



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016

**QUITO**  
ALCALDÍA

**EPMAPS**  
AGUA DE QUITO



Materiality  
Disclosures  
EPMAPS – AGUA DE QUITO



**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Dirección de Comunicación Social y  
Transparencia de la Empresa Pública  
Metropolitana de Agua Potable y  
Saneamiento.

**FOTOGRAFÍA**

Archivo Fotográfico de la Dirección de  
Comunicación Social y Transparencia de  
la EPMAPS - AGUA DE QUITO

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

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016

# CONTENIDO

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Carta del Alcalde</b>                                                | <b>4</b>  |
| <b>Carta del Gerente General</b>                                        | <b>5</b>  |
| <b>1. Perfil de la Memoria</b>                                          | <b>6</b>  |
| <b>2. Aspectos materiales y cobertura</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>3. Perfil de nuestra Empresa</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>4. Directorio (Gobierno)</b>                                         | <b>14</b> |
| <b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>                        | <b>19</b> |
| <b>6. Políticas anticorrupción</b>                                      | <b>22</b> |
| <b>7. Rendición de Cuentas y Transparencia</b>                          | <b>26</b> |
| <b>8. Nuestros productos y servicios</b>                                | <b>32</b> |
| 8.1 Nuestra cadena de suministro                                        | 34        |
| 8.2 Inversión en infraestructura: proyectos emblemáticos                | 36        |
| 8.3 Saneamiento y descontaminación de ríos y quebradas de Quito         | 38        |
| <b>9. Desempeño Social</b>                                              | <b>42</b> |
| 9.1 Nuestros servidores                                                 | 43        |
| 9.2 Cumplimiento regulatorio                                            | 44        |
| 9.3 Capacitación y educación                                            | 46        |
| 9.4 Seguridad y salud ocupacional                                       | 46        |
| 9.5 Derechos humanos: equidad e inclusión socio laboral                 | 50        |
| 9.6 Responsabilidad con el servicio                                     | 54        |
| 9.7 Relación con la comunidad                                           | 55        |
| <b>10. Desempeño Ambiental</b>                                          | <b>59</b> |
| 10.1 Políticas ambientales                                              | 60        |
| 10.2 Conservación de áreas de interés hídrico                           | 61        |
| 10.3 Manejo Ecoeficiente de Recursos                                    | 63        |
| <b>11. Desempeño Económico</b>                                          | <b>68</b> |
| 11.1 Valor económico generado                                           | 69        |
| 11.2 Valor económico distribuido                                        | 70        |
| <b>Anexo: Índice de Contenidos Global Reporting Initiative GRI - G4</b> | <b>71</b> |



## CARTA DEL ALCALDE DE QUITO

Con mucho agrado presentamos esta nueva Memoria de Sostenibilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, EPMAPS-AGUA DE QUITO. Nos llena de orgullo que nuestra empresa, de todos los quiteños, sea líder a nivel de la región por su calidad de servicio.

Este año la EPMAPS-AGUA DE QUITO obtuvo la certificación AquaRating, que la convierte en la primera empresa a nivel mundial en contar con este reconocimiento. Este certificado demandó de un proceso de calificación que implica una evaluación integral de los servicios de agua y saneamiento.

Por medio de esta memoria transparentamos la gestión durante 2016, y sobre todo refleja las grandes obras que se han ejecutado para garantizar el abastecimiento de agua a futuras generaciones y preservar nuestros recursos.

Todos estos logros son el reflejo del esfuerzo y trabajo realizado en beneficio de los habitantes de la ciudad. Quiero reconocer a cada uno de los empleados municipales que conforman el equipo de EPMAPS-AGUA DE QUITO, porque ellos son los que permiten que día a día los quiteños podamos vivir en mejores condiciones y con un servicio de primera calidad.

*Mauricio Rodas*

## CARTA DEL GERENTE GENERAL

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (en adelante EPMAPS - AGUA DE QUITO), pone a consideración de sus grupos de interés su quinta Memoria de Sostenibilidad, documento que da cuenta de su desempeño y el cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible, presentando de manera equilibrada y razonable, los logros alcanzados y retos identificados. El desempeño de la EPMAPS se sustenta en un modelo de sostenibilidad, que tiene como base el Mandato Constitucional, la Planificación Territorial del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), Plan Maestro Institucional, Planificación Estratégica de la Empresa a corto, mediano y largo plazo, apoyados en la adopción de estándares y normas internacionales.

Es así que con una visión de mediano y largo plazo la Empresa ha previsto ampliar la capacidad de los sistemas de agua potable y alcantarillado, a fin de garantizar la atención de la demanda futura en las mismas condiciones de calidad y continuidad del servicio que se ofrece actualmente a los ciudadanos del DMQ.

Además de enfrentar el reto que constituye la descontaminación de los ríos de Quito, el mismo que demanda fuertes inversiones, tanto en la construcción de interceptores como en las plantas de tratamiento de aguas residuales, con miras igualmente a preservar el recurso agua en beneficio de las futuras generaciones, la Empresa debió atender en forma oportuna la construcción de los cruces de las conducciones en los ríos Pita y Santa Clara pertenecientes al Sistema Mica Quito Sur y en el río San Pedro como parte del Sistema Papallacta,

así como también, los diseños definitivos y construcción de las estaciones de bombeo y líneas de transmisión en los Sistemas: Bellavista Puengasí, El Placer Puengasí y la estación de bombeo San Juan Medio-Planta de Conocoto en Tesalia, ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi, estas obras se iniciaron en 2015 y concluyeron el primer semestre de 2016, mitigando de esta manera los efectos desfavorables de carácter ambiental, social y económico para la población de la capital de los ecuatorianos.

La eficacia de su accionar se mide a través de un monitoreo constante con herramientas informáticas bajo exigentes parámetros de cumplimiento. Dentro de este contexto, se ejecutan proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población del Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro de la estrategia empresarial, se puede mencionar también como parte del fortalecimiento institucional, la incursión en proyectos de innovación, que coadyuvarán a mejorar y optimizar los procesos de atención de los servicios que presta la Institución, para bienestar interno de la Empresa y de la ciudadanía del DMQ.

Así orientamos permanentemente nuestro esfuerzo con el objetivo de consolidar la Visión de EPMAPS-AGUA DE QUITO: "Ser la empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región".

*Marco Antonio Cevallos Varga*



# PERFIL DE LA MEMORIA | 1

La presente Memoria de Sostenibilidad comprende el año fiscal 2016 y la última Memoria presentada corresponde al 2015. Anualmente, la Empresa pone a consideración de sus Grupos de Interés, la información acerca de los principales avances, logros y oportunidades de mejora en función de la sostenibilidad y la contribución a la generación de valor en su entorno económico, social y ambiental.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad se realizó siguiendo los lineamientos y directrices de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* GRI-G4, opción de conformidad exhaustiva, la Norma ISO 26000, los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En esta oportunidad, para comprobar la fiabilidad de la información y 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 en la información de los temas materiales y contenidos generales de la Guía GRI-G4, la EPMAPS por medio de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, área responsable de gestionar la elaboración, revisión y someter a la aprobación por parte de Gerencia General, recurrió a la verificación externa de la Memoria por parte de la consultora independiente Deloitte & Touch, la misma que se llevó a cabo en conformidad con la Norma Internacional ISAE 3000 y de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, lo que concluyó con la obtención del Sello *Materiality Disclosures del GRI*.

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

Cabe indicar que, con la finalidad de fortalecer los procesos de apoyo, el Directorio aprobó la modificación de la estructura organizacional y de funciones a Nivel Jerárquico Superior con creación de la Gerencia de Tecnología de Información a partir de 1 de julio de 2016; de igual forma y como parte del proceso gobernante, se incluyó en la Gerencia de Planificación y Desarrollo, funciones relacionadas a Responsabilidad Social, las cuales estaban en otra Gerencia.

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

AGRADECEMOS QUE ENVÍE  
CUALQUIER COMENTARIO SOBRE  
EL CONTENIDO DE LA PRESENTE  
MEMORIA A:

[webmaster@aguaquito.gob.ec](mailto:webmaster@aguaquito.gob.ec)  
[juan.nolivos@aguaquito.gob.ec](mailto:juan.nolivos@aguaquito.gob.ec)

DE IGUAL FORMA ATENDEMOS  
PERMANENTEMENTE:

 LÍNEA GRATUITA: 1800 24 24 24

 FACEBOOK /aguadequito

 TWITTER @aguadequito



# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA | 2

## DETERMINACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

### 1. Identificación

EPMAPS - AGUA DE QUITO identificó nuevos aspectos relevantes en función de sus Objetivos Estratégicos, el alineamiento a la Norma ISO 26000, a los Principios del Pacto Global y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Siguiendo el principio de comparabilidad, se consideró los temas reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2015, así como también se definió la cobertura de la presente, teniendo en cuenta si su impacto es dentro o fuera de la Empresa o en ambos espacios.

### 2. Priorización

Una vez identificados los aspectos relevantes, se realizaron reuniones con el equipo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, en las que se recogieron diferentes perspectivas sobre estos temas, para determinar la importancia en función de la probabilidad e intensidad del impacto, las implicancias financieras y no financieras, y su repercusión en las estrategias y políticas internas.

Siguiendo las directrices de la Guía GRI-G4, también se consultó a Grupos de Interés internos y externos a través de encuestas que describieron aspectos relevantes identificados por la Empresa, lo que permitió priorizar y conocer sobre otros temas de importancia para estos grupos.

### 3. Validación

Se completó el proceso con la validación de los aspectos materiales con la Gerencia de Planificación y Desarrollo, que tiene a su cargo la Responsabilidad Social Empresarial y, con la Gerencia General.

## Matriz de Asuntos Materiales



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

## Aspectos Materiales

| ASPECTOS MATERIALES PARA AMBOS GRUPOS                                   | ASPECTOS RELEVANTES PARA GI INTERNOS | ASPECTOS RELEVANTES PARA GI EXTERNOS                             |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| AR1 Conservación de fuentes de recursos hídricos                        | AR12 Capacitación y educación        | AR7 Consecuencias indirectas que afecten los recursos económicos |
| AR2 Cumplimiento regulatorio                                            | AR13 Clima laboral                   | AR15 Enfoque de Género e Interculturalidad                       |
| AR3 Descontaminación de ríos                                            |                                      |                                                                  |
| AR4 Manejo de riesgos ambientales                                       |                                      |                                                                  |
| AR5 Reducción de consumos                                               |                                      |                                                                  |
| AR6 Reducción de la huella de carbono                                   |                                      |                                                                  |
| AR8 Impacto económico                                                   |                                      |                                                                  |
| AR9 Política tarifaria                                                  |                                      |                                                                  |
| AR10 Prácticas de adquisición                                           |                                      |                                                                  |
| AR11 Rendición de Cuentas                                               |                                      |                                                                  |
| AR14 Derechos Humanos (equidad e inclusión socio laboral, discapacidad) |                                      |                                                                  |
| AR16 Impacto social                                                     |                                      |                                                                  |
| AR17 Políticas anticorrupción                                           |                                      |                                                                  |
| AR18 Salud y seguridad en el trabajo                                    |                                      |                                                                  |
| AR19 Satisfacción de los clientes                                       |                                      |                                                                  |

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

## Aspectos materiales, cobertura e incidencia en los Grupos de Interés

| CÓDIGO | ASPECTOS MATERIALES                                                | COBERTURA DE IMPACTO |                                   | INCIDENCIA                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
|        |                                                                    | INTERNO              | EXTERNO                           |                                                  |
| AR1    | Conservación de fuentes de recursos hídricos                       | Empresa              | Comunidad / GADs                  | Sostenibilidad del recurso                       |
| AR2    | Cumplimiento regulatorio                                           | Empresa              | Comunidad y organismos de control | Sostenibilidad del recurso                       |
| AR3    | Descontaminación de ríos                                           | Empresa              | Comunidad                         | Mejora de la calidad de vida                     |
| AR4    | Manejo de riesgos ambientales                                      | Empresa              | Comunidad                         | Reducción de riesgos                             |
| AR5    | Reducción de consumos                                              | Empresa              | Comunidad                         | Sostenibilidad del recurso hídrico               |
| AR6    | Reducción de la huella de carbono                                  | Empresa              | Comunidad                         | Cambio climático                                 |
| AR7    | Consecuencias indirectas que afecten los recursos económicos       | Empresa              | Comunidad                         | Precaución manejo financiero                     |
| AR8    | Impacto económico                                                  | Empresa              | Comunidad                         | Oportunidades de ingresos                        |
| AR9    | Política tarifaria                                                 | Empresa              | Comunidad/Clientes                | Sostenibilidad financiera y capacidad de pago    |
| AR10   | Prácticas de adquisición                                           | Empresa              | Proveedores                       | Transparencia, anticorrupción y sostenibilidad   |
| AR11   | Rendición de Cuentas                                               | Empresa              | Comunidad                         | Transparencia                                    |
| AR12   | Capacitación y educación                                           | Servidores           | Comunidad                         | Mejorar el desempeño                             |
| AR13   | Clima Laboral                                                      | Servidores           | Comunidad                         | Mejorar el desempeño                             |
| AR14   | Derechos Humanos (equidad e inclusión socio laboral, discapacidad) | Servidores           | Comunidad                         | Dignidad de las personas                         |
| AR15   | Enfoque de género e interculturalidad                              | Servidores           | Comunidad                         | Dignidad de las personas                         |
| AR16   | Impacto social                                                     | Servidores           | Comunidad                         | Calidad de vida de la población                  |
| AR17   | Políticas anticorrupción                                           | Servidores           | Comunidad                         | Credibilidad, confianza y mejora en el desempeño |
| AR18   | Salud y seguridad en el trabajo                                    | Servidores           | Comunidad                         | Buenas prácticas laborales                       |
| AR19   | Satisfacción de los clientes                                       | Empresa              | Proveedores                       | Satisfacción de los clientes del DMQ             |

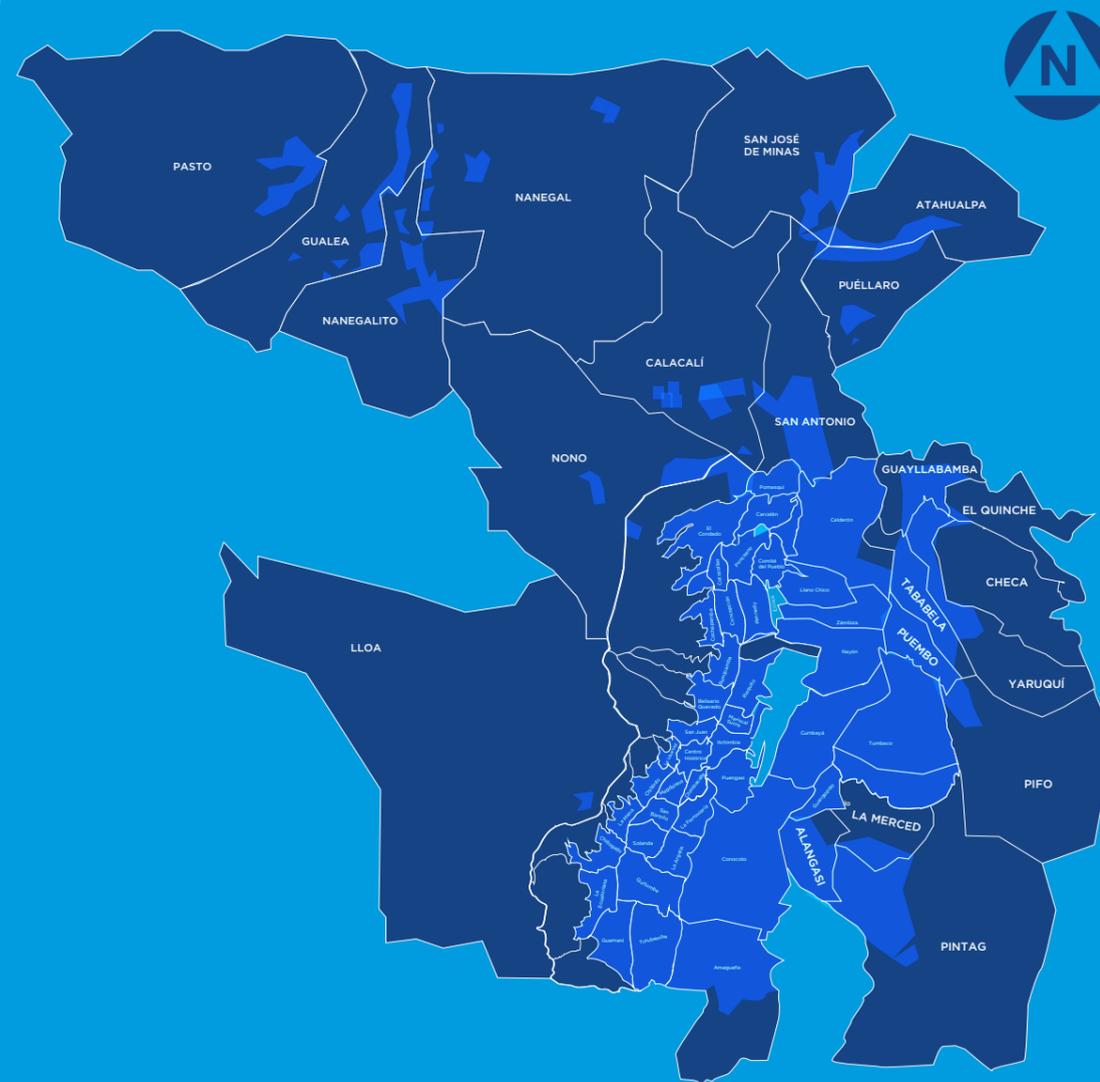
Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Nota: Es importante mencionar que en la presente Memoria en comparación a la anterior se utilizó el término *Julios* en referencia a la unidad de medida de energía *KWh*.

# PERFIL DE NUESTRA EMPRESA | 3



PARQUE DEL AGUA  
 Archivo Fotográfico de la  
 Dirección de Comunicación  
 Social y Transparencia EPMAPS



EPMAPS-AGUA DE QUITO es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento al Distrito Metropolitano de Quito, provincia Pichincha, Ecuador.

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, AGUA DE QUITO realiza estas actividades a nivel nacional e internacional.

De conformidad con lo que establece 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 oficina matriz se encuentra en la Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania y sus diferentes Unidades Operativas están situadas en todo el Distrito Metropolitano de Quito.

## Filosofía Empresarial

La filosofía de EPMAPS - AGUA DE QUITO se expresa en la ética e integridad institucional a través de su Código de Ética,

Misión, Visión, Políticas, Valores, respeto al medioambiente, relación con los Grupos de Interés, cuyas acciones están encaminadas al desarrollo e incremento de la calidad y excelencia de la organización frente al medio, componentes, relaciones humanas y servicio que presta.

## 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



# DIRECTORIO (GOBIERNO) | 4

El Directorio de la Empresa como Órgano Superior de Gobierno, delega su autoridad a la Alta Dirección mediante Resoluciones expedidas a través de instrumentos legales internos como el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior y otros, en uso de las atribuciones determinadas en el Art. 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 12 de la Ordenanza Metropolitana N° 309 y del Reglamento Interno del Directorio.

A su vez, el Gerente General mediante Resoluciones, delega su autoridad a los Gerentes de área o Directores en cuestiones de índole económica, ambiental y social, en concordancia a los deberes y atribuciones que le confiere el Art. 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Art. 20 de la Ordenanza Metropolitana N° 309 y del Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior.

El Directorio como Órgano Superior de Gobierno, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ordenanza Metropolitana N° 301 en su Art.8, lo preside el Alcalde Metropolitano o su delegado. El desempeño del cargo de Alcalde es previa elección popular siendo un requisito no ejercer cargo ejecutivo en la Empresa.

## 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 Distrito Metropolitano de Quito o su delegado permanente; y,
- d) El Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o su delegado permanente.

