

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2021

EPMAPS AGUA DE QUITO



DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Dirección de Comunicación Social y Transparencia

FOTOGRAFÍA

Archivo Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable
y Saneamiento EPMAPS-Agua de Quito

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

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2021

EPMAPS
AGUA DE QUITO





4	CARTA DEL ALCALDE
5	CARTA DEL GERENTE GENERAL
8	NUESTRA EMPRESA
17	CADENA DE SUMINISTRO
24	FOCOS DE ACTUACIÓN Y TEMAS MATERIALES
28	1 BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA
29	1.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA
37	1.1.1 ÉTICA EMPRESARIAL
37	1.1.2 CONFLICTOS DE INTERÉS
38	1.1.3 ANTICORRUPCIÓN
39	1.1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA
40	1.2 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS
41	1.2.1 FORTALECIMIENTO DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS
43	1.2.2 COMUNICACIÓN INTERNA
43	1.2.3 COMUNICACIÓN EXTERNA
44	1.3 IMPACTO ECONÓMICO
47	1.3.1 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO
47	1.3.2 TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS
48	1.3.2 GESTIÓN DE INNOVACIÓN
49	2 COMPROMISO PLANETA
50	2.1 GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO
51	2.1.1 PROTECCIÓN DE CUENCAS
57	2.2 DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS
57	2.2.1 TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
57	2.3 CAMBIO CLIMÁTICO
58	2.3.1 AUTOGENERACIÓN ENERGÉTICA
61	2.3.2 MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO
63	2.3.3 REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO
68	2.3.4 RECICLAJE

70	3	UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE
71	3.1	COBERTURA DEL SERVICIO
71	3.1.1	INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE
73	3.1.2	INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO
77	3.2	CALIDAD DEL SERVICIO
77	3.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
79	3.2.2	CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL AGUA
80	3.3	CONSUMO RESPONSABLE
81	3.3.1	USO EFICIENTE DEL AGUA (Indicador Propio - IP Reducción de Consumo)
82	3.3.2	EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN
84	4	BUENA VECINDAD
85	4.1	APORTES AL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD
85	4.1.1	RELACIONAMIENTO COMUNITARIO
85	4.1.2	ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES
87	5	TALENTO HUMANO
92	5.1	CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES
92	5.1.1	BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE
95	5.1.2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
98	5.1.3	CLIMA LABORAL
98	5.1.4	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
106	5.2	RESPECTO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
107	5.2.1	EQUIDAD
108	5.2.2	INTERCULTURALIDAD
108	5.2.3	DISCAPACIDAD
110		ANEXO 1: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
112		ANEXO 2: TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES EN PLANTAS
113		ANEXO 3: RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS
114		ANEXO 4: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



**Dr. Santiago
Mauricio
Guarderas
Izquierdo**

CARTA DEL ALCALDE

102-1

Desde 1960, y a lo largo de 62 años, lo que hoy es el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con una sólida institución que provee de servicios de agua potable y saneamiento, que en la actualidad cubre a una población que sobrepasa los 2.7 millones de habitantes.

Desde el último trimestre del 2021 hemos alcanzando rendimientos positivos que ponemos a consideración en décima edición de la Memoria de Sostenibilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS-AGUA de QUITO).

Es importante destacar que en el período 2019 - 2021, la EPMAPS experimentó una situación difícil lo que determinó que hoy en día la justicia investigue casos de corrupción que pusieron en riesgo la credibilidad que esta empresa tiene en el país y en el mundo. Bajo mi administración la calma ha retornado a tal punto que organismos de crédito internacional han vuelto a brindar su apoyo, posibilitando continuar con importantes proyectos que benefician al Distrito incluidas las parroquias rurales, que estuvieron relegadas durante décadas.

La EPMAPS es parte de la historia de nuestra ciudad. Durante la década de los años sesenta, en Quito residían aproximadamente 50 mil personas que se abastecían principalmente de la planta de purificación El Placer, que entró en funcionamiento en 1913 con el caudal proveniente de los canales La Chorrera, Lloa y Atacazo.

Hasta diciembre de 2021, Agua de Quito abasteció al 98,26% de habitantes del Distrito Metropolitano de Quito con la provisión del líquido vital que tiene una óptima calidad, según lo han verificado organismos de control nacionales e internacionales. Cuenta con el Sello de Calidad INEN en Ecuador, por ejemplo, que garantiza que el agua de Quito es apta para consumo humano.

El sistema de agua potable de la capital de los ecuatorianos en la actualidad está integrado por cuatro grandes medios de captación (Papallacta, Mica-Quito Sur, conducciones occidentales, y conducciones orientales). Son 7600 km de tubería que recorren la ciudad transportando el líquido vital hasta cada uno de los hogares.

En cuanto al alcantarillado, a diciembre de 2021, Quito alcanzó el 93,73% de cobertura, una de las más altas a escala regional, pues la EPMAPS opera un sistema de 4643 km de redes, 847 km en colectores, 137 estructuras de control en quebradas.

Es un largo recorrido de crecimiento institucional que nos compromete a mejorar cada día para garantizar el acceso de las quiteñas y quiteños a agua segura y una cobertura de saneamiento integral, con responsabilidad social, ambiental y empresarial.

La Memoria de Sostenibilidad de la EPMAPS es un instrumento que transparenta una gestión basada en nuevas prácticas empresariales que se sostienen sobre los tres pilares del modelo de Gobierno Corporativo: Sostenibilidad, Eficiencia y Calidad, factores clave para el desarrollo empresarial, siempre con miras a satisfacer la demanda ciudadana con eficiencia.

Trabajamos por un Quito Digno, con responsabilidad y honestidad. La prioridad es servir de la mejor manera a los ciudadanos.

CARTA DEL GERENTE GENERAL

102-14, 102-15

Presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad en un periodo de situaciones críticas no solo por efectos de la pandemia, las inclemencias del clima, sino por actos que pretendieron empañar la imagen de la EPMAPS-Agua de Quito, solo es posible en una Empresa como la nuestra, que tiene en su ADN la Responsabilidad Social, el compromiso con la ciudadanía, los Principios del Pacto Global y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta forma ponemos a consideración de nuestros grupos de interés, la décima Memoria de Sostenibilidad, elaborada bajo estándares del Global Reporting Initiative y la ISO 26 000, cuyo contenido da cuenta de manera clara y transparente el desempeño de la Empresa durante el 2021.

EPMAPS-Agua de Quito, ratifica su compromiso por la generación de valor sostenible en el marco del Código Municipal para el DMQ, Misión y Visión Institucional, los Objetivos Estratégicos, su Modelo y Política Interna General de Sostenibilidad, cuyos cinco focos de actuación en su triple dimensión (ambiental, social y económica) son el cuerpo de la presente Memoria.

Considerando los riesgos relacionados con el cambio climático, EPMAPS-Agua de Quito ha desarrollado varios proyectos de agua potable y saneamiento, cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de dichos servicios en beneficio de los habitantes del DMQ; es así que se reactivó el Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito por 221 millones de dólares para varios proyectos, entre los cuales se realizó la licitación internacional de la Línea de Conducción Paluguillo Bellavista, Tramo 1 Paluguillo-Puembo, con un presupuesto referencial de 57 millones de dólares; para 2022 se tiene previsto la licitación internacional de la línea de conducción Puembo Calderón con un presupuesto referencial de 53 millones de dólares y la licitación internacional para la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Calderón con un presupuesto referencial de 18 millones de dólares.

Los recursos hídricos disponibles y la particular topografía de la ciudad de Quito y las zonas de aprovechamiento de estos recursos permiten a EPMAPS-Agua de Quito optimizar el recurso a través de 5 centrales y micro centrales de generación hidroeléctrica: Recuperadora, El Carmen, Noroccidente, Carcelén; y Chalpi, las cuales en 2021 generaron 208,6 MWh de energía, contribuyendo a disminuir el proceso de cambio climático y al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

Respecto al activo más valioso, su talento humano, EPMAPS-Agua de Quito genera e impulsa las condiciones necesarias para propiciar un ambiente laboral saludable fomentando en todo momento una conducta ética que dignifique sus acciones con un real compromiso al servicio de los ciudadanos de Quito.



**Ing. Othón
Zevallos
Moreno**

PERFIL DE LA MEMORIA

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

EPMAPS-Agua de Quito se complace en presentar su décima Memoria de Sostenibilidad cuyo ejercicio comprende el año fiscal 2021. La anterior Memoria corresponde al 2020.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI, Principios del Pacto Global y la Norma ISO 26 000; y da cuenta del desempeño de la Empresa en su triple dimensión (Ambiental, Social y Económica), así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cabe precisar que los temas materiales reportados no han sufrido modificación respecto a la Memoria 2020.

Con el fin de asegurar que la información sea fiable, completa y equilibrada, la Gerencia de Planificación y Desarrollo, área responsable de gestionar la elaboración, revisión y aprobación por parte de Gerencia General, realizó una autoevaluación de la Memoria de Sostenibilidad 2021, proceso a través del cual se comprobó la correcta aplicación de los Principios de Participación de los Grupos de Interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad, Equilibrio, Comparabilidad, Precisión y Claridad; así como la consistencia del contenido en los temas materiales y generales, según GRI-Estándares.

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

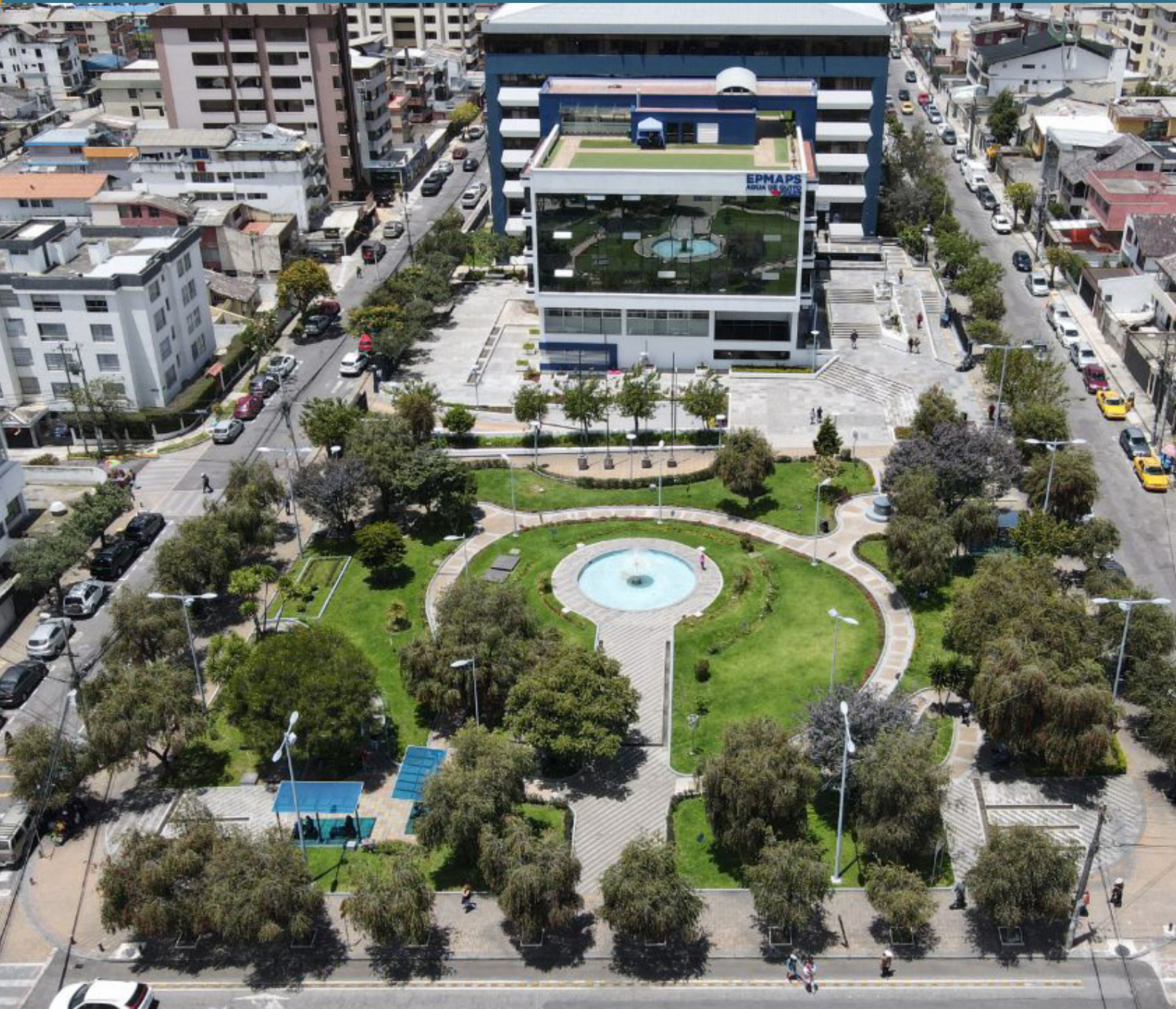
Es necesario precisar que, EPMAPS no cuenta con sucursales, consecuentemente la información que consta en los estados financieros consolidados corresponde únicamente a la Empresa.

Agradecemos que nos envíen cualquier comentario sobre el contenido de la presente Memoria, a los siguientes mails:

webmaster@aguaquito.gob.ec
veronica.sanchez@aguaquito.gob.ec

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





NUESTRA EMPRESA

102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7, 102-8, 102-10, 303-1

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

EPMAPS es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento en el DMQ, provincia de Pichincha, Ecuador, a una población aproximada de 2 781 641¹ millones de habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1 634 servidores (a diciembre 2021), el funcionamiento de 23 plantas de tratamiento de agua potable y 27 plantas de tratamiento de aguas residuales. Las operaciones, a través de procesos sostenibles, durante 2021 generaron un ingreso aproximado de USD 156,6 millones, recursos que en el mismo año fueron destinados a la inversión y mantenimiento en infraestructura de agua potable y saneamiento.

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

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

La Empresa, durante 2021 no ha presentado cambios en su estructura orgánica, respecto al 2020.



La matriz se encuentra ubicada en la Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania y sus diferentes Unidades Operativas están situadas en todo el DMQ.



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

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - DMQ

102-6

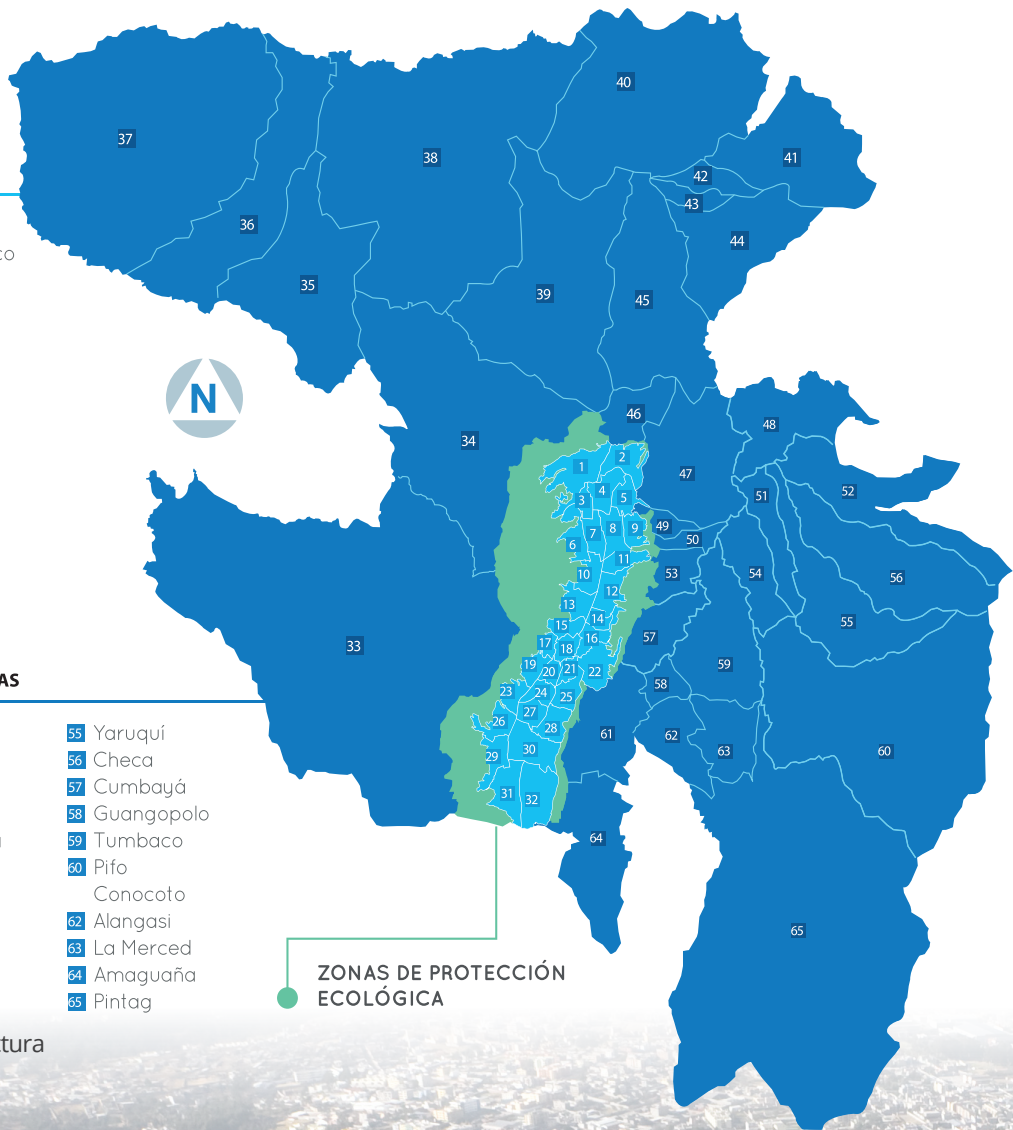
Las ubicaciones geográficas en las que ofrecemos nuestros productos y servicios en el Distrito Metropolitano de Quito, corresponden a los sectores de las parroquias urbanas (ciudad), suburbanas y rurales. Los tipos de clientes abastecidos son residenciales y no residenciales, cuya área de prestación, acorde a la Ordenanza Metropolitana de Zonificación N° 001, es la siguiente:

● PARROQUIAS METROPOLITANAS CENTRALES

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

● PARROQUIAS METROPOLITANAS SUBURBANAS

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



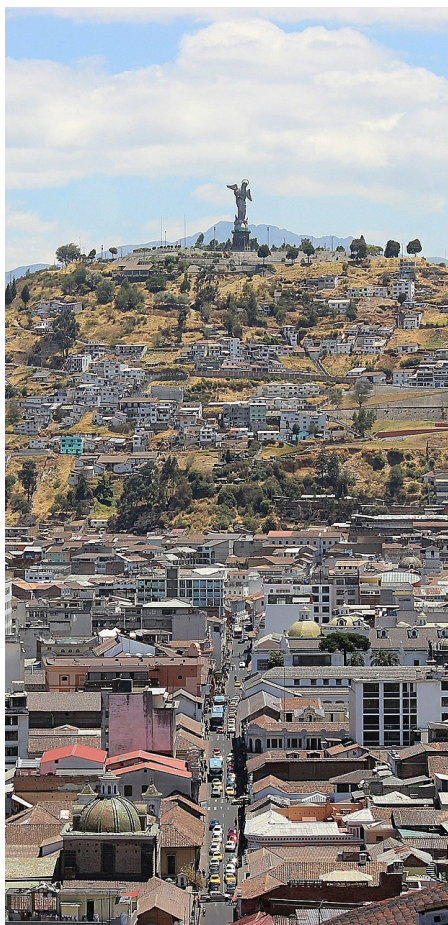
Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

MODELO DE GESTIÓN

El desempeño de EPMAPS se desenvuelve dentro de un modelo amparado por las buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Sobre esta base se apoyan tres pilares considerados fundamentales para la organización: Sostenibilidad, Eficiencia y Calidad; todo esto cumpliendo con el marco regulatorio vigente y considerando para su gestión las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's); la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i); y, la Mejora Continua, tal como se esquematiza en el siguiente gráfico:



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo



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

La Planificación Estratégica de la EPMAPS está basada en el modelo Execution Premium, bajo el cual se ha logrado dar continuidad y fortaleza a la estrategia empresarial, la misma que para 2021 cuenta con 17 objetivos estratégicos en las cuatro perspectivas (Comunidad, Financiera, Procesos Internos; y, Formación y Crecimiento) y 48 indicadores con metas que permitirán evaluar los resultados de los próximos años.

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

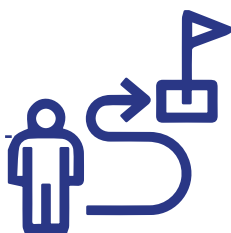
La planificación de largo plazo contempla el Plan Maestro, Plan de Descontaminación y el Modelo Financiero; a mediano plazo se cuenta con Plan Plurianual y formulación de Metas específicas; mientras que a corto plazo se elaboran e implementan: Plan Operativo Anual, Planes de Trabajo, Presupuesto y Plan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

FILOSOFÍA EMPRESARIAL 102-16



MISIÓN

Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y sostenibilidad corporativa.



PROPÓSITO

Contribuimos a la calidad de vida de los quiteños, asegurando la gestión integral del agua.



VISIÓN

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

POLÍTICAS

DESARROLLAR UNA GESTIÓN EXIGIBLE, VERIFICABLE Y OBSERVABLE

La Empresa fundamenta su gestión en la transparencia de su accionar, estableciendo metas y compromisos realistas, con lo cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a la rendición de cuentas y exigibilidad de la gestión pública.

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Empresa incorpora en su organización la participación ciudadana a través de veedurías y otros mecanismos incluyentes, contribuyendo al empoderamiento de los quiteños en el desarrollo del DMQ.

DESARROLLAR UNA GESTIÓN CONFIABLE Y EFICIENTE AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

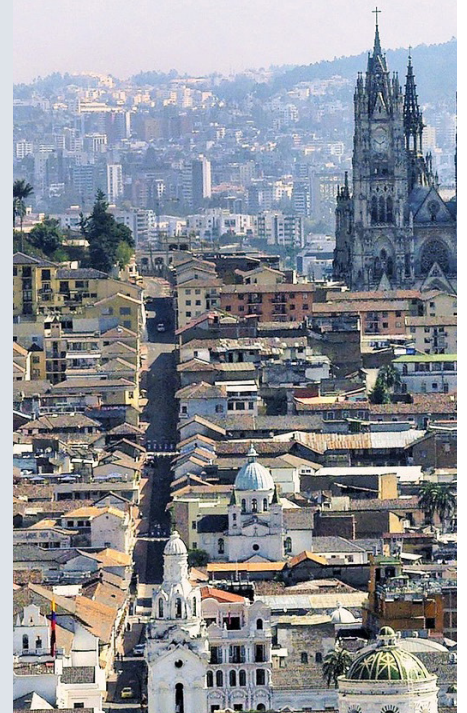
Enfoque de servicio a nuestro cliente para lograr que la ciudadanía identifique a la Empresa como un proveedor confiable.

ENMARCAR LA GESTIÓN EN LA OPTIMIZACIÓN Y USO RESPONSABLE DE RECURSOS PÚBLICOS

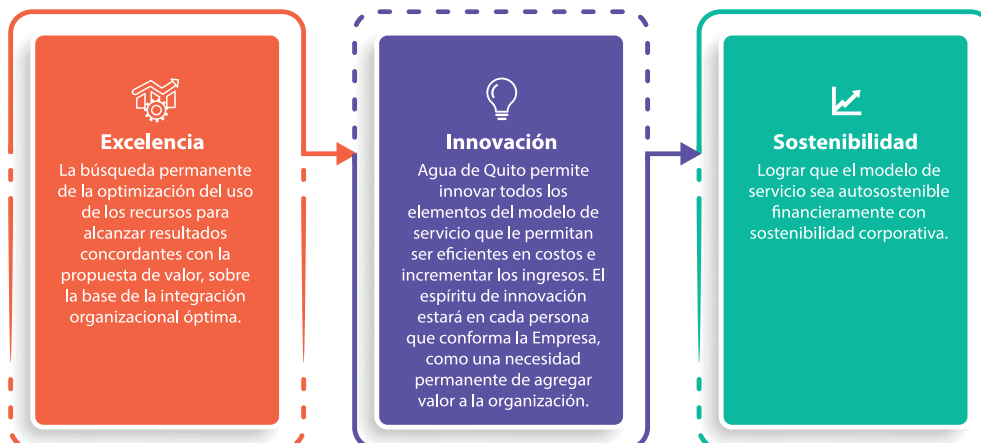
Potenciar la conciencia de gestionar los recursos públicos con criterios de austeridad y eficiencia, orientado sus esfuerzos a brindar servicios a costos eficientes, con compromiso social.

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PERSONAL

Incentivar la integración y participación activa del personal para que, con entusiasmo y responsabilidad, se comprometan con la misión institucional, potenciando su desarrollo personal y profesional.



