

MEMORIA  
DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2017**



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**  
Dirección de Comunicación Social y  
Transparencia EPMAPS-AGUA DE QUITO

**FOTOGRAFÍA**  
Archivo fotográfico Dirección de Comunicación Social  
y Transparencia EPMAPS-AGUA DE QUITO

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

**58**  
**años**  
*Dando vida*

**Tabla de contenido**

CARTA DEL ALCALDE	6	1.1. ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CALIDAD DE LA INFORMACION	26	2.3.1 AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA	61	4.1.1 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO	93
CARTA DEL GERENTE GENERAL	7	1.1.1. GESTIÓN ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS	27	2.3.2 MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO	66	4.1.2 ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES	95
PERFIL DE LA MEMORIA	8	1.1.2. PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	28	2.3.3 REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO	67	<b>5. TALENTO HUMANO</b>	<b>97</b>
TEMAS MATERIALES	9	1.1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	36	2.3.4 RECICLAJE	72	5.1 CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES	98
DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES	9	1.1.4. COMUNICACIÓN INTERNA	37	<b>3.CONSUMO RESPONSABLE</b>	<b>74</b>	5.1.1 BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE	98
MODELO DE SOSTENIBILIDAD	12	1.1.5. COMUNICACIÓN EXTERNA	38	3.1 UNIVERSALIZACIÓN DE SERVICIOS	75	5.1.2 DESARROLLO TALENTO HUMANO	105
ENFOQUE DE GESTIÓN	13	1.1.6. RELACIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	38	3.1.1. INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	75	5.1.3 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	107
EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	13	1.2 IMPACTO ECONÓMICO	41	3.1.2 INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO	78	5.1.4 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	108
PERFIL DE NUESTRA EMPRESA	14	1.2.1 TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS	46	3.2 CALIDAD DEL SERVICIO	83	5.1.5 CLIMA LABORAL	115
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	16	1.2.2 GESTIÓN DE INNOVACIÓN	48	3.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	84	5.2 RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	115
ESTRATEGIA CORPORATIVA	17	1.2.3 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO	49	3.2.2 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	85	5.2.1 EQUIDAD	119
ESTRATEGIA COMPETITIVA	17	1.2.4 DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA FILIAL	50	3.3 CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA	87	5.2.2 INTERCULTURALIDAD	119
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	17	<b>2. COMPROMISO PLANETA</b>	<b>51</b>	3.3.1 REDUCCIÓN DE CONSUMO	87	5.2.3 DISCAPACIDAD	120
OBJETIVOS COMERCIALES Y NO COMERCIALES	18	2.1 GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	52	3.3.2 EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN	89	<b>Referencias Bibliográficas</b>	122
NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	19	2.1.1 PROTECCIÓN DE CUENCAS	53	<b>4. BUENA VECINDAD</b>	<b>92</b>	ANEXO 1: INDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES	123
CADENA DE SUMINISTRO	20	2.2 DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS	58	4.1 APORTES PARA EL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD	93	ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	139
ÍNDICES DE COBERTURA Y CALIDAD	21	2.2.1 TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	59				
RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES	22	2.3 CAMBIO CLIMÁTICO	61				
<b>1.BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA</b>	<b>25</b>						



**CARTA DEL ALCALDE**

Para mí es un honor presentar la Memoria de Sostenibilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS - AGUA DE QUITO), correspondiente a la gestión desarrollada durante 2017.

Es un orgullo y nos llenan de gratitud mostrar los resultados alcanzados en este período y que ratifican a nuestra institución como un referente nacional e internacional entre los gestores de agua potable y saneamiento.

En un momento en que el planeta enfrenta una situación preocupante por el cambio climático y los efectos sobre la provisión de agua potable, el trabajo comprometido de AGUA DE QUITO se orienta a garantizar el acceso de la población del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) a agua segura y saneamiento con responsabilidad social, ambiental y empresarial.

Por medio de esta memoria, transparentamos la gestión y las

grandes obras que se han ejecutado para garantizar el abastecimiento de agua a futuras generaciones y preservar nuestros recursos, mejorando así la calidad de vida de los habitantes de nuestra ciudad.

Además, exponemos la implementación de nuevas prácticas empresariales que han permitido a EPMAPS proyectarse al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible enmarcados en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, específicamente, el objetivo número seis referente al acceso a agua limpia y saneamiento.

Hemos fortalecido nuestra vocación de servicio a los ciudadanos gracias al impulso de nuestro gran equipo profesional y humano -desde el trabajador de campo hasta el grupo directivo cuyo aporte es fundamental para el logro de nuestra misión.

*Mauricio Rodas*

**CARTA DEL GERENTE GENERAL**



La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS- AGUA DE QUITO), tiene el agrado de poner a disposición de sus grupos de interés su sexta Memoria de Sostenibilidad, que da cuenta de su desempeño y su compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios

del Pacto Global y describe de manera clara y precisa los avances, retos y oportunidades presentados en el 2017.

La Política y Modelo de Sostenibilidad Empresarial ha permitido enfocar de manera más eficaz nuestros temas materiales, en concordancia con los Objetivos Estratégicos, la Misión y Visión Institucional.

La presente Memoria refleja nuestro esfuerzo por enfrentar el reto permanente de brindar servicios de calidad, con continuidad y altas tasas de cobertura de agua potable y alcantarillado, de manera inclusiva a todos los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, así como el empeño para la descontaminación de los ríos y quebradas de Quito.

Además nuestro compromiso con las Naciones Unidas en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, queda plasmado en las buenas prácticas de sostenibilidad impulsadas por la Empresa, entre ellas los avances y logros para inversión en infraestructura verde con el objetivo de la conservación de cuencas hidrográficas a través de programas de protección y recuperación de suelos, principalmente en ecosistemas de páramo, así como en la autogeneración eléctrica mediante el uso y aprovechamiento ecoeficiente del recurso hídrico en el proceso de producción, lo que ha permitido la reducción de costos operativos y la generación de energía limpia.

Por tal motivo, en 2017 hemos tenido el grato honor de recibir el “Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible” en relación al ODS 7 “Energía Asequible y no Contaminante” y el ODS 15 “Vida de Ecosistemas Terrestres”, por parte de Pacto Global Red Ecuador.

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.

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.

De esta forma orientamos permanentemente nuestro esfuerzo con el objetivo de consolidar nuestra Visión: “Ser la empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región”.

*Marco Antonio Cevallos Vazquez*

## PERFIL DE LA MEMORIA

EPMAPS - AGUA DE QUITO, anualmente 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.

La presente Memoria de Sostenibilidad comprende el año fiscal 2017 y la última Memoria presentada corresponde al 2016.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva, Principios del Pacto Global y la Norma ISO 26000, como muestra del compromiso de EPMAPS- AGUA DE QUITO con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por Naciones Unidas.

En este documento se da cuenta del desempeño de las actividades y proyectos empresariales que contribuyen con estos propósitos.

Cabe indicar que los temas materiales reportados han sido modificados respecto a la Memoria anterior.

Para comprobar la fiabilidad de la información reportada 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 según GRI-Estándares, EPMAPS - AGUA DE QUITO, 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, ha recurrido a la verificación externa de la Memoria de Sostenibilidad 2017 por parte de un tercero externo independiente, de esta manera se garantiza que la información contenida en esta Memoria sea fiable, completa y equilibrada.

La información se organizó de tal forma que facilite la comprensión de los cambios producidos con respecto a los años anteriores y se comunique de manera precisa y clara cada uno de los indicadores reportados.

Con esta finalidad la Memoria contiene tablas comparativas, gráficos y esquemas que proporcionan al lector tener una mejor comprensión respecto al desempeño sostenible de la Empresa.

Cabe mencionar que los montos reportados en los estados financieros en los cuadros comparativos de la presente Memoria difieren de la

Memoria 2016, en razón de que estos fueron auditados de manera posterior a la publicación de la misma, siendo esta una reexpresión.

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; y respecto al año anterior el Directorio aprobó ciertos cambios en la estructura organizacional del Nivel Jerárquico Superior, mismas que rigen desde febrero 2018.

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

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

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

 **LÍNEA GRATUITA**  
1800 24 24 24

 **FACEBOOK**  
[/aguadequito](https://www.facebook.com/aguadequito)

 **TWITTER**  
[@aguadequito](https://twitter.com/aguadequito)

## TEMAS MATERIALES

### DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES

a) **Identificación:** Los temas materiales reportados en la presente Memoria se definieron con el apoyo de Consultorías no reembolsables del Banco Interamericano de Desarrollo - BID para el “Fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial”, así como para “Transparencia, Gestión de Información y Gobernanza en el Sector de Agua & Saneamiento”, cuyos insumos sirvieron para realizar

talleres participativos con personal clave del Staff Gerencial, teniendo como resultado una propuesta inicial en la que se consideraron algunos de los temas que fueron reportados en la Memoria 2016.

Durante el proceso de determinación de los temas materiales se efectuaron reuniones con algunos representantes de nuestros Grupos de Interés externos tales como: El Comercio, FONAG, Presidente del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social (CMRS),

Quito Honesto, CERES, Pacto Global, BID, representante de la comunidad y proveedores, entre otros.

b) **Priorización:** Los Temas Materiales fueron ajustados y definidos según el contexto de Sostenibilidad de la Empresa, partiendo de su importancia para el cumplimiento de la Visión y Misión Institucional, los Objetivos Estratégicos y su concordancia con los Valores Institucionales, Política de Sostenibilidad y Focos del Modelo de Sostenibilidad de la EPMAPS, tal como detallamos a continuación:



c) **Validación:** Se completó el proceso, validando los temas materiales con sus respectivos focos y coberturas (iniciativas) de la siguiente manera:

FOCO	TEMAS MATERIALES	INICIATIVAS
BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	Ética, transparencia y calidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión ética y de conflictos de interés</li> <li>Prácticas de Buen Gobierno</li> <li>Rendición de Cuentas</li> <li>Comunicación interna</li> <li>Comunicación externa</li> <li>Relacionamiento con Grupos de Interés</li> </ul>
	Impacto Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas y focalización de subsidios</li> <li>Gestión de Innovación</li> <li>Alianzas para el Desarrollo</li> <li>Desarrollo y Fortalecimiento de la Filial</li> </ul>
COMPROMISO PLANETA	Gestión del Recurso Hídrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de Cuencas</li> </ul>
	Descontaminación Ríos y Quebradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento de Aguas Residuales</li> </ul>
	Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autosuficiencia energética</li> <li>Mitigación de Riesgos por Cambio Climático</li> <li>Reducción huella de carbono</li> <li>Reciclaje</li> </ul>

FOCO	TEMAS MATERIALES	INICIATIVAS
CONSUMO RESPONSABLE	Univerzalización de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura de agua potable</li> <li>Infraestructura de alcantarillado</li> </ul>
	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Calidad y continuidad del servicio</li> </ul>
	Consumo Responsable del Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de Consumo</li> <li>Educación y comunicación</li> </ul>
BUENA VECINDAD	Aportes para el desarrollo local de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamiento Comunitario</li> <li>Articulación de soluciones</li> </ul>
TALENTO HUMANO	Calidad de Vida de los Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienestar social de nuestra gente</li> <li>Desarrollo del Talento Humano</li> <li>Capacitación y Educación</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Clima Laboral</li> </ul>
		Respeto y Promoción de los DDHH

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD

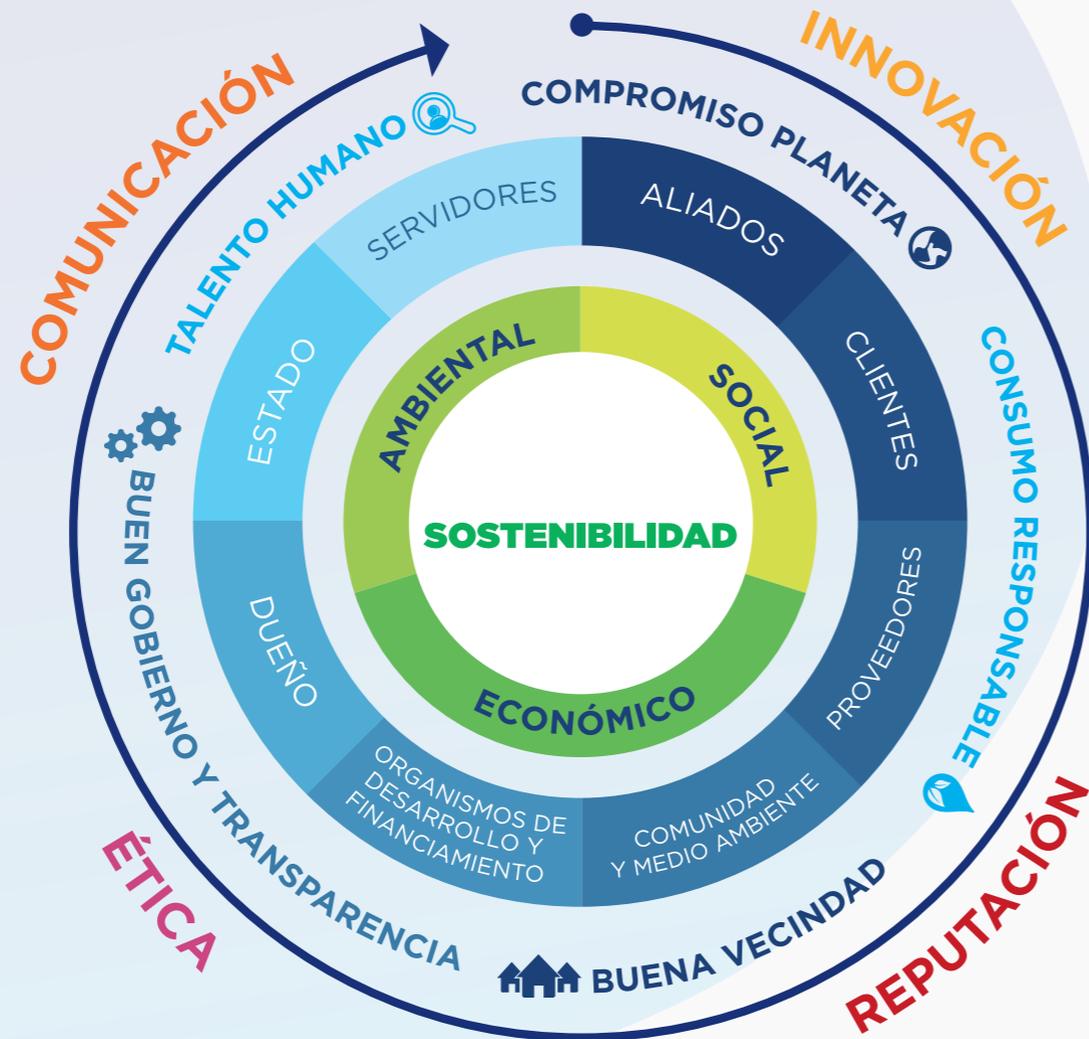
- **Compromiso Planeta:** Disminuimos los impactos ambientales y protegemos el recurso hídrico, trabajando en temas de agua, eficiencia energética, reciclaje y huella de carbono. Nuestra prioridad son el agua y la descontaminación de los ríos de Quito.

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

- **Buena Vecindad:** Reconocemos el impacto de nuestras acciones en las comunidades vecinas a las cuencas, obras e instalaciones de la Empresa; articulando soluciones y aportando a su desarrollo.

- **Buen Gobierno y Transparencia:** Implementamos prácticas de Buen Gobierno y Transparencia mediante actuaciones socialmente responsables, garantizando información confiable para todos nuestros Grupos de Interés, promoviendo la innovación para asegurar la sostenibilidad financiera y optimización de nuestras operaciones.

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



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

## ENFOQUE DE GESTIÓN

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

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

## EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El sistema integrado de planificación de la Empresa se sustenta en un modelo de gestión que ha considerado el mandato establecido en la Constitución Política, el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial del MDMQ, y que tiene como pilares de su gestión la sostenibilidad, la eficiencia y la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, alineando a toda la organización hacia el cumplimiento de su misión.

La Planificación Estratégica de la EPMAPS está basada en el modelo de gestión de la estrategia Execution

Premium, bajo el cual se ha logrado dar continuidad y vida a la estrategia empresarial, la misma que cuenta con 17 objetivos estratégicos distribuidos en las cuatro perspectivas, y cuarenta y cinco indicadores con metas que permitirán evaluar los resultados que se alcancen en los próximos años.

La EPMAPS ha realizado la traducción de los fundamentos estratégicos en el cuadro de mando integral, con el fin de poner la estrategia en acción. El *Balanced Scorecard* contiene el Mapa Estratégico con objetivos, indicadores, metas y proyectos estratégicos para el logro de resultados. Este Sistema integra la planificación estratégica con la planificación operativa, técnica y financiera de largo y mediano plazo.

La planificación operativa de largo plazo contempla el Plan Maestro, Plan

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

La Empresa realiza el monitoreo y seguimiento mensual de la estrategia y de las operaciones a través de la herramienta informática SMARTSUITE y utilizando la metodología de las Reuniones de Análisis Estratégico - RAE. Se cuenta con tres niveles de control de gestión: estratégico, operativo y financiero; permitiendo evaluar resultados, ejecución, contratación e inversión. Los resultados obtenidos en 2017, constan en el Anexo 2 de esta Memoria.



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

## PERFIL DE NUESTRA EMPRESA

De acuerdo a la Constitución de la República, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y del objeto de la EPMAPS, 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.

EPMAPS-AGUA DE QUITO es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento al Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, Ecuador, a una población aproximada de 2'650.000 habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1781 servidores, el funcionamiento de 21 Plantas de tratamiento de agua potable y 22 plantas de tratamiento de aguas residuales.

Las operaciones, a través de procesos sostenibles, generan un ingreso aproximado de USD. 172 millones, recursos que fueron destinados para la inversión en infraestructura de agua potable y saneamiento.

Para la provisión de agua potable la Empresa dispone de los siguientes sistemas de captación: Papallacta, La Mica, Conducciones Orientales,

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

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

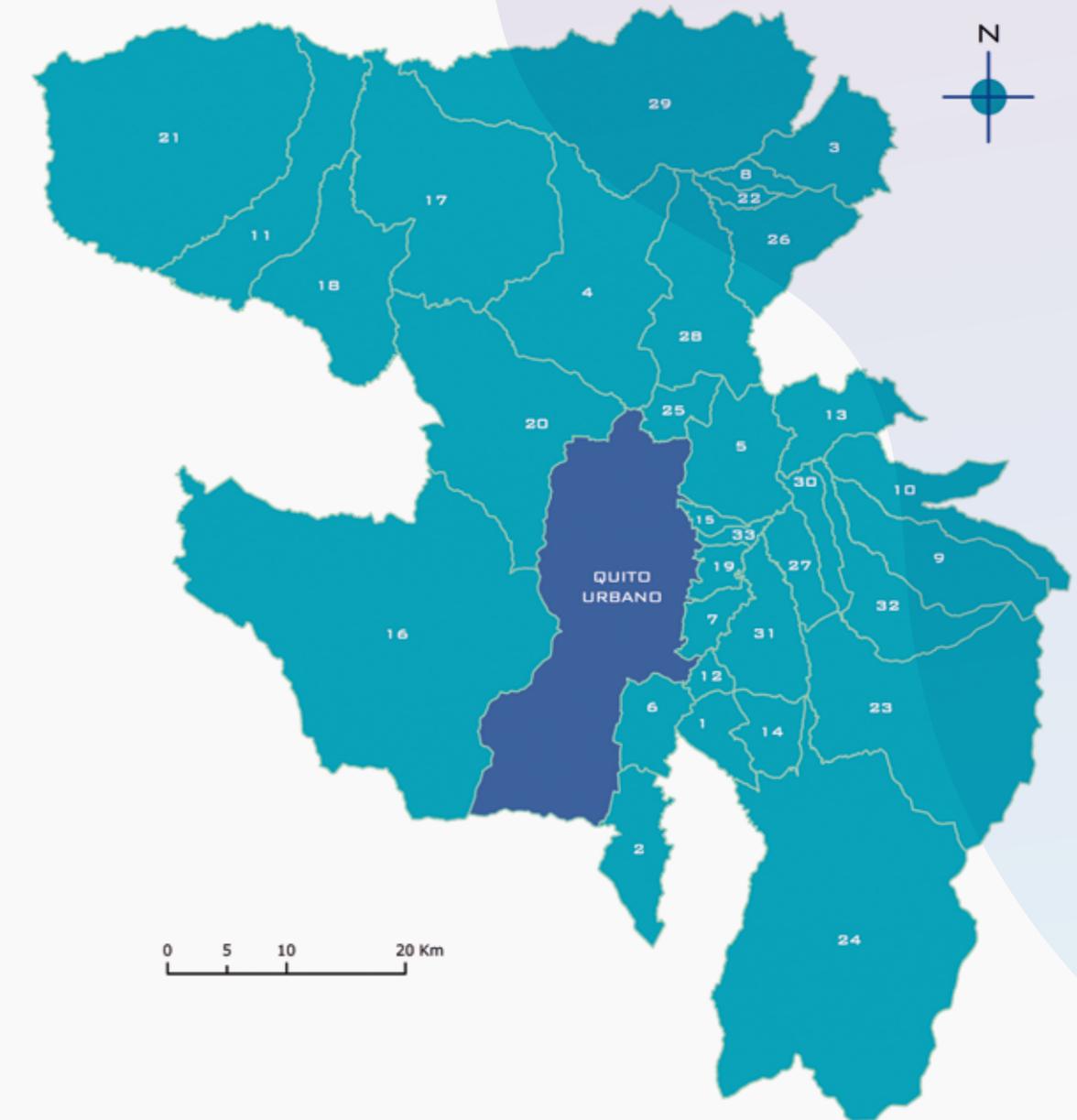
EPMAPS-AGUA DE QUITO no ha presentado cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro.

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



ETIQUETA	PARROQUIAS SUBURBANAS
1	ALANGASI
2	AMAGUAÑA
3	ATAHUALPA
4	CALACALI
5	CALDERON
6	CONOCOTO
7	CUMBAYA
8	CHAVEZPAMBA
9	CHECA
10	EL QUINCHE
11	GUALEA
12	GUANGOPOLDO
13	GUAYLLABAMBA
14	LA MERCED
15	LLANO CHICO
16	LLOA
17	NANEGAL
18	NANEGALITO
19	NAYON
20	NONO
21	PACTO
22	PERUCHO
23	PIFO
24	PINTAG
25	POMASQUI
26	PUELLARO
27	PUEMBO
28	SAN ANTONIO
29	SAN JOSE DE MINAS
30	TABABELA
31	TUMBACO
32	YARUQUI
33	ZAMBIZA

■ PARROQUIAS SUBURBANAS  
■ PARROQUIAS URBANAS



Fuente: Gerencia Tecnología de Información

## FILOSOFÍA EMPRESARIAL

La filosofía de la EPMAPS 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 en la prestación de los servicios que ofrece al DMQ y la excelencia de la organización frente

al medio en el que se desenvuelve, en beneficio de sus habitantes. La Responsabilidad Social Empresarial implica que AGUA DE QUITO en su proceso de toma de decisiones valore el impacto de sus acciones en los habitantes del DMQ, las comunidades aledañas, en los trabajadores y en el medio ambiente, comprometida así en generar valor empresarial.

Con base en la metodología del *Balanced Scorecard*, los objetivos estratégicos están comprendidos en cuatro perspectivas:

PERSPECTIVA DE LA COMUNIDAD



PERSPECTIVA FINANCIERA



PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS



PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO



BALANCE SCORECARD

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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



### POLÍTICAS

- Desarrollar una gestión confiable y eficiente al servicio de la ciudadanía
- Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable
- Promover la participación ciudadana en la prestación de 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

## ESTRATEGIA CORPORATIVA

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

La EPMAPS en razón de su naturaleza y marco legal establecido en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; y Ordenanza Metropolitana 309, 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 GESTIÓN

Constituida por los siguientes lineamientos:

- 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 AP

## OBJETIVOS COMERCIALES Y NO COMERCIALES

### Objetivos Comerciales

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



### OBJETIVOS COMERCIALES

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



### OBJETIVOS NO COMERCIALES

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

### Objetivos NO Comerciales

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

### Tipos de clientes y beneficiarios de los Objetivos Comerciales y no Comerciales

A diciembre de 2017, se registra en el Sistema Comercial un total de 615.714 clientes activos servidos, clasificados de acuerdo al tipo de consumo:

Doméstico	Comercial	Industrial	Oficial	Municipal	Público	Inst. sin fin de lucro	TOTAL
551.182	58.944	1.086	1.965	1.100	1.062	375	<b>615,714</b>

Fuente: Gerencia Comercial

## NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

### PRODUCTOS:

1. Agua potable
2. Saneamiento
3. Hidroelectricidad

### SERVICIOS:

#### Agua potable

1. Instalación de conexiones de agua potable.
2. Instalación y reubicación de medidores.
3. Cambios de diámetro.
4. Habilitación de conexiones de agua potable.
5. Verificación técnica de medidor.
6. Inspecciones por reclamos.

7. Reparación de conexión hasta sitio del medidor.
8. Comercialización de agua potable a tanqueros particulares.

#### Saneamiento

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

#### OTROS SERVICIOS

1. Gerenciamiento de proyectos de agua potable y saneamiento.
2. Administración y operación de sistemas.
3. Asistencia Técnica - administrativa.
4. Consultorías Técnicas (fiscalización de estudios, fiscalización de obras,

estudios especializados, agua no contabilizada, evaluación de plantas de tratamiento de agua potable.

5. Consultoría administrativas (Diagnóstico de la gestión de agua potable y saneamiento, fortalecimiento institucional, estructuración e implementación de procesos, elaboración de manuales y procedimientos).