De acuerdo al Art. 9 de la Ordenanza Metropolitana N° 301, los Concejales designados como miembros principales para el Directorio tienen un período de duración en sus funciones de dos años. Los Secretarios miembros principales, ejercen sus funciones en el Directorio mientras ocupen los cargos para los que han sido nombrados. De los cinco miembros principales, dos son mujeres, lo que equivale al 40%.

|                                                                                     | NOMBRES                           | CARGO                                                | FUNCIÓN           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|
|    | Dr. Mauricio Rodas Espinel        | Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito          | Presidente        |
|    | Lic. Mario Guayasamin             | Concejal Metropolitano                               | Miembro Principal |
|    | Sra. Ivone Von Lippke             | Concejala Metropolitana                              | Miembro Principal |
|    | Arq. Samia Peñaherrera            | Secretaria de Planificación del DMQ                  | Miembro Principal |
|    | Arq. Jacobo Herdoíza              | Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del DMQ | Miembro Principal |
|    | Sr. Luis Reina                    | Concejal Metropolitano                               | Miembro Alterno   |
|   | Sr. Marco Ponce                   | Concejal Metropolitano                               | Miembro Alterno   |
|  | Ing. Marco Antonio Cevallos Varea | Gerente General EPMAPS - AGUA DE QUITO               | Secretario        |
|  | Dr. Iván Vallejo Aguirre          | Gerente Jurídico EPMAPS - AGUA DE QUITO              | Pro Secretario    |

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 y de los Gerentes de área y Directores, se establecen en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior, aprobado por el Directorio, el mismo que está encuentra disponible en la página web institucional <http://www.aguaquito.gob.ec> como parte de la Transparencia que cumple la Empresa.

Todas las funciones, tanto del Directorio como de la Alta Dirección están orientadas al desarrollo, aprobación y actualización del propósito institucional, los valores, visión, misión, estrategias, políticas y objetivos que están vinculados a los temas sociales, ambientales y económicos de la Empresa, sobre los cuales cada Gerencia emite informes periódicos que dan cuenta de los avances realizados.

De acuerdo al Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa, como buena práctica el Directorio adoptará medios de autoevaluación apropiados; así como también establece la definición, actuación y el proceso para la resolución de conflictos de intereses, para ello, AGUA DE QUITO se asegura que las partes interesadas accedan a información clara, suficiente y fiable, que les sea facilitada a tiempo y habitualmente, para ejercer sus derechos.

Los servidores, siguiendo el debido proceso a través del Comité de Ética, tienen derecho de comunicar al Gerente General y Directorio sus inquietudes sobre posibles actos contrarios a los preceptos éticos establecidos por la Empresa.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESARIAL

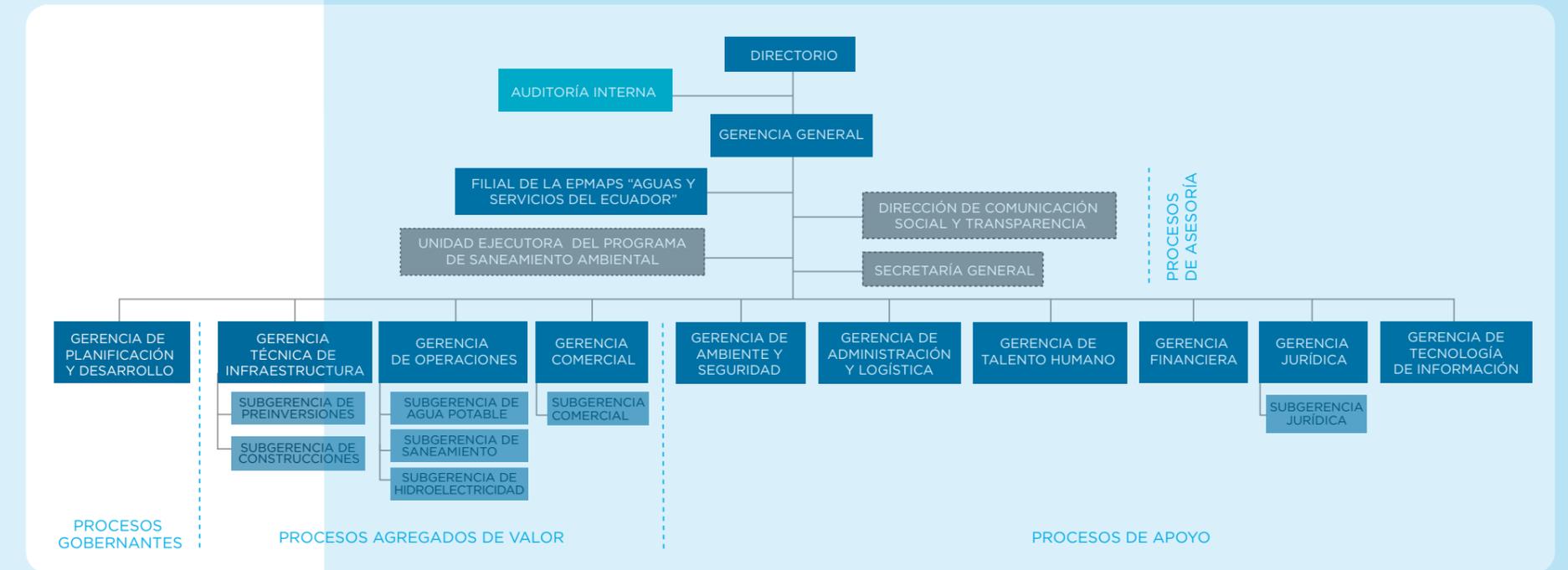
La Empresa dentro de su estructura orgánica cuenta con Gerencias de área y Direcciones que forman parte del Órgano Superior. Los titulares de las mismas tienen asignadas funciones y responsabilidades descritas en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de acuerdo a sus competencias,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

Todas las Gerencias de área presentan mensualmente informes al Gerente General, quien a su vez semestralmente reporta al Directorio,

que es el Órgano Superior de Gobierno, los resultados de su gestión y temas de mayor relevancia, cuyas principales resoluciones son reportadas en el Informe anual de Buen Gobierno Corporativo del período correspondiente.

Cabe indicar que el 100% de altos directivos son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la Empresa desarrolla sus operaciones.

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



## ESTRUCTURA DEL GOBIERNO Y COMITÉS

De acuerdo a la Constitución de la República, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y, del objeto de EPMAPS - AGUA DE QUITO, corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la competencia exclusiva de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales y actividades de saneamiento ambiental, en tal sentido, la estructura de gobierno está regida por el Directorio que dirige; y, el Gerente General que administra.

Para el óptimo desempeño de la competencia en la prestación de los servicios públicos antes referidos, la Empresa cuenta con varios Comités de Apoyo que fortalecen la sostenibilidad, los cuales tienen responsabilidades para la toma de decisiones en las categorías de desempeño: económico, ambiental y social, cuyo resumen se aprecia en el siguiente cuadro:

| COMITÉS DE APOYO                                                    | CONFORMACIÓN POR SEXO |          | CATEGORÍAS DE DESEMPEÑO |           |        |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|-------------------------|-----------|--------|
|                                                                     | MASCULINO             | FEMENINO | ECONOMICA               | AMBIENTAL | SOCIAL |
| AGUA NO CONTABILIZADA                                               | 4                     | 0        | ☒                       | ☒         |        |
| ÉTICA                                                               | 2                     | 2        |                         |           | ☒      |
| TRANSPARENCIA                                                       | 2                     | 3        | ☒                       | ☒         | ☒      |
| INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | 4                     | 2        | ☒                       |           |        |
| GESTIÓN DEL AGUA                                                    | 3                     | 1        |                         | ☒         |        |
| GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE                              | 3                     | 2        |                         |           | ☒      |
| AUDITORÍA                                                           | 1                     | 3        | ☒                       | ☒         | ☒      |
| RIESGOS CORPORATIVOS                                                | 5                     | 1        | ☒                       | ☒         | ☒      |

Los servidores que conforman los diferentes Comités, no son a título personal, es al cargo que ocupan, consecuentemente no se puede establecer la antigüedad de participación de los mismos.



PARTICIPACIÓN  
DE LOS GRUPOS  
DE INTERÉS | 5

## RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

EPMAPS – AGUA DE QUITO identificó a sus Grupos de Interés en 8 categorías tomando en cuenta las perspectivas de intereses e influencia en el desempeño general de la Empresa.

La identificación en cada categoría se realizó a través de reuniones con representantes de las distintas áreas, con quienes se trabajó una matriz en la cual se detallaron los temas de interés, los canales de comunicación establecidos con cada uno y la periodicidad del relacionamiento.

El mapeo de grupos de interés fue validado por los Gerentes de área en la reunión anual de actualización de la Planificación Estratégica.



## Nuestros grupos de interés

| TIPO                                         | CATEGORÍAS GRUPOS DE INTERÉS                                                       | TEMAS DE INTERÉS                                                                                                      |                                                                                                                                  | CANALES DE COMUNICACIÓN                                                                                                                                           | PERIODICIDAD |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                              |                                                                                    | STAKEHOLDERS                                                                                                          | EPMAPS                                                                                                                           |                                                                                                                                                                   |              |
| INTERNO                                      | SERVIDORES EPMAPS - AGUA DE QUITO                                                  | Condiciones laborales y beneficios<br>inclusión socio laboral                                                         | Compromiso con el personal y mejora de<br>clima laboral, inclusión socio laboral                                                 | Intranet, contacto vía correo electrónico,<br>cartelera, noticieros quincenales, servicios<br>clasificados, Enlace Q, charlas sobre<br>Código de Ética y talleres | Permanente   |
| EXTERNO                                      | ORGANISMOS DE CONTROL<br>Y REGULACIÓN DEL ESTADO                                   | Normar y controlar/<br>Mantener estándares de calidad del agua                                                        | Cumplimiento legal /<br>Proveer agua potable con calidad certificada /<br>Licencia social para captación del agua de las fuentes | Oficios, reuniones de trabajo, correos<br>electrónicos, teléfono                                                                                                  | Permanente   |
|                                              | GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS<br>PROVINCIALES Y CANTONALES EXTERNOS DEL DMQ | Normar y controlar el desarrollo local                                                                                | Cumplimiento legal/<br>Licencia social para captación del agua de las fuentes.<br>Prestación del servicio                        | Oficios, reuniones de trabajo, correos<br>electrónicos, teléfono, diálogos,<br>convenios                                                                          | Frecuente    |
|                                              | MUNICIPALIDAD DEL DMQ                                                              | Desarrollo Local                                                                                                      | Contribuir al desarrollo local /<br>Cumplir con ordenanzas/<br>Transparencia y anticorrupción                                    | Internet, oficios, reportes, correos<br>electrónicos, informes                                                                                                    | Frecuente    |
|                                              | COMUNIDAD                                                                          | Servicios que brinde la institución/<br>Desarrollo local/<br>Brindar servicio de agua potable                         | Satisfacción del cliente                                                                                                         | Asambleas informativas, reuniones,<br>diálogos y oficios, avisos, redes<br>sociales, medios escritos y hablados.                                                  | Permanente   |
|                                              | PROVEEDORES                                                                        | Transparencia y oportunidad en el pago                                                                                | Cumplimiento y calidad                                                                                                           | Portal de compras públicas oficios, correo<br>electrónico, diálogos, talleres de<br>sensibilización                                                               | Frecuente    |
| ORGANISMOS SECTORIALES                       | Facilitar el intercambio de experiencias.<br>Fomentar la sostenibilidad            | Intercambiar experiencias para la mejora<br>del desempeño/<br>Fortalecer Sostenibilidad de la<br>EPMAPS-AGUA DE QUITO | Correos electrónicos, convenios<br>informes y oficios.                                                                           | Frecuente                                                                                                                                                         |              |
| ORGANISMOS DE DESARROLLO<br>Y FINANCIAMIENTO | Efectuar operaciones de crédito                                                    | Disponibilidad de recursos<br>financieros                                                                             | Diálogos y comunicación oficial                                                                                                  | Frecuente                                                                                                                                                         |              |

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo



Las consultas o requerimientos de los Grupos de Interés al Órgano Superior de Gobierno (Directorio), con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales, son atendidos por la Gerencia General, Gerencias de Área y Direcciones, acorde a sus funciones, mediante varios mecanismos de relacionamiento, tales como: diálogos directos, correo electrónico, charlas informativas, comunicación oficial interna y externa, entre otros; debiéndose precisar que los aspectos relacionados a Responsabilidad Social Empresarial son gestionados de manera transversal por toda la EPMAPS – AGUA DE QUITO y coordinados a través de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

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

# POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

## 6

### ÉTICA E INTEGRIDAD

EPMAPS - AGUA DE QUITO 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, basados en que sus acciones y actividades deben guardar un adecuado comportamiento ético y moral diario, con el fin de propiciar el fortalecimiento institucional para el cumplimiento de la misión y visión, contribuyendo al buen uso de los recursos públicos.

### POLÍTICAS

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



### VALORES

La sensibilización y aplicación de los valores institucionales contenidos en el Código de Ética involucra de manera transversal a toda la Empresa, siendo su observación un riesgo que es evaluado a través de Minutas de Riesgos Corporativos, al 100% de las Gerencias, lo que ha fortalecido para que los valores institucionales sean respetados y observados por los servidores; sin embargo y como casos aislados, durante 2016 se establecieron dos sanciones a integrantes de EPMAPS- AGUA DE QUITO que incurrieron en faltas a la reglamentación interna.

#### HONESTIDAD:

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

#### RESPONSABILIDAD:

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

#### EQUIDAD:

EPMAPS-AGUA DE QUITO promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.

#### RESPECTO:

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

#### TRANSPARENCIA:

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

## ESTRATEGIA CORPORATIVA

La Estrategia Corporativa de EPMAPS-AGUA DE QUITO se fundamenta en tres elementos claves:

### 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 una integración organizacional óptima incorporando la inclusión social.

### INNOVACIÓN

Persigue innovar en todos los elementos de su modelo de servicio, que le permitan ser eficientes en costos e incrementar los flujos de ingresos de manera sustentable. El espíritu de innovación estará en cada uno de los empleados y trabajadores de la Empresa, como una necesidad permanente por agregar valor para la organización.

### SOSTENIBILIDAD

Lograr que el modelo de servicio sea autosustentable financieramente, siendo responsables social y ambientalmente.

## ESTRATEGIA COMPETITIVA

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

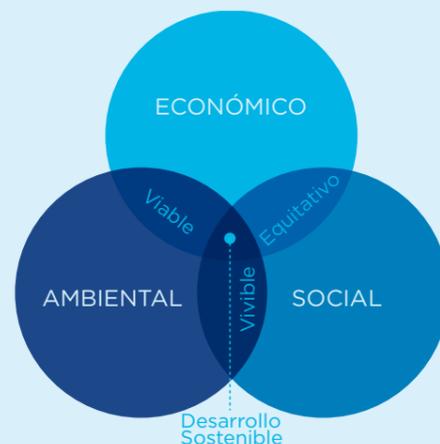
AGUA DE QUITO en razón de su naturaleza y marco legal establecido en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD); y Ordenanza Metropolitana 309, es la única en proveer a los clientes y ciudadanía del DMQ los servicios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

## ESTRATEGIA DE GESTIÓN

Constituida por las siguientes estrategias:

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

## PROPUESTA DE VALOR



La Propuesta de Valor es el conjunto de atributos de valor que EPMAPS-AGUA DE QUITO ofrece a sus *stakeholders* y constituye el corazón de la estrategia porque permite realizar la gestión a través de este compromiso que hace la Institución con estos Grupos de Interés dentro de los que se encuentra principalmente la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

Como un paso previo para la formulación de la propuesta de valor se validaron los *stakeholders* identificando las expectativas de los Grupos de Interés de la Empresa frente a las actividades que realiza, a fin de establecer un punto de equilibrio entre estas expectativas y los intereses de la organización.

La propuesta de valor de la EPMAPS con sus principales Grupos de Interés está orientada a maximizar los beneficios en tres dimensiones: social, económica y ambiental.

## BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

EPMAPS - AGUA DE QUITO implementa prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que representan los compromisos y medidas adoptadas por la Empresa, con respecto a su gobierno y su conducta, para que las actuaciones de Gerentes, Directores y Servidores garanticen la integridad y ética empresarial, el cumplimiento de los compromisos con sus Grupos de Interés y el conocimiento público y transparente de su gestión.

Los pilares en los que se fundamenta el modelo de gestión amparado en Gobierno Corporativo son:

- Rendición de Cuentas
- Transparencia
- Equidad
- Responsabilidad Corporativa
- Clara definición de la estructura de gobierno

Durante 2016 se actualizó el Código de Buen Gobierno Corporativo, en el cual se incluye como buena práctica que el Directorio podrá adoptar medios de autoevaluación

apropiados; así como también se fortalecieron los temas de Responsabilidad Social Empresarial.

De igual forma y como buena práctica de Gobierno Corporativo, el citado Código establece que el Directorio de EPMAPS - AGUA DE QUITO podrá contar con uno o más asesores independientes para diferentes especialidades o temas que estime pertinente, a fin de reforzar la objetividad, el enfoque dirigido a la dirección de estrategias para la prestación de servicios y la ausencia de conflictos de interés.

## GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

EPMAPS - AGUA DE QUITO alineada a las prácticas de Gobierno Corporativo cuenta con un Universo de 43 Riesgos Corporativos, clasificados en 4 categorías: Estratégicos, Operativos, Cumplimiento, Financieros, mismos que fueron evaluados con criterios de impacto, probabilidad y eficacia de actividades de control, lo que permitió definir el riesgo residual al que está expuesta la Empresa. EPMAPS gestiona sus riesgos a través de un trabajo coordinado por una dependencia específica y el Comité de Riesgos Corporativos, en el cual se tratan los asuntos relacionados a este tema; las actas y resoluciones son aprobadas por el Gerente General.

La gestión de riesgos corporativos es transversal en los ejes social, ambiental y económico, que fortalece el desarrollo de la planificación operativa e introducción de nuevos productos y servicios, por lo que

todas las Gerencias de área y Direcciones participan activamente en el levantamiento de información y establecimiento de los respectivos planes de acción para mitigar los mismos, cuya evaluación periódica es presentada al Comité de Riesgos.

Anualmente, la Gerencia General presenta al Directorio un informe de la gestión de riesgos corporativos con su universo y *ranking* de acuerdo a la probabilidad e impacto en los aspectos ambiental, social y económico. En el citado informe se refleja el estado y avance de los planes de acción identificados para mitigación, lo que permite al Directorio analizar y tomar decisiones al respecto. El informe de gestión 2016 reflejó mejoras considerables en el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigar los riesgos corporativos de la Institución.

# RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA | 7

FOTO:  
FUENTE DE AGUA  
Archivo Fotográfico de la  
Dirección de Comunicación  
Social y Transparencia EPMAPS

**EPMAPS – AGUA DE QUITO** fiel a sus principios y valores institucionales y en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública -LOTAIP-, en el 2016 difundió entre sus Grupos de Interés información social, ambiental y económica, a través de las siguientes acciones:

## RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Se cumplió según lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social -CPCCS-, el evento de socialización del informe de Rendición de Cuentas 2015 presentándose ante los asistentes en el Salón Auditorio de AGUA DE QUITO, el 26 de febrero de 2016, producto de esto se procedió con la publicación del formulario del Informe en el portal dispuesto por el CPCCS obteniendo el certificado de cumplimiento.

## COMUNICACIÓN EXTERNA

Con la finalidad de comunicar oportunamente a la ciudadanía los temas que son de su interés, EPMAPS cuenta con redes sociales como *Facebook* y *Twitter* que se han constituido en el canal de mayor interacción y respuesta directa con los habitantes del DMQ; los medios de comunicación también son aliados estratégicos en la difusión de la información que genera AGUA DE QUITO, constituyéndose en un gran soporte la Agencia de Noticias del DMQ. A través de la redes se da una respuesta inmediata y se mantiene la información hasta su atención pertinente.

Es importante destacar que la Dirección de Comunicación Social y Transparencia durante 2016 realizó una continua gestión *Free Press* que conllevó a una presencia institucional permanente que visualizó el trabajo que desarrolla EPMAPS –AGUA DE QUITO en beneficio de los habitantes del DMQ; así como, a la difusión de temas relacionados con el consumo responsable y calidad del agua, 'Plan Lluvia' referente a los hábitos ciudadanos y labor que desarrolla la Empresa a fin de evitar inundaciones, y la no autorización de cobros a domicilio, esta última temática con la finalidad de alertar a los usuarios y evitar perjuicios a través de estafas. Los resultados del *Free Press* sumaron un total de USD7' 357.820,25 cifra que se obtiene valorando económicamente el espacio y tiempo de exposición en prensa, radio y canales de televisión.

[www.aguaquito.gob.ec](http://www.aguaquito.gob.ec)

## TRANSPARENCIA

Durante 2016, con el objetivo de garantizar y mejorar los procesos para el cumplimiento de transparencia activa, el Comité de Transparencia se reunió en enero y agosto en donde su Presidenta (Directora de Comunicación Social y Transparencia), expuso a los miembros el cumplimiento satisfactorio de las funciones.

