

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023



EPMAPS
Agua de Quito

Quito renace



Quito
Alcaldía Metropolitana

Contenidos:

Servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento EPMAPS
GR 2-1 Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento
Mariana de Jesús entre Alemania e Italia
Quito - Ecuador
Telf.: 1800 242424
<https://www.aguaquito.gob.ec>

Colaboración de:

Equipo de Desarrollo Corporativo y Sostenibilidad

Diseño y diagramación digital:

Dirección de Comunicación Social y Transparencia EPMAPS

Producción Fotográfica

Banco de imágenes:

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento



Índice

Capítulo 1: Información Corporativa

- 7 Mensaje del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito
- 8 Mensaje de la Gerente General
- 9 Nuestra Empresa
- 10 Cadena de Suministro
- 12 Estrategia Competitiva
- 13 Estrategia de Gestión
- 14 Filosofía Empresarial
- 19 Transparencia y Gobernanza Corporativa
- 22 Integridad, Ética y Conducta
- 24 Certificaciones y Reconocimientos
- 28 Alianzas para el Desarrollo
- 33 Nuestro Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 34 Focos de Actuación y Temas Materiales
- 38 Liderazgo del ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento

Capítulo 2: Gestión Económica

- 41 Cifras y Resultados
- 46 Universalización del Servicio y Consumo Responsable
- 53 Clientes
- 57 Proveedores

Capítulo 3: Gestión Medio Ambiental

- 63 Compromiso con el Planeta
- 64 Descontaminación de Ríos y Quebradas
- 65 Cambio Climático
- 66 Gestión del Recurso Hídrico y Biodiversidad
- 68 Protección de Cuencas
- 72 Energía Limpia
- 75 Gestión de Emisiones, Residuos y Desechos

Capítulo 4: Gestión Social

- 81 Buena Vecindad
- 82 Administración del Talento Humano
- 83 Desarrollo de los Servidores
- 85 Salud y Seguridad en el Trabajo
- 87 Compromiso con los Derechos Humanos
- 87 Inclusión e Igualdad de Género
- 88 Igualdad de Oportunidades
- 90 Diversidad Laboral
- 90 Erradicación del Trabajo Infantil
- 90 Capacitación en tema de Derechos Humanos

94 Capítulo 5: Indicadores de Gestión y Contenido GRI



Acerca de esta Memoria

(2-2) Presentamos por décima segunda ocasión nuestra Memoria de Sostenibilidad que ha sido elaborada utilizando como referencia los estándares GRI versión 2021. (2-3) La siguiente Memoria cubre la gestión del año 2023 (del 1 de enero al 31 de diciembre) e incluye las actividades desarrolladas para la gestión del Agua Potable de Quito, así como, los compromisos asumidos con nuestros diferentes Grupos de Interés.

Formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, involucra activamente a nuestra organización en la implantación de políticas y acciones correspondientes a los 10 principios universales aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

(2-5) Esta Memoria de Sostenibilidad cuenta con una auto verificación, a través del equipo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.(2-4)

No presentamos re-expresiones con respecto al reporte emitido el año anterior. Para más información, comunicarse con la Jefatura de Desarrollo Corporativo y Sostenibilidad al mail: lorena.perez@aguaquito.gob.ec





Capítulo 1

Información Corporativa



Mensaje Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito

Como miembro del Sistema de Naciones Unidas, el Ecuador y su capital, se han comprometido con la Agenda 2030 y su contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo cual nos obliga a enfrentar grandes desafíos en la construcción del desarrollo sostenible de nuestra ciudad. A pesar de que en la actualidad los datos respecto al cumplimiento de los ODS no son esperanzadores a nivel de país, estos mismos datos son la base para emprender el camino hacia la sostenibilidad del Distrito Metropolitano de Quito. En esta perspectiva, es importante que las políticas públicas se vinculen bajo esta lógica a estos objetivos y a la agenda municipal.

La Memoria de Sostenibilidad es un instrumento de gestión que presenta, como parte de un ejercicio de gobierno abierto y transparente, contempla las acciones emprendidas por la EPMAPS en el marco de un modelo de Gobierno Corporativo basado en la sostenibilidad, eficiencia y calidad, para beneficio de todos los habitantes del DMQ y con miras a la consolidación de una ciudad verde y sostenible.

En el ámbito financiero, la Empresa se ha caracterizado por obtener préstamos, incluso sin garantía soberana

de multilaterales e instituciones internacionales, gracias a su excelente gestión financiera y manejo transparente de los recursos, por lo cual, ha sido calificada en su riesgo financiero con AA+ por solvencia y fortaleza económica.

La Alcaldía tiene el reto de encaminar a la ciudad hacia una sociedad más equitativa e igualitaria y está enfocando su gestión en el tratamiento de aguas residuales y gestión de residuos, la conversión hacia una movilidad eco amigable y la reubicación de la urbanidad, por los asentamientos en quebradas.

Es así, que la EPMAPS contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores gracias al trabajo comprometido de los 1.600 servidores que constituyen el corazón de la Empresa y que laboran 24 horas al día los 365 días del año para mantener altos indicadores de cobertura, calidad y continuidad de los servicios. Para lo cual, está ejecutando grandes proyectos como el gran proyecto Calderón con una inversión cercana a los USD 130 millones, que en sus cuatro fases: Línea Paluguillo – Puenbo, Línea Puenbo-Calderón, Planta de Tratamiento de Agua Potable Calderón y Redes y tanques para Calderón, solventarán hasta el final de

esta administración, de manera definitiva la provisión de Agua Potable para Calderón, San Antonio y Calacalí, beneficiando así a 500 mil habitantes.

El Municipio de Quito, a través de la EPMAPS, también ha enfocado su gestión en obras para la mitigación de riesgos y la descontaminación de los ríos y quebradas de Quito. Para ello, se han construido obras de alcantarillado, emisarios, interceptores y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Actualmente, la ciudad cuenta con una PTAR en Quitumbe y se prevé construir 22 plantas, siendo las principales la PTAR Quito, Calderón, Tumbaco y Monjas, con lo cual se alcanzaría una cobertura de más del 80% de tratamiento de aguas residuales en todo el DMQ. El objetivo de esta administración municipal es iniciar la recuperación de los ríos y quebradas para cerrar el ciclo integral del agua. Pensamos en el ambiente, en la recuperación de espacios y en un futuro sostenible para que Quito renazca.

Pabel Muñoz

Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito



Mensaje de la Gerente General

La EPMAPS contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Marco de la Agenda 2030 y la obligación institucional de transparentar su gestión, presenta a sus Grupos de Interés, la décima segunda Memoria de Sostenibilidad 2023, la misma que ha sido elaborada bajo estándares del Global Reporting Initiative, los principios del Pacto Global e ISO 26000, la cual se fundamenta en su política y Modelo de Sostenibilidad, en los objetivos estratégicos, misión, visión y propósito organizacional, que permite gestionar el desempeño empresarial mediante cinco focos de actuación alineadas a los ejes ambiental, social y económica de la RSE, y en la que resumen los principales logros y retos durante el 2023 en la gestión de nuestros servicios, que benefician a una población aproximada de 2,7 millones de habitantes del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

(2-22) En Ecuador el 70% de la población tiene acceso a agua segura y el 65% al alcantarillado; sin embargo, en Quito, cerca del 99% tiene acceso al agua potable y más del 94% al alcantarillado, es por eso, que el trabajo de EPMAPS cobra un valor incalculable, ya que se dedica a proporcionar estos servicios de manera continua a la comunidad, mejorando así la calidad de vida de los habitantes del DMQ.

Al ser líderes del Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento” nos posicionó a nivel nacional como empresa comprometida con la promoción de estrategias y proyectos de consumo responsable de agua, saneamiento y generación de energía limpia, por esta razón nuestras buenas prácticas fueron reconocidas a nivel nacional por entidades privadas de amplia trayectoria y prestigio en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Con la finalidad de alcanzar la universalización de los servicios, la EPMAPS, se encuentra implementando el “Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito”, el cual a través de obras y consultorías permitirán mejorar la continuidad, gestión operativa y confiabilidad del servicio de agua potable e incrementar la capacidad del tratamiento de aguas residuales del Distrito Metropolitano de Quito.

Durante el 2023, la EPMAPS inició la construcción de importantes obras de infraestructura, cuyo principal objetivo es garantizar el abastecimiento a la población del DMQ en los próximos años, los principales proyectos que se destacan son: Línea de conducción Palaguillo-Bellavista (tramo 1 Palaguillo-Puambo) y la Construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Calderón, entre otros grandes proyectos, que serán ejecutados en los siguientes años.

En cuanto al manejo integral de cuencas y gestión ambiental es importante resaltar que, EPMAPS no solo se encarga de proveer agua de calidad, sino que junto al FONAG, (Fondo para la Protección del Agua), fideicomiso creado con este fin y que se financia con el 2% anual de la facturación de AGUA DE QUITO, trabaja incansablemente en la conservación y gestión sostenible de los recursos hídricos. En el transcurso de los últimos años, la EPMAPS ha adquirido extensiones de páramos en las áreas de captación de los sistemas de agua potable del DMQ para la protección y conservación del recurso hídrico.

Por otra parte, la Empresa tiene el compromiso de fomentar una nueva cultura de agua, educando a la población sobre la importancia de cuidar y consumir responsablemente el líquido vital, para las generaciones futuras. De esta manera la EPMAPS evidencia su compromiso de disminuir los impactos ambientales y proteger nuestro recurso hídrico.

Además, la Empresa, optimiza el recurso hídrico disponible a través de cinco centrales y microcentrales de generación hidroeléctrica: Recuperadora, El Carmen, Noroccidente, Carcelén y Chalpi, que en 2023 generaron 201.090,67 MWh de energía contribuyendo a mitigar los efectos del cambio climático a través de la generación de energía limpia.

La gestión del ciclo integral del agua concluye con el tratamiento de aguas residuales de uso doméstico e industrial que se generan en el DMQ, para lo cual se reestructuró el Plan de Descontaminación de los Ríos de Quito, el mismo que ha considerado la construcción de una extensa red de interceptores en quebradas y plantas de tratamiento que demandan

una gran inversión, que beneficiará a la salud de la población y de las condiciones ambientales del DMQ.

Cabe destacar la participación activa de las mujeres de la EPMAPS en la gestión de los recursos hídricos que están presentes en la toma de decisiones para asegurar el abastecimiento de agua en los hogares de los habitantes del DMQ.

En el sector agua y saneamiento, solo el 18% de la nómina de las empresas tiene participación femenina, mientras que en la EPMAPS llega al 25% y en el área administrativa, al 46% con un alto porcentaje en jefaturas y niveles medios, estas cifras nos muestran que estamos por buen camino, aunque todavía queda mucho por hacer.

La comunicación directa, oportuna y cercana con los actores sociales del área de influencia de nuestros proyectos de obras de agua potable y saneamiento, nos ha permitido construir relaciones positivas con las comunidades vecinas a las cuencas, articulando soluciones para su desarrollo local.

Respecto a nuestro talento humano, EPMAPS, implementa acciones integrales para mejorar su calidad de vida de nuestros servidores, reconociendo el compromiso y el arduo trabajo que realizan los más de 1600 servidores de EPMAPS, garantizando el pleno respeto a sus derechos, promoviendo en todo momento una conducta ética en sus acciones los mismos que cumplen una labor fundamental para asegurar el acceso a este recurso y aportan al bienestar y desarrollo de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

MSc. Verónica Sánchez
Gerente General

Nuestra Empresa



(2-1, 2-6) EPMAPS tiene cerca de 64 años prestando servicios de agua potable y saneamiento en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador. La población beneficiada es de 2` 679.722 personas, esto es posible gracias a la colaboración de 1.600 servidores en la Empresa.

Desde la época colonial se empezó a establecer normas sobre el manejo de agua en Quito. Así, en el año 1535, el Cabildo de la ciudad tuvo la potestad de legislar el uso de las aguas que descendían del volcán Pichincha y de los embalses en las lagunas, para que no fueran utilizadas por los dueños de las estancias de la época. A continuación, se presenta una cronología de nuestra trayectoria institucional, que resume los hitos de mayor relevancia en el abastecimiento y dotación de servicio de agua potable de calidad a la población del Distrito Metropolitano de Quito.

(2-1) Para la provisión de agua potable, disponemos de siete sistemas de captación que son: Papallacta, La Mica, Conducciones Orientales, Conducciones Occidentales, Rural, Pozos y Vertientes. Estas se abastecen de fuentes hídricas ubicadas en las provincias de Pichincha y Napo. Además, contamos con el funcionamiento de 24 plantas de tratamiento de agua potable y 37 plantas de tratamiento de aguas residuales. Por otro lado, realizamos asistencia técnica en proyectos o sistemas de agua potable y saneamiento a nivel nacional. (2-6)

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), EPMAPS 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.

Cadena de Suministro



La EPMAPS, además de los servicios de agua potable y saneamiento, realiza una actividad de manera complementaria que es la generación de energía hidroeléctrica, esto se produce al transformar la fuerza del agua en energía eléctrica.

1537



EL CABILDO EMITE ORDENANZAS

1887



QUITO EMPEZÓ A ABASTECERSE DEL AGUA PROVENIENTE DE EL ATACAZO.

PRIMERA PLANTA DE PURIFICACIÓN



1913

PROYECTO ZONA NORTE



1941

1950

PROYECTO ZONA SUR



VERTIENTES DEL ATACAZO

1957



PRIMERA PLANTA CON TRATAMIENTO COMPLETO DE POTABILIZACIÓN

1960



FORMACIÓN DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE EMAP-Q

SE CREA LA EMPRESA MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO



1966

1977



SISTEMA PITA-PUENGASÍ PLANTA PUENGASÍ

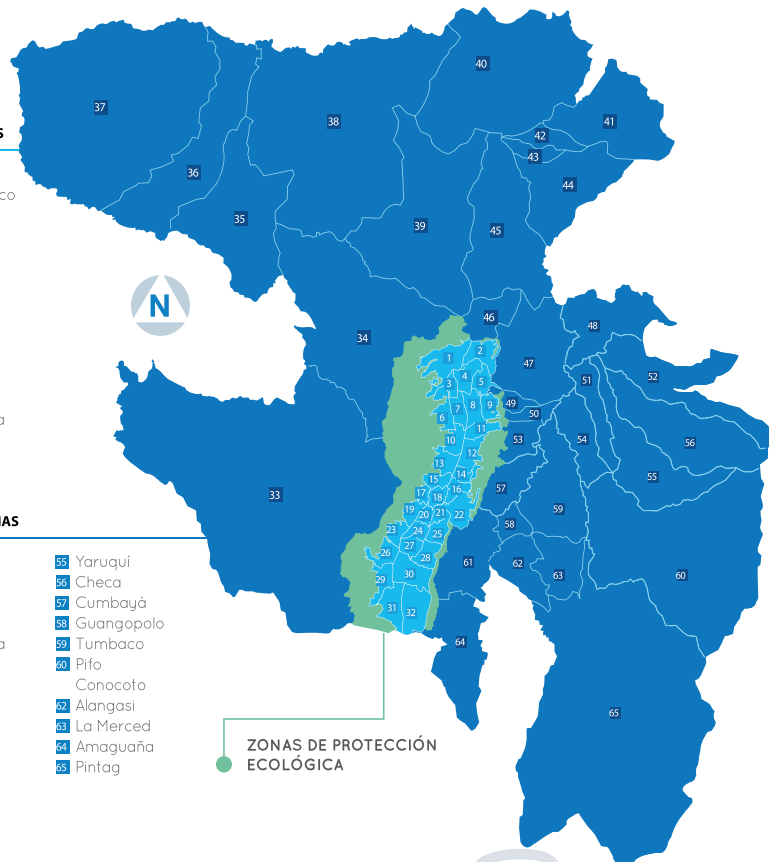
Área de Prestación de Servicios

PARROQUIAS METROPOLITANAS CENTRALES

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

PARROQUIAS METROPOLITANAS SUBURBANAS

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



▶ **44.418** Hectáreas protegidas

▶ **7.780** Total km agua potable

▶ **5.943** Total km alcantarillado

▶ **698 mil** Conexiones domiciliarias

▶ **2'700 millones** Habitantes servidos

▶ **98,33%** Cobertura de agua potable

RAMAL CHALPI-PAPALLACTA

PROYECTO AGUA POTABLE PARA CALDERÓN

1987



SISTEMA PAPALLACTA PLANTA BELLAVISTA

2000



SISTEMA LA MICA-QUITO SUR PLANTA EL TROJE

COMPONENTE 1



2019

2022



COMPONENTE 2 "AMPLIACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PALUGUILLO"

2023

"LÍNEA DE TRANSMISIÓN PALUGUILLO-PARROQUIAS ORIENTALES"



COMPONENTE 3

INICIO CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA DE 40.25 KM



INICIO CONSTRUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE CALDERÓN



RECUPERACIÓN DEL ATACAZO



Estrategia Competitiva

Gracias a la eficiencia en costos, calidad y disponibilidad, la EPMAPS provee sus servicios a toda la comunidad del DMQ. Además, del cumplimiento de los requisitos legales y técnicos, lo que nos permite operar con excelencia y liderazgo en costos.

(206-1) Por otro lado, de acuerdo con el 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, nuestra Empresa es la única institución en proveer servicios de agua potable y saneamiento a los clientes y ciudadanía del DMQ, por lo tanto, no existen prácticas de competencia desleal o contra la libre competencia. (ODS 16)



Estrategia de Gestión

Así mismo, el desempeño de EPMAPS Agua de Quito se desenvuelve dentro de un modelo, que contempla como base el Mandato Constitucional, la Planificación Territorial del DMQ y la Planificación Estratégica, Técnica y Financiera de la Empresa. Sobre esta base se apoyan tres pilares considerados fundamentales para la organización: transparencia, eficiencia y calidad, que a su vez están enmarcados por prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Sostenibilidad; todo esto cumpliendo con el marco regulatorio vigente y considerando para su gestión las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's); la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i); y, la mejora continua, tal como se esquematiza en el siguiente gráfico:

La Planificación Estratégica de la EPMAPS está basada en el modelo Execution Premium (Modelo de Gestión Estratégica desarrollado por los doctores Kaplan y Norton, el cual es un referente internacional de buenas prácticas para gestionar la estrategia empresarial), bajo el cual se ha logrado dar continuidad y fortaleza a la estrategia empresarial, la misma que para el año 2023 cuenta con 17 objetivos estratégicos en las cuatro perspectivas de: Grupos de Interés, Financiera, Procesos Internos y; Formación y Crecimiento y 40 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 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 el 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.



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Filosofía Empresarial

(2-23, 2-24) En EPMAPS, estamos comprometidos a brindar siempre el mejor servicio para la comunidad y la ciudadanía de la capital, lo cual se plasma en nuestra visión y misión, así como en las políticas, valores organizacionales y propósito que tenemos como Empresa. (ODS 16)



VALORES



EQUIDAD

La Empresa trabaja por la ciudadanía a través del acceso universal a sus servicios y de la promoción de la inclusión social.



RESPECTO

La EPMAPS, a través de sus acciones, respeta y valora los intereses y necesidades de sus grupos de interés externos e internos.



RESPONSABILIDAD

La Empresa afianza su compromiso diario de responsabilidad con la ciudadanía del DMQ; reconociendo a sus clientes como el principio y fin en el ciclo de provisión de sus servicios



TRANSPARENCIA

La EPMAPS compromete una gestión responsable, transparente y equitativa que fomente e incentive la participación ciudadana en protección del ejercicio y cumplimiento de sus derechos, que prevenga y combata la corrupción.

Políticas (2-23, 2-24)



Innovación

Agua de Quito permite innovar todos los elementos del modelo de servicio que le permitan ser eficiente en costos e incrementar los ingresos. El espíritu de innovación estará en cada persona que conforma la Empresa, como una necesidad permanente de agregar valor a la organización.

Excelencia

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



Sostenibilidad
Lograr que el modelo de servicio sea autosostenible financieramente con sostenibilidad corporativa.



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 promueve la reducción de las desigualdades sociales, orientada a maximizar los beneficios en cinco dimensiones: personas, prosperidad, planeta, propósito y principios.