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS





ESTRATEGIA COMPETITIVA 206-1

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

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

PROPUESTA DE VALOR

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



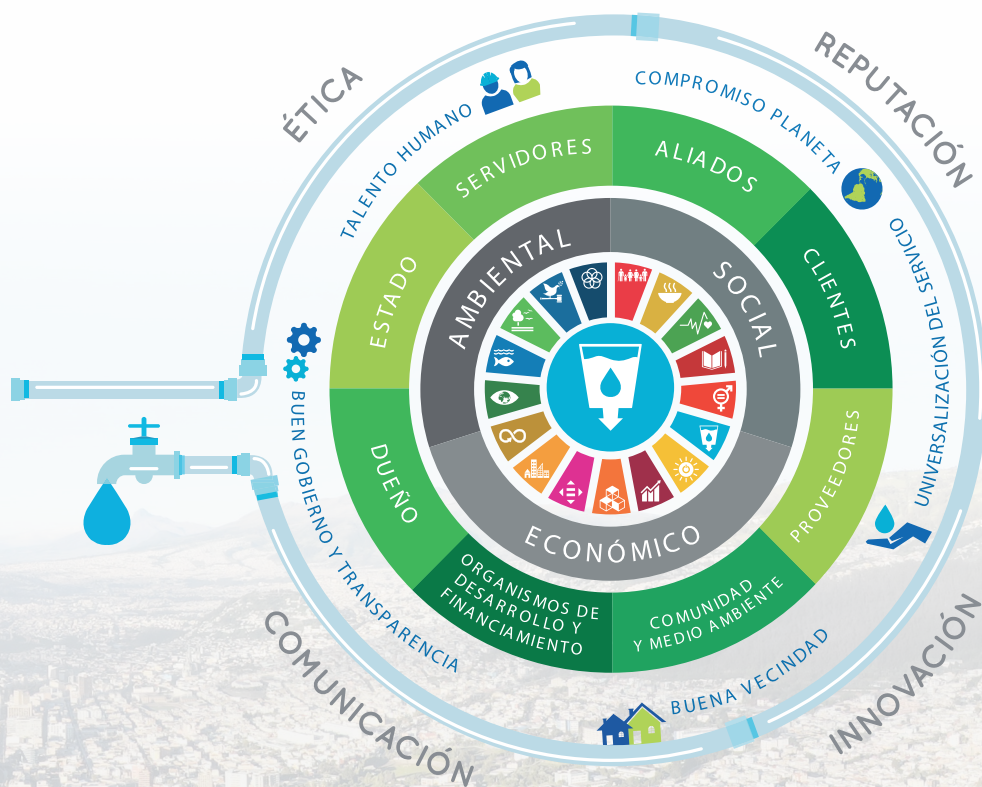
ENFOQUE DE GESTIÓN

EPMAPS-Agua de Quito se fundamenta en su Modelo de Sostenibilidad, que con una visión de triple dimensión (ambiental, social y económica), enfoca su gestión a través de estrategias que procuran generar valor en sus Grupos de Interés, buscando impactar positivamente en cinco Focos de Actuación: Compromiso Planeta, Consumo Responsable, Buena Vecindad, Buen Gobierno y Transparencia, y nuestro Talento Humano.

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



MODELO DE SOSTENIBILIDAD



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El monitoreo y seguimiento mensual de la estrategia y de las operaciones, se realiza a través de un aplicativo informático en tres niveles de control de gestión: estratégico, operativo y financiero; permitiendo evaluar resultados, ejecución, contratación e inversión. Además, se realizan Reuniones de Análisis Estratégico (RAE). Los resultados obtenidos en 2021, constan en el ANEXO 1 de esta Memoria



CADENA DE SUMINISTRO

102-9, 302-1, 303-1, 303-3, 303-5

PROCESO DE UTILIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

CAPTACIÓN			
SISTEMAS	MILLONES m ³	EQUIVALENCIA EN MEGALITROS	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta (*)	101,93	101 927,48	36,07%
La Mica (*)	48,75	48 751,22	17,25%
Conducciones Orientales (*)	75,25	75 251,59	26,63%
Conducciones Occidentales (*)	30,51	30 507,39	10,80%
Rural (*)	3,47	3 474,70	1,23%
Pozos (**)	7,23	7 231,95	2,56%
Vertientes (**)	15,45	15 454,26	5,47%
TOTAL	282,60	282 598,58	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

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

Nota 1: Todas las fuentes son de agua dulce y ninguna ha sido afectada.

Nota 2: Del total captado en el 2021, se entregó a la comunidad mediante convenios el valor de 20 551 792 m³, agua que no ingresó a plantas de tratamiento.

Promedio de agua captada:

8,93 m³/s

CENTRALES HIDROELÉCTRICAS		
CENTRAL HIDROELÉCTRICA	MWh	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Generación Central Recuperadora	111 541,52	53,48%
Generación Central El Carmen	62 233,05	29,84%
Generación Central Chalpi	32 580,62	15,62%
Generación Mini central Noroccidente	2 159,08	1,04%
Generación Micro central Carcelén	51,54	0,02%
GENERACIÓN TOTAL	208 565,81	100,00%

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

GENERACIÓN PARA LA VENTA

Generación para la venta Central Recuperadora	68 647,78	44,54%
Generación para la venta Central El Carmen	52 843,44	34,29%
Generación para la venta Central Chalpi	32 580,62	21,14%
Generación para la venta Mini central Noroccidente	0	0,00%
Generación para la venta Mini central Carcelén	51,54	0,03%
GENERACIÓN TOTAL PARA LA VENTA	154 123,38 (*)	100,00%

Fuente: Gerencia de Operaciones

(*) Equivalente a 5,548448E+14 JULIOS (1 MWh = 3600000000 JULIOS)

Nota 1: Información con corte a diciembre de 2021.

Nota 2: La Central de Generación Hidroeléctrica Chalpi Grande inicia su operación comercial desde el 15 de abril de 2021.

Nota 3: La Microcentral de Generación Carcelén se encuentra fuera de servicio desde febrero de 2021, provocado por un accidente de tránsito que impactó en la casa de máquinas, averiando parte del equipamiento hidromecánico.

TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE		
Número de Plantas	23	
TRATAMIENTO		
SISTEMAS	MILLONES m ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	97,96	38,52%
La Mica	46,41	18,25%
Conducciones Orientales	55,02	21,63%
Conducciones Occidentales	28,76	11,31%
Rural	3,47	1,37%
Pozos	7,23	2,84%
Vertientes	15,45	6,08%
VOLÚMEN TOTAL DE AGUA PRODUCIDA	254,30	100,00%
PROMEDIO DE AGUA PRODUCIDA	8,06 m³/s	

Fuente: Gerencia de Operaciones

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

Fuente: Gerencia de Operaciones

Nota 1: Se reportan en la lista: Tanques con zonas de servicio definidas; Tanques de las plantas; Tanques y TRP que no tienen zonas de servicio pero que abastecen directamente a otros tanques; Tanques que constructivamente tienen dos celdas independientes, se reportan de manera independiente; Tanques rompe presión con zonas de distribución

Nota 2: Se excluyen los tanques rompe presión, cajones recolectores y tanques sin zona de servicio hidráulico definido.



DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

DISTRIBUCIÓN		
Líneas de transmisión (*)	769,64	Km
Nuevas redes de distribución 2021 (**)	29,58	Km

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

SISTEMAS	MILLONES m ³	PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA
Papallacta	94,81	38,06%
La Mica	45,64	18,32%
Conducciones Orientales	54,38	21,83%
Conducciones Occidentales	28,23	11,33%
Rural	3,36	1,35%
Pozos	7,23	2,90%
Vertientes	15,45	6,20%
VOLÚMEN TOTAL DE AGUA DISTRIBUIDA	249,10	100,00%
PROMEDIO DE AGUA DISTRIBUIDA	7,90 m³/s	

Fuente: Gerencia de Operaciones

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)*	
Ciudad (área urbana)	25,88%
Parroquias rurales	41,14%
Distrito Metropolitano de Quito (**)	31,68%

Fuente: Gerencia de Operaciones y Gerencia de Planificación y Desarrollo

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

(**) Información con corte a diciembre de 2021.

SANEAMIENTO

RECOLECCIÓN		
Nuevas redes de alcantarillado 2021 (*)	14,65	Km
Cantidad de pozos (**)	107 994	Und.
Cantidad de sumideros (**)	92 097	Und.
Quebradas con estructuras de captación (**)	137	Und.
Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (**)	27	Und.

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

Nota: 6 estructuras de captación están en proceso de catastro y registro en el sistema SigSA.

INDICES DE CALIDAD Y COBERTURA (Indicador propio)

Calidad del Agua Potable en el DMQ	100,00 %
Cobertura de Agua Potable en el DMQ	98,26 %
Cobertura Alcantarillado	93,73 %

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

PRODUCTOS Y SERVICIOS 102-2, 102-7, 102-9

Los principales productos y servicios que ofrece la EPMAPS-Agua de Quito son:

PRODUCTOS:

1. Agua potable



2. Saneamiento



3. Hidroelectricidad



SERVICIOS:

Agua potable

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

Saneamiento

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

Otros servicios:

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

Hidroelectricidad

La EPMAPS optimiza el manejo del recurso hídrico disponible y la infraestructura construida en las diferentes etapas funcionales del proceso del agua, incluido el saneamiento, a través de la generación de hidroelectricidad para su autoconsumo, la comercialización del excedente en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) y próximamente para el proceso de movilidad urbana con la venta de parte de la energía generada, a las Empresas Públicas Metropolitanas (EPM) Metro de Quito y Pasajeros.



CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES



Certificado de conformidad "Sello de Calidad INEN"

La EPMAPS mantiene el Sello de Calidad INEN vigente hasta el 1 de diciembre de 2024, y que se ratifica precisamente en las auditorías de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad y de seguimiento a la calidad del producto Agua Potable en cumplimiento a los 46 parámetros de la Norma INEN 1103.



Certificación de la evaluación AQUARATING

La EPMAPS fue la primera empresa a nivel mundial en obtener este certificado luego de una evaluación y auditoría en el año 2016. El Sistema AquaRating, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la International Water Association (IWA) evalúa 381 prácticas y 60 indicadores. En febrero 2019 se obtuvo la recertificación y se está preparando la institución para una nueva certificación en 2022.



Certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental

La Empresa cuenta con sistemas de gestión de calidad y ambientales certificados hasta el año 2022 con auditorías de seguimiento, los mismos que demuestran la mejora continua en la gestión empresarial, eficiencia en los procesos y satisfacción del cliente.

- Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015).
- Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015).



Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

EPMAPS-Agua de Quito cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001:2018 certificado hasta 9 de diciembre 2024 para la Unidad de Mantenimiento de Captaciones y Unidades Operativas Centro, Sur y Norte Alcantarillado, y plantas de tratamiento Troje y El Placer, obtenida luego de auditorías externas la gestión, control de los riesgos laborales y buenas prácticas de mejora continua que contribuyen a crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores y su entorno.



Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial

Actualmente la EPMAPS-Agua de Quito cuenta con la Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial bajo la Norma WORLDCOB-CSR-2011.3, categoría macro empresas, misma que garantiza que la Empresa tiene un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial que cumple con los requisitos establecidos en los siguientes capítulos:

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

Dicha certificación tiene vigencia hasta diciembre 2022.



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, y la exactitud de los equipos de control de las plantas en los siguientes laboratorios de la Empresa.

- Laboratorio Central de Control de Calidad del Agua.
- Laboratorio de Calibración de Equipos de Control de Calidad de las Plantas.

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



FOCOS DE ACTUACIÓN Y TEMAS MATERIALES

102-46, 102-47

Los Temas Materiales no han sido modificados respecto a la Memoria anterior por cuanto siguen siendo relevantes e importantes 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 se detalla en el siguiente gráfico.



FOCOS DE ACTUALIZACIÓN

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

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo





1 BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

1.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Y TRANSPARENCIA 102-20, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-30, 202-2, 205-3, 206-1

El Gobierno Corporativo es el sistema de prácticas estratégicas cuyo propósito es asegurar el buen manejo de la administración de la EPMAPS, proteger los derechos de los ciudadanos del DMQ, promover la transparencia interna y externa y fomentar la confianza en los mercados financieros que le permitan a la Empresa acceder a los recursos que necesita para financiar las inversiones de expansión y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento. En tal sentido se cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo el cual incorpora entre otras prácticas relacionadas con el fortalecimiento de la planificación estratégica, la declaración de principios éticos y de sostenibilidad corporativa, el cumplimiento del marco jurídico, transparencia de la información, la clara definición de la estructura de gobierno; y, la identificación y gestión de riesgos.

a) Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo

EPMAPS-Agua de Quito desde 2012 cuenta con un Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo cuyos pilares en los que se fundamenta son:



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.



b) Directorio (Gobierno) 102-19, 102-23, 102-24, 102-27, 102-29, 102-31

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

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

El Directorio como Órgano Superior de Gobierno, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas y Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito en su Art. 143 lo preside el Alcalde Metropolitano; el desempeño del cargo de Alcalde es previa elección popular y no ejerce cargo ejecutivo en la Empresa.

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

El Directorio está integrado por cinco miembros:

- a) El Alcalde Metropolitano o su delegado;
- b) Dos Concejales designados por el Concejo Metropolitano, o sus respectivos suplentes que deben ser Concejales principales;
- c) El Secretario General de Planificación del Municipio del DMQ, o su delegado permanente; y,
- d) El Secretario de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del DMQ; o su delegado permanente.

De acuerdo al Art. 144 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, los concejales designados como miembros principales para el Directorio tienen un período de duración en sus funciones de dos años; mientras que los secretarios miembros principales ejercen sus funciones en el Directorio durante el tiempo que ocupen los cargos para los que han sido nombrados. A diciembre 2021 el Directorio estuvo conformado por hombres en un 60%, y mujeres en un 40 %, cuyo rango de edad está entre 40 y 65 años.

La capacitación de los concejales miembros del Directorio, es de respon-

sabilidad del Municipio de Quito al ser parte de esta instancia administrativa. El conocimiento acerca de iniciativas y buenas prácticas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es transmitido por el Gerente General en las sesiones de Directorio, en base a reportes de los Gerentes de Área.

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

A diciembre 2021 los miembros del Directorio de la EPMAPS fueron los siguientes:



Fuente: Gerencia General

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

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

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

c) Estructura de Gobierno 102-18, 102-20, 102-30, 405-1

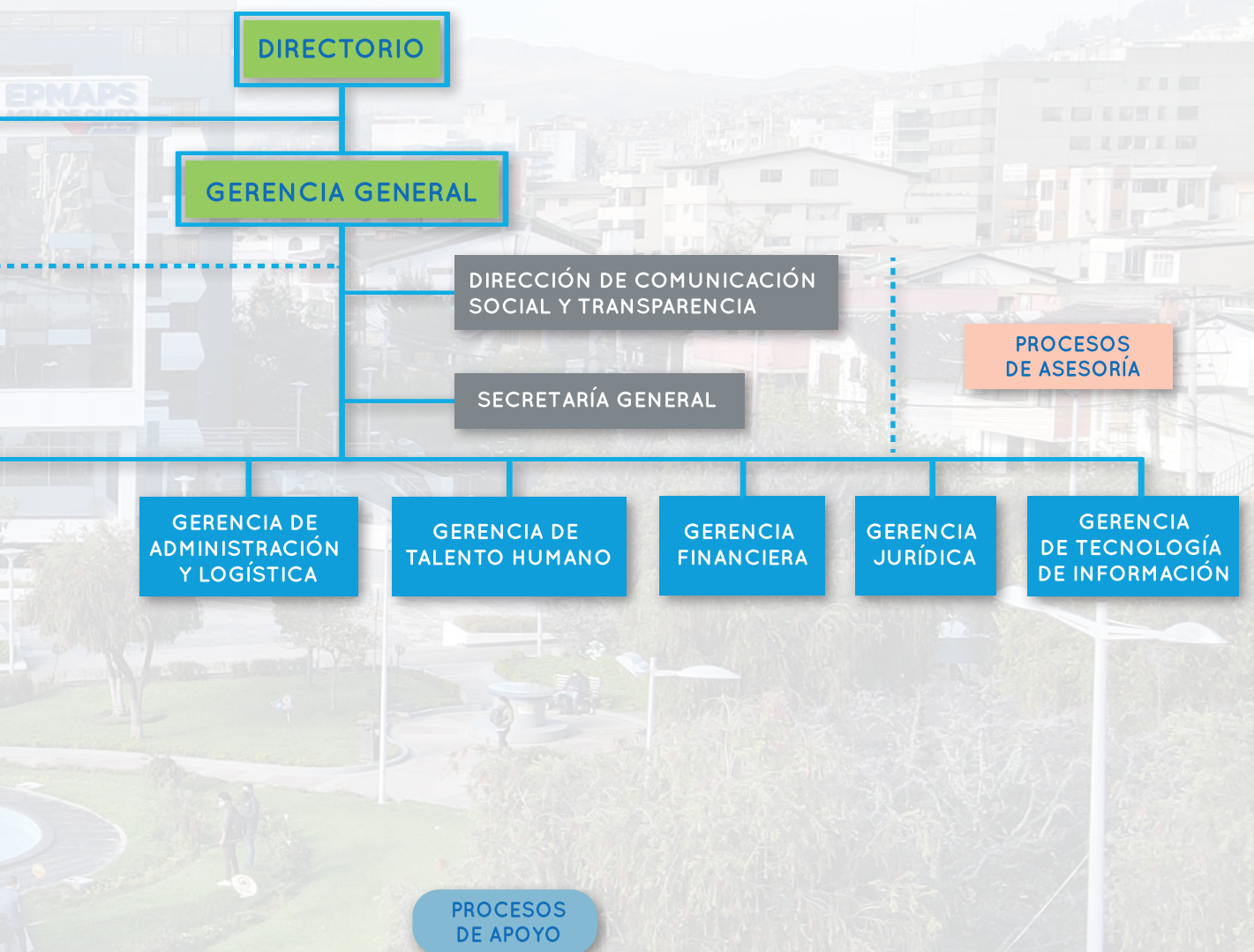
La Empresa dentro de su estructura orgánica cuenta con Gerencias de Área y Direcciones que forman parte del Órgano Superior. Los titulares de las mismas tienen asignadas funciones y responsabilidades descritas en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de acuerdo a sus competencias,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



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

Cabe indicar que el 100% de altos directivos son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la EPMAPS desarrolla operaciones significativas, de los cuales, a diciembre 2021, un 40% fueron mujeres el 60% varones.

La Estructura Orgánica Funcional Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS al 31 de diciembre de 2021 alineada a procesos es la siguiente:





c) Comités de Apoyo 102-22

EPMAPS-Agua de Quito, a diciembre 2021 cuenta con ocho Comités de Apoyo conformados por el nivel ejecutivo de la Empresa, cuyas funciones están orientadas a fortalecer la sostenibilidad, de acuerdo al siguiente detalle:

COMITÉS DE APOYO DE GESTIÓN	CONFORMACIÓN POR SEXO		CATEGORÍAS DE DESEMPEÑO		
	MASCULINO	FEMENINO	ECONOMÍA	AMBIENTE	SOCIAL
AGUA NO CONTABILIZADA	3	0	X	X	
ÉTICA Y CONDUCTA	4	0			X
TRANSPARENCIA	1	3	X	X	X
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	4	1	X		
GESTIÓN DEL AGUA	1	2		X	
GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	3	2			X
RIESGOS CORPORATIVOS	4	1	X	X	X
OPERATIVO DE EMERGENCIAS	2	3	X	X	X

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Los servidores que conforman los diferentes Comités, no lo hacen a título personal sino por el cargo que ocupan, consecuentemente no se puede establecer la antigüedad de participación, independencia y afiliación a grupos sociales infrarepresentados de los mismos. Estos comités de apoyo están conformados únicamente con servidores de la Empresa, por lo que no existen miembros que representen a Grupos de Interés.

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

Durante 2021, el Comité realizó 4 sesiones; entre los aspectos más relevantes tratados en la misma, se mencionan los siguientes:

• **Comité de Ética y Conducta. - (102-17)** Para contribuir al buen uso de los recursos públicos y el combate a la corrupción, la EPMAPS fomenta la integridad y los valores éticos, es así que mediante Resolución No. 03-SD-2021 de 29 de abril de 2021, el Directorio de la Empresa expide el nuevo Código de Ética y Conducta, en el que se incluyen aspectos de suma importancia como: anticorrupción y prácticas anti-soborno.

El Comité de Ética y Conducta de la EPMAPS se encarga de velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, a través de la supervisión y coordinación en la aplicación de políticas y procedimientos.

• **Comité de Transparencia.** - Su objetivo principal es vigilar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento y los instrumentos que, para tal efecto, expida la Defensoría del Pueblo.

Con el propósito de rendir cuentas de forma permanente a la ciudadanía, durante 2021, a través de los delegados operativos designados para el caso, se realizó la revisión y validación de las matrices que se publican en el sitio web de la institución, en cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Durante el ejercicio anterior se realizaron 3 Comités Operativos de Rendición de Cuentas, cuyos temas tratados fueron los siguientes:

- Agil cumplimiento al Art. de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (LOTAIP)
- Propuesta metodológica y procedimiento interno para el cumplimiento de Transparencia Activa, establecimiento de fases y responsabilidades para revisión previa a la publicación.

• **Comité de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información.** - Tiene por objeto establecer, gestionar, apoyar, coordinar y aprobar las actuaciones en materia de Investigación, Desarrollo, Innovación y Seguridad de la Información. Durante 2021 mantuvo 4 sesiones, en las cuales adoptó resoluciones relacionadas, entre otros, con los siguientes temas:

- Definición sobre la ejecución de proyectos técnicos de innovación de la EPMAPS.
- Proyecto Teledetección de fugas no visibles en redes de agua.
- Establecimiento de Procedimiento para la gestión de amenazas e incidentes en los sistemas de Seguridad Informática.
- Establecimiento de Acuerdo de Confidencialidad y Buen uso de información con terceros mediante aplicativo para entrega de información estratégica y sensible a contratistas.





• **Comité de Gestión del Agua.** - Tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 “Agua Potable”, relacionadas con los requisitos del agua potable para consumo humano (especificadas en la norma INEN 1108). En 2021 se realizaron 5 sesiones en las cuales se trató principalmente lo siguiente:

- Derrame de combustible en la captación San Juan.
- Monitoreo a la dotación de agua potable a parroquias vinculadas al “Chocó Andino”.
- Sello de Calidad del Agua emitido por el INEN hasta diciembre 2024.
- Implementación de proyectos y estudios para protección de la calidad del agua.
- Aprobación de planes de monitoreo de calidad de agua en Embalses.

• **Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional.**

Su objetivo es asegurar el mejoramiento continuo e innovación de los procesos y servicios prestados por la Empresa, en beneficio de los clientes en el DMQ, garantizando sus derechos, requerimientos y expectativas. En 2021 se efectuaron 2 sesiones y los temas tratados fueron:

- Gestión de Procesos empresariales
- Satisfacción del Cliente y planes de mejora

• **Comité de Riesgos Corporativos.** - Tiene por objetivo diseñar, proponer, elaborar, coordinar y dar soporte a las actuaciones que en materia de gestión de riesgos realicen los niveles organizativos de la Empresa. Durante el 2021 se realizaron 4 sesiones del Comité, siendo los temas mayor relevancia los siguientes:

- Aprobación del Informe General de los Resultados obtenidos en las Minutas de Evaluación de Control y Planes de Acción de los Riesgos Corporativos, período enero 2021 – junio 2021 e Informe Anual de Gestión de Riesgos Corporativos 2020.
- Gestión de obtención de los permisos de funcionamiento que otorga el Cuerpo de Bomberos Quito, para las instalaciones de la Empresa.
- Inicio del proceso “Implantación previa a la Certificación del Sistema Anti-soborno basada en la Norma ISO 37001:2016 dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)” por medio de un convenio de cooperación técnica no reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo BID.

• **Comité Operativo de Emergencias.** - De acuerdo al Plan de Emergencia Empresarial se definió la activación del COE Empresarial ante la prevención de un posible evento, tal como el derrame de diesel originado por el volcamiento de un tanquero en el sector la del Virgen, vía Pifo Papallacta. En tal sentido durante 2021 las actividades desarrolladas por este comité fueron:

- Preparación de un Plan para un posible evento de conmoción social.
- Mesa de trabajo con COE Metropolitano a fin de desarrollar planes de contingencia para posibles eventos contaminantes y definir áreas de contaminación.
- Monitoreo a través del COE-EPMAPS de acciones desarrolladas durante la emergencia.
- Elaboración y socialización del Plan de Emergencias autoridades.

1.1.1 ÉTICA EMPRESARIAL

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

La Ética, Transparencia y Calidad de la Información, impacta de manera transversal en todos los procesos de la Empresa y se gestionan a través del Código de Ética y Conducta, Rendición de Cuentas y los mecanismos institucionales de comunicación interna y externa. Tienen como propósito incrementar la eficacia de la comunicación y la promoción de una cultura de gestión organización.

La EPMAPS, cuenta con un Código de Ética y Conducta, cuyo objetivo es promover y establecer principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos de comportamiento en todos y cada uno de los servidores de la Empresa regulando las relaciones con los clientes internos y externos, con base a 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.

1.1.2 CONFLICTOS DE INTERÉS 102-17, 102-21, 102-25

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

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

Por otra parte, en caso de duda sobre la existencia de un conflicto de interés, el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa establece lo siguiente:





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

1.1.3 ANTICORRUPCIÓN 102-34, 205-1, 205-3

La situación institucional que atravesó la EPMAPS-Agua de Quito desde mayo de 2020, por los hechos que son de conocimiento público, generaron la intervención de organismos judiciales y de control a cargo de indagaciones y acciones de control.