## MONITOREO SITIO WEB

El resultado del primer monitoreo al sitio *web*, realizado en marzo de 2016 por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción - Quito Honesto, se obtuvo una calificación de 93,50/100 puntos que refleja un incremento de más de 20 puntos, en comparación al promedio obtenido en 2015. Esta evaluación ubica a EPMAPS –AGUA DE QUITO dentro de los estándares exigidos para el cumplimiento de transparencia activa. Los posteriores monitoreos no poseen evaluación en porcentajes y únicamente se realizan sugerencias a las matrices publicadas dentro de los plazos que establece la normativa vigente.

Los temas relacionados a transparencia también son socializados con los servidores de la Empresa ya que este constituye un valor institucional transversal a la organización.

## CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

### CERTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN AQUARATING

EPMAPS -AGUA DE QUITO es la primera empresa a nivel mundial evaluada y auditada por el Sistema AquaRating, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID- y la *International Water Association-IWA*. AquaRating evalúa las mejores prácticas y los resultados de gestión de empresas de agua potable y saneamiento. Como resultado positivo de este examen recibió el certificado de la evaluación.



1. Evento de entrega de Certificación de la Evaluación Aquarating en el Museo del Agua Yaku



### Entrega de Certificación Aquarating



1. Intervención de Sr. Sergio Campos, Jefe de la División de Agua y Saneamiento del BID
2. Exposición de Ing. Marco Antonio Cevallos Varea, Gerente General de EPMAPS-AGUA DE QUITO
3. Dr. Mauricio Rodas, Alcalde del DMQ participando de la entrega de Certificación Aquarating

### CERTIFICACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Las certificaciones alcanzadas por AGUA DE QUITO se mantienen mediante auditorías de certificación y auditorías semestrales por parte de empresas internacionales acreditadas. Al 31 de diciembre de 2016 estuvieron vigentes la certificación de:

- A Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001).
- B Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001).





## CERTIFICACIONES DE LA CALIDAD DEL AGUA

La Empresa mantiene la certificación de la calidad de agua mediante muestreo y análisis independiente con SGS DEL ECUADOR organismo de inspección acreditado que la renueva anualmente.

En 2015 se obtuvo la certificación de conformidad con Sello de Calidad INEN y se mantiene con la realización de auditorías de calidad del agua. Esta certificación reconoce el cumplimiento completo de la norma INEN vigente. Bajo estos estándares EPMAPS en 2016 registró un índice del 99,7% de la calidad del agua.

## ACREDITACIONES

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

- Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua.
- Laboratorio de Calibración y de verificación de los Medidores de Consumo de Agua.

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

## SUSCRIPCIONES Y ASOCIACIONES

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

## CONVENIOS

AGUA DE QUITO durante 2016 mantuvo convenios con:

- EL FONDO PARA LA PROTECCIÓN DEL AGUA -FONAG- y la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -PUCE-, cuyo objeto es la cooperación institucional para la investigación, la docencia y la acción social con la finalidad de contribuir a la conservación y manejo responsable de los recursos naturales de alta montaña promoviendo el desarrollo humano de menor costo ambiental, en beneficio de la comunidad.

- FONDO PARA LA PROTECCIÓN DEL AGUA -FONAG- y ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL -EPN-, cuyo objeto es la cooperación institucional para la investigación, la docencia y la acción social para realizar el análisis espacial de la red de estaciones meteorológicas EPMAPS-FONAG, análisis de la información proveniente de estaciones hidrométricas con fines de modelación hidrológica en el área de trabajo de EPMAPS- FONAG, en beneficio de la comunidad.

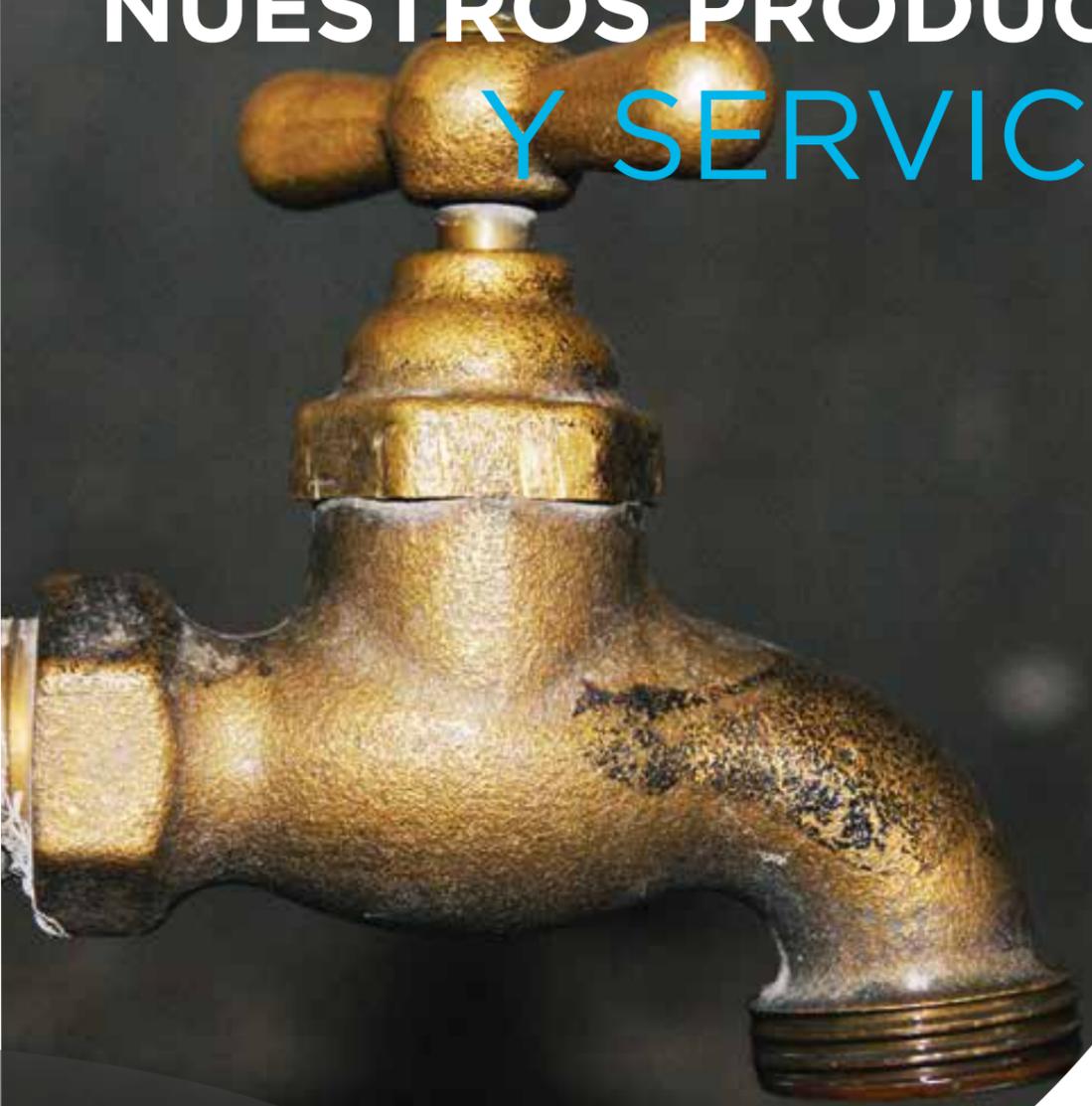
- UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, cuyo fin es establecer un vínculo de cooperación científico y tecnológico para realizar proyectos de investigación de mutuo interés, usando la planta piloto de aguas residuales de EPMAPS - AGUA DE QUITO, a fin de adquirir conocimientos de operación y procesamiento de datos que puedan ser llevados a escala real cuando las futuras Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales sean construidas, entre otros.

- EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DEL MERCADO MAYORISTA DE QUITO -MMQ-EP, a través del cual EPMAPS - AGUA DE QUITO se compromete a construir el proyecto de agua potable y alcantarillado al interior del Mercado Mayorista de Quito, cuyo fin es mejorar la calidad e higiene de los productos que se expenden en el Mercado Mayorista, así como descontaminar un tramo de la quebrada Shanshayacu.

- SECRETARÍA DE AMBIENTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, a fin de llevar adelante un Plan Operativo para el Control de Descargas Líquidas No Domésticas al Alcantarillado dentro de las Zonas de Influencia de las Plantas de Tratamiento que construye y opera EPMAPS - AGUA DE QUITO, con la finalidad de prevenir que contaminantes no controlados en las descargas al alcantarillado interfieran en la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales en el Distrito Metropolitano de Quito.

- EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO - EPMASEO-, el cual desde 2013 se ha continuado con la Implementación del Proyecto de Manejo y Recolección diferenciada de Residuos Sólidos. Durante 2016 se entregó continuamente a EPMASEO residuos para reciclaje generados en el área administrativa del complejo matriz. El proceso comprende la clasificación en sitio y recolección unificada de papel, cartón, plástico, y envases Tetra Pak, para después entregar por separado y de acuerdo al peso los residuos que serán reciclados por Gestores Ambientales Calificados. Así, se asegura la reutilización de residuos en proceso convirtiéndose en insumos de materia prima. El objetivo es extender el alcance de la clasificación, recolección y entrega de residuos para reciclaje, también a las áreas operativas de EPMAPS - AGUA DE QUITO.

# NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



## 18

Los principales productos y servicios que ofrece la Empresa son:

### PRODUCTOS:

- Agua potable
- Saneamiento
- Hidroelectricidad

### SERVICIOS:

#### Agua potable

- Instalación de conexiones de agua potable
- Instalación y reubicación de medidores
- Cambio de diámetro
- Habilitación de conexiones de agua potable
- Verificación técnica de medidor
- Inspecciones por reclamos
- Reparación de conexión hasta sitio del medidor
- Comercialización de agua potable a tanqueros particulares

#### Saneamiento

- Instalación de conexiones de alcantarillado
- Desobstrucción de conexión domiciliaria, red matriz y sistema interno
- Mantenimiento de sumideros y rejillas
- Limpieza de pozos sépticos en el DMQ

[www.aguaquito.gob.ec](http://www.aguaquito.gob.ec)

### Otros Servicios

- Consultoría y asistencia técnica en proyectos o sistemas de agua potable y saneamiento.
- Muestreo y análisis de laboratorio de agua natural, potable y residual.

### Hidroelectricidad

EPMAPS - AGUA DE QUITO 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, cuyo excedente es comercializado en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

Como autoprodutores, la Empresa utiliza la generación de las centrales El Carmen, Recuperadora y la microcentral Noroccidente, para abastecer los consumos de parte de sus instalaciones (64 puntos incluidos las estaciones de bombeo Booster 1, Booster 2 y Elevadora del sistema Papallacta). La microcentral Carcelén ingresa la energía generada al MEM a precios preferenciales, en base a la Regulación CONELEC 001/13, ahora derogada, que garantiza precio y plazo a los Generadores No Convencionales (GNC). La autosuficiencia energética de AGUA DE QUITO a finales de 2016 fue del 93.3%. Los beneficios para la organización al intervenir en el Mercado Eléctrico Nacional, son los siguientes:

[www.aguaquito.gob.ec](http://www.aguaquito.gob.ec)

### INGRESOS (USD) POR VENTA DE ENERGÍA EN DÓLARES

| AÑO                     | CARMEN      | RECUPERADORA | NOROCCIDENTE | CARCELÉN    | TOTAL EPMAPS |
|-------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| 2015                    | 602.703     | 379.149      | 7.032        | 9.483       | 998.367      |
| 2016                    | 488.908     | 558.919      | 8.604        | 26.222      | 1.082.652    |
| <b>(2016-2015)/2015</b> | <b>-19%</b> | <b>47%</b>   | <b>22%</b>   | <b>177%</b> | <b>8%</b>    |

Del análisis del cuadro precedente se corrobora que existe incremento en los ingresos de 2016 comparados con los de 2015, debido al estudio de costos aprobado por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL). El significativo aumento en el consumo de energía de las estaciones de bombeo del sistema Papallacta produjo una disminución de la energía disponible para la venta.

### OTROS SERVICIOS: CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Durante 2016, la Gerencia `Aguas y Servicios del Ecuador` Filial EPMAPS dio continuidad a la prestación de los servicios de consultoría y asistencia técnica a instituciones responsables de la gestión de agua potable y saneamiento aportando a la generación de ingresos para la sostenibilidad financiera de la Empresa.

En 2016 concluyeron los siguientes proyectos:

- Evaluación de la Planta de Tratamiento e Implementación de un Programa de Reducción y Control de Pérdidas en el Sistema de Agua Potable de la ciudad de Santo Domingo.
- Fortalecimiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Portoviejo, a través de una estructura de procesos.

Asimismo, culminó la última fase relacionada a los Estudios Definitivos del Contrato `Diseño Integral del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable para Loreto, Francisco de Orellana y La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana`. Este emprendimiento actualmente se encuentra en Fase de Obtención de la Viabilidad Técnica, por parte del Ente Regulador, SENAGUA.

Como un hito importante para EPMAPS -AGUA DE QUITO, el 22 de agosto de 2016, la Gerencia `Aguas y Servicios del Ecuador` Filial EPMAPS firmó con la empresa venezolana HIDROVEN, el Primer Contrato Internacional `Asistencia Técnica-Administrativa para apoyar la Ejecución y el Programa de Rehabilitación y Optimización de las Plantas Mayores de Potabilización de Agua de Venezuela`, proyecto que proviene de fondos de un crédito que el Banco de Desarrollo de América Latina -CAF- mantiene a la fecha con el cliente.

| PROCESO DE UTILIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO |                         |                |
|--------------------------------------------|-------------------------|----------------|
| SISTEMAS                                   | MILLONES m <sup>3</sup> | % EQUIVALENCIA |
| Papallacta (*)                             | 91,76                   | 35,3%          |
| La Mica (*)                                | 39,59                   | 15,2%          |
| Conducciones Orientales (*)                | 77,86                   | 30,0%          |
| Conducciones Occidentales (*)              | 27,74                   | 10,7%          |
| Rural (**)                                 | 3,37                    | 1,3%           |
| Pozos (**)                                 | 4,78                    | 1,8%           |
| Vertientes (*)                             | 14,56                   | 5,6%           |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>259,65</b>           | <b>100%</b>    |

(\*) Proviene de aguas superficiales (\*\*) Proviene de aguas subterráneas  
 NOTA: Ninguna fuente ha sido afectada.

|                          |      |                     |
|--------------------------|------|---------------------|
| PROMEDIO DE AGUA CAPTADA | 8,21 | m <sup>3</sup> /seg |
|--------------------------|------|---------------------|

| CENTRALES HIDROELÉCTRICAS                 |                   |                            |
|-------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| GENERACIÓN DE CADA CENTRAL HIDROELÉCTRICA | JULIOS            | PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA |
| Recuperadora                              | 117.872,77        | 69,18%                     |
| El Carmen                                 | 50.453,79         | 29,61%                     |
| Noroccidente                              | 1.694,33          | 0,99%                      |
| Carcelén                                  | 365,71            | 0,21%                      |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>170.386,60</b> | <b>100%</b>                |

| GENERACIÓN PARA LA VENTA DE CADA CENTRAL HIDROELÉCTRICA | JULIOS            | PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA |
|---------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Recuperadora                                            | 59.467,35         | 54,06%                     |
| El Carmen                                               | 49.781,73         | 45,26%                     |
| Noroccidente                                            | 189,09            | 0,17%                      |
| Carcelén                                                | 365,71            | 0,33%                      |
| <b>TOTAL</b>                                            | <b>109.998,34</b> | <b>100%</b>                |

| PLANTAS DE TRATAMIENTO    |                         |                |
|---------------------------|-------------------------|----------------|
| NÚMERO DE PLANTAS: 20     |                         |                |
| SISTEMAS                  | MILLONES m <sup>3</sup> | % EQUIVALENCIA |
| Papallacta                | 92,43                   | 37,1%          |
| La Mica                   | 38,77                   | 15,6%          |
| Conducciones Orientales   | 68,90                   | 27,7%          |
| Conducciones Occidentales | 26,19                   | 10,5%          |
| Rural                     | 3,37                    | 1,4%           |
| Pozos                     | 4,78                    | 1,9%           |
| Vertientes                | 14,56                   | 5,8%           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>249</b>              | <b>100</b>     |

|                            |      |                     |
|----------------------------|------|---------------------|
| PROMEDIO DE AGUA PRODUCIDA | 7,87 | m <sup>3</sup> /seg |
|----------------------------|------|---------------------|

| ALMACENAMIENTO                           |            |             |
|------------------------------------------|------------|-------------|
| Tanques de Reserva y Distribución Ciudad | 172        | 51,7%       |
| Tanques de Distribución Parroquias       | 161        | 48,3%       |
| <b>TOTAL TANQUES</b>                     | <b>333</b> | <b>100%</b> |

Nota: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores y tanques sin zona de servicio hidráulico definido.

| DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE |             |  |
|------------------------------|-------------|--|
| Líneas de transmisión (*)    | 602 km      |  |
| Redes de distribución (**)   | 5.803,59 Km |  |

| SISTEMAS                  | MILLONES m <sup>3</sup> | % EQUIVALENCIA |
|---------------------------|-------------------------|----------------|
| Papallacta                | 89,69                   | 36,7%          |
| La Mica                   | 38,31                   | 15,7%          |
| Conducciones Orientales   | 68,19                   | 27,9%          |
| Conducciones Occidentales | 25,70                   | 10,5%          |
| Rural                     | 3,30                    | 1,4%           |
| Pozos                     | 4,78                    | 2,0%           |
| Vertientes                | 14,56                   | 6,0%           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>244,52</b>           | <b>100%</b>    |

|                              |      |                     |
|------------------------------|------|---------------------|
| PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA | 7,73 | m <sup>3</sup> /seg |
|------------------------------|------|---------------------|

Índice de continuidad del servicio  
**99,04%**

| ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)* |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Ciudad (área urbana)                    | 22% |
| Parroquias rurales                      | 39% |
| Distrito Metropolitano de Quito (**)    | 28% |

(\*) El IANC se obtiene de la siguiente manera: (Total de agua comercializada/Total de agua potable despachada)\*100  
 (\*\*) Promedio ponderado del índice de ciudad y parroquias

El IANC de la EPMAPS-AGUA DE QUITO, es uno de los más bajos de empresas similares en Latinoamérica (fuente: Benchmarking de ADERASA)

Índice de calidad del agua  
**99,94%**

Cobertura de alcantarillado en el DMQ  
**93,05%**

Cobertura de agua potable en el DMQ  
**98,61%**

| RECOLECCIÓN                                        |          |     |
|----------------------------------------------------|----------|-----|
| Longitud redes de alcantarillado                   | 5.881,42 | Km  |
| Cantidad de pozos                                  | 91.336   | Und |
| Cantidad de sumideros                              | 90.409   | Und |
| Quebradas con estructuras                          | 84       | Und |
| Quebradas con estructura de captación y regulación | 71       | Und |

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

# 8.1 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

## 8.2 INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA: PROYECTOS EMBLEMÁTICOS

Durante 2016, la Empresa invirtió un total de USD 35,5 millones en la ejecución de varios proyectos de agua potable y saneamiento cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establece el Plan Metropolitano de Desarrollo del Municipio del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y la Planificación Estratégica de EPMAPS. Esta inversión se financió a través de fondos provenientes del Municipio y presupuesto propio de la Institución.

### INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Con el objetivo de incrementar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado, se instalaron 40,70km de redes y 8 588 conexiones domiciliarias de agua potable, así como 50,82km de redes y 8 831 conexiones domiciliarias de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente.

