos de interés					34	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			6.4.5		71	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés					34	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			6.4.5		34	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados					34	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados					8	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema					17,18	
102-47	Lista de temas materiales					18	
102-48	Reexpresión de la información					9	
102-49	Cambios en la elaboración de informes					9	
102-50	Periodo objeto del informe					9	
102-51	Fecha del último informe					9	
102-52	Ciclo de elaboración de informes					9	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					9	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI					9	
102-55	Índice de contenidos GRI					83	
102-56	Verificación externa					9	
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					32	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					32	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					38	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local					71	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				Información no disponible	33	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		81	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10		6.6.3		33, 81	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia					16	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			6.3	Información no disponible	33	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			6.3.3		33	
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\$					37	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					37	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					37	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido			6.8 6.8.5		37	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		13	6.5.5		50	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6		6.3.10		73	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			6.4.4		73	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos			6.8 6.8.7		38	
204-1	Proporción del gasto con proveedores locales			6.8 6.8.7		38	
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos				No aplica	38	
Tema Material: Gestión del Recurso Hídrico (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 303: Agua y efluentes 2018; 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\$					43	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					43	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					43	
303-1*	Interacción de agua como recurso compartido			6.5		20, 43, 46	
303-2*	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua			6.5.4		43, 44	
303-3*	Extracción de agua			6.5.4		20, 21	
303-5*	Consumo de agua			6.5.4		20, 21	
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			6.5 6.5.4 6.5.5		43, 45, 46	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7, 8, 9	6, 15	6.5.6		45	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		45	
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		45	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					47	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental					43, 47	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					62	
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					62	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					62	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					48	
303-4*	Vertido de agua					48	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					48	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			6.5.3		48	
IP (**)	Tratamiento de aguas residuales	7, 8, 9				48	
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					49\$	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					49\$	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					49\$	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		12			49	
301-2	Insumos reciclados utilizados		12			54	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado				No aplica	-	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	8, 9	7, 8, 12,	6.5		20	
			13	6.6.5			
302-2	Consumo energético fuera de la organización	8, 9	\$	6.5 6.6.5\$		53	
302-3	Intensidad energética	8, 9		6.6.5		50	
302-4	Reducción del consumo energético	8, 9		6.5.4 6.5.5		49, 53	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	8, 9		6.5.4 6.5.5		50	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		13			51	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		51	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		51\$	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		51\$	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		51\$	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		51	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	8, 9				54	
306-3	Derrames significativos					56	
306-4	Transporte de residuos peligrosos					56	
IP (**)	Autogeneración energética	7, 8, 9				56	
Tema Material: Cobertura del servicio 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)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					58	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					58\$	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión\$					58\$	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		2,5, 7, 9, 11,			58	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales					61	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					61	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			6.4 6.4.3 6.4.4		61	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil			6.3.4		82	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio			6.3.9		61	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos			6.3.9		61	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales		5			61	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16	6.6.6		61	
IP (**)	Cobertura de Agua Potable					64	
IP (**)!	Cobertura de Alcantarillado					64	
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					62	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					62	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					62	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios					62	
416-2!	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		\$	6.7.4		62	
417-1!	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		\$	6.7.4		62	
417-2!	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16\$	6.7.4		62	
417-3!	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		\$	6.7.4		62	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			6.7.7		62, 63	
IP (**)	Satisfacción del Cliente					62	
IP (**)	Atención a reclamaciones de clientes y comunidad			6.3.6		62	
IP (**)!	Calidad del agua					62	
IP (**)!	Continuidad del servicio		3, 6	6.7.8		22, 62	
Tema Material: Uso Eficiente del Agua Potable (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					64	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes\$					64	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					64	
IP (**)	Educación y Comunicación	7,8		6.7.5 6.7.9		65\$	
IP (**)	Reducción de Consumo	7,8		6.7.5		65\$	
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)							