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

La EPMAPS continuó aportando información en los procesos de investigación de la Fiscalía General del Estado. Uno de estos procesos ya se encuentra en la etapa de juicio, en la cual la EPMAPS interviene como acusador particular en contra de tres ex funcionarios de la EPMAPS y la representante legal de un contratista.

Con el resultado de las referidas investigaciones se determinará la existencia de los presuntos delitos y sus responsables.

EPMAPS-Agua de Quito no cuenta con un proceso formalizado de comunicación de preocupaciones críticas; sin embargo, cuando se suscitan son comunicadas al Gerente General, quien a su vez informa al Directorio de la Empresa, a fin de que se tomen las medidas de solución oportunas, según sea el caso. Es así como, durante 2021, en razón de la situación

crítica que atravesó el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Empresa, la Gerencia General elevó a conocimiento del Directorio, en sesión ordinaria de 25 de noviembre del citado año, el diagnóstico situacional de la EPMAPS-Agua de Quito, en virtud de lo cual el citado cuerpo colegiado recomendó al Gerente General siga actuando sobre los temas administrativos y jurídicos que sean necesarios.

1.1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

(Indicador propio) 419-1

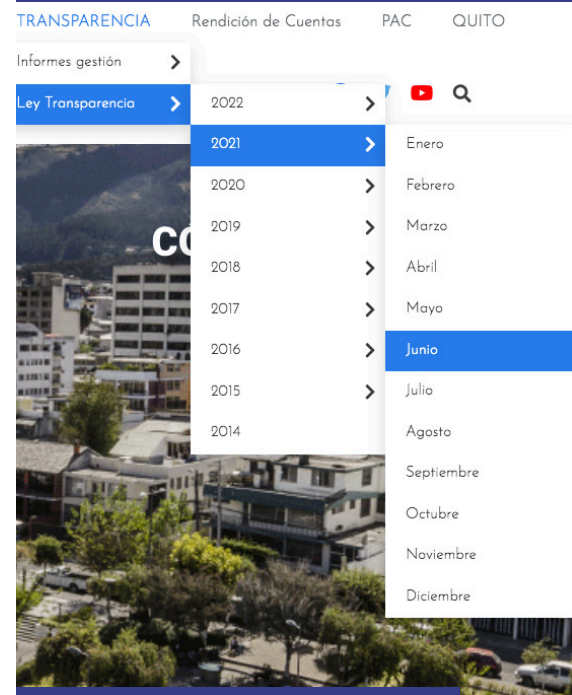
La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción, Quito-Honesto, realiza monitoreos trimestrales a la EPMAPS, de cuyo resultado emite reportes que evidencian el cumplimiento de periodicidad, calidad y contenido de la información.

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

Del mismo modo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social –CPCCS- y conforme a la metodología planteada en 2019 del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2020, EPMAPS realizó la presentación del informe de gestión con las Secretarías Municipales de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana; General de Planificación; y, de Comunicación, en los eventos virtuales de Rendición de Cuentas realizados por las administraciones zonales del DMQ. La nueva metodología permitió la digitalización y utilización de herramientas tecnológicas y uso de plataformas como Zoom y Facebook Live; debido a la emergencia sanitaria por contagios de la variante del VIRUS SARS COV-2 (COVID-19).

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

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



1.2 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

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

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



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

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

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

1.2.1 FORTALECIMIENTO DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS 102-12, 102-13

En el marco de su Política Interna General de Sostenibilidad, en 2021 la Empresa mantiene asociaciones, convenios y acuerdos con distintos organismos nacionales y locales con la finalidad de lograr objetivos de sostenibilidad.

La gestión de EPMAPS-Agua de Quito se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, a partir de noviembre de 2013. En tal sentido la Empresa sigue participando activamente en espacios donde se desarrollan iniciativas lideradas por otras instituciones y organismos en torno a los ODS.

Adhesiones estratégicas

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

CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Nuevos Convenios suscritos en 2021:

- **Fundación Botánica de los Andes**, el 11 de marzo del 2021, el cual tiene como finalidad la sensibilización de niños, jóvenes y adultos acerca de la importancia de aplicar acciones de solución a los problemas ambientales relacionados con el uso inadecuado del agua por parte de la citada fundación; y, en compensación la EPMAPS provisionará del servicio de agua potable. El plazo de vigencia de un año, con posibilidad de renovación y no implica erogación de recursos económicos.

- **Escuela Politécnica Nacional**, el 01 de abril del 2021, cuyo objeto es realizar proyectos y programas de investigación y vinculación con la sociedad, así como otras actividades académicas de interés mutuo, proyectos de titulación y prácticas preprofesionales o pasantías en el área del sistema de agua potable y saneamiento del DMQ. Plazo de vigencia 4 años, con posibilidad de renovación y no implica erogación de recursos económicos.

- **Servicio Integrado de Seguridad ECU-911**, el 16 de agosto del 2021, cuyo objeto es que EPMAPS-Agua de Quito forme parte del servicio, a fin de atender oportunamente los sucesos urgentes que se presenten en el Distrito Metropolitano de Quito, en el ámbito de su competencia. El plazo de vigencia corresponde al del Convenio Marco suscrito el 15 de enero de



Nuevos Convenios suscritos en 2021:

- **Fundación Botánica de los Andes**
- **Escuela Politécnica Nacional**
- **Servicio Integrado de Seguridad ECU-911,**

Convenios que se mantienen vigentes a 2021:

- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Quijos**
- **Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha,**
- **Agencia de Control Distrital de Comercio (convenio marco),**
- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Rural de Cumbayá**

2020, es decir, cuatro años contados a partir de su firma, con posibilidad de renovación y no implica erogación de recursos económicos.

Convenios que se mantienen vigentes a 2021:

- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Quijos,** con el objeto de establecer acuerdos entre el GAD de Quijos y la EPMAPS con el fin de ejecutar el proyectos que permitan mejorar la calidad de vida y las condiciones sanitarias del cantón Quijos, a través de la posterior suscripción de uno o varios convenios específicos en los que se determine los proyectos a ejecutarse. Este convenio se elabora en cumplimiento de lo que establece el artículo 132 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Plazo: 2 años.
- **Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha,** para el aprovisionamiento de dos (2) cargas de agua mensuales, mediante tanqueros, para habilitar los servicios higiénicos de las áreas de uso público (área de camping), guardianía y el puesto de control de la zona denominada Moraspungo, de la Reserva Geobotánica Pululahua. Por otra parte, la Dirección Provincial del Ambiente de Pichincha, realizará coloquios de sensibilización del uso responsable del agua para los visitantes y colocará avisos para concienciar a los mismos acerca de este asunto. Plazo: 3 años.
- **Agencia de Control Distrital de Comercio (convenio marco),** con el objeto de establecer acuerdos que permitan coordinar e implementar acciones entre la Empresa y la Agencia, dentro del ámbito de sus competencias, para aperturar Centros Integrales de Atención al Cliente EPMAPS en determinados espacios regulados por la referida Agencia, los cuales serán definidos a través de convenios específicos. Estos Centros serán instituidos con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos y facilitar el pago de las facturas de agua potable. Plazo: 2 años.
- **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Rural de Cumbayá,** con la finalidad de establecer los parámetros de cogestión, entre la Empresa y el GAD de Cumbayá, de acuerdo a los cuales se construirán obras puntuales de extensión de redes de agua potable y alcantarillado. Plazo: Hasta la suscripción del acta de entrega recepción de la obra, máximo 2 años.

Por otra parte, es importante señalar que la EPMAPS para el 2021 actualizó el Plan de Relacionamiento con Grupos de Interés, mismo que involucra un conjunto de acciones a desarrollar por cada una de las Gerencias a fin de fortalecer las relaciones en función de beneficios mutuos.

1.2.2 COMUNICACIÓN INTERNA 102-25, 102-33, 102-34

En 2021, se realizó una medición del nivel de satisfacción del personal (administrativo) referente al ámbito comunicacional. En cuanto al contenido, diseño y la utilidad de los distintos canales internos se obtuvo un índice de satisfacción del personal de LOEP y Código de Trabajo del 62.5%, que representa una gestión comunicacional buena y para el 2022 se prevé nuevas estrategias de comunicación interna.

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

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

1.2.3 COMUNICACIÓN EXTERNA (Indicador propio)

EPMAPS-Agua de Quito superó la meta de dos millones de ciudadanos planeada para 2021 en cuanto a difusión de mensaje en medios de comunicación como aliados estratégicos. En este sentido, con la gestión Free Press ejecutada (exposición institucional y publicidad sin costo), se alcanzó un valor de USD 18 579 833,79 cifras que constituyen un considerable ahorro para la Empresa y se obtiene valorando económicamente el espacio y tiempo de exposición en medios impresos, radiofónicos, televisivos, presencia en redes sociales y sitios web.

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



BUENAS NOTICIAS

SEPTIEMBRE CON MENOS CONTAGIOS DE COVID, EN AGUA DE QUITO

La Gerencia de Talento Humano y el Departamento de Salud Ocupacional y Trabajo Social informan que septiembre de 2021 fue el mes con menos incidencia de contagios por COVID-19, en lo que va de la pandemia.

Este es el resultado de las acciones y gestiones realizadas en buscar el bienestar de los servidores y trabajadores, así como la colaboración de todos quienes conformamos la familia EPMAPS – Agua de Quito.

Recuerda continuar con las medidas de prevención, uso de mascarilla, lavado de manos y distanciamiento social.



PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

Las infecciones respiratorias son muy frecuentes en la población y constituyen una de las principales causas de atención en los centros de salud ya que afectan nuestras actividades cotidianas y laborales.

Las variaciones de temperaturas que en los últimos días han registrado en Quito hasta 2°C (dos grados centígrados), cambios climáticos bruscos, contaminación ambiental y demás factores que contribuyen a la aparición de estas enfermedades tanto en grandes como en los más pequeños del hogar.

ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

- Resfriado común
- Sinusitis
- Faringitis
- Amigdalitis
- Traqueitis
- Otitis
- Bronquitis
- Neumonía

SÍNTOMAS

- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Tos
- Rinitis
- Fiebre
- Secreción nasal
- Cansancio
- Malestar general
- Dificultad para respirar
- Salida de líquido por el oído
- Presencia de ganglios.

HIGIENE

Lava tus manos frecuentemente con agua y jabón o desinfectante usando alcohol al 70%.

SECRECIONES

Utiliza pañuelos desechables para cubrir tu nariz o estornudar y evita la propagación de virus.

PREVENCIÓN

- Lavado de manos correcto.
- Distanciamiento 2 metros mínimo.
- Uso de mascarilla permanente.
- Desinfección de manos con alcohol 70% o alcohol gel.
- No automedicarse.
- Acudir al médico ante signos o síntomas respiratorios.
- Tomar abundantes líquidos.
- Comer alimentos sanos.
- Evitar frutas, verduras, carnes.
- Aseo personal diario: ducharse diariamente.
- Al toser cubrirse con parte interna del codo.
- Usar pañuelos desechables para limpieza nasal.
- Ventilar los lugares donde permanecemos.
- No compartir artículos de uso personal: esteros, tejidos, monedas, pañuelos, joyas, entre otros.
- Evitar usar en oficinas estanterías de otros personas, así como contacto con superficies de uso común: botones de ascensor, relojes biométricos o con lector digital.
- Realizar actividad física: se recomienda mínimo de 30 minutos al día.
- Vacunarse si se encuentran en estado óptimo de salud.

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.

1.3 IMPACTO ECONÓMICO

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

La gestión económica tiene el propósito de alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social e impacta de manera transversal en todos los procesos institucionales y de manera positiva en los grupos vulnerables minoritarios (adulto mayor y personas con discapacidad). Se gestiona mediante alianzas para el desarrollo, tarifas y focalización de subsidios e innovación. La evaluación de resultados se detalla en el ANEXO 1.

Desempeño Económico

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

La Empresa considera como proveedores locales para las contrataciones que se realizan a quienes tienen instalaciones dentro de la provincia de Pichincha, sean estas oficinas matrices o sucursales. Los datos generales de las contrataciones 2021 se presentan en el siguiente cuadro:

CONTRATACIONES 2021				
TIPO DE CONTRATACIÓN	Nº DE CONTRATACIONES	%	MONTO DE CONTRATOS (USD)	%
Local	169	73,48%	7 240 363,86	32%
Nacional	61	26,52%	15 381 243,23	68%
TOTALES	230	100,00%	22 621 607,09	100%

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

a) Valor Económico Directo Generado

Ingreso: La Empresa a través del Plan Estratégico establece objetivos y metas que permiten mantener la gestión financiera de sus recursos, con la finalidad de realizar la ejecución de proyectos de inversión y a la vez mantener la sostenibilidad empresarial.

INGRESOS		
DESCRIPCION	2020 *	2021 **
Ingresos Operacionales	141 681 036,00	142 688 455,75
Otros ingresos no Comerciales	82 724,00	156 127,05
Otros ingresos no Operacionales	6 627 335,00	11 487 993,18
Transferencias Gubernamentales	3 511 407,00	2 261 406,67
TOTAL INGRESOS	151 902 502,00	156 593 982,65

Fuente: Gerencia Financiera

* balances auditados

** balance cerrado previo auditoría

Para el 2021, todos los ingresos a excepción de las Transferencias Gubernamentales, se incrementaron en un promedio del 3%, el monto más significativo corresponde a los valores percibidos por los servicios de: agua potable, alcantarillado, nuevas conexiones, cargo fijo e hidroelectricidad. Estos ingresos durante los períodos analizados, son suficientes para mantener la operatividad de la Empresa.

b) Valor Económico Distribuido

Egresos: Para el 2021, hay mayor incidencia en el costo de mano de obra, con un 30% frente al total de los costos para este mismo año. Este costo a su vez presenta una disminución del 4% en comparación con el año 2020 debido a la optimización de recursos que viene manejando la Empresa.

Los egresos en Servicios de Terceros incrementaron en 45% con respecto al mismo período del 2020, principalmente por obras realizadas en descontaminación de agua potable, así como el registro de valores correspondientes a costos generados en proyectos no imputables inversión en Propiedad, Planta y Equipo.

Los gastos financieros en 2021 aumentaron en un 9%, principalmente por los pagos del crédito sin garantía soberana obtenida con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), cuya tasa al cierre del 2021 fue de 6,5% de acuerdo al último desembolso recibido el 16 de febrero de 2021.

El grupo Provisiones disminuyó notablemente para este año y esto se debe principalmente a que la provisión de la Cartera Comercial disminuyó en un 19,32%, efecto que se ve en base al comportamiento de pago del servicio básico por parte de la ciudadanía una vez que se levantaron las restricciones de suspensión del servicio establecida en la ley humanitaria.

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

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		
DESCRIPCION	2020 *	2021 **
Remuneraciones	40 713 523,00	38 983 928,37
Materiales	6 493 269,00	6 541 478,77
Servicios de Terceros	18 913 040,00	34 266 309,49
Mantenimiento	16 159 043,00	6 645 869,38
Depreciación y amortización	27 405 716,00	28 116 640,40
Financieros	9 187 742,00	11 978 505,22
Provisiones	15 290 829,00	752 494,37
Otros	52 008,00	123 971,06
TOTAL, EGRESOS	134 215 170,00	127 409 197,06

Fuente: Gerencia Financiera

* balances auditados ** balance cerrado previo auditoría





Transferencias

Con base a la declaratoria de emergencia por parte del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, a la cuenca del Río Monjas, sus elementos constitutivos y las franjas de protección de su afluente la Quebrada Carretas, el 14 de octubre de 2021 el Concejo Metropolitano de Quito, aprobó la reforma presupuestaria con un valor de USD 2 millones de dólares para que la EPMAPS comprometa dichos fondos e inicie la etapa preparatoria de los procesos de contratación de estudios y obras para la protección e intersección de algunos tramos críticos de las quebradas Monjas y Carretas.

Con estos antecedentes se aprobó el 25 de noviembre de 2021 por parte del Directorio de la EPMAPS la Reforma Presupuestaria y de POA para el año 2021 que incluye la transferencia de USD 2 millones por parte del Municipio, recursos que serán utilizados como apoyo a la gestión de atención a la emergencia del cauce del Río Monjas y la Quebrada Carretas que serán comprometidos en 2021 y cuyas obras serán ejecutadas en 2022.

DESCRIPCION	2020 *	2021 **
Transferencias Gubernamentales (USD)	3 511 407,00	2 261 406,67

Fuente: Gerencia Financiera

* balances auditados

** balance cerrado previo auditoría

Cabe precisar que USD 261 mil, corresponde a un convenio no reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo para Fortalecimiento del Programa de Descontaminación de los Ríos de Quito.

c) Valor Económico Retenido

Con base en el Valor Económico Directo Generado, que corresponde al total de ingresos generados, y en el Valor Económico Distribuido, que se refiere a los gastos generados, se obtiene la diferencia que representa la Utilidad o Valor Económico Retenido (VER) en los años 2020 y 2021 de la Empresa, el mismo que presenta un incremento del 57% debido a la optimización de costos y al incremento del 3% del total de los ingresos.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO		
DESCRIPCION	2020 *	2021 **
Valor Económico Retenido (USD.)	12 764 348,00	29 692 954,73

Fuente: Gerencia Financiera

* balances auditados

** balance cerrado previo auditoría

El Valor Económico Retenido de USD 29,7 millones resultante en 2021, se utiliza en su totalidad para obras de agua potable, alcantarillado y descontaminación de aguas residuales.

1.3.1 ALIANZAS PARA EL DESARROLLO 102-12, 102-13

EPMAPS con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Stockholm Environment Institute (SEI); y, Fondo para la Protección del Agua (FONAG), culminó el Proyecto de Investigación de Resiliencia “Análisis detallado de vulnerabilidad al cambio climático del sistema de abastecimiento de agua potable: aplicación del método de diseño robusto para la planificación de las inversiones en el Plan Maestro de Quito”, desarrollando modelos del sistema de agua del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) basado en el Sistema de Evaluación y Planificación del Agua (WEAP - Water Evaluation And Planning System) con el objetivo de mejorar la continuidad, gestión operativa y confiabilidad del servicio de agua potable. El proyecto ha brindado herramientas para analizar los posibles escenarios bajo componentes amenazantes y estresantes que influyen en los sistemas de la EPMAPS.

1.3.2 TARIFAS Y FOCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS

La EPMAPS en su pliego tarifario, establece descuentos por consumos de agua potable y alcantarillado para los clientes con tipo de consumo doméstico que utilicen hasta 20 m³ de agua al mes, en función de la sectorización del suelo urbano del DMQ, y conforme la condición socioeconómica cuyos porcentajes se detallan en el siguiente cuadro:

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

Fuente: Gerencia Comercial

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

En el pliego tarifario se encuentran establecidos subsidios que benefician a los clientes de las Parroquias Metropolitanas Suburbanas del DMQ, exclusivamente para los consumos residenciales de hasta 30 m³ de agua potable al mes.



EPMAPS-Agua de Quito, responsable de los derechos de sus clientes y del cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en 2021 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 45 492 clientes según, el siguiente detalle:



SUBSIDIOS POR LEYES ORGÁNICAS A PERSONAS CON DISCAPACIDADES Y ADULTAS MAYORES						
SUBSIDIO	N° BENEFICIARIOS			MONTO USD		
	2020	2021	% VARIACIÓN	2020	2021	% VARIACIÓN
Discapacidades	3 960	3 198	-19,24%	53 652,92	52 842,88	-1,51%
Adultas Mayores	44 308	42 294	- 4,55%	3 408 751,38	3 416 462,27	0,23%
TOTAL	48 268	45 492	- 5,75%	3 462 404,30	3 469 305,15	0,20%

Fuente: Gerencia Comercial

1.3.3 GESTIÓN DE INNOVACIÓN

La Empresa durante 2021 ejecutó las etapas planificadas en los proyectos de innovación definidos en el PAIDI 2021 (Plan Anual de Investigación, Desarrollo e Innovación), así como varias investigaciones entre las que se destaca: Demanda futura de los servicios de agua potable y alcantarillado a través de la generación de escenarios espaciales de nuevos asentamientos urbanos en las periferias y el estudio de la probabilidad de fugas en redes de agua potable a través de métodos geoestadísticos; entre otros. Se han recopilado nuevas ideas para la gestión de soluciones innovadoras y se ha desarrollado 2 workshops de vigilancia tecnológica.

Adicionalmente se ejecutaron 6 eventos de “Café Innova”, espacios de divulgación y comunicación entre servidores de la EPMAPS y partes externas con ponentes nacionales e internacionales de Paraguay, Argentina, Uruguay y Bélgica

Por otro lado, la EPMAPS gestionó proyectos dentro del portafolio de innovación del préstamo vigente con el BID. Además, se concluyó la redacción de la nota técnica “Cultura de Innovación en el sector de agua, saneamiento y residuos sólidos en América Latina y el Caribe”, caso de estudio EPMAPS.


 DEPARTAMENTO
INVESTIGACIÓN
DESARROLLO
INNOVACIÓN



CAFÉ INNOVA

Msc. Jorge Oyamada Kroug

Especialista en Agua y Saneamiento del BID Argentina

Se complace en invitarle al taller de Investigación, Innovación y Desarrollado de Epmaps-Agua de Quito, como expositor de la temática: **“Innovación para proveer agua potable, saneamiento e higiene en asentamientos informales”** que se realizará el jueves 28 de enero del 2021 de 14:30 a 15:30 (hora de Ecuador) en la modalidad virtual.

De antemano agradecemos su presencia.

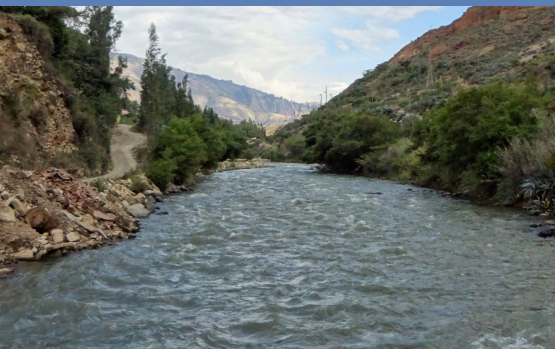
CONTACTOS:
✉ idi@aguaquito.gob.ec www.aguaquito.gob.ec





2 COMPROMISO PLANETA

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



2.1 GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

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

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

Se gestiona a través de la protección de cuencas y micro cuencas; se evalúa a través del porcentaje de superficie protegida y conservada, según planes de manejo y sus respectivos indicadores cuyos resultados se encuentran en el ANEXO 1.

Cumplimiento Legal Ambiental 307-1

En cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, la EPMAPS ejecuta sus actividades con responsabilidad en torno al ambiente. Durante 2021, se elaboraron 6 registros ambientales para nuevas obras de agua potable y saneamiento, y 37 Guías de Buenas Prácticas Ambientales por concepto de reparaciones y mantenimiento de sistemas de alcantarillado y redes de distribución de agua potable

Además, se obtuvo la Licencia Ambiental del Sistema Noroccidente, encontrándose en revisión, por parte de la Autoridad Ambiental los siguientes Estudios de Impacto Ambiental (EIA):

- a) Expost del Sistema El Placer – Centro Occidente.
- b) Transporte de Químicos Peligrosos.

En 2021, mediante la aplicación de Supervisiones Especializadas (SARC), se realizó un permanente seguimiento y control del cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental (PMA) aprobados por la Autoridad Ambiental competente para los proyectos ambientales operativos de la Empresa, tales como: Planta Quitumbe, Sistema La Mica, Sistema Papallacta, Pita Puengasí, Proyecto Chalpi Grande, así como a las obras en ejecución de agua potable y saneamiento del DMQ. Los informes de evaluación de cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental han permitido establecer acciones de mejora continua.

Todos estos esfuerzos están orientados al cumplimiento de la legislación, normas técnicas ambientales vigentes del Ecuador así como al fortalecimiento y mejora de los propios sistemas de gestión ambiental institucional.

2.1.1 PROTECCIÓN DE CUENCAS 303-1b, 303-1c, 304-1

La EPMAPS-Agua de Quito y el FONAG han consolidado en los últimos años varias extensiones de páramos destinadas a la conservación del recurso hídrico en las áreas de captación de los sistemas de agua potable del DMQ, mediante la adquisición de predios.