Es importante señalar que la población del DMQ asentada en el área de influencia de las obras de infraestructura de agua potable y saneamiento, tuvieron un impacto significativo al acceder a dichos servicios, mejorando 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 2016 tenemos los siguientes:

| AGUA POTABLE                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                         |                                     |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| PROYECTO                                                                                                                                                                                                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                           | POBLACIÓN BENEFICIADA                                                                                                   | MONTO DE INVERSIÓN 2016 TOTAL (USD) | PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016 (USD) |
| Agua potable para los barrios Altos del Noroccidente                                                                                                                                                            | Captar un caudal de 100l/s de las aguas de la quebrada Pungú y Yanayacu en el río Mindo, que se bombean a la conducción del sistema Noroccidente y a la Planta Uyachul.                                                                                                               | 8 900 habitantes de Catzuquí de Moncayo, Freire Mena, Catzuquí de Velasco, Tenerías, Uyachul, Rundupamba y San Vicente. | 5'873.489                           | 3'481.688                        |
| Tanque de reserva de agua potable para la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Troje                                                                                                                        | Incremento en 14.000m <sup>3</sup> de la actual reserva de agua tratada para garantizar la continuidad y el servicio de agua potable a la población del sur del DMQ.                                                                                                                  | 30 000 habitantes de Turubamba                                                                                          | 1'899.542                           | 1'229.564                        |
| Construcción de los cruces de las conducciones en los ríos Pita y Santa Clara (sistema Mica Quito Sur) y San Pedro (sistema Papallacta) como obras de mitigación ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi | Construcción de tres pasos elevados con el objetivo de mitigar una posible destrucción de las tuberías subfluviales, debido a la presencia de los lahares, producto de una eventual erupción del volcán Cotopaxi, con lo que se minimiza el desabastecimiento de agua potable al DMQ. | 1 800 000 habitantes del Distrito                                                                                       | 6'347.363                           | 4'626.233                        |
| Extensiones de redes de agua potable para el DMQ                                                                                                                                                                | Construcción de redes de agua potable para los barrios: Chachas, Miraflores, Plan Techo, El Meridiano, El Porvenir, Cordillera del Sur, Vista Hermosa, San Juan de Calderón, Santa Rosa de Singuna.                                                                                   | Extensiones de redes de agua potable para el DMQ                                                                        | 13'016.755                          | 2'493.951                        |



1. Barrios Altos de Noroccidente
2. Tanque de reserva Planta El Troje
3. Habilitación de tubería en red de distribución, Planta El Troje
4. Proyecto Pasos Elevados sobre los ríos: Pita, Santa Clara y San Pedro.
5. Proyecto Pasos Elevados sobre los ríos: Pita, Santa Clara y San Pedro.

### 8.3 SANEAMIENTO Y DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS DE QUITO

Como parte de la gestión empresarial estas obras contribuyen a la conservación ecológica del entorno lo que permite la recuperación del paisaje y la reparación de estos activos ambientales.

| SANEAMIENTO                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                                     |                                  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| PROYECTO                                           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | POBLACIÓN BENEFICIADA                          | MONTO DE INVERSIÓN 2016 TOTAL (USD) | PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016 (USD) |
| Extensiones de redes de alcantarillado para el DMQ | Construcción de redes de alcantarillado para los barrios; El Bosque, 4 de Octubre, Santa Mónica, Pablo Arturo Suárez, Huertos del Sur, San Blas, Sorialoma, La Hospitalaria, Calluma, Santa Ana, Plazapamba, Oriente Quiteño, El Tejar, Tola Chica, San Patricio, San Juan, Pinguillas, Dorado del Sur, La Dolorosa, El Conde, Campiña del Pichincha, La Macarena, parroquia Calderón (La Llanura, calle Buenos Aires, barrio Nueva Vida 2, Los Geranios II). | 66 951 habitantes de varias parroquias del DMQ | 13'956.822                          | 4'403.096                        |
| Quebrada El Garrochal, parroquia Turubamba         | Construcción de un estanque de retención de agua lluvia en la quebrada El Garrochal, que tiene un área de aportación de 120,23 Ha y reducirá los caudales máximos aguas abajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14 000 habitantes de la parroquia Turubamba    | 507.184                             | 56.350                           |



1. Proyecto varios sectores de Calderón  
2. Control de crecidas en la quebrada El Garrochal, parroquia Turubamba.

### DESCONTAMINACIÓN

| PROYECTO                                                                                              | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                               | POBLACIÓN BENEFICIADA                                                                                                                                                                                       | MONTO DE INVERSIÓN 2016 TOTAL (USD) | PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016 (USD) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Sur                                                     | La Planta interceptará al menos 100l/s provenientes del agua residual de varios barrios del sur de Quito.                                                                                                                 | 100 000 habitantes de los barrios: Manuelita Sáenz, San Alfonso, Nuevos Horizontes, Los Cóndores, Los Arrayanes, San Francisco del Sur, Martha Bucaram de Roldós, Las Orquídeas, La Concordia y Ninallacta. | 13'903.110                          | 5'830.770                        |
| Construcción de interceptores Río Machángara, grupo 2 y 4 ubicados en las zonas Eloy Alfaro y Centro. | 6,37km de interceptores complementarios con el fin de captar las aguas residuales que se descargan hacia las quebradas y conectarlas al interceptor principal que se encuentra en el sector del intercambiador El Trébol. | 30 000 habitantes de los sectores de la parroquia San Bartolo: Mercado Mayorista, El Calzado y La Ecuatoriana                                                                                               | 3'710.371                           | 2'713.542                        |
| Construcción interceptores Río Grande Subsistema 3 Zona Eloy Alfaro.                                  | 3,89km de interceptores sanitarios en túnel y obras complementarias para la descontaminación de la quebrada Río Grande.                                                                                                   | 15 000 habitantes de los sectores Solanda y Chillogallo.                                                                                                                                                    | 2'385.431                           | 1'122.210                        |



1. Proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Quitumbe  
2. Proyecto Río Machángara, zonas Eloy Alfaro y Centro. Grupo 4  
3. Proyecto Interceptores Río Grande Subsistema 3 z z zona Eloy Alfaro

## ESTUDIOS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN

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

| ESTUDIO                                                           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                        | AVANCE | MONTO DE INVERSIÓN 2016 TOTAL (USD) | PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016 (USD) |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Línea Paluguiño - Bellavista                                      | Que permitirá el incremento de 28.86Km de longitud de los caudales de la población de los sectores norte y centro de la ciudad, hasta el año 2040. | 65%    | 1'308.750                           | 580.404                          |
| Ampliación de la Planta de Tratamiento de agua potable Bellavista | Ampliar la planta en dos módulos de 750l/s.                                                                                                        | 95%    | 357.930                             | 225.220                          |
| Estudios de la línea Paluguiño-Parroquias Orientales              | Incrementar la capacidad de potabilización a la población de las parroquias orientales del DMQ.                                                    | 99%    | 639.691                             | 209.754                          |
| Ampliación de la Planta de Tratamiento de agua potable Paluguiño  | Incrementar la capacidad de la planta existente en 1100l/s.                                                                                        | 99%    | 380.890                             | 280.411                          |



1. y 2. Planos del estudio Ampliación de la Planta Paluguiño. Fuente: Ingeniería de Proyectos

## PROYECTOS PARA MITIGAR RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO

Los impactos del cambio climático pueden traducirse en consecuencias en los campos operacionales, ambientales y financieros de la EPMAPS, pero sobre todo en la población que se vería afectada por una disminución en la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Para ello, durante 2016, se implementaron medidas que contribuyen a la adaptación al cambio climático y garantizar la provisión de agua potable al DMQ, como el Plan de Mantenimiento preventivo de la Infraestructura existente y la conservación de las fuentes hídricas con el debido soporte financiero, lo que reduce considerablemente posibles consecuencias con impactos físicos y económicos que afectarían a la población del DMQ.

Considerando los riesgos relacionados con el cambio climático (inundaciones, sequías, entre otros), AGUA DE QUITO desarrolló varios proyectos para mejorar la evacuación de caudales pluviales, entre los cuales tenemos:

| PROYECTO DE ALCANTARILLADO                                                 | DESCRIPCIÓN                                                                                                        | POBLACIÓN BENEFICIADA | MONTO DE INVERSIÓN 2016 TOTAL (USD) | PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016 (USD) |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Colector de Refuerzo San Lorenzo Parroquia La Concepción. (obra concluida) | Evacuar los caudales pluviales del Colector de la Quebrada San Lorenzo conduciéndolos al nuevo colector La Prensa. | 38 000                | 699.742                             | 317.181                          |
| Nuevo Colector Gualaquiza, Parroquia La Concepción (obra concluida)        | Incrementar capacidad de transporte de agua lluvia y residuales en el sector.                                      | 3 000                 | 1'409.811                           | 15.275                           |

Adicionalmente, se tomaron varias medidas para mejorar la oferta de recurso, tales como:

- Contrato de adquisición de repuestos electromecánicos para la explotación del acuífero de Quito.
- Financiamiento e inicio del proceso de contratación para la construcción del nuevo sistema de Agua Potable ríos Orientales, ramal Chalpi Grande - Papallacta.
- Mejorar la resiliencia de los sistemas de distribución de agua mediante el aumento de la redundancia a través de la interconexión de varios

sistemas de agua potable, entre los que se cuentan, los diseños definitivos y construcción de estaciones de bombeo: Bellavista - Puengasí, Placer - Puengasí, San Juan Medio - Conocoto.

- Medidas complementarias para mejorar la capacidad de adaptación de la Empresa, tales como el fortalecimiento del monitoreo hidrometeorológico en áreas de interés hídrico de AGUA DE QUITO.

En estos proyectos emblemáticos, EPMAPS-AGUA DE QUITO generó las siguientes fuentes de trabajo directas, cuyos datos aproximados constan en la siguiente tabla:

| PROYECTO                                           | TRABAJADORES DIRECTOS | TRABAJADORES INDIRECTOS |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Barrios Altos del Noroccidente                     | 35                    | 80                      |
| Tanque El Troje                                    | 40                    | 40                      |
| Alcantarillado para varios sectores de Calderón    | 50                    | 100                     |
| Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Quitumbe | 120                   | 80                      |
| Río Machángara grupo 2                             | 20                    | 80                      |
| Río Machángara grupo 4                             | 25                    | 115                     |
| Río Grande subsistema 3                            | 40                    | 75                      |
| Cruces río San Pedro, Pita y Santa Clara           | 172                   | 56                      |
| El Garrochal (control de crecidas)                 | 20                    | 20                      |

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

## PROYECTOS A DESARROLLARSE

Con el objetivo de garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de agua potable hasta el año 2040, la EPMAPS durante 2016 gestionó con Organismos Multilaterales financiamiento para obras importantes, concretándose un préstamo de USD 70 millones con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) sin garantía soberana, que permitirá ejecutar los siguientes proyectos de agua potable en el período 2017-2021:

| PROYECTO                                                        | INVERSIÓN USD     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
| Ramal Chalpi Grande - Papallacta (2200 l/s)                     | 44 114 291        |
| Ampliación Planta de Tratamiento Paluguiño (1000 l/s)           | 10 219 992        |
| Línea de Transmisión Paluguiño- Parroquias Orientales (350 l/s) | 15 665 716        |
| <b>TOTAL PRESUPUESTO</b>                                        | <b>70 000 000</b> |

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo



## 9.1 NUESTROS SERVIDORES

De acuerdo al Art. 229 de la Constitución de la República y su enmienda: “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”; consecuentemente en la presente Memoria se utilizará la denominación de servidores en lugar de empleados; así también, se entenderá como región al país, por lo tanto, todos los servidores de EPMAPS-AGUA DE QUITO provienen o son residentes en el Ecuador.

### ESTRUCTURA DEL PERSONAL DE SERVIDORES

Al 31 de diciembre de 2016, la Empresa contaba con el siguiente personal:

| RÉGIMEN LABORAL                          | Nº SERVIDORES | %            |
|------------------------------------------|---------------|--------------|
| Código del Trabajo                       | 957           | 53 %         |
| Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) | 846           | 47 %         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>1 803</b>  | <b>100 %</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones.

Nota: No se cuenta con servidores de media jornada

### NÚMERO DE SERVIDORES (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS) POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

| NÚMERO DE EMPLEADOS (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS)<br>POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO |              |             |              |               |            |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|---------------|------------|---------------|
| DETALLE                                                                             | Nº           | %           | MASCULINO    | %             | FEMENINO   | %             |
| Funcionarios nombramiento (LOEP)                                                    | 786          | 43.59%      | 476          | 26,40%        | 310        | 17,19%        |
| Servicios ocasionales (LOEP)                                                        | 60           | 3.33%       | 29           | 1,61%         | 31         | 1,72%         |
| Obreros contratados a plazo indefinido<br>(CÓDIGO DEL TRABAJO)                      | 957          | 53.08%      | 921          | 51,08%        | 36         | 1,99%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                | <b>1 803</b> | <b>100%</b> | <b>1 426</b> | <b>79,09%</b> | <b>377</b> | <b>20,91%</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

Al 31 de diciembre de 2016 se realizaron 49 contrataciones que corresponden a un índice del 2.7% del total de servidores de la Empresa.

| EDAD                               | SEXO            | Nº TOTAL    |
|------------------------------------|-----------------|-------------|
| Menores a 30                       | FEMENINO        | 6           |
|                                    | MASCULINO       | 18          |
|                                    | <b>SUBTOTAL</b> | <b>24</b>   |
| Entre 30 y 50                      | FEMENINO        | 4           |
|                                    | MASCULINO       | 17          |
|                                    | <b>SUBTOTAL</b> | <b>21</b>   |
| Mayores a 50                       | FEMENINO        | 1           |
|                                    | MASCULINO       | 3           |
|                                    | <b>SUBTOTAL</b> | <b>4</b>    |
| <b>TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES</b> |                 | <b>49</b>   |
| TOTAL SERVIDORES EPMAPS            |                 | 1 803       |
| <b>% DE NUEVAS CONTRATACIONES</b>  |                 | <b>2,7%</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

El índice de rotación de los servidores de la EPMAPS durante 2016 fue 7,82.

## REMUNERACIONES

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

Las remuneraciones del personal en la EPMAPS se encuentran dentro del rango legal estipulado en el Código de Trabajo, así como en los techos establecidos por Contratación Colectiva.

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 | 4.920       |
| Promedio de la retribución anual de todo el personal  | 1.262       |
| <b>RELACIÓN</b>                                       | <b>3,90</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

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

| CATEGORÍA PROFESIONAL                       | RANGO SUeldo BASE HOMBRES USD | RANGO SUeldo BASE MUJERES USD | RELACIÓN |
|---------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------|
| Código del Trabajo<br>Categorías Operativas | 366 - 531                     | 366 - 531                     | 1:01     |
| LOEP<br>Categorías Administrativas          | 366 - 567                     | 366 - 567                     | 1:01     |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

## 9.2 CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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.

Durante 2016, no se presentaron casos de cambios operativos significativos a consecuencia de externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas, fusión con otra entidad; sin embargo, en julio de 2016, se produjo la reestructuración orgánica de la EPMAPS en la cual ciertas dependencias fueron creadas y fusionadas, mediante procesos de participación de la Alta Gerencia y los servidores involucrados, que tuvieron una duración aproximada de 6 meses.

### PERSONAL AFILIADO AL IEISS

El personal que trabaja en AGUA DE QUITO está afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Se legalizan los contratos y actas de finiquito y se cancelan los Décimo Tercero y Décimo Cuarto sueldos en el plazo establecido, respetando y acatando las resoluciones del Ministerio del Trabajo.

### LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

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

| LICENCIAS POR MATERNIDAD              |      |
|---------------------------------------|------|
| Personas con licencias por maternidad | 12   |
| Personas que mantuvieron el empleo    | 12   |
| Índice de reincorporación y retención | 100% |
| LICENCIAS POR PATERNIDAD              |      |
| Personas con licencias por paternidad | 30   |

Fuente: Departamento de Administración de Talento Humano y Competencias

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y PAGO DE REMUNERACIÓN VARIABLE

Anualmente la Empresa realiza la Evaluación del Desempeño a todo su personal, misma que consiste en valorar el desarrollo de las actividades y cumplimiento de indicadores y objetivos a nivel individual, grupal y colectivo. Del total de servidores evaluados, el 53,08% corresponden al régimen de Código de Trabajo y 46,92% están bajo el régimen de la LOEP; 79,09% son de sexo masculino y 20,91% de sexo femenino.

Adicionalmente, acorde al marco legal correspondiente y a la Normativa Interna, se paga la Remuneración Variable, bonificación económica por eficiencia y eficacia, a quienes han cumplido satisfactoriamente con los objetivos institucionales, lo cual genera un alto grado de identificación y compromiso con la Empresa.

Por este concepto, en 2016 se pagó un total de USD 1'152.645,84 correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2015.

| PERSONAL             | MONTO USD           |
|----------------------|---------------------|
| Activo               | 1'063.868,24        |
| Cesante              | 88.777,60           |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>1'152.645,84</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

### OTROS BENEFICIOS SOCIALES

EPMAPS- AGUA DE QUITO concede los beneficios sociales a los servidores y obreros,

acorde a lo que establece 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 IEISS.

- 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.

- 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.

- Guardería.- Se reciben a los hijos de los trabajadores comprendidos entre los 3 meses y 5 años de edad, con un horario correspondiente a la jornada de trabajo, en los centros de cuidado infantil elegidos por la EPMAPS.

- Servicio de Trabajadores Sociales.- Adicional a lo establecido en el Código del Trabajo, la Empresa mantiene en el Local Sindical un servidor de Trabajo Social, para solucionar de manera oportuna, inmediata y eficaz, los problemas de su campo

profesional que mantenga el obrero.

- 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.

- Atención médico dental.- Con equipos, infraestructura adecuada y personal de la EPMAPS, dentro de la jornada laboral, se brinda la atención médica y dental.

- Licencias.- Por matrimonio, paternidad, enfermedad, calamidad doméstica, enfermedades catastróficas y para cumplir con el servicio militar.

- Planes de Jubilación.- Los servidores amparados por el Código del Trabajo que han alcanzado el derecho de jubilación, reciben la pensión mensual vitalicia de USD 150,00 por parte de la Empresa, por concepto de Jubilación Patronal, valor superior al mínimo determinado en el Código del Trabajo.

- Servicio de transporte.- La EPMAPS facilita a sus servidores el sistema de transporte colectivo, garantizando el traslado del personal desde el lugar más cercano de su residencia hasta las diferentes instalaciones de la Empresa en donde presta sus servicios, tomando en cuenta las necesidades de transporte en cuanto a comodidad, seguridad y calidad; de igual forma vela por la seguridad de sus servidores, contribuyendo de esta manera con la reducción de la contaminación ambiental y tráfico en la ciudad al evitar que cada uno de los servidores tengan la necesidad de transportarse en su vehículo propio.

- Dotación de uniformes.- AGUA DE QUITO 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 Institución, así como contribuye a proyectar una buena imagen empresarial.

### 9.3 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

En función de las necesidades institucionales, la EPMAPS mediante diversas modalidades auspicia la formación de su personal administrativo, técnico y operativo, conforme se resume en el siguiente cuadro:

| NIVELES                        | SEXO      | HORAS DE CAPACITACIÓN |
|--------------------------------|-----------|-----------------------|
| Altos Directivos               | Femenino  | 147                   |
|                                | Masculino | 376                   |
| Directivos nivel intermedio    | Femenino  | 2 327                 |
|                                | Masculino | 6 690                 |
| Función de producción          | Femenino  | 3 537                 |
|                                | Masculino | 26 895                |
| Función técnica administrativa | Femenino  | 4 998                 |
|                                | Masculino | 5 615                 |
| <b>TOTAL GENERAL</b>           |           | <b>50 585</b>         |

Fuente: Gerencia de Talento Humano

AGUA DE QUITO desarrolló programas de capacitación especialmente para el personal operativo y técnico a fin de que luego de su carrera laboral en la Institución pueda realizar actividades post ocupacionales en esas áreas, entre los cuales, se citan los siguientes:

- Ofimática – Introducción Computación
- Legislación Laboral

### 9.4 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En el campo de la Seguridad y Salud, la Empresa mantiene como principal tarea difundir entre sus servidores los riesgos ocupacionales a los cuales se ven expuestos, de manera tal, que al ejecutar sus tareas diarias, implementen acciones orientadas a controlarlos, usen los equipos de protección personal y colectiva necesarios para reducir su impacto o identifiquen metodologías de trabajo seguras que minimicen su exposición a riesgos.

Se trabajó en la depuración de los riesgos ocupacionales existentes en cada uno de los puestos de trabajo y en la propuesta inicial de medidas de control que presentan un nivel no aceptable en cuanto a la posible afectación que podría causar a los trabajadores, sea esta de tipo crónico o agudo.

#### REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Durante 2016 mantuvo el proceso de capacitación continua en la aplicación y uso del 'Reglamento de Higiene y Seguridad', aprobado por el Ministerio de Trabajo en agosto de 2015.

Los procesos de capacitación se centraron principalmente en el personal que ingresó a la Empresa y en la difusión a partes interesadas, como los contratistas de obras y servicios, concienciándolos sobre la importancia de su cumplimiento y de la aplicación de los requisitos legales aplicables a su estructura y tamaño organizacional.