6. Capacitación en temas relacionados a procesos integrales de agua potable, saneamiento y Regulación N° 003 ARCA.

7. Muestreo y análisis de laboratorio de aguas naturales, potable y residual

#### Hidroelectricidad

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

## CADENA DE SUMINISTRO

PLANTAS DE TRATAMIENTO AGUA POTABLE		
NÚMERO DE PLANTAS: 21		
SISTEMAS	MILLONES m <sup>3</sup>	% EQUIVALENCIA
Papallacta	95,34	37,88%
La Mica	37,31	14,82%
Conducciones Orientales	68,89	27,37%
Conducciones Occidentales	29,18	11,59%
Rural	3,17	1,26%
Pozos	4,60	1,86%
Vertientes	13,20	5,24%
<b>TOTAL</b>	<b>251,69</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO DE AGUA PRODUCIDA</b>	<b>7,98</b>	<b>m<sup>3</sup>/seg</b>

CAPTACIÓN		
SISTEMAS	MILLONES m <sup>3</sup>	% EQUIVALENCIA
Papallacta (*)	94,8	36,51%
La Mica (*)	37,37	14,39%
Conducciones Orientales (*)	74,76	28,79%
Conducciones Occidentales (*)	31,75	12,23%
Rural (*)	3,17	1,22%
Pozos (**)	4,6	1,77%
Vertientes (*)	13,2	5,08%
<b>TOTAL</b>	<b>259,65</b>	<b>100%</b>
(*) Proviene de aguas superficiales (**) Proviene de aguas subterráneas NOTA: Ninguna fuente ha sido afectada.		
<b>PROMEDIO DE AGUA CAPTADA</b>	<b>8,23</b>	<b>m<sup>3</sup>/seg</b>

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS		
GENERACIÓN DE CADA CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MWH	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Recuperadora	118.333,962	69,36%
El Carmen	50.067,86	29,34%
Noroccidente	1.963,62	1,15%
Carcelén	252,72	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>170.618,16</b>	<b>100%</b>
GENERACIÓN PARA LA VENTA DE CADA CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MWH	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Recuperadora	40.730,50	49,98%
El Carmen	49.393,98	54,54%
Noroccidente	183,87	0,20%
Carcelén	252,72	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>90.561,06</b>	<b>100%</b>

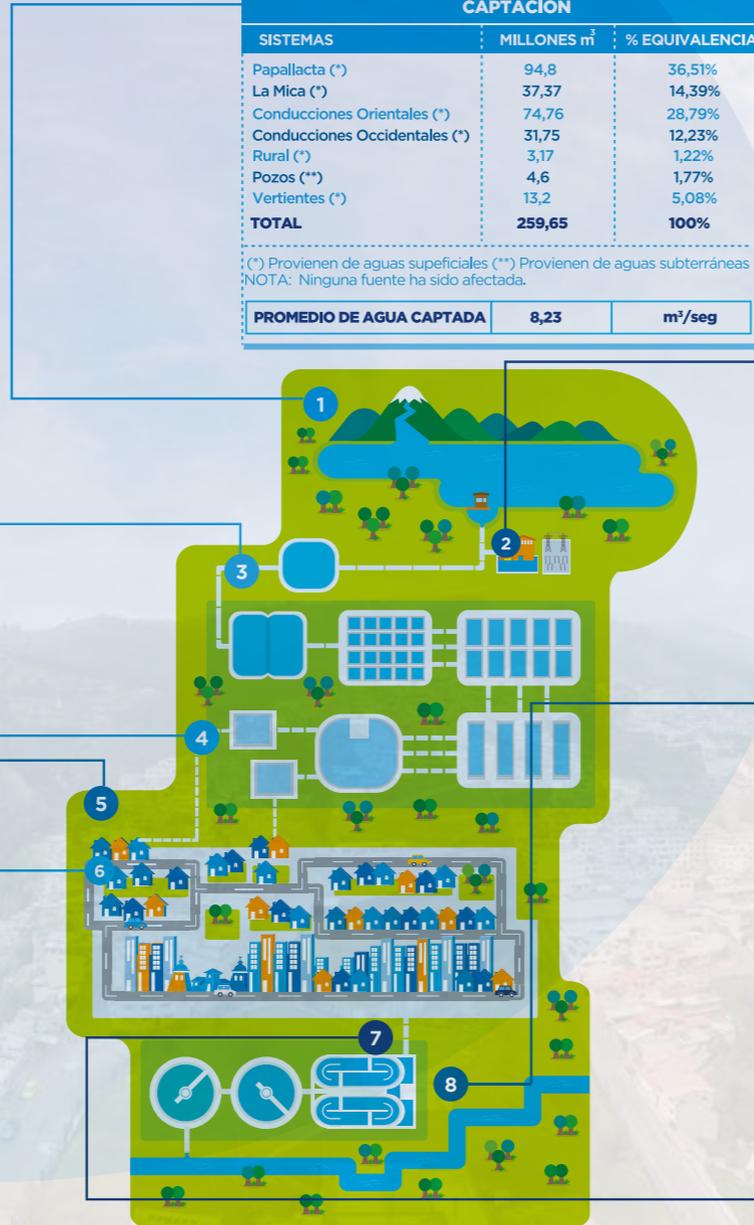
ALMACENAMIENTO		
Tanques de Reserva y Distribución Ciudad	190	53,8%
Tanques de Distribución Parroquias	163	46,2%
<b>TOTAL TANQUES</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>
Nota: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores y tanques sin zona de servicio hidráulico definido.		

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE		
Líneas de transmisión (*)	637 km	
Redes de distribución (**)	7.538,47 Km	
SISTEMAS	MILLONES m <sup>3</sup>	% EQUIVALENCIA
Papallacta	92,76	37,52%
La Mica	36,85	14,90%
Conducciones Orientales	68,11	27,55%
Conducciones Occidentales	28,62	11,58%
Rural	3,11	1,26%
Pozos	4,6	1,86%
Vertientes	13,2	5,34%
<b>TOTAL</b>	<b>247,25</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA</b>	<b>7,84</b>	<b>m<sup>3</sup>/seg</b>

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)*	
Ciudad (área urbana)	22,26%
Parroquias rurales	39,83%
Distrito Metropolitano de Quito (**)	28,54%

(\*) 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

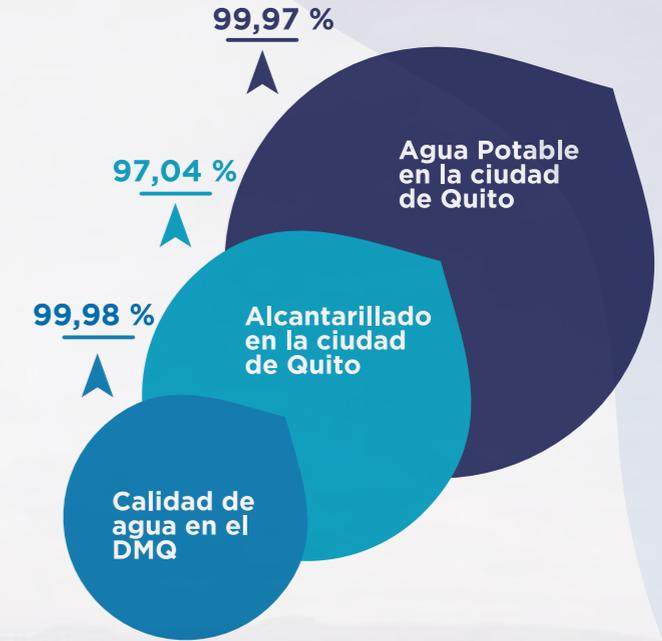
El IANC de la EPMAPS-AGUA DE QUITO, es uno de los más bajos de empresas similares en Latinoamérica (fuente: Benchmarking de ADERASA)



### 22 PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

RECOLECCIÓN	
Longitud redes de alcantarillado (**)	5.553,47 Km
Cantidad de pozos (*)	94.030 Und
Cantidad de sumideros (*)	90.304 Und
Quebradas con estructuras (*)	84 Und
Quebradas con estructura de captación y regulación (*)	71 Und
Fuente: (*) Gerencia de Operaciones (**) Gerencia de Planificación y Desarrollo	

## ÍNDICES DE COBERTURA Y CALIDAD



## RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

En el 2017, EPMAPS-AGUA DE QUITO recibió de entes nacionales e internacionales los siguientes reconocimientos:

### - Premio de Desarrollo IWA 2017: Categoría Práctica:

Marco Antonio Cevallos, Gerente General de EPMAPS - AGUA DE QUITO recibió este reconocimiento por parte de International Water Association - IWA, por su destacado y constante aporte en soluciones que representan una mejora continua en el sector.



- Reconocimientos a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible ODS.

AGUA DE QUITO recibió por parte de Pacto Global Colombia y Pacto Global Ecuador dos distinciones gracias al trabajo continuo basado en las mejores prácticas empresariales.

- Los proyectos que fueron reconocidos y que ratifican el compromiso de EPMAPS en mantenerse a la vanguardia empresarial fueron:
- Autogeneración Eléctrica que aporta al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS - 7 Energía Asequible y no Contaminante; y,
- Conservación de Cuencas Hidrográficas, ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres.



- Premio FEPI Cobre y Bronce 2017. (Festival Internacional de la Publicidad Independiente)

Este reconocimiento está dirigido a la campaña de consumo responsable "AGUITIS" que lleva adelante la EPMAPS. El objetivo es reducir el consumo de agua en la capital.



- Distinción Ambiental Metropolitana Quito Sostenible (DAM QS) 2017

AGUA DE QUITO participó en el proceso de Distinción Ambiental Quito Sostenible 2017, en la categoría Empresas o Instituciones Públicas, siendo la única empresa pública que alcanzó esta denominación por haber demostrado su compromiso en los 5 ejes evaluados: Movilidad Sostenible, BPA para reducir huellas, Patrimonio Natural, Manejo de Residuos, y Edificación Sostenible.



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

### Certificación de la evaluación AQUARATING

La EPMAPS es la primera empresa a nivel mundial que es evaluada y auditada por el Sistema AquaRating, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID- y la International Water Association -IWA para la evaluación en la aplicación de las mejores prácticas y los resultados de gestión de empresas de agua potable y saneamiento.

Como resultado positivo de este examen ha recibido el certificado de la evaluación.



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

Las certificaciones alcanzadas por la EPMAPS se mantienen mediante auditorías de certificación y auditorías semestrales por parte de empresas internacionales acreditadas. Al 31 de diciembre de 2017 se mantiene vigente la certificación de:

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



Como parte del Sistema Integrado de Gestión CASS, EPMAPS cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007. Al considerarse que el sistema de alcantarillado del DMQ está expuesto a mayores riesgos de seguridad y salud para los servidores que realizan actividades de operación y mantenimiento; durante 2017 a través de la entidad autorizada, se gestionó la auditoría para la certificación correspondiente de dos Unidades que integran el mencionado sistema. Para 2018 se plantea incrementar el alcance a otras Unidades.

### Certificaciones de la Calidad del Agua

En 2015 se obtuvo la certificación de conformidad con Sello de Calidad INEN y se mantiene vigente con la realización de auditorías de calidad del agua.

Esta certificación reconoce el cumplimiento completo de la norma INEN 1108. Bajo estos estándares EPMAPS para el 2017 registró un índice promedio anual de la calidad del agua del 99,97%.



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

### Acreditaciones

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

exactitud de los equipos de control de las plantas:

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

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

**Certificaciones**

- **AQUARATING**
- **Sistema Integrado de Gestión CASS** (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud).
- **Calidad del Agua.** (Norma INEN 1108)

**Acreditaciones**

**ISO 17025** con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) a los laboratorios de:

- Central Control de **Calidad** del Agua.
- Calibración y Verificación** de los Medidores de Consumo de Agua.
- Calibración de Equipos de **Control de Calidad** de las Plantas de Potabilización.

**Premios y reconocimientos**

- **Premio de Desarrollo IWA 2017.** Categoría Práctica.
- **Reconocimientos a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible (ODS).**
- **Premio FEPI Cobre y Bronce 2017.** (Festival Internacional de la Publicidad Independiente). Premio a Campaña de Comunicación "Consumo Responsable AGUTIS".
- **Distinción Ambiental Metropolitana Quito Sostenible (DAM QS) 2017.**



## 1.1. ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CALIDAD DE LA INFORMACION

La Ética, Transparencia y Calidad de la Información, impacta de manera transversal en todos los procesos de la Empresa y se gestionan a través del Código de Ética, Rendición de Cuentas y los mecanismos institucionales de comunicación interna y externa.

Tiene como propósito incrementar la eficacia de la comunicación y promover una cultura de gestión organizacional, los mismos que se evalúan a través de los índices de Satisfacción de la Comunicación Interna y Externa, cuyos resultados se encuentran en el Anexo 2.

### a) Código de Ética

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

### b) Valores



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

### 1.1.1. GESTIÓN ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS

EPMAPS-AGUA DE QUITO durante 2017 no ha identificado ni registrado casos de corrupción confirmados, en los que se haya rescindido o renovado contratos con socios de negocios por infracciones relacionadas con corrupción; o casos jurídicos públicos interpuestos contra la Empresa y sus servidores.

El Código de Gobierno Corporativo de la EPMAPS así como el Código de Ética establece valores y principios para los servidores de la Empresa relacionados con el respeto a las leyes y a las costumbres sociales, a la reserva y privilegio de la información, enfocadas al cumplimiento del objeto principal, con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad.

La Empresa mantiene un firme compromiso para controlar y evitar que los servidores se encuentren en una situación de conflicto de interés cuando deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y se encuentren en la posibilidad de escoger entre el interés de la Empresa, el propio o de un tercero, quien puede ser cliente, usuario o proveedor de la situación presentada,

de manera que de optar por cualquiera de estos dos últimos, obtendría un indebido beneficio pecuniario y/o extra-económico que de otra forma no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, normativo o ético.

Resultado de lo antes indicado, durante 2017 en la Empresa no se presentaron casos de conflictos de interés.

Sin embargo, es necesario precisar que el Comité de Empresa de la EPMAPS, en 2014 presentó a la alta Gerencia un pliego de peticiones, por lo que el Ministerio de Relaciones Laborales inició un proceso de mediación entre el CETEMAPS y la Administración de la Empresa, lográndose hasta finales de 2017 solucionar la mayoría de los puntos del citado pliego; los restantes, serán tratados en 2018.

La EPMAPS, al momento no ha evaluado operaciones relacionadas con actos de corrupción, sin embargo, como parte del fortalecimiento institucional en temas anticorrupción, inició en 2017 el proceso de contratación de “Consultoría para Ética” cuyo objetivo es afianzar las prácticas de ética

empresarial de la EPMAPS, a nivel de servidores, contratistas y proveedores de bienes y servicios.

En caso de suscitarse conflictos de interés, desde 2018 serán tratados conforme la metodología propuesta como resultado de la consultoría mencionada. Como resultado de esta consultoría se prevé obtener lo siguiente:

Reformulación del Código de Ética actual, Marco de actuación del Comité de Ética y mecanismos de reclamación, implementación de una línea ética o de transparencia, Plan de Difusión del Código de Ética y línea ética, protocolo para manejo de conflictos de interés y acciones a proveedores y contratistas de la EPMAPS para trabajar en temas éticos y de transparencia.

En función de los resultados señalados, podremos realizar evaluaciones de impactos sobre derechos humanos.

## 1.1.2. PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

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

Como buena práctica de Gobierno

Corporativo, en 2017 los miembros del Directorio realizaron una autoevaluación respecto a su gestión, con la finalidad de establecer oportunidades de mejora y fortalecimiento.

De igual forma y como buena práctica de Gobierno Corporativo, el citado Código establece que el Directorio de la EPMAPS 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, la ausencia de conflictos de interés, entre otros.

### a) Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo

El desarrollo de un adecuado modelo de Gobierno Corporativo es considerado un factor clave para el crecimiento empresarial en busca de mayor eficiencia, de una mejora en la sostenibilidad financiera y en sus niveles de reputación; y de un sistema idóneo de administración de riesgos.

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



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

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

### b) EPMAPS - Agua de Quito como Entidad Estratégica Municipal

La Administración Municipal apoya la implementación de Gobierno Corporativo en EPMAPS - AGUA DE QUITO, orientándola a la sostenibilidad económica, social y ambiental, para favorecer al desarrollo de los servicios públicos en el Distrito Metropolitano de Quito.

El desempeño de EPMAPS - AGUA DE QUITO se basa en un modelo que contempla el Mandato Constitucional, la Planificación Territorial del Distrito Metropolitano de Quito y la Planificación Estratégica, Técnica y Financiera de la Empresa, sobre la que se apoyan tres pilares considerados fundamentales para la organización: Sostenibilidad, Eficiencia y Calidad. Además, se enmarca en prácticas de Buen Gobierno Corporativo con Responsabilidad Social Empresarial; las regulaciones vigentes; las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's); la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i); y la Mejora Continua.

### c) Directorio (Gobierno)

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

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

Cabe precisar, que la conformación de los demás miembros de Directorio, de acuerdo a la citada Ordenanza, no distingue criterios de diversidad, independencia y/o experiencia en temas económicos, ambientales y sociales, ya que los miembros son autoridades elegidas por votación popular.



El Directorio está integrado por cinco miembros:

- El Alcalde Metropolitano o su delegado;
- Dos Concejales designados por el Concejo Metropolitano, o sus respectivos suplentes que deben ser Concejales principales;
- El Secretario General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, o su delegado permanente; y,
- 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, tiene un período de duración en sus funciones de dos años; mientras que 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 a diciembre de 2017, el Directorio estuvo conformado por 4 hombres (80%) y 1 mujer (20%).

La capacitación de los mencionados concejales, miembros del Directorio

es de responsabilidad del Municipio de Quito al ser parte de esta Instancia administrativa.

Mediante las sesiones ordinarias del Directorio la EPMAPS-AGUA DE QUITO, pone a consideración y en conocimiento del mismo, los temas de carácter ambiental, económico, social, que son de interés institucional.

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



	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 (Hasta 30 de mayo de 2017)	Secretaria de Planificación del DMQ	Miembro Principal
	Abg. Andrés Isch (Desde 19 de junio de 2017)	Secretario de Planificación del DMQ	Miembro Principal
	Arq. Jacobo Herdoiza	Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del DMQ	Miembro Principal
	Eco. Luis Reina	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
	Ing. Marco Ponce	Concejal Metropolitano	Miembro Alterno
	Ing. Marco Antonio Cevallos 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 se encuentran en el Reglamento Interno del Directorio mientras que las de los Gerentes de Área y Directores en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior, aprobado por el Directorio, los mismos que están disponibles en la página web institucional <http://www.aguaquito.gob.ec> como parte de la política de transparencia que la Empresa cumple.

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.

#### d) Gestión de Riesgos Corporativos

La EPMAPS, alineada a las prácticas de Gobierno Corporativo cuenta con un Universo de Riesgos Corporativos

compuesto por 43 riesgos, que están clasificados en 4 categorías: Estratégicos, Operativos, Cumplimiento, Financieros, y que son 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.

La 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 con este tema; sus actas y resoluciones son puestas a consideración del Gerente General para su aprobación.



#### e) Estructura de Gobierno

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

La estructura de gobierno de la EPMAPS está regida por el Directorio que dirige; y, el Gerente General, que administra. Todos los Gerentes de Área presentan sus informes mensuales de gestión al Gerente General, quién a su vez reporta al Directorio, que es el Órgano Superior de Gobierno, los resultados de su gestión, así mismo, los temas de mayor relevancia.

Cabe indicar que el 100% de altos directivos son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la EPMAPS desarrolla operaciones significativas, de los cuales el 73% son hombres y 27% mujeres.

La Estructura Orgánica Funcional Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS al 31 de diciembre de 2017 alineada a procesos es la siguiente:

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL NIVEL JERÁRQUICO SUPERIOR



### f) Comités de Apoyo

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

COMITÉS DE APOYO	CONFORMACIÓN POR SEXO		CATEGORÍAS DE DESEMPEÑO		
	MASCULINO	FEMENINO	ECONÓMICA	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		✓	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3	2			✓
RIESGOS CORPORATIVOS	5	1	✓	✓	✓

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

### - Comité de Agua no Contabilizada:

Mediante Resolución N° 274 de 2011, se creó el Comité de Agua No Contabilizada, con el objetivo de verificar el cabal cumplimiento de los avances de los proyectos componentes del Programa Agua No Contabilizada, para cuyo efecto deberá adoptar las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas.

Es un órgano consultivo de coordinación y cooperación institucional con la Gerencia General para el seguimiento de proyectos y la adopción de medidas que aseguren el cumplimiento de metas del Programa de Control y Reducción de Agua No Contabilizada (Programa de ANC).

Este Comité está conformado por: Gerente Comercial, Gerente Operaciones, Gerente Técnico de Infraestructura y Secretario: Secretario Técnico de Agua no Contabilizada designado por el Gerente General.

Durante el año 2017, el Comité realizó siete sesiones; entre los aspectos más relevantes tratados en las reuniones se mencionan los siguientes:

- Construcción de Cámaras e Instalación de Válvulas para el Control de Desbordes en Tanques de Distribución del DMQ
- Obras de Optimización de la Setorización en Redes de Distribución en trece Sectores de la Ciudad de Quito
- Renovación Redes de Distribución en Tumbaco

Es necesario precisar que los servidores que conforman los diferentes Comités, no lo hacen a título personal sino por el cargo que o cupan, consecuentemente no se puede establecer la antigüedad de participación, independencia y afiliación a grupos sociales infrarrepresentados de los mismos.

Estos comités de apoyo están conformados únicamente con servidores de la Empresa y debido al marco legal correspondiente, no pueden integrar personas sin relación de dependencia, consecuentemente, no existen miembros que representen a grupos de interés.

La participación de los miembros de los Comités de Apoyo no obedece a compromisos personales, sino a un objetivo común que promueve el fortalecimiento de la gestión institucional.

- Verificación de Macromedidores en la Salida de Plantas de Tratamiento
- Verificación y Contraste de 33 Macromedidores E+H y 44 ABB en Tanques de Reserva
- Balances por Sistemas (Plantas de Tratamiento), Líneas de Transmisión y Sectores
- Optimización de la Sectorización en Parroquias
- Instalación de Loggers para transmisión de niveles de agua en tanques de reserva
- Estudio para la Evaluación del Error de Medición de un Parque de Medidores Domésticos
- Informes sobre la variación mensual de los valores de Agua Distribuida, Facturada e Índices de Agua No Contabilizada en el DMQ.

#### - Comité de Ética:

Mediante Resolución N° 03-SD-2014 de 2014, el Directorio de la Empresa expidió el Código de Ética de EPMAPS - AGUA DE QUITO, a partir del cual se crea el Comité de Ética cuyo objetivo es velar por el cumplimiento del contenido del Código de Ética, encargándose de receptor, conocer, investigar y resolver las conductas en presunto conflicto con dicho Código.

Este Comité está conformado por: Gerente de Gestión de Talento Humano, Gerente Jurídico, Directora de

Comunicación Social y Transparencia; y, Secretaria General.

En el año 2017 se realizó una sesión para, entre otros puntos, evaluar las acciones administrativas realizadas durante el año por la Gerencia de Talento Humano, en torno al cumplimiento del régimen Disciplinario; se expusieron los términos dereferenciadela Consultoría para Ética, con el fin de fortalecer las prácticas de Ética Empresarial en el contexto de la estrategia de Responsabilidad Social, y promover mecanismos de reclamación y denuncias, principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento y práctica en todos y cada uno de los servidores y obreros de la Empresa, incluidos los miembros del Directorio, con miras a contribuir al fortalecimiento institucional y el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

#### - Comité de Transparencia:

Mediante Resolución N°093, de 2015, se creó el Comité de Transparencia de EPMAPS - AGUA DE QUITO cuyo principal objetivo es vigilar y hacer cumplir las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), su Reglamento General; y, los instrumentos que expida para tal efecto la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Sus integrantes son: Directora de Comunicación Social y Transparencia, Gerente de Planificación y Desarrollo, Gerente Comercial, Gerente de Administración y Logística, Secretaria General.

Durante 2017, con el objetivo de garantizar y mejorar los procesos para el cumplimiento de transparencia, activa el Comité que se reunió en mayo y agosto en donde la Presidencia del Comité expuso a los miembros el cumplimiento satisfactorio de las competencias de transparencia. Los temas de mayor relevancia tratados, fueron:

- Informar sobre la publicación en el sitio web de EPMAPS - Agua de Quito respecto al cumplimiento de la publicación de los Informes de Defensoría del Pueblo que contiene sus informes con 456 solicitudes formales realizadas por la ciudadanía y atendidas dentro de los plazos estipulados en la Ley.
- Nueva metodología para el Proceso de Rendición de Cuentas.

Informe de la coordinación, gestiones y acciones puntuales en la aplicación de la nueva Metodología del Proceso de Rendición de Cuentas para el período 01 de enero a 31 de diciembre 2016.



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

#### - Comité de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información:

Mediante Resolución N°111, de 2016 se crea el Comité de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información que tiene como objetivos principales: Establecer, gestionar, apoyar, coordinar y aprobar las actuaciones en materia de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información; así como también definir y alinear la estrategia y actividades de innovación de la Empresa con la Misión, Visión, valores, modelo de negocio y objetivos estratégicos.

Los integrantes de este Comité son: Gerente de Planificación y Desarrollo, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerente de Tecnología de Información, Secretario, Oficial de Seguridad de la Información.

Durante el 2017 se realizaron 4 sesiones en las que se trataron los siguientes puntos relevantes:

- Aprobación y seguimiento del cumplimiento de los Planes Anuales de Seguridad de la Información y de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información. Validación de las Políticas y aprobación de documentos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de competencia del Comité.
- Resultados de la Clasificación de Información de ciertos Procesos.

- Análisis de tiempos de retención de respaldos de información de los servicios informáticos.

- Reporte de proyectos de Investigaciones e Innovación

#### - Comité de Gestión del Agua:

Mediante Resolución N°39, de 2016, se crea el Comité de Gestión del Agua, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 "Agua Potable", relacionadas con los requisitos del agua potable para consumo humano (especificadas en la norma INEN 1108).

El Comité aprueba un plan de muestreo que supera los 18 mil análisis anuales a ser realizados por el Laboratorio Central de Control de Calidad.