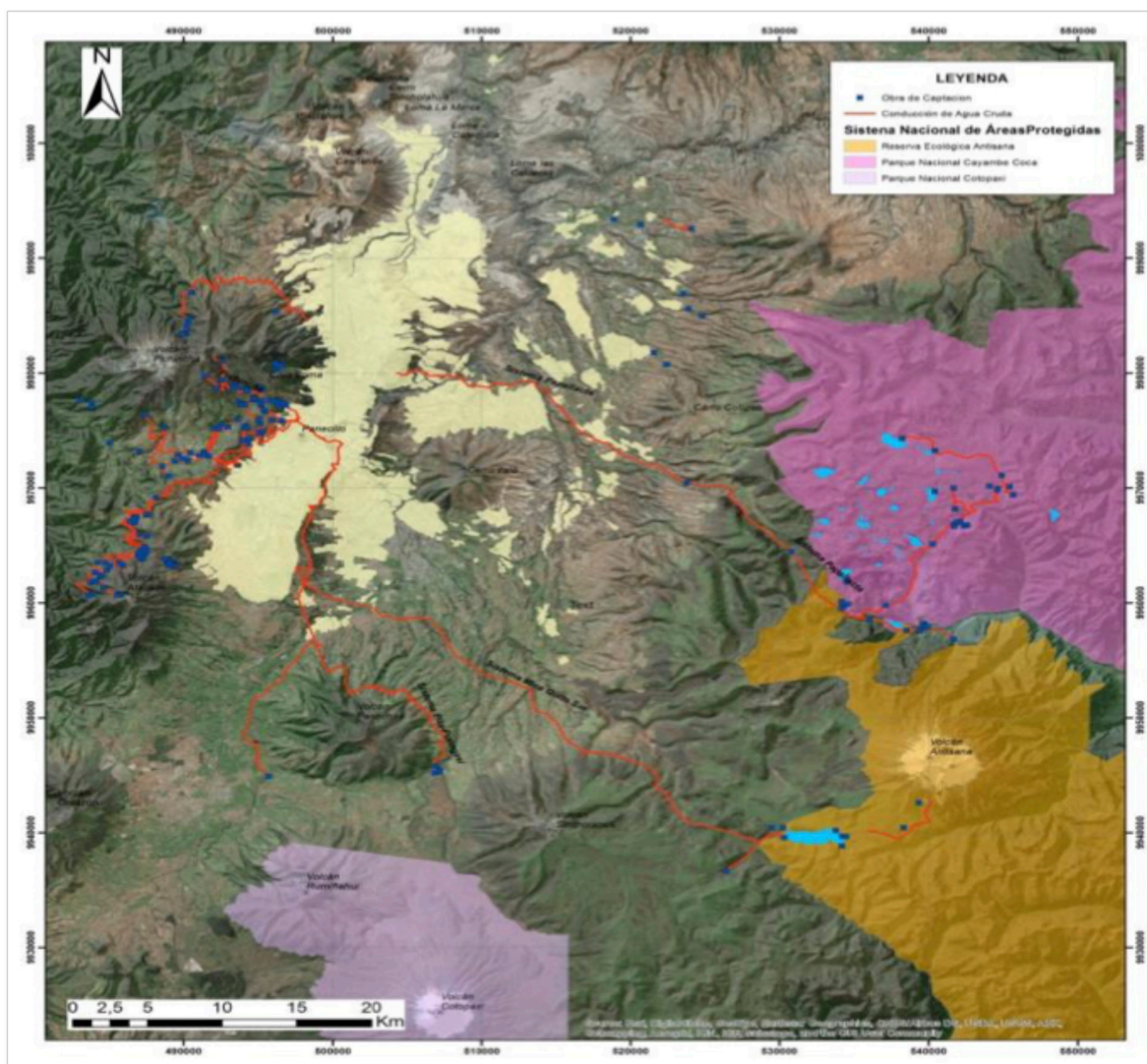
Actualmente, la Empresa cuenta con las siguientes áreas de conservación hídrica:

- **Área de Conservación Hídrica Alto Pita**, ubicada en la Provincia de Pichincha, en los cantones Mejía y Quito, conformada por 10.416 ha., destinadas únicamente para la conservación del recurso hídrico para Quito, específicamente para el sistema Pita - Puengasí.
- **Área de Conservación Hídrica Antisana (ACHA)**, conformada por 8.406 ha., destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito, específicamente para el sistema Mica - Quito-Sur.
- **Área de Conservación Hídrica San Gabriel**, ubicada en la provincia de Pichincha, en el cantón Quito, en las estribaciones del cerro Atacazo, y conformada por 411 ha., destinadas únicamente para conservación del recurso hídrico para Quito; específicamente para los sistemas Filtros Pichincha Sur y Centro Occidente.

Con estas áreas de conservación se suma aproximadamente 20.000 ha. que aseguran la protección del 16% del abastecimiento del DMQ, bajo predios propios.

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

- **Área protegida Parque Nacional Cayambe Coca**, se encuentra el Sistema Papallacta.
- **Área protegida Reserva Ecológica Antisana**, se encuentra el Sistema Quito Mica Sur.
- **Área Protegida Parque Nacional Cotopaxi**, fuente de abastecimiento del Sistema Pita Puengasí.



Mapa 1. Mapa de ubicación de las captaciones en relación al SNAP.
Fuente: Gerencia del Ambiente.

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

Las fuentes que se encuentran dentro de las Áreas Protegidas del Estado aportan aproximadamente el 65% del caudal necesario para garantizar la disponibilidad de agua para el DMQ. Se puede asegurar que EPMAPS-Agua de Quito, mantiene bajo régimen de conservación, sea propio o dentro de las áreas protegidas del Estado, el 81% del recurso hídrico necesario para asegurar la dotación del servicio de agua potable para el DMQ.

Durante 2021, no se registró información acerca de la afectación de fuentes de agua por el uso para captación, ya que el ecosistema posee una resiliencia para mantener la disponibilidad de agua (cantidad y calidad).

Además, la EPMAPS realizó el monitoreo de calidad de agua en 86 puntos de muestreo, distribuidos en las captaciones que aportan a los diferentes sistemas de abastecimiento de agua para el DMQ; con el fin de conocer la variabilidad de la calidad de agua y definir medidas de intervención preventivas para asegurar la disponibilidad del líquido vital. Se analizaron todos los parámetros que considera la normativa ambiental vigente, entre los que se destacan: *arsénico*, *Cryptosporidium*, *E. coli*, *fluoruros*, *Giardia lamblia*, *nitratos*, *nitritos*, *pH*, *sulfatos* y *turbiedad*. Los resultados obtenidos no presentaron valores que excedan el límite máximo permisible, lo que demuestra el gran trabajo de la EPMAPS para la conservación de los ecosistemas a fin de garantizar la disponibilidad de agua para los habitantes del DMQ y le posiciona como líder en el cumplimiento de los parámetros de calidad a nivel de Latinoamérica.

a) Hábitats protegidos o restaurados 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

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

Durante 2021 se continuó con las actividades de baja de carga animal (vacas, caballos y llamas) en el área correspondiente a la Reserva Ecológica Antisana y en las Áreas de Conservación Hídrica de propiedad de la EPMAPS y FONAG.

De igual manera, durante 2021 se realizó el monitoreo y erradicación de especies introducidas de fauna urbana, como es el caso de perros ferales, los cuales, han sido identificados en el Área de Conservación Hídrica Antisana (ACHA), y son causantes de severos disturbios a la fauna silvestre del páramo.

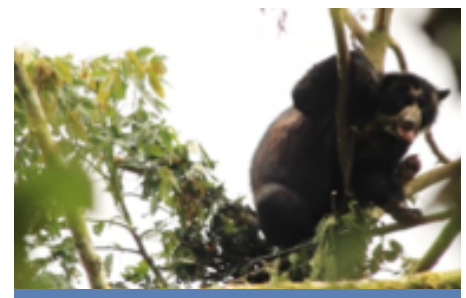
A continuación, se detallan las especies de fauna silvestre registradas en los recorridos efectuados por los guardapáramos en las áreas de conservación hídrica:



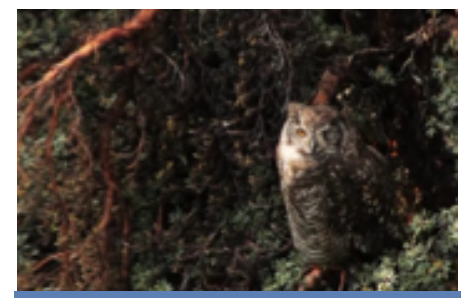
Fotografía 1. Cóndor (*Vultur gryphus*)
Fuente: Patricio Cachumba
Guardaparque del Parque



Fotografía 2. Venado cola blanca (*Odocoileus virginianus*) en el Área de Conservación Hídrica Antisana;



Fotografía 3. Oso de anteojos (*Tremarctos ornatus*)



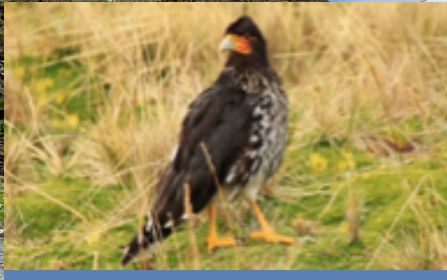
Fotografía 4. Lechuza (*Tyto alba*) en el Área de Conservación Hídrica Alto Pita;

ESPECIES DE FAUNA EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA

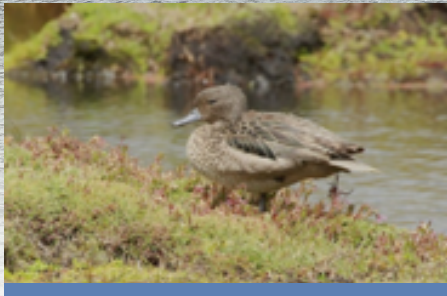
- Venado de cola blanca
- Chupil
- Curiquingue
- Gigles
- Tacanas
- Conejo
- Halcón
- Zumbador
- Gaviota
- Agachuda
- Puma
- Pato de páramo
- Guarro
- Lobo de páramo
- Oso de anteojos (Lista roja UICN: Vulnerable)
- Gavilán
- Lechuza

Cóndor *Vultur gryphus*
(Lista roja UICN: Casi amenazado)

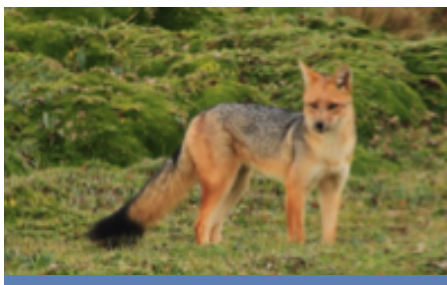
Fuente: Gerencia del Ambiente



Fotografía 5. Cafacara o Curiquingue (*P. carunculatus*)



Fotografía 6. Pato silvestre (sp)
Fuente: Juan Manuel Carrión



Fotografía 7. Lobo de páramo (*Dusicyon culpaeus*) en el Área de Conservación Hídrica Alto Pita.



Fotografía 8. Puma andino (*P. concolor*)



Fotografía 9. Cóndor (*Vultur gryphus*) en el Área de Conservación Hídrica Antisana.
Fuente: Fundación Cóndor Andino



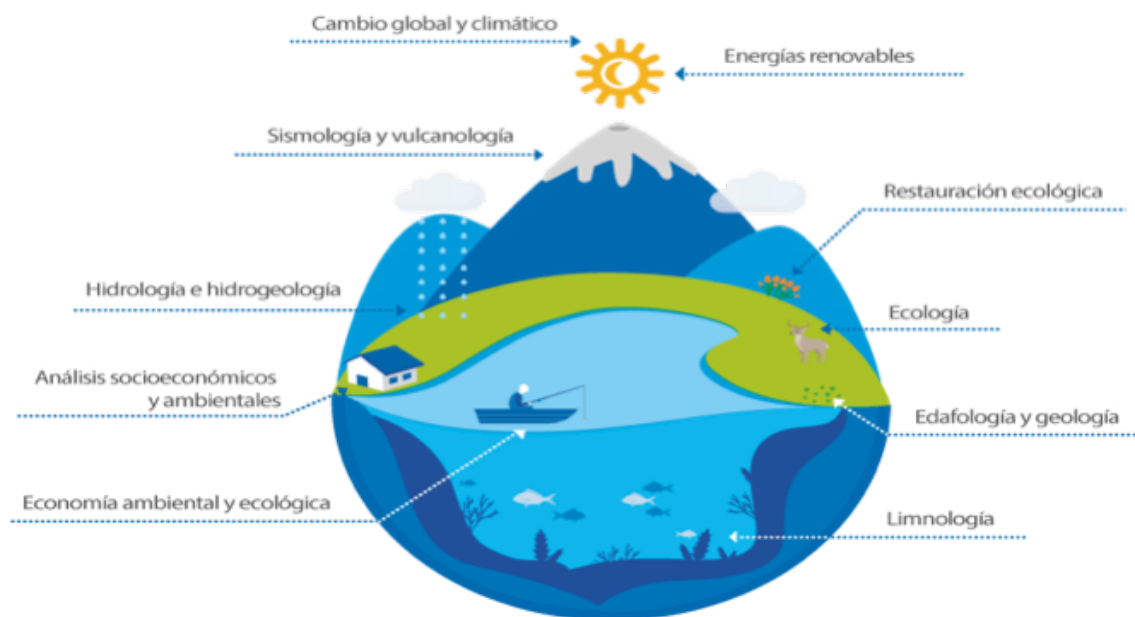
Fotografía 10. Estrategias de restauración activa ACHA
Fuente: FONAG

b) Estación Científica Agua y Páramo 303-1c, 304-1

La Estación Científica Agua y Páramo (ECAP) tiene por objetivo principal el coordinar el desarrollo de proyectos de investigación y la generación de conocimientos sobre los ecosistemas de páramo y el agua, promoviendo su aplicación en la toma de decisiones para la gestión integrada de los recursos hídricos; integrando las Áreas de Conservación Hídrica Antisana, Alto Pita, Paluguillo y San Gabriel, respondiendo así a la necesidad del conocimiento científico. Con este fin, se invita a investigadores para desarrollar estudios en los predios que permitan entender mejor su funcionamiento y los aportes generados por el manejo efectuado por EPMAPS y FONAG.

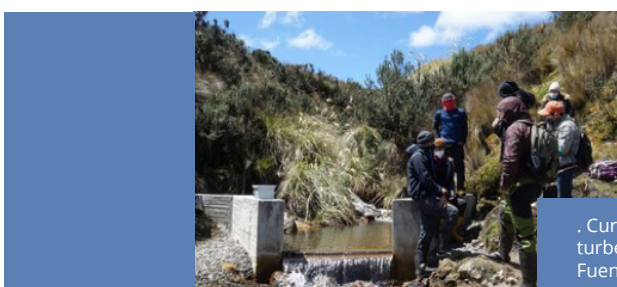


Las líneas de investigación que se han identificado hasta 2021 son las siguientes:



Líneas de Investigación desarrolladas en ECAP
Fuente: www.ecap.org.ec

Desde que inició la ECAP y hasta diciembre 2021, se han apoyado a 45 proyectos de investigación de alcances diversos (entre tesis y proyectos de investigación), se han llevado a cabo 6 encuentros científicos y se mantienen vigentes 9 convenios con universidades e instituciones.



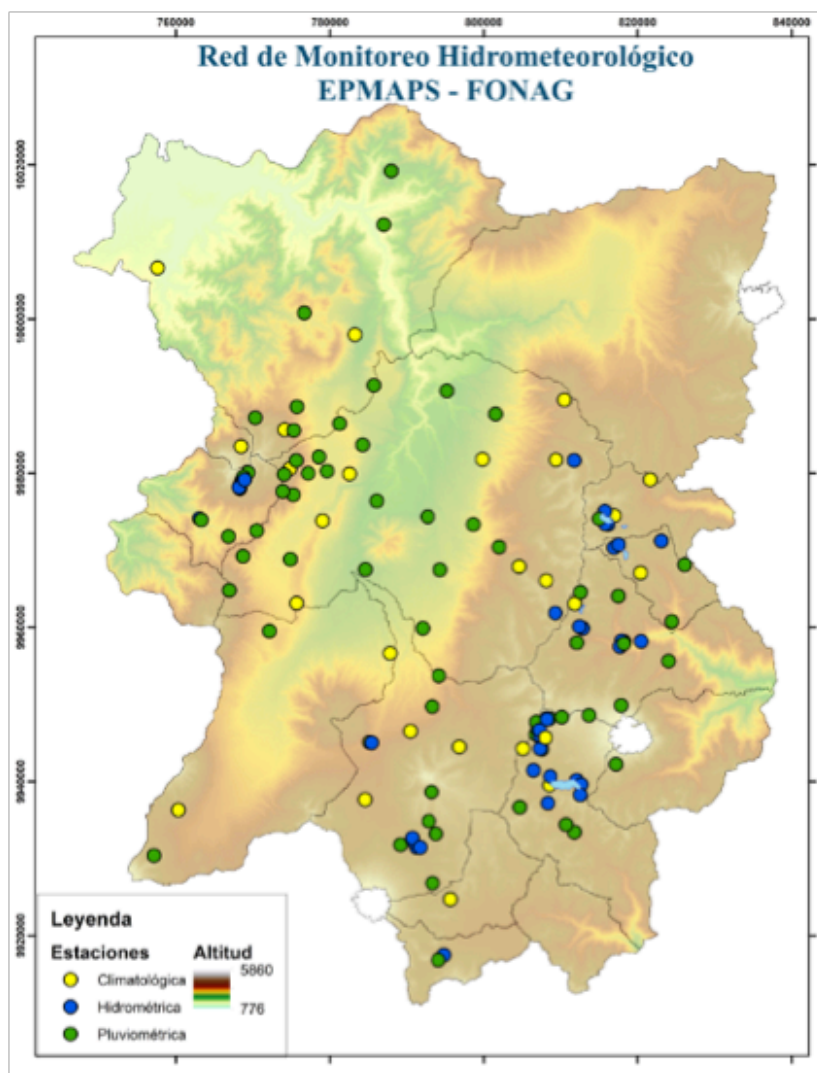
. Curso de campo sobre turberas altoandinas.
Fuente: FONAG



El pluviómetro es un instrumento que se emplea en las estaciones meteorológicas para la recogida y medición de la precipitación.

c) Hidrología para la Gestión del Recurso Hídrico 303-4

EPMAPS y FONAG cuentan con una red de estaciones hidrometeorológicas, compuesta por 31 estaciones climatológicas, 70 estaciones pluviométricas y 40 estaciones hidrológicas distribuidas de acuerdo al mapa a continuación. La mayoría de estaciones (al rededor del 70%) corresponden a la red manejada por la EPMAPS. Esta información se encuentra disponible para toda la Empresa a través del aplicativo PARAMH2O.



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

2.2 DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS

(Tema material) 103-1,103-2, 103-3, 306-1, 306-5

EPMAPS consciente de la importancia de gestionar la descontaminación de ríos y quebradas en el DMQ, 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 1.

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

2.2.1 TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

303-2,303-4,306-1

Durante 2021, la EPMAPS operó un total de 27 plantas de tratamiento de aguas residuales, entre sistemas aerobios, anaerobios, y vermifiltro. Los efluentes de estas plantas tienen diferentes disposiciones finales.

El detalle de los trenes de tratamiento implementados para cada sistema de tratamiento, su ubicación y el volumen total de agua depurada en el 2021, por planta de tratamiento consta en el ANEXO 2.

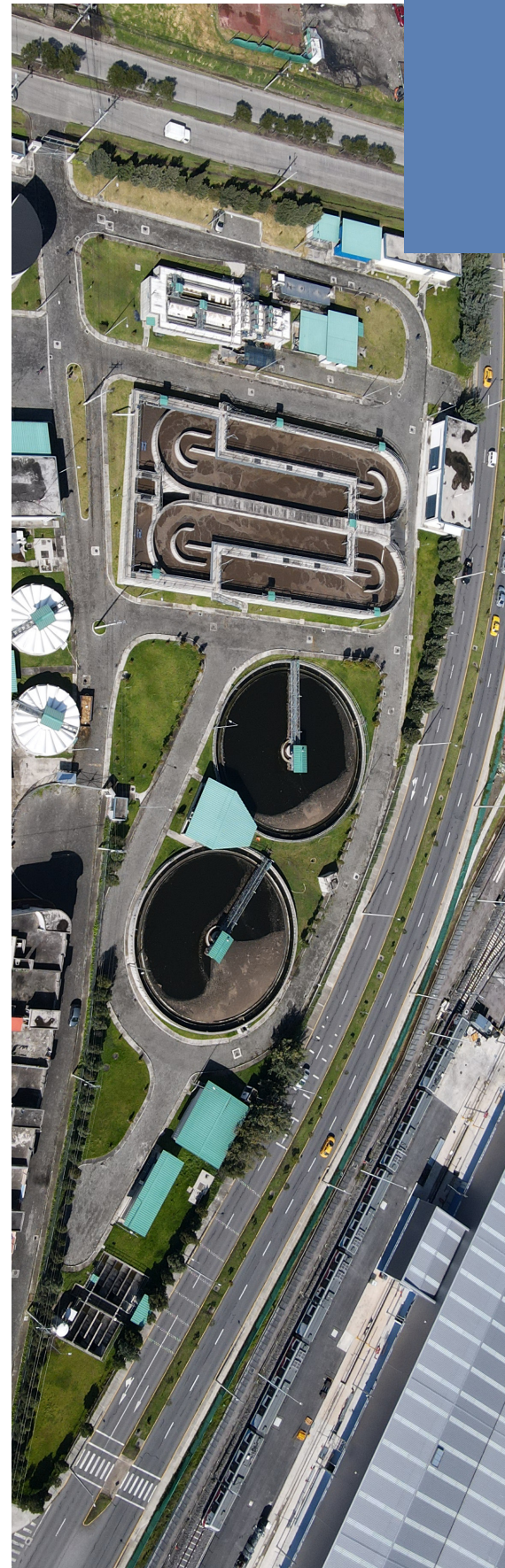
Durante 2021, el volumen total de tratamiento de las 27 plantas de tratamiento de aguas residuales ubicadas en el DMQ, fue de 2 677 822,25 m³.

La Empresa mantiene un estricto y permanente control de los parámetros establecidos en el artículo 5.5.4 de Acuerdo Ministerial 097-A, publicado en Registro Oficial N° 387 del 4 de noviembre de 2015, a fin de garantizar el cumplimiento de los efluentes depurados que se disponen finalmente en los cuerpos receptores.

2.3 CAMBIO CLIMÁTICO

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

EPMAPS-Agua de Quito, tomando en consideración los acuerdos adoptados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático vigente desde marzo 1994, 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



La autosuficiencia energética de la Empresa, acumulado 2021, tuvo un valor de 91,85%, con un incremento considerable respecto al año anterior (36,81%)



de autogeneración eléctrica, ahorro de energía, reducción de la huella de carbono, reciclaje, entre otros.

2.3.1 AUTOGENERACIÓN ENERGÉTICA

(Indicador propio)

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

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

Desde el 15 de abril de 2021, inicia la operación comercial de la Central Hidroeléctrica Chalpi Grande con una capacidad instalada de 7,6 MW, misma que cuenta con tarifa preferencial y toda su producción energética será entregada al Mercado Eléctrico Ecuatoriano. Esta central se interconecta al Sistema Eléctrico de Potencia de la EPMAPS línea de 138 kV.

La autosuficiencia energética de la Empresa, acumulado 2021, tuvo un valor de 91,99%, con un incremento considerable respecto al año anterior (36,81%) La Central de Generación Recuperadora entró en operación a capacidad nominal, situación que contribuyó a la mejora del índice de autosuficiencia energética.

ENERGÍA CONSUMIDA SISTEMA BOMBEO PAPALLACTA (MWh)	
Energía Autoabastecida	62 400,98
Energía comprada en el MEE	688, 84
TOTAL	63 089,82

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad
 Nota: Información con corte a diciembre de 2021. Información de septiembre a diciembre de 2021 es proyección, CENACE debe realizar una reliquidación del balance de energía en aplicación de la reforma a la LOSPEE.

ENERGÍA GENERADA EN BORNES DE GENERADOR	
Central Hidroeléctrica	MWh
Generación Central Recuperadora	111 541,52
Generación Central El Carmen	62 233,05
Generación Central Chalpi	32 580,62
Generación Mini central Noroccidente	2 159,08
Generación Micro central Carcelén	51,54
GENERACIÓN TOTAL	208 565,81

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad



ÍNDICE DE AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA ACUMULADO 2021

91,99%

Nota: Información con corte a diciembre de 2021. La información de consumos del sistema de bombeo Papallacta es preliminar para el período septiembre – diciembre 2021, CENACE debe realizar una reliquidación del balance de energía en aplicación de la reforma a la LOSPEE.

▶ Energía utilizada desde la EEQ (MWh)	6 283,89
▶ Energía ingresada al MEE (MWh)	154 123,38
▶ Consumo de Auxiliares Centrales Eléctricas (Carmen, Recuperadora, Chalpi, Noroccidente) (MWh)	5 053,08
▶ Energía requerida por los Autoconsumos (MWh)	18 931,06

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

Nota: Información con corte a diciembre de 2021. La información de consumos del sistema de bombeo Papallacta es preliminar para el período septiembre – diciembre 2021, CENACE debe realizar una reliquidación del balance de energía en aplicación de la reforma a la LOSPEE.

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

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

CONSUMO TOTAL ENERGÍA	
Año	Joules (J)
2020	1,02E+14
2021	9,08E+13



Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad.

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

FACTURACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA		
TOTAL USD	2020	2021
	1 580 579,36	1 012 582,51

Fuente: Subgerencia Hidroelectricidad

Nota: Información con corte a diciembre de 2021 de la facturación emitida por la EEQ. La información de facturación de la EEQ para el mes de diciembre de 2021 es preliminar, se encuentra pendiente la emisión de la facturación de la EEQ para las instalaciones de Autoprodutores.

a) Intensidad energética 302-3

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

AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (J)	NÚMERO DE TRABAJADORES	RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA
2020	1,02E+14	1704	5,99E+10
2021	9,08E+13	1634	5,56E+10

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

Nota: Información con corte a diciembre 2021 de la facturación emitida por la EEQ

b) Requerimientos energéticos de productos y servicios 302-5

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

AÑO	VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA (m ³)	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (JOULES)	CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES (JOULES)	ENERGÍA POR m ³ PRODUCIDO (JOULES)
2020	255 238 477,14	1,02E+14	3,57E+13	5,39E+05
2021	254 304 665,66	9,08E+13	3,71E+13	5,03E+05
Reducciones		1,12E+13	-1,40E+12	3,67E+04

Fuente: Gerencia del Ambiente, Gerencia de Operaciones.