PLANETA (Eje Ambiental)

- ◆ Conservación del recurso agua
- ◆ Preservación del medio ambiente
- ◆ Buenas prácticas

PROSPERIDAD (Eje Económico)

- ◆ Eficiencia Financiera
- ◆ Cumplimiento de obligaciones
- ◆ Solvencia

PERSONAS (Eje Social)

- ◆ Calidad del servicio
- ◆ Equidad
- ◆ Accesibilidad

PROPÓSITO

- ◆ Calidad de vida
- ◆ Gestión integral del agua

PRINCIPIOS

- ◆ Integridad
- ◆ Sostenibilidad
- ◆ Gestión enfocada al cliente
- ◆ Gestión eficiente y eficaz orientada a resultados

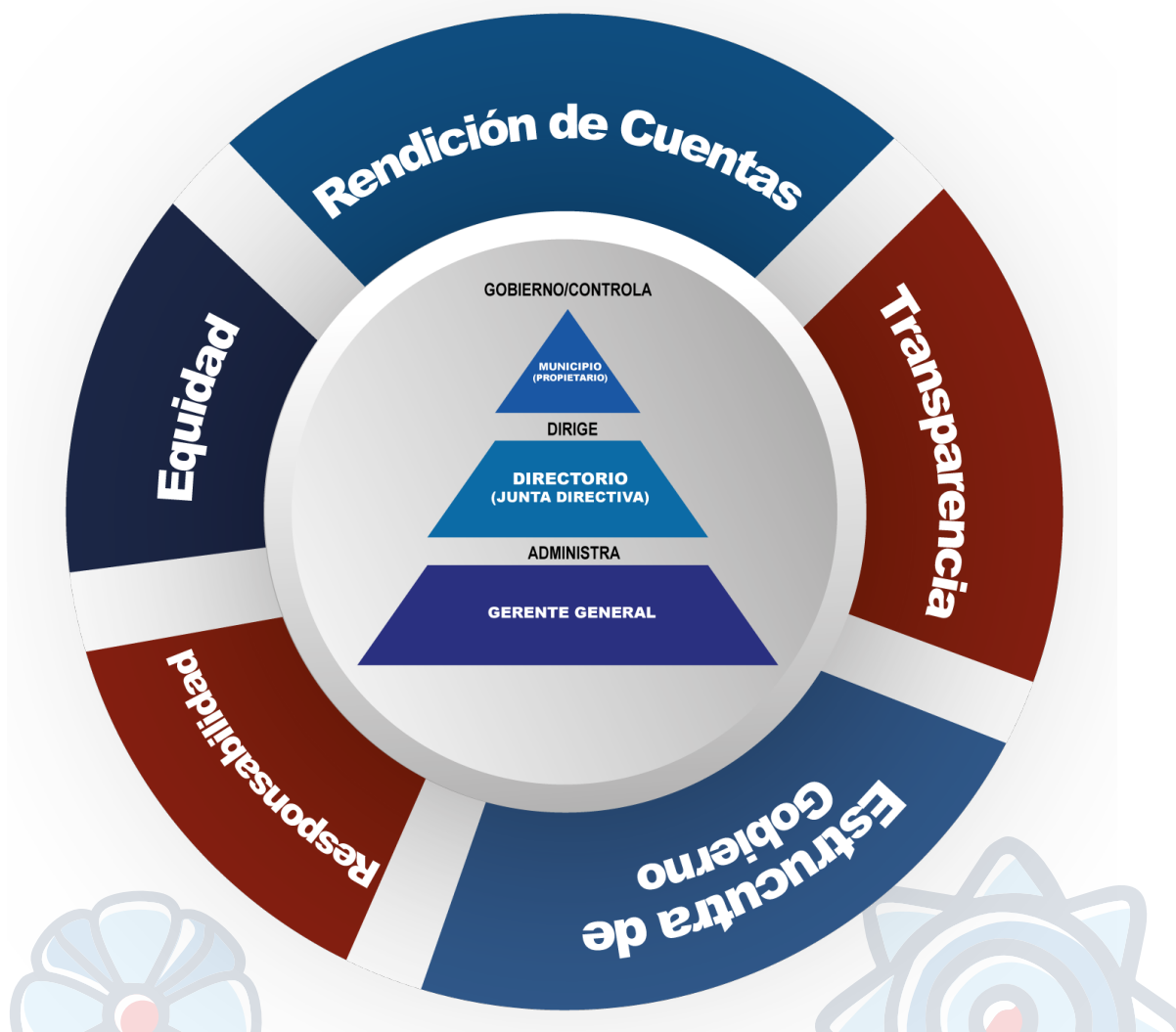
Propuesta de Valor



Transparencia y Gobernanza Corporativa

(2-15) Implementamos prácticas de Buen Gobierno mediante actuaciones socialmente responsables, garantizando información confiable para todos nuestros grupos de interés. Contamos con un Código de Ética y Conducta que 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, la transparencia de la información, además una clara definición de la estructura de gobierno; y, la identificación y gestión de riesgos. (ODS 5)

(2-12, 2-14) Desde el 2012, contamos con un modelo de gestión de Gobierno Corporativo cuyos pilares en los que se fundamentan son:



(2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-14) La estructura de gobierno de la EPMAPS está constituida por su Directorio, como máximo órgano de gobierno, que dirige a la Empresa y delega su autoridad al Gerente General para la administración de la misma y a otros servidores en cuestiones de índole económica, ambiental y social mediante resoluciones o disposiciones, cuyo cumplimiento es monitoreado por la Gerencia General. El Directorio está integrado por tres miembros, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito lo preside, su designación es mediante elección popular y no ejerce cargo ejecutivo dentro de la Empresa. Por otro lado, el Secretario del Ambiente y el Secretario General de Planificación son miembros del Directorio, este órgano colegiado se conforma sin distinguir criterios de diversidad, independencia y/o experiencia en temas económicos, ambientales y sociales. A continuación, presentamos la composición del Directorio: (ODS 16)

*Miembros del Directorio

Pabel Muñoz
Alcalde del Distrito
Metropolitano de Quito



Verónica Sánchez
Secretaria



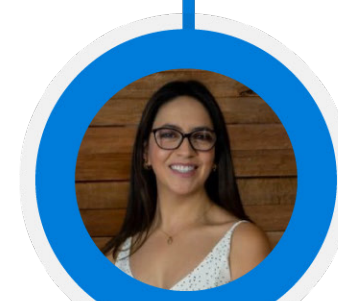
Juan Carlos García
Delegado del Alcalde
para el Directorio



Santiago Sandoval
Secretario del Ambiente



Diego Martínez
Secretario General
de Planificación

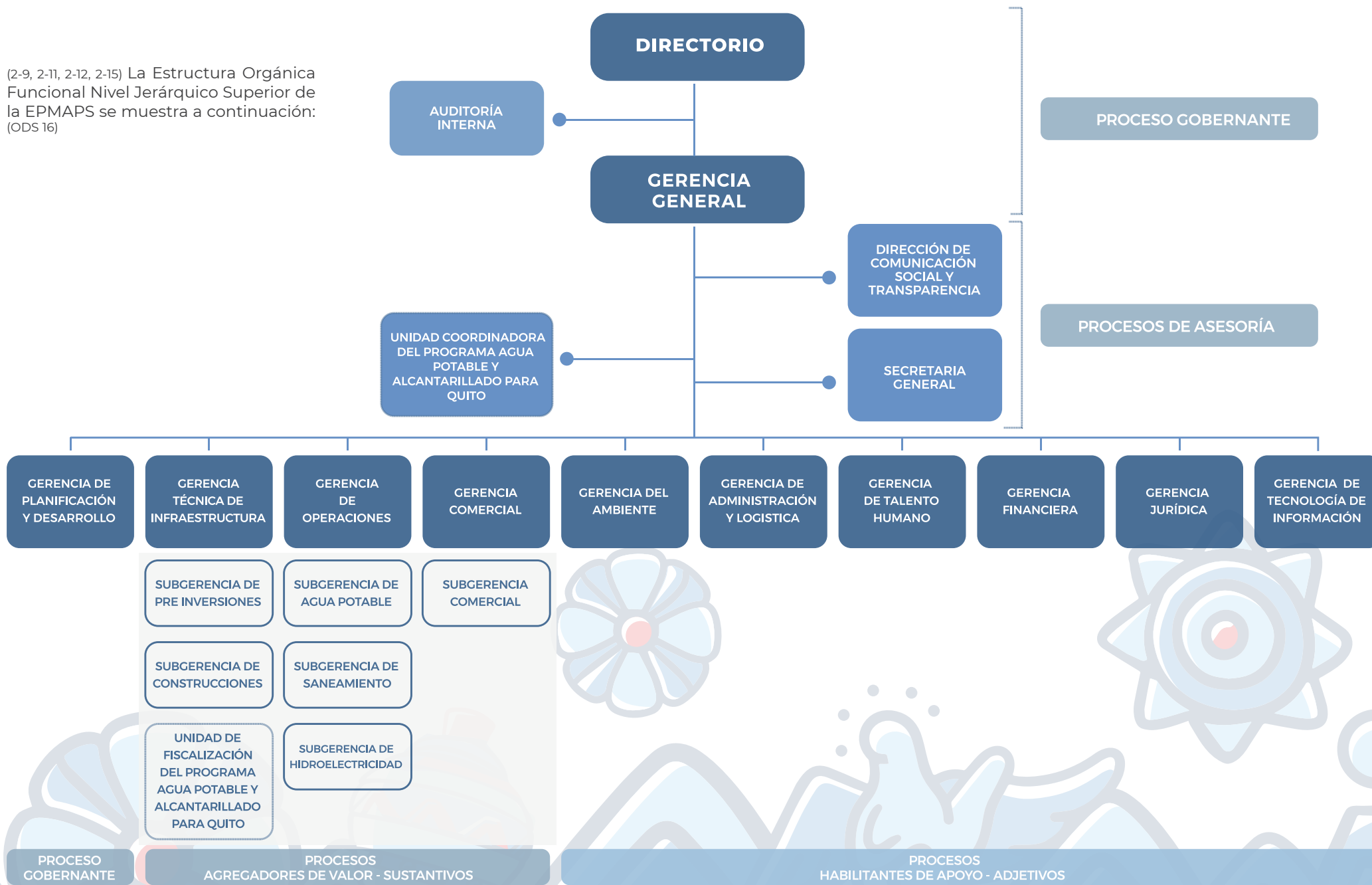


Cristina González
Prosecretaria

* A partir de mayo 2023

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - NIVEL JERÁRQUICO SUPERIOR

(2-9, 2-11, 2-12, 2-15) La Estructura Orgánica Funcional Nivel Jerárquico Superior de la EPMAPS se muestra a continuación: (ODS 16)





Transparencia

(2-1, TM.H GRI 3-3) Para Agua de Quito, la publicación de la información es una parte fundamental de su ejercicio de transparencia activa. EPMAPS, en cumplimiento del Artículo 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), publica mensualmente toda la información dispuesta por la normativa vigente, la que es constantemente monitoreada y verificada por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción- Quito Honesto. En el 2023, EPMAPS obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 94.74%, siendo una de las calificaciones más altas de entre las 21 entidades municipales sujetas a este control, evidenciando, el compromiso de la Empresa en la consecución concreta de uno de sus valores empresariales como es la transparencia, así como, el acceso a la información pública como derecho humano.

Nuestras inversiones y contrataciones se realizan a través de procesos transparentes y competitivos regidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), cuando son de carácter nacional, y cuando los contratos se realizan a través de Organismos Multilaterales, se rigen a la normativa internacional vigente, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos; los planes de trabajo y Plan Anual de Contrataciones de la Empresa; asegurando la transparencia y la calidad de proceso de evaluación y control de gestión institucional.

En este sentido durante el 2023, se obtuvo el 88,63% del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones y Plan de Adquisiciones (Procesos BID), correspondientes a 238 procesos de contratación, lo que evidencia la gestión y planificación empresarial en beneficio de los habitantes del DMQ.

Integridad, Ética y Conducta



(TM.H GRI 3-3) Contamos con instrumentos internos que nos ayudan al buen uso de los recursos públicos y a prevenir y enfrentar la corrupción, fomentamos la integridad y los valores éticos a nuestro personal mediante la socialización y cumplimiento de estos. También, realizamos la difusión del Código de Ética y Conducta de la EPMAPS, a través del aula virtual en la que participaron los servidores de la Empresa, así como de las Normas Éticas de Conducta en la Gestión Municipal, atendiendo la solicitud de la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción- Quito Honesto, las capacitaciones fueron realizadas por 960 servidores incluido obreros. (ODS 16)

Adicionalmente implementamos procedimientos para el manejo de conflictos de interés, gestión de denuncias y, mecanismos de reclamación; así como la conformación del Equipo Ético como brazo ejecutor del Comité de Ética y Conducta de la EPMAPS. (ODS 16)

La EPMAPS desde el año 2012, cuenta con una gestión de riesgos corporativos alineados a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, con la finalidad de establecer de manera clara y precisa, la identificación y mitigación de estos, y que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos; estas medidas y controles se establecen para afrontar y minimizar el posible impacto o afectaciones a la Empresa.

Durante el 2023 y como parte de la gestión semestral de los riesgos corporativos de la EPMAPS, se evaluó los riesgos de soborno. Además, contamos con la Certificación del

Sistema Antisoborno basada en la Norma ISO 37001:2016, como parte de la evaluación y seguimiento del Sistema se realizaron auditorías internas y externas para la mejora continua y mantenimiento de la Certificación. (ODS 16)

Para conocimiento de las partes interesadas, la Empresa realizó las campañas internas y externas sobre el Sistema de Gestión Antisoborno de la EPMAPS, como parte del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001.

El Gerente General como parte de su deber y responsabilidad presenta, de manera anual el resumen de los principales logros y retos de la gestión empresarial, como una práctica de transparencia, cumpliendo, así con la obligación de informar y con el derecho ciudadano de ser informado.

Medios de difusión

Durante el 2023, la EPMAPS aprovechando los canales internos y externos de comunicación y difusión dio a conocer la gestión empresarial, a través de varias segmentaciones de audiencias, publicaciones en redes sociales, campañas internas, Free Press y el programa radiofónico de Agua de Quito, H2O ACTIVA.

Además, la Empresa utiliza estos medios para promover la campaña permanente de consumo responsable del agua y dar a conocer los mensajes institucionales que se generan con este objetivo, de forma gratuita representando un ahorro de más de USD 16 millones.



También, la Empresa es parte del Comité de Operaciones de Emergencia Metropolitano de Quito. En consecuencia, es parte activa de la “Sala de Situación”, instancia que conoce, atiende y pone a consideración del Comité el tratamiento y requerimientos de información de los eventos de crisis, en relación con la afectación de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Adicionalmente participa activamente en los simulacros programados para este fin. Pone a consideración la

escalabilidad de los escenarios de emergencia, debido a que, según la magnitud del evento, el manejo y políticas comunicacionales son determinados por el Municipio o incluso entes gubernamentales.

En relación con la gestión de riesgos naturales, la EPMAPS participa en la coordinación de actividades con la Secretaría responsable de la Seguridad y Gobernabilidad del Municipio, dependiendo del tipo de riesgo que se esté abordando. Por un lado, coordina directamente con



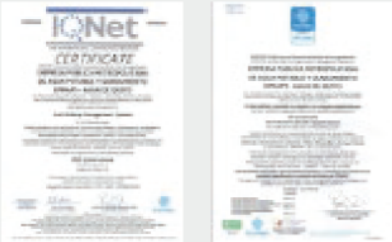

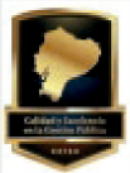




la Dirección Metropolitana de Gestión de Riesgos para el intercambio de información en el caso de algún evento, o para la realización de estudios relacionados con el análisis de amenazas y riesgos naturales; y, por otro lado, en temas más complejos en donde las acciones que se requieren realizar son de competencia de otras áreas de la EPMAPS, para dar respuesta a los requerimientos de la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad. Adicionalmente existen documentos formales como parte de la “Sala de Situación” que permiten efectuar el manejo de crisis en caso de presentarse eventos.

Certificaciones y Reconocimientos

Los premios, certificaciones y acreditaciones son el resultado de un proceso permanente de implementación, mantenimiento y evaluación periódica con entes acreditados internacionalmente y con el fin de identificar áreas y oportunidades de mejora. Además, mantenemos la certificación AquaRating, comparándonos con las mejores empresas del sector; el liderazgo del ODS 6: “Agua Limpia y Saneamiento”, así como el reconocimiento del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE- Tercer Nivel Desarrollado), otorgado por el Ministerio del Trabajo, son logros de EPMAPS de Agua de Quito. A continuación, se muestran a detalle:

RECONOCIMIENTO	ENTIDAD	DETALLE
<p>Certificado de conformidad “Sello de Calidad INEN”</p> 	<p>INEN</p> 	<p>Conservamos el Sello de Calidad INEN vigente hasta el 1 de diciembre de 2024; el cual se mantiene a través de auditorías periódicas a la calidad del producto (agua potable) y en cumplimiento a los 46 parámetros de la Norma INEN 1108 y la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad certificado de acuerdo al estándar de ISO 9001.</p>
<p>Certificación de la evaluación AQUARATING</p> 	<p>Banco Interamericano de Desarrollo</p> 	<p>Somos la primera Empresa a nivel mundial en obtener este certificado luego de una evaluación y auditoría en el año 2016. La cual recertificamos en el año 2019 y 2022. El Sistema AquaRating, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la International Water Association (IWA) evalúa 381 prácticas y 60 indicadores y mantenemos la certificación vigente.</p>
<p>Certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental</p> 	<p>ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018</p> <p>BUREAU VERITAS Certification</p> 	<p>Contamos con los certificados hasta el año 2026 y somos evaluados a través de auditorías de seguimiento, que demuestran la mejora continua en la gestión empresarial, eficiencia en los procesos y satisfacción del cliente y conservación del medio ambiente.</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015).</p>

Certificaciones y Reconocimientos

RECONOCIMIENTO	ENTIDAD	DETALLE
<p>Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional</p> 	<p>ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018</p> <p>BUREAU VERITAS Certification</p> 	<p>Tenemos el certificado ISO 45001:2018 hasta el 9 de diciembre del 2024 para la Unidad de Mantenimiento de Captaciones y Unidades Operativas Centro, Sur y Norte Alcantarillado, y Plantas de Tratamiento El Troje y El Placer.</p>
<p>Certificación de Sistema de Gestión Antisoborno</p> 		<p>Certificamos el Sistema de Gestión Antisoborno, Norma ISO 37001:2016 en noviembre 2022 vigente hasta el 2025, con alcance a todas las dependencias de la Empresa. Este reconocimiento se mantiene durante el periodo de 3 años con auditorías de seguimiento no anunciadas, realizadas por el Organismo certificador.</p>
<p>Reconocimiento Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE)</p> 	<p>Ministerio de Trabajo</p> 	<p>Obtuvimos el Reconocimiento de Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) en la Gestión Pública que otorga el Ministerio del Trabajo.</p> <p>Este reconocimiento facilita la autoevaluación con el fin de obtener el diagnóstico y acciones de mejora en beneficio de la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito.</p>
<p>Acreditaciones</p> 	 	<p>Continuamos con la acreditación bajo la Norma ISO 17025 otorgada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) cuyo objetivo es demostrar la competencia técnica de los laboratorios que verifican la calidad del agua, y realizan la calibración de los equipos de control de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable de la Empresa.</p>

Certificaciones y Reconocimientos

RECONOCIMIENTO	ENTIDAD	DETALLE
<p>Reconocimiento “Hablemos de cambio”</p> 	<p>REVISTA DIGITAL PRIMICIAS</p> 	<p>EPMAPS Agua de Quito el 20 de noviembre de 2023, en un evento organizado por la revista digital “Primicias” recibió el premio al primer lugar por la gestión desarrollada a favor del ODS 6 “Agua Limpia y Saneamiento”, así como un reconocimiento por la contribución importante en el ODS 7 “Energía asequible y no contaminante”.</p>
<p>Reconocimiento ODS a las Buenas Prácticas Sostenibles, tercera edición.</p> 	<p>CORPORACIÓN PACTO GLOBAL ECUADOR</p> 	<p>Agua de Quito, recibió por parte de la Corporación Pacto Global Ecuador, el Reconocimiento ODS a las “Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible” con su práctica “Autosuficiencia Energética”.</p>
<p>Sello GRI ODS en Memoria de Sostenibilidad 2022</p> 	<p>GLOBAL REPORTER INITIATIVE</p> 	<p>EPMAPS Agua de Quito en julio 2023 obtuvo el sello GRI ODS, resultado de un proceso de verificación externa sobre la información contenida en la Memoria de Sostenibilidad 2022, este sello asegura y garantiza el compromiso de la Empresa por la transparencia y las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial enmarcada en los ejes social, ambiental y económico.</p>

Certificaciones y Reconocimientos

RECONOCIMIENTO	ENTIDAD	DETALLE
<p>Solvencia – Fortaleza Financiera de la EPMAPS, categoría AA+</p> 	<p>Unionratings Calificadora de Riesgos S.A</p> 	<p>En enero 2023, la Empresa obtuvo la categoría AA+ a la Solvencia-Fortaleza Financiera de la EPMAPS, este reconocimiento certifica que cuenta con una buena estructura económica – financiera y posee una alta capacidad en el cumplimiento de obligaciones (en plazos y condiciones pactadas), y establece una baja probabilidad de que cambios o modificaciones en el entorno económico, en el sector de actividades en que se desempeña y en su desarrollo interno puedan alterar su solvencia y sostenibilidad.</p>
<p>Edificio 100% libre de humo</p> 	<p>Ministerio de Salud Pública</p> 	<p>La EPMAPS desde mayo de 2023 cuenta con el reconocimiento del Ministerio de Salud Pública por haber sido declarado Edificio 100% LIBRE DE HUMO, esta certificación es un testimonio del compromiso institucional con la promoción de un ambiente laboral saludable y seguro. La eliminación del humo de cigarrillo en los espacios de trabajo es una medida clave para garantizar la salud y el bienestar de todos.</p>
<p>Reconocimiento a la trayectoria de Empresa Pública</p> 	<p>Asociación Ecuatoriana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental</p> 	<p>En septiembre de 2023, EPMAPS recibió el reconocimiento, por ser la Empresa Pública en este sector con más años de servicio a la ciudadanía. Son 63 años en el sector de agua y saneamiento.</p>

Alianzas para el Desarrollo

(2-28) Durante el 2023, recibimos a varias delegaciones de empresas públicas de agua potable y saneamiento del país y de la región, con el fin intercambiar experiencias que permitieron una transformación y fortalecimiento en la gestión, a través de la implementación de buenas prácticas que permitan asegurar la provisión del recurso hídrico.

Los temas que se trataron durante este intercambio de experiencias nacionales e internacionales fueron: Estructura Organizacional y Gobierno Corporativo, Planificación Estratégica, Estándar AquaRating, Riesgos Corporativos, Programa de Inversiones, Gestión Operativa, Gestión Ambiental, Conservación de Cuencas Hídricas (FONAG) y Gestión Comercial.

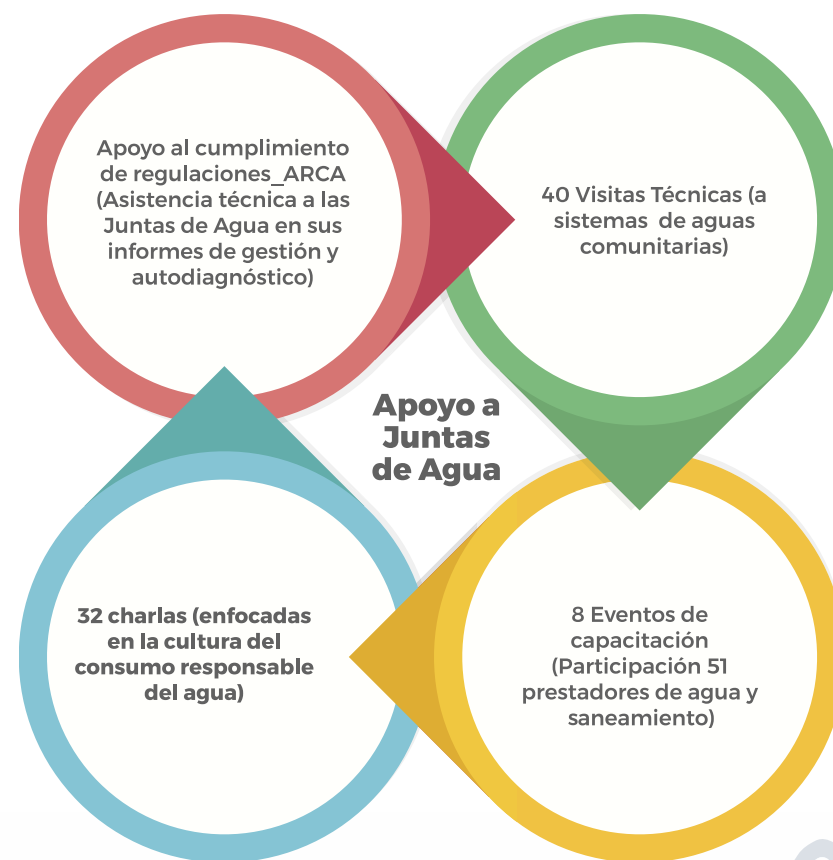


Juntas de Agua

El acceso al agua y saneamiento es un derecho humano fundamental, en este sentido la EPMAPS con el fin de fortalecer la relación de confianza con los representantes de las Juntas de Agua, apoya las iniciativas comunitarias, brinda asesoría para mejorar la calidad de sus servicios conforme a los niveles de regulación que exige la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), así también verifica si estos sectores serán o no servidos en el corto, mediano y largo plazo por la Empresa; en este proceso, la EPMAPS en el 2023 atendió solicitudes de las comunidades y se desarrollaron 32 charlas enfocadas a la cultura responsable del consumo de agua, 40 visitas técnicas a sistemas de agua comunitarios, 8 eventos de capacitación con la participación de 51 prestadores de agua y saneamiento para mejorar la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad y apoyo al cumplimiento de regulaciones emitidas por el ARCA en la asistencia técnica a las Juntas de Agua en sus informes de gestión y autodiagnóstico. (ODS 1; ODS 2)

Además la Empresa tiene un acercamiento de manera horizontal y transparente a las Juntas de Agua, respetando la autonomía de las mismas conforme a la Ley que las rige.