Este Comité está conformado por: Gerente de Planificación y Desarrollo, Gerente de Operaciones y Gerente de Ambiente; Secretario, Jefe de Procesos y Calidad.

Los resultados obtenidos demuestran que el índice de calidad supera el 99%; es decir 59 de 69 parámetros que se controlan se mantienen permanentemente en el 100% de cumplimiento y los restantes en valores muy próximos al mismo.

En 2017 se realizaron ocho reuniones y se emitió informes hacia la Gerencia General. De su plan de trabajo se realizaron las siguientes acciones:



- Auditoria y obtención del Certificado de Calidad del agua por SGS del Ecuador.
- Auditoria y mantenimiento del Certificado con Sello de Calidad del agua por INEN.
- Monitoreo de calidad del agua cruda al ingreso a las plantas
- Monitoreo del agua potable distribuida en el Distrito Metropolitano de Quito
- Monitoreo y evaluación de la calidad sensorial del agua.
- Planes para preservación de Calidad del agua en embalses

#### - Comité de Satisfacción del Cliente:

Mediante Resolución N° 64, de 2012, se crea el Comité de Satisfacción del Cliente, cuyo objetivo principal es asegurar el mejoramiento continuo de la conformidad del usuario con los servicios prestados por la Empresa, como parte fundamental de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y su política.

Este Comité está conformado por: Gerente Comercial, Gerente de Planificación y Desarrollo, Gerente de Operaciones, Directora de Comunicación y Transparencia; Secretario, Jefe de Servicio al Cliente.

En el año 2017 se analizaron los planes de acción para mejorar el índice de satisfacción neta, que de acuerdo con la encuesta de EKOS al segundo semestre de 2017, fue del 80%.

El Comité de Satisfacción del Cliente, realizó un Plan de Trabajo orientado a mejorar el índice de satisfacción, a través de ciertas actividades, tales como:

- Seguimiento mensual del nivel de cumplimiento de métricas de tiempo en la atención.
- Fortalecimiento de la comunicación masiva de las suspensiones del servicio programadas y no programadas, a través de comunicación vía mensajes SMS.
- Retroalimentación del cliente post servicio.
- Rediseño de la página WEB.



En base a los puntos críticos detectados en el informe de Satisfacción al Cliente, se formuló el Plan de Trabajo para iniciar un proceso de mejoramiento continuo, en el cual se definió los grupos Gerenciales e inter-Gerenciales responsables del cumplimiento de dichas actividades.

#### - Comité de Riesgos Corporativos:

Mediante Resolución N° 326, de 2012, se crea el Comité de Riesgos Corporativos cuyo objetivo es diseñar, proponer, elaborar, coordinar y dar soporte a las actuaciones que en materia de gestión de riesgos realicen los niveles organizativos de la Empresa, a fin de lograr el cumplimiento de la normativa legal vigente, la política interna, la metodología, el procedimiento y la planificación correspondiente.

Este comité está conformado por: Gerente de Planificación y Desarrollo, Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerencia de Operaciones y Gerente Técnico de Infraestructura; Secretario, Jefe de Desarrollo Corporativo y Responsabilidad Social.

Durante el 2017 se realizaron tres sesiones del Comité. Como parte de la gestión, se efectuaron dos evaluaciones y monitoreo de los Riesgos Corporativos, a fin de levantar información relevante a actividades de control y planes de acción de cada uno de los riesgos; la primera fue en mayo y la segunda en noviembre, con un total de 201 planes de acción que corresponden a varios proyectos o actividades gestionadas por las diferentes Gerencias y Direcciones de Área para mitigar la probabilidad de ocurrencia de un determinado riesgo.

Además se realizó un análisis de cada una de las diferentes descripciones de los 43

Riesgos Corporativos que conforman el Universo de Riesgos, con el propósito de brindar a la Empresa una seguridad razonable y ajustarlos a la realidad y gestión actual de la EPMAPS.

Cabe destacar que 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, de cuya evaluación periódica son presentados los resultados al Comité de Riesgos.

#### 1.1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA (Indicador propio)

En cumplimiento a lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - CPCCS-; y, conforme la nueva metodología del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2016, EPMAPS-AGUA DE QUITO coordinó la presentación del informe de gestión con las secretarías municipales de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, General de Planificación, de Comunicación. Además AGUA DE QUITO participó con sus delegados en ocho eventos de Rendición de Cuentas realizados el 31 de mayo de 2017, en las Administraciones Zonales: Eloy Alfaro, La Delicia, Eugenio Espejo, Los Chillos, Manuela Sáenz, Quitumbe, Tumbaco y Calderón. Así, cumplimos con la normativa dispuesta por los organismos de control.

Adicionalmente, se publicó el formulario del Informe de Rendición de Cuentas

2016 en el portal dispuesto por el CPCCS y como resultado EPMAPS-AGUA DE QUITO obtuvo su certificado de cumplimiento.

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



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

#### 1.1.4. COMUNICACIÓN INTERNA

EPMAPS utiliza el canal regular de información para la comunicación de preocupaciones críticas, las cuales en caso de haberlas serían comunicadas al Gerente General, quien a su vez decidirá si elevar o no al Directorio para tratar estos temas.

Cabe señalar que en 2017 no se presentaron preocupaciones críticas.

EPMAPS-AGUA DE QUITO cuenta con diversos canales internos: el mail EnlaceQ, cartelera, sistema de perifoneo, Intranet e iniciativas que se convierten en espacios propicios para comunicar temas de interés empresarial. El mensaje motiva al cumplimiento de los valores institucionales y a ofrecer una atención oportuna a los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.

Durante 2017 continuamos con la campaña de valoración de nuestros

colaboradores. Así cada uno de los productos comunicacionales destacó la importancia del aporte individual al cumplimiento de los objetivos empresariales.

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

#### Seguridad de la Información

La EPMAPS fundamenta su gestión de Seguridad de la Información en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con el estándar internacional ISO/IEC27001:2013 que tiene como objetivo apoyar a los procesos empresariales esenciales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos considerando el contexto, las partes interesadas, la realidad de la Empresa, los requisitos legales, normativos y regulatorios que establecen la necesidad de contar con información confiable, disponible e íntegra.

Dentro de los puntos relevantes logrados en el SGSI en 2017 se tienen los siguientes:

- Actualización de la Política Interna General y emisión de las Políticas Internas Específicas de Seguridad de la Información.
- Aprobación de Metodología para la gestión de riesgos de Seguridad de la Información y su Procedimiento de aplicación.

Aprobación de los niveles de Clasificación de Información para la Empresa y la Clasificación de información de 3 procesos empresariales.

Aprobación de Procedimientos para Asignación de responsabilidades del SGSI, Clasificación, etiquetado, tratamiento y entrega de información clasificada.

Establecimiento de firma de Cartas y Acuerdos de Confidencialidad para servidores y terceros respectivamente.

Identificación y notificación de Dueños de Datos de información de servicios informáticos.

Emisión de informes de seguimiento de aplicación de controles del SGSI a las distintas Gerencias de Área.

Establecimiento de nuevos controles dentro de los dominios que establece el estándar internacional adoptado.

Capacitaciones presenciales y vía cursos virtuales a servidores de ámbito operativo y Jefaturas Departamentales.

El SGSI se mantiene en un ciclo de mejora continua, el mismo que se retroalimenta de las revisiones y seguimientos de cumplimiento que se realizan a las Políticas y controles establecidos, así como de las vulnerabilidades y novedades que se identifican en los análisis que se realizan continuamente.

### 1.1.5. COMUNICACIÓN EXTERNA

Con la finalidad de comunicar oportunamente a la ciudadanía los temas que son de su interés, AGUA DE QUITO cuenta con las redes sociales Facebook y Twitter que se constituyen 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 EPMAPS, siendo un gran soporte la Agencia de Noticias del MDMQ.

La EPMAPS durante 2017 continuó con la gestión free press (publicidad sin costo) en los diferentes medios de comunicación con un valor aproximado de USD. 9'453.283,16 cifra que se obtiene valorando económicamente el espacio y tiempo de exposición en prensa, radio y canales de televisión, optimizando de esta manera los recursos institucionales.

#### Sitio web

En marzo de 2017 EPMAPS presentó a sus usuarios una página web institucional renovada, que ofrece una navegación amigable y fácil ubicación de la información que requiere el cliente de AGUA DE QUITO. La nueva imagen y presentación de los diferentes menús comunicacionales detallan y orientan sobre los procesos para acceder a los servicios que ofrece EPMAPS, evitando así la movilización y tiempos de espera del usuario en los Centros Integrales de Atención al Cliente. Asimismo, visualiza los proyectos emblemáticos, logros y objetivos institucionales. La web es un vínculo de cercanía con la Empresa, ya que a través de tours virtuales ofrece una visión del trabajo institucional.



### 1.1.6. RELACIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el apoyo de la consultoría del BID y a través de talleres participativos con personal clave, en base a una metodología de Análisis de Influencia y Dependencia y lluvia de ideas, se determinaron los Grupos de Interés de mayor importancia para la Empresa, cabe precisar que en la Memoria 2016 se identificaron 8 Grupos de Interés.

Con la finalidad de fortalecer el relacionamiento con los Grupos de Interés, las Gerencias de Área determinaron los objetivos de relacionamiento en función de los cuales se elaboraron los respectivos Planes de Relacionamiento.

Las consultas o requerimientos de los Grupos de Interés a la Empresa y 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, reuniones, asambleas de sociabilización, Talleres de Sensibilización, charlas informativas, Informe de Sostenibilidad, comunicaciones oficiales interna y externa.

Adicionalmente se utiliza canales de comunicación como: correo electrónico,

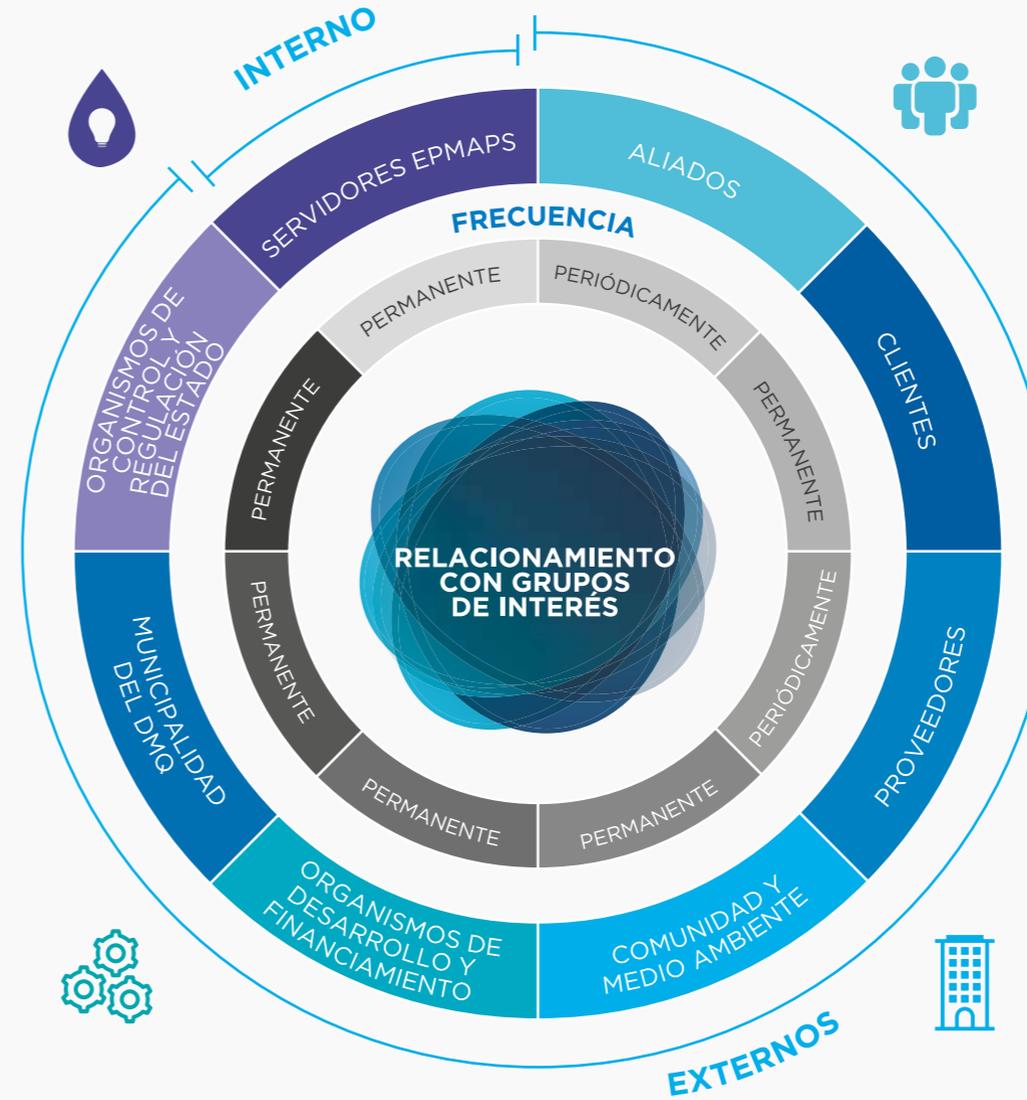
carteleros, intranet, avisos, redes sociales, medios escritos y hablados, publicaciones; debiéndose precisar que los aspectos relacionados a Responsabilidad Social Empresarial, son gestionados de manera transversal por toda la EPMAPS y coordinados a través de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

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.

Las consultas o requerimientos de los Grupos de Interés a la Empresa y 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, reuniones, asambleas de sociabilización, Talleres de Sensibilización, charlas informativas, Informe de Sostenibilidad, comunicaciones oficiales interna y externa.

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



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

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

- Intercambio de buenas prácticas.

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

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

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

- Gestionar la coordinación y comunicación para los financiamientos.

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

- Mejorar la coordinación y comunicación con entidades estatales.

## Convenios

EPMAPS - AGUA DE QUITO durante 2017 mantuvo los siguientes convenios relevantes con:

### 1. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS DE QUIJOS Y DE EL CHACO,

cuyo objeto es viabilizar la ejecución de acciones tendientes a recuperar, mantener y proteger los páramos, que son parte de la Cuenca Hidrográfica donde se originan los recursos hídricos aportantes al Sistema Papallacta, de propiedad de la EPMAPS, ubicación en la jurisdicción de los cantones Quijos y El Chaco, respectivamente.

### 2. CONSORCIO ECUATORIANO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CERES,

cuyo objetivo es el diseño e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social, a través de un intercambio permanente y fluido de información con el Consorcio, quien prestará asesoría y capacitación a la EPMAPS.

### 3. EMPRESA ELÉCTRICA QUITO SA,

cuyo objetivo es la implementación y funcionamiento de ventanillas de recaudación de facturas por servicios públicos.

### 4. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS,

cuyo objetivo es la reposición de la estructura vial existente que comprende asfalto (pavimento flexible afectado

por las reparaciones de agua potable y alcantarillado proveniente de trabajos de mantenimiento preventivo urgente).

### 5. EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN,

cuyo fin es establecer entre las empresas cooperantes, relaciones de mutua participación en temas vinculados con responsabilidad social empresarial y otros. No existe erogación de recursos y el plazo es de 3 años contados a partir de la suscripción del instrumento.

### 6. FUNDACIÓN MUSEOS DE LA CIUDAD,

cuyo objetivo es brindar apoyo para fortalecer la gestión educativa, comunitaria, operación y mantenimiento de YAKU Parque Museo del Agua, propiciando el consumo responsable del agua potable.

### 7. UNIDAD EDUCATIVA POPULAR PARTICULAR A DISTANCIA ECUADOR,

cuyo objetivo es brindar capacitación a los servidores de la Empresa para quienes no han concluido el bachillerato.

### 8. BUDAPEST WATERWORKS PRIVATE COMPANY LIMITED BY SHARES,

cuyo objetivo es el intercambio de conocimientos y experiencias adquiridos en el ámbito de la protección de las infraestructuras críticas y en la asistencia en el manejo de desastres, así como en conocimientos tecnológicos y experiencias en el campo de la modernización de la gestión y tratamiento del agua.

9. UNIVERSIDADES, a través del Programa de Pasantías y Tesistas, brinda a los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior legalmente reconocidas, la oportunidad de aprender a través de una experiencia temporal la aplicación de sus conocimientos teóricos en actividades prácticas a ser desarrolladas dentro de la Empresa.



## 1.2 IMPACTO ECONÓMICO (Tema Material)

La gestión económica tiene el propósito de alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social e impacta de manera transversal en todos los procesos institucionales y de manera positiva en los grupos vulnerables minoritarios (ancianos y personas con discapacidad).

Se gestiona mediante: Tarifas y focalización de subsidios, Innovación, Alianzas para el desarrollo. La evaluación de resultados se detalla en el Anexo 2.

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

La Empresa considera como proveedores locales para las contrataciones que se realizan a quienes tienen instalaciones dentro de la provincia de Pichincha, sean estas oficinas matrices o sucursales.

Los datos generales de las contrataciones para el año 2017 se presentan en el siguiente cuadro:

Tipo de Contratación	Número de Contratación	%	Montos de Contratos	%
Local	419	76%	8 960.932,56	55 %
Nacional	130	24%	7 524.216,06	45 %
<b>TOTALES</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>16 485.148,61</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Gerencia Administración y Logística

Es necesario precisar que los valores que se presentan en el Desempeño Económico de la presente Memoria y que corresponden al año 2017, son datos provisionales, previo auditoría.

### a) Valor Económico Directo Generado

#### Ingresos

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

Descripción	2016	2017
Ingresos Operacionales	147.052.200,11	149.869.872,71
Otros ingresos no Comerciales	1.900.632,51	642.969,44
Otros ingresos no Operacionales	6.765.665,22	5.089.084,65
Transferencias Gubernamentales	16.650.920,28	16.689.623,25
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>172.369.418,12</b>	<b>172.291.550,05</b>

Fuente: Gerencia Financiera

Para el año 2017 los ingresos operacionales han tenido un incremento de un 2% frente al año anterior, esto se debe principalmente al crecimiento de cobertura del servicio de agua potable que para el año 2017 fue de 99,27% frente al 98,61% del año 2016.

**Transferencias:** Las transferencias realizadas en el 2017 se han mantenido en relación al año anterior, el 100% de estos montos han sido destinados a proyectos y obras de agua potable y alcantarillado para la comunidad, acorde al siguiente cuadro:

Descripción	2016	2017
Transferencias Municipales (USD.)	16.650.920,28	16.689.623,25

Fuente: Gerencia Financiera

Es necesario precisar que los ingresos por la comercialización de los excedentes de energía por hidroelectricidad proporcionados al Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), forman parte de los ingresos operacionales, cuyos beneficios para la EPMAPS-AGUA DE QUITO, son los siguientes:

Año	INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA (USD)				TOTAL EPMAPS
	Central El Carmen	Central Recuperadora	Central Noroccidente	Micro Central Carcelén	
2016	488.908	558.919	8.604	26.222	<b>1.082.653</b>
2017	593.581	696.348	8.366	18.120	<b>1.316.415</b>
<b>Variación</b>	<b>21,4</b>	<b>24,6</b>	<b>-2,8</b>	<b>-30,9</b>	<b>21,6</b>

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Del análisis del cuadro precedente se desprende que existe un incremento del 21,6 % en los ingresos por la comercialización de los excedentes en el MEM, comparados con el año 2016, debido particularmente a la aplicación del estudio de costos y asignación de tarifas aprobados por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) para el año 2017.

### b) Valor Económico Distribuido

**Egresos:** La mayor incidencia que se presenta es el costo de mano de obra en un 32,21% frente al total de los costos para el 2017. Este costo se ha mantenido frente al 2016 debido a los planes de jubilación, retiro voluntario y las políticas establecidas en la Empresa.

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

Descripción	2016 USD.	2017 USD.
Remuneraciones	43.746.998,88	43.628.318,38
Materiales	7.285.676,68	7.858.883,47
Servicios de terceros	27.417.627,10	28.341.437,19
Mantenimiento	11.081.075,34	12.642.405,95
Depreciación y amortización	26.872.123,95	26.404.000,05
Financieros	11.164.707,38	10.985.881,32
Provisiones	3.226.908,02	4.028.758,63
Otros	267.944,18	1.569.557,78
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>131.063.061,53</b>	<b>135.459.242,77</b>

Fuente: Gerencia Financiera

Al comparar los gastos de remuneraciones entre los años 2016 y 2017 se evidencia que se ha mantenido la política de control de gastos en este rubro. Existe un incremento en los egresos por mantenimiento en obras de infraestructura debido al fuerte invernal que atravesó la ciudad. El incremento del gasto en la cuenta "Otros" se debe a un proceso de depuración de cuentas por cobrar de años anteriores.

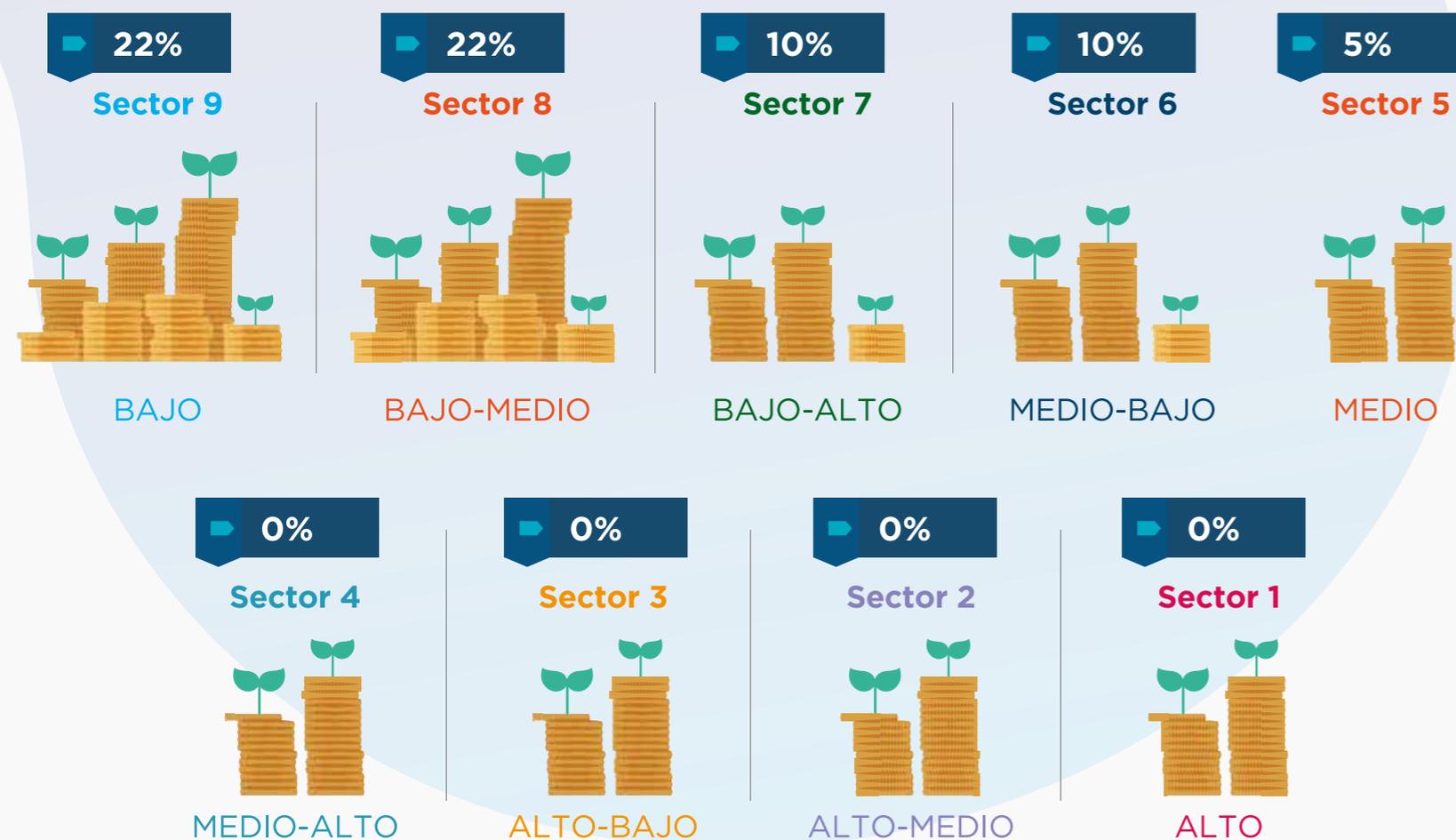
### c) Valor Económico Retenido

Descripción	2016	2017
Valor Económico Retenido (USD.)	41.306.356,59	36.832.307,28

Fuente: Gerencia Financiera

### 1.2.1 TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS

El pliego tarifario de 2017, establece descuentos por consumos de agua potable y alcantarillado para todos los clientes domésticos que consuman hasta 20 m<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 gráfico:



Fuente: Gerencia Comercial

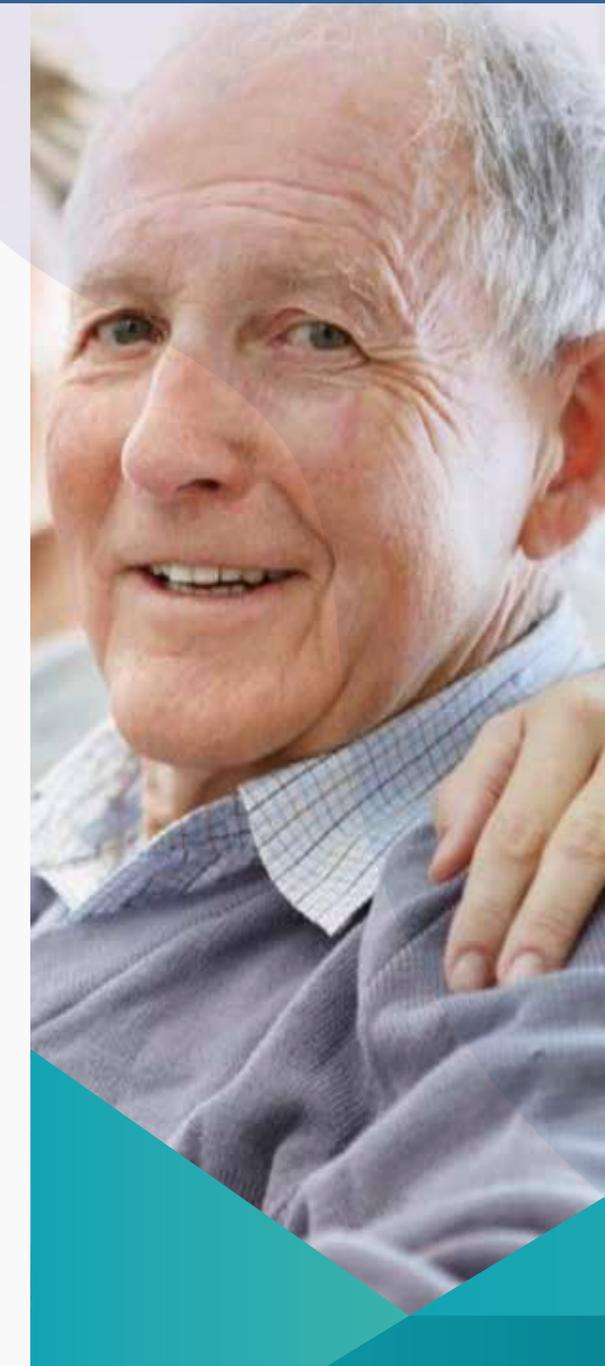
A los clientes que disponen de alcantarillado conectado a la red pública se les factura el 38,6% del valor del consumo de agua mensual por concepto de tasa de alcantarillado.