La renovación del citado Reglamento para el periodo 2017-2019 se presentará ante el Ministerio de Trabajo para su aprobación en agosto de 2017.

### SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

AGUA DE QUITO implementa un Sistema de Gestión basado en los pilares del 'Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo', cuerpo legal adoptado por el Ecuador en el Acuerdo de Cartagena mediante la Decisión número 584.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se sometió a evaluación externa en Diciembre de 2016 para realizar una valoración del cumplimiento de los requisitos legales relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa y de conformidad de los requisitos establecidos en la norma OHSAS 18001:2007 en las áreas de Mantenimiento de Captaciones en Quebradas.

Dentro de las actividades relevantes ejecutadas en 2016 mencionamos las siguientes:

- Identificación de riesgos laborales por puesto de trabajo, incluyendo actividades rutinarias y no rutinarias.
- Preparación de personal para manejo de cloro gas y productos químicos.
- Supervisión integrada de obras, incluyendo aspectos de ambiente y relaciones comunitarias.
- Elaboración de planes de emergencia correspondientes a instalaciones de la Empresa.
- Ejecución de simulacros de emergencia en condiciones de trabajo.

A fin de precautelar la seguridad y salud de sus servidores, en 2016, igual que en años anteriores, AGUA DE QUITO entregó ropa de trabajo y equipos de protección individual, acorde a sus funciones.



1. Ejercicio de simulación de accidentes con contratistas, sector El Bosque.  
2. Preparación a Operadores de Plantas para control de fugas de cloro.

#### REGISTRO DE ACCIDENTES LABORALES

EPMAPS cuenta con un Procedimiento para la notificación interna, aviso, investigación y registro de accidentes. Como resultado de la aplicación del citado documento, en 2016 se reportó un total de 24 accidentes sin víctimas mortales, de los cuales 4 corresponden a accidentes 'in itinere' (accidente ocurrido durante el desplazamiento del trabajador desde su

domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa), lo que representó 197 días perdidos por accidentes laborales.

A fin de minimizar la ocurrencia de accidentes laborales, la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo pone énfasis en la prevención a través de capacitación y adiestramiento al personal.

#### Por el sexo de los accidentados

| SEXO         | 2015      | 2016      |
|--------------|-----------|-----------|
| Masculino    | 16        | 19        |
| Femenino     | 2         | 5         |
| <b>TOTAL</b> | <b>18</b> | <b>24</b> |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

Durante 2016 se registró un mayor número de accidentes laborales en comparación a 2015, esto obedece, entre otras causas, a una mayor importancia de comunicar a la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo los sucesos.

#### Por el tipo de lesiones (Consecuencias)

| TIPO DE LESIONES                                                              | EPISODIOS |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ligeramente dañino (Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)        | 10        |
| Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)                   | 14        |
| Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado) | 0         |

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

## REGISTRO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

De acuerdo a los análisis realizados por los médicos ocupacionales sobre los signos y síntomas presentados por los pacientes para determinar posibles enfermedades profesionales, en el año 2016, se constató que no cumplían con los parámetros para ser declaradas como tales en el IESS.

## AUSENTISMO

El ausentismo de los servidores a consecuencia de accidentes laborales, enfermedad, entre otros, se presenta en el siguiente cuadro:

| TOTAL DE DÍAS | TOTAL DE DIAS LABORADOS x TOTAL DE TRABAJADORES | ÍNDICE DE AUSENTISMO |
|---------------|-------------------------------------------------|----------------------|
| 1 482         | 167,9                                           | 0,01                 |

Fuente:Departamento de Nómina y Remuneraciones



## COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO

EPMAPS, de conformidad con el Contrato Colectivo vigente y en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Higiene y Seguridad el Comité Paritario de Seguridad y Salud del Trabajo, está integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de la administración de la Empresa, con sus respectivos suplentes. Debido a que AGUA DE QUITO cuenta con más de un centro de trabajo, a más del Comité Paritario, se conforman Subcomités de Seguridad y Salud, en cada uno de los centros que superan los diez trabajadores.

El Comité Paritario y los Subcomités representan al 100% de los trabajadores de la Empresa. En estos organismos participan todos los niveles jerárquicos, desde los operativos hasta el superior.

Es necesario precisar que el Contrato Colectivo cubre los asuntos de salud y seguridad para el personal amparado por el mismo. En el marco del Contrato Colectivo, durante 2016 y a través del Comité Paritario se abordaron los siguientes temas:

- Revisión de condiciones laborales, con pedido de inspecciones y verificación de instalaciones y tareas ocupacionales en la Empresa.
- Seguimiento a procesos de simulacros y manejo de emergencias.
- Revisión de condiciones de equipo de protección, ropa de trabajo.
- Revisión de accidentes laborales ocurridos en la Institución.



## SALUD OCUPACIONAL

AGUA DE QUITO desarrolla diferentes actividades orientadas a promover el máximo bienestar integral de todos los servidores en sus diferentes ocupaciones, enfocándose en brindar un servicio de calidad y calidez para aquellos que por diversas situaciones de salud (física, mental y social) lo requieren.

El servicio se proporciona mediante la acción preventiva de medicina, odontología, psicología laboral y trabajo social, con una atención grupal y personalizada de ser el caso, atendiendo además los casos

de intervención o medicina curativa en favor de la salud y la mejora del rendimiento de nuestros servidores.

Como se puede apreciar, durante 2016 se amplió el servicio; esto fue posible gracias a que EPMAPS contrató por un año un laboratorio médico para la realización de exámenes al personal de acuerdo a la exposición de factores de riesgo. Se trabaja con las áreas de mayor riesgo, siendo los servidores de la Gerencia de Operaciones que realizan trabajos de campo en los sistemas de agua potable y saneamiento, los que tienen mayores factores de riesgo de enfermedad.

| ACTIVIDAD                               | 2015 | 2016  | DETALLE                                                                                                              |
|-----------------------------------------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención Pre ocupacional                | 215  | 57    | Dirigido al personal que ingresa con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.          |
| Atención Pos ocupacional                | 98   | 71    | Dirigido al personal que se retira a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales. |
| Exámenes de Sangre                      | --   | 3.935 | Exámenes básicos para determinar estado de salud                                                                     |
| Examen Oftalmológico                    | 78   | 291   | Valoración de capacidad de órganos de la visión.                                                                     |
| Examen de Audiometría                   | 174  | 265   | Valoración de funcionamiento auditivo.                                                                               |
| Examen de Radiografía de Columna Lumbar | 54   | 395   | Valoración de columna lumbar                                                                                         |
| Rx de Tórax                             | --   | 4     | Valoración torácica y pulmonar                                                                                       |
| Electrocardiogramas                     | --   | 10    | Valoración funcionamiento cardíaco                                                                                   |
| Examen de Espirometría                  | --   | 188   | Examen para valorar capacidad funcional de los pulmones.                                                             |
| Inmunizaciones                          | 156  | 55    | Se vacunó al personal que se encuentra expuesto a riesgo biológico.                                                  |

Fuente:Unidad de Salud y Desarrollo Psicosocial

## MEDICINA CURATIVA

En relación a Salud Curativa, EPMAPS cuenta con médicos quienes brindan servicios de medicina curativa a sus servidores, proporcionando a través de los reconocimientos médicos la valoración y apoyo para el tratamiento o curación de las dolencias.

| ACTIVIDAD                      | OBJETIVO                                                               | Nº CASOS EN 2016 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Atenciones médicas             | Brindar atención médica curativa en consultorios y Unidades Operativas | 5.821            |
| Programa de Donación de Sangre | Donar sangre voluntariamente en coordinación con la Cruz Roja          | 170              |
| Atención Odontológica          | Brindar atención odontológica a los servidores                         | 2.890            |

Fuente: Unidad de Salud y Desarrollo Psicosocial

## SALUD MENTAL

La Empresa desarrolló charlas y talleres en el marco del proyecto 'Prevención del estrés laboral' con el que se beneficiaron aproximadamente 1 127 servidores, quienes están en capacidad de cuidar su salud aplicando varias técnicas de control de estrés socializadas en estas jornadas.

### Talleres Prevención de Estrés



1. Jefes de diferentes áreas  
2. Unidad de Operaciones Norte Agua Potable



## 9.5 DERECHOS HUMANOS: EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIO LABORAL

### PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS CON GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS

Se capacitó en materia de Derechos Humanos a los servidores encargados de la seguridad y al personal de seguridad contratado.

| DETALLE                                                                   | PERSONAS A SER CAPACITADAS | PERSONAS CAPACITADAS | % DE PERSONAS CAPACITADAS |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Taller de Sensibilización en Derechos Humanos a Supervisores de Seguridad | 358                        | 241                  | 67,3%                     |
| Talleres de difusión del Código de Ética                                  | 1 803                      | 1 127                | 62,5%                     |

Fuente: Gerencia de Talento Humano



1. Taller de Sensibilización DDHH personal de seguridad  
2. Taller de Sensibilización DDHH servidores



En cumplimiento con los lineamientos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo así como de la política y Código de Ética, la Empresa establece mecanismos para asegurar el trato equitativo y la no discriminación de todos los servidores.

La Campaña de Ética generó un espacio de análisis y valoración del compromiso asumido al ser parte de EPMAPS en la atención oportuna y eficiente de los requerimientos ciudadanos.

En 2016, en los nuevos contratos significativos de construcción de obras, tales como: limpieza de sumideros, construcción y reparación de redes de agua potable y alcantarillado se establecieron cláusulas en materia de Derechos Humanos y prácticas laborales en los concernientes al giro del negocio, asegurando el cumplimiento de los mismos por parte de los contratistas a través de la supervisión y fiscalización, con lo que se evitaron impactos negativos y reclamaciones en materia de Derechos Humanos.

### LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

A través de su reglamentación interna y la suscripción de contratos colectivos, la institución asegura el derecho a la libertad de asociación. El Comité de Empresa de los servidores bajo el régimen del Código de Trabajo, ampara a 993 servidores que corresponden al 54% del total del personal que son beneficiados de la contratación colectiva. De igual forma, existe la Asociación de Servidores amparados bajo el régimen de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

La Empresa, desde su máximo órgano de gobierno mantiene una comunicación constante y abierta con los representantes de estos grupos gremiales y a través de la Gerencia de Talento Humano mantiene un canal abierto con el fin de responder cualquier consulta o atender requerimientos y reclamaciones a través de sus máximos representantes, tanto del Comité como de la Asociación.

El período de duración del Contrato Colectivo es de dos años, los cambios organizativos son informados con la debida anticipación y se establecen los tiempos de negociación para cada contrato. Por su parte, los cambios administrativos se realizan con una notificación escrita al servidor con una anticipación mínima de 3 días y un máximo de 5 días laborables.

### DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, pertenecientes a minorías con el promedio de edad de todos los servidores, es el siguiente:

| ETNIA                              | NÚMERO DE SERVIDORES |
|------------------------------------|----------------------|
| Afro ecuatoriano                   | 24                   |
| Blanco                             | 36                   |
| Indígena                           | 9                    |
| Mestizo                            | 1 728                |
| Montubio                           | 6                    |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>1 803</b>         |
| <b>PROMEDIO EDAD DE SERVIDORES</b> | <b>45 AÑOS</b>       |

Las personas incorporadas a la Empresa por sexo en 2015 y 2016, se presenta en el siguiente cuadro:

| AÑO  | FEMENINO | MASCULINO | TOTAL |
|------|----------|-----------|-------|
| 2015 | 26       | 38        | 64    |
| 2016 | 11       | 38        | 49    |

### INTEGRACIÓN SOCIO LABORAL PARA SERVIDORES CON DISCAPACIDAD

A diciembre de 2016, la EPMAPS contó con 38 servidores con discapacidad y 16 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio de Trabajo, constituyendo el 3,64% de un total de 1 803 servidores, distribuidos de la siguiente forma:

| GRUPOS LABORALES   | 2015                        |                      | 2016                        |                      |
|--------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
|                    | SERVIDORES CON DISCAPACIDAD | TRABAJADOR SUSTITUTO | SERVIDORES CON DISCAPACIDAD | TRABAJADOR SUSTITUTO |
| CÓDIGO DEL TRABAJO | 17                          | 12                   | 21                          | 10                   |
| LOEP               | 21                          | 6                    | 17                          | 6                    |
| <b>TOTAL</b>       | <b>38</b>                   | <b>18</b>            | <b>38</b>                   | <b>16</b>            |

Como se aprecia, el número de servidores con discapacidad en 2016 se mantiene igual con relación a 2015, pese a que en 2016 algunos servidores con discapacidad se acogieron al beneficio de la jubilación o al retiro voluntario. Esto se debe a que el proceso de sensibilización referido anteriormente motivó a que algunos servidores obtengan el carné de discapacidad los cuales fueron registrados ante la entidad competente, considerando, que un servidor se encuentra en Comisión de Servicios y además se contrató una persona con discapacidad en este período.

En el siguiente cuadro se observa el tipo de discapacidad que presentan los servidores:

| PERSONAL CON DISCAPACIDAD |           | TRABAJADORES SUSTITUTOS |               |
|---------------------------|-----------|-------------------------|---------------|
| TIPO DE DISCAPACIDAD      | NÚMERO    | TIPO DE DISCAPACIDAD    | NÚMERO        |
| Auditiva                  | 3         | Auditiva                | 5             |
| De lenguaje               | 1         | De lenguaje             | 0             |
| Físico                    | 18        | Físico                  | 4             |
| Físico (L)                | 1         | Físico (L)              | 0             |
| Intelectual               | 3         | Intelectual             | 5             |
| Intelectual (F)           | 1         | Intelectual (F)         | 0             |
| Mental                    | 1         | Mental                  | 0             |
| Psicológico               | 2         | Psicológico             | 0             |
| Visual                    | 8         | Visual                  | 2             |
| Psico-Social              | 0         | Psico-Social            | 1             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>38</b> | <b>TOTAL</b>            | <b>17 (*)</b> |

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social

(\*) Uno de los trabajadores sustitutos tiene hijos gemelos con discapacidad

### CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN

AGUA DE QUITO desarrolla el proyecto Integración Laboral para el Personal con Discapacidad. En 2016 se realizaron 6 charlas de sensibilización en el tema de Derechos de Equidad sobre Inclusión al Trabajo, dirigido al personal que labora en las Unidades donde se encuentran servidores con discapacidad, según el siguiente detalle:

| UNIDADES                                                                                   | ASISTENTES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Personal del subcomité de las zonas Sur, Valles, Norte y Departamento de Seguridad y Salud | 38         |
| Operaciones Centro Alcantarillado                                                          | 70         |
| Captaciones y Conducciones                                                                 | 35         |
| Matriz Administrativo                                                                      | 19         |
| Operaciones Parroquias Norte                                                               | 23         |
| Operaciones Norte Alcantarillado                                                           | 32         |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>217</b> |

Fuente: Gerencia de Ambiente y Seguridad



1. Personal del Subcomité de las zonas Sur, Valles, Matriz personal administrativo Norte y Departamento de Seguridad y Salud
2. Matriz personal administrativo
3. Sistemas Conducciones Occidentales

### COMUNICACIÓN INTERNA

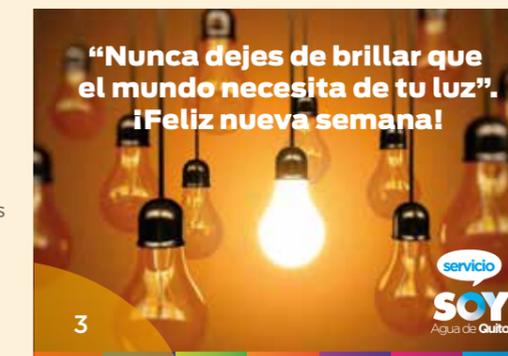
La EPMAPS cuenta con diversos canales internos de comunicación: correo electrónico EnlaceQ, carteleras, sistema de perifoneo, Intranet e iniciativas que se convierten en espacios propicios para comunicar, como la socialización a los servidores del Código de Ética Municipal.

La campaña SOY fue el eje central de la comunicación interna, ya que a través de todos los productos que se generaron se destacó la importancia del aporte individual al cumplimiento de los objetivos institucionales, contribuyendo a que se valore la ardua labor que desempeña la Empresa para aportar al bienestar de los habitantes del DMQ.

Con el objetivo de corroborar la satisfacción del cliente interno, se realiza una encuesta semestral para identificar los canales de mayor acogida, periodicidad y preferencias de los temas a tratar, realizando nuevos productos como: el Noticiero SOMOS AGUA DE QUITO, que visualiza a través de diversos voceros los logros empresariales; actividades que aportan a los servidores de AGUA DE QUITO en el ámbito profesional y personal, ya que la temática que se trata está relacionada a reforzar lo institucional y frases que conllevan a una mejor convivencia social. De la misma manera, se fomentan espacios de encuentro que fortalecen la interrelación entre las diferentes áreas que conforman la institución.



1. Logotipo del Noticiero semanal
2. Logotipo eje de campaña de comunicación interna
3. Pieza para Campaña de mensajes positivos
4. Imagen desarrollada para celebrar los 56 años de la Empresa



### CLIMA LABORAL

Además de todas las acciones descritas en beneficio de los servidores que contribuyen para fortalecer el Clima Laboral, durante 2016 se realizaron varias actividades tales como: celebración del Aniversario de la Empresa, Día del Empleado Municipal, Fin de Año, Día de la Mujer, incentivos a la puntualidad, mensajes motivacionales a través de correo institucional, obra de teatro "La Venadita y el agua" por el Día Mundial del Agua, entre otros.



1. Presentación obra de teatro
2. Evento de fin de año

## 9.6 RESPONSABILIDAD CON EL SERVICIO

### POLÍTICA TARIFARIA

EPMAPS mantiene una política tarifaria respetuosa de los derechos de sus clientes y de la Ley de Discapacidades y Ley del Anciano, en 2016 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 40 671 clientes según el siguiente detalle:

| SUBSIDIO       | Nº BENEFICIARIOS | MONTO USD            |
|----------------|------------------|----------------------|
| Discapacidades | 3 128            | 50' 423,00           |
| Anciano        | 37 249           | 1' 815.723,00        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>40 377</b>    | <b>1' 866.146,00</b> |

El Pliego Tarifario vigente en 2016 establece descuentos por consumos de agua potable y alcantarillado para todos los clientes domésticos que consuman hasta 20m<sup>3</sup> 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:

| SECTOR ECONÓMICO | DESCUENTO | SECTOR ECONÓMICO |
|------------------|-----------|------------------|
| 9                | 22,00%    | Bajo             |
| 8                | 22,00%    | Bajo-medio       |
| 7                | 10,00%    | Bajo-alto        |
| 6                | 10,00%    | Medio-bajo       |
| 5                | 5,00%     | Medio            |
| 4                | 0,00%     | Medio-alto       |
| 3                | 0,00%     | Alto-bajo        |
| 2                | 0,00%     | Alto-medio       |
| 1                | 0,00%     | Alto             |

\* La Metodología, conformación y cálculo por sector económico viene definido en la zona catastral municipal.

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

De igual forma, la Política Tarifaria establece subsidios para las Parroquias Metropolitanas Suburbanas del DMQ, exclusivamente para los consumos de hasta 30m<sup>3</sup> de agua potable al mes, definiéndose en consecuencia dos (2) bloques de consumo (0-30m<sup>3</sup>; y, mayor a 30m<sup>3</sup>). Los consumos de hasta 30m<sup>3</sup> de agua potable son facturados de acuerdo a la tarifa establecida en el primer bloque de consumo con la aplicación del 50% de subsidio. Los consumos mayores a 30m<sup>3</sup> de agua potable son facturados de acuerdo a la tarifa establecida en el segundo bloque de consumo. Las Parroquias Metropolitanas Suburbanas a las cuales se aplica este subsidio son: Alangasí, Amaguaña, Atahualpa, Calacalí, Chavezpamba, Checa, El Quinche, Guala, Guangopolo, Guayllabamba, La Merced, Lloa, Nanegal, Nanegalito, Nono, Pacto, Perucho, Pintag, Pifo, Puéllaro, Puenbo, San José de Minas, Tababela y Yaruquí.

### SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS, a través de una firma externa, se realizaron encuestas semestrales del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) y una que profundiza en la Medición de Satisfacción del Cliente; lo cual generó el desarrollo de planes de acción que permitirán mejorar los resultados obtenidos. Dicha encuesta permitió evaluar al 66,66% de los productos y servicios significativos relacionados con la salud y seguridad, tales como:

- Servicio de agua potable: calidad, continuidad y presión.
- Servicio de alcantarillado: servicio en general y funcionamiento con las lluvias.
- Conexiones de agua potable y alcantarillado.
- Reparaciones de agua potable y alcantarillado.