Con este acercamiento buscamos entender la problemática e identificar hacia dónde debe dirigirse el apoyo entre el GAD Municipal, la EPMAPS, y otros actores como el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica y la Agencia de Regulación y Control del Agua.



Monitoreo de calidad de agua para Juntas de Agua

La EPMAPS a través de su brazo ejecutor FONAG, cumple una gestión importante en la protección, conservación, mantenimiento y recuperación de alrededor de 130 cuencas hidrográficas (páramos y humedales), en este esfuerzo conjunto, se ha dado énfasis en el fortalecimiento de las Juntas de Agua mediante el monitoreo de la calidad del agua; por esta razón, se han planificado campañas para la recolección de muestras de agua con miembros de las diferentes Juntas para conocer a cerca de este parámetro importante para la gestión de sus sistemas.

Durante abril y junio del 2023 el FONAG, monitoreó la calidad de agua comunitaria, el cual desde el inicio de las actividades contó con el apoyo del Laboratorio de Calidad de la EPMAPS con asesoría de la norma a utilizar y los parámetros más importantes por el tipo de agua de las juntas. En coordinación con el Programa de Gestión del Agua (PGA), se realizó una contratación con el laboratorio GRUNTEC, bajo un proceso de contratación

pública para realizar el análisis de calidad de 8 Juntas. Asimismo, el FONAG desarrolló acciones para el análisis de la calidad del agua en el cantón Mejía a la comunidad de Puichig/ACUS Cóndor Curi, que permitirá el acceso a agua segura.

Las Juntas de Agua comunitarias son actores clave en la gestión de gobernanza del agua en el DMQ, actualmente se espera generar acciones de fortalecimiento emergente en las condiciones que impliquen la mejora de la calidad de agua, en las que coincidan criterios técnicos de conservación de fuentes de agua, levantamiento de una línea base estado de calidad de agua, capacitación sobre las condiciones necesarias para asegurar la disponibilidad de agua segura y un plan de acción que conlleve al manejo integral del agua en las 23 Juntas priorizadas para el FONAG. En este sentido se enuncian el número de talleres de gobernanza del agua, número de personas beneficiadas y las comunidades con sistemas de agua segura a cargo del FONAG.



▶ Monitoreo Calidad del agua



◀ Monitoreo Calidad del agua



Convenios

Los convenios de cooperación interinstitucionales nos ayudan a establecer alianzas con los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales, municipales y provinciales, Empresas Públicas, proyectos promovidos por el FONAG, entre otros, esto permite el apoyo de la Empresa en la supervisión técnica en proyectos que se encuentran en ejecución en los GADs aledaños, elaboración de diseño de obras, revisión de estudios definitivos y proyectos de agua potable que promuevan la calidad de vida de sus habitantes.



A continuación, se muestran los principales convenios suscritos en el 2023:

OBJETO, MONTO Y PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
FONDO AMBIENTAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS CUENCAS Y AGUA (FONAG)	<p>El objeto de este convenio de cooperación es la colaboración entre las partes para obtener el aporte técnico y de investigación por parte del Fondo para la Protección del Agua para el desarrollo, "Propuesta de uso de bienes inmuebles por parte de FONAG", a cambio de permitirle la utilización de las instalaciones pertenecientes a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, ubicadas en Quito, en la avenida Mariana de Jesús y calle Martín de Utreras, barrio La Granja.</p> <p>Plazo: 5 años con posibilidad de renovación. Monto: Sin erogación de recursos económicos. CONV. No. EPMAPS-GG-2023-002, 06 de marzo de 2023</p>
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE NANEGALITO	<p>El objeto del convenio es establecer los parámetros de cogestión, entre la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Nanegalito, para la construcción de la red de alcantarillado en las calles San Jorge del barrio Las Orquídeas y El Culunco del barrio San Francisco, con una dimensión máxima de 500 metros. El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Nanegalito construirá dicha red con sus propios recursos y la EPMAPS supervisará la obra.</p> <p>Plazo: hasta la suscripción del acta de entrega recepción de las obras, que no podrá exceder de 2 años a partir de la suscripción del convenio; tiene posibilidad de renovación. Monto: Sin erogación de recursos económicos. CONV. No. EPMAPS-GG-2023-004, 31 de enero de 2023</p>
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUIJOS	<p>La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento se compromete con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quijos a contratar la "Consultoría para el diseño de las obras de infraestructura de los sistemas de agua potable para el cantón Quijos", mediante el procedimiento establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.</p> <p>Plazo: hasta el 17 de enero del 2024, sin posibilidad de renovación. Monto: USD 119 987,77 (CIENTO DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 77/100 CENTAVOS). CONV. No. EPMAPS-GG-2023-005, 22 de marzo de 2023</p>
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL CHACO	<p>A través de este convenio específico la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento se compromete con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Chaco a contratar el "Estudio para la repotenciación del sistema de agua potable para la cabecera cantonal del Chaco y de las parroquias de Linares, Sardinas y Gonzalo Díaz de Pineda", con la finalidad de mejorar las condiciones sanitarias de los habitantes del cantón El Chaco y se lo suscribe en observancia del artículo 137 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).</p> <p>Plazo: hasta 3 meses posteriores a la fecha del fenecimiento del convenio marco suscrito el 02 de agosto del 2022. Monto: USD 148.033,49 (CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL TREINTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 49/100 CENTAVOS). CONV. No. EPMAPS-GG-2023-006, 23 de marzo de 2023</p>
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PICHINCHA	<p>El objeto del convenio es la colaboración entre las partes para realizar el mantenimiento correctivo de las redes de agua potable y alcantarillado de las vías cuya administración está a cargo de la Gerencia de Peajes de la Autopista General Rumiñahui e Intervallos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pichincha, así como efectuar la reposición de la estructura vial que se afecte por dichos trabajos, para lo cual la EPMAPS ejecutará el mantenimiento correctivo de las redes de agua potable y alcantarillado que correspondan en las vías antes indicadas; y el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pichincha repondrá la estructura vial afectada por las referidas labores.</p> <p>Plazo: El plazo de vigencia de este convenio es de 3 (tres) años, con posibilidad de renovación a petición de las partes, 10 de noviembre de 2023 CONV. No. EPMAPS-GG-2023-010 Monto: USD 56.280,00 incluido IVA.</p>
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS	<p>El objeto de este convenio macro es la ejecución integral de obras de infraestructura vial o rehabilitación de vías, y, reparación o cambio completo de tuberías de los sistemas de agua potable y alcantarillado, por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, o de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, según la planificación técnica de cada entidad y su conveniencia institucional.</p> <p>Plazo: 4 años a partir de su suscripción, con posibilidad de renovación. Monto: no implica erogación de recursos económicos. CONV. No. EPMAPS-GG-2023-011, 24 de julio de 2023</p>

Intercambio de Experiencias

Se realizaron capacitaciones con los representantes de las Juntas Administradoras de Agua Potable, además del Taller de AquaRating.

La EPMAPS recibió la visita de los participantes de la Agencia de Regulación de Calidad del Agua (ARCA) y la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) al "Seminario de Réplica sobre el Curso Internacional de Buenas Prácticas Operacionales para la Prevención, Educación y Control de Pérdidas en Sistemas de Distribución de Agua" el 20 y 21 de julio de 2023, con la finalidad de conocer las instalaciones de la Empresa.

Taller de AquaRating – "Construyendo futuro desde la experiencia"

La División de Agua y Saneamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la EPMAPS realizaron el taller internacional del 27 al 31 de marzo del 2023, en el cual participaron empresas de varios países de la región y entidades con experiencias y conocimiento de fortalezas, debilidades, problemáticas de aplicación de las herramientas de AquaRating en el contexto de las empresas.

AquaRating, liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la International Water Association (IWA) es un estándar internacional para evaluar los servicios de agua potable y saneamiento. Agua de Quito ha participado desde el año 2012 en la implementación de "AquaRating", es así, que fue la primera Empresa en el mundo en obtener la Certificación en el año 2016 y Recertificaciones en los años 2019 y 2022.

Representación de EPMAPS en Foros Internacionales

(2-28) Representación de EPMAPS en foros a nivel internacional promovidos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Secretaría del Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), Instituto Geológico y Minero de España (IGME-CSIC).



Nuestro Compromiso con el Desarrollo Sostenible

La EPMAPS tiene dentro de sus procesos gobernantes, la gestión de la sostenibilidad empresarial, la cual se centra en analizar y proponer estrategias necesarias para el fortalecimiento del Modelo de Sostenibilidad de la Empresa, así como mejorar nuestra relación con nuestros grupos de interés a través de la implementación de planes de relacionamiento, ejecutados por las diferentes áreas de la EPMAPS.

El Gerente General presenta, de manera periódica, informes de su gestión al Directorio de la Empresa, en los que se tratan temas relevantes que responden al giro del negocio y pueden ser vinculados a aspectos económicos, ambientales y sociales.

Modelo de Sostenibilidad



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Focos de Actuación y Temas Materiales

Nuestro enfoque de gestión se fundamenta en el Modelo de Sostenibilidad, alineado con la Política de Sostenibilidad, que con una visión de triple dimensión: ambiental, social y económica, orienta nuestra gestión a través de estrategias que procuran generar valor en los Grupos de Interés, buscando impactar positivamente en cinco focos de actuación, y así reducir los impactos negativos. Todas estas acciones se sustentan en cuatro ejes transversales: ética, reputación, innovación y comunicación, cuyos principios y lineamientos enmarcan los planes, proyectos y programas, fortaleciendo nuestras capacidades humanas y técnicas que están vigentes para la organización y los Grupos de Interés.

(3-1) Para cada uno de los Focos de Actuación, determinamos temas materiales vinculados a la metodología internacional del Global Reporting Initiative (GRI) Estándar 2021, para los cuales, hemos establecido iniciativas que tienen como finalidad orientar las acciones, proyectos, programas y actividades a realizarse con el objeto de asegurar la Sostenibilidad Empresarial de nuestra organización.

En el 2023 se actualizó los temas relevantes que la Empresa gestiona e impacta en la triple dimensión de la responsabilidad social empresarial.

Focos de Actuación	Temas Materiales Indicadores GRI (3-2)
Buen Gobierno y Transparencia	Transparencia y Gobernanza Corporativa Impacto Económico / Tarifas y Subsidios Ética y Conducta
Universalización de los servicios y Consumo Responsable	Universalización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Calidad del Servicio Consumo Responsable del Agua Innovación y Tecnología
Compromiso Planeta	Gestión del recurso Hídrico / Protección de Cuencas Descontaminación de Ríos y Quebradas Cambio Climático Energía Limpia
Buena Vecindad	Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad / Cambio en el módulo productivo de la comunidad
Talento Humano	Bienestar Laboral de los Servidores Desarrollo de los servidores Inclusión y equidad de género

Relacionamiento con Grupos de Interés

(2-29) La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés de la EPMAPS se enfoca en conocer de forma detallada las necesidades y requerimientos específicos de la Empresa, lo que permite de manera estratégica, concentrar los esfuerzos para comprender las expectativas de estos actores, y aplicar el método de acercamiento a ellos a través de planes y hojas de ruta que agregan valor a la práctica de sostenibilidad de esta. (ODS 16)

(2-25, 2-26) Por otro lado, la Gerencia General, Gerencias de Área y Direcciones de EPMAPS, son los responsables de atender las consultas o requerimientos de los grupos de interés con respecto a los ámbitos económicos, ambientales, sociales, acorde a sus funciones y mediante varios mecanismos de relacionamiento, tales como: diálogos directos, reuniones, asambleas, talleres de socialización, charlas informativas, y, comunicaciones oficiales internas y externas. (ODS 16)



- 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 que puedan acceder a este beneficio.



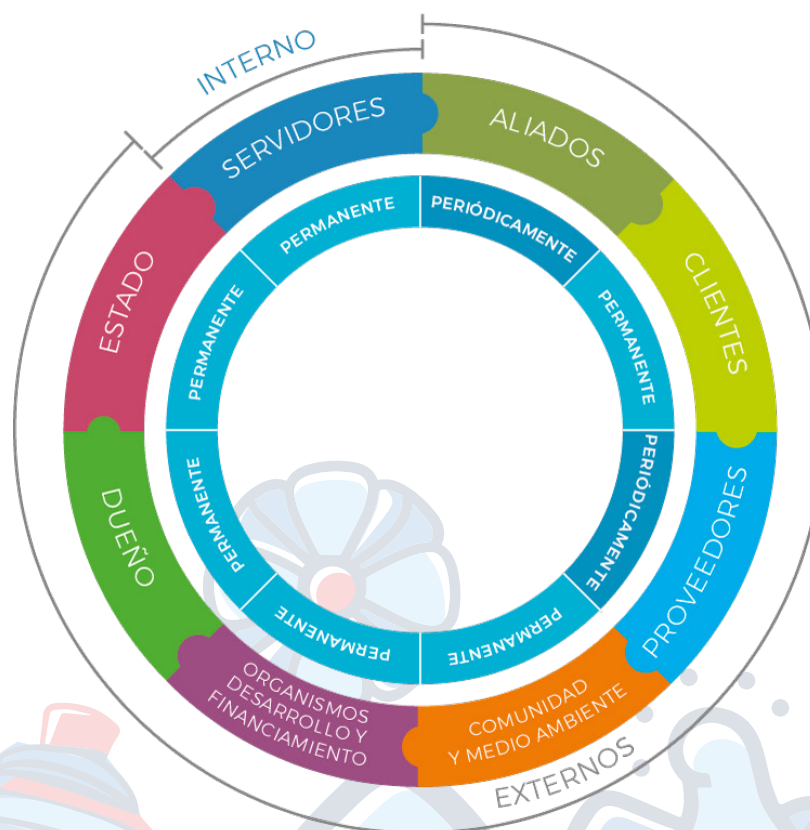
Intercambio de Buenas Prácticas.



- Generar comunicación bidireccional con el cliente.
- Provisión de Agua Potable y Saneamiento con tarifas accesibles.



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



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



Gestionar la coordinación y comunicación para los financiamientos.



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



Mejorar la coordinación y comunicación con entidades estatales.

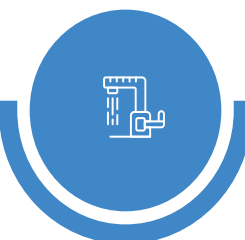
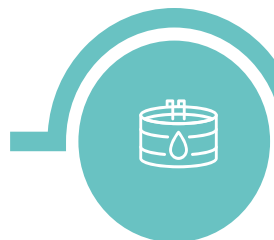
Contamos con alianzas estratégicas en la Sociedad Civil, Sector Público y Organismos Internacionales para mejorar los servicios y gestiones de la Empresa, a continuación, se detallan las diferentes alianzas:

Sociedad Civil	Grupo Social	Clientes/Usuarios EPMAPS Población del DMQ Academia Empresas miembros de Pacto Global Ecuador Sindicato de la EPMAPS Asociaciones de la EPMAPS Servidores ONG FONAG Comunidades fuera del DMQ Proveedores EPMAPS
Sector Público	Entidad	Municipio del DMQ GAD Cantonales GAD Parroquiales Empresas Públicas del sector del Agua y Saneamiento Empresas y Secretarías Adscritas al MDMQ Ministerios del Gobierno Central Contraloría General del Estado Procuraduría General del Estado Fiscalía General del Estado Defensoría del Pueblo Quito Honesto Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Agencia de Regulación y Control del Agua-ARCA Administraciones Zonales SERCOP INEN CONQUITO
Organismos Internacionales	Organismos-Agencias / Corporaciones/ Fundaciones	Banco Interamericano de Desarrollo-BID Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe-CAF Agencia Francesa de Desarrollo Fondo para la Promoción de Desarrollo-FONPRODE Red Water Operator Partnership para Latinoamérica y el Caribe-WOPLAC Banco Mundial Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento Asociación de entes reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas-ADERASA Corporación Pacto Global Ecuador

(2-25, 2-22) La EPMAPS cuenta con el Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado, formulado con un horizonte de planificación hasta el año 2040, al igual que el Plan para la Descontaminación de los Ríos de Quito, los mismos que establecen los proyectos de inversión sobre los cuales debe enfocarse la planificación técnica. Para el 2025 se realizará una actualización del Plan Maestro de Agua Potable y Alcantarillado, que considerará los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda del 2022. También, mantenemos un modelo financiero de largo plazo como parte de la planificación financiera, que incorpora: los ingresos previstos, las inversiones, los costos de operación y mantenimiento de la Empresa, los gastos administrativos y financieros; y el pago del servicio de la deuda, con lo cual, se formulan los estados financieros proyectados, con miras a establecer mecanismos para garantizar una economía sana y la toma oportuna de decisiones de manera sostenible.

Retos, objetivos y metas para el próximo y siguientes tres a cinco años

Incrementar el porcentaje de tratamiento de aguas residuales



Drenaje urbano



Disminuir las pérdidas físicas de agua de manera sostenida



Optimizar la gestión comercial y de clientes



Cabe destacar que EPMAPS continúa impulsando actividades y proyectos para contribuir al cumplimiento de algunas metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas, los 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 EPMAPS durante el 2023 ha participado activamente en las mesas de trabajo del ODS 3 y ODS 15, cuyos líderes de Mesa se han convertido en aliados estratégicos para implementar proyectos en cooperación mutua.



Mesa liderada por Laboratorios BAGÓ del Ecuador. Como miembros de esta mesa de trabajo, difundimos a nuestro personal el material comunicacional entregado por Bagó para promover la campaña “Educar para prevenir enfermedades del cerebro y el corazón”, el mismo que recoge consejos para fomentar un estilo de vida saludable dentro de las organizaciones, a través de la educación y la sensibilización.

3 SALUD Y BIENESTAR



Mesa liderada por el Colegio Johannes Kepler, que ha desarrollado la iniciativa “Siembratón”, con la cual se plantean jornadas de reforestación que articulan a empresas, instituciones gubernamentales, educativas y de la sociedad civil. Así, hemos coordinado la instalación de puntos de hidratación y transporte para contribuir a la reforestación del Cráter Ilaló y La Comuna en Quito.



Liderazgo del Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 6 “Agua Limpia y Saneamiento”.

(2-25) Participamos de manera activa en el programa “LÍDERES POR LOS ODS”, de Corporación Pacto Global Ecuador, entidad que está integrada por más de 400 entidades públicas y privadas de alto prestigio a nivel nacional. Así, en el 2023 culminamos por tercera ocasión el liderazgo de la mesa de trabajo del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: “Agua Limpia y Saneamiento”. Este liderazgo tiene como meta, para el 2030, garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



LÍDERES POR LOS ODS



Pacto Global
Red Ecuador



Mesas de trabajo ODS6



CAJA 2

EPMAPS
de Quito

Quitorenace



Quito
Alcaldía Metropolitana

Capítulo 2

Gestión Económica

Cifras y Resultados

La gestión económica tiene el propósito de alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con un enfoque de 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 el cumplimiento de políticas internas y públicas para el desarrollo, así como la aplicación de la ley referente a tarifas y focalización de subsidios e innovación.

Desempeño Económico

(201-1, 201-4, TM.I GRI 3-3) EPMAPS-Agua de Quito financia su gestión a través de recursos propios obtenidos de su facturación mensual, y de préstamos otorgados por organismos multilaterales como el BID y FONPRODE. Los ingresos resultantes del ejercicio fiscal son distribuidos en: inversión de agua potable y saneamiento.

La Empresa considera como proveedores locales para las contrataciones de bienes y servicios, a quienes tienen instalaciones dentro de la provincia de Pichincha, sean estas oficinas matrices o sucursales. Los datos generales de las contrataciones 2023 se presentan en el siguiente cuadro: (ODS 8; ODS9)

Contrataciones de Bienes y Servicios 2023				
Tipo de Contratación	N° de Contrataciones	%	Monto de Contratos (USD)	%
Local	251	69%	23'020.319,49	72%
Nacional	114	31%	8'924.246,85	28%
Totales	365	100%	31'944.566,34	100%

Fuente: Gerencia de Administración y Logística

(204-1) Dentro de su plan de inversiones, en el año 2023, la EPMAPS realizó contrataciones que ascienden a USD 65,68 millones en proyectos de agua potable y saneamiento, que corresponden a la línea de conducción Paluguillo-Bellavista tramo 1 y la Planta de Tratamiento de Agua Potable Calderón con una capacidad de 650 l/s primera fase, cumpliendo con los principios de transparencia y legalidad, que establece la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; y, para los proyectos con concursos internacionales bajo la normativa aplicada por los Organismos Multilaterales de Crédito y/o Agencias de Cooperación.

Contrataciones de Obras 2023		
Tipo de Contratación	N° de Contrataciones	Montos de Contratos (USD)
Local	32	11'991.543,83
Internacional	2	65'686.688,26

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

En el año 2023 se adjudicaron 36 procesos de catálogo dinámico inclusivo, ferias inclusivas e ínfimas cuantías por un monto de USD 1'948.970,89, dando prioridad a los artesanos y actores de la economía popular y solidaria en procesos de adecuaciones, mobiliario, ropa de trabajo y transporte de personal.

Dentro del proceso de ferias inclusivas promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral eliminando barreras y fomentando la participación democrática. Así, se busca construir relaciones más igualitarias y colaborativas, brindando un modelo económico y social que busca transformar las relaciones tradicionales de producción y consumo, privilegiando la justicia, la solidaridad y la sostenibilidad.

Durante el 2023, la EPMAPS contrató un total de USD 11,99 millones en varios proyectos y consultorías de agua potable, saneamiento y descontaminación, 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 y Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento, acorde a la Planificación Estratégica de la EPMAPS.

Valor Económico Generado

Los valores económicos generados en el año 2023 demuestran el buen desempeño empresarial, que se traduce en un beneficio económico para la sociedad. Dentro de este capítulo, se detalla el cumplimiento de las obligaciones con el Gobierno en relación con el pago de impuestos y contribuciones. Todos los procesos que realiza la EPMAPS a través de la Gerencia Financiera, se desarrollan en base al cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera NIFF, así como las Normas de Control Interno y Reglamentos emitidos a través de la Contraloría General del Estado, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y Políticas Contables.

Ingresos

(201-1) El valor económico directo generado se refiere al total de ingresos de la Empresa. A través de su Plan Estratégico, establece los objetivos y metas que permiten mantener la gestión financiera en el uso eficiente y eficaz de sus recursos, con la finalidad de realizar la ejecución de proyectos de inversión y a la vez mantener la sostenibilidad financiera empresarial a largo plazo.