De igual forma, el pliego tarifario establece subsidios para las Parroquias Metropolitanas Suburbanas del DMQ, exclusivamente para los consumos de hasta 30 m<sup>3</sup> de agua potable al mes, definiéndose en consecuencia dos segmentos de consumo (0-30 m<sup>3</sup> y el de mayor a 30 m<sup>3</sup>). Los consumos de hasta 30 m<sup>3</sup> de agua potable son facturados de acuerdo a la tarifa establecida, con la aplicación del 50% de subsidio. Los consumos mayores a 30 m<sup>3</sup> de agua potable son facturados de acuerdo a la tarifa establecida sin considerar ningún subsidio. 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.

EPMAPS - AGUA DE QUITO, respetuosa de los derechos de sus clientes y de la Ley de Discapacidades y Ley del Anciano, en 2017 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 43 007 clientes según el siguiente detalle:

Subsidio	Nº Beneficiarios	Monto USD.
Discapacidades	3.811	61.529.40
Anciano	39.196	1.894.415.19
<b>TOTAL</b>	<b>43.007</b>	<b>1.955.944,59</b>

Fuente: Gerencia Comercial



### 1.2.2 GESTIÓN DE INNOVACIÓN

La Empresa durante 2017 ejecutó las etapas planificadas en los proyectos de innovación definidos en el PAIDI 2017 (Plan Anual de Investigación e Innovación) entre estas se encuentran las de pre-factibilidad y evaluación de alternativas.

Durante este año se han realizado pruebas de caracterización, investigaciones de mercado (Gamificación del Agua), levantamiento y depuración de información de 5 bases distintas tanto internas como externas (Plataforma GIS de Innovación 3D), búsqueda de nueva tecnología para evitar suspensión de servicios en derivaciones para los usuarios (Proyecto Derivaciones del Servicio) y pruebas piloto de implementación de instrumentos reductores de consumo en los hogares (Proyecto Reducción de Consumo).

En relación a los proyectos de investigación la EPMAPS ejecutó un portafolio de 5 proyectos de investigación; Pronóstico de la Demanda de Agua Potable en la Planta de Bellavista, Efecto del Cambio Climático en el embalse de la MICA, Medidas Sostenibles en Sistemas de Drenaje Urbano, Evaluación del impacto social en la regeneración de barrios al incorporar servicios de agua potable y saneamiento en el Sector Calderón y la Relación entre los tipos

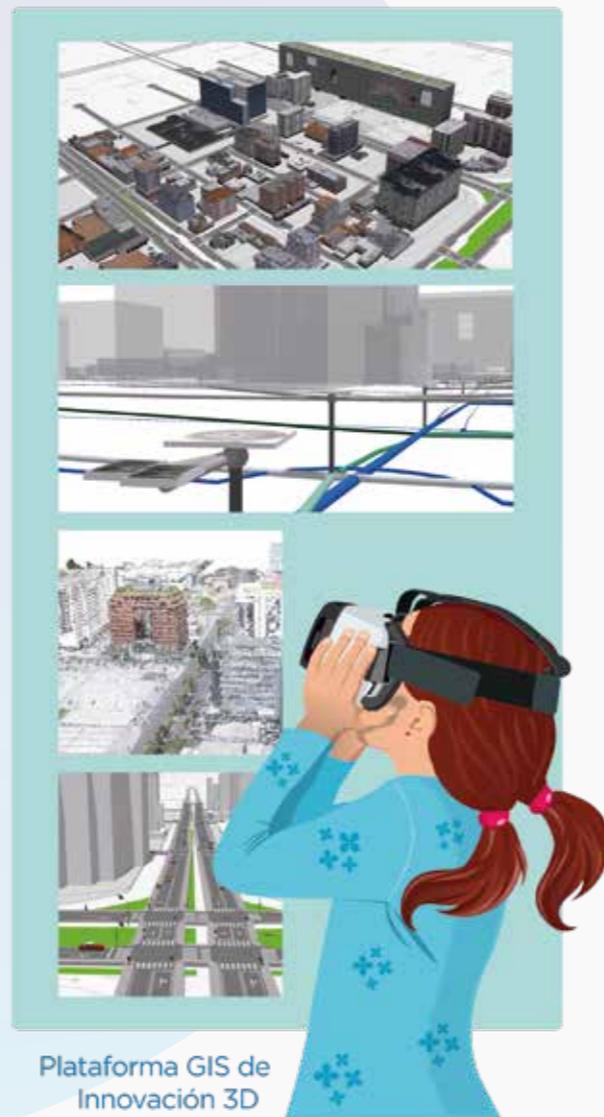
de cultura de innovación y aprendizaje en la EPMAPS. Los resultados de las investigaciones se implementarán en el 2018 con la finalidad de optimizar la gestión y sus procesos operativos.

Se prevé generar papers para que algunas investigaciones sean publicadas en revistas indexadas internacionales.

Adicionalmente se ha consolidado relaciones interinstitucionales con la academia y otros organismos gestores de becas como la Embajada de Israel, con quien se ha establecido una comunicación constante para la postulación de Becas MASHAV.

La EPMAPS ha participado en concursos de innovación e investigación tales como la Cumbre Global de Innovación 2017 realizada en Kuala Lumpur Malasia y en el Foro Mundial del Agua a realizarse en marzo de 2018 en Brasilia. En ambos casos, EPMAPS fue seleccionada entre los ganadores a nivel mundial.

Finalmente la Empresa ha fortalecido su gestión de conocimiento con la participación de sus profesionales en conferencias de innovación e investigación como la realizada en octubre de 2017, "Ideatón del reto de consumo eficiente de energía y agua" organizado por CONQUITO y Hult Prize Ecuador.



Plataforma GIS de Innovación 3D

### 1.2.3 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

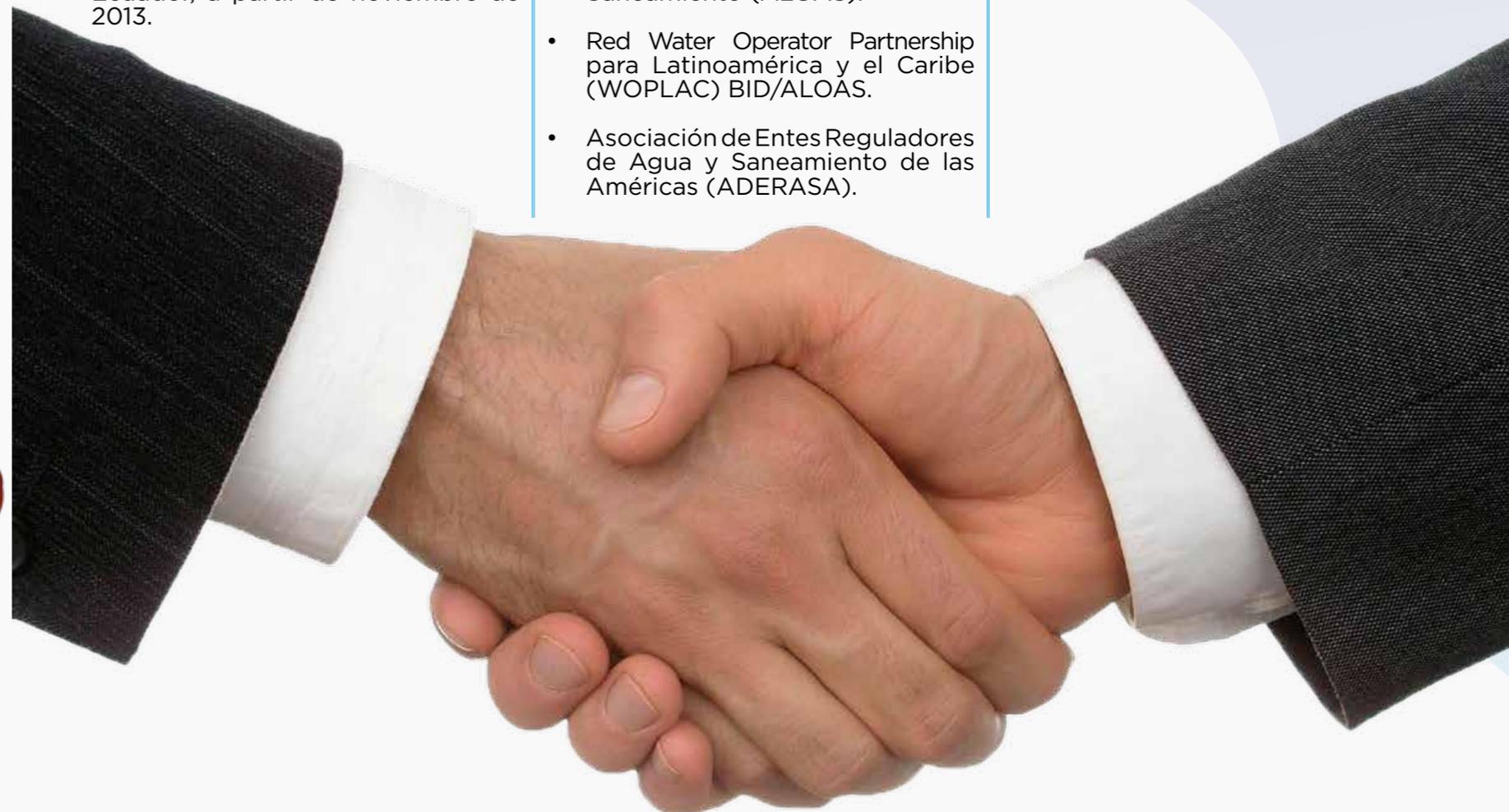
EPMAPS - AGUA DE QUITO en su gestión se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS y a los Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, en su calidad de miembro de la Red en Ecuador, a partir de noviembre de 2013.

#### Suscripciones y Asociaciones

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

- Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS).
- Red Water Operator Partnership para Latinoamérica y el Caribe (WOPLAC) BID/ALOAS.
- Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA).

- The International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities (IBNET), BANCO MUNDIAL.
- Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Ecuador.
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).



## 1.2.4 DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA FILIAL

La EPMAPS-AGUA DE QUITO, a través de la Gerencia Filial “Aguas y Servicios del Ecuador” gestionó durante 2017 un importante posicionamiento y la definición de sus productos orientados al mercado tanto nacional como internacional a través de:

- Consultoría “Determinación y monitoreo de variables cuantificables en estructuras Hidrosanitarias en la zona afectada por el terremoto del abril 2016”, contrato suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo BID en mayo 2017.
- EPMAPS - AGUA DE QUITO fue seleccionada por el BID, de entre varios prestadores de servicios de agua potable y saneamiento de ámbito internacional, para la conformación de la Lista Corta, para participar en la Licitación “Asistencia y Asesoría Técnica al IDAAN para la gestión operativa y comercial del área metropolitana de Panamá y la dirección y ejecución de actividades varias de alto impacto” para el Instituto de Acueductos y Agua potable Nacional de Panamá -IDAAN.
- Consultoría de Plan de Acción de Mejoras ARCA, desarrollado con el GAD RUMIÑAHUI, Ecuador; el cual constituye un hito importante debido a que este producto, realizado con personal enteramente de nuestra institución, servirá de ejemplo y guía

para poder fortalecer a otros GAD´s municipales con la misma necesidad.

- Ampliación del Contrato principal suscrito con la Empresa Hidrológica de Venezuela - HIDROVEN-, en el proceso de fortalecimiento institucional a cargo de los consultores de la EPMAPS, realizado a la gestión de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), perteneciente a la Gerencia de Proyectos Eje Centro Occidental de HIDROVEN.

La Gerencia Filial mantiene contacto permanente con la ARCA, SENAGUA y la EPA a fin de participar en proyectos de fortalecimiento alineados al programa “Misión Agua y Saneamiento”, promovido por el Gobierno Nacional, para cubrir el déficit existente en el país, alineado con el cumplimiento del

sexto Objetivo de Desarrollo del Milenio promovido por las Naciones Unidas.

Este conjunto de experiencias a nivel local e internacional, han determinado un proceso sostenido de fortalecimiento institucional de la EPMAPS-AGUA DE QUITO a través de la Gerencia Filial, reconocida por instituciones públicas nacionales y organismos multilaterales como el BID, CAF, AFD, como especialista en Asesoría Técnica y Fortalecimiento Institucional en los servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Cabe destacar que ninguno de los productos y/o servicios que la EPMAPS-AGUA DE QUITO proporciona a través de la Gerencia Filial a sus clientes nacionales e internacionales, se encuentra bajo ninguna prohibición o reglamentación legal que impida su prestación.



## 2. COMPROMISO PLANETA

## 2.1 GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO (Tema Material)

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

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

### a) Cumplimiento Legal Ambiental

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la EPMAPS - AGUA DE QUITO ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante 2017, obtuvo 38 autorizaciones ambientales de proyectos prioritarios; y, además cumplió con la elaboración de Estudios de Impacto Ambiental y las gestiones para la obtención de licenciamientos ambientales.

Entre los principales se encuentran ya ingresados ante la Autoridad Ambiental competente, los estudios de Impacto

Ambiental ExPost de los sistemas de Agua Potable Noroccidente, y del sistema El Placer - Centro Occidente con las respectivas observaciones acogidas, a espera del Pronunciamiento Favorable.

Adicionalmente se realizaron las visitas de campo tanto de calidad ambiental como de Patrimonio para la emisión de la Licencia Ambiental 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 de el Batán y Nayón, planta de tratamiento de aguas residuales y central hidroeléctrica Vindobona.

En el periodo 2017, no se presentaron causas de incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente. No obstante, en el año 2006 se interpuso un Juicio Verbal Sumario por indemnización de daños ambientales seguido por un ex servidor, el cual actualmente se encuentra cerrado y confirmada la sentencia que declara sin lugar la demanda, procediéndose por providencia al archivo el 17 de enero de 2017.

### b) Conservación de Cuencas

La conservación de las cuencas se

realiza a través de un mecanismo financiero innovador que es el "Fondo para la Protección del Agua - FONAG", siendo la Empresa pionera en generar un mecanismo de este tipo, para lograr una seguridad hídrica en la provisión de agua para consumo humano, el mismo que es utilizado para la protección y conservación de alrededor de 130 cuencas hidrográficas que abastecen de agua a alrededor de 2.6 millones de habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

EPMAPS - AGUA DE QUITO en 2017 ha invertido USD. 2 505.097 en infraestructura verde para la conservación de cuencas hidrográficas, además de promover la recuperación natural de los ecosistemas, a través de programas de protección y recuperación de suelos, principalmente en ecosistemas de páramo a fin de evitar la pérdida de la diversidad biológica.

Estas actividades se ejecutan en coordinación con el Fondo para la Protección del Agua - FONAG, creado por Ordenanza Municipal, el cual está constituido con cerca del 90% de aportes de la EPMAPS, de quien recibe una contribución anual de 2% de los ingresos generados por la venta de agua potable y alcantarillado.

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

Estas actividades se realizan con la participación de la comunidad local, articulando soluciones a través del diálogo directo y convenios, talleres y dando prioridad a la contratación de mano de obra local con la finalidad de mejorar las condiciones socio económicas de la zona. Tal como referimos más adelante en la sección "Articulación de Soluciones".

### 2.1.1 PROTECCIÓN DE CUENCAS

En 2017, EPMAPS - AGUA DE QUITO y FONAG consolidan 10.416 ha. destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito en el sistema Pita - Puengasí, mediante la adquisición del predio Campo Alegre, por parte del FONAG, y la adquisición en el año 2011 del predio Mudadero, por parte de la EPMAPS. Estos predios en la actualidad conforman el Área de Conservación Hídrica Alto Pita, ubicada en la Provincia de Pichincha cantones Mejía y Quito.



Mapa 1. Ubicación de Campo Alegre con respecto al PNC  
Fuente: Gerencia de Ambiente

Igualmente, en 2017 TNC (The Nature Conservancy) aportó al FONAG el predio Paluguillo, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito y en el cantón Quijos provincia de Napo. Este predio colinda directamente con el Parque Nacional Cayambe Coca y la Reserva Ecológica Antisana. La importancia de Paluguillo radica en ser una zona de alto valor paisajístico y sirve como corredor para el oso andino.

Además, se encuentra en la zona de amortiguamiento (zona de transición entre las áreas protegidas y el entorno donde se deben tomar medidas que permitan crear un gradiente de protección para asegurar la estabilidad y conservación) tanto del PNCC (Parque Nacional Cayambe Coca) y de la REA (Reserva Ecológica Antisana), lo que resulta de importancia para el control y vigilancia de las presiones antrópicas que puedan perjudicar a las fuentes del Sistema Papallacta ubicado en el PNCC. Además, cabe destacar que por este predio pasa la línea de conducción Paluguillo de la Empresa.



Fuente: Gerencia de Ambiente



EPMAPS - AGUA DE QUITO adquirió los predios mencionados con la finalidad de conservar las fuentes de agua del DMQ.

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

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



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

### a) Hábitats protegidos o restaurados (Indicador propio)

Los predios Campo Alegre y Jatunhuayco, adquiridos con el fin de restaurar y conservar sus microcuencas, presentan dos tipos de restauración tanto activa como pasiva. Pasiva en el sentido que se adquirieron para vetar cualquier tipo de actividad que suponga un riesgo para la salud de 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 Jatunhuayco tiene una extensión de 906 ha y Campo Alegre 3030 ha.

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

La protección de los ecosistemas para preservar el servicio eco sistémico de calidad y cantidad de agua y las medidas tomadas para mejorar la calidad de los ecosistemas de los predios, también han generado el incremento de fauna silvestre.

A continuación se detalla las especies de fauna registradas en los recorridos de los guarda páramos en las áreas de conservación hídrica:

#### ESPECIES DE FAUNA EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA

Venado de cola blanca	Halcón	Pato de páramo
Chupil	Cóndor (Lista roja UICN: Casi amenazado)	Guarro
Curiquingue	Zumbador	Lobo de páramo
Gigles	Gaviota	Oso de anteojos(Lista roja UICN: Vulnerable)
Tacanas	Agachuda	Gavilán

Además, las estrategias de restauración activa desarrollada en coordinación entre EPMAPS y FONAG involucran especies vegetales, muchas de ellas en peligro de extinción como las que se detallan a continuación:

#### ESPECIES VEGETALES EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA

Polylepis	Laurel de cera	Jata
Romerillo	Chuquiragua	Semilla de chocho
Quishuar	Sacha capulí	Lupinus



## b) Estación Científica Agua y Páramo

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

Las principales líneas de investigación de la Estación Científica "Agua y Páramo" actualmente son:

- Restauración de la cobertura vegetal
- Hidrología - Hidrogeología
- Ecología de páramo
- Cambio climático y global
- Manejo de embalses
- Geología, Sismología y Vulcanología
- Análisis socioeconómicos y ambientales
- Economía ecológica y economía ambiental
- Energía renovable

Los predios de la EPMAPS y FONAG que forman parte de la Estación Científica Agua y Páramo son las Áreas de Conservación Antisana, Alto Pita y Paluguillo (ver ubicación en mapa de

la Figura 1), aunque la zona de interés para la investigación promovida dentro de la Estación abarca todo el ámbito geográfico de trabajo de la EPMAPS y el FONAG (cuencas que aportan con el recurso hídrico al DMQ).



Fig. 1. Mapa de Ubicación de Predios EPMAPS - FONAG en Cuencas Aportantes Fuente: Gerencia de Ambiente

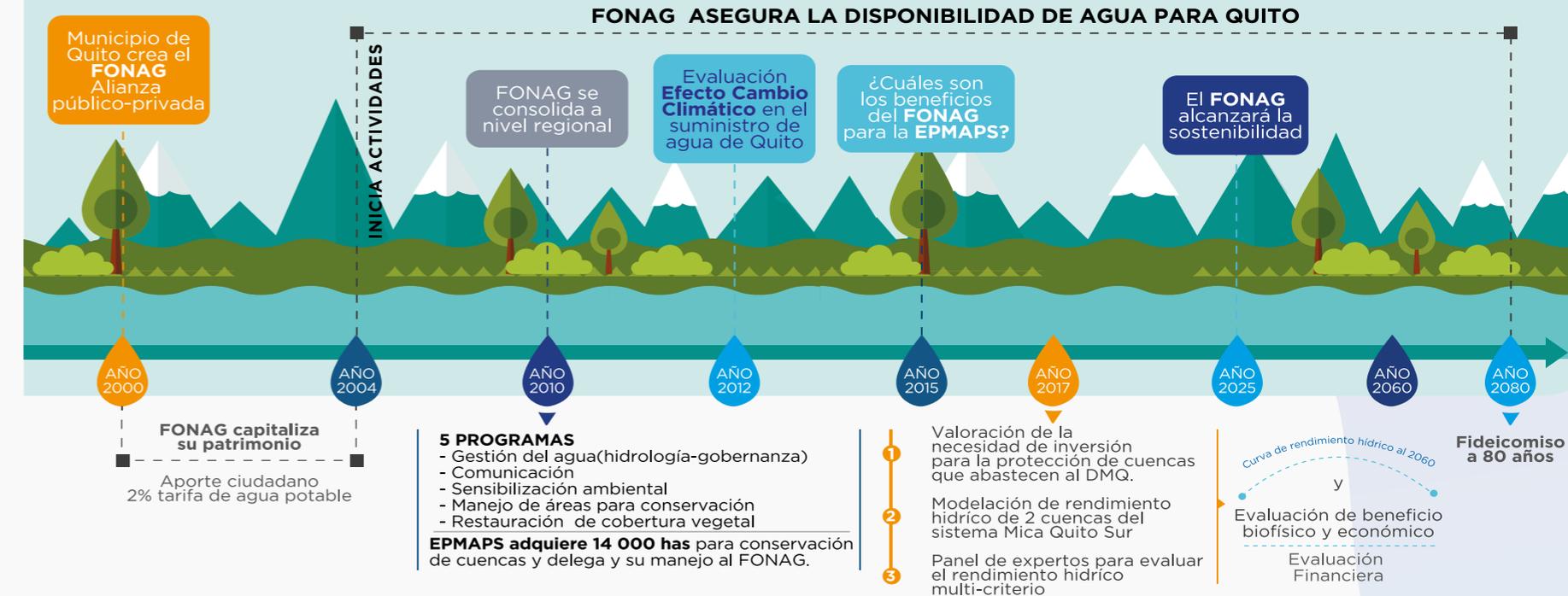
En el 2017 las actividades más importantes realizadas han sido:

- Encuentro de Investigadores en Agua y Páramos y Sesión Especial de Limnología.
- Registro y difusión de investigaciones realizadas mediante la creación de una base de datos con documentación de los proyectos <https://www.zotero.org/>.
- Implementación de un sitio web en el portal de la EPMAPS <http://www.aguaquito.gob.ec>.
- Implementación del programa de becas de investigación y realización de 2 convocatorias.

- Definición de lineamientos y requisitos a cumplir para el desarrollo de proyectos de investigación.
- Definición de políticas y normas de uso de las instalaciones.
- Gestión para suscripción de convenios con instituciones participantes.
- Ejecución del Convenio EPMAPS - EPN, que incluye la implementación del Proyecto Vinculación del Cambio Global con la Conservación del Suelo y el Agua en los Altos Andes.
- Ejecución del Convenio EPMAPS - PUCE.
- Curso en Línea y Taller Presencial de Manejo de Sistemas de Agua con Embalses de Alta Montaña.



## INVERSIÓN EN LA PROTECCIÓN DE CUENCAS POR LA EPMAPS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO



## 2.2 DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS (Tema material)

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

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

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



### 2.2.1 TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (Indicador propio)

Durante 2017 operaron 22 plantas de tratamiento de aguas residuales, cuyo cuerpo receptor son las diferentes quebradas del DMQ.