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					68	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes!					68	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					68	
413-1	Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1, 4		6.8.3		68, 69	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales					68, 69	
414-2	Impactos sociales negativos significativos		5, 8, 16			69	
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 2018; 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					73	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					73\$	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					73\$	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			6.4.4		73	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		8			73	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			6.8.3		73	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			6.4 6.4.3 6.4.6		71	
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		71	
401-3	Permiso Parental			6.3.10 6.4.4		74	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6		6.6 6.4.4		73	
403-1*	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3		6.3.10		77	
403-2*	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6		6.6 6.4.4		78, 79	
403-3*	Servicio de Salud en el trabajo			6.6 6.4.4		78, 79	
403-4*	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	3		6.6 6.4.4		79	
403-5*	Formación sobre salud y seguridad en el trabajo			6.4 6.4.7		80	\$
403-6*	Fomento de la salud de los trabajadores					79	\$
403-7*	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	3		6.4.4 6.4.6 6.4.7		79, 80	
403-8*	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	3				77	
403-9*	Lesiones por accidente laboral	3				78	
403-10*	Dolencias y enfermedades laborales					78	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			6.4 6.4.6		79	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6				26	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6				26, 21	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6		6.3 6.3.7 6.3.9		76, 73	
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		61, 73	

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	1, 4, 5		6.3.6 6.3.7		61	
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					80	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					80\$	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					80\$	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		81	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					61	
410-1	Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos	1, 4		6.3.8		61	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 4				61	

1. (*) Según actualización GRI Estándares 2018

'(IP (**)) = INDICADOR PROPIO\$

ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

EVALUACIÓN DICIEMBRE 2020

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO	INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	
COMUNIDAD	1 Mejorar la satisfacción y fidelidad de la comunidad superando estándares regionales de servicio	100%	IG 0 B Índice de satisfacción del cliente	Anual	%	82,00	83,67	102,04%	
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	100,00%	IG 02B Cobertura de agua potable en el DMQ	Mensual	%	98,48	98,58	100,10%	
			(IG 03B) Cobertura de agua potable en ciudad	Mensual	%	98,84	98,92	100,08%	
			(IG 04B) Cobertura de agua potable en parroquias	Mensual	%	97,62	97,77	100,16%	
			IG 05B Cobertura de alcantarillado en el DMQ	Mensual	%	93,78	94,00	100,23%	
			IG 06B Cobertura de alcantarillado en ciudad	Mensual	%	96,30	96,48	100,19%	
			IG 07B Cobertura de alcantarillado en parroquias	Mensual	%	87,75	88,09	100,39%	
			(IG 08) Índice de Continuidad del Servicio	Mensual	%	96,00	96,95	100,99%	
			(IG 09) Índice de la Calidad del Agua	Mensual	%	99,98	99,98	100,00%	
			IG-06 Cobertura de tratamiento de aguas residuales	Mensual	%	3,17	3,36	106,08%	
FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	99,00%	(IG 11) Porcentaje de subsidios en AP y AL	Mensual	%	30,00	31,80	94,01%	
			IG-07 EBDITA * Excluida provisiones de Hidroelectricidad	Mensual	%	39,00	44,55	114,24%	
			IG-08 Índice de liquidez (AFD)	Mensual	#	160	167	104,48%	
			IG-09 Ratio de Cobertura de Servicio de la Deuda DSRC (AFD)	Mensual	#	104	116	111,38%	
			IG-10 Ratio de Apalancamiento	Mensual	#	0,14	0,13	108,22%	
			IG-10C Relación endeudamiento EBDITA	Mensual	#	2,35	1,79	124,01%	
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	99,02%	(IG 13) Densidad de roturas en redes de agua potable	Mensual	Roturas por km red	0,55	0,25	154,90%	
			(IG 14) Cantidad de taponamientos por longitud de red de alcantarillado y colectores	Mensual	Taponamientos por km red	0,22	0,18	119,82%	
			(IG 15) Densidad de roturas en redes de Alcantarillado y colectores	Mensual	Roturas por km red	0,09	0,06	129,23%	
			(IG 16) Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	Mensual	%	27	28,06	96,06%	
			(IG 17) Índice de agua no contabilizada Ciudad	Mensual	%	2194	23,78	9163%	
			(IG 18) Índice de agua no contabilizada Parroquias	Mensual	%	38,8	35,67	108,07%	
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	93,41%	%	(IG 19A) Km. de Redes nuevas de agua potable	Mensual	Km	8	33,47	185,95%
				(IG 19C) Km. Redes renovadas de agua potable	Mensual	Km	5	3,02	60,44%
				(IG 20A) Km. Redes nuevas de alcantarillado	Mensual	Km	30	38,66	128,87%
				IG 20C Km. Redes renovadas de alcantarillado	Mensual	Km	4,5	5,05	112,24%
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los sistemas de agua potable	100%	%	(IG 21) Km. de interceptores construidos	Mensual	km	5	6,06	121,6%
				(IG 22) Legalización de bienes inmuebles	Mensual	%	481	48100	100,00%
	7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	97,61%	%	IG 53A * Índice de reducción de riesgos sísmicos	Semestral	%	3185	3185	100,00%
				(IG 25) Índice de eficiencia en la cobranza	Mensual	%	70,00	74,96	107,09%
				(IG 26) Empleados totales por 1000 conexiones de agua potable	Mensual	#	2,84	2,58	109,06%
				(IG 27B*) Satisfacción usuarios con apoyo informe teletrabajo	Semestral	%	89,05	84,73	95,15%
				(IG 36) Índice de satisfacción de la comunicación interna	Semestral	%	83	77,09	92,88%
	8. Incrementar el volumen de agua residual tratada	100%	%	(IG 47) Índice de eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo	Anual	%	68,85	94,63	137,45%
				IG 44) Incidencia de tratamiento de aguas residuales	Mensual	%	167	197	118,25%
	9. Mejorar la experiencia del cliente	100%	%	IG 3C % Servicios Operacionales atendidos dentro de métrica de tiempo establecido	Mensual	%	86,28	86,95	100,78%
IG 3B % Servicios Comerciales dentro de métrica de tiempo establecido				Mensual	%	92,00	93,90	102,06%	
IG 32A Reclamos de carácter comercial por cada 100 usuarios				Mensual	#	0,42	0,19	155,36%	