Los ingresos con relación al año 2022 han aumentado en el 4%, estos valores corresponden al incremento del número de clientes generado por la atención oportuna en la instalación de conexiones de agua potable y alcantarillado; la adquisición e instalación de nuevos medidores en reemplazo de los que cumplieron su vida útil y el incremento de ingresos por servicio de agua potable y alcantarillado debido a la optimización de rangos, implementado para motivar el ahorro en el consumo responsable y la conservación del recurso hídrico.

Existe también una mejora importante en la facturación de venta de hidroelectricidad gracias a que el proyecto de captación de agua cruda, Ramal Chalpi Grande financiado con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) ya se encuentra operativo al 100% y ha incrementado la capacidad de producción de energía de la EPMAPS significativamente. (ODS 3; ODS 8; ODS 9)

Transferencias

En el año 2023 la EPMAPS no recibió ninguna transferencia por parte del Municipio o del Gobierno Central.

Descripción	Monto USD 2022	Monto USD 2023
Ingresos Operacionales	156'821.637	159'949.562
Otros Ingresos No Comerciales	133.791	182.754
Otros Ingresos No Operacionales	7'964.123	11'513.129
Total de Ingresos	164'919.551	171'645.445

Fuente: Gerencia Financiera
Balance auditado 2022 - Balance cerrado previo auditoría 2023

Valor Económico Distribuido

El valor económico distribuido se refiere a los costos operacionales, salarios y beneficios del personal, pagos a proveedores de capital, pagos al Gobierno e inversiones en la comunidad. (ODS 3; ODS 8; ODS 9)

Egresos

La Empresa mantiene una política de optimización y control para asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones laborales al corto, mediano y largo plazo y que estos valores no tengan incrementos significativos que puedan afectar sus finanzas empresariales. Los costos de mano de obra son el rubro de mayor importancia dentro del valor económico distribuido, en el año 2023 se ha disminuido con relación al 2022 el 11% de este rubro, esto gracias al plan de jubilación y retiro voluntario, sin necesidad de realizar recortes de personal o supresión de partidas.

En el 2023, los costos financieros, se incrementaron en el 37% con relación al valor del 2022, debido a que se realizó el registro del reconocimiento en el gasto de los intereses del Préstamo AFD CEC1010 una vez finalizado el periodo de construcción, asignación que se realiza de conformidad a las políticas contables empresariales y a las normas NIIF 16. (ODS 8; ODS 9)

En el año 2022 se depuraron los rubros por consultorías y diseños de proyectos contratados en años anteriores y se registró el reconocimiento de estos gastos en la cuenta "Servicios de Terceros", sin embargo para el año 2023 ya no constan estos valores y se registran los costos normales históricos de esta categoría como son: servicios básicos, seguridad, seguros, lectofacturación, entre otros. (ODS 8; ODS 9)

Los gastos en materiales como herramientas, insumos para la potabilización del agua, combustibles, entre otros, aumentó en el 21% mientras que el mantenimiento y reparación de las redes de conducciones, tratamiento y distribución de los sistemas de agua potable, alcantarillado, limpieza de sumideros y otros servicios relacionados, incrementó en el 41%, estas variaciones se dan en base al incremento de la producción de agua potable, la antigüedad de las redes de agua y alcantarillado y el crecimiento de las instalaciones operativas de la Empresa gracias a la finalización de obras de interés público. (ODS 8; ODS 9)

El valor de Otros Egresos disminuye en el año 2023, debido a que se dio de baja una cantidad menor de activos fijos que ya han cumplido con su vida útil respecto a los que se dieron de baja en el año 2022. (ODS 8; ODS 9).

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

Descripción	Monto USD 2022	Monto USD 2023
Remuneraciones	43'810.080	39'369.245
Materiales	6'736.105	8'173.283
Servicios de Terceros	28'788.632	20'992.443
Mantenimiento	10'788.659	15'171.745
Depreciación y Amortización	29'669.988	31'893.041
Financieros	6'386.208	8'719.790
Provisiones	4'417.612	5'374.055
Otros	1'244.226	629.628
Total	131'841.510	130'323.231

Fuente: Gerencia Financiera
Balance auditado 2022 - Balance cerrado previo auditoría 2023

Valor Económico Retenido

(201-4) En base al Valor Económico Directo Generado, que corresponde al total de ingresos generados y el Valor Económico Distribuido, que se refiere a los gastos efectuados se obtiene la diferencia que representa la Utilidad o Valor Económico Retenido (VER). Entre los años 2022 y 2023 se presenta un incremento del 22% debido a varios ajustes contables y a un adecuado manejo de las finanzas empresariales. (ODS 8)

Descripción	Monto USD 2022	Monto USD 2023
Utilidad (201-1)	33'078.041	41'322.213

Fuente: Gerencia Financiera
Valor económico retenido antes de otros resultados integrales
Balance auditado 2022-Balance cerrado previo auditoría 2023

El Valor Económico Retenido del año 2023 es de USD 41,3 millones, utilidad que se considera la más alta conseguida por la EPMAPS en los últimos 7 años, gracias a la mejora de los servicios facturados, al uso adecuado de los recursos, priorización del gasto y todo sin afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos recursos se destinan en su totalidad a inversiones para la ejecución de obras de agua potable, alcantarillado, drenaje y descontaminación de aguas residuales.

(2-27) Dentro de nuestras prácticas y control de gestión ambiental, tanto en la construcción de infraestructura de agua potable y saneamiento, así como en la operación de los mismos, mantenemos un estricto seguimiento de los procesos regulatorios ambientales, para cumplir con las medidas insertas en cada Plan de Manejo Ambiental aprobado por la autoridad competente, lo que permite evitar posibles sanciones administrativas o económicas derivadas del incumplimiento de la legislación ambiental vigente. (ODS 9)

Conforme a nuestras políticas de transparencia, buenas prácticas empresariales, y alineados al Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, cumplimos de manera rigurosa con el pago de las obligaciones contraídas tanto con el Gobierno Central, como con nuestros proveedores. A continuación, se detalla los impuestos pagados durante el año 2023: (ODS 8; ODS 9)

Impuestos Pagados	Monto USD 2023
Impuesto al Valor Agregado - IVA Facturación	72.463,97
Renta Retención (informativo)	1'497.609,81
Total	1'570.073,78

Fuente: Gerencia Financiera

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 el 2023 constan en el ANEXO 1 de esta Memoria.

Principales Indicadores 2023

Satisfacción del Cliente	78,51%
Continuidad del servicio en el DMQ	89,47%
Calidad del agua potable en el DMQ	99,97%
Cobertura de agua potable en el DMQ	98,33%
Cobertura de alcantarillado en el DMQ	94,15%
Índice de agua no contabilizada en el DMQ	29,12%
Empleados totales por mil conexiones de agua potable	2,29
Nivel de consumo de agua por conexión	18,97m ³ /conex./mes
Índice de eficiencia en la cobranza	97,95%
EBITDA	51,23%
Cobertura de tratamiento de aguas residuales	3,44%
Índice de autosuficiencia energética (EPMAPS 03)	94,84%

Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

Satisfacción al Cliente

(416-1, TM. E GRI 3-3) Durante el año 2023, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de los productos y servicios que brinda la EPMAPS-Agua de Quito, se obtiene los resultados de la encuesta que realiza una empresa consultora para determinar el Índice de Satisfacción del Cliente que se reporta en la Planificación Estratégica Empresarial. Dicha encuesta permitió evaluar nuevos aspectos significativos relacionados con estos servicios, tales como:

- Servicio de agua potable: calidad, continuidad
- Servicio de alcantarillado: servicio en general
- Conexiones y reparaciones de agua potable y alcantarillado.

Continuidad del Servicio de Agua Potable

EPMAPS-Agua de Quito provee de agua potable las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo en caso de suspensiones emergentes o programadas para reparaciones, con una continuidad del servicio en el DMQ de 89,62% siendo una de las principales causas de la disminución de este indicador respecto al 2022, los racionamientos del servicio de agua potable provocados por la época estacionaria de verano y racionamientos de energía eléctrica, que ocasionó que se envié menor cantidad de agua desde las estaciones de bombeo hacia los tanques de distribución.

Calidad del Agua Potable en el DMQ

(416-1, EPMAPS 02) La gestión de la calidad del agua que realiza la EPMAPS a lo largo de todo el proceso de potabilización, desde la captación, conducción y tratamiento hasta la distribución, beneficia a cerca de 2,7 millones de habitantes del DMQ, protegiendo su salud al dotar de agua de calidad y sin contaminación que les pueda provocar enfermedades estomacales derivadas de un proceso no adecuado de tratamiento. Con esta práctica, la Empresa contribuye al ODS 6 "Agua Limpia y Saneamiento" y sus metas 1 y 3; mientras que de manera secundaria esta práctica contribuye con: ODS 1 "Fin de la Pobreza" y su meta 4; ODS 2 "Hambre Cero" y su meta 4; y ODS 3 "Salud y Bienestar" y su meta 9.

Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado en el DMQ

Muestra el porcentaje de población abastecida con servicio de agua potable y alcantarillado, con conexión domiciliar y formalmente registrada. La cobertura del DMQ sobrepasa las métricas de América Latina, sin embargo, en el año 2023 se aumentaron los esfuerzos y se enfocó la línea de acción hacia las parroquias, con el objetivo de disminuir la brecha entre área urbana y rural.

Índice de Agua No Contabilizada

Los niveles de agua no contabilizada corresponden a la diferencia entre la cantidad de agua inyectada al sistema de abastecimiento y la cantidad de agua realmente cobrada a los clientes, que generalmente se produce debido a fugas (pérdidas reales o físicas), siendo la media en la región de 40,38%.

Empleados totales por mil conexiones de agua potable

Permite evaluar el número de empleados directos que tiene vinculados el prestador del servicio de agua potable por cada 1000 conexiones, durante el periodo de evaluación en este caso 2023. Este es un indicador referente en la región, ya que la media es 3,49.

Nivel de consumo de agua por conexión

El consumo de agua potable por conexión doméstica ha tenido una tendencia decreciente, el consumo por

conexión presentó un rendimiento en el año 2023 de 18,97 m³ frente a los 19,74 m³ del año 2022.

Índice de eficiencia de la cobranza

Este indicador tiene relación directa con el total recaudado vs el incremento de la cartera vencida. En el año 2023 se registró un índice porcentual del 97,95% resultado que incrementó un 7,36% con referencia al indicador del año anterior; esta gestión representó para la EPMAPS un recaudo de más de USD 4 millones.

EBITDA antes de transferencias

Este indicador estima el margen que se genera entre los ingresos antes de la transferencia, menos los gastos antes de amortizaciones, depreciaciones e intereses. En el 2023 se registró un porcentaje de 51,23%, resultado que se encuentra por encima de la meta programada.

Cobertura de tratamiento de aguas residuales

(303-4) Con respecto a la cobertura de tratamiento de aguas residuales, la Empresa cuenta con el Plan de Descontaminación de los Ríos y Quebradas del DMQ, el mismo que prevé resolver en el mediano y largo plazo esta problemática, mediante la intercepción de las aguas residuales que actualmente son vertidas a los ríos y la construcción de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que permitan tratar y acondicionar estas aguas a niveles de calidad aceptables, para que el control y seguimiento de los parámetros de los efluentes que se descargan a los cuerpos receptores sean comparados con lo establecido en la normativa ambiental vigente. Al momento se dispone de varias Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, siendo la PTAR Quitumbe la más importante.

Índice de autosuficiencia energética

(Indicador EPMAPS 03) Se refiere a la cantidad de energía producida en las centrales de generación de la EPMAPS y que fue consumida en las instalaciones de la Empresa, alcanzando el 94,84% de ejecución en el año 2023.



Calidad del agua potable

99,97%



Cobertura de agua potable en el DMQ

98,33%



Cobertura de alcantarillado en el DMQ

94,15%



Continuidad del servicio en el DMQ

89,47%

Universalización del Servicio y Consumo Responsable

(303-1, TM. D GRI 3-3) 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, con el fin de dar continuidad del servicio de agua potable, saneamiento y descontaminación, la EPMAPS realizó la reposición y ampliación de infraestructura a través de los proyectos que desarrolla la Empresa, en el 2023 se benefició a un total de 1'025.381 habitantes. (ODS 11; ODS 12)

Además, para garantizar los servicios de alta calidad, atendiendo a la demanda del servicio de agua potable y saneamiento para la población de la ciudad, hemos realizado inversiones significativas para la universalización de este e incrementar el índice de cobertura.

**Habitantes
beneficiados en obras
de agua potable**

613.300

**Habitantes
beneficiados en obras
de alcantarillado**

90.850

**Habitantes
beneficiados en obras
de descontaminación**

321.231



Infraestructura de Agua Potable

(203-1, TM.G GRI 3-3) Con el objetivo de incrementar la cobertura del servicio de agua potable, durante el 2023 se realizó la extensión de redes en una longitud de 13,95 km de agua potable, con una inversión de USD 52'617.864,69. Así contamos con un total de 4.368 conexiones de agua potable, tanto en infraestructura nueva como en la existente. (ODS 9; ODS 11)

Entre los proyectos más sobresalientes ejecutados durante 2023, tenemos los siguientes:



Proyecto	Descripción	Monto Contrato sin IVA (USD)	Inversión Ejecutada 2023 con IVA (USD)
Línea de Conducción Paluguillo - Bellavista (Tramo 1 Paluguillo - Puenbo)	Este tramo forma parte de la Conducción Paluguillo – Puenbo – Calderón, que conducirá agua cruda desde el sector de Paluguillo hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Calderón. Consiste en un tramo de tubería de acero de 1400 mm (52") con una longitud de 14,4 km, la construcción de 5 cámaras de desagües, 15 cámaras de aire, 4 pasos de quebrada y 1 cámara derivadora de caudal. En Puenbo se instalará la Cámara Derivadora para enviar el caudal proveniente de Paluguillo hacia Calderón y en el futuro también enviar agua hacia la Planta de Bellavista cuando se construya el tramo de conducción Puenbo-Bellavista. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)	49'636.306,85	9'295.644,15 (18,73%)
Construcción de Planta de Agua Potable Calderón Módulo 1	Consiste en la Construcción de Planta de Agua Potable Calderón, primera fase, con un módulo de potabilización de 650 (l/s)	16'051.381,41	(2,23%)
Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo (600 l/s)	Construcción de 2 módulos de tratamiento de agua potable independientes, con una capacidad de 1000 l/s, con el objetivo de optimizar el servicio de abastecimiento de agua potable en la zona nororiental del DMQ, e incrementar la capacidad de procesamiento de la actual planta de tratamiento de agua potable Paluguillo. La planta se encuentra en funcionamiento y se encuentra tratando alrededor de 400 l/s. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)	16'052.381,41	16'052.381,41 En proceso de Acta de E-R definitiva
Extensión de redes de agua potable Administración Zonal Calderón	Este proyecto consiste en la construcción de 18.124 Km de tubería de diferentes diámetros producto de lo cual se instalarán 444 conexiones domiciliarias nuevas y 150 reconexiones. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)	509.140,14	509.011,10
Mejoramiento de la red de agua potable calle Gaspar de Carvajal, tramo comprendido entre la Av. Interoceánica hasta la Y de la Comuna Central, parroquia Tumbaco)	El proyecto consiste en el cambio de la tubería de las líneas principales de la red de distribución de los tanques Tumbaco Alto y Tumbaco Bajo. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)	275.575,55	275.544,26
Culminación: diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento del Proyecto de Agua Potable para San Juan de Calderón	La conducción diseñada consiste en una Línea de Transmisión (LT) de 7032,9 m de longitud desarrollada, que permitirá conducir agua potable desde los tanques existentes ubicados en el sector de Carcelén hasta el nuevo tanque proyectado San José de Morán 2 (centro de San Juan de Calderón), que dispone de una capacidad proyectada de 2000 m3. La Línea de Transmisión se ha proyectado con tubería de 350 mm de diámetro, cuyos materiales se combinan a lo largo de su trayectoria entre hierro dúctil y acero. Esencialmente, hierro dúctil para las tuberías que soportarán presiones en condiciones excepcionales menores a 30 bares y, para mayores de 30 bares la tubería se proyecta en material acero. Los trabajos previstos corresponden a la culminación de la construcción de la línea de transmisión. Además, se incluye la adecuación de la vía Rafael Carvajal en una longitud de 800m aproximadamente como medida de compensación para los moradores de la zona de Mastodontes que constantemente han mostrada su oposición al proyecto. (contrato octubre de 2023)	1'988.877,70	67.245,74

Infraestructura de Saneamiento

Con el objetivo de incrementar la cobertura del servicio, se instaló de 78,37 km de redes de alcantarillado, con una inversión de USD 16´471.392,74. Asimismo, durante el 2023, la Empresa realizó un total de 3.191 conexiones domiciliarias de alcantarillado, todo esto aprovechando la infraestructura existente y las nuevas obras. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)

Entre los principales proyectos de saneamiento ejecutados en el 2023 mencionaremos los siguientes:

Proyecto	Descripción	Monto Contrato sin IVA (USD)	Inversión Ejecutada 2023 con IVA (USD)
Culminación "Obras de mejoramiento del sistema de alcantarillado de la cabecera parroquial de Tumbaco, extensión de redes de alcantarillado varios sectores, alcantarillado e interceptores para la cuenca de la qda. Patagua; alcantarillado e interceptores para el sector sur del barrio Chiviqui, parroquia Tumbaco y extensión de redes de alcantarillado, parroquia Cumbaya"	<p>Para culminar el proyecto "OBRAS DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LA CABECERA PARROQUIAL, EXTENSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO VARIOS SECTORES, ALCANTARILLADO E INTERCEPTORES PARA LA CUENCA DE LA QDA. PATAGUA; ALCANTARILLADO E INTERCEPTORES PARA EL SECTOR SUR DEL BARRIO CHIVIQUI, PARROQUIA TUMBACO Y EXTENSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO, PARROQUIA CUMBAYA", se encuentran pendientes las obras en los siguientes subproyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EXTENSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO VARIOS SECTORES DE LA PARROQUIA TUMBACO. GRUPO 2, contempla la culminación de este proyecto en tres sectores bien definidos: Comuna Leopoldo Chávez, Barrio Churoloma (Quebrada El Payaso) y Barrio Los Pinos de Santa Rosa. -OBRAS DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE TUMBACO: consiste en la culminación de la construcción de túneles del Interceptor Sanitario Chaquishcahuaycu, Interceptor Pluvial Orellana, Interceptor Sanitario Intervalles, Red de Alcantarillado Calle Gaspar de Carvajal y Red de Alcantarillado Calles: Juan Montalvo, Vicente Rocafuerte y Alba Calderón. ALCANTARILLADO DEL SECTOR SUR DEL BARRIO CHIVIQUI. PARROQUIA TUMBACO: contempla la culminación del Interceptor Sanitario (Túnel y tuberías) y Red de Alcantarillado Q. Mulango, Hilario y barrio La Cerámica sector radio Oyambaro. -ALCANTARILLADO E INTERCEPTORES PARA LA CUENCA DE LA QUEBRADA PATAGUA. PARROQUIA DE TUMBACO: contempla redes de alcantarillado en el Pasaje Pillagua, Patagua Sur, Muro de protección para red de alcantarillado, obras de protección en descargas, construcción de pozos de avance, construcción de colector tipo túnel Patagua Norte, conexiones domiciliarias y reposición de carpeta asfáltica. 	5'134.994,34	2'169.659,46
Alcantarillado Barrio La Isla, Parroquia Yaruquí	<p>El proyecto consiste en la construcción de redes de alcantarillado para el Barrio La Isla: El sistema comprende una red de alcantarillado sanitario de 11.271 m de longitud sobre las calles y pasajes del barrio La Isla con tuberías plásticas, con diámetros de 250, 300 y 400 mm, además se ha proyectado un túnel liner de 173 m de longitud para el cruce de las vías E35, paso elevado para la quebrada La Isla, 3 cruces del canal de riego y 253 pozos B1, la descarga se la proyecta al alcantarillado existente del barrio La Florida de Chantag, a través de un túnel tipo Baúl de 1,20 x 1,80 m2 de sección, de 500 m de longitud. Además, se recogerá una de las descargas del mencionado barrio, impidiendo la contaminación de la captación de agua de riego para Puenbo.</p>	1'474.414,04	675.961,94

Infraestructura de Saneamiento

Proyecto	Descripción	Monto Contrato sin IVA (USD)	Inversión Ejecutada 2023 con IVA (USD)
Alcantarillado Barrio San Pedro La Tola, Parroquia Checa	<p>El proyecto consiste en la construcción de redes de alcantarillado para las calles y pasajes del Barrio San Pedro La Tola, los interceptores de la quebrada Tejahuasi ubicada en el barrio Agilla y las calles 3 de Mayo y Padre Ramón Torres, ubicada en Checa. El sistema comprende una red de alcantarillado combinado y sanitario en una longitud de 11.666m con tuberías de PVC, con diámetros de 300, 350, 400, 500, 600 y 700 mm.</p> <p>En el proyecto se contempla 5 pasos elevado de diferentes longitudes para el cruce del canal de riego, siendo el mayor de 37 m de luz, pozos de salto y 4 descargas a redes existentes.</p>	1'126.186,92	327.409,18
Alcantarillado varios sectores Parroquia San Antonio de Pichincha	<p>El proyecto consiste en la construcción de redes de alcantarillado sanitario en varias calles de San Antonio de Pichincha; Calle Melchor de Valdez; Barrio Rumicucho; Calle Atandahua; Barrio Caspigasi. La red tiene 13.265m de longitud y será construido con tuberías plásticas de diámetro 250 y 300 mm, 233 pozos tipo B1, 5 pozos de salto, 2 pozo tipo B2, 389 acometidas domiciliarias, 40 reconexiones, rotura y reposición de asfalto, desadoquinado, readoquinado, desempedrado, reempedrado, entre otros.</p>	756.012,45	523.393,64
Alcantarillado e interceptores Sector Solidaridad, Parroquia Calderón	<p>El proyecto consiste en dotar del servicio de alcantarillado en la calle Los Geranios y sus calles aledañas, además de la construcción de la primera etapa del interceptor que recoge los caudales sanitarios desde la quebrada Sig-Sig, y otras sin nombre y poder conducirlos hasta el interceptor existente ubicado al inicio del barrio Unidad Nacional, en la calle De las Magnolias, en una longitud total de 2.343 m, con tuberías PVC de diferentes diámetros, 540m de colectores, y 38m de túnel, el proyecto cuenta con 1 cruce de quebrada, 5 separadores de caudal de diferente tipo, una descarga en vórtice con túnel, 66 pozos de revisión tipo B1, 2 pozos de revisión tipo B2, 7 pozos de salto, 111 conexiones domiciliarias, proyecto ubicado en el sector de San José de Morán, de la parroquia Calderón, lo cual solucionará los problemas de insalubridad por los caudales sanitarios, además de ayudar a controlar los efectos de las aguas lluvias del sector, se incrementará la cobertura de las redes.</p>	731.192,73	602.968,78

Como parte de la gestión empresarial, las obras contribuyen a la conservación ecológica del entorno, permitiendo 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. (ODS 8; ODS 9; ODS 11)

Infraestructura de Descontaminación

La descontaminación de los ríos de Quito es el camino hacia un manejo responsable e integral del ciclo del agua, que va desde la captación del recurso hasta su devolución a la naturaleza, con el menor impacto posible, se ha elaborado el Plan de Descontaminación de los Ríos y Quebradas del DMQ y con objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito y asegurar la descontaminación de los ríos que circundan la ciudad, se realizó la instalación de 5,22 km de redes de descontaminación (Interceptores), con una inversión de USD 3'551.555,12.