2.3.2 MITIGACIÓN DE RIESGOS POR CAMBIO CLIMÁTICO 201-2, 303-1b, 303-1c

Los sistemas que suministran de agua potable al DMQ, plantean retos futuros relacionados con el aumento en la demanda de agua y con una posible disminución en la disponibilidad del recurso hídrico por los potenciales impactos del cambio climático, tales como: la degradación del páramo, sequías más prolongadas y severas, el retroceso de glaciares andinos (e.g. Cotopaxi y Antisana), entre otras.

Es importante señalar que al menos el 85% del agua para Quito depende exclusivamente del ecosistema páramo, por lo tanto, los esfuerzos empresariales se basan por un lado en conocer los procesos hidrológicos y por otro, aplicar acciones efectivas de conservación de las fuentes de agua. En ese contexto, la red hidrometeorológica integrada de la EPMAPS y FONAG brinda la información para estudios base de cambio climático que permite generar directrices para la toma de decisiones frente a las alternativas de mitigación y adaptación al cambio climático.

En cuanto a las acciones de conservación para mitigación y adaptación al cambio climático se puede resaltar que EPMAPS cuenta con 20.000 ha. de áreas dedicadas exclusivamente para este fin. Además, la Empresa realiza acuerdos para conservación de áreas prioritarias, tomando como enfoque transversal la restauración del ecosistema páramo mediante estrategias de recuperación de suelo y vegetación. En este sentido, la EPMAPS ha desarrollado varios planes a corto, mediano y largo plazo, que contemplan acciones enfocadas a mitigar riesgos por cambio climático, como son:

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



a) Inversiones ambientales

Durante 2021, las inversiones ambientales realizadas por la EPMAPS por rubros, son las siguientes:

INVERSIONES AMBIENTALES 2021	
RUBRO	MONTO USD
Gestión de Recursos Hídricos	74 237,57
Gestión Ambiental	145 724,48
Fondo para la Protección del Agua (FONAG)	2 263 158,42
TOTAL	2 483 120,47

Fuente: Gerencia del Ambiente

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

b) Gestión de riesgos naturales

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

En cuanto a gestión de riesgos naturales a los que se encuentra expuesta la infraestructura de la Empresa, con el objetivo de fortalecer el Plan de Contingencia Sísmico Empresarial y aportar a la coordinación interinstitucional de la respuesta a nivel del COE-Metropolitano, en el marco del proyecto USAID-TREQ (Comunicación y Formación en la Evaluación de Riesgos por Terremotos) que coordina la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad, se trabaja en el análisis de la vulnerabilidad sísmica del DMQ y las implicaciones de los escenarios de impacto sobre las principales infraestructuras de la ciudad. Este proporcionará elementos de importancia para la planificación de la gestión de riesgos sísmicos en la ciudad.

Para fortalecer la gestión de información durante emergencias, durante 2021, se aplicó la herramienta COE-EPMAPS Virtual que permitió monitorear de la evolución de las acciones emergentes para atender las emergencias que motivaron una activación del Comité Operativo de Emergencias Empresarial. Esto facilitó la toma de decisiones durante las emergencias y los informes y reportes a las Autoridades y Agencias de Control.

Por medio de una metodología cualitativa se han valorado y sistematizado los principales puntos críticos y vulnerabilidades a amenazas naturales de

la infraestructura de los principales sistemas de abastecimiento de agua potable de la EPMAPS, Pita-Puengasí, Papallacta-Bellavista, Mica-Quito Sur.

2.3.3 REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO

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

Considerando que la Huella de Carbono es uno de los principales indicadores de desempeño ambiental, en 2021 el cálculo de la huella de carbono corporativa tiene los siguientes resultados:

HUELLAS CORPORATIVAS EPMAPS	UNIDAD	CANTIDAD	Volumen de agua producida (m ³)	Intensidad***
Huella de Carbono 2020	tCO ₂ e*	9 384,60	255.238 477	0,000037
Huella de Carbono 2021	tCO ₂ e*	8 627,00	254 304 666	0,000034

*tCO₂e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente

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

*** Cálculos parciales realizados con los Alcances 1 y 2 (los datos de combustibles y energía a diciembre 2021)

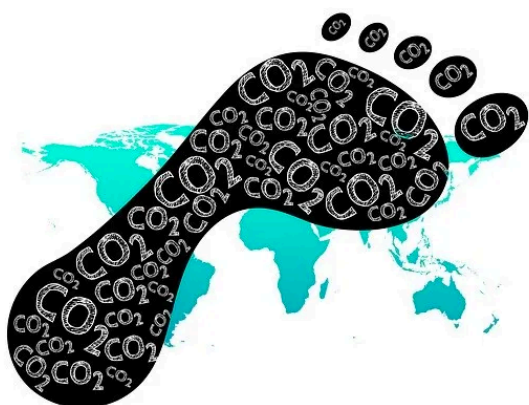
En el siguiente cuadro se muestra la Huella de Carbono de los años 2020 y 2021 por Alcances 1 y 2.

HUELLA DE CARBONO 2020-2021 EPMAPS POR ALCANCE 1 Y 2						
ALCANCE	Actividades	2020		2021		Porcentaje de variación
		Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO ₂ e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones directas)	2.421,90	25,81%	2.451,90	28,42%	1,24%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	6.962,70	74,19%	6.175,10	71,58%	-11,31%
TOTAL		9.384,60	100,00%	8.627,00	100,00%	-8,07%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcance 1 y 2 en el periodo 2021 equivalen a 8 627,7 (tCO₂ e) y representan una disminución del 8,07 % (758 tCO₂ e) en comparación con el año 2020. El factor de emisión utilizado para el consumo eléctrico fue tomado del "Informe 2019 Factor de Emisión de Co₂ del Sistema Nacional Interconectado de Ecuador"

El mayor porcentaje de incremento en la Huella de Carbono para el 2021 en relación al 2020, es visible en las emisiones del Alcance 3, en razón que dichas emisiones para el periodo 2020 disminuyeron notablemente por la incidencia de la emergencia sanitaria



HUELLA DE CARBONO 2020 -2021 EPMAPS						
Alcance	Actividades	2020		2021		Porcentaje de variación
		Emisiones (tCO2e)	Relevancia (%)	Emisiones (tCO2e)	Relevancia (%)	
ALCANCE 1	Combustión Móvil (emisiones directas)	2 421,90	8,72%	2 451,90	4,84%	1,24%
ALCANCE 2	Electricidad adquirida (emisiones indirectas)	6 962,70	25,07%	6 175,10	12,19%	-11,31%
ALCANCE 3	Materiales y Bienes. Productos agropecuarios y pesqueros. Productos forestales. Obras de construcción Servicios.	18 386,10	66,21%	42 019,80	82,97%	128,54%
TOTAL		27 770,70	100,00%	50 646,80	100,00%	82,37%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por Alcances 1, 2 y 3 en 2021 equivalen a 50646,8 tCO2e, que representan un incremento del 82.37 % en relación al 2020. Los Alcances 1 y 2 que son de emisiones directas suman el 17,03% de relevancia, mientras el Alcance 3 (emisiones indirectas) el 82,97%, siendo entonces las emisiones indirectas las que tiene mayor incidencia en la huella de carbono empresarial.

El mayor porcentaje de incremento en la Huella de Carbono para el 2021 en relación al 2020, es visible en las emisiones del Alcance 3, en razón que dichas emisiones para el periodo 2020 disminuyeron notablemente por la incidencia de la emergencia sanitaria en la programación anual de compras de la EPMAPS.

• **Otras emisiones 305-6**

Considerando el Acuerdo N° 97-A, Anexo 3 del Libro VI del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas, la potencia de los generadores de energía con que cuenta la Empresa no alcanza la potencia requerida para realizar la caracterización de emisiones de gases, por lo tanto, no genera sustancias que agotan la capa de ozono.

a) Materiales Utilizados 301-1

Los consumos internos de materiales reportados en 2021 comprenden el consumo de todas las dependencias la EPMAPS, tal como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

• **Consumo de papel:** Para el cálculo se ha tomado como referencia el peso de 75 g por cada resma de papel A4 (2.35 kg) empleado durante el 2021.

CONSUMO DE PAPEL		
Año	Kg	Porcentaje de variación
2020	13 769	19,94%
2021	16 515	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

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

• Consumo de tóner

CONSUMO DE TÓNER		
Año	UNIDADES UTILIZADAS	Porcentaje de variación
2020	370	-8,92%
2021	337	

Fuente: Gerencia de Administración y Logística y Gerencia del Ambiente.

El consumo de papel en las dependencias de la EPMAPS durante el 2021 aumentó en un 16.63 % en relación al 2020, mientras que el consumo de tóner disminuyó en un 9.79 % en relación al año anterior. Esta disminución de consumo se debe principalmente a la adaptación de nuevas modalidades de trabajo que incluyen plataformas virtuales, mensajería y tramites en formato digital y comunicación interna y externa bajo la misma modalidad.

Con el objetivo de sensibilizar al personal de la EPMAPS en temas relacionados con el manejo adecuado de residuos y desechos, sensibilización ambiental, manejo y conservación del recurso hídrico, identificación de riesgos y manejo adecuado de materiales peligrosos y mecanismos de acción en caso de emergencias ambientales, durante el 2021 se capacitó a 705 servidores que laboran en la EPMAPS. Estas capacitaciones se realizaron mediante el uso del aula virtual disponible en la intranet institucional de la EPMAPS.

• Consumo de agua potable

Se refiere al consumo de agua potable que se efectúan en todas las instalaciones administrativas y operativas de la Empresa ubicadas en el DMQ.

CONSUMO AGUA POTABLE (Instalaciones administrativas y operativas de EPMAPS)		
Año	METROS CÚBICOS ANUALES	Porcentaje de variación
2020	76 171	-0,41%
2021	75 860	

Fuente: Gerencia Comercial



En 2021 se trabajó en la actualización de un Plan de Buenas Prácticas Ambientales, con el objetivo de fortalecer acciones para reducir los potenciales impactos ambientales



• Consumo de combustible

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)					
Año	GALONES GASOLINA (Extra y super)		GALONES DIESEL		TOTAL
	OTROS USOS*	VEHICULOS	OTROS USOS*	VEHICULOS	
2020	7 200	120 679	15 440	113 009	256 328
2021	13 439	112 428	25 674	114 077	265 618

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

CONSUMO COMBUSTIBLE (NO RENOVABLE)			
Año	GASOLINA (JOULS)	DIESEL (JOULS)	TOTAL (JOULS)
2020	1,68E+13	1,88E+13	3,57E+13
2021	1,66E+13	2,05E+13	3,71E+13

Fuente: Gerencia del Ambiente, Gerencia de Administración y Logística
Nota 1; Para convertir los Galones a Joules el factor de conversión es 131760000 y para el galón de diésel el factor de conversión es 146520000

El consumo total de combustible corresponde a la cantidad de gasolina y diésel que fue utilizada de enero a diciembre del 2021 en vehículos y maquinaria (generadores) de la EPMAPS.

b) Consumo de energía eléctrica 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

Es necesario precisar que los datos de consumo reportados en 2021 sirven como insumo para determinar la Huella de Carbono de la EPMAPS.

CONSUMO INTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE) 2020-2021		
Año	kWh	Joules (J)
2020	20 493 590,42	7,38E+13
2021	18 931 056,91	6,82E+13
Reducciones	1 562 533,51	5,63E+12

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

CONSUMO EXTERNO ENERGIA (NO RENOVABLE) 2020-2021		
Año	KWh	Joules (J)
2020	7 937 196,50	2,86E+13
2021	6 283 885,53	2,26E+13

Fuente: Subgerencia de Hidroelectricidad

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

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

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

En 2021 se trabajó en la actualización de un Plan de Buenas Prácticas Ambientales, con el objetivo de fortalecer acciones para reducir los potenciales impactos ambientales generados por las diferentes actividades de la Empresa.

Este Plan está enfocado en gestionar eficientemente los consumos de: combustibles, papel, emisión de CO₂ (producido por combustión de combustibles en los automotores), agua potable de los principales edificios administrativos, energía eléctrica en instalaciones administrativas; así como realizar un buen manejo de los residuos sólidos no peligrosos reciclables que se generan en edificios administrativos. Las variaciones entre 2019 y 2021 obtenidas en el Plan, se muestran en la siguiente tabla:

INDICADOR	Unidad	2019	2020	2021	Variación (%) 2019 y 2021
Consumo de energía eléctrica	kWh / año	706 561	576 390	644 938,72	-8,72%
Consumo de agua potable	m ³ / año	8 390	5 348	6 463	-22,97%
Generación Desechos No Peligrosos Reciclables	Kg / año	3 973	713	2 313	-41,78%
Consumo resmas de papel	Resmas / año	9 174	5 859	7 028	-23,39%
Consumo de gasolina	gal / año	138 106	127 879	125 867,22	-8,86%
Emisiones de CO ₂	Ton CO ₂ / año	1 209,94	1 120,34	1 102,70	-8,86%

Fuente: Gerencia del Ambiente

Cabe precisar que para 2021, el incremento de los indicadores de consumo, respecto al 2020 el cual fue muy irregular por efecto de la pandemia, se debe al retorno a las actividades presenciales. Muchas de las gestiones se han realizado mediante trámites en físico. A partir de diciembre del 2021 se implementó la firma electrónica en la Empresa con lo que se prevé una disminución en el consumo de papel.

2.3.4 RECICLAJE 301-2

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

a) Gestión de residuos 306-2

Durante 2021 y en aplicación al Convenio suscrito la EPMAPS y EMASEO EP, cuyo objetivo es promover la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales y mejorar la calidad de vida y situación socio – económica de los Gestores Ambientales Calificados, la EPMAPS entregó a los gestores ambientales designados por EMASEO EP los residuos no peligrosos sólidos generados, los mismo que se detallan a continuación:

DESECHO NO PELIGROSOS ENTREGADOS A EMASEO EP	TIPO	UNIDADES	CANTIDAD	DETALLES DEL TRATAMIENTO / DISPOSICIÓN FINAL	
Desechos reciclables Complejo Matriz EPMAPS	Papel	Kg	1 070,00	Reciclaje	
	Cartón	Kg	863,00		
	Plástico	Kg	379,00		
	Tetra Pak	Kg	1,00		
	Vidrio	kg	0,00		
Desechos archivo central – Secretaría General EPMAPS	Papel	Kg	12 652,00		
	Cartón	Kg	351,20		
TOTAL		Kg	15 316,20		

Fuente: Gerencia del Ambiente



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

El total de desechos peligrosos generados durante 2021 en las dependencias/ sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS fue de 11 487,97 Kg., detallado en ANEXO 3.

a) Derrames significativos 306-3

En 2021 no se produjeron derrames accidentales significativos en las operaciones de la EPMAPS, tampoco se presentaron multas y sanciones no monetarias durante el período 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.

Por otro lado, la EPMAPS cuenta con instalaciones que están expuestas a circunstancias externas antrópicas que ponen en riesgo su operatividad, tal es el caso que, en agosto 2021 se produjo el volcamiento de un tanquero multimodal con una capacidad de transporte de 10 000 galones de diésel en la vía Pifo - Papallacta Km 27, hecho que derivó en la suspensión preventiva de la Captación San Juan y se comunicó a la Autoridad Ambiental su intervención en el área afectada para que descarte la existencia de un pasivo ambiental en el área.

La EPMAPS en el cumplimiento de sus compromisos ambientales permanece alerta a la ocurrencia de este tipo de eventos externos que pueden repercutir en la operatividad de sus sistemas y mantiene los instrumentos de respuesta listos para su aplicación.

b) Transporte de residuos peligrosos 306-4

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

Por otra parte, EPMAPS se encuentra en la fase final del proceso de regularización ambiental de la "Operación del Sistema de Transporte de Sustancias Químico Peligrosas de La EPMAPS-QUITO", Una vez otorgado el permiso por parte de la Autoridad Ambiental competente, redundará beneficiosamente en la gestión empresarial y ambiental de la Institución.





3 UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE

3.1 COBERTURA DEL SERVICIO

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

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye uno de los pilares a favor del desarrollo humano, con efectos multiplicadores sobre la educación, alimentación y salud de la población del DMQ. Por ello, EPMAPS-Agua de Quito anualmente realiza inversiones significativas para la universalización de servicios e incrementar el índice de cobertura del servicio de agua potable y saneamiento. El detalle del cumplimiento de los citados índices se encuentra en el ANEXO 1.

Durante 2021, la EPMAPS invirtió un total de USD 28,3 millones en varios proyectos de agua potable y saneamiento cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establecen el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y la Planificación Estratégica de la EPMAPS. La inversión realizada se financió mediante fondos prove-nientes del Municipio, recursos propios de la Institución y de la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD).

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

3.1.1 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de agua potable, durante 2021 se realizó la extensión de redes en una longitud de 29,58 km, lo que permitió la instalación de 1 459 conexiones iniciales de agua potable, 84 conexiones iniciales taponadas, 373 cambios de diámetro y 922 habilitaciones de conexiones, dando un total de 2 838 instalaciones tanto en infraestructura nueva como en la existente.

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

Entre los proyectos más sobresalientes ejecutados durante 2021 tenemos los siguientes:



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



Ramal Chalpi Grande - Papallacta



Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales



Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo - Parroquias Orientales

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2021 CON IVA (USD)
Ramal Chalpi Grande - Papallacta (2200L/s)	Captar el caudal de 2,20 m ³ /s del río Chalpi Grande y de tres de sus afluentes y conducirlo a gravedad mediante una conducción de 12 Km con tubería de acero de 42", hasta el reservorio existente en Papallacta, adicionalmente con el objeto de optimizar el uso de las aguas del río Chalpi Grande, mediante la generación de energía hidroeléctrica.	1 091 096	41 660 640	4 930 058
Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo (600 L/s)	Construcción de 2 módulos de tratamiento de agua potable independiente con una capacidad de 1000L/s con el objetivo de optimizar el servicio de abastecimiento de agua potable en la zona nororiental del distrito metropolitano de Quito e incrementar la capacidad de procesamiento de la actual planta de tratamiento de agua potable Paluguillo.	284 000	18 391 705	4 906 097
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	El proyecto contempla la optimización de la línea existente y la construcción de una nueva línea por la parte alta de las parroquias orientales: Puembo, Pífo, Tababela, Yaruquí, Checa, El Quinche, Guayllabamba; estas líneas han sido diseñadas para transportar un caudal global de 570 L/s desde la PTAP Paluguillo, que permitirá cubrir el déficit actual y la demanda futura de agua potable de las parroquias mencionadas hasta el año 2040.	165 548	25 105 311	5 401 856
Diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento del proyecto de Agua Potable para San Juan de Calderón	Dotar de agua potable mediante aprovechamiento emergente del caudal liberado de 111L/s provenientes del pozo El Condado.	76 711	4 332 000	653 942
Agua potable para el barrio Mirador de Noroccidente	El proyecto consiste en la construcción de 4.20 Kms de redes de distribución, con 95 conexiones domiciliarias.	380	159 334	173 514
Agua potable para el barrio San Javier y varios sectores de Pífo	El proyecto consiste en la construcción de 3.55 Kms de redes de distribución con 90 conexiones domiciliarias.	370	109 094	114 591
Agua potable para el barrio la Rinconada de Puellarlo	Construcción de un tanque de almacenamiento de 100 m ³ con un caudal de 3 a 5 L/s y una red de agua potable mediante impulsión de 170 m de longitud aproximadamente.	152	104 956	112 308
Agua potable para el barrio Mirador de Cotocollao	El proyecto consiste en la construcción de 2.61 Kms de redes de distribución con 50 conexiones domiciliarias.	225	87 640	97 419
Sistema de bombeo para los barrios del sector Auqui de Monjas.	Mejorar el sistema de bombeo de la estación Alma Lojada Alto con el fin de garantizar la continuidad y confiabilidad de servicio de agua potable durante la vida útil del sistema.	1200	68 564	76.026
Agua potable para el barrio Oswaldo Guayasamín. Parroquia Lloa.	Construcción de una nueva red de agua potable con el fin de cubrir toda la calle Oswaldo Guayasamín.	90	79 997	21 374
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				16 487 185

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Estudios más sobresalientes ejecutados durante 2021:

ESTUDIO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2021 CON IVA (USD)
Varios estudios en Agua Potable del DMQ:	Servicio de Asesoramiento para la construcción del proyecto " Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales y Fiscalización del proyecto de agua potable para San Juan de Calderón.	65%	467 741	136 120
Varios estudios en Saneamiento del DMQ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudios topográficos, geotécnicos y de mecánica de suelos para proyectos de saneamiento - grupo 1 y 2. 2. Diseño de incorporación de descargas de aguas residuales remanentes al sistema de interceptación del sur de Quito. 3. Diseño definitivo de las obras de mejoramiento de la captación y trasvase de las quebradas San Lorenzo, Yacupugru y Runachanga y de alcantarillado barrios Santa Rosa y Carrizal parroquia Tumbaco. 4. Diseño definitivo de extensión de redes de alcantarillado para las zonas Quitumbe y Eloy Alfaro. 5. Diseño definitivo de extensión de redes de alcantarillado para la zona La Delicia y zona Norte. 	94%	554 589	497 425
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				633 545

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

3.1.2 INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO 203-1

Con el objeto de incrementar la cobertura del servicio de alcantarillado, se realizó la instalación de 14,65 km, adicionalmente, se han realizado 1 247 conexiones domiciliarias de alcantarillado, aprovechando la infraestructura existente y las nuevas obras.

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

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





Alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales para la población Santa Rita de Archidona. Cantón Archidona provincia del Napo.



Alcantarillado para las calles cuero y caicedo, pasaje S/N, Alvaros, varias calles sector Bella Aurora. Parroquia Llano Chico.



Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe

SANEAMIENTO				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2021 CON IVA (USD)
Obras de mejoramiento del sistema de alcantarillado de la cabecera parroquial de Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado varios sectores de la parroquia Tumbaco, grupo 2; Alcantarillado e interceptores para la cuenca de la Qda. Patagua, parroquia Tumbaco; Alcantarillado del sector sur del barrio Chiviqui, parroquia Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Cumbayá.	Alcantarillado varias obras parroquia Cumbayá	127 652	21 487 027	5 484 787
Alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales para la población Santa Rita de Archidona. Cantón Archidona provincia del Napo.	Dotar de alcantarillado sanitario y planta de tratamiento de aguas residuales	1 682	664 610	203 203
Alcantarillado para varios sectores de la parroquia Amaguaña. Grupo 2; para las calles Cuero y Caicedo, pasaje S/N, Alvaros, varias calles sector Bella Aurora. Parroquia Llano Chico; para los barrios Alvarez y Oyambarillo. Parroquia Yaruquí; para las calles Mariano Cruz y Mejía parroquias Nayón y Zámiza y descargas del pasaje Flor María parroquia Pifo; para el barrio Oswaldo Guayasamín. Parroquia Lloa; para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto; para el centro pobado de El Quinche Alcantarillado barrio Fuente de Luz. Parroquia Comité del Pueblo. Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la zona Eloy Alfaro y Quitumbe, Grupo 6	Construcción de redes de alcantarillado	15 706	6 270 577	589 180
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				6 277 170

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

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

En los proyectos emblemáticos detallados en párrafos anteriores, la EPMAPS ha generado fuentes de trabajo a través de la generación de trabajos directos como indirectos, cuyos datos aproximados constan en la siguiente tabla:

PROYECTOS	EMPLEOS DIRECTOS (PROMEDIO 2021)	EMPLEOS INDIRECTOS (PROMEDIO 2021)
Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.	37	31
Ampliación de la planta de tratamiento Paluguillo	23	39
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	43	68
Obras de mejoramiento del sistema de alcantarillado de la cabecera parroquial de Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado varios sectores de la parroquia Tumbaco, grupo 2; Alcantarillado e interceptores para la cuenca de la Qda. Patagua, parroquia Tumbaco; Alcantarillado del sector sur del barrio Chiviqui, parroquia Tumbaco; Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Cumbayá	117	30

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Principio de precaución 102-11

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

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

Las actividades que ejecuta la EPMAPS para brindar el servicio de agua potable y saneamiento, en virtud de su naturaleza se consideran de baja o no significativa afectación al medio ambiente.

Sin perjuicio de esta premisa, un aspecto de gran relevancia es el control de la gestión que efectúan los contratistas de obras civiles, en post del cuidado del medio ambiente, para el efecto se elaboran planes de manejo específicos para cada proyecto, y durante la etapa constructiva por medio de supervisiones, se verifica el cumplimiento de la normativa legal aplicable en materia de Ambiente, Seguridad y Relaciones Comunitarias.

La Empresa, durante 2021 realizó seguimientos a obras de agua potable y saneamiento que se construyen en el Distrito Metropolitano de Quito, parroquias urbanas y rurales



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

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

La Empresa, durante 2021 realizó seguimientos a obras de agua potable y saneamiento que se construyen en el Distrito Metropolitano de Quito, parroquias urbanas y rurales; durante la ejecución de las obras, se realizaron 125 supervisiones integradas, verificándose el cumplimiento ambiental y de seguridad, constatando que no se han registrado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Adicionalmente, la Empresa implementó a partir del último trimestre 2018 y durante 2021, para todos los contratos de obras, la presentación del informe ambiental de cumplimiento final por parte de los contratistas como requisito previo para la firma del Acta Entrega Recepción Provisional, verificando el cumplimiento de los 9 subplanes del Plan de Manejo Ambiental.