EVALUACIÓN DICIEMBRE 2020

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO	INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO		
PROCESOS INTERNOS	10. Posicionar la marca AGUA DE QUITO	100%	(IG 61) Ahorro free press	Mensual	USD	1.000.000,00	15.585.894,31	150,39%		
	11. Generar Ingresos/Ahorros por la innovación del Modelo de Servicios	85,50%	(IG 54B) Índice de autosuficiencia energética	Mensual	%	42,64	30,28	7101%		
			(IG 55A) Rentabilidad de Nuevos Emprendimientos	Semestral	%	32	35,57	1111%		
	12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano y largo plazo	99,96%		(IG 56A) % Superficie protegida y conservada en zonas de interés hídrico	Semestral	#	18,08	18,08	99,98%	
(IG 58) Índice de regularizaciones de fuentes hídricas				Mensual	%	92,65	92,59	99,94%		
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	13. Incrementar el enfoque a la sostenibilidad corporativa	97,51%		(IG 33) Nivel de consumo de agua por conexión doméstica	Mensual	m3 por conexión por mes	19,5	20,47	95,03%	
				(IG 22) Desempeño sostenible organizacional	Añual	%	97,28	97,28	100,00%	
	14. Mejorar las competencias del talento humano	97,41%		(IG 45A) Índice de desempeño de talento humano por resultados	Añual	%	96	93,51	97,41%	
	15. Mejorar el clima laboral	N/C	N/C	Medición bajo parámetros de encuesta del ambiente laboral	Bianual	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
	16. Lograr la transformación digital de la Empresa	100%		IG 43C Disponibilidad servicios TICs para 7 servicios	Mensual	%	99,95	99,89	99,94%	
17. Lograr una cultura enfocada en el cliente	N/C	N/C	Resultado encuesta de nivel de la cultura organizacional	Bianual	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	

▶ 2020



www.aguaquito.gob.ec