Actualmente EPMAPS cuenta con el índice más alto a nivel nacional, de acuerdo a resultados de un consultor independiente, se alcanzó el 81,33% de satisfacción del servicio.

Es necesario precisar que, como resultado de la gestión eficiente y transparente a nuestros clientes se generó una elevada satisfacción a los mismos, las autoridades de control y regulación de los servicios, no impuso ningún tipo de multa por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de los productos y servicios.

### ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE CLIENTES Y COMUNIDAD

La atención y respuesta a quejas y reclamos relacionados con la gestión comercial de la Empresa, presentados por clientes en la Matriz, Centros Integrales y *Contact Center*, durante 2016 se registró un total de 26 467 casos, que comparado con el 2015, se redujo en un 12%.

#### QUEJAS Y RECLAMOS (ACUMULADO A DICIEMBRE 2016)

| AÑOS | CANTIDAD | ÍNDICE |
|------|----------|--------|
| 2015 | 29 997   | 0,35%  |
| 2016 | 26 467   | 0,31%  |

Para diciembre de 2016, el tiempo promedio de atención fue de 3 minutos con 51 segundos, que al compararlos con empresas de la rama, son muy satisfactorios.

Al ser las redes sociales *Facebook* y *Twitter* el canal de mayor cercanía con la ciudadanía, durante 2016 se receptaron y atendieron 6 620 requerimientos ciudadanos, entre otros temas los más recurrentes fueron relacionados a falta de agua potable, por roturas y daños, fuga de agua, alcantarillado, calidad de agua, entre otros.

Los medios de comunicación a través de sus diferentes segmentos orientados a atender las peticiones de los habitantes del DMQ, también se constituyeron en aliados para conocer las necesidades de la población.

Los requerimientos son gestionados con cada una de las áreas pertinentes a fin de ofrecer una respuesta oportuna y eficiente, para lo cual se da un seguimiento constante hasta solventar a cabalidad las necesidades ciudadanas.

### MANEJO DE LA PRIVACIDAD DE DATOS DE CLIENTES

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

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

## 9.7 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

EPMAPS con el propósito de fortalecer la relación con la comunidad dispone de un Instructivo de Participación Ciudadana y Relacionamento Comunitario en Estudios y Obras de Agua Potable y/o Saneamiento, ejecutadas por la Empresa, la cual incluye una guía para su aplicación por parte de consultores y contratistas.

En el 100% de la comunidad asentada en el DMQ contamos con proyectos en los cuales se desarrollan procesos de relacionamiento. Durante 2016, se realizaron 143 socializaciones con las comunidades involucradas en los diferentes proyectos y obras de agua potable y saneamiento, detallados en el siguiente cuadro:

| DETALLE                                                            | EVALUACIONES IMPACTO AMBIENTAL | CHARLAS INICIO | CHARLAS SEGUIMIENTO | CHARLAS CIERRE | CHARLAS CUMPLIMIENTO | TOTAL SOCIALIZACIONES |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|---------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
| Agua potable y saneamiento (obras)                                 | 52                             | 52             | 12                  | 11             | --                   | 127                   |
| Agua potable y saneamiento (estudios a nivel de diseño definitivo) | 4                              | --             | --                  | --             | --                   | 4                     |
| Evaluación de Impacto Ambiental (procesos de socialización)        | 2                              | --             | --                  | --             | 2                    | 4                     |
| Evaluación de Impacto Ambiental (estudios)                         | 2                              | --             | --                  | --             | 2                    | 4                     |
| Cumplimiento componente social auditorías de sistemas integrados   | 2                              | --             | --                  | --             | 2                    | 4                     |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>62</b>                      | <b>52</b>      | <b>12</b>           | <b>11</b>      | <b>6</b>             | <b>143</b>            |

Como parte de los requerimientos legales que maneja el Ministerio de Ambiente (MAE) se ejecutó el Proceso de Participación Social (PPS) de Vindobona en San Antonio de Pichincha, Nayón, Pomasqui, Guápulo y La Tola. De igual forma, se llevó adelante el PPS del Proyecto Noroccidente.



1. Inicio de obra agua potable Barrios Altos La Merced  
2. Proceso Participación Social Vindovona con instituciones



### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LA COMUNIDAD

Los reclamos fueron atendidos eficazmente mediante procesos de diálogo y consenso entre las partes. Estos se resolvieron en el marco de los derechos de las personas a obtener el servicio de agua potable y saneamiento de forma integral.

| CAUSAS O MOTIVOS                                                                                                                                    | N° CASOS PRESENTADOS Y RESUELTOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Molestias temporales en la fase de construcción                                                                                                     | 5                                |
| Afectación temporal a propietarios por pasos de servidumbre para actividades de operación y mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado | 1                                |
| Atención de requerimientos de la población enmarcada en los derechos a grupos vulnerables                                                           | 1                                |
| Otros                                                                                                                                               | 2                                |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                        | <b>9</b>                         |

Es preciso señalar que la Empresa basa sus intervenciones en procesos participativos, concertados y articulados con comunidades locales, las mismas que independientemente de su composición étnica son mayormente beneficiarios, por lo que durante 2016, no se presentaron casos de violación de Derechos Humanos.

### FOMENTO DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA POTABLE

Durante 2016, EPMAPS desarrolló un conjunto de actividades, entre ellas se efectuó la presentación de títeres a niños de establecimientos educativos, así como charlas y talleres de sensibilización a empresas y comunidad en general, para comprometerlos con el consumo responsable de agua, a través de gestión directa e indirecta mediante los convenios suscritos con la Fundación Museos de la Ciudad-Yaku y con la Fundación Botánica Los Andes.

| GRUPO OBJETIVO               | GESTIÓN DIRECTA | GESTIÓN INDIRECTA: CONVENIOS INSTITUCIONALES |
|------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|
| Estudiantes                  | 5 010           | 22 592                                       |
| Empresas o instituciones     | 2 409           | --                                           |
| Comunidad en general del DMQ | 1 924           | 81 490                                       |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>9 343</b>    | <b>104 082</b>                               |



1. Estudiantes de colegios municipales

Las charlas se desarrollaron principalmente en los sectores: Quitumbe, Calderón y Tumbaco, áreas en las cuales se evidencia mayor índice de consumo de agua potable.

La celebración del Día Mundial del Agua con la realización, por segundo año consecutivo, del concierto AQUAFEST 2016 y el concurso de fotografía 'AGUA Y MI ENTORNO' y posterior exposición en el *Boulevard* de las Naciones Unidas, constituyeron espacios de gran difusión.



A través del servicio de mensajes cortos (SMS, por sus siglas en inglés), EPMAPS establece contacto permanentemente con los clientes cuya factura registra consumos superiores al promedio mensual de agua, a fin de que verifiquen posibles fugas en sus instalaciones internas.

### CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN HÁBITAT III

La presencia de AGUA DE QUITO en HÁBITAT III con el *stand* Ciclo Integral del Agua fue uno de los encuentros de mayor alcance poblacional, ya que permitió dialogar con los visitantes sobre la importancia del consumo responsable de agua.



### SOLIDARIDAD CON COMUNIDADES AFECTADAS POR TERREMOTO

Ante la emergencia que se suscitó en el país por el terremoto del 16 de abril de 2016, la Empresa ofreció su aporte humanitario a las familias damnificadas mediante el envío total de 1 564 920 litros de agua entregados en botellones, galones y distribución permanente con 5 tanqueros institucionales y abastecimiento a tanqueros privados, propiedad de personas voluntarias que aportaron con este contingente.



EPMAPS también se hizo presente con un equipo de profesionales que repararon redes de agua potable, instalaron dosificadores de hipoclorito de calcio para la desinfección de agua en Jama y Pedernales e inspeccionaron los sistemas de bombeo en Coaque y Cojimíes.

Otro de los aportes fue la donación de un equipo completo para la desinfección de agua: 38 contenedores de hipoclorito de calcio de 45kg cada uno, 2 dosificadores y 4 comparadores de cloro. Asimismo, con hidrosuccionadores realizaron en Manabí la limpieza de sumideros, pozos sépticos y de alcantarillado. Este aporte institucional contribuyó a la desobstrucción de las redes de alcantarillado y facilitó la evacuación de aguas residuales lo que a su vez evitó problemas sanitarios.



## PUNTOS DE HIDRATACIÓN AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD QUITEÑA

Como todos los años, la Institución brindó su servicio de hidratación con agua de calidad gratuita, a turistas y residentes del DMQ en diferentes eventos masivos de carácter cultural, social, deportivo, religioso, educativo, entre otros.

| EVENTOS ATENDIDOS                                                                          | PERSONAS ATENDIDAS |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Ciclo Paseo (Todos los domingos del año)                                                   | 1 000 000          |
| Eventos carnavales culturales                                                              | 100 000            |
| Inauguración de obras municipales                                                          | 50 000             |
| Atención balcones de servicio del MDMQ                                                     | 2 400 000          |
| Procesión de Viernes Santo en el Centro Histórico y sur de la ciudad                       | 500 000            |
| Festival Ecuador Aquí Estoy                                                                | 100 000            |
| Entrega de agua para ayuda humanitaria terremoto poblaciones de la costa norte del Ecuador | 250 000            |
| Hábitat III                                                                                | 300 000            |
| Cabalgata y Romería al Quinche                                                             | 700 000            |
| XX Edición Bienal Panamericana de Arquitectura de Quito                                    | 10 000             |
| Festividades de Conmemoración de los 482 años Fundación de Quito                           | 400 000            |
| Apoyo a festividades de Navidad                                                            | 20 000             |
| Festival de Años Viejos 2016                                                               | 60 000             |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>5 890 000</b>   |

Fuente: Gerencia de Administración y Logística



## OTRAS ACCIONES EN EL DESEMPEÑO SOCIAL

•La Empresa participó junto a otras entidades, en la celebración del 'Día de la Responsabilidad Social', evento que se desarrolló en el Centro de Arte Contemporáneo.



•AGUA DE QUITO apoyó realizando una Mega Minga para la limpieza de áreas comunales y vías principales de acceso y sumideros del barrio Pisulí.



• Se brindó atención inmediata a los requerimientos ciudadanos reportados por época invernal, a través de la central de emergencias de la institución y a través de llamadas al 911.



## 10.1 POLÍTICAS AMBIENTALES

Las políticas ambientales constan en el Plan Institucional de Buenas Prácticas Ambientales, alineadas al Sistema de Gestión Integrado de la EPMAPS, las cuales se enfocan en la reducción o mitigación de los impactos ambientales significativos generados por sus actividades y servicios, cumpliendo los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de sus servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros. Asimismo, se establecen políticas de prevención y mitigación ante posibles afectaciones causadas por catástrofes naturales, es así que el Plan de Emergencia y Plan de Contingencias Sísmicas, en prevención a una posible erupción de los volcanes: Guagua Pichincha, Cotopaxi, Reventador, así como de movimientos en masa, determina las acciones a seguir para prevenir y mitigar los impactos que podrían ocasionar. Actualmente, se cuenta con un Plan específico para el volcán Cotopaxi.

### CUMPLIMIENTO LEGAL

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la Empresa ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante 2016, obtuvo 35 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios; y, además cumplió con la elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental y las gestiones para la obtención de licenciamientos ambientales.

Entre los principales se cuenta con la licencia del Sistema Integrado Pita Puengasi y realizó el Proceso de Participación Social de la construcción, operación y mantenimiento de los emisarios interceptores en túnel Tola - Vindobona y San Antonio de Pichincha - Vindobona, centrales hidroeléctricas en

los sectores El Batán y Nayón, Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y central hidroeléctrica Vindobona, como parte de la regularización ambiental del mismo.

Como resultado del cumplimiento legal antes citado, la Institución no ha sido objeto de sanciones.

### PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Respecto a la aplicación del Principio de Precaución, de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992, y en el marco de la normativa aplicable nacional y local que regula la aplicación del subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental en la Provincia de Pichincha, AGUA DE QUITO implementa entre otros, procesos de regularización ambiental de proyectos y operación de sistemas de agua potable y saneamiento, 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.

### SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL

EPMAPS-AGUA DE QUITO continúa con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental Integral en determinadas áreas operativas y administrativas.

Las matrices de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales se actualizan anualmente con el fin de controlar los aspectos ambientales significativos, producto de las diferentes actividades que realiza la Empresa. Se consideran aspectos relacionados

con: operación de los sistemas, proyectos civiles, actividades de preservación del recurso hídrico, aspectos socio-ambientales y riesgos.

Los objetivos, metas y programas establecidos en el marco de este sistema son monitoreados trimestralmente. En 2016, se cumplió con el programa de adiestramiento ambiental en las áreas operativas y administrativas definidas.

### SUPERVISIÓN INTEGRADA DE OBRAS

El objetivo principal de la Supervisión Integrada de Seguridad, Salud, Ambiente, Riesgos y Relaciones Comunitarias (SARC) de obras, es poner en marcha la aplicación de las directrices para el control de seguridad laboral, salud ocupacional, ambiente, riesgos naturales y relaciones comunitarias, así como para exigir el cumplimiento de normas y requisitos legales incluidos en los Planes de Manejo Ambientales de cada una de las obras o actividades que EPMAPS-AGUA DE QUITO ejecuta de manera directa e indirecta, a través de contratistas. La verificación incluye que no existan menores de edad trabajando, ni trabajo forzoso.

La Empresa, durante 2016, construyó un promedio de 41 obras nuevas de agua potable y saneamiento en la ciudad; y, a través de 172 supervisiones de apoyo examinó al 100% el total de nuevas obras en ejecución, en las que se inspeccionó el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con asuntos ambientales, sociales y prácticas laborales.

Los referidos procesos contribuyen a la protección del medio ambiente, aplicando criterios de precaución, particularmente en el caso de potencial peligro de degradación y daño grave o irreversible.

### INVERSIONES AMBIENTALES

| GRUPO OBJETIVO                                    | MONTO USD 2015   | MONTO USD 2016   |
|---------------------------------------------------|------------------|------------------|
| Manejo y conservación de áreas de interés hídrico | 236.775          | 130.262          |
| Gestión ambiental                                 | 343.028          | 179.458          |
| Fondo para la Protección del Agua (FONAG)         | 544.107          | 1'000.556        |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1'123.910</b> | <b>1'310.276</b> |

Como se observa en el cuadro precedente, el presupuesto asignado al Fondo para la Protección del Agua (FONAG) tiene un incremento significativo, inversión que la Empresa realiza en cumplimiento a la Ordenanza Metropolitana N°213 que fija una contribución del 2% de los ingresos que percibe EPMAPS por servicios de agua potable y alcantarillado.

### IMPACTOS AMBIENTALES

AGUA DE QUITO brinda servicios de agua potable y saneamiento, sin embargo los impactos generados o los niveles de contaminación al ambiente son considerados no significativos o bajos, entre los principales están contaminación al agua, suelo, aire; así como a la biodiversidad, flora y fauna.

Durante 2016, se realizaron 50 evaluaciones ambientales para las diferentes obras/actividades y proyectos que ejecutó la Institución.

## 10.2 CONSERVACIÓN DE ÁREAS DE INTERÉS HÍDRICO

### ÁREAS DE IMPORTANCIA HÍDRICAS PRIORIZADAS

La Empresa en conjunto con el Fondo para la Protección del Agua (FONAG) realizaron la caracterización de las principales microcuencas aportantes a los sistemas Noroccidente, Aducción Pichincha y Rumipamba. El FONAG por su parte realizó la caracterización de la microcuenca de El Cinto aportante al Sistema Noroccidente.

La caracterización de las microcuencas incluyó un análisis morfológico, geológico, hidrológico, hidroquímico, social y su interrelación para establecer su incidencia en la disponibilidad del recurso hídrico. Para el efecto, se caracterizaron 8 microcuencas que se dividieron en 3 grupos de los sistemas mencionados y se obtuvo un documento por cada grupo:

- Sistema Noroccidente: Verde Cocha, Mindo, Pichán y Rumihurco.
- Aducción Pichincha: La Chorrera, Navarro y San José.
- Sistema Rumipamba: Rumipamba

Una de las prioridades de AGUA DE QUITO es satisfacer las necesidades de los habitantes del DMQ garantizando la disponibilidad del agua en cantidad y calidad. Para este fin a través del FONAG invierte en la rehabilitación, protección y cuidado de las fuentes de agua.

Para asegurar la disponibilidad del recurso hídrico es necesario conocer las características físicas, ecosistémicas, hidrológicas y sociales de las cuencas aportantes, de tal forma que se determine el estado de conservación de las microcuencas e implementar un plan de

acción. Es por esto que durante 2016 se efectuó la caracterización de cuencas aportantes a los sistemas de agua potable ubicadas en áreas de importancia hídrica.

### ÁREAS DE CONSERVACIÓN DE INTERÉS HÍDRICO

Algunos de los sistemas hídricos de captación de agua cruda para la Empresa colindan y abarcan porciones de zonas de amortiguamiento de áreas protegidas y territorios de gran valor para la biodiversidad tales como:

- Sistema Hídrico Paluguillo, en el Parque Nacional Cayambe Coca (PNC)
- Sistema Hídrico La Mica Quito Sur, en la Reserva Ecológica Antisana (REA)
- Sistema Hídrico Centro Occidente, en Flanco Occidental Laderas del Pichincha
- Sistema Hídrico Sur Occidente, en la Reserva Mindo Tambillo
- Sistema Hídrico Pita Puengasi, en la Reserva Pasochoa y Parque Nacional Cotopaxi

En la actualidad los predios de la Institución no se insertan dentro de ninguna categoría de manejo de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), sin embargo, tanto la REA como el PNC forman parte del Patrimonio Natural de Áreas Protegidas del Estado (PANE), el cual responde a las categorías de manejo establecidas por la UICN.

Con el fin de conservar y restaurar los ecosistemas de las microcuencas hidrográficas donde se encuentran los Sistemas Hídricos antes mencionados y asegurar el servicio ecosistémico relacionado a la cantidad y calidad de agua, para conseguir este objetivo es necesario conservar el ecosistema páramo, principal generador del agua que utiliza la

Empresa para proveer del servicio de agua potable a la capital y sus parroquias.

En este marco, cabe destacar que en 2016 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la EPMAPS recibieron, a través del Fondo para la Protección del Agua (FONAG), la Reserva Paluguillo, aproximadamente 822 hectáreas adquiridas en 2004 por *The Nature Conservancy (TNC)* para fines de conservación, cuya contribución a la ciudad tiene como finalidad la protección de las fuentes de agua y generar sostenibilidad de los recursos hídricos de Quito.



Por otro lado, los predios Antisana-Contadero y Mudadero, adquiridos con el fin de restaurar y conservar sus microcuencas, son un ejemplo de restauración, tanto activa como pasiva. Pasiva en el sentido que se adquirieron para vetar cualquier tipo de actividad que suponga un riesgo para los ecosistemas y para que los mismos puedan seguir un proceso de recuperación natural, al evitar las presiones antrópicas que amenazaban a esta recuperación. El predio Antisana-Contadero tiene una extensión de 7500Ha y Mudadero 7000Ha, los cuales han tenido procesos de restauración tanto activa como pasiva.

La recuperación de espacios totalmente

degradados, llamados arenales, dentro de las áreas de conservación hídrica, corresponden a zonas antiguas de corrales de ovejas, donde por acción del pisoteo continuo, evacuación de excrementos y orina, se produjo la eliminación de la vegetación. El FONAG prueba varias técnicas de restauración vegetativa (siembra de lupinus sp.) y biofísica (terrazas y gaviones en curvas de nivel acompañados de vegetación) para evitar la pérdida de suelo que afecta la calidad de agua y los efectos hidrológicos provocados por suelos que han perdido su capacidad de retención de humedad. En estas áreas se monitorea el impacto en las propiedades hidrofísicas como materia orgánica, compactación y humedad del suelo.

Con el desarrollo de investigaciones en este ámbito, se propende ampliar el conocimiento sobre la respuesta hídrica, conocimientos que permitirán la toma de decisiones y acciones que permitan una gestión del recurso hídrico.