Los principales proyectos son: Construcción de obras hidráulicas Quebrada Carretas, Obras de protección de interceptores y estructuras de descarga en el Río Monjas desde el barrio El Común hasta San Antonio de Pichincha, Obras de mejoramiento de la captación de la Quebrada El Tejado e interceptores Barrio Solidaridad y colector Edén del Valle.

DESCONTAMINACIÓN

Proyecto	Descripción	Población Beneficiada (habitantes)	Monto Contrato sin IVA (USD)	Inversión Ejecutada 2023 con IVA (USD)
Construcción del disipador de energía de la descarga del Colector El Colegio	El tramo para intervenir tiene una longitud de 345m, medidos desde la descarga existente. En el sentido del flujo del agua, se ejecutará un disipador de energía hidráulica, constituido por rejas gruesas de piso (disipador en rejas tipo IV del USBR), seguido por un azud-hidrodinámico, que se desarrollará mediante una rápida en gradas y que culminará en una nueva solera que conformará un colchón hidráulico tipo III, que se cerrará con dentellones ubicados al final del tramo. En el tramo del cauce ubicado hacia aguas abajo del disipador se ejecutará una protección en enrocado del cauce y la construcción de umbrales transversales para reducir la pendiente de fondo y la erosión hídrica.	396.327	2'168.716,29	794.544,89
Interceptor Quebrada Carretas Tramo Simón Bolívar Quebrada Santo Domingo Parroquia Calderón	El proyecto está enfocado en la implementación de un interceptor sanitario, que se ubicará en el margen occidental de la quebrada Carretas, desarrollándose en sentido sur-norte, permitiendo el transporte de caudal sanitario hasta la estructura de descarga ubicada aproximadamente a 1,1 kilómetros de la zona de captación. El proyecto contempla la implementación de dos (2) separadores de caudal, un (1) túnel de conducción con una sección de 1.20 x 1.80m, una (1) estructura de disipación de energía tipo vórtice y una (1) estructura de descarga. A lo largo del trazado se han colocado pozos de visita, pozos de salto y pozos de avance.	7.926	824.705,76	314.537,27



Inversión con Organismos Multilaterales

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo, suscribieron el Contrato de Préstamo N° 4759/OC-EC el 23 de julio de 2019, que tiene como objetivo contribuir a la financiación y ejecución del “Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito”. El 13 de marzo de 2023, se suscribió el Convenio de Crédito, entre el Instituto de Crédito Oficial, entidad pública empresarial del Reino de España y la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, con el objetivo de cofinanciar el Programa.

El plan de financiamiento del programa considera recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por USD 87,1 millones, el Fondo de Promoción del Desarrollo (FONPRODE) por USD 40,0 millones y el aporte local de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito (EPMAPS) por USD 93.9 millones, dando un total de USD 221 millones.

Este Programa busca mejorar la continuidad, gestión operativa y confiabilidad del servicio de agua potable, e incrementar la capacidad de tratamiento de aguas residuales del Distrito Metropolitano de Quito, contribuyendo de esta manera a la mejora de la salubridad de la población y de las condiciones ambientales del DMQ. Los logros más relevantes en el período consistieron fundamentalmente en llevar adelante la contratación y ejecución de los siguientes procesos:

- 1 Línea de conducción Paluguillo–Bellavista (Tramo 1 Paluguillo-Puembo). **En ejecución**
- 2 Línea de conducción Puembo–Calderón. **Fase precontractual**
- 3 Construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Calderón (Primera Etapa). **En ejecución**
- 4 Ampliación Planta de Tratamiento de Agua Potable Bellavista (Primer Módulo) y Repotenciación de la Planta existente. **Fase precontractual**
- 5 Servicio de consultoría para la evaluación del módulo I y diseño definitivo del módulo II de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Troje. **En ejecución**
- 6 Servicio de consultoría para realizar diseños de interceptores y actualización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, sector Checa. **En ejecución**
- 7 Servicio de consultoría para la actualización y complementación de las obras de Intercepción y Tratamiento de Aguas Residuales en el sector La Merced. **En ejecución**
- 8 Líneas de Transmisión, Tanque de Almacenamiento y Redes Calderón. **Fase preparatoria**
- 9 Rehabilitación de la Planta de Tratamiento Puengasí. **Fase preparatoria**
- 10 Servicios de Consultoría para la Implementación del Plan de Acción de la Estrategia de Género y Diversidad de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS). **En ejecución**
- 11 Servicio de capacitación de Fontaneros y Fontaneras. **En ejecución**
- 12 Servicios de Gestión Inteligente en Redes de Distribución de Agua Potable Sector Piloto. **Adjudicado**
- 13 Conservación de áreas de importancia hídrica y alternativas sostenibles en parroquias orientales del Distrito Metropolitano de Quito. **En ejecución**



Fuentes de Trabajo Generadas

En los proyectos ejecutados por la EPMAPS, se han generado fuentes de trabajo directas e indirectas, como se detalla a continuación:

PROYECTOS	EMPLEOS DIRECTOS (PROMEDIO 2023)	EMPLEOS INDIRECTOS (PROMEDIO 2023)
Línea de Conducción Paluguillo - Bellavista (Tramo 1 Paluguillo - Puembo)	105	200
Construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Calderón (primera etapa)(650 l/s)	55	100
Culminación: Diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento del proyecto de Agua Potable para San Juan de Calderón.	25	60
Culminación: 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.	72	120
Construcción del disipador de energía de la descarga del Colector El Colegio	24	50



Adicionalmente, la EPMAPS comprometida con su filosofía empresarial y por medio de contratos ejecutados con organizaciones pertenecientes a la economía popular y solidaria, principalmente lo relacionado a la adquisición de ropa de trabajo y calzado de seguridad; ha generado empleo dentro del área de influencia de la Empresa.



Clientes

(TM.D GRI 3-3, TM.I GRI 3-3) Nuestros clientes se encuentra clasificado por tipo de consumo en:

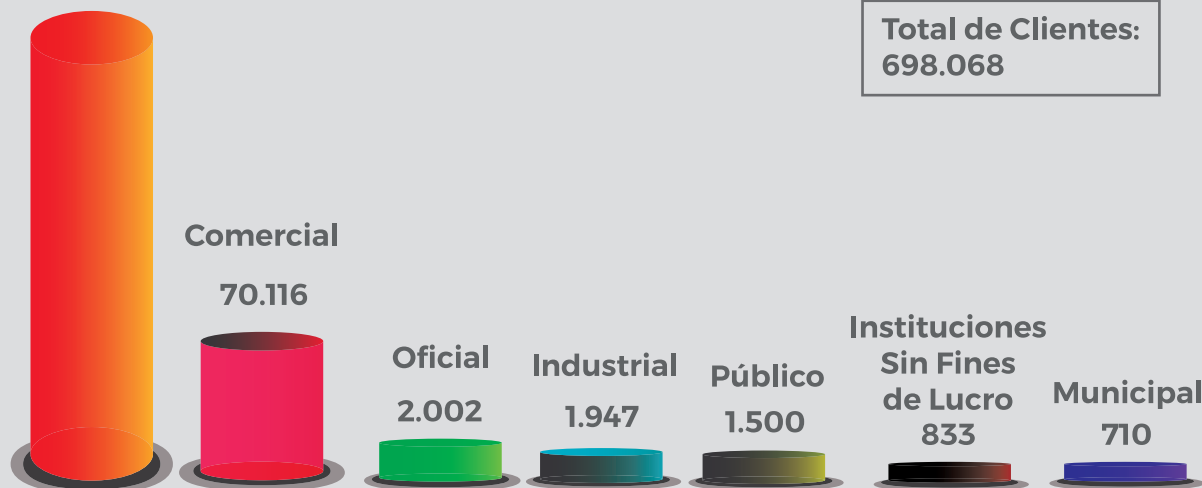
- Clientes residenciales
- Clientes no residenciales

Los clientes residenciales son aquellos cuyo tipo de consumo es doméstico.

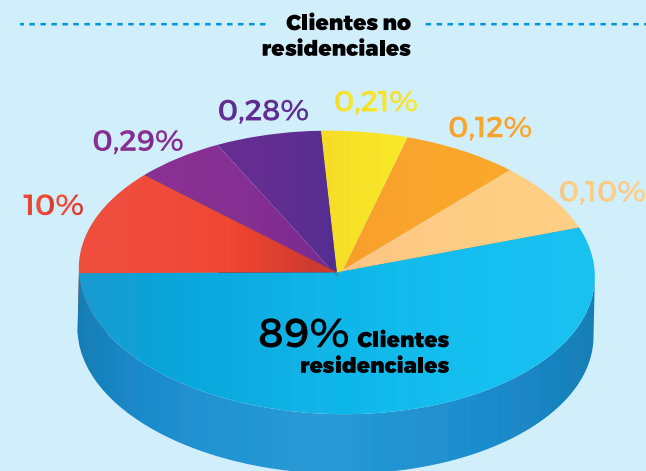
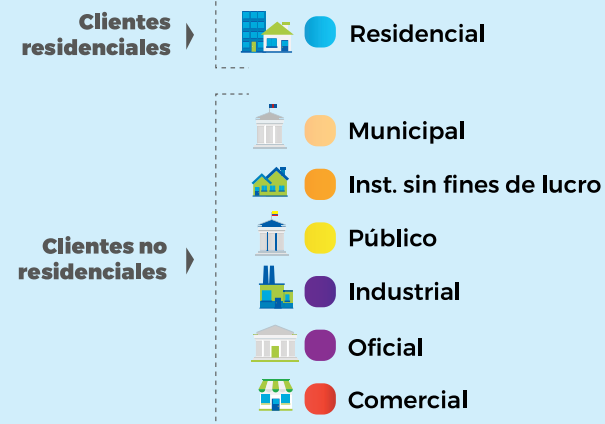
Asimismo, en los clientes no residenciales se consideran los siguientes tipos de consumo: comercial, industrial, oficial, municipal, público e instituciones sin fines de lucro, como se muestra a continuación:

Doméstico
620.960

Total de Clientes:
698.068



Fuente: Gerencia Comercial al 31 de diciembre de 2023



Por otro lado, el consumo de agua por parroquias urbanas y suburbanas asciende a 179'012.287 m3.

M3 POR TIPOS DE CONSUMOS EN PARROQUIAS URBANAS Y SUBURBANAS

Año	Clientes residenciales	Clientes no residenciales						Total
	Doméstico	Comercial	Industrial	Municipal	Oficial	Público	Sin Fines de Lucro	
2023	139'517.657	27'611.934	2'941.703	963.148	6'063.716	1'421.649	492.480	179'012.287

Fuente: Gerencia Comercial

Focalización de Subsidios

(TM.D GRI 3-3, TM.I GRI 3-3) La EPMAPS en su pliego tarifario, establece descuentos por consumo de agua potable y alcantarillado para todos los clientes residenciales (tipo de consumo doméstico) en los primeros 15 m³ de agua al mes.

En atención a las condiciones socioeconómicas de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, las facturas de pago por consumo mensual de agua potable disponen de un beneficio social a los clientes residenciales con consumo de hasta 20 m³ de agua potable al mes. Este descuento se establece en el siguiente cuadro:

Subsidio por condición socioeconómica en función de la valoración del suelo del DMQ.		
Sector Socio Económico	Descuento	Código Sistema Comercial
Alto	0%	21-28 31-33
Alto-Medio	0%	
Alto-Bajo	0%	
Medio-Alto	0%	
Medio	0%	
Medio-Bajo	0%	
Bajo-Alto	5%	29
Bajo-Medio	10%	34 al 37
Bajo	22%	38 y 39

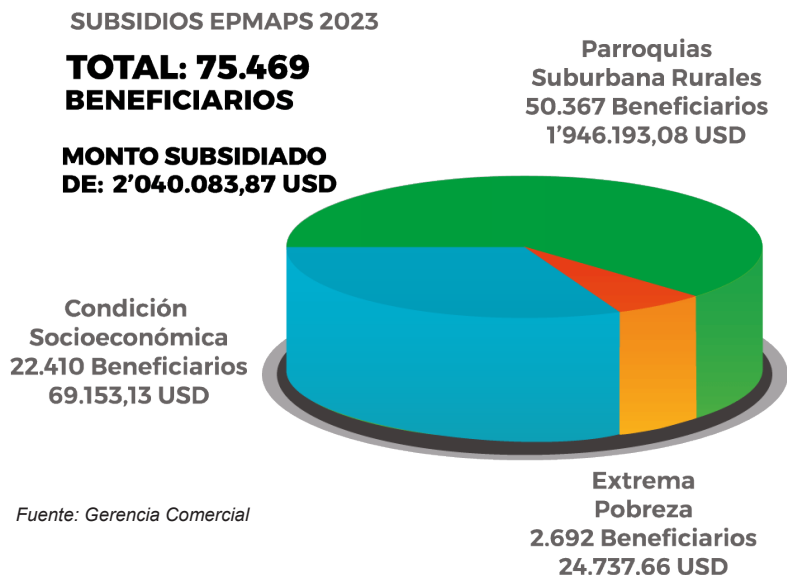
Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

En el pliego tarifario están establecidos subsidios que benefician a los clientes de las siguientes parroquias metropolitanas suburbanas: Alangasí, Amaguaña, Atahualpa, Calacalí, Chavezpamba, Checa, El Quinche, Gualea, Guangopolo, Guayllabamba, La Merced, Lloa, Nanegal Nanegalito, Nono, Pacto, Perucho, Pintag, Pifo, Puéllaro, Puenbo, San José de Minas, Tababela y Yaruquí, exclusivamente para los consumos residenciales de hasta 30 m³ de agua potable al mes.

La EPMAPS con el objetivo de otorgar un mayor descuento a las personas más vulnerables y que se encuentran en condiciones de extrema pobreza, aplica el subsidio en las mismas condiciones tarifarias y subsidios establecidos

para las Parroquias Metropolitanas Suburbanas del DMQ, a los clientes beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano vigente (de acuerdo a la base del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES) y/o que se encuentren calificados en la Unidad de Registro Social bajo la categoría de “Pobreza Extrema”.

A continuación se presenta el resumen de subsidios aplicados en 2023 en las siguientes categorías:



Fuente: Gerencia Comercial

EPMAPS-Agua de Quito, responsable de los derechos de sus clientes y en cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en 2023 benefició con subsidios en la facturación de consumos por servicios de agua potable y alcantarillado a 56.679 clientes, según el siguiente detalle:

N° BENEFICIARIOS						
SUBSIDIO	N° BENEFICIARIOS			MONTO USD		
	2022	2023	% VARIACIÓN	2022	2023	% VARIACIÓN
Discapacidades	4.032	4.293	6,47%	58.003,63	65.741,21	13,34%
Adultos Mayores	48.821	52.386	7,30%	3'674.640,24	4'065.766,23	10,64%
TOTAL	52.853	56.679	7,24%	3'732.643,87	4'131.507,44	10,69%

Fuente: Gerencia Comercial

La Empresa cuenta con un proceso continuo de actualización y depuración a fin de otorgar los subsidios a quienes corresponda, en tal razón en el año 2023 hay un incremento del 10,69 % de subsidios respecto al valor del 2022.



Gestión con nuestros Clientes

Atención a reclamaciones de clientes y comunidad

(Indicador EPMAPS 01) En el año 2023, 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 del 0,18% en comparación al año 2022.

Entre los principales motivos de atención durante 2023, se registran reclamos por el valor de la factura, facilidades de pago, reconexiones, falta en la ejecución de conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado, derivaciones, 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 el plazo legal correspondiente.

Uso eficiente del Agua

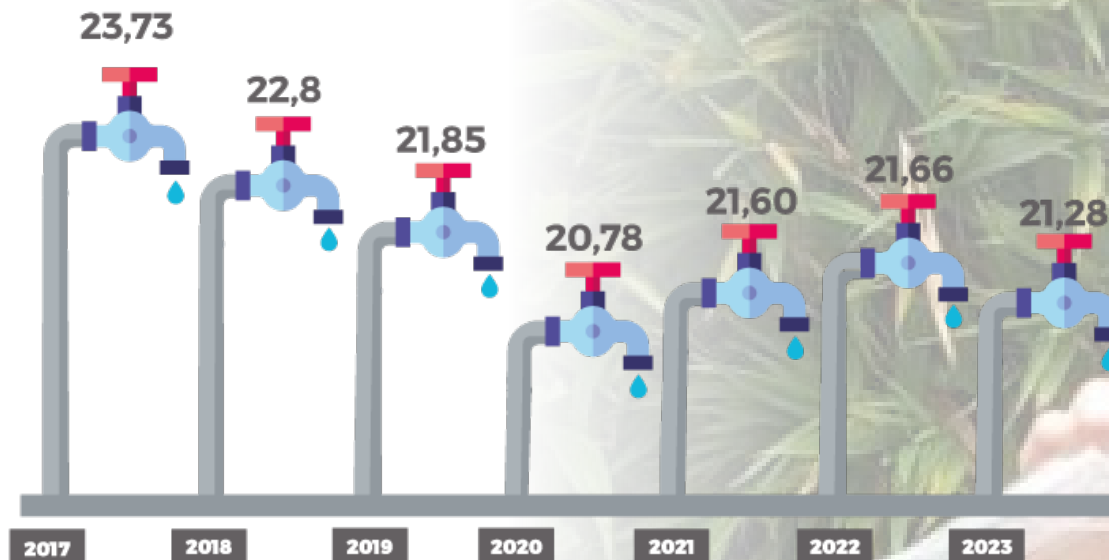
El uso eficiente del recurso hídrico, es un tema prioritario para la EPMAPS, por ello promovemos la corresponsabilidad de la comunidad del DMQ en su cuidado permanente y la reducción de sus consumos de agua potable, para ello durante el 2023, la EPMAPS continuó con las campañas de fomento de uso eficiente y responsable de agua potable que dio como resultado una disminución en el consumo promedio del cliente del DMQ. (ODS 6)

Según la información del sistema informático comercial institucional, a diciembre de 2023 la Empresa registró en su base de datos a 698.068 clientes (cuentas contrato) y su consumo total fue de 14'852.252 m³ de agua potable, lo que representó un incremento de 15.167 clientes y un incremento en el consumo de agua potable en 61.450 m³, en comparación con 2022; por otro lado cabe resaltar que a pesar de los incrementos citados hay una disminución porcentual de 0,38 % del consumo promedio por cliente. (ODS 6)

La campaña permanente para el consumo responsable de agua durante el 2023 impulsó una amplia estrategia de difusión, para dar a conocer a nuestros grupos de interés los mensajes de consumo responsable de agua a través de sus diferentes canales de comunicación. (ODS 6)

También, sensibilizamos a nuestros grupos de interés priorizados en relación con el uso responsable del agua potable, a través de la implementación del Proyecto Nueva Cultura del Agua, que tiene como objetivo, generar la participación activa y el compromiso de varios sectores de la comunidad en la promoción, puesta en práctica de una cultura de conservación y uso responsable del agua. (ODS 6)

Se ejecutaron diferentes acciones en el proyecto que consideraron charlas dirigidas a 6 establecimientos educativos públicos y privados, 2 barrios de los sectores del norte y sur del DMQ e instituciones, los mismos que se desarrollaron con el apoyo de aliados estratégicos como FONAG, YAKU Parque Museo del Agua, Administraciones Zonales, quienes contribuyen desde su ámbito de competencia con el soporte educativo, logístico y de coordinación. (ODS 6)



AÑO	PROMEDIO MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	CLIENTES ACTIVOS	INDICADOR
2022	2.531	682.901	0,37%
2023	3.851	698.068	0,55%

Fuente: Gerencia Comercial

CONSUMO PROMEDIO POR CLIENTE			
AÑO	Total clientes (cuentas contrato) (*)	Total consumo m3 (cuentas contrato) (*)	Consumo promedio por cliente m3 (cuentas contrato) (*)
2022	682.901	14'790.802	21,66
2023	698.068	14'852.252	21,28

Fuente: Gerencia Comercial

* Corresponde a todos los tipos de consumo (doméstico, comercial, industrial, oficial, municipal, público, sin fines de lucro) de los clientes en el DMQ a diciembre 2023.

Proveedores

(414-1) Con el propósito de prestar los servicios de agua potable y saneamiento con calidad y eficiencia a la población del DMQ, la EPMAPS cumple con la normativa aplicable para la selección de proveedores y contratistas, a quienes se les motiva a alinearse a los principios y valores institucionales con estricto apego a las normas de conducta, ética, moral y de integridad, asegurándose de que se establecen los procedimientos adecuados necesarios para lograrlo. (ODS 5; ODS 8; ODS 16)

Para garantizar las operaciones en los diferentes procesos, realizamos varias contrataciones de obras, bienes y servicios, de acuerdo con las modalidades establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento. Durante el 2023, el total de procesos adjudicados fue de 238, los mismos que se muestran a detalle:

PROCESOS EPMAPS ADJUDICADOS AÑO 2023		
TIPO DE COMPRA	VALOR USD	CANTIDAD DE PROCESOS
OBRA	10'457.716,71	24
SERVICIO	16'826.533,65	101
BIEN	11'204.616,27	93
CONSULTORÍA	727.921,40	13
PROCESOS BID	7'520.821,23	7
TOTAL	46'737.609,26	238

En el cuadro que antecede se evidencia el cumplimiento del 88,63% del Plan Anual de Contratación de la Empresa y Plan de Adquisiciones (Procesos BID), en cuanto a los Procesos BID, el porcentaje de cumplimiento es del 99,86%.