El volumen total de vertidos de agua programados y no programados de acuerdo al método de tratamiento se detalla a continuación:

PTAR	Ubicación (Parroquia)	Cuerpo Receptor	Tren de Tratamiento	Q Diseño (lts/s)	Q Programado (lts/s)	DBO (mg/l)
Quitumbe	Quitumbe	Quebrada	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + desinfección	104,00	65,05	36,42
Chaquibamba	Guayllabamba	Quebrada	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA	1,29	0,88	150,00
Aloguincho	Puéllaro	Quebrada	Desarenador + Fosa Séptica	1,00	1,04	180,00
San Luis de Aloguincho	Puéllaro	Infiltración a suelo	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica	0,40	0,39	126,01
La Calera	San José de Minas	Infiltración a suelo	Fosa Séptica + FAFA	0,84	0,27	41,80
Nono	Nono	Quebrada	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos + Desinfección	2,00	1,25	40,00
La Delicia	Pacto	Quebrada	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos + Desinfección	1,04	0,22	56,00
Ingapi	Pacto	Quebrada	Cribado + Fosa Séptica + FAFA + Humedal Artificial + Desinfección	1,58	0,69	25,00
Gualea Cruz	Gualea	Quebrada	Cribado + Sedimentador + Fosa Séptica + FAFA	0,45	0,26	95,00

PTAR	Ubicación (Parroquia)	Cuerpo Receptor	Tren de Tratamiento	Q Diseño (lts/s)	Q Programado (lts/s)	DBO (mg/l)
Bellavista	Gualea	Quebrada	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + Humedal Artificial	0,29	0,21	31,00
Las Tolas	Gualea	Quebrada	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos + Desinfección	0,64	0,00	0,00
Ubillus	Pintag	Infiltración a suelo	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA	0,90	0,87	412,53
Chachil	Pintag	Quebrada	Tanque IMHOFF	1,20	1,46	106,00
Villaflora	Pintag	Quebrada	Fosa Séptica	0,40	0,32	100,00
Yurac	Pintag	Infiltración a suelo	Fosa Séptica	1,70	1,65	251,42
Pintag	Pintag	Quebrada	Tanque IMHOFF	1,00	0,78	75,00
Pinantura	Pintag	Infiltración a suelo	Fosa Séptica	0,40	0,48	58,26
Santo Domingo	Pintag	Quebrada	Fosa Séptica	0,30	0,39	238,00
El Carmen	Pintag	Infiltración a suelo	Fosa Séptica	0,40	0,00	0,00
San Juanito	Pintag	Infiltración a suelo	Fosa Séptica	0,50	0,00	0,00
El Chorro	Pintag	Infiltración a suelo	Fosa Séptica	0,23	0,00	0,00
Lloa	Lloa	Quebrada	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + desinfección	4,00	6,04	164,40

Nota: Las PTAR's en las que el caudal es de 0,00 lt/s, no ingresa agua residual a las infraestructuras. Q (Caudal) DBO (Demanda Biológica de Oxígeno). Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas residuales no son reutilizados por otra organización.

## 2.3 CAMBIO CLIMÁTICO (Tema Material)

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

### 2.3.1 AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA (Indicador propio)

La Autogeneración Eléctrica en la Empresa tiene el propósito de generar energía limpia utilizando la energía potencial del agua, contribuyendo a disminuir el proceso de cambio climático debido al calentamiento global (ODS 13), además del aporte económico a las finanzas de la Empresa. Esta iniciativa se sustenta en conceptos de eficiencia energética ya que se optimiza el uso de un recurso cada vez más escaso, en todas las fases de los procesos que desarrolla la EPMAPS, aprovechando los desniveles topográficos y el caudal existente para instalar pequeñas centrales hidroeléctricas que promueve la producción de energía limpia. Este proceso que desarrolla la Empresa utilizando el agua disponible para el consumo humano y la generación

de energía se lo conoce como "Optimización total de los recursos hídricos disponibles".

El proceso de eficiencia energética aprovecha la infraestructura hidráulica, eléctrica, control y comunicaciones construida para el proceso del agua en todas sus etapas funcionales, mediante la instalación de equipos de generación hidroeléctrica de pequeña potencia (menos de 20 MW) y micro generación (menor a 1 MW), basado en estudios con fundamento tecnológico, científico, metodológico y que en la aplicación práctica ha generado beneficios tanto económicos, sociales y ambientales en el Distrito Metropolitano de Quito.

EPMAPS - AGUA DE QUITO es dueña y opera su propia línea de transmisión de energía a 138 KV asociada a sus dos más grandes centrales generadoras y al mayor sistema de bombeo de agua cruda disponible; esta línea de transmisión de energía forma parte del Sistema Nacional Interconectado (S.N.I.).

Un beneficio adicional de esta buena práctica, además de la autosuficiencia energética de la Empresa, es que permite disponer de excedentes de energía, los mismos que son comercializados en el Mercado Eléctrico Mayorista.

La Autogeneración Eléctrica que realiza la Empresa aporta directamente al ODS 7, metas 7.2 y 7.3 e indirectamente con los ODS 13 meta 13.1 y 13.2, ODS 12, meta 12.2 y 12.6. La autosuficiencia energética de la Empresa a finales del 2017 fue del 92,1%.



### ENERGÍA CONSUMIDA SISTEMA BOMBEO PAPALLACTA

Energía Autoabastecida	▶ 73.317,76
Energía comprada en el MEM	▶ 2.764,64
<b>TOTAL</b>	<b>▶ 76.082,40</b>

### ENERGÍA GENERADA EN BORNES DE GENERADOR

Energía generada Central El Carmén	▶ 50.067,86
Energía generada Central Recuperadora	▶ 118.333,96
Energía generada Central Noroccidente	▶ 1.963,62
Energía generada Central Carcelén	▶ 252,72
<b>TOTAL</b>	<b>▶ 170.618,16</b>

LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA DE LA EMPRESA A FINALES DEL 2017 FUE DEL **92,1%**

ENERGÍA LIMPIA

Energía utilizada desde la EEQ	▶ 5.411,76
Energía ingresada del MEM	▶ 90.124,48

Consumos de Auxiliares Centrales Eléctricas (Carmen) Recuperadora, Noroccidente)	▶ 4.413,82
--	------------

Energía consumida por Autoproductores	▶ 17.583,15
---------------------------------------	-------------

**Notas 1)** Todas las unidades se encuentran en MWh **2)** La EPMAPS inicia su gestión en el MEM con la calificación como Auto productor a partir de abril 2013 **3)** El índice de auto eficiencia energética se redujo producto del incremento en el consumo de energía de las estaciones de bombeo Papallacta.

### a) Consumo energético

#### CONSUMO INTERNO ENERGÍA (NO RENOVABLE) 2016-2017

Año	KWh	Joules (J)
2016	18.257.563,90	6.57 E + 13
2017	17.583.148,49	6.33 E + 13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad. El dato señalado del 2017 es un valor proyectado.

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

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

#### CONSUMO EXTERNO ENERGÍA (NO RENOVABLE) 2016-2017

Año	KWh	Joules (J)
2016	5.459.908,58	1.97 E + 13
2017	5.411.764,00	1.95 E + 13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad. El dato señalado del 2017 es un valor proyectado.

**NOTA 1:** Consumo externo de energía corresponde a la energía facturada por la Empresa Eléctrica Quito (EEQ) y que no forma parte de Autoproductores.

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

Es necesario precisar que los datos de consumo reportados en 2017 sirven como insumo para determinar la Huella de Carbono de la EPMAPS.

### b) Consumo directo de energía por fuentes primarias

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

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	
Año	Joules (J)
2016	8.54 E + 13
2017	8.28 E + 13

Fuente: Gerencia de Ambiente

La energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es catalogada como energía limpia. La Empresa se ha calificado bajo la figura de auto productor ante el Ex CONELEC en 62 instalaciones.

El incremento de energía se debe principalmente al aumento de producción de energía eléctrica.

FACTURACIÓN DE ENERGÍA DE LA EPMAPS 2016 - 2017		
TOTAL USD.	2016	2017
	987.319,84	1.001.095,49

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad - Gerencia de Ambiente



### c) Intensidad energética

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

Año	Consumo total de energía (J)	Número de trabajadores	Ratio de Intensidad Energética
2016	8,54 E + 13	1805	4,73 E + 10
2017	8,28 E + 13	1781	4,65 E + 10

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad - Gerencia de Ambiente

### d) Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

La reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios se muestra en la siguiente tabla:

Año	Volumen de agua producida (M3)	Consumo total de energía (J)	Consumo total de combustibles(J)	Energía por M3 producido (J)
2016	248.955.55	8,54 E + 13	6,54 E + 13	6,06 E + 05
2017	251.702.11	8,28 E + 10	4,19 E + 13	4,96 E + 05

Fuente: Gerencia de Ambiente

### 2.3.2 MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

La propuesta de la Estrategia de Adaptación al Cambio Climático está basada en la evaluación y discusión de las principales conclusiones y hallazgos de varios estudios desarrollados para la EPMAPS.

Resultado de las evaluaciones, se estima una reducción de la disponibilidad del agua en un 12% para el conjunto de los sistemas de la ciudad; sin embargo, otras estimaciones más pesimistas prevén una disminución de hasta un 34%.

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

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

- Mejorar conocimiento sobre los procesos de generación de caudales en las cuencas abastecedoras y cambio climático para fortalecer la gestión de los recursos hídricos.
- Reducir uso de la tierra en pastoreo extensivo en las cuencas aportantes.
- Restauración de áreas de páramo degradadas.
- Gestión para la reutilización de aguas.
- Reducir demanda con estructura de tarifas y restricciones de uso.
- Reducir demanda de agua mediante la promoción de una cultura del uso ambiental del agua.



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

RUBRO	MONTO USD 2016	MONTO USD 2017
Manejo y conservación de áreas de interés hídrico	130.262	328.335
Gestión Ambiental	179.458	404.105
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)	1.000.556	2.505.097
<b>TOTAL</b>	<b>1.310.276</b>	<b>3.237.537</b>

Fuente: Gerencia de Ambiente

Como se puede observar en el cuadro precedente, el presupuesto asignado al FONAG tiene un significativo incremento debido a la inversión realizada por la EPMAPS en 2017 para cubrir pagos pendientes de los años 2012, 2013 y 2014, de conformidad con el Convenio vigente entre ambas entidades y en cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana N° 213 que fija una contribución del 2% de los ingresos que percibe la Empresa por servicios de agua potable y alcantarillado.

### 2.3.3 REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO (Tema Material)

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en el 2017 se continuó con el proceso de cálculo de las huellas corporativas con los siguientes resultados:

RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS 2016-2017				
Huellas Corporativas	Unidad	Cantidad	Volumen de Agua Producida M3	Intensidad ** (tCO2 e/m3)
***Huella de Carbono 2016	tCO2e	16.143,40	248.955.95	0,000065
***Huella de Carbono 2017	tCO2e	15.558,90	251.702.11	0,000062

\* tCO<sub>2</sub>e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

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

\*\*\* Cálculos realizados con los alcances 1 y 2

Fuente: Departamento de Gestión Ambiental Empresarial

En el siguiente cuadro se muestra la Huella de Carbono de los años 2016 y 2017 por Alcances 1 y 2.

RESULTADOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS 2016-2017						
Alcance	Actividades	2016		2017		Porcentaje de Valoración
		Emisiones (tCO2e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO2e)	Relevancia (%)	
Alcance 1	Combustión móvil (emisiones directas)	3.025,30	18,74 %	2.840,40	18,26 %	-6,11 %
Alcance 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	13.118,10	81,26 %	12.718,50	81,74 %	- 3,05 %
<b>TOTAL</b>		<b>16.143,40</b>	<b>100%</b>	<b>15.558,90</b>	<b>100 %</b>	

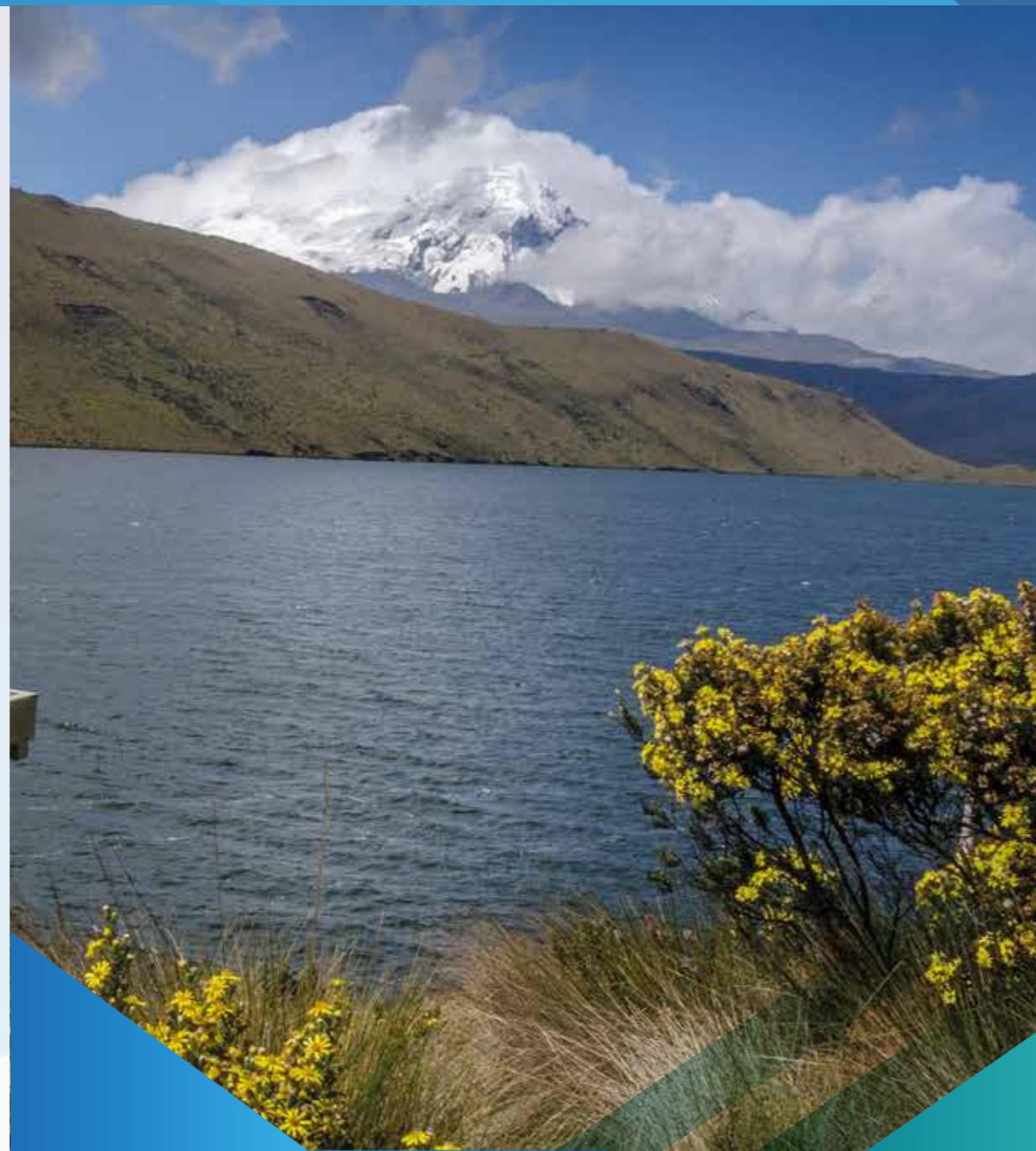
Nota: Valor calculado con el Factor de Emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador.  
Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcance 1 y 2 en el periodo 2017 equivalen a 15.558,90 (tCO2e) y representan una ligera disminución del 3,62 % (584,50 tCO2e) en comparación con 2016. El Alcance 2 predomina sobre el Alcance 1 con el 81,26% y 81,74% para el 2016 y 2017 respectivamente.

HUELLA DE CARBONO DE LA EPMAPS 2017			
Alcance	Actividades	2017	
		Emisiones (tCO2e)	Relevancia (%)
Alcance 1	Combustión móvil (emisiones directas)	2.840,4	2,98 %
Alcance 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	12.718,5	13,36 %
Alcance 3	Materiales y bienes Productos Agropecuarios y pesqueros Productos forestales Obras de construcción Servicios	79.664,7	83,66 %
<b>TOTAL</b>		<b>95.233,6</b>	<b>100%</b>

Nota: Valor calculado con el Factor de Emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador.

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial



Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcances 1, 2 y 3 en el periodo 2017 equivalen a 95.233,6 (tCO2e). Los Alcances 1 y 2 que son de emisiones directas suman el 16,34 % de relevancia.

#### a) Otras emisiones

Considerando la normativa ambiental vigente, según el Acuerdo No 97/A - Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas (Anexo 3, Libro VI de la Calidad Ambiental, del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente) Acuerdo Ministerial O97-A, la potencia de los generadores de energía con que cuenta la Empresa no alcanza la potencia requerida para realizar la caracterización de emisiones de gases, por lo tanto, no genera sustancias que agotan la capa de ozono.

#### b) Materiales Utilizados

Los consumos internos de materiales reportados en 2017 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 2016 y 2017, se procesaron los datos en peso tomando como referencia lo siguiente: 1 resma de papel A4 de 75 g = 2.35 kg

CONSUMO PAPEL	
Año	Kg
2016	22.083
2017	20.496

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Departamento de Contabilidad

- Consumo de agua potable

CONSUMO AGUA POTABLE	
Año	Metros Cúbicos
2016	162.660
2017	88.837

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Unidad de Control de Consumos

La disminución del consumo durante el 2017, se atribuye a varios factores como capacitación a los servidores, optimización de riego de jardines, instalación de dispositivos ahorradores, y adicionalmente a la supresión de 10 conexiones de agua potable en varias instalaciones de la Empresa.

- Consumo de Toner

CONSUMO TÓNER	
Año	Unidades Utilizadas
2016	735
2017	453

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Departamento de Contabilidad



- Consumo total de combustible

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)			
Año	Galones Gasolina	Galones Diesel	Total
2016	181,519	141,620	323,139
2017	169,439	133,812	303,251

Nota: Los datos de consumo de combustibles del año 2016 fueron obtenidos del sistema SMART SUITE de la EPMAPS y no se encuentran desglosados por el tipo de uso que se le dan a los mismos.

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Unidad de Transportes

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)			
Año	JOULES		
	Gasolina	Diesel	Total
2016	4,47 E + 13	2,08 E + 13	6,54 E + 13
2017	2,23 E + 13	1,96 E + 13	4,19 E + 13

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Unidad de Transportes

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)					
Año	GALONES GASOLINA		GALONES DIESEL		TOTAL
	Otros Usos*	Vehículos	Otros Usos*	Vehículos	
2017	11.006,00	158.433,66	30.561,00	103.250,83	<b>303.251,49</b>

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

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial, Unidad de Transportes

El consumo total de combustible corresponde a la cantidad de gasolina y diésel que fue utilizada de enero a diciembre del 2017 en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

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

### 2.3.4 RECICLAJE

La EPMAPS por la naturaleza de sus operaciones no recicla materiales en su proceso de producción, no obstante, contribuye a la gestión adecuada de papel y cartón tal como se detalla más adelante.

#### a) Gestión de residuos

Los residuos peligrosos y no peligrosos generados por la EPMAPS, son entregados a Gestores Ambientales calificados en el Ministerio del Ambiente, a fin de realizar una correcta disposición final.

Desde 2013, la EPMAPS 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.

Durante el 2017, la Empresa ha gestionado con EMASEO, la entrega de desechos no peligrosos reciclables en el Complejo Matriz, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

GESTIÓN DE RESIDUOS					
Item	Desecho no peligrosos entregados a EMASEO	Tipo	Unidades	Cantidad	Detalles del Tratamiento / Disposición Final
1	Desechos reciclables Complejo matriz	Papel	Kg	1365	<b>Reciclable</b>
		Cartón	Kg	213	
		Plástico	Kg	423	
		TetraPak	Kg	82	
<b>Total de desechos no peligrosos gestionados</b>				<b>2083</b>	

Fuente: Departamento Gestión Ambiental Empresarial



Además de lo indicado, el 27 de diciembre de 2017 la EPMAPS, entregó en calidad de donación la cantidad de 3,196,80 Kilogramos de Residuos Sólidos (Papel y Cartón) a la Asociación de Servicios de Reciclaje Manos Unidas "ASOSERECIMANU", la cual representa a un grupo de gestores ambientales cuya actividad principal es la recuperación, clasificación, almacenamiento y comercialización de residuos sólidos reciclables.

No.	DESECHO PELIGROSO LISTADO NACIONAL	CANTIDAD (Kg)	%	TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL
1	Aceites dieléctricos usados que no contengan bifenilopoliclorados (PBC), terfenilopoliclorados (PCT) o bifenilopolibromados (PBB)	112,00	1,26 %	Coproceso
2	Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	409,65	4,62 %	Tratamiento térmico
3	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	804,10	9,07 %	Tratamiento térmico, encapsulamiento y vertedero de seguridad
4	Filtros usados de aceite mineral	74,00	0,83 %	Tratamiento térmico y reciclaje
5	Envases contaminados con materiales peligrosos	385,45	4,35 %	Triple lavado, triturado o compactado y reciclaje
6	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad.	281,59	3,18 %	Encapsulamiento y vertedero de seguridad
7	Desechos metálicos y desechos que contengan aleaciones de antimonio, arsénico, berilio, cadmio, plomo, mercurio, selenio, telurio y talio.	89,00	1,00 %	Tratamiento térmico, encapsulamiento y vertedero de seguridad
8	Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	756,60	8,53 %	Destrucción controlada, encapsulamiento y vertedero de seguridad
9	Material adsorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	112,80	1,27 %	Tratamiento térmico
10	Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	421,65	4,75 %	Tratamiento térmico, encapsulamiento y vertedero de seguridad
11	Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	5034,50	56,77 %	Tratamiento térmico, encapsulamiento y vertedero de seguridad
12	Equipo de protección personal contaminado con materiales peligrosos	21,00	0,24 %	Tratamiento térmico
13	Equipos eléctricos y electrónicos en desuso que no han sido desensamblado, separados sus componentes o elementos constitutivos	366,00	4,13 %	Reciclaje
<b>TOTAL</b>		<b>8 868,34</b>	<b>100,00 %</b>	

Fuente: Gerencia de Ambiente

El total de desechos peligrosos generados durante 2017 en las dependencias/sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS es de 8 868,34 Kg.

#### b) Derrames significativos

De igual manera, no se han producido derrames accidentales significativos en las operaciones de la EPMAPS, y no se presentaron multas y sanciones no monetarias durante el periodo de reporte por incumplimiento de la normativa ambiental.

La Empresa gestiona el cumplimiento eficiente de los Planes de Manejo Ambiental a fin de evitar que ocurran este tipo de eventos.

#### c) Transporte de residuos peligrosos

EPMAPS - 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 al exterior, respetando el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación adoptado por la Conferencia de Plenipotenciarios del 22 de marzo 1989.



## 3. CONSUMO RESPONSABLE

### 3.1 UNIVERSALIZACIÓN DE SERVICIOS (Tema Material)

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye uno de los pilares a favor del desarrollo humano, con efectos multiplicadores sobre la educación, alimentación y salud de la población del DMQ.

Por lo que la EPMAPS - AGUA DE QUITO comprometida con este fin anualmente realiza inversiones significativas para la universalización de servicios e incrementar el índice de cobertura tanto del servicio de agua potable y saneamiento. El detalle del cumplimiento de los citados índices se encuentra en el Anexo 2 de este documento.

#### INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS APOYADOS

Para el período 2017 - 2020 se prevé una inversión estimada en alrededor de USD. 209 millones, destinados básicamente a ampliar la capacidad de los sistemas de agua potable, 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.

Respecto al saneamiento, EPMAPS - AGUA DE QUITO continúa con la

ejecución de obras de alcantarillado que permitan ampliar su cobertura y enfrentando 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.

Durante 2017, la EPMAPS invirtió un total de USD. 23,24 millones, en varios proyectos de agua potable y saneamiento cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establece el Plan Metropolitano de Desarrollo del Municipio del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y la Planificación Estratégica de la EPMAPS. La inversión realizada se financió mediante fondos provenientes del Municipio y presupuesto propio de la Institución.

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

#### 3.1.1. INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

Con el objeto de incrementar la cobertura de servicios de agua potable y alcantarillado, durante 2017 se realizó la construcción de 49,79 km de redes de agua potable y 47,51 km de redes de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente, en la cual se realizó la instalación de 6.807 conexiones domiciliarias de agua potable y 3.886 conexiones domiciliarias de alcantarillado en diferentes sectores del área urbana y rural del DMQ.

Es importante señalar que la población del DMQ asentada en el área de influencia de las obras de infraestructura de agua potable y saneamiento, tuvo un impacto significativo al acceder a dichos servicios, permitiendo de esta manera mejorar su calidad de vida y las condiciones para elevar su economía familiar; pues no se requiere destinar recursos económicos adicionales para tanqueros, salud, entre otros.

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 obras.



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

Ramal Chalpi Grande - Papallacta (2200 l/s) que garantizará el servicio hasta el año 2040

1

## OBRAS DE AGUA POTABLE

TOTAL DE INVERSIÓN 2017: USD 5 959 407\*

Captar el caudal de 2.20 m<sup>3</sup>/s del río Chalpi Grande y de tres de sus afluentes y conducirlo a gravedad mediante una conducción de 12 km con tubería de acero de 42", hasta el reservorio existente en Papallacta, adicionalmente con el objeto de optimizar el uso de las aguas del río Chalpi Grande.

**500.000** habitantes beneficiados  
 Monto total de Contrato **USD 39 358 207**  
 Inversión 2017 **A ejecutarse en 2018**



Ramal Chalpi - Papallacta

Agua Potable para los barrios Altos del Noroccidente (Catzuquí de Moncayo, Freire Mena, Catzuquí de Velasco, Tenerías, Uyachul, Rundupamba y San Vicente).

2

Captar las aguas de la Qda. Pungú y Yanayacu en el río Mindo, en un caudal de 100 l/s, que se bombean a la conducción del sistema Noroccidente y a la Planta de Uyachul.

**8.900** Habitantes Beneficiados  
 Monto total de contrato **USD 5 873 489**  
 Inversión 2017 **USD 1 010 844**



Barrios Altos del Noroccidente

Tanque de reserva de agua potable para la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Troje (beneficiarios en Turubamba).

3

Ampliación de la actual reserva de agua tratada en 14.000 metros cúbicos, para garantizar la continuidad y el servicio de agua potable a la población del sector sur del DMQ.

**300.000** habitantes beneficiados  
 Monto total de contrato **USD 1 899 542**  
 Inversión 2017 **USD 954 774**



Tanque de Reserva Planta Troje

Construcción de los cruces de las conducciones en los ríos Pita, Santa Clara y San Pedro pertenecientes a los sistemas Mica Quito Sur y Sistema Papallacta, como obras de mitigación ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi.