Otro aspecto a destacar es que la protección de los ecosistemas para preservar el servicio ecosistémico de calidad y cantidad de agua y las medidas tomadas para mejorar la calidad de los ecosistemas de los predios, también han generado el incremento de fauna silvestre. A continuación se detalla las especies de fauna registradas en los recorridos de los guardapáramos en las áreas de conservación hídrica:

- Venado de cola blanca
  - Halcón
  - Pato de páramo
  - Chupil
  - Cóndor (UICN)
- Guarro
  - Curiquingue
  - Zumbador
  - Lobo de páramo
  - Gígles
- Gaviota
  - Oso de anteojos (UICN)
  - Tacanas
  - Agachuda
  - Gavilán

#### DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS

Durante 2016 se desarrollaron los diseños definitivos del proyecto 'Obras de intercepción y tratamiento de las aguas residuales para Quito y parroquias anexas'. En julio se realizó la presentación pública del proyecto con la finalidad de conseguir el financiamiento requerido para la implementación del mismo. El proceso de consecución de recursos continuará en 2017.

Adicionalmente, bajo la tutela del Programa para la Descontaminación de los Ríos de Quito, se instaló la planta piloto de aguas residuales recreando las condiciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) 'Quitumbe'. La finalidad fue obtener información para contribuir en la formación de quienes operarán la Planta, desarrollar proyectos de investigación en conjunto con las universidades de la ciudad y contribuir en la formación de estudiantes en el área.

#### AGUA RESIDUAL PROCESADA

La Empresa a diciembre de 2016 cuenta con 20 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales ubicadas en varias parroquias rurales de la capital (Pintag, Puéllaro, Nono, Pacto, Gualea, Guayllabamba y San José de Minas) en las cuales se procesó un total de 266.008 m<sup>3</sup> de aguas residuales, lo que contribuye a la descontaminación de ríos en el área rural.

### 10.3 MANEJO ECOEFICIENTE DE RECURSOS

El Programa de Manejo Ecoeficiente de Recursos del Sistema de Gestión Ambiental de la EPMAPS se enmarca en la legislación ambiental aplicable, así como en su misión y visión. Durante 2016 se realizaron acciones que coadyuvaron al uso responsable de recursos.

#### GESTIÓN DE RESIDUOS

Desde 2013, AGUA DE QUITO mantiene el Convenio de Cooperación Institucional con la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO) que contribuye a la implementación del Proyecto Manejo

y Recolección Diferenciada de Residuos Sólidos. El objeto de este Convenio es realizar operaciones de recepción y separación en origen de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos generados en la EPMAPS, específicamente en los Edificios: Matriz A, B y C, en lo referente a residuos inorgánicos, en 2016 su alcance se extendió hacia áreas operativas.

Los residuos generados por AGUA DE QUITO son entregados a Gestores Ambientales Calificados a fin de realizar una correcta disposición final.

| ITEM                                            | DESECHOS PELIGROSOS                         | UNIDADES | CANTIDAD      | TIPO DE TRATAMIENTO PARA DISPOSICIÓN FINAL                                 |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1                                               | Wypes usados                                | Kg       | 200           | Tratamiento térmico                                                        |
| 2                                               | Focos y tubos fluorescentes                 | Kg       | 200           | Otros métodos de tratamiento / Relleno de seguridad                        |
| 3                                               | Envases de pintura                          | Kg       | 520           | Tratamiento térmico / Relleno de seguridad / Otros métodos de recuperación |
| 4                                               | Desechos líquidos de laboratorio            | Kg       | 200           | Relleno de seguridad                                                       |
| 5                                               | Filtros de aceite                           | Kg       | 130           | Tratamiento térmico                                                        |
| 6                                               | Grasas usadas                               | Kg       | 210           | Tratamiento térmico                                                        |
| 7                                               | Pilas y baterías Hg, Ni, Etc.               | Kg       | 522           | Relleno de seguridad                                                       |
| 8                                               | Reactivos químicos de laboratorio caducados | Kg       | 6 240         | Reutilización                                                              |
| 9                                               | Suelos contaminados                         | Kg       | 15 000        | Coagulación, filtración, sedimentación, precipitación, cribado, otros.     |
| <b>TOTAL DE DESECHOS PELIGROSOS GESTIONADOS</b> |                                             |          | <b>23 223</b> |                                                                            |

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

| ITEM                                               | DESECHOS NO PELIGROSOS ENTREGADOS A EMASEO | TIPO                                     | UNIDADES             | CANTIDAD             | DETALLES DEL TRATAMIENTO / DISPOSICIÓN FINAL |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| 1                                                  | Desechos comunes no reciclables            | Orgánicos e inorgánicos                  | Kg                   | 246                  | Relleno de seguridad                         |
| 2                                                  | Desechos reciclables Complejo matriz       | Papel<br>Cartón<br>Plástico<br>Tetra Pak | Kg<br>Kg<br>Kg<br>Kg | 109<br>49<br>41<br>9 | Reciclado                                    |
| <b>TOTAL DE DESECHOS NO PELIGROSOS GESTIONADOS</b> |                                            |                                          |                      | <b>454</b>           |                                              |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

El total de desechos peligrosos y no peligrosos generados en sitios y complejo de edificios matrices de la EPMAPS, acorde a los cuadros anteriores, es de 23 677Kg.

AGUA DE QUITO 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, así como de los proveedores cumplen con la normativa de la revisión técnica vehicular. Cabe mencionar que no existen residuos transportados internacionalmente.

De igual manera, 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.

#### MATERIALES UTILIZADOS, POR PESO O VOLUMEN

Los consumos internos de materiales reportados en 2016 comprenden el consumo de toda la EPMAPS, tal como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

- Consumo de papel

A fin de obtener una comparación real de los insumos de 2015 y 2016, se procesaron los datos en peso tomando como referencia lo siguiente: 1 resma de papel A4 de 75g = 2.35kg y 1 resma de papel A3 de 75g = 4.70kg.

| CONSUMO PAPEL (RENOVABLE) |        |
|---------------------------|--------|
| AÑO                       | Kg     |
| 2015                      | 28.828 |
| 2016                      | 22.083 |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

| CONSUMO AGUA POTABLE (NO RENOVABLE) |                |
|-------------------------------------|----------------|
| AÑO                                 | METROS CÚBICOS |
| 2015                                | 196.956        |
| 2016                                | 162.660        |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

| CONSUMO DE TÓNER (NO RENOVABLE) |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| AÑO                             | UNIDADES UTILIZADAS |
| 2015                            | 650                 |
| 2016                            | 735                 |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

| CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE) |         |
|------------------------------------|---------|
| AÑO                                | GALONES |
| 2015                               | 406.514 |
| 2016                               | 323.139 |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

El consumo total de combustible contempla la cantidad de gasolina y diésel utilizados en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

| CONSUMO INTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE) 2015-2016 |               |            |
|--------------------------------------------------|---------------|------------|
| AÑO                                              | KWH           | JULIOS (J) |
| 2015                                             | 18.044.974,00 | 6.5 E+13   |
| 2016                                             | 18.257.563,90 | 6.6 E+13   |

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad. Departamento Gestión Ambiental Empresarial

NOTA 1: Consumo interno de energía se refiere al consumo de la energía generada por las centrales hidroeléctricas que son propiedad de la EPMAPS.

NOTA 2: Para convertir kwh a Jules el factor de conversión es 3 600 000.

| CONSUMO EXTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE) 2015-2016 |              |            |
|--------------------------------------------------|--------------|------------|
| AÑO                                              | KWH          | JULIOS (J) |
| 2015                                             | 4.994.679,00 | 1.8 E+13   |
| 2016                                             | 5.459.908,58 | 2.0 E+13   |

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad. Departamento Gestión Ambiental Empresarial

NOTA 1: Consumo externo de energía corresponde a la energía facturada por la Empresa Eléctrica Quito (EEQ).

NOTA 2: Para convertir kwh a Jules el factor de conversión es 3 600 000.

#### CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA POR FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de energía que utiliza la EPMAPS son la hidroeléctrica y la proveniente de combustibles fósiles.

| CONSUMO TOTAL ENERGÍA |            |
|-----------------------|------------|
| AÑO                   | JOULES (J) |
| 2015                  | 7,6E+13    |
| 2016                  | 8,5E+13    |

Fuente: Gerencia Ambiente y Seguridad

La energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es catalogada como energía limpia. La Empresa calificó a 62 instalaciones bajo la figura de autoproducción ante el Ex CONELEC (Consejo Nacional de Electricidad).

| COMPARACIÓN Y AHORRO POR FACTURACIÓN DE ENERGÍA DE LA EPMAPS 2015 - 2016 USD |         |            |                    |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------------------|
| TOTAL                                                                        | 2015    | 2016       | INGRESOS GENERADOS |
|                                                                              | 867.888 | 987.319,84 | 119.431,8          |

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

#### PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

En las centrales hidroeléctricas de la Empresa se produce energía eléctrica para su autoconsumo y se comercializan los excedentes en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM). La autosuficiencia energética de la Empresa a finales de 2016 fue de 93,3% y durante el mismo año se ingresaron al MEM 92 601 MWh (equivalente a 3,3E+11 Julios) como excedentes.

#### NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en el 2016 se continuó con el proceso de cálculo de las huellas corporativas con los siguientes resultados:

| RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS 2016 |        |          |        |
|------------------------------------------------------|--------|----------|--------|
| HUELLAS CORPORATIVAS EPMAPS                          | UNIDAD | CANTIDAD | UNIDAD |
| Huella de Carbono 2015                               | tCO2e* | 68 361,8 | tCO2e  |
| Huella de Carbono 2016                               | tCO2e  | 69 000,4 | tCO2e  |

\* tCO2e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

Fuente: Gerencia Ambiente y Seguridad

En el siguiente cuadro se muestra la Huella de Carbono de los años 2015 y 2016 por Alcances

| HUELLA DE CARBONO 2015-2016 EPMAPS |                                                                                                                               |                   |                |                   |                |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|
| ALCANCE                            | ACTIVIDADES                                                                                                                   | 2015              |                | 2016              |                |
|                                    |                                                                                                                               | EMISIONES (TCO2E) | RELEVANCIA (%) | EMISIONES (TCO2E) | RELEVANCIA (%) |
| ALCANCE 1                          | Combustión móvil (emisiones directas)                                                                                         | 3.775             | 6%             | 3.025,3           | 4 %            |
| ALCANCE 2                          | Electricidad adquirida (emisiones indirectas)                                                                                 | 11.734            | 17%            | 13.118,1          | 19 %           |
| ALCANCE 3                          | Materiales y bienes.<br>Productos agropecuarios y pesqueros.<br>Productos forestales.<br>Obras de construcción.<br>Servicios. | 52.853            | 77%            | 52.857,0          | 77 %           |
| TOTAL                              |                                                                                                                               | 68.362            | 100%           | 69.000.4          | 100%           |

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

\*Valor calculado con el Factor de Emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero en 2016 representaron un mínimo incremento del 0,93% en comparación a 2015. Del análisis de los resultados se concluye que el consumo de electricidad adquirida en 2016 es el responsable del leve incremento en el total de emisiones de dióxido de carbono.

#### OTRAS EMISIONES

Una de las iniciativas de EPMAPS para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es el desarrollo de la auditoría energética, actividad que inició en 2015 con la determinación de la Eficiencia Energética del Sistema de Distribución de agua potable Puengasí - Bellavista, la misma que permitió identificar una línea base preliminar en el área de Distribución de AGUA DE QUITO.

Considerando la normativa ambiental vigente, según Acuerdo Ministerial 097-A, la potencia de los generadores de energía con que cuenta la Empresa no alcanza la requerida para realizar la caracterización de emisiones de gases, por lo tanto, no genera sustancias que agotan la capa de ozono.

#### VERTIDO TOTAL DE AGUAS Y MEDICIÓN DE CAUDALES

Las estimaciones en referencia al vertido total de aguas, según su volumen y destino, se describen a continuación:

| PARÁMETROS                                                                                                 | UNIDADES       | VALORES A DICIEMBRE 2016 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Estimación del volumen distribuido agua potable en el Distrito Metropolitano a diciembre 2016.             | m <sup>3</sup> | 244 523 124              |
| Estimación de caudal distribuido agua potable en la ciudad y parroquias a diciembre 2016.                  | l/s            | 7 733                    |
| Estimación de volumen de agua residual generado al sistema de alcantarillado en la capital diciembre 2016. | m <sup>3</sup> | 171 166 187              |
| Estimación de caudal generado de agua residual al sistema de alcantarillado en Quito a diciembre 2016.     | l/s            | 5 413                    |

Fuente: Gerencia de Operaciones

Para la medición de caudales en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (aerobios que cuentan con sistemas electromecánicos) se utilizan los caudalímetros portátiles equipados con sensores ultrasónicos. En el caso de los sistemas anaerobios se utiliza el método volumétrico. Para los sistemas en los cuales no puede valerse del método antes mencionado se emplea el método del flotador que consiste en una medición directa en base a la distancia, tiempo y área.

Los resultados de análisis de laboratorio son comparados con la normativa ambiental que corresponde al Acuerdo Ministerial No.028, Criterios Generales y Normas Generales para descarga de efluentes al sistema de alcantarillado y descarga de efluentes a cuerpos de agua dulce.

De las 20 Plantas de Tratamiento de Agua Potable de la Empresa, las descargas líquidas de 13 de ellas se vierten a sistemas de alcantarillado y 7 a cuerpos de agua. El diseño de la nueva planta Paluguillo cuenta con tratamiento de lodos.

En base al informe CRETIB (Corrosivo Reactivo Explosivo Tóxico Inflamable Biológico-Infecioso) en descargas líquidas de las plantas de tratamiento de agua potable, se determinó que no tienen características tóxicas, consecuentemente no hay afectaciones significativas a masas de agua y hábitats relacionados.

Cabe indicar que AGUA DE QUITO inauguró la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales -PTAR- Quitumbe y se encuentra en fase de diseño la PTAR Vindobona.

#### MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

En las instancias correspondientes de la organización durante 2016 no se registraron reclamaciones ambientales, que se hayan abordado y resuelto mediante mecanismos formales.

# DESEMPEÑO ECONÓMICO | 11

Los valores que se presentan correspondientes al Desempeño Económico 2016, son datos provisionales, sin auditar.

## 11.1 VALOR ECONÓMICO 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.

Para 2016 los ingresos totales presentaron un incremento, debido al aumento de Ingresos Operacionales que varían en un 7% respecto a 2015, lo que implica USD9,4 millones, esto por la optimización de la gestión comercial, así como al incremento paulatino de clientes por la ampliación de la cobertura de agua y alcantarillado. También existe una reducción de 21% en los ingresos por Transferencias Gubernamentales para construcción de obras, en alrededor de USD4,4 millones. Principalmente por estos dos factores los ingresos totales de la Empresa aumentan en casi el 4% en el período referido.

| DESCRIPCIÓN                     | 2015                      | 2016                      |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Ingresos Operacionales          | USD 137'647.554,51        | USD 147'052.200,11        |
| Otros ingresos no Comerciales   | USD 2'015.800,56          | USD 1'900.632,51          |
| Otros ingresos no Operacionales | USD 5'383.497,36          | USD 6'770.840,22          |
| Transferencias Gubernamentales  | USD 21'099.002,01         | USD 16'650.920,28         |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b>        | <b>USD 166'145.854,44</b> | <b>USD 172'374.593,12</b> |

Fuente: Gerencia Financiera

## 11.2 VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

### Egresos

La mayor incidencia presentada es el costo de mano de obra en un 33,16% frente al total de los costos para 2016. Este costo se mantiene frente a 2015, debido a los planes de jubilación, retiro voluntario y políticas establecidas en la Empresa. El detalle de los egresos se evidencia en la siguiente tabla:

| DESCRIPCIÓN                 | 2015                  | 2016                  |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Remuneraciones              | 43'543.897,87         | 43'296.925,08         |
| Materiales                  | 8'707.248,42          | 7'285.676,68          |
| Servicio de terceros        | 32'707.727,69         | 27'417.627,10         |
| Mantenimiento               | 10'107.647,71         | 11'081.075,34         |
| Depreciación y amortización | 26'525.771,75         | 26'832.772,37         |
| Financieros                 | 10'314.572,94         | 11'164.707,38         |
| Provisiones                 | 3'605.953,07          | 3'226.908,02          |
| Otros                       | 232.887,33            | 267.944,18            |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>        | <b>135'745.706,78</b> | <b>130.573.636,15</b> |

Fuente: Gerencia Financiera

Al comparar los gastos totales que incluyen los Gastos Generales y Proveedores más Remuneraciones de 2015 con el 2016 se presenta una reducción de 3,81%, es decir, de USD 135,7 millones a USD 130,6 millones. Esto se debe principalmente a la disminución en el rubro Servicios de Terceros que corresponde a consultorías, servicios relacionados a conexiones y materiales.

### Transferencias

Cabe mencionar que la Empresa mantiene su sostenibilidad financiera en el largo plazo considerando que las transferencias en 2016 disminuyeron en el 21,08%, las mismas que fueron recibidas por parte del Municipio de Quito y se detallan en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCIÓN                    | USD 2015      | USD 2016      |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Transferencias Gubernamentales | 21.099.002,01 | 16.650.920,28 |

Fuente: Gerencia Financiera

El 100% de estos montos se destinaron a proyectos y obras de agua potable y alcantarillado para la comunidad.

### Adquisiciones con proveedores

Durante 2016, AGUA DE QUITO realizó 600 procesos de adquisiciones de servicios, bienes, consultorías y obras con proveedores, de acuerdo al siguiente detalle:

| CONTRATOS SEGÚN ORIGEN      |            |                |
|-----------------------------|------------|----------------|
| Proveedores locales         | 530        | 88,33%         |
| Proveedores nacionales      | 70         | 11,67%         |
| Proveedores internacionales | 0          | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>600</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Gerencia de Administración y Logística. Gerencia Técnica de Infraestructura

NOTA: Adquisiciones con proveedores locales son efectuadas en el DMQ y todas desde la matriz de la Empresa

Las contrataciones adjudicadas por la EPMAPS en 2016, según el objeto y montos, se muestran a continuación, considerando que en este periodo se iniciaron o estuvieron en proceso de contratación 600 procedimientos en el Portal de Compras Públicas, por un monto de USD 53,42 millones, generando un ahorro de USD 7,4 millones.

| DETALLE DE CONTRATACIÓN PÚBLICA |              |                      |                |
|---------------------------------|--------------|----------------------|----------------|
| TIPO DE CONTRATACIÓN            | Nº CONTRATOS | MONTO CONTRATADO USD | %              |
| Servicios                       | 305          | 21.442.995,96        | 40,14%         |
| Bienes                          | 246          | 7.097.264,78         | 13,28%         |
| Consultorías                    | 7            | 115.396,34           | 0,22%          |
| Obras                           | 42           | 24.769.063,00        | 46,36%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>600</b>   | <b>53.424.720,08</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Gerencia de Administración y Logística. Gerencia Técnica de Infraestructura