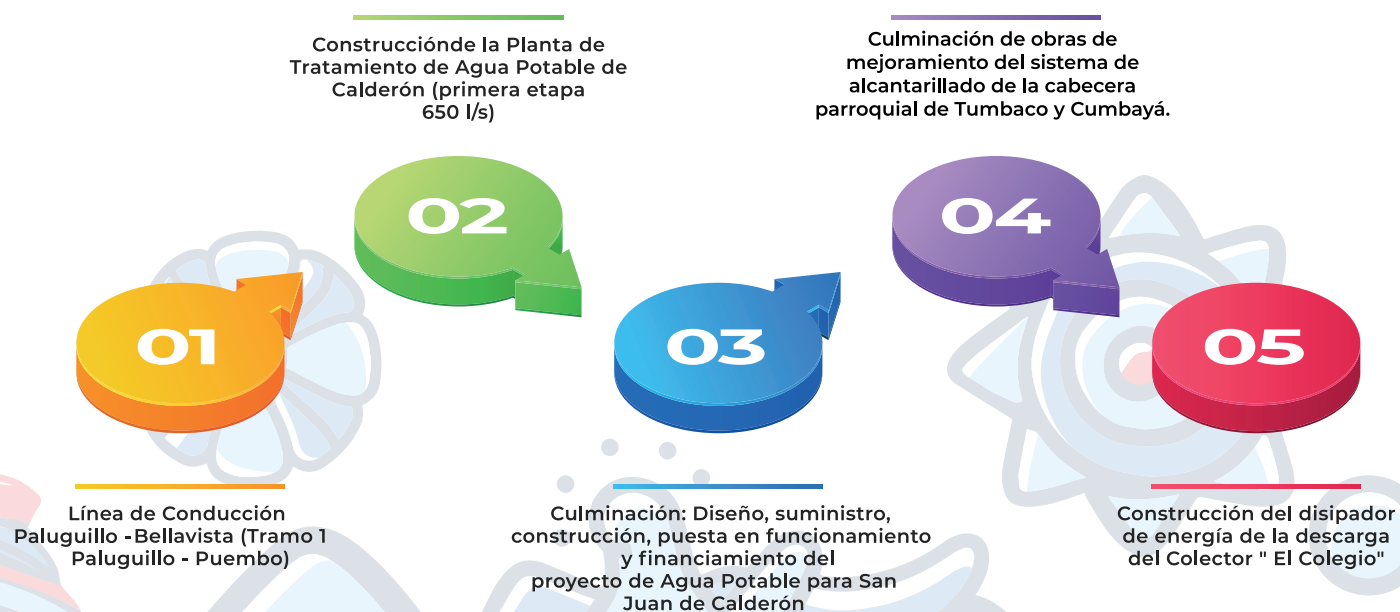
Los procesos contemplados en el Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito, financiados con fondos BID y FONPRODE, son gestionados en el Sistema de Ejecución de Planes de Adquisiciones del BID, por un valor de USD 7'520.821,23.

Es decir la EPMAPS adjudicó un valor total de USD 46'737.609,26 (cuarenta y seis millones setecientos treinta y siete mil seiscientos veintiséis dólares con 26/00), correspondiente a los 238 procedimientos de contratación.

(414-1) La relación con nuestros proveedores y contratistas se basan en la justicia, legalidad, legitimidad, eficiencia, eficacia y transparencia; siendo cordial y respetuosa, por lo que buscamos que el proveedor y contratista se convierta en nuestro socio en la consecución de los objetivos institucionales.

Los procesos nacionales de contratación, de acuerdo con la normativa legal vigente, los gestionamos a través de Portal de Compras Públicas del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), y, acorde al Plan Anual de Contrataciones de la institución, los procesos de contratación con organismos multilaterales e internacionales se rigen a través de normas internacionales.

A continuación se muestran las principales obras contratadas en el 2023:



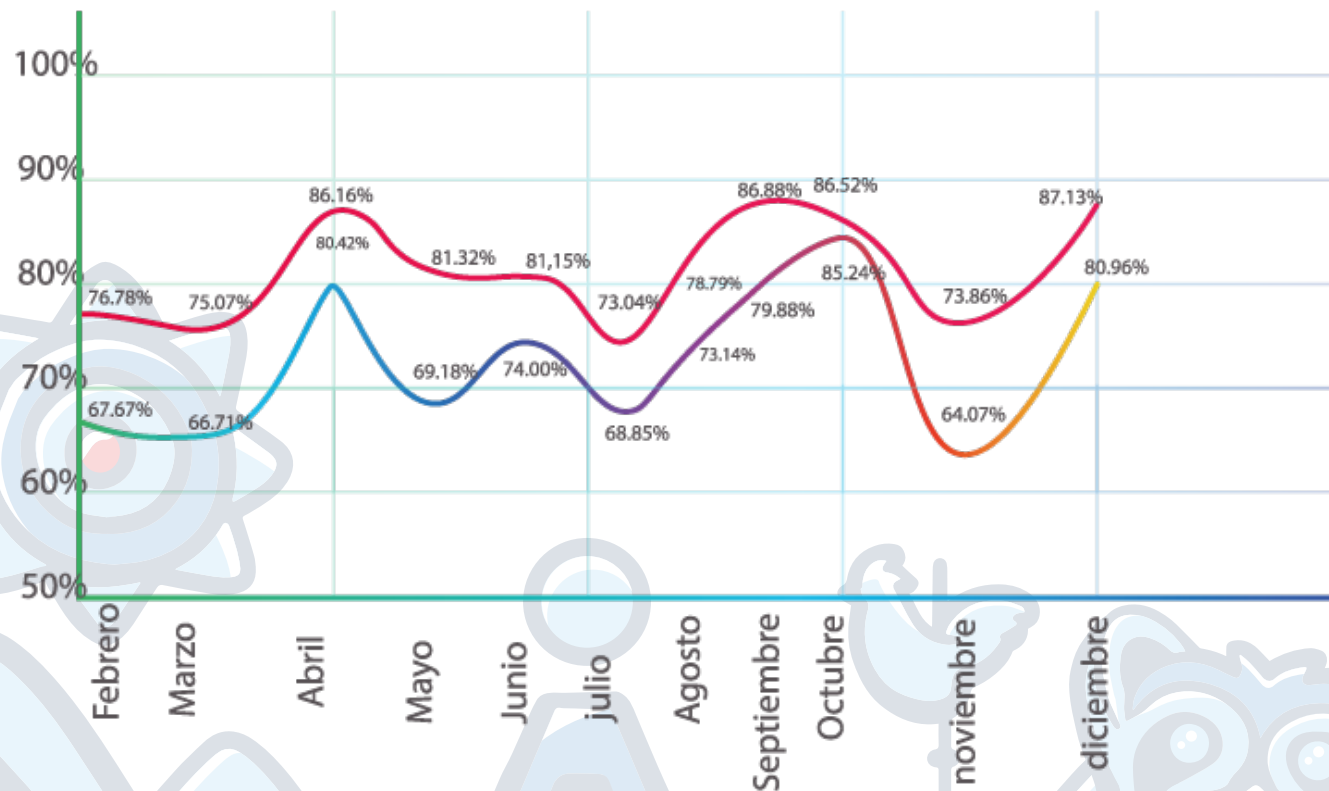
ENFOQUE A PROVEEDORES DE OBRAS Y SERVICIOS

EPMAPS a través de los servidores de la Unidad de Supervisión Integrada de Obras y Servicios mantiene el primer contacto con la comunidad que se ve beneficiada de las obras de infraestructura de agua potable y saneamiento de la Empresa, es así que con la finalidad de fortalecer la gestión de los contratistas, durante el 2023 realizó 224 supervisiones de Seguridad, Ambiente y Relaciones Comunitarias (SARC), que tiene el propósito de vigilar que los contratistas de obras civiles, desarrollen sus actividades de tal manera, que brinden protección a sus trabajadores y respeten el medio ambiente. En este sentido los contratistas muestran altos porcentajes de cumplimiento en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

(403-2) Además, la identificación de peligros y evaluación de riesgos es realizada cuando las condiciones de trabajo cambian significativamente, mediante inspecciones y/o participación de los servidores en los sitios de trabajo, la información relevante se recoge en un informe que contiene el grado de conformidad alcanzado por los contratistas, así como, recomendaciones para mejorar las condiciones de las obras. Esta gestión contribuye al cumplimiento del principio de “responsabilidad solidaria” establecido por la normativa nacional y política interna de los Sistemas de Gestión.

Adicionalmente a la ejecución de supervisiones se realizó la actualización de la normativa interna que rige esta actividad, con lo que entre otros aspectos relevantes se incrementó el número de obras visitadas, brindando una mejor asesoría en los aspectos técnicos y normar el cumplimiento por parte de los contratistas para mitigar sus efectos, así como, la incorporación del Fiscalizador SARC, que gestiona y programa asesorías técnicas a los administradores y contratistas en materia de Seguridad Industrial, Salud, Ambiente y Relaciones Comunitarias.

En este sentido, se presenta, los niveles de cumplimiento obtenidos en el 2023.



Nivel de Conformidad de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de los contratistas de obras civiles en el año 2023.

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Gestión de Innovación e Investigación

Un elemento clave para la gestión adecuada del agua es la investigación de este recurso, al respecto, la EPMAPS como estrategia para fortalecer la gestión integrada de los recursos hídricos junto con el FONAG, administran la Estación Científica Agua y Páramo (ECAP), que tiene como objetivo principal coordinar y apoyar el desarrollo de proyectos de investigación y la generación de conocimientos sobre los ecosistemas de páramo y el agua, promoviendo la aplicación de sus resultados en la toma de decisiones. Para este fin, las universidades y centros de investigación locales, nacionales y extranjeros son los principales aliados de la ECAP, quienes anualmente ejecutan proyectos de investigación y tesis de maestría o pregrado. De esta manera, esta estrategia en la gestión del agua contribuye al desarrollo local y nacional en temas de educación (estudiantes de pregrado, maestría y doctorados); y como consecuencia, la formación de profesionales que tendrán incidencia en la planificación de las ciudades.

Además, como parte de la Estación Científica Agua y Páramo (ECAP), se han desarrollado diversos proyectos de Eco hidrología, en este sentido, durante el año 2023 EPMAPS apoyó a 3 proyectos y 10 temas de tesis de investigación enfocados en la hidrología y ecología del páramo, restauración de la cobertura vegetal y cambio climático. Los principales resultados se presentan a continuación:

Nombre del Proyecto	Objetivos	Servidores beneficiados	Resultado
“Quito - Flow: Soluciones innovadoras en gestión de fuentes hídricas del DMQ para lograr una ciudad sostenible y resiliente”	Enfocar la optimización operacional de los sistemas de agua Papallacta Integrado y Pita, considerando (i) la salud ecosistémicas de las fuentes de agua, (ii) pronóstico de caudales, y (iii) la demanda de agua potable.	Técnicos de EPMAPS y FONAG sobre el uso del WEAP	Implementar la modelación hidrológica, considerando proyecciones de cambio climático y variaciones futuras en la demanda de agua para el DMQ.
“OIEA ECU7008: Fortalecimiento de las capacidades nacionales para identificar estrategias de conservación y recuperación del agua para las ciudades de Quito y Cuenca”	Evaluar, diseñar e implementar estrategias eficaces para la conservación y recuperación de los servicios ecosistémicos hídricos de las zonas de recarga de fuentes de agua para Quito y Cuenca.	Técnicos de EPMAPS y FONAG, ETAPA EP, IKIAM, INAMHI.	1.-Adquisición de colectores de agua lluvia especiales (Rain Sampler - Palmex) que serán instalados en las principales Áreas de Conservación Hídrica, para formar la primera red de monitoreo isotópico del DMQ, financiado por el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA). 2.-Entrega de un cromatógrafo iónico de última tecnología al laboratorio de calidad de agua de EPMAPS.
“Cuantificación de Carbono Orgánico Disuelto (DOC) en humedales del Área de Conservación Hídrica Antisana”	Estudiar la ecohidrología de varias turberas localizadas dentro de las áreas de conservación hídrica propiedad de EPMAPS y FONAG.	Técnicos EPMAPS FONAG Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.	Evaluar los factores de emisión del gas de efecto invernadero (CO2 y Metano) en diferentes estados de conservación de los humedales de las Áreas de Conservación Hídrica Antisana y Palaguillo, que brindan agua al DMQ. Para ello se instaló un equipo Picarro (Analizador de gases) de la PUJ para medir gases de efecto invernadero en los humedales.



Foto 1. Proyecto “OIEA ECU7008: Fortalecimiento de las capacidades nacionales para identificar estrategias de conservación y recuperación del agua para las ciudades de Quito y Cuenca” Capacitación sobre hidrología isotópica.



- Proyecto "Cuantificación de Carbono Orgánico Disuelto (DOC) en humedales del Área de Conservación Hídrica Antisana" Instalación del equipo Picarro (Analizador de gases) para medir gases de efecto invernadero en los humedales.

La EPMAPS en el año 2023 fortaleció su Cultura de Innovación, implementando recursos para fomentar la creatividad y brindar soluciones innovadoras a cuatro componentes priorizados:

1. Inteligencia en la Disminución del Índice de Agua No Contabilizada.
2. Fortaleza del Ecosistema de Innovación.
3. Innovación Tecnológica e Incorporación de Soluciones Innovadoras a la Estrategia de Digitalización y TICS de la EPMAPS.
4. Resiliencia en la gestión de agua y saneamiento para el DMQ.

Es importante resaltar que la EPMAPS fue la pionera en el Municipio de Quito, en el desarrollo de un algoritmo de *machine learning* que es una herramienta basada

en técnicas de inteligencia artificial para identificar comportamientos de los consumidores y su reincidencia en fraudes, con el fin de optimizar el trabajo de las inspecciones de campo. Como resultado se obtuvo un nivel de eficiencia del 5% al 40% para el 2023.

Asimismo, la EPMAPS con el proyecto de rastreo satelital para identificación de fugas visibles y no visibles obtuvo un ahorro superior a los USD 150.000, que equivale a una recuperación de más de 300.000 m³ de agua potable al año.

En enero del 2023, la EPMAPS reconoció al ganador del proyecto "Automatización EPMAPS" que fue parte del Juego del Agua II, con la visita a SABESP y la participación en el taller de innovación en Sao Paulo- Brasil.

El JUEGO DEL AGUA 2

YA TENEMOS GANADORES

PROYECTO "AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS"

MARCO BONILLA- PAMELA SANDOVAL - RODDY DELGADO

El día jueves, 26 de enero del 2023, tuvimos la presentación de los 4 equipos finalistas del concurso de Proyectos de Innovación "Juego del Agua 2", los mismos que fueron evaluados por nuestro Comité Externo conformado por:

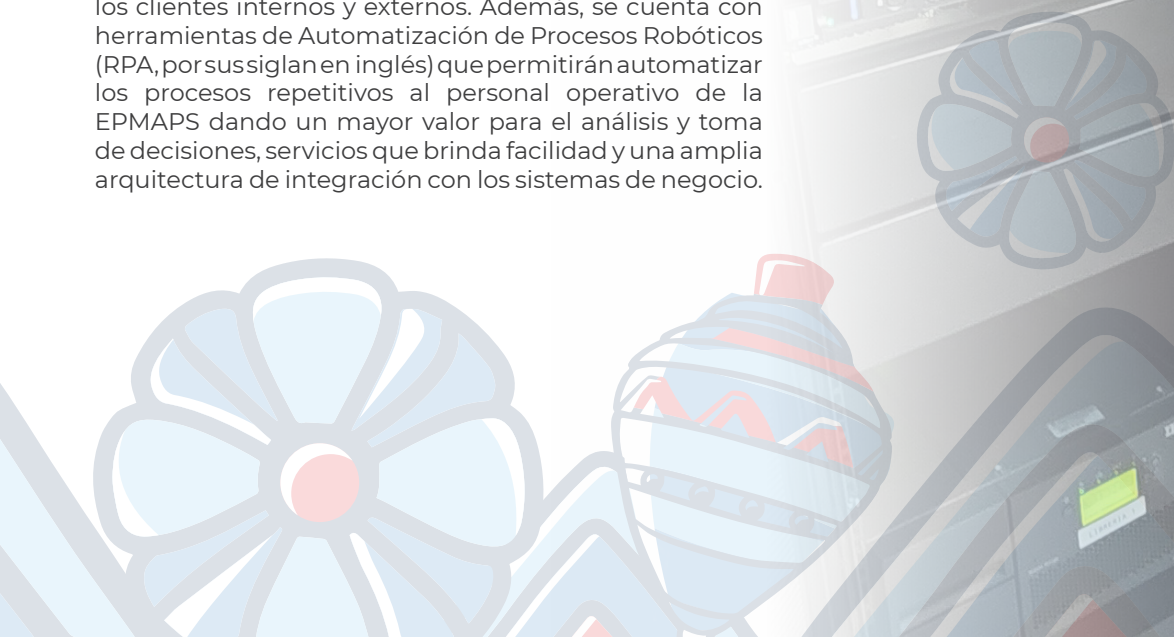
- Othón Zevallos (Gerente General EPMAPS)
- Verónica Minaya (Oficial Sector de Ciencias UNESCO QUITO)
- Alexander Vinuesa (Representante del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversión y Pesca)
- Xavier Grau (Especialista Banco Interamericano de Desarrollo BID)

Tecnología

La modernización de los procesos de negocio relacionados con la tecnología de información es un reto constante y creciente a medida que la EPMAPS avanza en la transformación digital. Asimismo, la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas dentro de las plataformas disponibles en la Empresa y la mejora de las relaciones con los clientes internos y externos imponen grandes objetivos en el día a día.

En el periodo del 2023, la EPMAPS, ha realizado grandes inversiones para mejorar los servicios de Tecnología y contar con una línea base para la generación de nuevos proyectos tecnológicos, entre ellos están: la actualización de la infraestructura de servidores, equipos de comunicación de los edificios Matriz A, B y C, reemplazo de equipos de escritorio y adquisición de impresoras, por un monto total de USD 838.098,75, con ello la EPMAPS fortalece sus servicios tanto para el personal interno como para la atención a la ciudadanía.

La adquisición del servicio de comunicación unificada, permite utilizar productos propios de Office 365 (herramientas de ofimática actuales), correo electrónico, ONE DRIVE (almacenamiento y compartición de archivos), TEAMS (para conferencias), entre otros, servicios que generan nuevas transformaciones tecnológicas en la Empresa, optimizar y mejorar la comunicación con los clientes internos y externos. Además, se cuenta con herramientas de Automatización de Procesos Robóticos (RPA, por sus siglas en inglés) que permitirán automatizar los procesos repetitivos al personal operativo de la EPMAPS dando un mayor valor para el análisis y toma de decisiones, servicios que brinda facilidad y una amplia arquitectura de integración con los sistemas de negocio.





Capítulo 3

Gestión Medio Ambiental

Compromiso con el Planeta

La EPMAPS implementa acciones y procesos tendientes a proteger y mejorar el estado de conservación de las fuentes de agua que abastecen los sistemas de agua potable, y con ello, asegurar el líquido vital en cantidad, calidad y continuidad para servicio del DMQ. Estas actividades se las realiza en conjunto con el Fondo para la Protección del Agua (FONAG).

Desde hace varios años, en coordinación con el FONAG, cuidamos y protegemos de las fuentes de agua a través de diferentes mecanismos, como: suscripción de acuerdos de conservación, adquisición de predios de interés hídrico, y el co-manejo, control y vigilancia de estos. De esta manera, garantizamos la disponibilidad de agua que la ciudad requiere, así como también, contamos con sistemas de agua resilientes y sostenibles.

Muchos de estos mecanismos han sido implementados

dentro de áreas protegidas, tanto del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), así como del Subsistema Metropolitano de Quito.

Mediante acuerdos de conservación a largo plazo y predios de propiedad de la EPMAPS, a través del FONAG se ha logrado proteger y conservar un total de 44.418,72 hectáreas hasta el 2023, las que en gran parte están compuestas por ecosistemas de páramo y humedales. Este esfuerzo refleja el firme compromiso de la EPMAPS con la preservación del medio ambiente y la biodiversidad.

Uno de los principales impactos de la gestión del agua en el medio ambiente, recae en la protección de las fuentes y zonas de recarga que abastecen de agua de calidad a los sistemas de agua potable de nuestra Empresa. Las actividades de restauración, control y vigilancia, las

investigaciones impulsadas por la EPMAPS y coordinadas con el FONAG, han contribuido en la reducción de la población de ganado introducido en las Áreas de Conservación Hídrica, lo que dio paso a que incremente la población de fauna silvestre en estas áreas.

En la continua búsqueda de implementar prácticas ejemplares, en el 2023 se evidencia un avance significativo en la conservación del recurso hídrico: La reapertura del Dique Sur en el cerro Atacazo, con un caudal de 17 litros por segundo, tras 20 años de trabajo de conservación. Este logro representa un hito que fortalece el Sistema El Troje y contribuye a la sostenibilidad ambiental.

Las fuentes de agua que se encuentran dentro de las áreas protegidas del Estado aportan aproximadamente el 83% del caudal necesario para garantizar la disponibilidad para el DMQ.

Captaciones existentes en áreas protegidas



A través de nuestras unidades implementamos acciones y procesos tendientes a proteger y mejorar el estado de conservación de las fuentes que abastecen a los sistemas y con ello, asegurar el agua en cantidad, calidad y continuidad para servicio de las generaciones actuales y futuras del DMQ, estableciendo así un sólido legado para la conservación del planeta.

Descontaminación de Ríos y Quebradas

(303-2, 303-4) Acorde a la reformulación del Plan de Descontaminación de los Ríos de Quito, se determinó que existen 5 componentes fundamentales con varios proyectos de infraestructura, con una inversión aproximada de USD 959 millones y un horizonte hasta el año 2045 que garantizarán tratar el 79,69% de las aguas residuales con la ejecución de los proyectos PTAR Quito, PTAR Calderón y PTAR Río Monjas.

Los cinco componentes establecidos están definidos de la siguiente manera:

- **Componente 1:** intercepción y tratamiento de las aguas residuales del sur, centro, centro norte de Quito y las parroquias rurales Alangasí, Amaguaña, Conocoto y Guangopolo, a través de la PTAR Quito que tratará un caudal aproximado de 4,87 m³/s al horizonte 2045.

- **Componente 2:** intercepción y tratamiento de las aguas residuales de las parroquias orientales: Guayllabamba, El Quinche, Checa, Yaruquí, Tababela, Pifo, Puembo, Cumbayá, Tumbaco, La Merced, Pintag, a través de 11 sistemas de tratamiento.

- **Componente 3:** intercepción y tratamiento de las aguas residuales del norte de Quito y las parroquias rurales: Zámbriza, Llano Chico, Calderón, Pomasqui y San Antonio de Pichincha, mediante los proyectos PTAR Calderón para 2,59 m³/s y PTAR Río Monjas para 531 l/s al horizonte 2045.

- **Componente 4:** intercepción y tratamiento de las aguas residuales de las parroquias Chavezpamba, Puéllaro, Perucho, San José de Minas y Atahualpa.

- **Componente 5:** intercepción y tratamiento de las aguas residuales de las parroquias Calacalí, Nanegalito, Nanegal, Gualea, Pacto, Nono y Lloa.

En el 2023, EPMAPS considerando el crecimiento poblacional de Quito y el futuro de sus habitantes emprendió el desafío de sanear las aguas de la ciudad, para ello inició la elaboración de los términos de referencia de los ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD Y FACTIBILIDAD DE EMISARIOS SANITARIOS Y DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES "QUITO",

este proyecto contribuirá a incrementar la cobertura de tratamiento de aguas residuales en el DMQ, en el mediano plazo. Se estima concluir la fase precontractual hasta el cuarto trimestre del 2024.

Otro aspecto a considerar es que seguimos realizando las intervenciones en las quebradas con proyectos de infraestructura como los interceptores, cuyas aguas son canalizadas hacia las 37 plantas de tratamiento de aguas residuales operativas de la Empresa, con la finalidad de devolver el agua residual aprovechada de las descargas domésticas, al cauce normal del río.