4

Tres pasos elevados con el objeto de mitigar una posible destrucción de tuberías subterráneas, 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 beneficiados  
 Monto total de contrato **USD 6 347 363**  
 Inversión 2017 **USD 135 310**

Extensiones de redes de agua Potable para barrios en parroquias del DMQ.

5

Barrios: Solanda, Pillivaro, Guangal, Sarahurco, Guantugloma, Queserachupa, Casachupa, Manzanapugro, Rumicucho Cárcel, Santo Domingo Bajo, Santa Rosa, Pusuquí Chico Alto, Uyachul Bajo, Colinas del Norte San José de Obrero, Cartagena, 29 de Mayo, Miraflores, La Armenia, El Zagal, San Vicente, Cordillera del Sur, Jardines de Occidente, Marcelo Ruales, El Sol, Los Pinos, Santa Rosa, La Tola Chica, Churroloma, Santa Rosa de Singuna.

**519.493** habitantes beneficiados  
 Monto total de contrato **USD 6 062 507**  
 Inversión 2017 **USD 3 858 471**

\* Los valores incluyen IVA

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

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

Línea Paluguillo - Bellavista

1

100 % Avance

Monto total de Contrato **USD 1 308 750**

Inversión 2017 **USD 722 367**

Ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Bellavista

2

100 % Avance

Monto total de Contrato **USD 357 930**

Inversión 2017 **USD 189 952**

Estudio de la Línea Paluguillo - Parroquias Orientales Potable Bellavista

3

100 % Avance

Monto total de Contrato **USD 639 691**

Inversión 2017 **USD 556 344**

Ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Paluguillo

4

100 % Avance

Monto total de Contrato **USD 380 890**

Inversión 2017 **USD 115 293**

Varios diseños en el DMQ

5

76 % Avance

Monto total de Contrato **USD 1 158 148**

Inversión 2017 **USD 1 272 456**

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

\* Los valores incluyen IVA

### 3.1.2 INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO

Como parte de la gestión empresarial, las obras de infraestructura para saneamiento y descontaminación de ríos y quebradas de Quito, contribuyen a la conservación ecológica del entorno que permita la recuperación del paisaje y la reparación de estos activos ambientales.



San Isidro de Guamaní



Chinangachí y Luz y Vida

**Extensiones de redes de alcantarillado para barrios en varias parroquias del DMQ.**

**Alcantarillado para el barrio San Isidro de Guamaní.**

**Construcción del colector de alcantarillado para la Vía Interoceánica (tramo entre la calle Gaspar de Carvajal y descarga en el río San Pedro), sector Central de Tumbaco.**

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura



## OBRAS DE ALCANTARILLADO TOTAL INVERSIÓN 2017: USD 6 453 960\*

Barrios: San Miguel, El Blanqueado, La Balvina, Lulubamba, Museo Solar, Amagasi del Inca, Rabcho Los Pinos, Cuendian, La Dolorosa, Jesus del Gran Poder, La Universal, Los Sauces, Chinangachí, Luz y Vida, Zona Central de Tumbaco, La Granja, La Viña, Tolagasí, La Hacienda, Camal Metropolitano, San Francisco de Oyacoto, Angamarca, 4 de Octubre, San Francisco, Las Palmeras, Santa Mónica, Rumiloma, Sorialoma, la Togila, Ushimana, San Bartolo Alto, Priente Quiteño, San Carlos del Sur, Colinas del Valle, Jardines de Marianitas 4000, El Cabuyal.

**98.717** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 10 016 077**  
Inversión 2017 **USD 5 417 658**

Construcción de red de alcantarillado para los barrios del Sector de San Isidro de Guamaní, evitando descargas directas las calles y a las quebradas cercanas, saneando los barrios aledaños.

**6.000** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 1 266 654**  
Inversión 2017 **USD 225 464**

Construcción de una colector de 2 390 m de longitud para controlar las inundaciones que se producen cada año en el centro poblado de Tumbaco

**16.720** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 2 552 281**  
Inversión 2017 **USD 810 838**

\* Los valores incluyen IVA



## DESCONTAMINACIÓN TOTAL DE INVERSIÓN 2017: USD 7 704 989\*

**Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Sur de Quitumbe (Barrios: Manuelita Sáenz, San Alfonso, Nuevos Horizontes, Los Cóndores, Los Arrayanes, San Francisco del Sur, Martha Bucarán de Roldós, Las Orquídeas, La Concordia y Ninallacta).**

**Construcción de Interceptores Río Machángara, grupos 1,3 y 4 ubicados en las zonas Eloy Alfaro y Centro.**

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

**Alcantarillado y tratamiento de aguas residuales para los barrios Cochaucó, La Virginia y Mulalauco, parroquia Pifo.**

**Construcción de Interceptores y tratamiento de aguas residuales para varios sectores del DMQ.**

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

**1** La Planta interceptará al menos 100 l/s provenientes del agua residual de varios barrios en el sur de Quito.

**100.000** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 13 903 110**  
Inversión 2017 **USD 1 670 748**

**2** 0,54 km de interceptores complementario 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".

**52.000** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 4 148 315**  
Inversión 2017 **USD 1 490 277**

**3** Consiste en la construcción de interceptores en cada margen de la quebrada Caupicho para recoger las descargas de alcantarillado que actualmente están ingresando directamente a la quebrada.

**330.122** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 3 376 210**  
Inversión 2017 **USD 2 053 120**

**4** 0,90 km de interceptores sanitarios y tratamiento de aguas residuales para varios sectores.

**3.082** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 1 844 771**  
Inversión 2017 **USD 1 287 552**

**5** 0,90 km de interceptores sanitarios y tratamiento de aguas residuales para varios sectores.

**93.187** habitantes beneficiados  
Monto total de contrato **USD 6 708 965**  
Inversión 2017 **USD 1 203 292**

\* Los valores incluyen IVA



Interceptores Oriental y Occidental



Interceptores Oriental y Occidental



Planta de Aguas residuales Quitumbe

## Fuentes de trabajos generados en proyectos de Infraestructura

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

PROYECTO	TRABAJADORES DIRECTOS	TRABAJADORES INDIRECTOS
Interceptores Oriental y Occidental De La Quebrada Caupicho, Parroquia Quitumbe.	55	100
Rio Machángara grupo 4	50	60
Barrios Altos del Noroccidente	60	200
Tanque de reserva de agua potable para la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Troje	40	90
Construcción del colector de alcantarillado para la Vía Interoceánica (tramo entre la calle Gaspar de Carvajal y descarga en el río San Pedro), sector Central de Tumbaco	47	80

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Es importante destacar que en todos los pliegos de contratación de obras la EPMAPS incluye el anexo "Obligaciones del Contratista", que contempla temas de cumplimiento obligatorio como el Plan de Manejo Ambiental, el relacionamiento comunitario previo al inicio de obra y durante la ejecución de la misma; y en general el cumplimiento de la normativa legal en materia laboral y social respecto de los trabajadores. La Empresa en el 2017 generó 99 contratos de obras.

### Principio de precaución

Respecto a la aplicación del Principio de Precaución, de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992, y en el marco de la normativa aplicable nacional y local que regula la aplicación del subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental en la Provincia de Pichincha, la Empresa implementa 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.

## Evaluación Ambiental de Proveedores

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

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

## Supervisión Integrada de obras

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

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



La Empresa, durante 2017 realizó la fiscalización de 99 contratos para obras de agua potable y saneamiento que se construyen en el Distrito Metropolitano de Quito, parroquias urbanas y rurales; durante la ejecución de las obras, se realizaron 193 supervisiones integradas, verificándose que no se ha registrado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Cabe precisar que el 17% de los contratos supervisados, corresponden a nuevos proveedores, los cuales deben regirse a lo establecido en los Planes de Manejo Ambiental que son de cumplimiento obligatorio. Durante las supervisiones realizadas a contratistas de obras, en 2017 se encontraron los siguientes hallazgos:

ASPECTOS DE REVISIÓN EN RELACIÓN AL MEDIO AMBIENTE		
ASPECTO	2016	2017
	HALLAZGOS	
	CANTIDAD	CANTIDAD
Protección de los drenajes naturales	1	2
Control de la erosión con vegetación	1	2
Control del polvo	8	9
Control de emisiones al ambiente	2	0
Reposición de la cobertura vegetal removida	5	0
Manejo de materiales de construcción	5	2
Reposición de la calzada y servicios afectados	2	17
Almacenamiento y manejo de combustibles	17	7
Rehabilitación de áreas afectadas	1	11

Fuente: Gerencia de Ambiente

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

### 3.2 CALIDAD DEL SERVICIO (Tema Material)

Agua de Quito ha asumido el reto de liderar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, específico el número 6 que dispone: Garantizar la Disponibilidad de agua y su gestión Sostenible y el Saneamiento para todos, considerando que el acceso a estos servicios es un derecho y una condición necesaria para lograr la inclusión social y una vida digna de la población del DMQ.

Lo expuesto se refleja en los índices de calidad del agua y continuidad del servicio, las altas tasas de cobertura de agua potable y alcantarillado en el DMQ, y el elevado índice de satisfacción del cliente, que responde a la oportuna atención a sus requerimientos y reclamos, independiente de su condición socioeconómica. Estos indicadores se detallan en el Anexo 2 y se amplían en el numeral 3.2.2 sobre Calidad y Continuidad del Servicio.

Con la provisión de servicios de calidad y la aplicación de la cobertura, EPMAPS-AGUA DE QUITO, contribuye a la mejora de la salud de la comunicada ya que favorece la reducción considerable de la morbilidad y mortalidad asociada a las enfermedades transmitidas por agua que no cumpla las regulaciones sanitarias.

El 100% de los productos y servicios significativos que presta la EPMAPS-AGUA DE QUITO impacta de manera positiva en la salud y seguridad de los habitantes del DMQ, donde la disponibilidad de agua en cantidad y calidad y una adecuada infraestructura de alcantarillado y saneamiento, constituyen dos condiciones indispensables que aportan al mejoramiento de la calidad de vida, lo que nos compromete a continuar con los esfuerzos para implementar mejoras en los procesos que permitan mantener altos índices de calidad en los servicios.



### 3.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Indicador propio)

Durante el período 2017, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS-AGUA DE QUITO, a través de una firma externa, se realizaron encuestas semestrales del Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) y una encuesta profundizada de Medición de Satisfacción del Cliente; lo cual generó el desarrollo de planes de acción orientados a mejorar los resultados obtenidos. Dicha encuesta permitió evaluar aspectos significativos relacionados con estos servicios, tales como:

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

Como resultado de la evaluación efectuada a través de las encuestas mencionadas, la EPMAPS - AGUA DE QUITO obtuvo el índice del 80% de satisfacción del servicio en el DMQ.

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

Durante 2017 no se han identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, que hayan dado lugar a advertencias o multas, sanciones por parte de autoridades de control y regulación de servicios, en relación con el suministro y uso de los productos y servicios que presta la Empresa.

#### a) Atención a reclamaciones de clientes y comunidad (Indicador propio)

La atención y respuesta a quejas y reclamos relacionados con la gestión comercial de la Empresa, presentados por clientes en la Matriz, Centros Integrales y Contact Center, comparados los índices 2017 con 2016, se aprecia una disminución para el 2017 como lo indica el siguiente cuadro:

AÑO	PROMEDIO MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROMEDIO MENSUAL DE CLIENTES	INDICADOR
2016	2.206	608.389	0,36%
2017	2.172	642.255	0,34%

Fuente: Sistema Comercial - Gerencia Comercial

Para diciembre de 2017, el tiempo promedio de atención fue de 3 minutos con 10 segundos, de acuerdo a la evaluación mensual que se efectúa en aplicación del sistema QMATIC.

#### b) Manejo de la privacidad de datos de clientes

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

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

#### c) Reclamaciones por violaciones a privacidad de datos del cliente

EPMAPS-AGUA DE QUITO no ha identificado ni registrado durante 2017 ninguna reclamación por violaciones de la privacidad del cliente, presentada por terceros, autoridades regulatorias, relacionada con robos o pérdidas de datos de clientes.

### 3.2.2 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO (Indicador propio)

#### a) Calidad del agua

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

La gestión de la calidad del agua que realiza la EPMAPS a lo largo de todo el proceso de potabilización desde la captación, conducción, tratamiento, distribución, beneficia a 2.6 millones de habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, protegiendo su salud al dotar de agua de calidad y sin contaminación que les provoque enfermedades estomacales derivadas de un proceso no adecuado de tratamiento de este líquido vital.



Con esta práctica se tiene previsto contribuir a los siguientes objetivos y metas:  
 - ODS 6 y sus metas 1 y 3

Como Objetivos secundarios esta práctica contribuye con los siguientes objetivos:

- ODS 1 y su meta 4 / ODS 2 y su meta 4 / ODS 3 y su meta 9

Preocupada de la salud de habitantes del DMQ, AGUA DE QUITO mantiene la certificación de la calidad del agua realizada mediante muestreo y análisis independiente con SGS DEL ECUADOR organismo de inspección acreditado que lo renueva anualmente.

El índice de calidad de agua potable que la Empresa entrega a la ciudadanía del Distrito Metropolitano, en promedio durante 2017 fue del 99,98%, el mismo que está estrechamente vinculado con la calidad del servicio ofrecido.

Adicionalmente, la EPMAPS ha implementado el proyecto catadores de agua como un agregado de valor e innovación por sus características diferenciadoras a nivel nacional y regional, la metodología de evaluación sensorial establecida por los Standard Methods de la AWWA (en cooperación con docentes de la USFQ) para los catadores de agua”. Este equipo especializado, semanalmente se reúne para catar las características organolépticas del producto de las plantas de tratamiento de agua potable con el fin de monitorear y garantizar la calidad del agua, iniciativa que apuntala además a que la ciudadanía se sienta segura de tomar agua directamente del grifo.

La incorporación de los catadores de agua como parte del proceso es de vital importancia puesto que con continuamente realizan un monitoreo sensorial a fin de mejorar su aceptabilidad, lo que contribuye directamente a aumentar la confianza de la población en el consumo de agua directamente del grifo.

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

**b) Continuidad del servicio (Indicador propio)**

EPMAPS - AGUA DE QUITO provee de agua potable las 24 horas del día y 7 días de la semana, con una cobertura en el DMQ de 99,27%, y con altos estándares de calidad en beneficio de nuestros usuarios. En diciembre de 2017, el índice de continuidad del

servicio alcanzado es del 98,57%.

**3.3 CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA (Tema Material)**

En el año 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el derecho humano al agua y al saneamiento. También reconoció que el agua potable y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos y que la población de varias regiones del planeta, no disponen de suficiente agua potable para cubrir sus necesidades mínimas.

En este contexto, la EPMAPS - AGUA DE QUITO consciente de que el agua es un bien esencial para satisfacer las necesidades básicas de la población, ha impulsado su uso responsable mediante varias estrategias de alto impacto que se reportan en la presente Memoria y lo ha convertido en uno de los motores para alcanzar la sostenibilidad, contribuyendo a mejorar la cultura de consumo responsable del agua potable en los habitantes del DMQ.

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

**3.3.1 REDUCCIÓN DE CONSUMO (Indicador propio)**

Según la información de clientes que consta en el Sistema informático comercial de la EPMAPS- AGUA DE QUITO, en el año 2016 la Empresa brindó el servicio de agua potable a 589.579 clientes con un consumo de 14.943.796 m<sup>3</sup>. Así mismo, en el 2017 la EPMAPS atendió con el servicio de agua potable a 615.714 clientes con un consumo de 14.606.155 m<sup>3</sup>.

AÑO	Número de clientes (*)	Consumo m <sup>3</sup>	Consumo promedio por cliente m <sup>3</sup>
2016	589.579	14.943.796	25,35
2017	615.714	14.608.389	23.72

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





Del cuadro que antecede se puede evidenciar que en 2017 la Empresa incrementó 26.135 clientes respecto al 2016, sin embargo, el consumo de agua potable en el mismo período disminuyó en 337.641 m<sup>3</sup>, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

PROMEDIO DE CONSUMO POR CLIENTE



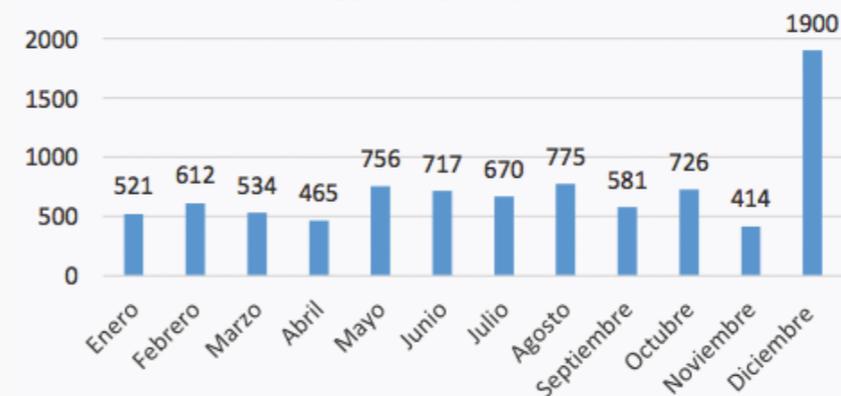
Fuente: Gerencia Comercial

Del gráfico anterior se aprecia que en 2016 el consumo promedio por cliente fue de 25,35 m<sup>3</sup>. Así mismo, en 2017, el consumo promedio por cliente fue de 23,72 m<sup>3</sup>. Esta disminución de consumo de agua potable se debe a las acciones que se han implementado por la Empresa, orientadas a fomentar un consumo responsable en la comunidad.

### 3.3.2 EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN (Indicador propio)

Al ser las redes sociales Facebook y Twitter el canal de mayor cercanía con la ciudadanía, durante 2017 se receptaron y atendieron 8.671 requerimientos ciudadanos, entre otros temas los más recurrentes fueron por falta de agua potable, fuga de agua, alcantarillado, calidad de agua, requisitos y procesos de los diferentes trámites.

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES EN 2017



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

Los medios de comunicación a través de sus diferentes segmentos orientados a atender las peticiones de los habitantes del DMQ 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.

### Campañas



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

En 2017 se dio continuidad a la campaña de fomento de una cultura de consumo responsable de agua en el DMQ. En marzo se realizó por tercer año consecutivo el AQUAFEST 2017 un concierto multitarget que convocó a cerca de 5 mil personas, quienes a través de mensajes de sensibilización expresados por cantantes reconocidos, se concienciaron sobre la importancia de un cambio individual en los hábitos de uso del líquido vital. La exposición fotográfica **Desde el Páramo a tu Hogar**, en el Boulevard de las Naciones Unidas, visualizó

el compromiso de AGUA DE QUITO con la calidad de vida de cada uno de los hogares del DMQ.

La presentación de la campaña AGENTE H2O fue otra de las acciones comunicacionales que contribuyó a la sensibilización de la sociedad, este mensaje conlleva a la decisión individual de velar en el entorno social por el consumo adecuado del agua.



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

Se efectuaron en el Ministerio del Ambiente charlas de uso óptimo del líquido vital a alrededor de 300 funcionarios de esta institución.

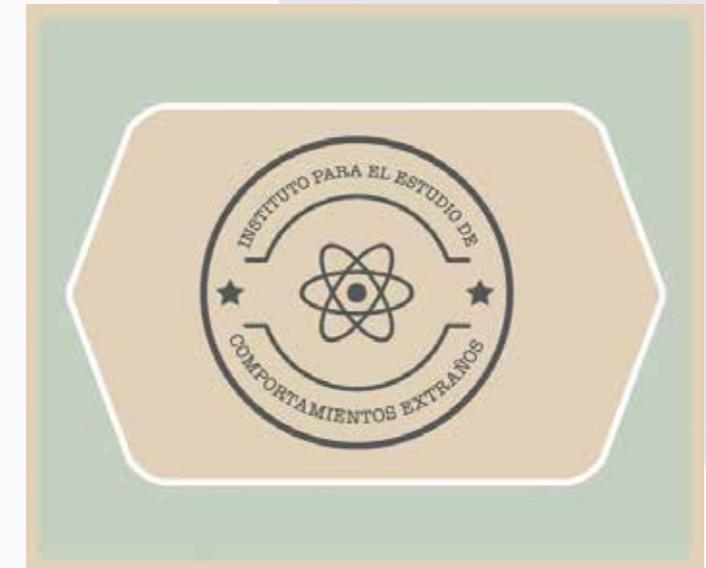
Se imprimieron durante 2017, cinco mensajes referentes a consumo responsable, en el retiro de las facturas de febrero, marzo, mayo, junio y agosto. Un total de 2.970 impresiones, los cinco meses. Asimismo, previa identificación de los sectores de mayor consumo se envió un total de 196.605 SMS con consejos de consumo responsable de agua.



Fuente: Dirección de Comunicación Social y Transparencia

La presencia de AGUA DE QUITO en el evento **“UN AÑO DESPUÉS DE HÁBITAT III”** con el stand **Desde el Páramo a tu Hogar** permitió dialogar con los visitantes sobre la importancia del consumo responsable del agua.

AGÜITIS fue la campaña de EPMAPS, que durante 2017 reforzó el mensaje sobre la importancia del uso óptimo del líquido vital, misma que en el Festival de la Publicidad Independiente -FEPI-, realizado en Rosario-Argentina, obtuvo premio de bronce en la categoría Radio y Producción de Sonido; y, segundo premio de cobre en la subcategoría Campañas de Bien Público y Responsabilidad Social Empresarial.



## 4. BUENA VECINDAD

### 4.1 APORTES PARA EL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD (Tema Material)

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

#### 4.1.1 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO (Indicador propio)

EPMAPS - AGUA DE QUITO cuenta con instrumentos para la gestión social de estudios y obras de agua potable y saneamiento, estos son: Guía para el Relacionamiento Comunitario por parte de Consultores y Contratistas de proyectos y obras de agua potable y/o saneamiento; y, el Instructivo para el relacionamiento comunitario y participación ciudadana en estudios y obras de agua potable y saneamiento ejecutadas por la Empresa. Para concluir con la gestión social con la comunidad y con el objeto de reducir la presión humana sobre el recurso hídrico, con el propósito de contribuir a la conservación y sostenibilidad del recurso hídrico, la Empresa ejecuta el Programa de Consumo Responsable de Agua Potable - CREA.

El CREA fomenta una cultura responsable con el consumo de agua potable en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). EPMAPS - AGUA DE QUITO realiza de manera sostenida charlas de sensibilización, las cuales están dirigidas a distintos públicos objetivo: establecimientos educativos, comunidad/barrios e instituciones. Estas actividades se realizan por gestión directa a través de la Unidad de Relacionamiento Comunitaria (URC) de la Empresa y por gestión indirecta, mediante un convenio suscrito con Fundación Museos de la Ciudad-Yaku y con la contratación pública competitiva adjudicada a la Fundación Botánica "Los Andes".



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



Las actividades de sensibilización con entidades educativas, instituciones y barrios se realizan mediante charlas y talleres vivenciales, cuyos logros en el 2017 son: por gestión directa 9.780 personas de distintos públicos sensibilizados, y por gestión indirecta a través de Convenios Institucionales y contrataciones, se sensibilizó a 26.943 personas. El valor agregado da un total de 36.723 personas sensibilizadas. La siguiente tabla presenta los logros alcanzados.

PÚBLICO OBJETIVO	NÚMERO DE PERSONAS SENSIBILIZADAS EN 2017 CONSUMO RESPONSABLE DE AGUA POTABLE		
	GESTIÓN DIRECTA (URC)	GESTIÓN INDIRECTA: CONVENIOS INSTITUCIONALES Y CONTRATACIÓN	
		YAKU (Convenio)	FUNDACIÓN BOTÁNICA LOS ANDES (Contratación)
Estudiantes	1.559	-	2.950
Empresas o instituciones	1.113	-	-
Comunidad en general del DMQ	7.108	23.993	-
<b>TOTAL</b>	<b>9.780</b>	<b>23.993</b>	<b>2.950</b>

Fuente: Informes CREA, 2017 - Gerencia de Ambiente



#### 4.1.2 ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES

##### a) Operaciones con participación de la Comunidad

El impacto social de las obras realizadas por la EPMAPS por sí mismas es positivo, fomentan salud y bienestar, disminuyen gastos en enfermedades asociadas a la falta de agua y saneamiento, especialmente mejora la calidad de vida de la población vulnerable: adultos mayores, niños y niñas de 0 a 5 años, adolescentes y personas con capacidades especiales.

Como parte de la atención a Grupos Vulnerables, si se considera la dimensión de vulnerabilidad social a aquellas personas que aún no disponen de servicios básicos como agua y saneamiento, la EPMAPS realiza el diagnóstico de los sistemas de agua operados por las Juntas de Agua en apoyo a la Agencia de Control y Regulación del Agua, así también verifica si estas serán o no servidas en el corto, mediano y largo plazo con la provisión de los servicios por parte de la Empresa.

La EPMAPS atiende reclamos de las comunidades. Estos se dan principalmente durante la fase de construcción de las obras. El ciclo de atención al reclamo es el siguiente: recepción del reclamo, análisis al interior de la Unidad de Relaciones Comunitarias (URC) de cómo resolver el reclamo, contacto con actores institucionales claves, tales como: Fiscalizador de la obra.

##### b) Operaciones con impactos significativos en las comunidades locales

EPMAPS-AGUA DE QUITO ha gestionado 10 eventos durante 2017 para articular soluciones con los ciudadanos que han advertido algún impacto negativo en su comunidad.