TIPO DE HALLAZGOS	CANTIDAD DE HALLAZGOS
Protección de los drenajes naturales	11
Control de la erosión con vegetación	0
Control del polvo	6
Control de ruido	17
Control de emisiones al ambiente	1
Reposición de la cobertura vegetal removida	0
Manejo de materiales de construcción	16
Manejo de residuos	12
Manejo y disposición de aguas negras y grises	1
Reposición de la calzada y servicios afectados	0
Almacenamiento y manejo de combustibles	5
Rehabilitación de áreas afectadas	0
Charlas en temas ambientales	5
Informes ambientales de cumplimiento en obra	7
Desechos peligrosos	6

Fuente: Gerencia del Ambiente

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

3.2 CALIDAD DEL SERVICIO

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

Los índices alcanzados por la Empresa, respecto a la calidad del agua y continuidad del servicio, las altas tasas de cobertura de agua potable y alcantarillado en el DMQ, y el elevado índice de satisfacción del cliente, que responde a la oportuna atención a sus requerimientos y reclamos, independientemente de su condición socioeconómica, contribuyen a la mejora de la salud de la comunidad del DMQ ya que favorece la reducción considerable de la morbilidad y mortalidad asociada a las enfermedades transmitidas por agua que no cumpla las regulaciones sanitarias; en tal sentido, en 2021, la Empresa no ha presentado incumplimiento en temas relativos a salud y seguridad, respecto a sus productos y servicios.

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

3.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(Indicador propio – IP Satisfacción del Cliente)

Durante 2021, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS-Agua de Quito, se obtiene los datos de la encuesta que realiza una firma externa para determinar el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) que se reporta en la Planificación Estratégica Empresarial. Dicha encuesta permitió evaluar aspectos significativos relacionados con estos servicios, tales como:

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

Como resultado de la evaluación efectuada a través de las encuestas mencionadas, la EPMAPS-Agua de Quito obtuvo en 2021, el índice del 86,67% de satisfacción del servicio en el DMQ.

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

Durante 2021 no se han identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, que hayan dado lugar a advertencias o multas, sanciones por parte de autoridades de control y regulación de servicios, en relación con el suministro y uso de los productos y servicios que presta la Empresa.

a) Atención a reclamaciones de clientes y comunidad

(Indicador propio – IP Atención a Reclamaciones)

En el año 2021, las quejas y reclamos relacionados con la gestión comercial de la Empresa, recibidos en la agencia Matriz, Centros Integrales de Atención al Cliente y Contact Center, registran un incremento en comparación a 2020, año atípico debido a la emergencia sanitaria por COVID 19, en el cual, se suspendió la atención presencial durante los meses de marzo, abril y mayo; además en 2021 se presentaron dificultades en los procesos de contratación para el desarrollo de varios servicios comerciales, aspectos que incidieron en el incremento de quejas y reclamos.

Entre los principales motivos de atención durante 2021 se registran reclamos por el valor de la factura, facilidades de pago, no ejecución de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, derivaciones e instalación de medidores, entre otros.

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

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS			
AÑO	PROMEDIO MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	CLIENTES ACTIVOS (*)	INDICADOR
2020	1 368	656 894	0,21%
2021	2 562	669 423	0,38%

Fuente: Gerencia Comercial (*) a diciembre de cada año

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

En diciembre 2021, el tiempo promedio de atención en módulos de las Agencias de la EPMAPS fue de 7 minutos con 59 segundos por cliente, de acuerdo a la evaluación mensual que se efectúa a través de la aplicación del Sistema de Gestión de Colas y Soluciones (QMATIC), manteniendo así un estándar óptimo en la atención presencial de nuestros clientes. Es importante mencionar que, para brindar una atención integral, el tiempo

promedio se ha incrementado con relación a diciembre 2020, siempre orientado a que la solución ofrecida sea efectiva para satisfacción de los clientes.

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

EPMAPS-Agua de Quito no ha identificado ni registrado durante 2021 ninguna reclamación por violaciones de la privacidad del cliente, presentada por terceros, autoridades regulatorias, relacionada con robos o pérdidas de datos de clientes.

3.2.2 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL AGUA

a) Calidad del agua potable 416-2, 417-1, 417-2, 417-3 (Indicador propio - IP 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 hasta la distribución, beneficia a 2,78 millones de habitantes del DMQ, protegiendo su salud al dotar de agua de calidad y sin contaminación que les provoque enfermedades estomacales derivadas de un proceso no adecuado de tratamiento. Con esta práctica, la Empresa contribuye al ODS 6 y sus metas 1 y 3; mientras que de manera secundaria esta práctica contribuye con: ODS 1 y su meta 4; ODS 2 y su meta 4; y, ODS 3 y su meta 9.

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

En diciembre de 2021, el índice de calidad de agua potable que la Empresa entrega a la ciudadanía del DMQ, fue del 100%, el mismo que está estrechamente vinculado con la calidad del servicio ofrecido.

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

consecuentemente no existen casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

b) Continuidad del servicio de agua potable

(Indicador propio – IP Continuidad del Servicio)

EPMAPS-Agua de Quito provee de agua potable las 24 horas del día y 7 días de la semana, salvo en caso suspensiones emergentes o programadas con una cobertura en el DMQ de 98,26% en beneficio de nuestros usuarios.

En diciembre de 2021 el índice de continuidad del servicio en el DMQ fue de 98,91%.

3.3 CONSUMO RESPONSABLE

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

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

Un compromiso importante de la EPMAPS es la formación de una cultura responsable del uso del agua potable enmarcada en el Programa de Consumo Responsable de Agua Potable – CREA, para lo cual se desarrolla esta actividad de manera sostenida a través de charlas de sensibilización bajo la modalidad teórica-práctica, con el fin de que la población adopte una cultura del consumo responsable del agua. Adicionalmente, las charlas están dirigidas a distintos públicos objetivo: establecimientos educativos, comunidad/barrios e instituciones alineadas al indicador del Municipio. Estas actividades se realizan a través de los servidores de la EPMAPS y mediante los convenios suscritos con Fundación Museos de la Ciudad-Yaku y Jardín Botánico de Quito.

Las actividades de sensibilización con entidades educativas, instituciones y barrios que se realizaron en 2021 mediante charlas y talleres vivenciales y virtuales, fueron las siguientes:

GRUPOS OBJETIVO	PERSONAS SENSIBILIZADAS 2021
Comunidad	2 000
Instituciones públicas y privadas	2 500
Establecimientos educativos	500
TOTAL	5 000

Fuente: Gerencia del Ambiente

Las actividades de sensibilización con entidades educativas, instituciones y barrios que se realizaron en 2021 mediante charlas y talleres vivenciales y virtuales



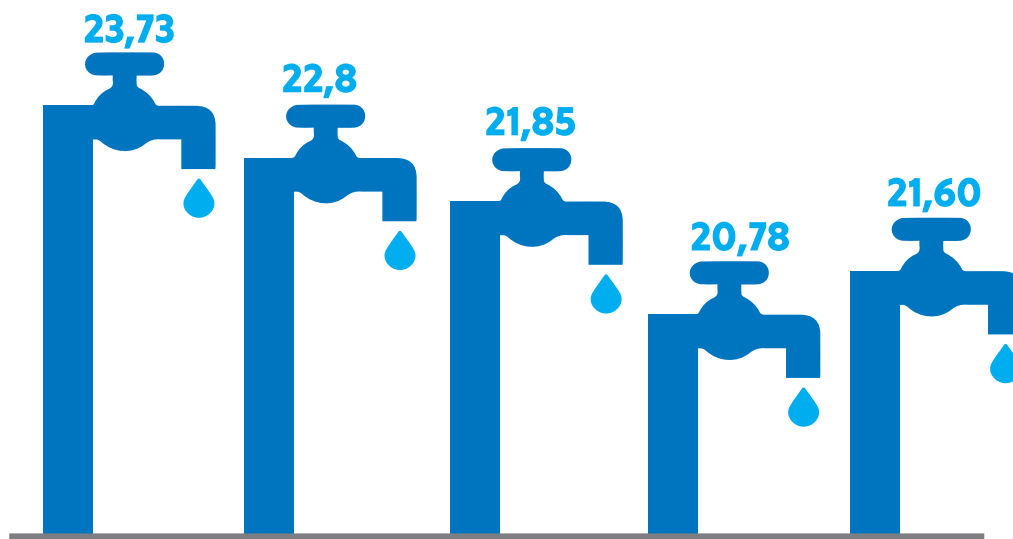
3.3.1 USO EFICIENTE DEL AGUA (Indicador Propio - IP Reducción de Consumo)

EPMAPS, a través campañas de fomento de uso eficiente y responsable del recurso hídrico, procura generar la corresponsabilidad con la comunidad del DMQ, no obstante para el 2021 se registró un incremento en el consumo de agua potable, cuya causa está relacionada a diversos factores que están siendo analizados.

Según la información del sistema informático comercial institucional, el consumo anual de 2021 fue de 169 879 089 m³, de los cuales a diciembre de 2021 se registró 669 423 clientes (cuentas-contrato) con un consumo total de 14 459 934 m³, lo que representa un incremento de consumo de 0,82 m³ en comparación a diciembre 2020.

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE			
AÑO	Total clientes (Cuentas contrato) (*)	Total consumo m ³ (Cuentas contrato) (*)	Consumo promedio por cliente m ³ (Cuentas contrato) (*)
2020	656 894	13 655 133	20,78
2021	669 423	14 459 934	21,60

CONSUMO PROMEDIO (m³) POR CLIENTE CUENTA CONTRATO RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL



Es necesario precisar que del total de 594 271 clientes Residenciales que cuentan con contrato registrado en el sistema comercial a diciembre 2021, el consumo promedio fue de 19,08 m³ en el DMQ (ANEXO 1), lo que representa 176 litros diarios por persona, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud que es de 100 l/h/d.

3.3.2 EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

(Indicador propio)

Durante 2021, EPMAPS-Agua de Quito, realizó las siguientes actividades con el objetivo de fortalecer el consumo responsable del líquido vital en el DMQ:

a) Free Press

A través de la difusión de boletines de prensa y entrevistas institucionales se lograron 99 apariciones en los medios de comunicación:



b) Campaña radiofónica

Difusión permanente de mensajes institucionales a través de la programación de Radio Municipal 102.9 FM referentes a:

- El acceso al agua es un derecho.
- Protección de las fuentes de agua.
- Trabajamos 24/7 para garantizar la continuidad del servicio.
- Cuidamos minuciosamente la calidad del agua.

c) Campaña digital:

Inició en 2020 y se dio continuidad durante 2021.



d) Campaña SOS H₂O

El objetivo incentivar a que los habitantes del DMQ reporten las fugas de agua potable que se localizan en la vía pública, a través de llamada gratuita al 911.

e) Campaña Quito toma el agua del páramo

Difusión a través de redes sociales, con el objetivo dar a conocer a los habitantes del DMQ el arduo trabajo que representa la dotación del agua, debido a que las fuentes están distantes y demandan de una gran red de tubería para conducir el líquido vital hasta las plantas de tratamiento.

f) Programa H₂O activa

En 2021 se creó el programa radial de la EPMAPS con objetivo incentivar a que los habitantes del DMQ reporten las fugas de agua potable que se localizan en la vía pública, a través de llamada gratuita al 911. Se difunde el sábado de 16:00 a 18:00.

El objetivo es informar sobre la gestión semanal que realiza la EPMAPS enfatizando siempre en el consumo responsable del líquido vital por parte de cada uno de los habitantes del DMQ.

g) Campaña con el Jardín Botánico

Difusión del mensaje institucional sobre consumo responsable del agua a todos los visitantes del Jardín Botánico. El eje discursivo es la riqueza de la biodiversidad gracias al agua.



MUNICIPAL FM, 102.9 16h00

H2O ACTIVA EPMAPS

Sábado, 13 de noviembre

Tema: Alertas pluviales y cuidado de las cuencas hídricas

Entrevistados:
 | Teresa Muñoz, jefa de Recursos Hídricos
 | Hugo Caicedo, aforador de agua

Logos for 'Quito Digno' and 'EPMAPS' are visible at the bottom.





4 BUENA VECINDAD

4.1 APORTES AL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNIDAD

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

En el marco de la participación social se desarrollan varios ejes que permiten alcanzar un equilibrio en la corresponsabilidad de diferentes acciones que promueven el cumplimiento de la normativa nacional, local e institucional, afianzando relaciones positivas con las comunidades del área de influencia directa e indirecta de proyectos y obras de agua potable y saneamiento, consolidando estrategias que contribuyen al desarrollo local de la comunidad

4.1.1 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

(Indicador propio) 413-1, 413-2

EPMAPS-Agua de Quito además de cumplir con la normativa nacional, local e institucional para promover la participación social, reducir impactos negativos en las comunidades del área de influencia directa e indirecta, a lo largo del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento, impulsa el fomento de una cultura responsable en el uso del agua potable; y promueve las relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades aledañas a las operaciones que realiza la Empresa, procurando una corresponsabilidad en diferentes acciones, mediante el relacionamiento comunitario dentro y fuera del DMQ, articulando soluciones y generando espacios de comunicación directa.

La EPMAPS desarrolló desde varios ámbitos y estrategias las disposiciones establecidas en el Reglamento al Código Orgánico del Ambiente para la reducción, mitigación y compensación a la comunidad como consecuencia de la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento. En 2021 se han realizado 197 acciones que a través de varios mecanismos de relacionamiento con la comunidad, entre estas: reuniones virtuales, gestiones de enlace para manejo de conflictos, reuniones con el equipo social de los Consultores y Contratistas; y, cumplimiento de los Planes de Acción establecidos en los sistemas licenciados y dispuestos en las Auditorías Ambientales. El detalle de las acciones se encuentra en la Tabla titulada Resultados de Gestión Comunitaria en 2021.

Así mismo, con el fin de garantizar el derecho a la participación social de la población asentada en el área de los proyectos, se efectuarán 55 asambleas de socialización de estudios y obras con los técnicos sociales de Contratistas y Consultores que prestan sus servicios a la EPMAPS, con la finalidad de incidir positivamente en el desarrollo de estrategias que involucren un permanente acercamiento con la comunidad.

4.1.2 ARTICULACIÓN DE SOLUCIONES

A pesar de la pandemia COVID-19 se ha procurado brindar atención de

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.



manera presencial para prevenir y resolver conflictos con la comunidad. Las actividades han estado encaminadas a potenciar los impactos positivos de las obras y mitigar los negativos, buscando actuar sin daño y considerar las medidas preventivas como fin último para la resolución de conflictos.

A continuación se detallan las actividades desarrolladas durante 2021:

RESULTADOS DE GESTIÓN COMUNITARIA EN 2021				
MARCO LEGAL	ACTIVIDADES			# EVENTOS
Cumplimiento normativa ambiental	Supervisiones integradas: verificación del cumplimiento del Sub-Plan Relaciones Comunitarias			99
	Manejo y resolución de conflictos con la comunidad			12
	Ejecución de los Planes de acción de los Sistemas Licenciados, acciones con la comunidad del área de influencia de los sistemas de agua potable			4
	Compensación a la comunidad de Oyacachi por daños ocasionados por ejecución de obra y operación del sistema de agua potable, ubicado en la zona de influencia de la población			1
Cumplimiento normativa participación social	Puesta en marcha de los mecanismos de participación social establecidos en la normativa legal (Asambleas de socialización en el DMQ), basado en la equidad			66
	Agua Potable:	24	Alcantarillado:	
Fortalecimiento Grupos de Interés	Transferencias al Fondo del Agua (FONAG), mecanismo financiero que invierte en manejo y conservación de captaciones de área de interés hídrico para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)			12
	Talleres vivenciales sobre Derechos Humanos y Trabajo infantil a la comunidad de Oyacachi para el fortalecimiento de las áreas de interés hídrico.			2

Fuente: Gerencia del Ambiente





5 TALENTO HUMANO

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



La administración del Talento Humano se sustenta en el marco legal vigente, la normativa interna y el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPMAPS-Agua de Quito, promoviendo y garantizando la contratación de personal bajo principios de eficiencia, equidad, oportunidad, racionalidad, responsabilidad, solidaridad y transparencia. En su relación con el Talento Humano, la Empresa observa valores de respeto, igualdad e integración sin ningún tipo de discriminación económica, social, étnica o por orientación sexual.

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

Al 31 de diciembre de 2021, la Empresa por régimen laboral contaba con el siguiente personal:

RÉGIMEN LABORAL	N° SERVIDORES	%
Código del Trabajo	792	48,47%
Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)	842	51,53%
TOTAL	1 634	100,00%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

Los altos directivos que forman parte del Nivel Jerárquico Superior de la Empresa son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la Empresa desarrolla sus operaciones. A diciembre 2021, el 40% de mujeres ocuparon cargos directivos y el 60% restante por varones.

TOTAL SERVIDORES	PERSONAL EJECUTIVO	No.	PORCENTAJE
1 634	Gerentes, Subgerentes, Directores, Secretaria General.	20	1,22%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

NÚMERO DE EMPLEADOS (PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATOS) POR TIPOS DE CONTRATO Y SEXO						
DETALLE	N°	%	MASCULINO	%	FEMENINO	%
Servidores nombramiento (LOEP)	799	48,90%	460	57,57%	339	42,43%
Servicios ocasionales (LOEP)	43	2,63%	24	55,81%	19	44,19%
Obreros contratados a plazo indefinido (CÓDIGO DEL TRABAJO)	792	48,47%	760	95,96%	32	4,04%
TOTAL GENERAL	1 634	100,00%	1 244	76,13%	390	23,87%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

En 2021 se incorporaron a la EPMAPS-Agua de Quito 77 personas, lo que representa un 4,71% del total de servidores de la Empresa. Del total de ingresos, el 24.68% corresponden a personal femenino.

NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2021		
EDADES (años)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	4
	Masculino	16
	Subtotal	20
Entre 30 y 50	Femenino	9
	Masculino	34
	Subtotal	43
Mayores a 50	Femenino	6
	Masculino	8
	Subtotal	14
Total nuevas contrataciones		77
TOTAL SERVIDORES EPMAPS		1 634
% de nuevas contrataciones		4,71%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

c) Índice de Rotación de los servidores

Durante 2021, el Índice de Rotación de los servidores de la EPMAPS, fue de 11,38%, como se indica a continuación:

ROTACIÓN DE LOS SERVIDORES		
EDADES (años)	SEXO	N° TOTAL
Menores a 30	Femenino	12
	Masculino	13
	Subtotal	25
Entre 30 y 50	Femenino	27
	Masculino	45
	Subtotal	72
Mayores a 50	Femenino	27
	Masculino	62
	Subtotal	89
Total personal cesante		186
Total servidores EPMAPS		1 634
Índice de Rotación		11,38%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

d) Servidores por edades, sexo, régimen y tipo de contrato: En EPMAPS - AGUA DE QUITO trabaja personal que está bajo dos regímenes laborales diferentes, situación que pone de manifiesto el principio de diversidad en la contratación. Existe diversidad en la contratación de empleados considerando aquellos grupos minoritarios o grupos vulnerables, conforme al siguiente detalle:

SERVIDORES POR EDADES, SEXO, RÉGIMEN Y TIPO DE CONTRATO					
Edades (Años)	Sexo	Régimen	Tipo de contrato	Nro Servidores	Total años y sexo
Menores a 30	Femenino	CT	Contrato Indefinido	1	23
		LO	Contrato ocasional	8	
			Nombramiento permanente	6	
			Nombramiento provisional	8	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	40	70
		LO	Contrato ocasional	6	
Nombramiento permanente			19		
Nombramiento provisional	5				
Entre 30 y 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	15	250
		LO	Contrato ocasional	11	
			Nombramiento permanente	210	
			Nombramiento provisional	14	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	469	748
		LO	Contrato ocasional	15	
			Nomb. De Libre Designación y Remoción	5	
			Nombramiento permanente	241	
Nombramiento provisional	18				
Mayores a 50	Femenino	CT	Contrato Indefinido	16	117
		LO	Nomb. De Libre Designación y Remoción	5	
			Nombramiento permanente	94	
			Nombramiento provisional	2	
	Masculino	CT	Contrato Indefinido	251	426
		LO	Contrato ocasional	3	
			Nomb. De Libre Designación y Remoción	2	
			Nombramiento permanente	160	
Nombramiento provisional	10				
TOTAL GENERAL				1 634	

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

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

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

El Órgano Superior de Gobierno, no se somete al régimen remunerativo de la Empresa, ya que son delegados del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito. El proceso para determinar la remuneración se realiza mediante: Manual de Valoración de Puestos; Funciones del Puesto (Perfil del puesto); y, Escala Salarial y/o Techos salariales.

Las remuneraciones del personal en la EPMAPS se encuentran dentro del rango legal estipulado en el Código del Trabajo, así como en los techos establecidos por el Ministerio del Trabajo y la Contratación Colectiva y no existe diferencia de remuneración por sexo. En materia laboral se manejan de acuerdo a la escala salarial para el personal de régimen LOEP; y, para personal bajo el Código del Trabajo, la contratación colectiva del Acuerdo Ministerial N° MDT-2015-0054.

En la EPMAPS, la relación entre la retribución total anual del servidor mejor pagado con la retribución total anual media de toda la plantilla es:

CONCEPTO	VALORES USD
Promedio de la retribución anual persona mejor pagada	5 158,00
Promedio de la retribución anual de todo el personal	1 251,75
RELACIÓN	4,12

Fuente: Gerencia de Talento Humano

El 48,47% del total de servidores están cubiertos por la contratación colectiva, amparados bajo lo dispuesto por el Código del Trabajo. Con respecto al personal amparado por la Ley Orgánica de Empresa Públicas representa el 51,53%, en base al estudio empresarial de remuneraciones.

Durante 2021 mantuvo la herramienta que contiene información de compensaciones y beneficios del mercado empresarial, y tiene como propósito principal el constatar las remuneraciones internas con las del mercado, permitiendo a la EPMAPS tener una visión más precisa de las remuneraciones en comparación con el mercado ecuatoriano.

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

f) Involucramiento de los Grupos de Interés en la remuneración

102-37, 102-39

Para conocer el sentir de los Grupos de Interés Servidores de la EPMAPS, referente a la remuneración, se realiza la encuesta de Medición de Clima Laboral en la cual, mediante la variable de incentivos y remuneraciones, se conoce la percepción del personal referente remuneración. De los resultados obtenidos en 2021, se presenta una tendencia similar a la del



EPMAPS-Agua de Quito genera e impulsa las condiciones necesarias para propiciar un ambiente laboral saludable para su personal que asegure el respeto a sus derechos y estableciendo principios éticos.



2019, con un punto adicional, siendo su valoración cuantitativa de Buena, lo que significa que, a pesar de existir una diferencia mínima con el resultado de la evaluación anterior, se denota un crecimiento. Cabe mencionar que, con base en los resultados obtenidos, se generan planes de acción que permiten mejorar los indicadores obtenidos.

5.1 CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES

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

EPMAPS-Agua de Quito genera e impulsa las condiciones necesarias para propiciar un ambiente laboral saludable para su personal que asegure el respeto a sus derechos y estableciendo principios éticos, manteniendo remuneraciones equitativas fija y variable, capacitación, formación y desarrollo; evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional, beneficios sociales y un satisfactorio clima laboral.

5.1.1 BIENESTAR SOCIAL DE NUESTRA GENTE

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

a) Cumplimiento regulatorio 402-1, 407-1

La EPMAPS cumple con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamento Interno de Trabajo; y, Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, así como también respeta los convenios firmados entre empleador y asociaciones gremiales, en los que de forma conjunta se llega a acuerdos que benefician a todos los servidores. 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.

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

Durante 2021, no se presentaron casos de cambios operativos significativos a consecuencia de externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas o fusión con otra entidad.

b) Beneficios sociales 401-2

La EPMAPS concede beneficios sociales a los servidores y obreros, con apego

a la Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamentos Internos y Contrato Colectivo de Trabajo; entre los cuales se citan los siguientes:

- **Anticipo de Remuneraciones.** - Hasta tres remuneraciones mensuales unificadas a pagar mediante descuento de rol en un plazo máximo de 18 meses.
- **Subsidio por Enfermedad.** - Se paga a los obreros que estuviesen percibiendo subsidio por enfermedad o accidente de trabajo, la cantidad que faltase para completar el 100% de su remuneración mensual unificada de acuerdo a las normas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- **Póliza de seguro.** - Se contrata una póliza anual de seguro de vida y de accidentes personales, dentro de los límites de prima, establecidos por el Ministerio del Trabajo, y cubre entre otros: muerte o invalidez total o parcial, muerte natural y gastos médicos por accidente.
- **Servicio de Trabajadores Sociales.** Se implementó el “Proyecto de Atención Social Integral”, orientado a efectivizar la intervención socio laboral. En el Eje 1: “Asesoría individual” se realizó 2 565 atenciones donde se incluyen servidores, personal jubilado y familiares de servidores y ex servidores. En el Eje 2: “Prevención” se realizó capacitación en distintos temas, entre ellos: finanzas personales, comunicación asertiva, tiempo libre y familia, mejora tus hábitos alimenticios y pausas activas. También se ejecutó el programa “Prevención integral del uso y consumo de drogas y alcohol en espacios laborales”.
- **Para participar como candidato de elección popular.** - Desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera. En caso de ser electo, el servidor continuará en el ejercicio de esta licencia hasta que finalice sus funciones.
- **Servicio Odontológico.** - La EPMAPS a través del Servicio Odontológico brinda atención tanto al personal del Edificio Matriz y de manera rotativa ha definido 5 puntos de atención en diferentes Unidades Operativas con el fin de acercar el servicio al personal que labora en áreas cercanas a los puntos de atención.
- **Licencias.** - La EPMAPS reconoce Licencias por matrimonio, paternidad, enfermedad, calamidad doméstica, enfermedades catastróficas, para cumplir con el servicio militar.