Durante el 2023, la EPMAPS realizó la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas, entre sistemas aerobios, anaerobios y vermifiltro. En el 2023 el volumen total de agua tratada fue de 2'928.970,77 m³. (ODS 6).

Además, se realizó las caracterizaciones de agua tratada a todos los sistemas de depuración de agua residual que opera la EPMAPS, esto en cumplimiento de las obligaciones ambientales y Planes de Manejo Ambiental aprobados por la autoridad competente.

Contamos con la Licencia Ambiental para la operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Quitumbe, misma que deriva del seguimiento permanente por parte del GAD Pichincha y como aporte se participa activamente en la revisión de la documentación ambiental inherente al diseño de futuros sistemas de tratamiento que implementará la Empresa, tanto en su fase de factibilidad como diseño definitivo. Adicionalmente se realizaron dos reuniones de sensibilización ambiental de la PTAR Quitumbe, a moradores de los barrios, ubicados dentro del área de influencia de esta Planta, en cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.

La Empresa mantiene control y seguimiento de los parámetros de los efluentes depurados que se disponen en los cuerpos receptores, los cuales son comparados con la normativa ambiental vigente (Acuerdo Ministerial 097-A publicado en Registro Oficial N° 387 del 4 de noviembre de 2015 y Ordenanza Metropolitana 138 expedida el 15 de septiembre de 2016).



Cambio Climático

Durante el 2023, para preparar estrategias más afinadas de adaptación al cambio climático, desarrollamos el proyecto “Generación de índices/indicadores hidrometeorológicos”, como parte de la línea base para la construcción de un Indicador estratégico de riesgo hidrometeorológico, este tiene como objetivo conocer cómo impacta el cambio climático, a lo largo del tiempo, en el ciclo del agua y la gestión del agua. (ODS 13)

Entre otras prácticas se encuentran:

En respuesta a la creciente demanda de agua en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), en 2017 inició el proyecto Chalpi, financiado por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), con el propósito de incrementar en 2,2 m³/s el caudal del Sistema Integrado Papallacta (SIP). En este contexto y en colaboración con el Instituto Francés para la Investigación y Desarrollo (IRD) y el FONAG, se llevó a cabo el Proyecto “Chalpi Flow” (2017-2020), cuyos resultados incorporaron una herramienta de planificación que evaluó la cobertura del sistema en diversos escenarios, permitiendo un análisis eco-hidrológico e hidráulico diario, la generación de herramientas para optimizar nuestros sistemas y medidas adaptativas y resilientes para fortalecer y optimizar las fuentes de agua y la gestión del Sistema Integrado Papallacta.

Sobre la base de los resultados obtenidos del proyecto Chalpi Flow, se planteó el proyecto “Quito Flow: Soluciones innovadoras en gestión de fuentes hídricas del DMQ para lograr una ciudad sostenible y resiliente” el cual tiene como objetivo generar herramientas y medidas a un nivel operativo para EPMAPS - Agua de Quito, incrementar la resiliencia frente a los efectos del cambio climático y para asegurar de manera óptima y resiliente el suministro de agua en los sistemas Pita y Sistema Integrado Papallacta, minimizando el impacto ambiental y el consumo de energía. En septiembre de 2022 la EPMAPS y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) firmaron el Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable No. ATN/CF-19408-EC, para la ejecución de este proyecto, el cual comenzó en 2023.

Estrategias de adaptación al cambio climático



Gestión del Recurso Hídrico y Biodiversidad

(303-1, TMA GRI 3-3, TM.F GRI 3-3) La Empresa gestiona estratégicamente el recurso hídrico, que es vital para su operación de captación y conducción de agua cruda, dependiente del ecosistema páramo de Quito, que constituye el 83% del agua para Quito. Para asegurar su disponibilidad a mediano y largo plazo, la EPMAPS realiza dos acciones principales: comprender los procesos hidrológicos del páramo y conservar y preservar las fuentes de agua.

A continuación, se muestran los sistemas de captación que se abastecen de fuentes hídricas ubicadas principalmente en las provincias de Pichincha y Napo, 100% equivalente a 276,21 millones de m³ captados, esto representa una disminución de 2,81% respecto a la cantidad captada en el 2022, debido principalmente a estiajes en las cuencas altas, donde se encuentran ubicadas las captaciones que abastecen al DMQ. (ODS 6, ODS 12)

Captaciones que abastecen al DMQ



En relación con el autoconsumo de agua potable durante el 2023, en el complejo matriz utilizamos 6.487m3. Para la operación de lavado interno de unidades de potabilización, el número asciende a 4´866.950,31 m3.

El agua se extrae de varias maneras, mediante proyectos de infraestructura, enfocados en captar este recurso desde las vertientes o páramos, y de los acuíferos del DMQ, a través de sistemas de bombeo.

Además, nos orientamos a generar impactos positivos sobre el agua, monitoreando constantemente la cantidad y calidad en 95 puntos de muestreo, tomando en cuenta todos los parámetros que considera la normativa ambiental vigente, tales como: parámetros físico químicos y parámetros microbiológicos, entre los que se destacan:



(303-5) Los resultados indican que no hay valores que excedan el límite máximo permisible establecido en la normativa, lo cual denota que el trabajo de conservación de las zonas de captación realizado por la EPMAPS y el FONAG es efectivo.

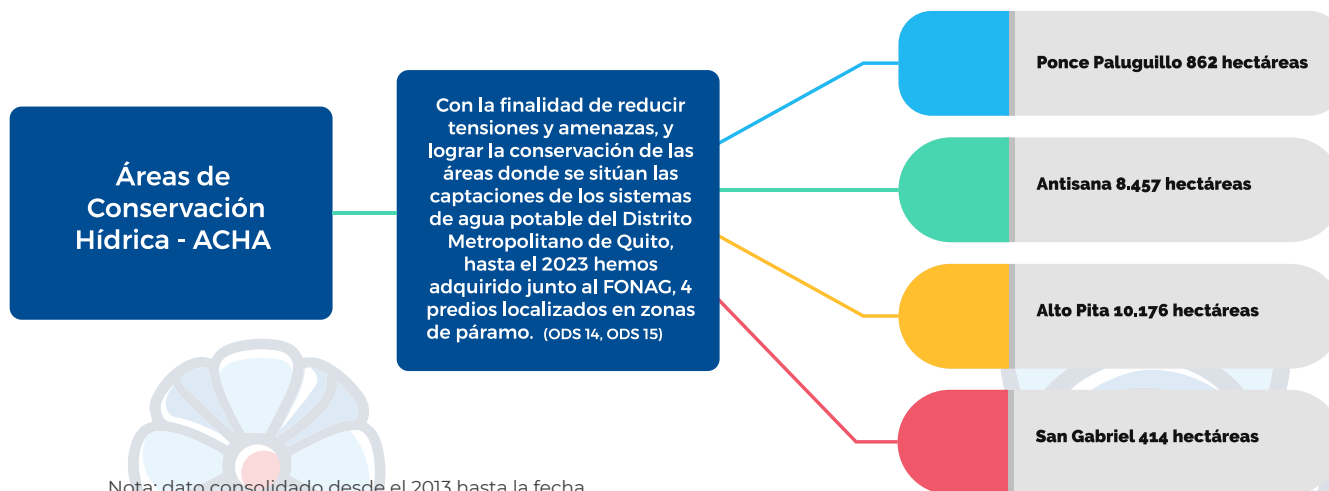
Respecto al monitoreo de la cantidad de agua, contamos con una Red de Monitoreo Hidrometeorológico robusta compuesta por 143 estaciones, que genera información sobre la dinámica de las cuencas hidrográficas. Esta información es un insumo para la toma de decisiones.

La Red de Monitoreo Hidrometeorológico incorpora las estaciones de EPMAPS y el FONAG que incluyen:

	EPMAPS 2023	FONAG
Estaciones Climatológicas	19	14
Estaciones Pluviométricas	47	16
Estaciones Hidrológicas	23	24
TOTAL	143	

Fuente: Red de Monitoreo Hidrometeorológico

El 56% de estas estaciones cuenta con un sistema automatizado de transmisión de datos, con el propósito de lograr una supervisión más efectiva. Estos datos



posibilitan la realización de evaluaciones sobre la disponibilidad de agua, el desarrollo de nuevos proyectos para abastecer a la población, la implementación de programas para la protección de las fuentes y cuencas que contribuyen a los sistemas de suministro, así como la generación de alertas por eventos de precipitación intensa o tormentas, entre otras acciones. (ODS 6)

Tenemos un impacto positivo de la gestión del agua en el desarrollo local y nacional, pues con la construcción de obras de infraestructura, garantizamos la continuidad del suministro de agua potable y promovemos el desarrollo local del sector que se beneficia de la obra, mejorando el comercio y las condiciones de vida para los habitantes.

(303-3) La extracción de agua que realizamos en la Empresa es únicamente de fuentes de agua dulce.

La información es registrada a través de los macro medidores de las captaciones de agua cruda, que son visualizados a través del sistema SCADA. De esta herramienta se obtienen reportes en línea para la toma de decisiones en las operaciones. A continuación, se detalla la extracción de agua: (ODS 6)

Extracción de Agua por Fuente	Unidad	Cantidad
Agua Superficial	m ³	247.503,090
Agua Subterránea (pozos y vertientes)	m ³	36.701,780
Total	m ³	284.204, 870

Agua Producida y Distribuida	Unidad	Cantidad
Agua Producida	m ³	254'148.142,55
Agua Distribuida	m ³	249'358.172,21

Protección de Cuencas

(304-2) La alianza estratégica con el FONAG ha posibilitado la implementación de acciones integrales para la protección, cuidado, conservación y rehabilitación de las cuencas hídricas que abastecen de agua a Quito.

(304-1, 304-3) En conjunto hemos adquirido varios predios localizados en zonas de páramo destinados a la conservación de las áreas donde se sitúan las captaciones de los sistemas de agua potable del Distrito Metropolitano de Quito.

Hasta el 2023, la EPMAPS y el FONAG mediante la adquisición de predios en zonas de páramos (Áreas de Conservación Hídrica) han adquirido 20.920,30 hectáreas y mediante la suscripción de acuerdos de conservación a largo plazo, ha conservado 23.498,42 hectáreas, lo que en total representa 44.418,72 hectáreas que la EPMAPS ha logrado proteger y conservar hasta este año.

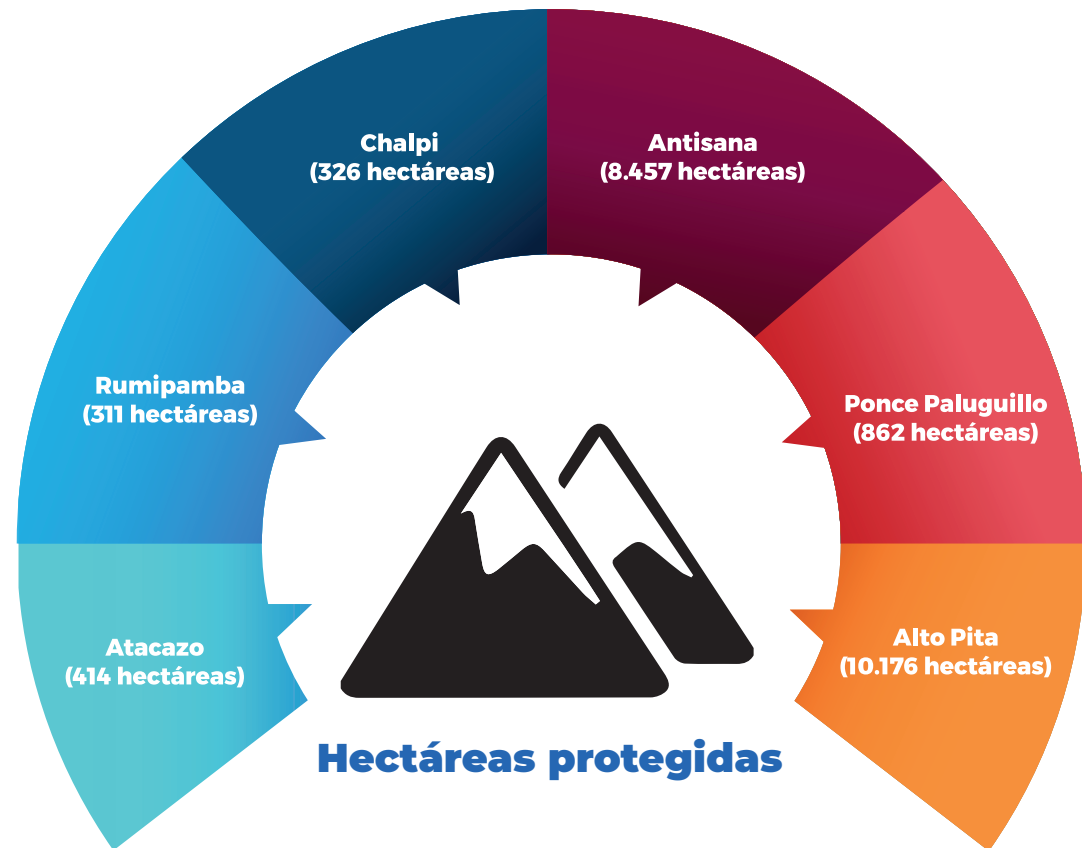
En el 2023 el área de conservación hídrica Chalpi 326 ha y el ACH Rumipamba (311 ha) se unen a las otras cuatro áreas de conservación hídrica: Antisana (8.457 ha), Alto Pita (10.176 ha.), Paluguillo (862 ha), y Atacazo (414 ha).

Este paso contribuye significativamente a fortalecer la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos hídricos en la región.

La EPMAPS gestiona los sistemas de agua más antiguos de Quito en las laderas del Atacazo y Pichincha. Estos sistemas son vitales, pero enfrentan desafíos críticos en su contribución al sistema de distribución. Con el compromiso de preservar estos recursos, incluyendo fuentes, zonas de recarga y áreas de influencia en el eje Pichincha - Atacazo, la Empresa ha evaluado minuciosamente las áreas que impactan directamente a estas fuentes. Este análisis ha guiado la implementación

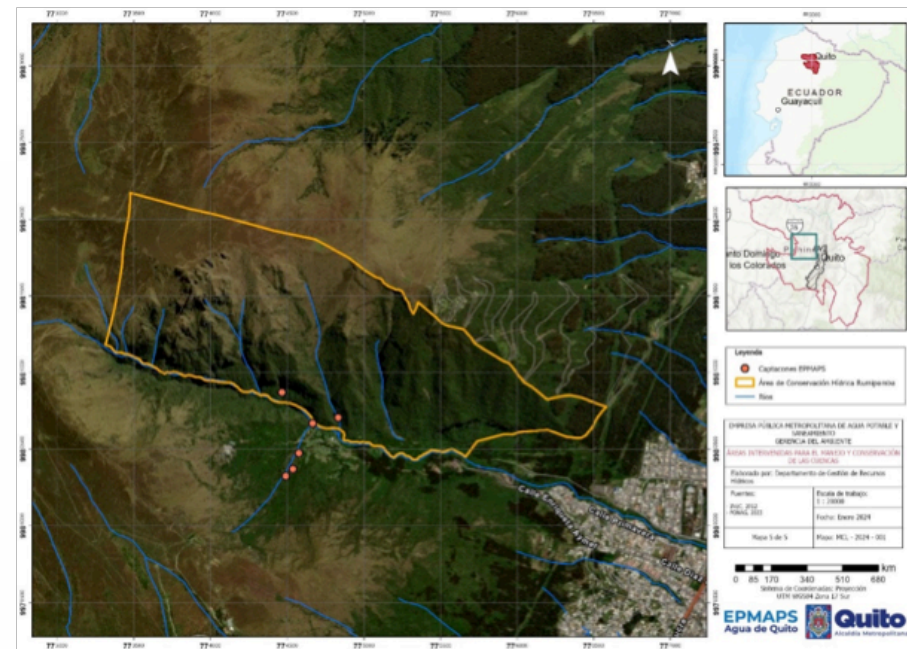
de medidas para su conservación y recuperación, asegurando disponibilidad a mediano y largo plazo, al mismo tiempo que se reducen riesgos naturales y se minimizan posibles impactos en la población local. Ya en el 2022, la Empresa presentó el Proyecto de Conservación de Áreas de Interés Hídrico y Protección de Infraestructura en el AIER Pichincha - Atacazo. Este proyecto busca salvaguardar las microcuencas que nutren las fuentes de captación, esenciales para las plantas de tratamiento y obras de la Empresa. Todas estas acciones se alinean con las directrices de la Ordenanza 446 y la propuesta de actualización del Área Natural de Intervención Especial y Recuperación Pichincha - Atacazo (AIER), abarcando las laderas de los volcanes Pichincha y Atacazo.

En este sentido, el predio Urkupamba se integra al "Proyecto de Conservación de Áreas de Interés Hídrico y Protección de Infraestructura de la EPMAPS en el



AIER Pichincha – Atacazo". Este predio, fue declarado de utilidad pública por la EPMAPS en 2023 para establecer el Área de Conservación Hídrica Rumipamba, que busca conservar la microcuenca crucial para la planta de tratamiento Rumipamba y las infraestructuras de la Empresa en la quebrada del mismo nombre. La gestión integral de esta microcuenca es fundamental para proveer agua a los barrios Primavera Alta y Baja, Las Casas Alto, San Vicente, La Comuna (sobre la Av. Occidental) estimándose una población servida de 19.000 habitantes.

Asimismo, en colaboración con el Fondo para la Protección del Agua (FONAG), EPMAPS ha logrado la adquisición de 326 hectáreas en la cuenca del río Chalpi, consolidando así el Área de Conservación Hídrica (ACH) Chalpi. Este territorio juega un papel vital al brindar servicios ecosistémicos esenciales tanto para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) como para diversas parroquias rurales. Como componente integral del Sistema Integrado Papallacta, el ACH Chalpi desempeña un papel crucial en el suministro de agua para el consumo humano y la generación hidroeléctrica, captando y conduciendo el agua de tres cuencas. La presencia de EPMAPS en el ACH Chalpi implica la ejecución de acciones de control y vigilancia, orientadas a prevenir amenazas que puedan afectar la biodiversidad y los servicios ecosistémicos de la región.



Mapa del Área de Conservación Hídrica Rumipamba

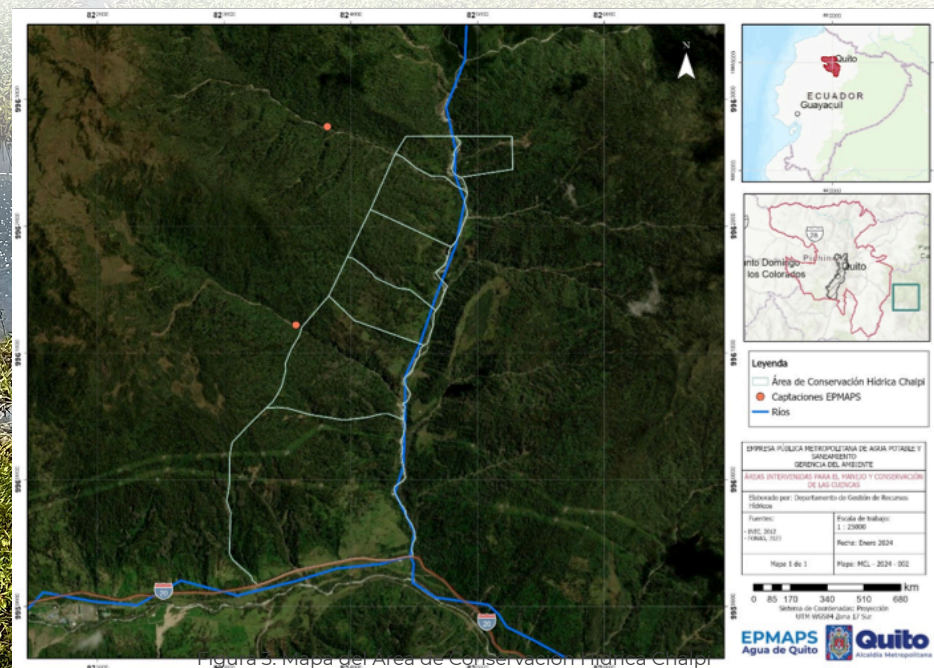
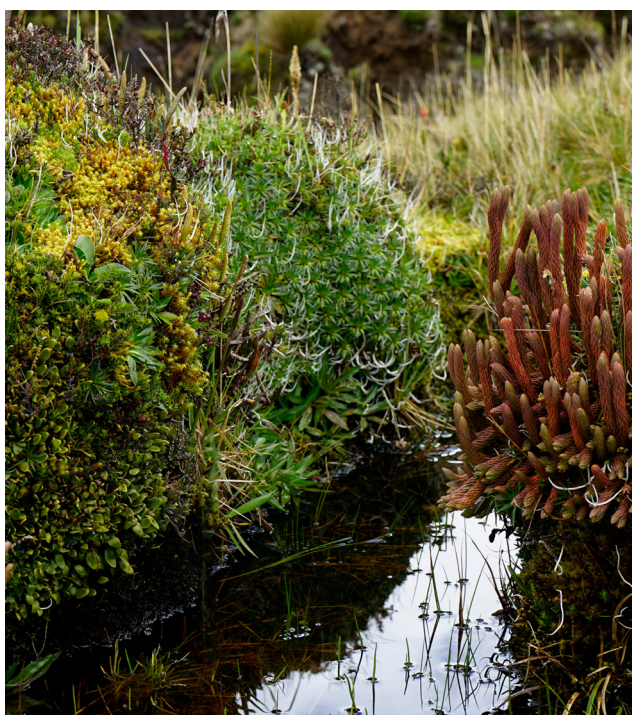
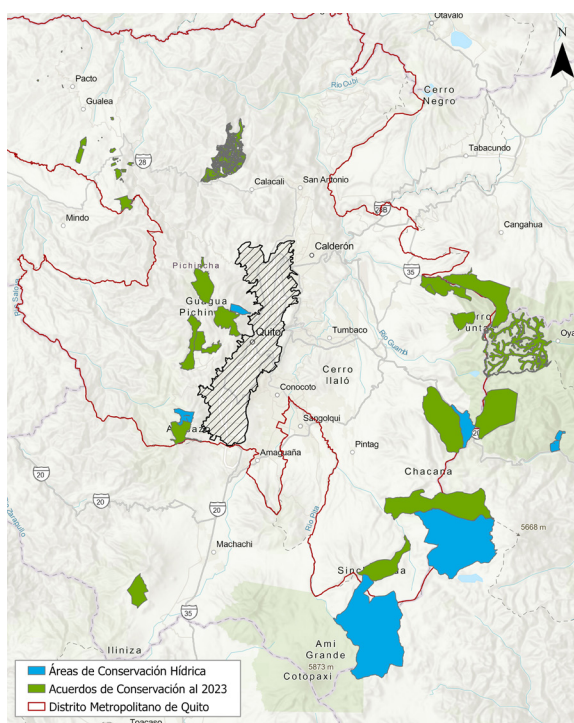


Figura 3. Mapa del Área de Conservación Hídrica Chalpi

Restablecimiento de la Biodiversidad

A través de actividades coordinadas de protección ambiental con las comunidades circundantes a las áreas de conservación hídrica, realizamos acciones complementarias como restauración de la cobertura vegetal, control y vigilancia, investigación, control de la entrada de visitantes a las áreas protegidas (acción conjunta con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica MAATE), acercamientos con las comunidades (acuerdos de conservación), incentivando el cuidado del páramo y evitando que se realicen actividades agrícolas extensivas, lo que ha permitido mejorar las condiciones del ecosistema, dando lugar a la recuperación de la flora y fauna, asegurando de esta forma, la disponibilidad del recurso hídrico. Un ejemplo destacado de gestión es la reducción de caballos y llamas en las áreas de conservación hídrica, baja de animales introducidos, monitoreo de perros ferales propiciando el aumento de la fauna silvestre, registrada por los guarda páramos en sus recorridos. (ODS 6, ODS14, ODS15)

En el siguiente gráfico se visualizan las áreas y los acuerdos de conservación: (ODS 6; ODS 14; ODS 15)



Este enfoque integral incluye el monitoreo biológico como una herramienta esencial para desarrollar estrategias de conservación, manejo y aprovechamiento sostenible de la biodiversidad. Esta actividad permite evaluar el impacto de las acciones humanas en el ecosistema a diferentes niveles, así como su repercusión en los servicios ambientales proporcionados por estos ecosistemas.