Los impactos negativos más relevantes ocasionados a la comunidad durante el 2017, según ubicación y causa del impacto así como la medida de mitigación aplicada, se listan a continuación:

a) Impacto negativo de baja intensidad, temporal y reversible, Barrio Brisas del Norte: Se mitigó el impacto con la construcción de la interconexión al alcantarillado.

b) Impacto negativo de mediana intensidad, temporal y reversible - Quebrada Caupicho: Se explicó a los pobladores la utilidad de los interceptores, quienes aceptaron la implantación de las estructuras para la conducción de aguas servidas domésticas u ocupación de espacio;

c) Impacto negativo de mediana intensidad, temporal y reversible, Acuífero norte, agua potable El Condado; se acordó la ejecución de obras comunitarias para continuar con la construcción de la obra;

d) Impacto negativo de baja intensidad, temporal y reversible, Calle Las Acuarelas, barrio Ushimana, proyecto

de alcantarillado: Los frentistas de esta calle no estuvieron considerados para la dotación del servicio. Se realizó gestión con la Gerencia Técnica de Infraestructura (GTI) donde se consideró el diseño y dirección del servicio en esta calle;

e) Impacto negativo de baja intensidad, temporal y reversible: Conjunto Bellavista, los pobladores solicitaron interconexión al alcantarillado. Se realizaron gestiones del caso y se solucionó al pedido; y,

f) Impacto negativo de mediana intensidad, temporal y reversible, Comuna Chilibulo - Marcopamba - La Raya; se realizaron reuniones con los comuneros y se acordó el mantenimiento la vía de acceso a la Planta de Agua Potable, según solicitó la comunidad.





Las demás mitigaciones de impactos negativos a la comunidad se dieron en el marco de la implantación de las estructuras consideradas en las obras, cuyas molestias son temporales, puntuales y localizadas, las cuales fueron resueltas al concluir las obras.

A continuación se presenta la Tabla que recoge los valores absolutos de las actividades realizadas para mejorar la relación con la comunidad, potenciar los impactos positivos de las obras y mitigar los negativos.

RELACIONES CON LA COMUNIDAD - ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2017	
DETALLE	
Reuniones con la comunidad para difundir, dar seguimiento y finalizar estudios y obras de agua potable y saneamiento	103
Evaluación de Impacto Ambiental, componente social	2
Cumplimiento componente social auditorías de Sistemas Integrados	4
Supervisiones Integrales, verificación del cumplimiento del Sub-Plan Relaciones Comunitarias	168
Atención a poblaciones vulnerables, con coordinación institucional	19
Articulación de soluciones con las comunidades	10
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>

Fuente: Informes mensuales de Actividades Relevantes, 2017 - Gerencia de Ambiente

Es importante resaltar también que EPMAPS-AGUA DE QUITO suscribió convenios de cooperación institucional con los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Quijos y El Chaco, mediante los cuales a más de apoyar a la ejecución de acciones tendientes a recuperar, mantener y proteger los páramos, contribuyen al desarrollo sustentable de esta zona, a través de la construcción de proyectos de saneamiento y agua potable respectivamente.

Respecto a las comunidades localizadas en las áreas de influencia de los proyectos de donde se capta el agua para Quito, como es el caso del proyecto “Primera Etapa del Proyecto de Agua Potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande - Papallacta y Central Hidroeléctrica Chalpi Grande”, se ha dado prioridad a la contratación de mano de obra local (área de influencia directa como Papallacta y Cuyuja) no calificada, con la finalidad de mejorar las condiciones socio económicas de la zona.

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



## 5. TALENTO HUMANO

## 5.1 CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES (Tema Material)

EPMAPS - AGUA DE QUITO consciente de satisfacer los requerimientos personales más importantes de sus servidores a través de las experiencias laborales, motiva a su Talento Humano a participar activamente en el crecimiento de la misma y apoyar con su esfuerzo para el logro de los objetivos institucionales.

En ese contexto, genera e impulsa condiciones necesarias para un ambiente sano de sus servidores que aseguren sus derechos y principios, mediante remuneraciones equitativas fija y variable, capacitación, formación y desarrollo; evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional, beneficios sociales y un satisfactorio clima laboral.

Los resultados de los indicadores vinculados a la calidad de vida de nuestros servidores, se detallan en el Anexo 2.

### 5.1.1 BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE

De acuerdo al Art. 229 de la Constitución 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. Para efectos de la presente Memoria, se entenderá como región al país, por lo tanto, todos los servidores de la EPMAPS provienen o son residentes en el Ecuador.

#### a) 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.

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

Durante el 2017, no se presentaron casos de cambios operativos significativos a consecuencia de externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas, o fusión con otra entidad.

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

#### b) Beneficios sociales

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

- **Anticipo de Remuneraciones.**- Hasta tres remuneraciones mensuales unificadas a pagar mediante descuento de rol en un plazo máximo de 18 meses.
- **Subsidio por enfermedad.**- Se paga a los obreros que estuviesen percibiendo subsidio por enfermedad o accidente de trabajo, la cantidad que faltase para completar el 100% de su remuneración mensual unificada de acuerdo a las normas del IESS.
- **Póliza de seguro.**- Se contrata una póliza anual de seguro de vida y de accidentes personales, dentro de los límites de prima, establecidos por el Ministerio del Trabajo, y cubre entre otros: muerte o invalidez total o parcial, muerte natural y gastos médicos por accidente.

• **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, para cumplir con el servicio militar.

• **Planes de Jubilación.**- Los servidores amparados por el Código del Trabajo

que han alcanzado el derecho de jubilación, reciben la pensión mensual vitalicia de USD 150,00 por parte de la Empresa, por concepto de Jubilación Patronal, valor superior al mínimo determinado en el Código del Trabajo, debiéndose precisar que se cuenta con un estudio actuarial actualizado.

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

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

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



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

### c) Estructura del personal de servidores

Al 31 de diciembre de 2017, la Empresa contaba con el siguiente personal:

RÉGIMEN LABORAL	N° SERVIDORES	PORCENTAJE
Código de Trabajo	910	51%
Ley Orgánica de Empresas Públicas	871	49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.781</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones  
NOTA: No se cuenta con servidores de media jornada

Los altos directivos de la Empresa son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la Empresa desarrolla sus operaciones.

TOTAL SERVIDORES	PERSONAL EJECUTIVO	N°	PORCENTAJE
1,781	Gerentes, Subgerentes Directores, Secretaría General	22	1,18

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

Detalle	NÚMERO DE EMPLEADOS (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS POR TIPO DE CONTRATOS Y SEXO)					
	N°	%	Masculino	%	Femenino	%
Funcionarios nombramientos	774	43,46	467	26,2	307	17,24
Servicios ocasionales (LOEP), vigentes EN 2017	97	5,44	46	2,58	51	2,86
Obreros contratados a plazo indefinido (CÓDIGO DE TRABAJO)	910	51,10	874	49,1	36	2,02
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1781</b>	<b>100%</b>	<b>1387</b>	<b>77,9%</b>	<b>394</b>	<b>22,12%</b>

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones  
NOTA: Todos los servidores se encuentran bajo relación de dependencia

De enero a diciembre del 2017, se realizaron 79 contrataciones que corresponde a un índice del 4.44% del total de servidores de la Empresa, como se muestra en el siguiente cuadro:

EDADES	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	13
	Masculino	16
	Subtotal	29
Entre 30y 50	Femenino	18
	Masculino	28
	Subtotal	46
Mayores a 50	Femenino	3
	Masculino	1
	Subtotal	4
<b>Total nuevas contrataciones</b>		<b>79</b>
<b>Total de servidores de EPMAPS</b>		<b>1781</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El índice de rotación de los servidores de la EPMAPS durante el 2017, fue de 6,34%, como se indica a continuación:

EDADES	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	1
	Masculino	2
	Subtotal	3
Entre 30y 50	Femenino	13
	Masculino	19
	Subtotal	32
Mayores a 50	Femenino	5
	Masculino	73
	Subtotal	78
<b>Total personal cesante de enero a diciembre</b>		<b>113</b>
<b>Total de servidores de EPMPAS</b>		<b>1781</b>
<b>% de personal cesante</b>		<b>6,34%</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano



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

AÑOS	SEXO	RÉGIMEN	TIPO DE CONTRATO	N° SERVIDORES	TOTAL POR AÑOS Y SEXO
Menores a 30	Femenino	CT	Contrato Indefinido	1	47
		LOEP	Contrato ocasional	24	
	Nombramiento permanente Nombramiento provisional		21 1		
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	63	117
LOEP		Contrato ocasional	18		
		Nombramiento permanente Nombramiento provisional	32 4		
Entre 30 y 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	19	235
		LOEP	Contrato ocasional	22	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción Nombramiento permanente Nombramiento provisional	3 187 4	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	464	724
		LOEP	Contrato ocasional	23	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción Nombramiento permanente Nombramiento provisional	2 224 11	
Mayores a 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	16	112
		LOEP	Contrato ocasional	5	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción Nombramiento permanente	1 90	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	347	546
		LOEP	Contrato ocasional	5	
			Nomb. de Libre Designación y Remoción Nombramiento permanente Nombramiento provisional	5 185 4	
<b>Total Servidores EPMAPS</b>					<b>1.781</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano

#### e) 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 regimenes de prestaciones y los tipos de retribución del Órgano Superior de Gobierno, la Alta Dirección y los demás servidores.

El proceso para determinar la remuneración se realiza mediante:

- Manual de valoración de Puestos
- Funciones del Puesto (Perfil del puesto)
- Escala Salarial / Techos salariales

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

#### f) Involucramiento de los Grupos de Interés en la remuneración

La opinión del Grupo de Interés Servidores de la EPMAPS, en lo que atañe a la remuneración, se solicita mediante los procesos de Medición de Clima Laboral por medio de la aplicación de una encuesta, la misma que se realizó en diciembre de 2017, de cuyo resultado se estableció que el 62% de los servidores acepta que la remuneración que recibe es adecuada.





En el sector público generalmente son consideradas al momento de realizar el análisis de la escala salarial. En la EPMAPS se implementó la escala salarial en julio de 2017, tomando en consideración el estudio de mercado con respecto a otras empresas públicas. El incremento salarial en la Empresa fue aplicado para servidores amparados bajo la Ley Orgánica de Empresas Públicas con el 4.84% a partir de julio de 2017, únicamente para el personal que se encontraba bajo los techos salariales.

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	PORCENTAJE
Promedio de la retribución anual persona mejor pagada	5.158
Promedio de la retribución anual de todo persona	1.332
<b>Relación</b>	<b>3,87</b>

CONCEPTO	PORCENTAJE
Total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	51,10%

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

#### g) Personal afiliado al IESS

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

#### h) Licencia por Maternidad o Paternidad

La 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:	PERMISO PARENTAL					
	Servidores con derecho a licencia	Servidores que hicieron uso de licencia	Servidores reintegrados post licencia	Tasa Servidores regresaron al trabajo	Servidores que continúan trabajando en la Empresa	Tasa de servidores continúa laborando
PATERNIDAD	39	39	39	100%	38	97,44% (*)
MATERNIDAD	16	16	16	100%	16	100%

(\*) Un servidor se acogió al programa de retiro voluntario

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

#### 5.1.2 DESARROLLO TALENTO HUMANO

El desarrollo del talento humano está orientado a generar valor, alineado a la estrategia de la Empresa, que permitan el mejoramiento de las competencias de los servidores sobre la base de los resultados de la Evaluación del Desempeño, entre otros mecanismos.

### a) Evaluación del desempeño y pago de remuneración variable

Anualmente la EPMAPS realiza la evaluación del desempeño a todo su personal la misma que consiste en evaluar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de indicadores y objetivos a nivel individual, grupal y colectivo. Del total de servidores evaluados, el 51,10% corresponden al régimen de Código de Trabajo y 48,9% están bajo el régimen de la LOEP; 77,88% son de sexo masculino y el 22,12% de sexo femenino.

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

Por este concepto, en 2017 se pagó un total de USD 1'204.591,33 correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

### b) Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

Cada año se realizan evaluaciones de desempeño, donde se efectúa el proceso de evaluación en base al desempeño del año anterior de enero a diciembre.

CATEGORÍA LABORAL	PORCENTAJE
Altos Directivos	1,42%
Directivos Nivel Medio	6,42%
Función Operativa	54,17%
Función Técnica Administrativa	37,99%

Nota: Evaluación 2016 efectuada en el 2017

SERVIDORES POR SEXO	PORCENTAJE
Femenino	20,00%
Masculino	80,00%

Nota: Evaluación 2016 efectuada en el 2017

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

### 5.1.3 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 resumen en el siguiente cuadro:

NIVELES	SEXO	HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO
Altos Directivos	Femenino	204	34
	Masculino	762	40
Directivos Nivel Medio	Femenino	1.282	117
	Masculino	2.958	78
Función Operativa	Femenino	9.702	45
	Masculino	36.712	34
Función Técnica Administrativa	Femenino	7.278	43
	Masculino	9.336	35

Nota: Evaluación 2016 efectuada en el 2017

Fuente: Gerencia de Talento Humano

La Empresa ha estructurado el Plan de Capacitación, Formación y Desarrollo 2017 de acuerdo a los procesos empresariales.

La Empresa implementó el Plan de Desvinculación Asistida, en el cual se impartieron los siguientes talleres:

- Taller Guía Administrativa para el proceso de Jubilación dictados en abril, junio y septiembre de 2017.
- Taller Guía del Manejo Adecuado de Recursos Económicos dictados en abril, junio y septiembre de 2017.
- Taller la Mejor Oportunidad para Renovarse dictado en abril y junio de 2017.





#### 5.1.4 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La EPMAPS-AGUA DE QUITO, ha realizado la identificación y evaluación de riesgos laborales por puesto de trabajo, mediante la Matriz de Riesgos, instrumento en el que constan los factores de riesgos laborales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores y el nivel de incidencia en caso de llegar a ocurrir un accidente.

Con la finalidad de prevenir los posibles accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, se implementan medidas preventivas y correctivas ante los factores de riesgo laboral encontrados, las mismas que son dadas a conocer al personal a través de capacitación interna y externa para: generar conciencia de crear y mantener un ambiente seguro e higiénico; protección personal y física para el manejo de materiales y desechos peligrosos; sensibilización sobre el uso de equipos de protección colectiva y equipos de protección especiales, entre otros.

##### a) Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad aprobado por el Ministerio del Trabajo y vigente para el período 2017-2019, contribuye a promover una cultura de prevención de riesgos del trabajo en todos los servidores; y, propiciar el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a fin de evitar y prevenir daños a la salud, a las instalaciones, a los procesos en las diferentes actividades ejecutadas; facilitando la identificación de los riesgos laborales existentes en los puestos de trabajo.

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

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implantado por la EPMAPS-AGUA DE QUITO normativa legal adoptada por el Ecuador conforme al “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de garantizar que se cumplan todos los requisitos legales evitando poner en peligro la seguridad y salud laboral de nuestros servidores; razón por la cual en 2017 se realizó una

evaluación externa, alcanzado un nivel de ejecución del 75%, porcentaje que tiene relación al Índice Estratégico proyectado para el 2017 del 72%.

Es preciso señalar que se alcanzó la Certificación del Sistema de Gestión OHSAS 18001, en la Unidad Operativa Sur Saneamiento y en la Unidad Operativa de Mantenimiento en Quebradas, al verificarse que se aplican las mejores prácticas, destinadas a permitir que la organización controle sus riesgos laborales y mejore su desempeño en un ambiente seguro y saludable para los trabajadores.

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

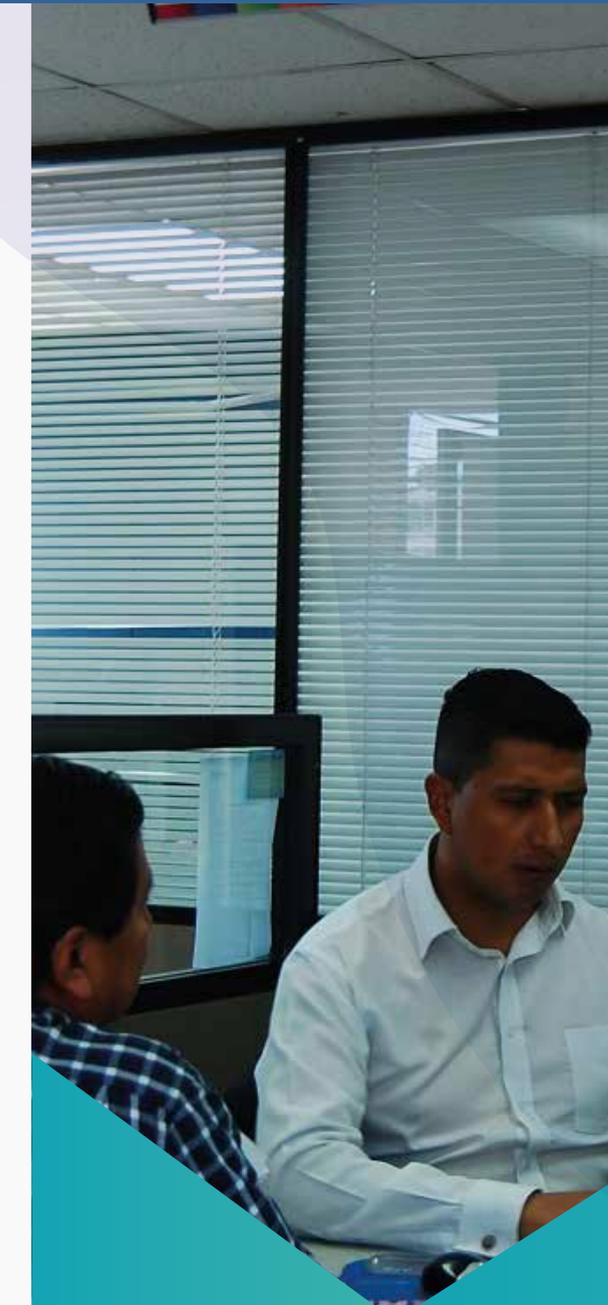
El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como premisa reducir el número de accidentes laborales. Para esto, en los centros de trabajo, se ha realizado la capacitación para la aplicación de técnicas adecuadas y las mejores prácticas de prevención.

También se difundió el “Procedimiento para notificación interna, investigación y registro de accidentes laborales”.

En el 2017 se registraron 28 accidentes de trabajo de los cuales 21 fueron calificados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS, y representaron 307 días perdidos y 7 accidentes de trabajo en proceso de calificación por esta entidad de control, que suman 132 días perdidos.

Es importante mencionar que el Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS, exige se informe tanto los accidentes calificados y no calificados; es así que la EPMAPS - AGUA DE QUITO reportó a Riesgos de Trabajo, 28 accidentes de trabajo ocurridos en el 2017, con un total de 439 días perdidos, datos con los cuales se calculan el índice de frecuencia y tasa de días perdidos, conforme a las fórmulas establecidas por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Con esta acotación, en los cuadros siguientes se resumen las características de los accidentes y los índices reportados:





### Por tipo de accidentes

TIPO DE ACCIDENTE	Nº	Nº DÍAS PERDIDOS
Caída a distinto nivel	9	259
Caída al mismo nivel	3	4
Golpes/ cortes por objetos/ herramientas	6	17
Choque contra objetos móviles	5	84
Atrapamientos	3	72
Proyección de fragmentos o partículas	1	2
Caída de objetos por desplome o derrumbes	1	1

**Total de accidentes 28 439**

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud

### Por el sexo de las personas accidentadas

SEXO	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Masculino	25	434
Femenino	3	5

**TOTAL 28 439**

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud

### Por el tipo de lesiones (Consecuencias)

TIPO DE LESIONES	EPISODIOS	Nº DÍAS PERDIDOS
Ligeramente dañino (Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)	17	324
Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)	11	115
Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado)	0	0

**TOTAL 28 439**

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud

En el cuadro precedente se observa que durante el año 2017 no se han producido muertes (decesos) por accidentes laborales.

Es preciso mencionar que durante el 2017 no se registró notificaciones de accidentes de trabajo en las obras de la EPMAPS-AGUA DE QUITO ejecutadas por contratistas.

Los índices reportados al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS<sup>1</sup>, son:

- Índice de Frecuencia de accidentes: 1.43 por cada 200.000 horas trabajadas
- Tasa de Riesgo: 15.68 días promedio perdidos por cada accidente

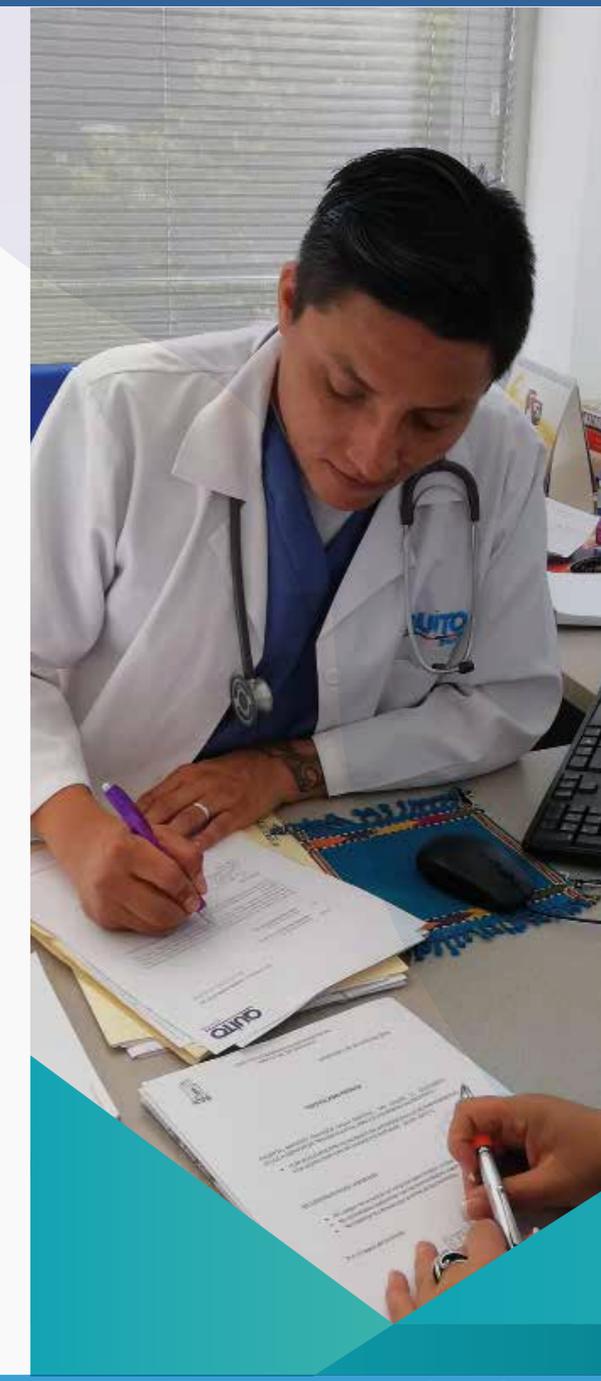
Es necesario mencionar que para el cálculo de este índice se excluyen los incidentes (eventos no deseados de poca importancia).

El total de días perdidos por accidentes de trabajo constituye la sumatoria de los días naturales (calendario) perdidos por cada trabajador accidentado y se cuentan conforme lo indicado en los certificados médicos que presentan los servidores y que justifican los días de su ausencia.

El sistema que la EPMAPS - AGUA DE QUITO aplica para el registro, seguimiento y presentación de información de accidentalidad, está basado en el Procedimiento para Notificación Interna, Investigación y Registro de Accidentes Laborales.

<sup>1</sup>IF= Número de lesiones x200.000/Número de horas H/M trabajadas

TR= Días perdidos por lesión/Número de lesiones



Es necesario mencionar que para el cálculo de este índice se excluyen los incidentes (eventos no deseados de poca importancia).

El total de días perdidos por accidentes de trabajo constituye la sumatoria de los días naturales (calendario) perdidos por cada trabajador accidentado y se cuentan conforme lo indicado en los certificados médicos que presentan los servidores y que justifican los días de su ausencia.

El sistema que la EPMAPS - AGUA DE QUITO aplica para el registro, seguimiento y presentación de información de accidentalidad, está basado en el Procedimiento para Notificación Interna, Investigación y Registro de Accidentes Laborales.

#### d) Registro de enfermedades profesionales

EPMAPS-AGUA DE QUITO realiza controles a los puestos laborales, por lo tanto, la posibilidad de que contraigan una enfermedad por sus actividades es mínima.

Es así que, 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 2017, se constató que no cumplían con los parámetros para ser declaradas como tales al

Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, por lo tanto, para el año 2017, la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es cero (0) y no se ha registrado muertes por enfermedades profesionales.

#### e) Comité Paritario de Seguridad y Salud del Trabajo

La EPMAPS, de conformidad con el Contrato Colectivo vigente, el mismo que abarca la salud y seguridad para el personal amparado por el mismo y en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el Comité Paritario de Seguridad y Salud del Trabajo, está integrado por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de la administración de la Empresa, con sus respectivos suplentes.



Elección del Subcomité de Seguridad y Salud Planta de Bellavista

Debido a que la Empresa cuenta con más de un centro de trabajo, además del Comité Paritario, se cuentan con un

Subcomité de Seguridad y Salud en cada uno de los centros que superan los diez trabajadores, los mismos que están registrados en el Ministerio de Trabajo.

El Comité Paritario se reúne mínimo cada dos meses y los Subcomités al menos una vez al mes, representan al 100% de los trabajadores de la EPMAPS. En estos organismos participa todo el personal Administrativo, Operativo, Jefes y Gerentes.



Charla sobre Uso de EPI's Subcomité de Seguridad y Salud del Departamento de Control de Calidad

#### f) Supervisiones Integradas a las obras civiles

EPMAPS-AGUA DE QUITO realiza las Supervisiones Integradas a las diferentes obras civiles que construye la Empresa, con la finalidad de que los Contratistas cumplan las normas de seguridad y salud ocupacional, tendientes a prevenir accidentes y enfermedades laborales de los trabajadores de la construcción.

En 2017 se realizó la supervisión integrada a 193 obras civiles que se construyen en el Distrito Metropolitano de Quito, Parroquias urbanas y rurales.



Supervisión integrada en el Centro Histórico

Durante el periodo 2017 no se ha registrado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

#### g) Simulacros

Se efectuaron 28 simulacros. En las plantas de tratamiento de agua potable para riesgos por fugas de cloro gas y en el resto de dependencias se realizaron ejercicios de control de emergencias por conatos de incendio.