Materiality  
Disclosures  
EPMAPS – AGUA DE QUITO

Apr 2017  
Service

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4

# CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4 |                         |              |          |           |             |                      |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|----------|-----------|-------------|----------------------|
| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES                              |                         |              |          |           |             |                      |
| INDICADORES                                               | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL | ISO 26000    | ODS      | OMISIONES | PÁGINA      | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS                                     |                         |              |          |           |             |                      |
| G4-1                                                      |                         | 6.6          |          |           | 5           | ✓                    |
| G4-2                                                      |                         |              |          |           | 5,34,35,41  | ✓                    |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN                                 |                         |              |          |           |             |                      |
| G4-3                                                      |                         |              |          |           | 5,9         | ✓                    |
| G4-4                                                      |                         |              | 6, 9, 12 |           | 12,32,34    | ✓                    |
| G4-5                                                      |                         |              |          |           | 12          | ✓                    |
| G4-6                                                      |                         |              |          |           | 12          | ✓                    |
| G4-7                                                      |                         |              |          |           | 12          | ✓                    |
| G4-8                                                      |                         |              |          |           | 12          | ✓                    |
| G4-9                                                      |                         |              |          |           | 32,34,43,69 | ✓                    |
| G4-10                                                     |                         |              |          |           | 43          | ✓                    |
| G4-11                                                     | PRINCIPIO 10            | 6.3<br>6.3.4 |          |           | 43          | ✓                    |
| G4-12                                                     |                         |              |          |           | 34,35       | ✓                    |
| G4-13                                                     |                         |              |          |           | 6           | ✓                    |
| G4-14                                                     | PRINCIPIO 7             | 6.5<br>6.5.3 | 12, 13   |           | 59          | ✓                    |
| G4-15                                                     |                         |              | 17       |           | 28          | ✓                    |
| G4-16                                                     |                         |              |          |           | 28          | ✓                    |
| ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA                        |                         |              |          |           |             |                      |
| G4-17                                                     |                         |              |          |           | 6           | ✓                    |
| G4-18                                                     |                         |              |          |           | 8           | ✓                    |
| G4-19                                                     |                         |              |          |           | 8,9         | ✓                    |
| G4-20                                                     |                         |              |          |           | 8,9         | ✓                    |
| G4-21                                                     |                         |              |          |           | 8,10        | ✓                    |
| G4-22                                                     |                         |              |          |           | 8           | ✓                    |
| G4-23                                                     |                         |              |          |           | 8           | ✓                    |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS                    |                         |              |          |           |             |                      |
| G4-24                                                     |                         |              |          |           | 20          | ✓                    |
| G4-25                                                     |                         |              |          |           | 20          | ✓                    |
| G4-26                                                     |                         |              |          |           | 20          | ✓                    |
| G4-27                                                     |                         |              |          |           | 20          | ✓                    |

| ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4 |                         |              |          |           |        |                      |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|----------|-----------|--------|----------------------|
| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES                              |                         |              |          |           |        |                      |
| INDICADORES                                               | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL | ISO 26000    | ODS      | OMISIONES | PÁGINA | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| PERFIL DE LA MEMORIA                                      |                         |              |          |           |        |                      |
| G4-28                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-29                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-30                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-31                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-32                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-33                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| GOBIERNO                                                  |                         |              |          |           |        |                      |
| G4-34                                                     |                         |              |          |           | 15,16  | ✓                    |
| G4-35                                                     |                         |              |          |           | 15,28  | ✓                    |
| G4-36                                                     |                         |              |          |           | 17     | ✓                    |
| G4-37                                                     |                         |              |          |           | 15,20  | ✓                    |
| G4-38                                                     |                         |              |          |           | 15,20  | ✓                    |
| G4-39                                                     |                         |              |          |           | 15     | ✓                    |
| G4-40                                                     |                         |              |          |           | 15     | ✓                    |
| G4-41                                                     | PRINCIPIO 10            | 6.6          | 17       |           | 15     | ✓                    |
| G4-42                                                     |                         | 6.6.7        |          |           | 15     | ✓                    |
| G4-43                                                     |                         |              |          |           | 15,20  | ✓                    |
| G4-44                                                     |                         |              |          |           | 15     | ✓                    |
| G4-45                                                     |                         |              |          |           | 25     | ✓                    |
| G4-46                                                     |                         |              |          |           | 20     | ✓                    |
| G4-47                                                     | PRINCIPIO 8             | 6.2          | 12       |           | 25     | ✓                    |
| G4-48                                                     |                         |              |          |           | 6      | ✓                    |
| G4-49                                                     |                         |              |          |           | 17     | ✓                    |
| G4-50                                                     |                         |              |          |           | 17     | ✓                    |
| G4-51                                                     | PRINCIPIO 6             | 6.4<br>6.4.3 | 3, 8, 12 |           | 44     | ✓                    |
| G4-52                                                     | PRINCIPIO 6             | 6.4<br>6.4.3 | 3, 8, 12 |           | 44     | ✓                    |
| G4-53                                                     |                         |              |          | No Aplica |        |                      |
| G4-54                                                     | PRINCIPIO 6             | 6.4<br>6.4.3 | 8        |           | 44     | ✓                    |
| G4-55                                                     | PRINCIPIO 6             | 6.4<br>6.4.3 |          |           | 44     | ✓                    |
| ÉTICA E INTEGRIDAD                                        |                         |              |          |           |        |                      |
| G4-56                                                     | PRINCIPIO 10            |              |          |           |        |                      |
| G4-57                                                     | PRINCIPIO 10            | 6.6<br>6.6.3 |          |           | 22,50  | ✓                    |
| G4-58                                                     |                         |              |          |           | 22,50  | ✓                    |

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4

| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS                       |                                                       |                         |                                                                    |            |           |                   |                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-------------------|----------------------|
| ASPECTOS MATERIALES (CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS) | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN O INDICADORES | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL | ISO 26000                                                          | ODS        | OMISIONES | PÁGINA            | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| AR1<br>CONSERVACIÓN DE FUENTES DE RECURSOS HÍDRICOS  | G4-EN10                                               | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.6                                                       | 12, 15     |           | 62                | ✓                    |
|                                                      | G4-EN11                                               | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.6                                                       | 12, 15     |           | 61,62,63          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN12                                               | PRINCIPIO 8 Y 9         | 6.5<br>6.5.6                                                       | 12, 15     |           | 61,62,63          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN13                                               | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.6                                                       | 12, 15     |           | 61,62,63          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN14                                               | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.6                                                       | 12, 15     |           | 61,62,63          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN31                                               | PRINCIPIO 7, 8, 9       | 6.5                                                                | 12, 15     |           | 61                | ✓                    |
|                                                      | G4-EN8                                                | PRINCIPIO 7, 8, 9       | 6.5.<br>6.5.4                                                      | 6          |           | 34,35             | ✓                    |
| AR2<br>CUMPLIMIENTO REGULATORIO                      | G4-EN9                                                | PRINCIPIO 8             | 6.5.<br>6.5.4                                                      | 6          |           | 34,35             | ✓                    |
|                                                      | G4-LA1                                                | PRINCIPIO 3             | 6.4.<br>6.4.3                                                      | 8          |           | 43,44,45          | ✓                    |
|                                                      | G4-LA2                                                | PRINCIPIO 4 y 6         | 6.4.<br>6.4.3<br>6.4.4.                                            | 8          |           | 43,44,45          | ✓                    |
|                                                      | G4-LA3                                                | PRINCIPIO 4             | 6.4.<br>6.4.3<br>6.4.4.                                            | 8          |           | 44,45             | ✓                    |
|                                                      | G4-LA4                                                | PRINCIPIO 6             | 6.4.<br>6.4.3<br>6.4.4<br>6.4.5                                    | 8          |           | 44,45             | ✓                    |
|                                                      | G4-LA11                                               | PRINCIPIO 1 Y 3         | 6.4.<br>6.4.7                                                      | 8          |           | 44,45             | ✓                    |
|                                                      | G4-LA12                                               | PRINCIPIO 3             | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4.<br>6.4.3                                   | 8          |           | 43,44,45          | ✓                    |
|                                                      | G4-LA13                                               | PRINCIPIO 6             | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4.<br>6.4.3<br>6.4.4                          | 8          |           | 43,44,45          | ✓                    |
|                                                      | G4-EC3                                                | PRINCIPIO               |                                                                    |            |           | 44,45             | ✓                    |
|                                                      | G4-EN29                                               | PRINCIPIO 8             | 6.5                                                                |            |           | 60                | ✓                    |
|                                                      | G4-SO8                                                | PRINCIPIO               |                                                                    |            |           | 60                | ✓                    |
| AR3<br>DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS                      | G4-EC7                                                | PRINCIPIO 1             | 6.3.9<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.5<br>6.8.6<br>6.8.7<br>6.8.9 | 3,11,12,15 |           | 36, 37,<br>38, 39 | ✓                    |
|                                                      | G4-EC8                                                | PRINCIPIO 1             | 6.3.9<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.5<br>6.8.6<br>6.8.7<br>6.8.9 | 3,11,12,15 |           | 41                | ✓                    |

ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4

| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS                       |                                                         |                         |                        |              |           |             |                      |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|--------------|-----------|-------------|----------------------|
| ASPECTOS MATERIALES (contenidos básicos específicos) | INFORMACIÓN A SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN O INDICADORES | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL | ISO 26000              | ODS          | OMISIONES | PÁGINA      | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| AR4<br>MANEJO DE RIESGOS AMBIENTALES                 | G4-EC2                                                  | PRINCIPIO               | 6.5.5                  | 10           |           | 41          | ✓                    |
|                                                      | G4-DMA                                                  | PRINCIPIO               | 6.2                    |              |           | 41          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN32                                                 | PRINCIPIO 7, 8 Y 9      | 6.5                    | 13, 15       |           | 60          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN33                                                 | PRINCIPIO 7, 8 Y 9      | 6.5                    | 13, 15       |           | 60          | ✓                    |
|                                                      | G4-EN27                                                 | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.6.3<br>6.5.5  | 13, 15       |           | 61          | ✓                    |
|                                                      | AR5<br>REDUCCIÓN DE CONSUMOS                            | G4-EN1                  | PRINCIPIO 8 Y 9        | 6.5<br>6.5.3 | 13        |             | 63, 64               |
| G4-EN3                                               |                                                         | PRINCIPIO 8 Y 9         | 6.5<br>6.5.4           | 13           |           | 63,64,65,66 | ✓                    |
| G4-EN4                                               |                                                         | PRINCIPIO 8 Y 9         | 6.5.<br>6.5.4<br>6.5.5 | 13           |           | 63,64,65,66 | ✓                    |
| G4-EN5                                               |                                                         | PRINCIPIO 8 Y 9         | 6.5<br>6.5.4           | 13           |           | 63,64       | ✓                    |
| G4-EN7                                               |                                                         | PRINCIPIO 8 Y 9         | 6.5<br>6.5.4           | 13           |           | 63,64,65,66 | ✓                    |
| G4-EN23                                              |                                                         | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.3           | 13           |           | 63,64       | ✓                    |
| G4-EN24                                              |                                                         | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.3           | 13           |           | 63,64       | ✓                    |
| G4-EN25                                              |                                                         | PRINCIPIO 8             | 6.5<br>6.5.3           | 13           |           | 63,64       | ✓                    |

ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| ASPECTOS MATERIALES<br>(contenidos básicos específicos) | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN O INDICADORES | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL    | ISO 26000                                                 | ODS   | OMISIONES | PÁGINA         | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------|-----------|----------------|----------------------|
| AR6<br>REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO                | G4-EN15                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5<br>6.5.5                                              | 13    |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN16                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5<br>6.5.5                                              | 13    |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN17                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5<br>6.5.5                                              | 13    |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN19                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5<br>6.5.5                                              | 6, 13 |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN30                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5                                                       | 6,13  |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN21                                               | PRINCIPIO 8                | 6.5.4                                                     | 13    |           | 65             | ✓                    |
|                                                         | G4-EN22                                               | PRINCIPIO 8                | 6.7.5                                                     | 13    |           | 67             | ✓                    |
| G4-EN26                                                 | PRINCIPIO 8                                           | 6.5                        | 13                                                        |       | 67        | ✓              |                      |
| AR8<br>IMPACTO ECONÓMICO                                | G4-EC1                                                | PRINCIPIO 2                | 6.8<br>6.8.3<br>6.8.7<br>6.8.9                            | 10    |           | 69             | ✓                    |
|                                                         | G4-9                                                  |                            |                                                           |       |           | 69             | ✓                    |
|                                                         | G4-EC4                                                |                            |                                                           |       |           | 70             | ✓                    |
|                                                         | G4-EC5                                                |                            | 6.3.7<br>6.4.4<br>6.8                                     |       |           | 44             | ✓                    |
|                                                         | G4-EC9                                                | PRINCIPIO 1                | 6.3.9                                                     | 12    |           | 70             | ✓                    |
|                                                         | G4-EC7                                                | PRINCIPIO 1                | 6.3.9<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.5<br>6.8.7<br>6.8.9 | 8     |           | 36,37,38,39    | ✓                    |
|                                                         | G4-EC8                                                |                            | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.7.8<br>6.8<br>6.8.7<br>6.8.9          | 8     |           | 36,37,38,39    | ✓                    |
| AR9<br>POLÍTICA TARIFARIA                               | G4-SO1                                                | PRINCIPIO 1                | 6.3.9<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.9                            | 5     |           | 55             | ✓                    |
| AR10<br>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN                        | G4-EC9                                                | PRINCIPIO 1                |                                                           |       |           | 70             | ✓                    |
| AR11<br>RENDICIÓN DE CUENTAS                            | G4-SO4                                                | PRINCIPIO 10               | 6.6<br>6.6.3                                              |       |           | 25,27          | ✓                    |
|                                                         | G4-HR1                                                | PRINCIPIO 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.5<br>6.6.6                            |       |           | 50,51,52,53,54 | ✓                    |
|                                                         | G4-HR2                                                | PRINCIPIO 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 6.3<br>6.3.5                                              |       |           | 50,51,52,53,54 | ✓                    |
|                                                         |                                                       | PRINCIPIO 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 6.3<br>6.3.6<br>6.3.7<br>6.3.10<br>6.4.3                  |       |           | 50,51,52,53,54 | ✓                    |
|                                                         | G4-DMA                                                | PRINCIPIO 7, 8, 9          | 6.5.4                                                     |       |           | 50,51,52,53,54 | ✓                    |

ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| ASPECTOS MATERIALES<br>(contenidos básicos específicos)                    | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN O INDICADORES | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL                  | ISO 26000                                                  | ODS | OMISIONES | PÁGINA            | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----|-----------|-------------------|----------------------|
| AR14<br>DERECHOS HUMANOS (EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIO LABORAL, DISCAPACIDAD) | G4-HR12                                               | PRINCIPIO 1, 6                           | 6.3<br>6.3.6                                               |     |           | 50,51,52,53,54    | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR7                                                | PRINCIPIO 1, 2                           | 6.3<br>6.3.5<br>6.4.3<br>6.6.6                             |     |           | 50,51,52,53,54    | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA4                                                | PRINCIPIO 3                              | 6.4<br>6.4.3<br>6.4.4<br>6.4.5                             | 8   |           | 50,51,52,53,54    | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA11                                               | PRINCIPIO 6                              | 6.4<br>6.4.7                                               | 8   |           | 46,50,51,52,53,54 | ✓                    |
|                                                                            | G4-57                                                 | PRINCIPIO 10                             |                                                            |     |           | 50,51,52,53,54    | ✓                    |
|                                                                            | G4-58                                                 | PRINCIPIO 10                             |                                                            |     |           | 50,51,52,53,54    | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA16                                               | PRINCIPIO 1, 6                           | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3<br>6.4.4                   | 8   |           | 50,51             | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA12                                               | PRINCIPIO 1, 6                           | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3                            | 8   |           | 51                | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA5                                                | PRINCIPIO 1                              | 6.4<br>6.4.6                                               | 8   |           | 48                | ✓                    |
|                                                                            | G4-LA14                                               | PRINCIPIO 6                              | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3<br>6.4.4                   | 8   |           | 50,61             | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR4                                                | PRINCIPIO 1, 2, 3                        | 6.3<br>6.3.5                                               |     |           | 50                | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR5                                                | PRINCIPIO 1, 2, 5                        | 6.3<br>6.3.5                                               |     |           | 60                | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR6                                                | PRINCIPIO 1, 2, 4                        | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.4<br>6.3.5<br>6.3.7<br>6.3.10<br>6.6.6 |     |           | 60                | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR9                                                | PRINCIPIO 1, 9                           | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.4<br>6.3.5<br>6.3.7<br>6.3.10<br>6.6.6 |     |           | 60                | ✓                    |
|                                                                            | G4-HR10                                               | PRINCIPIO 1, 2, 3, 4, 5, 6               | 6.3<br>6.3.3<br>6.3.5<br>6.6.6                             |     |           | 60                | ✓                    |
| G4-LA15                                                                    | PRINCIPIO 1, 6                                        | 6.3.7<br>6.3.10<br>6.4<br>6.4.3<br>6.4.4 |                                                            |     | 60        | ✓                 |                      |

| ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4 |                                                          |                         |                                                |     |           |                   |                         |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------|-----|-----------|-------------------|-------------------------|
| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS                            |                                                          |                         |                                                |     |           |                   |                         |
| ASPECTOS MATERIALES<br>(contenidos básicos específicos)   | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE<br>GESTIÓN O INDICADORES | PRINCIPIOS PACTO GLOBAL | ISO 26000                                      | ODS | OMISIONES | PÁGINA            | VERIFICACIÓN<br>EXTERNA |
| AR16<br>IMPACTO SOCIAL                                    | G4-SO1                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.6                                            |     |           | 54,55,56,57,58,59 | ✓                       |
|                                                           | G4-HR8                                                   | PRINCIPIO 1 y 6         | 6.3<br>6.3.6<br>6.3.7<br>6.3.8<br>6.6.7        |     |           | 55,56,57,58,59    | ✓                       |
|                                                           | G4-HR12                                                  | PRINCIPIO 1 y 6         | 6.3<br>6.3.6                                   |     |           | 55,56,57,58,59    | ✓                       |
|                                                           | G4-SO2                                                   |                         |                                                |     |           | 55,56,57,58,59    | ✓                       |
|                                                           | G4-SO9                                                   |                         | 6.6<br>6.6.3                                   |     |           | 61                | ✓                       |
|                                                           | G4-EN34                                                  | PRINCIPIO 7, 8, 9       | 6.5                                            |     |           | 67                | ✓                       |
|                                                           | G4-EC6                                                   |                         | 6.3.9                                          |     |           | 17                | ✓                       |
|                                                           | G4-LA9                                                   |                         | 6.4<br>6.4.7<br>6.8.5                          | 8   |           | 46                | ✓                       |
|                                                           | G4-LA10                                                  |                         | 6.4<br>6.4.7<br>6.8.5                          | 8   |           | 46                | ✓                       |
|                                                           | G4-SO4                                                   | PRINCIPIO 10            | 6.6<br>6.6.3                                   | 10  |           | 22,23,25,27       | ✓                       |
| AR17<br>POLÍTICAS<br>ANTICORRUPCIÓN                       | G4-SO3                                                   | PRINCIPIO 10            | 6.6<br>6.6.3                                   |     |           | 22                | ✓                       |
|                                                           | G4-SO5                                                   | PRINCIPIO 10            | 6.6<br>6.6.3                                   |     |           | 22                | ✓                       |
| AR18<br>SALUD Y SEGURIDAD<br>EN EL TRABAJO                | G4-LA6                                                   | PRINCIPIO 1, 4, 6       | 6.4<br>6.4.6                                   | 8   |           | 47                | ✓                       |
|                                                           | G4-LA5                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.4<br>6.4.6                                   |     |           | 48                | ✓                       |
|                                                           | G4-LA7                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.4<br>6.4.6<br>6.8<br>6.8.3<br>6.8.4<br>6.8.8 | 8   |           | 49                | ✓                       |
|                                                           | G4-LA8                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.4<br>6.4.6                                   | 8   |           | 48                | ✓                       |
| AR19<br>SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES                      | G4-PR1                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.7<br>6.7.4<br>6.7.5        |     |           | 54,55             | ✓                       |
|                                                           | G4-PR2                                                   | PRINCIPIO 1             | 6.3.9<br>6.6.6<br>6.7<br>6.7.4<br>6.7.5        |     |           | 27                | ✓                       |

| ÍNDICE DE CONTENIDOS<br>GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI - G4 |                                                                   |                               |                                                  |     |           |          |                         |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|-----|-----------|----------|-------------------------|
| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS                               |                                                                   |                               |                                                  |     |           |          |                         |
| ASPECTOS MATERIALES<br>(contenidos básicos específicos)      | INFORMACIÓN<br>SOBRE EL<br>ENFOQUE DE<br>GESTIÓN O<br>INDICADORES | PRINCIPIOS<br>PACTO<br>GLOBAL | ISO 26000                                        | ODS | OMISIONES | PÁGINA   | VERIFICACIÓN<br>EXTERNA |
| AR19<br>SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES                         | G4-PR4                                                            | PRINCIPIO 1                   | 6.7<br>6.7.3<br>6.7.4<br>6.7.5<br>6.7.6<br>6.7.9 |     |           | 27,54,55 | ✓                       |
|                                                              | G4-PR5                                                            | PRINCIPIO 1                   | 6.7<br>6.7.4<br>6.7.5<br>6.7.6<br>6.7.8<br>6.7.9 |     |           | 54,55    | ✓                       |
|                                                              | G4-PR8                                                            | PRINCIPIO 1                   | 6.7<br>6.7.3<br>6.7.6<br>6.7.9                   |     |           | 55       | ✓                       |
|                                                              | G4-PR9                                                            | PRINCIPIO 1                   | 6.7<br>6.7.6                                     |     |           | 54,55    | ✓                       |
|                                                              | G4-SO11                                                           | PRINCIPIO 2                   |                                                  |     |           | 55       | ✓                       |



**QUITO**  
ALCALDÍA

**EPMAPS**  
AGUA DE QUITO

[www.aguaquito.gob.ec](http://www.aguaquito.gob.ec)