- **Planes de Jubilación.** - 201-3. Los servidores amparados por el Código del Trabajo que han alcanzado el derecho de jubilación, reciben la pensión mensual vitalicia de USD 180,00 por parte de la Empresa, por concepto de Jubilación Patronal, valor superior al mínimo determinado en el Código del Trabajo, debiéndose precisar que se cuenta con un estudio actuarial actualizado.

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

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

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

- **Lactancia.** - Después del uso de 12 semanas de maternidad, la madre utiliza dos horas diarias de permiso para cuidado del recién nacido, durante 1 año. Dentro de la Empresa, se cuenta con un espacio cómodo y acogedor para que las madres lactantes pueden realizar la extracción y conservación adecuada de la leche materna durante el horario de trabajo en 2021 se han beneficiado 6 servidoras de este servicio. Con la finalidad de salvaguardar la salud y bienestar de la madre lactante y del recién nacido, la Empresa durante el tiempo de la pandemia consideró a este segmento como grupo prioritario de atención y fueron acogidas a la modalidad semipresencial.

- **Guardería.** - Los hijos de los trabajadores comprendidos entre 3 meses y 5 años de edad, son recibidos en los centros de cuidado infantil elegidos por la EPMAPS dentro del horario correspondiente a la jornada de trabajo, a fin de garantizar el desarrollo integral de los niños, en coordinación con el Centro Infantil contratado. En consideración a las restricciones establecidas



c) Personal afiliado al IESS

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

d) Licencia por Maternidad o Paternidad 401-3

La Licencia por Maternidad es el derecho que se le otorga a la servidora, a fin de que pueda brindar todo el cuidado a su niño recién nacido y planifique su vida personal y familiar, sin que se afecte su condición laboral; el periodo de licencia es el establecido por la ley. Los servidores también se benefician de la Licencia por Paternidad con el propósito de que puedan disfrutar de la llegada de su niño recién nacido y ayudar a la madre durante los primeros días.

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



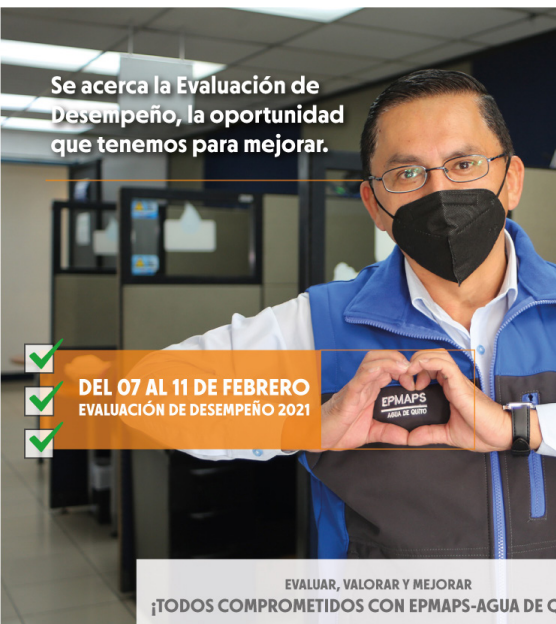
PERMISO PARENTAL DURANTE 2021						
Tipos de licencias	Servidores con derecho a licencia	Servidores que hicieron uso de licencia	Servidores reintegrados post licencia	Tasa Servidores regresaron al trabajo	Servidores que continúan trabajando en la Empresa	Tasa de servidores continúa laborando
PATERNIDAD	20	20	20	100%	20	100%
MATERNIDAD	4	4	4	100%	4	100%

Fuente: Departamento Salud Ocupacional y Trabajo Social

5.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

En el año 2021, la Empresa continuó con estrategias para promover el desarrollo del talento humano a través de diferentes acciones encaminadas al profesionalismo y desarrollo de competencias como es la capacitación mediante el uso de plataformas digitales de la EPMAPS; con ello, sin desviarse de las metas institucionales se fortaleció los valores y el conocimiento del personal a medida de las posibilidades, sin descuidar el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente y conforme con los requerimientos institucionales, se planifican concursos en los cuales los servidores tienen la opción de participar para lograr un nuevo puesto de manera que enriquezca su experiencia laboral y su conocimiento.



a) Evaluación del Desempeño y pago de Remuneración Variable 404-3

Durante 2021, buscando innovar y aprovechar los recursos propios de la Empresa, como las herramientas tecnológicas, así como su contingente humano, la EPMAPS desarrolló su propia herramienta y metodología para evaluar los resultados y competencias del personal. En este proceso se realizaron talleres dirigidos a todos los evaluadores para que determinen los indicadores sobre los cuales será evaluado el personal a su cargo.

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

Todos los servidores de la Empresa que mantienen relación de dependencia sea que se encuentren amparados bajo la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) o Código de Trabajo (CT), son evaluados cada año. En 2021 se evaluó a 1 819 servidores correspondiente al periodo 2020, de los cuales 1 626 son servidores activos y 193 a servidores cesantes.

Del total de servidores evaluados, el 46,40% corresponden al régimen de Código del Trabajo y el 42,99% forman parte de la LOEP.

Por concepto de remuneración variable, en 2021 se pagó un total de USD 1 318 671,96 correspondiente al período de evaluación del desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, cuyos resultados cualitativos y cuantitativos generales fueron los siguientes:

ESCALAS DE EVALUACIÓN	% DE LOS SERVIDORES
Excelente	78,84%
Muy bueno	20,79%
Satisfactorio	0,37%
Regular	0,00%
Insuficiente	0,00%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

b) Capacitación y Educación 403-4, 403-5, 404-1,404-2

En 2021 la Empresa ha ejecutado el Plan de Capacitación, Formación y Desarrollo, en función a las necesidades institucionales de cada área para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión empresarial. La

capacitación contempló el cierre de brechas de competencias, la adquisición de conocimientos para el desempeño de funciones y temas relacionados con el ambiente laboral y bienestar personal.

CAPACITACIÓN RECIBIDA POR NIVELES Y SEGÚN SEXO				
NIVELES	SEXO	Nº HORAS DE CAPACITACIÓN	Nº DE PERSONAS POR NIVEL	PROMEDIO DE HORAS POR PERSONA
Altos Directivos	Femenino	356,50	5	7,28
	Masculino	580,00	10	5,32
Directivos Nivel Medio	Femenino	2 528,25	29	6,40
	Masculino	5 736,00	68	6,69
Función Administrativa	Femenino	19 423,50	303	6,37
	Masculino	22 715,00	335	6,42
Función Operativa	Femenino	1 171,00	28	9,15
	Masculino	40 136,75	782	9,24
TOTAL		92 647,00	1 560	55,48

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Los temas relevantes de capacitación ejecutados durante 2021, fueron los siguientes:

Administrativos - legales

- Control y Administración de bienes en el sector público.
- Control Fases Contratación Pública.
- Normas de Control Interno.
- Taller Difusión Código de Ética MDMQ.
- Gestión de Riesgos-Fraude.

Seguridad y Salud 403-5

- Transporte, almacenamiento y manejo de sustancias peligrosas.
- Protocolo Acoso Laboral Violencia de Género.
- Sensibilización de Discapacidades.
- Salud Ocupacional.
- Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Prevención del consumo de tabaco, alcohol y drogas.
- Manejo Seguro Productos Químicos de Laboratorio

Técnicos - Operativos

- Sistemas de Información Geográfica ARGIS
- Introducción Norma ISO 37001:2016. Sistemas de Gestión Antisoborno
- Control en los procedimientos de Bienes
- Auditor Interno ISO 9001
- Plan de Continuidad de Negocio

Otros de soporte en pandemia

- Capacitación COVID-19/Secuelas
- Taller sobre manejo del duelo
- Generando Salud en 30 minutos

c) Plan de Desvinculación Asistida 404-2

Durante 2021, la EPMAPS brinda asesoramiento y acompañamiento en forma colectiva e individual al personal que cumple con los requisitos para acogerse al beneficio de la jubilación.

No obstante, debido a las restricciones sanitarias emitidas por la autoridad competente respecto a las aglomeraciones, no fue posible realizar talleres ni charlas presenciales toda vez que, las personas que son consideradas para el plan de desvinculación asistida están sobre los 60 años de edad, considerados personal de alto riesgo respecto a la pandemia Covid 19.

5.1.3 CLIMA LABORAL 406-1

En cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales e interesados en el desarrollo integral y bienestar de todo el personal de la Empresa, durante el mes de diciembre 2021, se ejecutó la medición de clima laboral por administración propia utilizando la metodología adaptada a la realidad empresarial y considerando los factores más predominantes que influyen en la su cultura.

Los resultados obtenidos mediante una medición de clima laboral, es información preponderante para conocer el ambiente laboral de la Empresa y así tomar decisiones que mejoren la percepción y el desempeño de los servidores y obreros que la conforman. El Índice de Ambiente Laboral en 2021 fue de 79 sobre 100; equivalente a una Valoración de Bueno. que requiere atención.

Cabe destacar que en la EPMAPS no se ha presentado ningún caso de discriminación durante 2021.

5.1.4 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 403-3

EPMAPS - Agua de Quito mantiene un sistema de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento con los requerimientos establecidos en la norma ISO 45001:2018; lo que ha permitido alcanzar la certificación que evidencia su cumplimiento en los procesos de operación de los sistemas de alcantarillado y mantenimiento de estructuras para el control de flujos en quebradas existentes en el Distrito Metropolitano de Quito.

Con la finalidad de minimizar y/o eliminar la presencia de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales con medios de control efectivos, preferentemente, en su origen o en su medio de transmisión en cumplimiento de la normativa legal vigente, así como fomentar una cultura de prevención de riesgos en sus actividades laborales, se efectuarán acciones como:

- Actualización de la documentación vinculada a la identificación de peligros



Los resultados obtenidos mediante una medición de clima laboral, es información preponderante para conocer el ambiente laboral de la Empresa y así tomar decisiones que mejoren la percepción y el desempeño de los servidores y obreros que la conforman.

y evaluación de riesgos laborales.

- Seguimiento de actividades y de comportamiento del personal de la Empresa,
- Capacitación y promoción en los trabajadores en procesos de autoformación en temas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo.
- Definir procedimientos de trabajo como parte de la normativa interna.
- Establecer registros, documentación y normativas internas que contribuyan a evitar la ocurrencia o repetición de accidentes o enfermedades ocupacionales.

a) Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad aprobado por la autoridad competente, vigente hasta 2022, fue difundido a través del correo electrónico y se entregó una copia, el cual se encuentra disponible en el Vademécum Institucional. El citado Reglamento tiene como objetivo que todos los servidores conozcan sus obligaciones y responsabilidades al realizar sus tareas de forma segura para la aplicación de controles en temas de seguridad industrial, higiene laboral, salud ocupacional, ergonomía en el trabajo y aspectos relacionados; así como la interacción entre la Empresa, sus Jefaturas y los colaboradores en dichos temas.

b) Ropa de trabajo y equipos de protección personal, colectiva y vial

En cumplimiento de lo que establece el Código de Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo de la EPMAPS y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, se entrega anualmente al personal de la EPMAPS ropa de trabajo, calzado de seguridad y el equipo de protección personal que cada colaborador requiere de acuerdo al tipo de exposición a riesgos laborales, que presenta de acuerdo a sus actividades laborales.

La adquisición y entrega de equipos de protección personal, colectiva y vial, así como la ropa de trabajo, se realiza en función de una evaluación de la actividad que realizan y del tipo de riesgo al que se encuentran expuestos, para lo cual, durante 2021 se ejecutaron 6 procesos de contratación pública mediante los diferentes mecanismos que establece el SERCOP y se encuentran en proceso de ejecución 2 procesos con los cuales se estima suministrar los equipos de protección necesarios para dar cobertura a los requerimientos que presenta el personal de la Empresa.

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

En 2021, los servidores de la Empresa participaron en la Auditoría de Certificación de la Norma ISO 45001:2018; obteniendo la certificación en el cumplimiento de las exigencias de esta norma para los procesos de alcantarillado y mantenimiento de infraestructuras para captación de



En cumplimiento de lo que establece el Código de Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo de la EPMAPS y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, se entrega anualmente al personal de la EPMAPS ropa de trabajo, calzado de seguridad y el equipo de protección personal que cada colaborador requiere de acuerdo al tipo de exposición a riesgos laborales.



flujos en quebradas existentes en el DMQ. Se extendieron los procesos de certificación para las áreas de producción de agua potable, obteniéndose la certificación bajo cumplimiento de la norma ISO 45001:2018 para la Planta de Potabilización “El Troje” y “El Placer”.

Para otras instalaciones, la Empresa mantiene la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permita el cumplimiento de requisitos legales exigidos por el país y a futuro, alcanzar una certificación, preferentemente en la norma ISO 45001:2018.

EPMAPS - Agua de Quito, con el objetivo de mejorar continuamente su nivel de cumplimiento de requisitos legales vinculados a seguridad y salud en el trabajo, realiza de forma anual, un proceso de verificación con una entidad externa; el nivel de cumplimiento de la “Lista de Verificación de Cumplimiento de Normativa Legal en Seguridad y Salud en el Trabajo”, emitida por el Ministerio del Trabajo. Esta verificación fue ejecutada con un grupo de sus contratistas de servicios, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de las personas que prestan servicios para la Empresa y asegurar que se cumpla con la legislación vigente.

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

d) Registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos 403-2, 403-3, 403-9, 403-10

Durante 2021, el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS calificó 19 accidentes de trabajo (lesiones)⁴, eventos que fueron dentro de las instalaciones de la Empresa.

En los siguientes cuadros, se resume lo relacionado al registro de accidentes de trabajo y número de días perdidos durante el 2021:

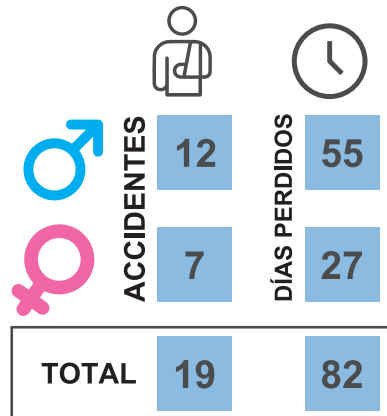
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO HABITUAL		
TIPO DE ACCIDENTE	Nº	Nº DÍAS PERDIDOS
Caída a distinto nivel	7	45
Caída al mismo nivel	4	19
Golpes/ cortes por objetos/ herramientas	2	4
Choque contra objetos móviles	4	8
Levantamiento manual de carga	1	2
Mordedura de perro	1	4
Total, accidentes	19	82

Fuente: Gerencia de Talento Humano

⁴ N° Lesiones=Número de accidentes. Art. 57 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Cabe precisar que durante 2021 se presentaron 7 casos de accidentes IN ITINERE

DÍAS PERDIDOS DE LAS PERSONAS ACCIDENTADAS SEGÚN SEXO 2021



Fuente: Gerencia de Talento Humano

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR RÉGIMEN LABORAL 2021		
RÉGIMEN LABORAL	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
Código del Trabajo	10	47
LOEP	9	35
TOTAL	19	82

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR GERENCIAS 2021		
GERENCIAS	Nº ACCIDENTES	Nº DÍAS PERDIDOS
OPERACIONES	9	57
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	6	14
AMBIENTE	2	6
TALENTO HUMANO	1	2
COMERCIAL	1	3
TOTAL	19	82

Fuente: Gerencia de Talento Humano





ACCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN 2021

TIPO DE LESIÓN	N° ACCIDENTES	N° DÍAS PERDIDOS
Ligeramente dañino (Cortes, golpes leves y quemaduras de primer grado)	18	69
Dañino (Fracturas, hematomas y quemaduras de segundo grado)	1	13
Extremadamente dañino (Deceso, desmembramientos y quemaduras de tercer grado)	0	0
TOTAL	19	82

Fuente: Gerencia de Talento Humano

En 2021 se produjeron dos muertes (decesos) que se encuentran en investigación por parte de Seguros de Riesgos del Trabajo del IESS.

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

- Índice de Frecuencia (IF)⁵ : 1,18 (accidentes (lesiones) por cada 200.000 horas trabajadas)
- Índice de Gravedad (IG)⁶ : 5,12 (días perdidos por cada 200.000 horas trabajadas)
- Tasa de Riesgo (TR): 4,31 (días promedio perdidos por cada accidente (lesiones))

e) Registro de enfermedades profesionales 403-3

EPMAPS-Agua de Quito precautela y controla la salud de sus colaboradores facilitando la realización de exámenes médicos ocupacionales, herramienta con la que se puede determinar la posibilidad de que se presenten enfermedades profesionales. En 2021, la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es cero (0).

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

Como parte del cumplimiento de la legislación vigente, la Empresa mantiene Subcomités Paritarios de Higiene y Seguridad en el Trabajo en 27 áreas operativas distribuidas en el Distrito Metropolitano de Quito y el cantón Quijos de la provincia del Napo. Se mantienen reuniones periódicas en las que se informan sobre el estado de equipos de protección, requerimientos en temas de riesgos ocupacionales, manejo de procedimientos y otros aspectos vinculados a la seguridad y salud en el trabajo. Los delegados de cada uno de los Cuerpos Colegiados, son electos y designados conforme lo estipulado en la legislación vigente. Se mantienen los registros de constitución anual, como puede ser verificado en el Sistema Único del Trabajo (SUT), controlado por el Ministerio del Trabajo.

⁵IF= Número de lesiones x 200.000/Número de horas H/M trabajadas.

⁶ IG= Número de días perdidos x 200.000
Número de horas H/M trabajadas.

g) Identificación de peligros. Evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-2

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, en cumplimiento a la legislación vigente; ha mantenido desde el año 2014, una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos; la cual es actualizada periódicamente en función de la realidad que se presenta en las condiciones laborales existentes en la Empresa.

Durante 2021, como parte de las acciones permanentes, EPMAPS-Agua de Quito realizó la actualización de las matrices de riesgo, aplicando para ello, el método determinado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST) en al menos 44 Unidades Operativas o Dependencias Administrativas de la Empresa, las cuales se encuentran distribuidas dentro del Distrito Metropolitano de Quito. Para el año 2022, se planificará la actualización de las matrices IPER, en función de la medición de riesgos laborales que el Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo ejecutará durante el segundo semestre.

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

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

- Comité Paritario de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Subcomités Paritarios de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Inspecciones a actividades laborales.
- Entrevistas con el personal para la identificación y evaluación preliminar de riesgos laborales.
- Difusión de los resultados del estudio y elaboración de las matrices de riesgo, las cuales fueron elaboradas con la información recopilada.

En relación al manejo de aspectos relacionados con trabajadores de contratistas de obras y servicios, se realizan actividades de capacitación o charlas cortas durante la ejecución de las inspecciones y procesos de supervisión integrada que se efectúan con contratistas, en donde se dialoga con los trabajadores de los contratistas o sus representantes; considerando que ellos cuentan con la certificación requerida por la legislación nacional vigente.

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

EPMAPS-Agua de Quito mantiene un seguimiento permanente de obras



que realiza por medio de contratistas, usando para ello el proceso de Supervisiones Integradas de Seguridad, Ambiente y Relaciones Comunitarias.

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

En 2021, se realizaron 106 supervisiones integradas a Contratistas de Obras y 38 procesos de revisión de requisitos legales a contratistas de servicios.

j) Simulacros

Por la presencia de la pandemia relacionada al COVID-19, y por la necesidad de priorizar el levantamiento de información relacionada a riesgos laborales, se ejecutaron 2 simulacros durante 2021; acorde al cuadro que puede observarse a continuación:

TIPO DE SIMULACRO	UNIDAD OPERATIVA QUE EJECUTÓ EL SIMULACRO
Evacuación por sismo	Unidad Operaciones Norte Distribución
Control de fuga de cloro gas	Vehículo de transporte de cloro gas
Manejo de incendio	Unidad Operaciones Centro Saneamiento Unidad de Mantenimiento de Captaciones en Quebradas

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

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

La acción preventiva en medicina ocupacional se gestiona a través de exámenes médicos que proporcionan información sobre el estado de salud de los servidores y permite definir el tratamiento correspondiente. Las atenciones médicas preventivas durante 2021 se detallan en el siguiente cuadro:

ATENCIÓNES MÉDICAS PREVENTIVAS 2021		
TIPO DE ATENCIÓN	DETALLE	Nº DE PERSONAS
Atención Pre ocupacional	Dirigido al personal de la Institución con el propósito de determinar su aptitud laboral para el puesto asignado.	110
Atención Post ocupacional	Dirigido al personal de la Institución a fin de verificar que no se hayan producido posibles enfermedades ocupacionales.	124
Atención médica preventiva (Valoración ocupacional según el riesgo)	Atención médica edificios matriz y descentralizada de seguimiento del estado de salud ocupacional.	36
TOTAL		270

Fuente: Gerencia de Talento Humano



I) Medicina Curativa

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

Durante 2021, dada la situación generada por la pandemia, también se brindó atención médica y odontológica vía telefónica, según consta en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	CASOS EN 2021
Atenciones médicas	Brindar atención médica curativa en consultorios médicos y en Unidades Operativas	3 089
	Atenciones médicas mediante telemedicina	337
Atención Odontológica	Brindar atención odontológica a los servidores	1 373
	Teleconsultas	44
TOTAL		4 843

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Adicionalmente se realizó la atención, gestión y seguimiento a los casos relacionados con la Pandemia de Covid-19, tomando en cuenta las directrices del Ministerio de Salud Pública. Los datos de casos atendidos y personal vacunado se encuentran en los siguientes cuadros:



HISTÓRICO DE CONTAGIOS COVID-19 2021

GERENCIAS	CASOS CERRADOS			ABIERTOS	TOTALES
	POSITIVOS	SOSPECHOSOS	FALLECIDOS		
General	20	10	1	2	33
Administración y Logística	35	6	2	4	47
Ambiente	11	3		3	17
Comercial	62	18	2	1	83
Financiera	11	2		1	14
Jurídica	9	2		1	12
Operaciones	364	118	14	2	498
Planificación y Desarrollo	7				7
Talento Humano	12	3			15
Técnica de Infraestructura	30	3		1	34
Tecnología de Información	16	1			17
Pasante	1				1
TOTAL, GENERAL	578	166	19	15	778

Fuente: Gerencia de Talento Humano



La EPMAPS precautela la salud mental de los servidores a través del “Programa de Prevención de los Riesgos Psicosociales”.

Cabe precisar que a diciembre 2021, el 98,57% de servidores fueron vacunados contra el COVID 19, de los cuales el 73,05% cuenta con la segunda dosis de la vacuna y el 25,52% tiene la tercera dosis.

m) Salud Mental 403-5

La EPMAPS precautela la salud mental de los servidores a través del “Programa de Prevención de los Riesgos Psicosociales”. En este marco se sensibilizó al personal de la Empresa sobre la importancia de prevenir y controlar los efectos nocivos del estrés, a través de charlas con la participación de 1160 servidores; y, en la prevención de conductas de discriminación, acoso y violencia contra la mujer en espacios laborales, con la presencia de 534 servidores de diferentes dependencias de la Empresa; además, se publicaron boletines y contenidos con la misma temática a través del correo institucional.

Igualmente, se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en 100 áreas de la EPMAPS, ejecutando procesos de intervención y de promoción de la salud mental en 65 dependencias; se ejecutaron 22 Talleres de gestión emocional y de estresores laborales.

La EPMAPS desarrolla también el Programa de Prevención Integral del Uso y Consumo de alcohol y otras drogas, manteniendo la posición CERO tolerancia al consumo de alcohol en el contexto laboral.

5.2 RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Tema Material) 103-1, 103-2, 103-3

EPMAPS-Agua de Quito, desarrolla una gestión inclusiva, ausente 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, garantizando 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), a través de talleres de sensibilización y motivación, así como el establecimiento de cláusulas específicas de DD HH en los contratos de obra de la Empresa.

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

En 2021, el Directorio de la Empresa resolvió expedir el nuevo Código de

Ética y Conducta de la EPMAPS, cuya socialización se realizó a través del aula virtual a 804 servidores de la Empresa; y a través de visitas a las instalaciones de la Empresa se hizo entrega de un ejemplar físico Código de Ética y Conducta, haciendo incapié en la políticas anticorrupción.

En esa misma línea, se resolvió la creación y funcionamiento del Comité de Ética y Conducta de la EPMAPS con el objeto de velar por el cumplimiento del citado Código, así como supervisar y coordinar la aplicación de políticas y procedimientos referentes al manejo de conflictos de interés, gestión de denuncias, mecanismos de reclamación y conformación del Equipo Ético.