En el Complejo Matriz se realizaron simulacros con la colaboración del Comité de Operaciones de Emergencias (COE) Metropolitano, Cuerpo de Bomberos, Fundación para el desarrollo integral de la población vulnerable FUNDIPOV, Policía Metropolitana de Tránsito, Policía Nacional, Dirección



Reuniones de evaluación luego de los simulacros

Metropolitana de Gestión de Riesgos, Administración Zonal Eugenio Espejo, y personal de la Unidad de Seguridad e Higiene el Trabajo.

#### h) Salud Ocupacional

El servicio de salud ocupacional (física, mental y social) se proporciona mediante la acción preventiva de medicina, odontología, psicología laboral y trabajo social, con una atención grupal y personalizada con el fin de mejorar el rendimiento de los servidores.

Como parte de medicina preventiva, se realizan exámenes médicos que permiten conocer el estado de salud del servidor, así como detectar enfermedades para facilitar el proceso de tratamiento de ser el caso.

ACTIVIDAD	2016	2017	DETALLE
Atención Pre ocupacional	57	99	Dirigido al personal que ingresa a la Empresa con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.
Atención Pos ocupacional	71	114	Dirigido al personal que se retira de la Empresa a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales.
Exámenes de Sangre	3.935	4.068	Exámenes básicos para determinar estado de salud general
Examen Oftalmológico	291	284	Valoración de capacidad de órganos de la visión
Examen de Audiometría	265	209	Valoración de funcionamiento auditivo
Examen de Radiografía de Columna Lumbar	395	261	Valoración de columna lumbar
Rx de Tórax	4	9	Valoración torácica y pulmonar
Examen de Espirometría	188	135	Examen para valorar capacidad funcional de los pulmones.

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social

#### i) Medicina Curativa

En relación a Salud Curativa, la EPMAPS - AGUA DE QUITO cuenta con médicos ocupacionales, 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 de tipo general.



ACTIVIDAD	OBJETIVO	N° CASOS EN 2016	N° CASOS EN 2017
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en consultorios médicos y en Unidades Operativas	5.821	5.601
Programa de Donación de Sangre	Donar sangre voluntariamente en coordinación con la Cruz Roja	170	217
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los servidores	2.890	2474

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social

#### j) Salud mental

Se realizaron charlas de prevención de riesgo psicosocial del trabajo en 17 dependencias con la participación de 313 servidores. Adicionalmente, se evaluaron e intervinieron los factores de riesgo psicosocial en 12 dependencias de la Empresa, con la participación de 159 servidores.

#### 5.1.5 CLIMA LABORAL

Se realizó la medición de clima laboral a través de una consultora externa para conocer la percepción que tienen los servidores respecto de la Empresa y el ambiente de trabajo. El Índice de Ambiente Laboral de 70,30 obtenido equivale a una Valoración de Satisfactorio, evidenciando un avance de 7,60 puntos con respecto a la medición del 2015 (62,70).

Cabe destacar que en la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante 2017

#### 5.2 RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Tema Material)

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

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





Para la prevención del VIH/SIDA, se efectuaron 21 charlas con 589 participantes de los cuales 487 se realizaron la prueba voluntaria del VIH. Esta actividad se ejecutó con el apoyo técnico del Ministerio de Salud Pública que garantiza total confidencialidad en los resultados de los exámenes realizados.

#### a) Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas

El BID realizó un estudio, financiado por el Fondo de Transparencia, que muestra las debilidades en los sistemas de información y rendición de cuentas de los operadores de servicios públicos en la región. Estas debilidades causan poca transparencia en la información, ineficacia e ineficiencia en la gestión y poca confianza de los diferentes actores en las instituciones. Se recomienda fortalecer los sistemas de gobierno, transparencia y rendición de cuentas.

A raíz de este estudio, la división de Agua y Saneamiento (INE/WSA) y de Capacidad Institucional del Estado (IFD/ICS) diseñaron una cooperación técnica, co-financiada por el Aquafund y por el Fondo de Transparencia para apoyar a, entre otros actores, algunas empresas prestadoras de servicios en el diseño e implementación de sistemas de gestión y transparencia de información. En el marco de esta cooperación técnica, el BID contrató esta consultoría para Fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en la EPMAPS.

La Consultoría estableció varias recomendaciones referentes a la mejora de la gestión de Ética, las cuales se prevé implementar en el 2018, con el fin de fortalecer las prácticas de Ética Empresarial en el contexto de la estrategia de Responsabilidad Social.

Así la EPMAPS contribuye a promover y establecer mecanismos de reclamación y denuncias, principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento y práctica en todos y cada uno de los servidores y obreros de la Empresa, incluidos los miembros del Directorio. Además regula las relaciones con los clientes internos y externos, con base en un comportamiento ético y moral adecuado concordante con la misión y visión de la Empresa.

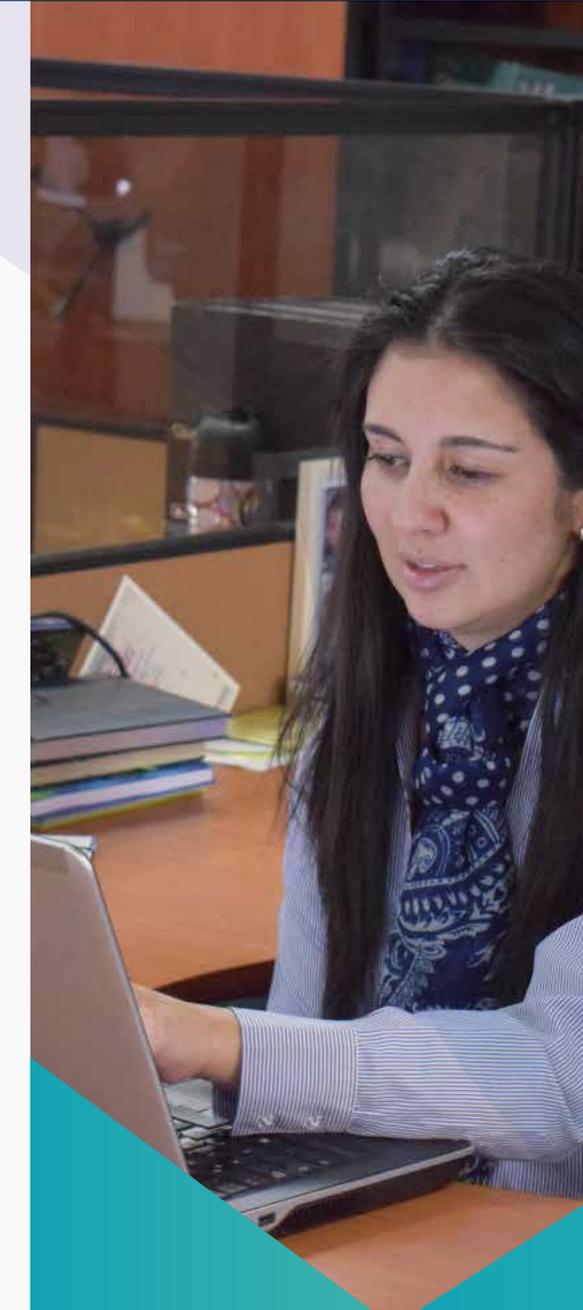
Las preocupaciones a la fecha se lo realizan a través de la recepción de denuncias por los diferentes canales de ingreso de documentos de la Empresa. Con la implementación de la Consultoría de Ética se aspira mejorar en este aspecto dentro del contexto de la Reformulación del Código de Ética y del marco de actuación del Comité de Ética, su conformación, funciones y los mecanismos de reclamación.

#### b) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Los servidores de la EPMAPS que han recibido formación sobre anticorrupción durante 2017, desglosados por categoría laboral y región, se presentan a continuación:

CATEGORÍA LABORAL	NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE
Altos Directivos	1	0,05%
Directivos Nivel Intermedio	4	0,23%
Función Técnica Administrativa	27	1,52%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1,80%</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano





El Directorio de la Empresa como órgano de gobierno, aprobó el Código de Ética, consecuentemente conocen del contenido del mismo, el cual es comunicado a todos los servidores de la EPMAPS-Agua de Quito y está publicado y difundido en intranet y página web institucional.

En el proceso de inducción es continuo y se da a conocer el contenido del Código de Ética. A los nuevos servidores que se incorporan a EPMAPS - AGUA DE QUITO, se les hace la entrega de folletos informativos.

En la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante el 2017.

#### c) Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos

Para personal de seguridad: La EPMAPS facilitó capacitación en “Cultura Organizacional: Derechos Humanos, Género, Pluriculturalidad, Diversidad, Erradicación del Trabajo Infantil” con una duración de 4 horas a 315 personas de seguridad que trabajan para la contratista.

Para Servidores: Durante 2017 se impartió al 12,12% de servidores de la Empresa capacitación sobre “Cultura Organizacional: Derechos Humanos, Género, Pluriculturalidad, Diversidad, Erradicación del Trabajo Infantil”, con una duración de 4 horas.

En la EPMAPS respetamos y garantizamos el cumplimiento de la ley y los derechos de los niños, por tal razón no existe el trabajo infantil ni trabajo forzoso en nuestras operaciones.

## 5.2.1 EQUIDAD

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

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	RELACIÓN	Ratio
Código del Trabajo	375 - 531	375 - 531	1-1	1,42
Categorías Operativas				
LOEP	375 - 531	375 - 531	1-1	
Categorías Administrativas				

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones

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

## 5.2.2 INTERCULTURALIDAD

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

ETNIA	NÚMERO DE SERVIDORES
Afro ecuatoriano	24
Blanco	34
Indígena	9
Mestizo	1.708
Montubio	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.781</b>

Fuente: Departamento de Nómina y Remuneraciones





### 5.2.3 DISCAPACIDAD

A diciembre 2017, la EPMAPS-AGUA DE QUITO cuenta con 38 servidores con discapacidad y 22 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio del Trabajo, constituyendo el 3,38%, distribuido de la siguiente forma:

GRUPOS LABORALES	2016		2017	
	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO
CÓDIGO DEL TRABAJO	21	10	19	15
LOEP	17	6	19	7
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>38</b>	<b>22</b>

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social

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

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD		TRABAJADORES SUSTITUTOS	
TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO	TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO
Auditiva	5	Auditiva	4
De Lenguaje	1	De Lenguaje	0
Física	17	Física	6
Intelectual	5	Intelectual	8
Mental	1	Mental	1
Psicológica	2	Psicológica	0
Visual	6	Visual	2
Psico-Social	1	Psico-Social	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social

### Talleres: Integración, motivación y sensibilización

En relación al personal con discapacidad y trabajadores sustitutos, en el 2017 se realizaron 7 talleres dirigidos al personal con discapacidad, familiares, trabajadores sustitutos y servidores/as que laboran en las diferentes dependencias de la Empresa. El propósito de estos talleres fue lograr la integración, motivación y sensibilización con enfoque de derechos; y, dar a conocer los riesgos a los que están expuestos.

El siguiente cuadro resume lo realizado:

TALLERES EJECUTADOS 2017			
Nº	Taller	PERSONAL	Nº PARTICIPANTES
1	Integración para fortalecer las relaciones interpersonales	Personal con discapacidad	15
2	Motivación al personal con discapacidad.	Personal con discapacidad física, auditiva, visual psicológica y de lenguaje	18
3	Motivación al personal con discapacidad.	Personal con discapacidad intelectual y mental	9
4	Sensibilización a familiares del personal con discapacidad	Familiares del personal con discapacidad	27
5	Sensibilización al buen trato	Trabajadores sustitutos de inclusión laboral	12
6	Sensibilización para la obtención del carnet con discapacidad.	Personal de la Empresa	6
7	Sensibilización para la aceptación por su condición.	Personal con discapacidad y trabajadores sustitutos de inclusión laboral	57
<b>TOTAL</b>			<b>144</b>

Fuente: Unidad Salud y Desarrollo Psico-Social



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Código de Ética de la EPMAPS
2. Plan Estratégico 2018-2021
3. Código de Buen Gobierno Corporativo EPMAPS

## ANEXO 1 Índice de Contenidos GRI-Estándares



### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>							
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>							
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
102-1	Nombre de la organización					7,8	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios					14,19	
102-3	Ubicación de la sede					14	
102-4	Ubicación de las operaciones					15	
102-5	Propiedad y forma jurídica					14	
102-6	Mercados servidos					15,18	
102-7	Tamaño de la organización					14,15, 100	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores					14,100	
102-9	Cadena de suministro					20	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					8	
102-11	Principio o enfoque de precaución					52, 80	
102-12	Iniciativas externas					49	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
102-13	Afiliación a asociaciones	8				49	
<b>ESTRATEGIA</b>							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			6.2		6,7	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales					7	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>							
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	10		6.6		26	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2, 10		6.3.6		27, 116	
<b>GOBERNANZA</b>							
102-18	Estructura de gobernanza					31,32	
102-19	Delegación de autoridad					29	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8		6.6.4		31, 33	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8				38	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités					33	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno					29	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno					29	
102-25	Conflictos de intereses	10		6.6 6.6.3	Información no disponible	14,27,37	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia					27	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno				No aplica	29	
102-28	Evaluación del Desempeño del máximo órgano de Gobierno			5		29,30,31	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7, 8	16	6.5		36,38,39	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7				31	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	7, 8				29	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					8	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas					37	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					37	
102-35	Políticas de remuneración	1, 3		6.3.10		103	
102-36	Proceso para determinar remuneración					103	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			6.4.5		103	
102-38	Ratio de compensación total anual					104	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			6.4.4		104	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>							
102-40	Lista de grupos de interés					39	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva			6.4.5		98	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés					38,39	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés					39,83	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados					8,39	
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados					8	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema					9	
102-47	Lista de temas materiales					9,10,11	
102-48	Reexpresión de la información					8	
102-49	Cambios en la elaboración de informes					8	
102-50	Periodo objeto del informe					8	
102-51	Fecha del último informe					8	
102-52	Ciclo de elaboración de informes					8	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					8	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI					8	
102-55	Índice de contenidos GRI					126 -138	
102-56	Verificación externa					8,123-125	
<b>TEMAS MATERIALES 2017</b>							
<b>Tema Material: Ética, Transparencia y Calidad de la Información (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016; GRI 412: Derechos Humanos 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					26	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					26	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					26	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local					26,98,100	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				Información no disponible	27	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		27	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10		6.6.3		26,27	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia				No aplica		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			6.3	Información no disponible	27	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico					36	
<b>Tema Material: Impacto Económico (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 415: Política pública 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					41	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					41	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido			6.8 6.8.5		42-45	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6		6.3.10		41,98	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			6.4.4		45	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
203-2	Impactos económicos indirectos significativos			6.8 6.8.7		41,46	
204-1	Proporción del gasto con proveedores locales			6.8 6.8.7		41,73,75	
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos				No aplica	41	
<b>Tema Material: Gestión del Recurso Hídrico (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 303: Agua 2016; GRI 304: Biodiversidad 2016; GRI 306: Efluentes 2016; GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					52	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					52	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					52	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido			6.8 6.8.5		52	
303-1	Extracción de agua por fuente					20,52	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			6.5.4		52	
303-3	Agua reciclada y reutilizada				No aplica	60,72	
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas			6.6		52-56	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7, 8, 9	6, 15	6.5.6		54,55	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		53-55,57	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		54,55,57	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					59,60	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental					52,73	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					83,85	
IP (**)	Hábitats restaurados y protegidos					54,55,57	
<b>Tema Material: Descontaminación de Ríos y Quebradas (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 306: Efluentes 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					58	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					58	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					58	
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino					58	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			6.5.3		58	
IP (**)	Tratamiento de aguas residuales	7, 8, 9				59,60	
<b>Tema Material: Cambio Climático (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					61	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					61	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado				No aplica	72	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	8, 9	7, 8, 12, 13	6.5 6.6.5		63	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
302-2	Consumo energético fuera de la organización	8, 9		6.5 6.6.5		63	
302-3	Intensidad energética	8, 9		6.6.5		65	
302-4	Reducción del consumo energético	8, 9		6.5.4 6.5.5		65	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	8, 9		6.5.4 6.5.5		65	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		13			67	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		68	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		69	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		68,69	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		68,69	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7, 8, 9	13	6.6 6.5.5		72,73	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	8, 9				73	
306-3	Derrames significativos					73	
306-4	Transporte de residuos peligrosos					73	
IP (**)	Autosuficiencia Energética	7, 8, 9	7, 13			61,62	
<b>Tema Material: Universalización de los Servicios (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 408: Trabajo Infantil 2016; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016; GRI 412: Derechos Humanos 2016; GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					75	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					75	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					75	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		2,5, 7, 9, 11,			75	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros devaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales					81	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					82	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo					82	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					82	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio					82	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos					80	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales		5			80	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16			81	
IP (**)	Cobertura de Agua Potable		3, 6			21,75	
IP (**)	Cobertura de Alcantarillado		3, 6			21,75	
<b>Tema Material: Calidad del Servicio (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 416: Salud y seguridad del consumidor 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del consumidor 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					83	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					83	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					83	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios					83	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios					83	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					86	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16			85,86	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing					86	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		16			85	
IP (**)	Satisfacción del Cliente		3, 6			84	
IP (**)	Atención a reclamaciones		3, 6			84	
IP (**)	Calidad del Agua		3, 6			85	
IP (**)	Continuidad del servicio		3, 6			86	
<b>Tema Material: Consumo Responsable del Agua (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					87	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					87	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					87	
IP (**)	Educación y Comunicación	7,8				89	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
IP (**)	Reducción de Consumo	7,8	7, 12, 13			87	
<b>Tema Material: Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 414: Comunidades locales 2016; GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					93	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					93	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					93	
413-1	Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1, 4				95	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales					95	
414-2	Impactos sociales negativos significativos		5, 8, 16			95	
<b>Tema Material: Calidad de Vida de los Servidores (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 401: Empleo 2016; GRI 402: Relaciones trabajador empresa 2016; GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2016; GRI 404: Formación y enseñanza 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 406: No discriminación 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016)</b>							
103-1	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>					98	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					98	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					98	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			6.4.4		44,98,99	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		8			119	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			6.8.3		100	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			6.4 6.4.3		101	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
				6.4.6			
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	3, 4, 5, 6		6.3.10		98	
401-3	Permiso Parental			6.3.10 6.4.4		98,99	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6		6.6 6.4.4		98	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	3		6.3.10		112	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6		6.6 6.4.4		111,112	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			6.6 6.4.4		112	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	3		6.6 6.4.4		112	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado			6.4 6.4.7		107,117	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3		6.4.4 6.4.6 6.4.7		107	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			6.4 6.4.6		106	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6				29,102	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6				119	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6		6.3 6.3.7 6.3.9		115	

### ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - ESTÁNDARES

ESTÁNDAR GRI (*)	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA	VERIFICACIÓN
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3		6.3 6.3.7		80,98	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	1, 4, 5		6.3.6 6.3.7		80,98	
<b>Tema Material: Respeto y Promoción de los DDHH (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 205; Anticorrupción 2016; GRI 408: Trabajo infantil 2016; GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016; ; GRI 412: Derechos humanos 2016)</b>							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura					115	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					115	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					115	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10		6.6.3		27,117	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil					81, 118	
410-1	Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos	1, 4		6.3.8		118	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 4				118	

(\*) Según GRI Estándares, vigente desde 2016

IP (\*\*) = INDICADOR PROPIO

## ANEXO 2 Cumplimiento de indicadores de la Planificación Estratégica

## ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMP. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DICIEMBRE 2017			
					META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
COMUNIDAD	1. Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	97,56%	(IG 01) Índice de Satisfacción del Cliente	%	82	80	97,56%	🟢
			(IG 02B) Cobertura de agua potable en el DMQ	%	98,59	99,27	100,68%	🟢
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	111,71	(IG 03B) Cobertura de agua potable en Ciudad	%	99,45	99,97	100,52%	🟢
			(IG 04B) Cobertura de agua potable en Parroquias	%	96,53	97,58	101,09%	🟢
			(IG 05B) Cobertura de alcantarillado en el DMQ	%	92,9	93,6	100,76%	🟢
			(IG 06B) Cobertura de alcantarillado en Ciudad	%	96,45	97,04	100,61%	🟢
			(IG 07B) Cobertura de alcantarillado en Parroquias	%	84,49	85,38	101,06%	🟢
			(IG 08) Índice de Continuidad del Servicio	%	99,25	98,57	99,32%	🟢
			(IG 09) Índice de la Calidad del Agua	%	99,98	99,98	100,00%	🟢
			IG-06 Cobertura de tratamiento de aguas residuales	%	0,89	1,40	157,79%	🟢
			FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	132,46%	IG-07 EBDITA antes de transferencias	%	32,00
IG-08 Índice de liquidez (AFD)	Número	1,10				1,85	168,05%	🟢
IG-09 Ratio de Cobertura de Servicio de la Deuda, DSCR (AFD)	Número	1,10				1,26	114,10%	🟢
IG-10 Ratio de apalancamiento (AFD)	Número	0,30				0,15	150,47%	🟢
(IG 11) Porcentaje de subsidios de agua potable y alcantarillado	%	25,30				23,77	106,04%	🟢

## ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMP. OBJETIVO	INDICADORES DE GESTIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DICIEMBRE 2017			
					META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	103,99%	(IG 13) Densidad de roturas en redes de agua potable	Roturas por km	0,37	0,40	93,17%	🟡
			(IG 14) Cantidad de taponamientos por longitud de red de alcantarillado y colectores	Taponamientos por km	0,36	0,18	151,31%	🟢
			(IG 15) Densidad de roturas en redes de alcantarillado y colectores	Roturas por km	0,07	0,08	72,93%	🟡
			(IG 16) Índice de agua no contabilizada	%	28,50	28,92	98,54%	🟢
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	100,58%	(IG 19A) Km. de redes nuevas de agua potable	kms anuales	40,00	49,79	124,48%	🟢
			(IG 19B) Km. de redes renovadas de agua potable	kms anuales	10,00	9,08	90,78%	🟡
			(IG 20A) Km. de redes nuevas de alcantarillado	kms anuales	52	47,51	91,37%	🟡
			(IG 20B) Km. de redes renovadas (pozo a pozo no incluye reparaciones) de alcantarillado	kms anuales	3,50	2,97	84,8%	🟡
			(IG 21) Km de interceptores construidos en el DMQ	kms anuales	16	15,81	98,81%	🟢
			(IG 22) Legalización de bienes inmuebles	Número acumulado	306	347	113,4%	🟢
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado	100%	(IG 53) Índice de reducción de riesgos sísmicos	%	22,60	22,6	100,0%	🟢
	7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	80,7%	IG-25 Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL sin cuenta municipal y oficial	%	91,00	90,91	99,90%	🟢
			IG-24 Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL sin cuenta municipal y oficial	%	93,50	91,76	98,14%	🟢
			(IG 26) Empleados totales por 1.000 conexiones de agua potable	Número	3,06	2,89	105,48%	🟢
IG-26 Porcentaje de variación del Flujo de Caja			%	2-0	12,34	0,00%	🔴	
IG-27 Apoyo tecnológico a procesos			Número	6	6,00	100,00%	🟢	

## ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2017			
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMP. OBJETIVO		UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
PROCESOS INTERNOS	8. Decontaminar de aguas residuales los cauces naturales	105,19%	(IG 44) Incidencia de tratamiento de aguas residuales	%	1,06	1,11	105,19%	🟢
	9. Mejorar la atención al cliente	105,84%	(IG 31) Cumplimiento de tiempos de ciclo	Días	3.15	3,31	94,93%	🟡
			(IG 37) Índice de quejas y reclamos	%	0.34	0,26	122,36%	🟢
			(IG 38) Índice de quejas y reclamos resueltos	%	99,20	99,42	100,23%	🟢
	10. Incrementar la eficacia de la comunicación	100,10%	(IG 36) Índice satisfacción de la comunicación interna	%	77,00	79,74	103,56%	🟢
			(IG 36B) Índice satisfacción de la comunicación externa	%	86,50	83,6	99,65%	🟢
	11. Generar ingresos/ahorros por la innovación del modelo de servicios	98,23%	(IG 54) Retorno sobre la inversión (ROI) de nuevos proyectos de eficiencia energética	%	83,00	71,55	86,20%	🟡
			(IG 55) Rentabilidad de la Filial	%	20	22,05	110,27%	🟢
	12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en mediano y largo plazo	105,7%	(IG 33) Nivel de consumo de agua por conexión doméstica en servicio	m3 por conexión por mes	22,10	20,71	106,31%	🟢
			(IG 56) Porcentaje de superficie protegida y conservada en cuencas, micro cuencas según planes de manejo	%	60,00	60,00	100,00%	🟢
			(IG 58) Índice de autorizaciones de fuentes hídricas	%	65,18	72,22	110,80%	🟢

## ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

					EVALUACIÓN DICIEMBRE 2017			
PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMP. OBJETIVO		UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO	SCORE
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	13. Mejorar las competencias del Talento Humano	99.91%	(IG 45) Índice de Desempeño del Talento Humano por Resultados	%	95.77	95.69	99.91%	🟢
	14. Mejorar el clima laboral	107,76%	(IG 46) Índice de Ambiente Laboral	%	65,24	70,3	107,76%	🟢
	15. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional	91,32%	(IG 47) Índice de Eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	%	72,00	75,3	104,58%	🟢
			(IG 48) Índice de frecuencia de accidentes	Número	0,88	1,07	78,05%	🟡
	16. Contar con información empresarial integrada y oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología	100,54%	(IG 50) Porcentaje de disponibilidad de servicios TICs	%	99.4	99,94	100,54%	🟢
	17. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia	105,24%	(IG 51) Índice de alineamiento organizacional a la estrategia	Escala	4,10	4,32	105,24%	🟢



**LÍNEA GRATUITA**  
1800 24 24 24



**FACEBOOK**  
/aguadequito



**TWITTER**  
@aguadequito

**Av. Mariana de Jesús entre Alemania e Italia**