Por otro lado, el Dr. Santiago Guarderas Izquierdo, Alcalde Metropolitano, aprueba las Normas Éticas de Conducta en la Gestión Municipal y en cumplimiento del mismo, 1 100 servidores procedieron con la suscripción del Convenio de Confidencialidad y no Divulgación de la Información. Adicionalmente, 473 servidores realizaron la capacitación sobre la citada Norma.



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

En el marco de la Política Interna General de Sostenibilidad y los Principios de Pacto Global, durante 2021 se realizaron las siguientes capacitaciones:

TEMAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES	NÚMERO DE HORAS
Protocolo Acoso Laboral Violencia de Género	528	5
Gestión de emociones	104	1
Relaciones Interpersonales	34	1
Sensibilización de Discapacidades CONADI	341	30
Importancia de la lactancia materna	4	1

Fuente: Gerencia de Talento Humano

5.2.1 EQUIDAD 202-1, 405-2

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

CATEGORÍA PROFESIONAL	RANGO SUELDO BASE HOMBRES USD	RANGO SUELDO BASE MUJERES USD	RELACIÓN	RATIO
Código del Trabajo	425 - 531	425 - 561	1-1	1,80
Categorías Operativas				1,76
LOEP	425 - 531	425 - 531	1-1	1,80
Categorías Administrativas				

Fuente: Gerencia de Talento Humano



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

5.2.2 INTERCULTURALIDAD

El desglose del distributivo de los servidores EPMAPS-Agua de Quito identificados por etnia, es el siguiente:

SERVIDORES POR ETNIA	
ETNIA	Nº DE SERVIDORES
Afroecuatoriano	21
Blanco	23
Indígena	8
Mestizo	1 575
Montubio	7
TOTAL	1 634

Fuente: Gerencia de Talento Humano

5.2.3 DISCAPACIDAD

A diciembre 2021, la EPMAPS-Agua de Quito cuenta con 40 servidores con discapacidad y 13 Trabajadores Sustitutos registrados en el Ministerio del Trabajo, constituyendo el 3,24%, distribuido de la siguiente forma:

GRUPOS LABORALES	2020		2021	
	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO	SERVIDORES CON DISCAPACIDAD	TRABAJADOR SUSTITUTO
CÓDIGO DEL TRABAJO	20	9	16	9
LOEP	24	4	24	4
TOTAL	44	13	40	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

SERVIDORES CON DISCAPACIDAD Y SUSTITUTOS POR TIPO			
SERVIDORES CON DISCAPACIDAD 2021		TRABAJADORES SUSTITUTOS 2021	
TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO	TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO
Auditiva	7	Auditiva	1
De Lenguaje	2	De Lenguaje	0
Física	13	Física	3
Intelectual	2	Intelectual	7
Mental	1	Mental	1
Psicológica	2	Psicológica	0
Visual	10	Visual	1
Psico-Social	3	Psico-Social	0
TOTAL	40	TOTAL	13

Fuente: Gerencia de Talento Humano

Durante 2021, la Empresa brindó un seguimiento continuo y protección especial a los servidores que pertenecen al grupo prioritario con el fin de precautelar la salud, más aún durante el tiempo de la pandemia causada por el COVID 19, ya que por su misma condición presentan mayor riesgo y doble vulnerabilidad; además se capacitó a 384 trabajadores y servidores que pertenecen al grupo prioritario, sus familiares y sus entornos laborales. Entre los temas tratados se anotan: Sensibilización en discapacidades dictado por el CONADIS; Derechos Humanos del grupo prioritario; Salud ocupacional, seguridad e higiene del trabajo enfocado al grupo de atención prioritaria; Cuidado durante el periodo de gestación, Importancia de la lactancia materna y normativa vigente.



ANEXO 1: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

EVALUACIÓN DICIEMBRE 2021

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO		INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO INDICADOR	
COMUNIDAD	1. Mejorar la satisfacción y fidelidad de la comunidad superando estándares regionales de servicio	100%	100,00	IG 01B Índice de satisfacción del cliente	Semestral	%	85,00	86,67	101,96%	101,96
	2. Asegurar la disponibilidad de los servicios	99,90%	99,898	IG-02D Cobertura de agua potable en el DMQ	Mensual	%	98,50	98,26	99,76%	99,76
				IG 03B Cobertura de agua potable en ciudad	Mensual	%	98,83	98,53	99,70%	99,70
				IG 04B Cobertura de agua potable en parroquias	Mensual	%	97,77	97,61	99,84%	99,84
				IG 05B Cobertura de alcantarillado en el DMQ	Mensual	%	93,98	93,73	99,73%	99,73
				IG 06B Cobertura de alcantarillado en ciudad	Mensual	%	96,42	96,08	99,65%	99,65
				IG 07B Cobertura de alcantarillado en parroquias	Mensual	%	88,14	88,09	99,94%	99,94
				IG 08 Índice de Continuidad del Servicio	Mensual	%	96,50	98,91	102,50%	102,50
				IG 09 Índice de la Calidad del Agua	Mensual	%	99,98	100,00	100,02%	100,02
FINANCIERA	3. Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social	90,35%	90,3467	IG 11 Porcentaje de subsidios en Agua Potable y Alcantarillado	Mensual	%	29,00	45,78	42,14%	42,14
				IG-07 EBITDA	Mensual	%	37,00	43,99	118,90%	118,90
				IG-08 Índice de liquidez	Mensual	#	1,40	3,78	200,00%	200,00
				IG-09 Cobertura Servicio de la Deuda DSCR	Mensual	#	1,10	4,19	200,00%	200,00
				IG-10 Ratio de Apalancamiento	Mensual	#	0,17	0,13	122,83%	122,83
				IG-10C Relación endeudamiento EBDITA	Mensual	#	2,70	1,82	132,48%	132,48

EVALUACIÓN DICIEMBRE 2021

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO		INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO INDICADOR	
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura	95,33%	95,33	IG 13 Densidad de roturas en redes de agua potable	Mensual	Roturas por km red	0,54	0,25	154,41%	154,41
				IG 14 Cantidad de taponamientos por longitud de redes	Mensual	taponamientos por km red	0,21	0,21	98,67%	98,67
				IG 15 Densidad de roturas en redes de AL y colectores	Mensual	Roturas por km red	0,08	0,07	117,13%	117,13
				IG 16 Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	Mensual	%	27,00	31,68	82,65%	82,65
				IG 17 Índice de agua no contabilizada Ciudad	Mensual	%	22,78	25,88	86,40%	86,40
				IG 18 Índice de agua no contabilizada Parroquias	Mensual	%	34,67	41,14	81,34%	81,34
	5. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios	48,48%	48,4817	IG 19A Kilómetros de Redes nuevas de agua potable	Mensual	Km	11,00	29,58	200,00%	200,00
				IG 19C Redes renovadas de agua potable	Mensual	Km	10,00	3,98	39,81%	39,81
				IG 20A Redes nuevas de alcantarillado	Mensual	Km	36,00	14,65	40,71%	40,71
				IG 20C Redes renovadas de alcantarillado	Mensual	Km	5,50	0,57	10,31%	10,31
				IG 21 Km de interceptores construidos	Mensual	km	3,00	0,00	0,00%	0,00
	6. Reducir el impacto de los riesgos naturales y antrópicos en los sistemas de agua potable	100,00%	100,00	IG 22 Legalización de bienes inmuebles	Mensual	%	521,00	521,00	100,00%	100,00
				7. Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	93,83%	93,83	IG 53A* Índice de reducción de riesgos sísmicos	Semestral	%	34,10
	IG 25 Índice de eficiencia en la cobranza	Mensual	%				80,00	88,51	110,64%	110,64
	IG 26 Empleados totales por 1 000 conexiones de agua potable	Mensual	#				2,84	2,44	114,06%	114,06
	IG 27B Satisfacción usuarios con apoyo informe teletrabajo	Semestral	%				89,10	80,13	89,93%	89,93
	8. Incrementar el volumen de agua residual tratada	100%	100,00	IG 36 Índice de satisfacción de la comunicación Interna	Semestral	%	83,00	62,50	75,30%	75,30
				IG 47 Índice de eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo	Annual	%	74,00	89,04	120,33%	120,33
9. Mejorar la experiencia del cliente	94,16%	94,16	IG 44 Incidencia de tratamiento de aguas residuales	Mensual	%	1,73	1,97	113,98%	113,98	
			IG 31C % servicios operacionales entendidos dentro de las métricas	Mensual	%	87,42	88,78	101,55%	101,55	
			IG 31B % servicios comerciales dentro métricas establecidas	Mensual	%	93,00	76,70	82,48%	82,48	
			IG 32A Reclamos de carácter comercial	Mensual	#	0,41	0,24	141,88%	141,88	

EVALUACIÓN DICIEMBRE 2021

PERSPECTIVA	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO OBJETIVO		INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO INDICADOR	
PROCESOS INTERNOS	10. Posicionar la marca AGUA DE QUITO	100,00%	100	IG 61 Ahorro free press	Mensual	USD	10.200.000,00	18.579.833,79	182,16%	182,16
	11. Generar Ingresos/Ahorros por la innovación del Modelo de Servicios	100,00%	100	IG 54B Índice de autosuficiencia energética	Mensual	%	89,65	91,99	102,61%	102,61
	12. Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano y largo plazo	98,84%	98,84	IG 56A % Superficie protegida y conservada en zonas de interés hídrico	Semestral	#	19,69	19,23	97,69%	97,69
				IG 58 Índice de regularización de fuentes	Mensual	%	96,29	97,78	101,55%	101,55
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	13. Incrementar el enfoque a la sostenibilidad corporativa	98,40%	98,4	IG 33 Nivel de consumo de agua por conexión	Mensual	m3 por conexión por mes	19,00	19,08	99,59%	99,59
				IG 22 Desempeño sostenible organizacional	Anual	%	90,00	87,48	97,20%	97,20
	14. Mejorar las competencias del talento humano	93,44%	93,44	IG 45A Índice de desempeño de talento humano por resultados	Anual	%	96,00	89,70	93,44%	93,44
	15. Mejorar el clima laboral	100,00%	#####	GH 1003 Medición bajo parámetros de encuesta del ambiente laboral	Bianual	%	74,50	79,00	106,04%	106,04
	16. Lograr la transformación digital de la Empresa	99,97%	99,97	IG 43C Disponibilidad servicios TICs para 7 servicios	Mensual	%	99,96	99,93	99,97%	99,97
17. Lograr una cultura enfocada en el cliente	N/C	N/C	GH 1005 Resultado encuesta de nivel de la cultura organizacional	Bianual	%	N/C	N/C	N/C	N/C	

ANEXO 2: TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES EN PLANTAS

N°	PTAR	TREN DE TRATAMIENTO	UBICACIÓN (Parroquia)	Volumen depurado en el 2021 (m ³)
SISTEMAS AEROBIOS				
1	Quitumbe	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Clarificador + desinfección	Quitumbe	1 942 416,28
2	Cochaucó	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Sedimentador + Desinfección	Pifo	66 937,96
3	Nono	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección	Nono	51 276,43
4	Lloa	Cribado + Desarenador + Bioreactor + Sedimentador + Desinfección	Lloa	93 196,09
5	La Deliciav	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección	Pacto	11 633,27
6	Las Tolas	Cribado + Desarenador + Planta Paquete Lodos Activados + Desinfección	Gualea	15 594,44
VERMIFILTRO				
7	Pinguilla	Cribado + Desarenador + Panta paquete PAM	Puéllaro	11 081,80
SISTEMAS ANAEROBIOS				
8	Anope	Cribado + Fosa Séptica + FAFA + Humedal Artificial + Lecho de secado	Pacto	3 325,03
9	Ingapi	Cribado + Fosa Séptica + FAFA + Humedal Artificial + Desinfección + Lechos de secado	Pacto	11 750,20
10	Gualea Cruz	Cribado + Sedimentador + Fosa Séptica + FAFA + Lecho de secado	Gualea	8 873,12
11	Bellavista	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + Humedal Artificial + Lecho de secado	Gualea	11 266,42
12	La Perla	Cribado + Tanque IMHOFF + FAFA + Lecho de secado	Nanegal	9 159,11
13	La Calera	Fosa Séptica + FAFA	San José de Minas	7 311,78
14	Chaquibamba	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + FAFA + Lecho de secado	Guayllabamba	32 939,08
15	Cachuco	Cribado + Trampa de grasas + Fosa Séptica + FAFA	Guayllabamba	22 799,01
16	Aloquincho	Desarenador + Fosa Séptica + Lecho de secado	Puéllaro	29 675,71
17	San Luis de Aloquincho	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + Lecho de secado	Puéllaro	12 120,27
18	Puellaro	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + FAFA + Desinfección + Lecho de secado	Puellaro	87 770,72
19	Chavezpamba	Cribado + Desarenador + Tanque IMHOFF + FAFA + Desinfección + Lecho de secado	Chavezpamba	23 418,83
20	Nuevos Horizontes	Cribado + Trampa de grasas + Fosa Séptica + FAFA	Amaguaña	34 201,73
21	Chachil	Tanque IMHOFF	Pintag	68 598,00
22	Villaflora	Fosa Séptica + Lecho de secado	Pintag	14 714,38
23	Yurac	Fosa Séptica	Pintag	51.333,09
24	Pintag	Tanque IMHOFF + Filtro rápido	Pintag	1 478,95
25	Pinantura	Fosa Séptica	Pintag	33 141,49
26	Sto. Domingo	Cribado + Desarenador + Fosa Séptica + Lecho de secado	Pintag	15 776,40
27	San Juanito	Fosa Séptica	Pintag	6 032,66

Fuente: Gerencia de Operaciones

Nota: El agua vertida se destina a cuerpos de agua superficial dulce y el suelo insitu.

ANEXO 3: RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (Kg)	%	TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL REALIZADA
1	Pilas o baterías usadas o desechadas que contienen metales pesados	1,3	0,01%	Disposición final/ encapsulamiento
2	Neumáticos usados o partes de los mismos	2 979,17	25,93%	Disposición final/ encapsulamiento
3	Aceites minerales usados o gastados	268,7	2,34%	Tratamiento térmico/ Incineración
4	Baterías usadas plomo - ácido	23,4	0,20%	Disposición final/ encapsulamiento
5	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad.	55,7	0,48%	Disposición final/ encapsulamiento
6	Chatarra contaminada con materiales peligrosos	208	1,81%	Disposición final/ encapsulamiento
7	Desechos metálicos y desechos que contengan aleaciones de antimonio, arsénico, berilio, cadmio, plomo, mercurio, selenio, telurio y talio	311	2,71%	Tratamiento térmico/ Incineración
8	Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	301,2	2,62%	Tratamiento térmico/ Incineración
9	Desechos sólidos o lodos/sedimentos de sistemas de tratamiento de las aguas residuales industriales que contengan materiales peligrosos: Cr (VI), As, Cd, Se, Sb, Te, Hg, Tl, Pb, cianuros, fenoles o metales pesados	10,6	0,09%	Tratamiento térmico/ Incineración
10	Envases contaminados con materiales peligrosos	196,9	1,71%	Tratamiento térmico/ Incineración
11	Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	11,8	0,10%	Tratamiento térmico/ Incineración
12	Equipo de protección personal contaminado con materiales peligrosos	40	0,35%	Tratamiento térmico/ Incineración
13	Filtros usados de aceite mineral	2 957,7	25,75%	Tratamiento térmico/ Incineración
14	Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	558,5	4,86%	Tratamiento térmico/ Incineración
15	Hidrocarburos sucios o contaminados con otras sustancias	4	0,03%	Tratamiento térmico/ Incineración
16	Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	610,7	5,32%	Disposición final/ encapsulamiento
17	Material adsorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	1 425,4	12,41%	Tratamiento térmico/ Incineración
18	Partes de equipos eléctricos y electrónicos que contienen montajes eléctricos y electrónicos, componentes o elementos constitutivos como acumuladores y otras baterías, interruptores de mercurio, vidrios de tubos de rayos catódicos, capacitores de PCB o contaminados con Cd, Hg, Pb, PCB, organoclorados entre otros.	57,6	0,50%	Disposición final/ encapsulamiento
19	Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	108,4	0,94%	Tratamiento térmico/ Incineración
20	Residuos de tintas, pinturas, resinas que contengan sustancias peligrosas y exhiban características de peligrosidad	66,9	0,58%	Tratamiento térmico/ Incineración
21	Cartuchos de impresión de tinta o tóner usados	1 291	11,24%	Tratamiento térmico/ Incineración
TOTAL		11 487,97	100%	

ANEXO 4: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 102-54

Para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021, se utilizaron los Estándares GRI 2016 con excepción de GRI 303 y GRI 403 correspondiente a la actualización. 2018. Para relacionar los contenidos GRI con los ODS se utilizó el documento Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
GRI 101: Fundamentos 2016						
GRI 102: Contenidos Generales 2016						
PERFIL DE LA ORGANIZACION						
102-1	Nombre de la organización					4
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios					8 , 22
102-3	Ubicación de la sede					8
102-4	Ubicación de las operaciones					8
102-5	Propiedad y forma jurídica					8
102-6	Mercados servidos					8
102-7	Tamaño de la organización					8 , 22, 88
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3	8, 10			8, 88, 90
102-9	Cadena de suministro					17, 22
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					8
102-11	Principio o enfoque de precaución	7, 8, 9		6.3 6.5.3		75
102-12	Iniciativas externas					41, 47
102-13	Afiliación a asociaciones					41, 47
ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			6.2		5
102-15	Principales Impactos, riesgos y oportunidades					5
ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10	16	6.6.3		12, 37
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2, 10	16	6.3.6 6.7.6		35, 37
GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza					32
102-19	Delegación de autoridad					30
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			6.6.4		30, 32
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		16	6.4.5		30, 37, 40
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		5, 16	6.3.3		30, 35
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		16			30
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		5, 16			30
102-25	Conflictos de intereses	10	16	6.6 6.6.3		30., 37, 43

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia					35
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno					30
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			6.2		30
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		16	6.5		30, 40
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			6.3.3		30, 32
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales					30
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					6
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			6.3.3		43
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	4, 6				38, 43
102-35	Políticas de remuneración	4, 6		6.3.10		90
102-36	Proceso para determinar la remuneración	4, 6				90
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	4, 6	16	6.4.5		90, 91
102-38	Ratio de compensación total anual	4, 6				90
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	4, 6		6.4.4		91
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés	3, 4				40
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		8	6.4.5		80, 90
102-42	Identificación y selección de grupos de interés					40
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			6.4.5		40
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados					40
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados					6
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema					24
102-47	Lista de temas materiales					24
102-48	Reexpresión de la información					6
102-49	Cambios en la elaboración de informes					6
102-50	Periodo objeto del informe					6
102-51	Fecha del último informe					6
102-52	Ciclo de elaboración de informes					6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					6
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI					6
102-55	Índice de contenidos GRI					114
102-56	Verificación externa	10				6

TEMAS MATERIALES

Tema Material: Ética, Transparencia y Calidad de la Información (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016; GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					37, 44, 50
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					37, 44, 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					37, 44, 50
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		8			88
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	10	16			38
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16	6.6.3		106
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10	16	6.6.3		29, 38
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	10	16			14, 19
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos				Información no disponible	-
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	10	16	6.3.3		39

Tema Material: Impacto Económico (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 415: Política pública 2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					49
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					49
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6	8, 9	6.8 6.8.5		44
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7, 8, 9	13	6.5.5		61
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			6.4.4		44
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		1, 3, 8	6.8 6.8.7		44
204-1	Proporción del gasto con proveedores locales		8	6.8 6.8.7		44
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	10	16			44

Tema Material: Gestión del Recurso Hídrico (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 303: Agua y efluentes 2018; GRI 304: Biodiversidad 2016; GRI 306: Efluentes y residuos 2016; GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					49
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					49
303-1*	Interacción de agua como recurso compartido	7, 8, 9	6, 12	6.5		78, 17, 50, 51, 55
303-2*	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		6	6.5.4		57
303-3*	Extracción de agua		6	6.5.4		49
303-5*	Consumo de agua		6	6.5.4		49
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, 14, 15	6.5 6.5.4 6.5.5		51, 53, 55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		6, 15	6.5.6		50, 53
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7, 8, 9	6, 15	6.6 6.5.6		50, 53
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		6, 15	6.6 6.5.6		50, 53
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino	7, 8, 9	6			50, 53
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		16			50
Tema Material: Descontaminación de Ríos y Quebradas (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 306: Efluentes y residuos 2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					50
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					50
303-4*	Vertido de agua		6			50
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino	7, 8, 9	6			50
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		6, 15	6.5.3		50
IP (**)	Tratamiento de aguas residuales	7, 8, 9				
Tema Material: Cambio Climático (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 301: Materiales 2016; GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016; GRI 306: Efluentes y residuos 2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					50
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					44
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7, 8, 9	8, 12			64, 67
301-2	Insumos reciclados utilizados		8, 12			68
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado				No procede, EPMAPS no elabora y envasa sus productos	-
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	6.5 6.6.5		17, 57, 66
302-2	Consumo energético fuera de la organización		7, 8, 12, 13	6.5 6.6.5		66
302-3	Intensidad energética	8, 9	7, 8, 12, 13	6.6.5		60, 66
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	6.5.4 6.5.5		60, 66, 67
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		7, 8, 12, 13	6.5.4 6.5.5		60, 66
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15			63
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	6.6 6.5.5		63
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	6.6 6.5.5		63
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	6.6 6.5.5		63
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	6.6 6.5.5		63

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		3, 12	6.6 6.5.5		63, 64
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	7, 8, 9	3, 12			68
306-3	Derrames significativos		3, 6, 12, 15			69
306-4	Transporte de residuos peligrosos		3, 12			69
IP (**)	Autogeneración energética	7, 8, 9				59
Tema Material: Cobertura del servicio GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 408: Trabajo Infantil 2016; 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					71
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					71
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					71
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6	9, 11			71, 73
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales					75
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					75
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3	8	6.4 6.4.3 6.4.4		75
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3	8, 16	6.3.4		75
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4	8	6.3.9		75
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	1		6.3.9		75
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	2, 4, 5, 6	5, 8, 16			75
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2, 4, 5, 6	5, 8, 16	6.6.6		75
IP (**)	Cobertura de Agua Potable					20
IP (**)	Cobertura de Alcantarillado					20
Tema Material: Calidad del Servicio (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del cliente 2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					77
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					77
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					77
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios				Información no disponible	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	10	16	6.7.4		77, 79
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12	6.7.4		77, 79
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	10	16	6.7.4		79
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	10	16	6.7.4		77
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	10	16	6.7.7		79

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
IP (**)	Satisfacción del Cliente					77
IP (**)	Atención a reclamaciones de clientes y comunidad			6.3.6		77
IP (**)	Calidad del agua					79
IP (**)	Continuidad del servicio		3, 6	6.7.8		79

Tema Material: Uso Eficiente del Agua Potable (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					79
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					79
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					79
IP (**)	Educación y Comunicación	7, 8		6.7.5 6.7.9		82
IP (**)	Reducción de Consumo	7, 8		6.7.5		81

Tema Material: Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					79
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					79
413-1	Operaciones con participación de la Comunidad Local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo			6.8.3		85
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales		1, 2			86
414-2	Impactos sociales negativos significativos	2, 4, 5, 6	5, 8, 16			75

Tema Material: Calidad de Vida de los Servidores (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 401: Empleo 2016; GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016; GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018; GRI 404: Formación y enseñanza 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 406: No discriminación 2016; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					92
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					92
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					92
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6	6.4.4			92, 93
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6	1, 5, 8			107
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		8	6.8.3		38
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4, 5, 6	5, 8, 10	6.4 6.4.3 6.4.6		88
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		3, 5, 8	6.3.10		92
401-3	Permiso Parental		5, 8	6.3.10 6.4.4		95
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	3	8	6.6 6.4.4		92
403-1*	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		8	6.3.10		99, 102

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS	ISO 26000	OMISIONES	PÁGINA
403-2*	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		8	6.6 6.4.4		100, 103
403-3*	Servicio de Salud en el trabajo	3	8	6.6 6.4.4		98, 100, 102, 104
403-4*	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		8, 16	6.6 6.4.4		96, 97, 106
403-5*	Formación sobre salud y seguridad en el trabajo		8	6.4 6.4.7		103, 104
403-6*	Fomento de la salud de los trabajadores		3			103
403-7*	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		8	6.4.4 6.4.6 6.4.7		100
403-9*	Lesiones por accidente laboral		3, 8, 16			100
403-10*	Dolencias y enfermedades laborales		3, 8, 16			96
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		4, 5, 8, 10			86, 98
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8			78, 79
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		5, 8, 10	6.4 6.4.6		96
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		5, 8			32, 88, 90
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4, 6	5, 8, 10			107
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2	5, 8	6.3 6.3.7 6.3.9		98
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3	8	6.3 6.3.7		92
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4	8	6.3.6 6.3.7		95
Tema Material: Respeto y Promoción de los DDHH (GRI 103: Enfoque de Gestión 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 408: Trabajo infantil 2016; GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016; GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura					77
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes					77
103-3	Evaluación del enfoque de gestión					77
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16	6.6.3		106
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3	8, 16			107
410-1	Capacitación en políticas o procedimientos de derechos humanos	2	16	6.3.8		107
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1				107

1. (*) Según actualización GRI 303 2018 y 403 2018

IP (**)= INDICADOR PROPIO



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2021



Municipio
de Quito

EPMAPS
AGUA DE QUITO

Por un
Quito
Digno