A continuación, se muestra las especies de fauna en las áreas de conservación hídrica identificadas durante el 2023:

Nombre común	Nombre científico	LISTA ROJA Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
Venado cola blanca	<i>Odocoileus virginianus</i>	Preocupación menor
Zorro de páramo	<i>Lycalopex culpaeus</i>	Preocupación menor
Zorrillo rayado	<i>Conepatus semistriatus</i>	Preocupación menor
Puma	<i>Puma concolor</i>	Preocupación menor
Paca andina	<i>Cuniculus taczanowskii</i>	Casi amenazado
Oso andino	<i>Mazama rufina</i>	Vulnerable
Curiquingue	<i>Tremarctos ornatus</i>	Vulnerable
Gavilán variable	<i>Phalcoboenus carunculatus</i>	Preocupación menor
Búho coronado	<i>Geranoaetus polysoma</i>	Preocupación menor
Pava Andina	<i>Bubo virginianus</i>	Preocupación menor
Mirlo grande	<i>Turdus fuscater</i>	Preocupación menor
Bandurria andina	<i>Theristicus branickii</i>	Casi Amenazada
Cóndor andino	<i>Vultur gryphus</i>	Vulnerable
Corzuelo rojo pequeño	<i>Mazama rufina</i>	Vulnerable
Gaviota andina	<i>Chroicocephalus serranus</i>	Preocupación menor

ESPECIES DE FAUNA EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN HÍDRICA 2023

Además, el departamento de Gestión de Recursos Hídricos (GAR), monitorea las comunidades de macroinvertebrados acuáticos y truchas, en las captaciones y aportantes a los embalses del Sistema Integrado Papallacta y el Sistema Mica Quito Sur.

También, se monitorea sobre el estado poblacional del Zambullidor Plateado en el embalse "La Mica". Todas estas medidas son importantes, no solo por cumplimiento de la normativa ambiental, sino también, como medidas de conservación en los embalses y zonas de operación. (ODS 13)

Además, realizamos la "Evaluación ecológica de fauna en el área de influencia del proyecto Chalpi Grande- Papallacta", con la finalidad de detectar patrones de cambio faunístico en la localidad en la parte alta y parte baja del río Chalpi Grande, en el bosque intervenido y bosque secundario, y en la regeneración de un sendero de ingreso al Parque Nacional Cayambe – Coca.

(ODS 13)



Energía Limpia

(T.M.C GRI 3-3) EPMAPS basa su eficiencia energética mediante el óptimo aprovechamiento de los recursos hídricos 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 Quito es dueña y opera su propia línea de transmisión de energía que interconecta a sus dos más grandes centrales generadoras: El Carmen y La Recuperadora y al sistema de bombeo Papallacta asociado a esta. La línea de transmisión se halla interconectada a la Subestación El Inga (500 Kw) de CELEC EP Transelectric, siendo parte del Sistema Nacional Interconectado (SNI). Los excedentes de energía que genera la EPMAPS son comercializados en el Mercado Eléctrico Ecuatoriano (MEE).

(302-1) El consumo interno de energía se refiere al consumo de electricidad en nuestras instalaciones, de la cual somos auto productores, gracias a la generación de las centrales hidroeléctricas que son propiedad de la Empresa. (302-2). El consumo externo de energía se refiere al consumo de electricidad facturada por la Empresa Eléctrica Quito (EEQ) que no forma parte del autoconsumo. La energía consumida fuera de la organización es comprada a la empresa Distribuidora EEQ y al Mercado Eléctrico Ecuatoriano, cuyo valor en el año 2023 asciende a 5.770,150 MWh, siendo un 14,14% mayor a la cifra de 2022. (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

ENERGÍA RENOVABLE

La fuente primaria de energía consumida en la Empresa es hidroeléctrica, la misma que tiene el propósito de generar energía limpia y proviene de nuestras centrales hidroeléctricas, cuyo valor asciende a 100.409,67 MWh.

Considerando las condiciones climáticas en las captaciones del Sistema Papallacta Integrado, en el 2023, se requirió menor demanda de agua cruda del Sistema de Bombeo Papallacta, sin embargo el mayor volumen de agua cruda a gravedad se obtuvo del sistema de Optimización Papallacta.

ENERGÍA NO RENOVABLE

En el 2023, el consumo de combustible (diésel y gasolina) fue de 308.228,75 galones, cifra que representa un 2,32% de incremento respecto al 2022. El consumo de gasolina fue de 90.744,55 galones siendo esta cifra 9,47 % menor respecto al 2022. En cuanto al consumo de diésel para este periodo fue de 217.484,20 galones, representando un incremento del 8,20% en relación al 2022.

El incremento de consumo de diésel entre 2022 y 2023 se debió a:

Emergencias ocurridas en el año 2023, en el DMQ y sus parroquias, que requirió del funcionamiento continuo de maquinaria lo que generó un aumento en el uso de combustibles.

Adicionalmente se adquirió durante el 2023 camionetas, volquetas y maquinaria pesada con combustión a diésel lo que ocasionó un incremento en el consumo de combustible.

Entre las emergencias más relevantes que se produjeron en el DMQ, está lo ocurrido en La Pulida en el mes de abril por un desbordamiento donde se trabajó las 24 horas con equipos maquinaria y vehículos por 40 días.

Además, las volquetas trabajaron los meses de abril, mayo y junio para desalojar 40.000 metros cúbicos de tierra, lodo y escombros.

En las siguientes tablas se muestran a detalle del comparativo anual del consumo de energía renovable y no renovable de la Empresa.

Energía Renovable (Mwh)			
Año	Consumo energía eléctrica para autoconsumo	Consumo energía eléctrica comprada	Total
2022	115.528,71	6.479,84	122.557,35
2023	100.409,67	5.770,15	106.179,82

Energía Renovable (Joules)			
Año	Consumo energía eléctrica para autoconsumo	Consumo energía eléctrica comprada	Total
2022	4,16E+14	2,33E+13	4,39E+14
2023	3,61E+14	2,07E+13	3,82E+14
Factor de conversión 1Mwh a Joules: 1Mwh= 3.600.000.000			

Energía No Renovable (galones)			
Año	Consumo de gasolina	Consumo de diésel	Total
2022	100.237,82	200.996,74	301.234,56
2023	90.744,55	216.484,20	308.228,75

Energía No Renovable (Joules)			
Año	Consumo de gasolina	Consumo de diésel	Total
2022	1,32073E+13	2,945E+13	4,27E+13
2023	1,19565E+13	3,17193E+13	4,37E+13

Factores de conversión

Galón de gasolina 1,3176E+08 Joules
Galón de diésel 1,4652E+08 Joules

(302-3) Intensidad
energética=
Energía total/Número
de trabajadores a
tiempo completo

$4,26E+14/1600=$
 $2,66E+11$

(302-1, 302-5) La mayoría de la energía consumida en las diferentes actividades de la EPMAPS es energía limpia y autogenerada. Mantenemos la calificación de auto productor de energía ante la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales (ARCERNNR), con nuestras centrales hidroeléctricas y 58 instalaciones que forman parte del autoconsumo. Existió reducción en los requerimientos de consumo de energía comparado con el año pasado. La demanda eléctrica crece por las nuevas instalaciones para los procesos técnicos y administrativos. (ODS 7; ODS 8; ODS 12; ODS 13)

El índice de autosuficiencia energética expresa la cantidad de energía que fue abastecida en los consumos de energía de todas las instalaciones de la EPMAPS, energía autoabastecida con la energía generada en las centrales de generación de la EPMAPS. (ODS 7; ODS 8; ODS 12; ODS 13)

(302-4) Del total de 106.179,82 MWh consumidos en el año 2023 en todas las instalaciones, el 94,84% fue autoabastecido desde las centrales de generación de la EPMAPS. El 5,43% restante fue energía comprada a la Empresa Eléctrica Distribuidora EEQ, siendo un valor de 5.770,15 MWh; Respecto al índice de 2022, este se redujo en 0,28% para el 2023. (ODS 7; ODS 8; ODS 12; ODS 13)

Gestión de Emisiones, Residuos y Desechos

(306-4, TM. B GRI 3-3) Contamos con el Plan de Buenas Prácticas Ambientales, enfocado en gestionar eficientemente el consumo de papel, combustible, emisiones de CO₂, agua potable y energía de los principales edificios administrativos; así como en realizar un buen manejo de los residuos sólidos no peligrosos reciclables que se generan en los edificios administrativos. (ODS 3; ODS 12; ODS 13; ODS 14; ODS 15)

Dentro de la Empresa, adquirimos predios en zonas de alta montaña para asegurar la carga hídrica de captación de agua cruda. Esta práctica en sí también representa un beneficio en la captura de carbono, asegurando la purificación del aire y aportando al desarrollo local. Las emisiones totales de gases de efecto invernadero por combustión móvil y electricidad adquirida en el período 2023 equivalen a: 7.993,49 (tCO₂ e). (ODS 3; ODS 12; ODS 13; ODS 14; ODS 15)

(305-5, 305-6, TM.C GRI 3-3) Nuestro objetivo es reducir la generación de emisiones de CO₂, producto de la combustión móvil de la Empresa. En la siguiente tabla se detallan los alcances 1, 2 y 3, con sus respectivas emisiones en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

HUELLA DE CARBONO 2023

Alcance	Actividades	Emisión (en toneladas métricas de CO ₂ equivalente)
Alcance 1	⁽³⁰⁵⁻¹⁾ Emisiones directas (solo combustión móvil)	2.984,62
Alcance 2	⁽³⁰⁵⁻²⁾ Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía	5.008,87
Alcance 3	⁽³⁰⁵⁻³⁾ Emisiones indirectas Materiales y Bienes. Productos agropecuarios y pesqueros. Productos forestales. Obras de construcción Servicios.	57.546,14

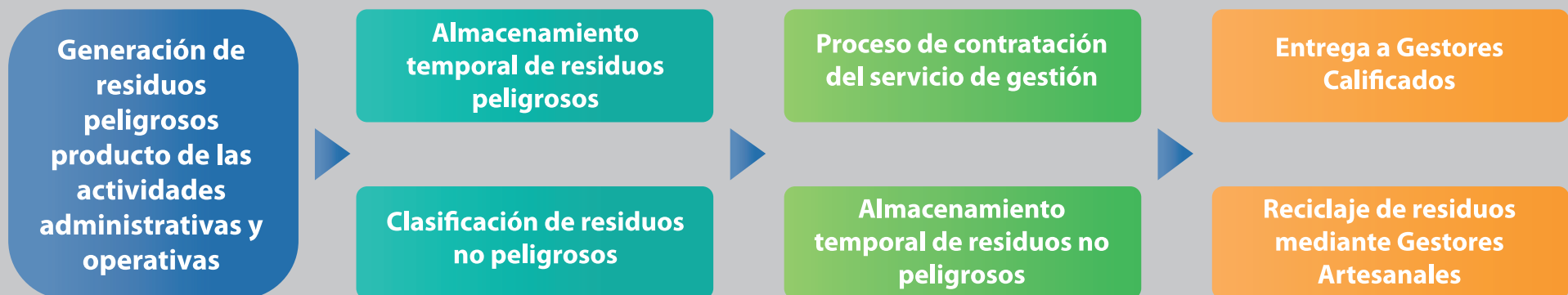
Nota: Las emisiones de Alcance 3 representan la mayor incidencia en la Huella de Carbono empresarial
 Nota: El alcance 2 corresponde únicamente a emisiones de GEI de electricidad.
 El alcance 3 contiene la cifra acumulada desde el 2013 de acuerdo con el estándar GRI 1.



En las diferentes actividades que realiza la EPMAPS para proveer servicios de agua potable y saneamiento, generan residuos comunes, peligrosos y especiales, los cuales deben ser gestionados de acuerdo con lo establecido en la legislación ambiental vigente, a través de gestores ambientales calificados ante el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica MAATE. (ODS 3; ODS 12; ODS 13; ODS 14; ODS 15)

(2-27) Dentro de este contexto, dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Suplemento del Registro Oficial No. 507, suscrito el 12 de junio de 2019, Capítulo III, Gestión Integral de Residuos y Desechos Peligrosos y/o Especiales y la Legislación Ambiental aplicable, prevemos contratar anualmente a un gestor calificado para disponer adecuadamente los residuos generados, tanto en áreas administrativas como operativas de la Empresa, y así evitar la ocurrencia de posibles impactos. Por otro lado, los residuos comunes son entregados a gestores artesanales para su reciclaje. (ODS 3; ODS 12; ODS 13; ODS 15)

(306-1, 306-2) A continuación, se detalla el diagrama de flujo relacionado con los residuos de la Empresa: (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12)



Empleamos una diversidad de productos para asegurar la dotación de servicios al DMQ, entre los que encontramos productos químicos del proceso de potabilización como: sulfato de aluminio, polímero, gas cloro, combustibles, lubricantes y grasas, mismos que después de emplearlos, generan residuos que son adecuadamente gestionados.

Además, dentro del Sistema Integrado de Gestión CASS, contamos con las INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE RESIDUOS Y DESECHOS CODIGO: I-3.1.3-3-301, y su aplicación es obligatoria para todos nuestros procesos administrativos y operativos. (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12)

Tenemos un impacto positivo en la economía local y nacional, porque los desechos reciclables son entregados a gestores artesanales y los desechos peligrosos a gestores ambientales calificados por el MAATE, generando directamente fuentes de ingreso económico, y a su vez, cumplimos los requisitos ambientales establecidos en la norma. También, al gestionar residuos acatamos la normativa ambiental nacional, con las medidas establecidas en los Planes de Manejo Ambiental de los Sistemas Licenciados, y de esta manera, contribuimos con el cuidado responsable del ambiente. (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12; ODS 15)

Contamos con siete licencias ambientales otorgadas por el MAATE, cada una de estas dispone de su respectivo Plan de Manejo Ambiental, y dentro de estos, existe el sub-plan de manejo de residuos. Las medidas insertas en estos sub-planes son de cumplimiento obligatorio, lo que permite prevenir cualquier impacto generado en la operación. (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12; ODS 15)



Durante el 2023 y en aplicación al convenio suscrito entre 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, entregamos a los gestores ambientales designados por EMASEO EP los residuos no peligrosos sólidos generados, considerando a personas: de la tercera edad, con discapacidad y de bajos recursos económicos. (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12; ODS 15)

(306-5) Para gestionar los desechos peligrosos, contratamos un gestor calificado que, de acuerdo con la naturaleza del residuo, lo destruye, encapsula o incinera, y al final del proceso entrega el respectivo manifiesto con firmas de responsabilidad, lo que garantiza la correcta disposición del residuo. Anualmente, el Departamento de Gestión Ambiental Empresarial realiza un barrido y censo respectivo de todos los residuos por categoría y peso generados en las diferentes instalaciones de la EPMAPS. Una vez recopilada esta información, se procede a realizar un catálogo de estos, para así iniciar el proceso de contratación anual. (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12)

(306-3) El total de desechos peligrosos generados en las dependencias/sitios y Complejo Matriz de la EPMAPS fue de 16,39 toneladas y el total de residuos reciclables generados y que han sido entregados a EMASEO EP son de 1,34 toneladas, mismos que se detallan a continuación: (ODS 3; ODS 6; ODS 11; ODS 12).



Descripción	Cantidad (kg)	%	Tratamiento y/o disposición final realizada
Aceites dieléctricos usados que no contengan bifenilopoliclorados (PBC), terfenilopoliclorados (PCT) o bifenilopolibromados (PBB)	11,60	0,07%	Otros métodos de recuperación OR1
Envases contaminados con materiales peligrosos	172,06	1,05%	Disposición Final 1
Aceites, grasas y ceras usadas o fuera de especificaciones	152,70	0,93%	Otros métodos de recuperación OR1
Productos químicos caducados o fuera de especificaciones	6,00	0,0366%	Disposición Final 1
Material absorbente contaminado con hidrocarburos: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes, y otros materiales sólidos adsorbentes	333,92	2,04%	Tratamiento Térmico 1
Material absorbente contaminado con sustancias químicas peligrosas: waipes, paños, trapos, aserrín, barreras adsorbentes y otros materiales sólidos adsorbentes	16,40	0,10%	Tratamiento Térmico 1
Material de embalaje contaminado con restos de sustancias o desechos peligrosos	223,14	1,36%	Tratamiento Térmico 1
Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd u otros materiales peligrosos y que exhiban características de peligrosidad	51	0,31%	Disposición Final
Baterías usadas plomo-ácido	0,25	0,0015%	Disposición Final
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contengan mercurio	213,35	1,30%	Disposición Final
Equipos eléctricos y electrónicos en desuso que han sido desensamblados, separados sus componentes o elementos constitutivos	135,79	0,83%	Otros métodos de recuperación OR1
Envases y contenedores vacíos de materiales tóxicos sin previo tratamiento	1,72	0,01%	Disposición Final
Neumáticos usados o parte de los mismos	12.304	75,04%	Otros métodos de recuperación OR1

Desechos Peligrosos

Descripción	Cantidad (kg)	%	Tratamiento y/o disposición final realizada
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.	33,90	0,21%	Otros métodos de recuperación ORI
Equipo de protección personal contaminado con materiales peligrosos	90,05	0,55%	Tratamiento Térmico 1
Desechos metálicos y desechos que contengan aleaciones de antimonio, arsénico, berilio, cadmio, plomo, mercurio, selenio, telurio y talio (Empaques de PB)	100	0,61%	Disposición Final
Desechos químicos de laboratorio de análisis y control de calidad	759,85	4,63%	Disposición Final
Filtros usados de aceite mineral	45,38	0,28%	Tratamiento Térmico 1
Aceites minerales usados o gastados	987,07	6,02%	Otros métodos de recuperación ORI
Residuos de tintas, pinturas, resinas que contengan sustancias peligrosas y exhiban características de peligrosidad	86	0,52%	Tratamiento Térmico 1
Cartuchos de impresión de tinta o toner usados	565,60	3,45%	Disposición Final
Chatarra contaminada con materiales peligrosos	85	0,52%	Disposición Final
Desechos contaminados con peróxidos	13	0,08%	Disposición Final
Desechos de soluciones ácidas con pH < 2	8,32	0,05%	Disposición Final
TOTAL	16.396,10	100%	*Nota el dato final se reportará en toneladas

En el año 2023, la Empresa realizó el proceso de Eliminación de Documentos del Archivo Central de la Secretaría General, donde entregó a los Gestores Ambientales, designados por EMASEO EP, residuos sólidos no peligrosos generados.

Los valores correspondientes a residuos peligrosos (16,39 Tn) y no peligrosos (11,39 Tn) suman 27,78 Tn., que generó la EPMAPS durante el 2023.

(2-27) Por otro lado, tenemos los residuos que son destinados a eliminación, en cuya incineración se produce recuperación energética. Además, todos los residuos peligrosos se entregan a un gestor ambiental calificado por el MAATE para gestión y disposición final de los mismos, y se generan tanto cadenas de custodia, como manifiestos únicos de entrega, transporte y recepción de desechos peligrosos, que garantizan su tratamiento. Cabe recalcar que ningún residuo no peligroso se destina a eliminación, toda operación se la realiza como reciclaje. (ODS 3; ODS 11; ODS 12; ODS 15)

Peso total de
residuos
peligrosos
destinados a
eliminación

1,97
toneladas

RESIDUOS NO PELIGROSOS ENTREGADOS A EMASEO EP	TIPO	CANTIDAD kg	DETALLES DEL TRATAMIENTO / DISPOSICIÓN FINAL
(306-4) DESECHOS RECICLABLES	Papel	10.679,20	RECICLAJE
	Cartón	598,40	
	Plástico	98,50	
	Tetra Pak	15	
	Vidrio	1,00	
Total		11.392,10 Kg	



Capítulo 4

Gestión Social

Buena Vecindad

(2-25, 413-1, TM.G GRI 3-3) Desde los inicios de la EPMAPS, ha sido nuestra prioridad el bienestar de la comunidad del DMQ. Esto nos ha permitido desarrollar varios ejes, que permiten alcanzar un equilibrio en la corresponsabilidad del cumplimiento de la normativa nacional, local e institucional; afianzando a su vez, las 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.

Aporte para el desarrollo local de la comunidad

(413-1, 203-2) 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 durante la fase de construcción de las obras.

Acuerdos de Conservación

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 promueve las relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades aledañas a las operaciones que realiza la Empresa.

Los acuerdos de conservación parten del principio de corresponsabilidad urbano-rural para la protección del agua y contribuyen a la sostenibilidad de los ecosistemas, los acuerdos son el resultado de un proceso de construir consensos y realizar trabajo con la comunidad que se encuentre en zonas de importancia hídrica, los cuales pueden ser habitantes comunitarios y/o privados, con los que se genera relaciones de confianza y alianzas duraderas para el desarrollo de acciones que mejoren las condiciones de las comunidades y al mismo tiempo, gestionar su territorio de una manera compatible a los objetivos de conservación de las áreas de interés hídrico y recuperación de las fuentes de agua. (ODS 6)

Para esto, se realizaron diagnósticos, implementación de acciones tempranas y una planeación conjunta con la comunidad. Hasta el 2023, la EPMAPS a través del FONAG cuenta con aproximadamente:



Relacionamiento Comunitario

(413-1,413-2) El impacto social de las obras realizadas por la EPMAPS por sí mismas es positivo, fomentan salud y bienestar, disminuyen gastos en enfermedades asociadas a la falta de agua y saneamiento, especialmente mejora la calidad de vida de la población vulnerable.

La EPMAPS en cumplimiento a 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, desde varios ámbitos y estrategias de relacionamiento comunitario dentro y fuera del DMQ, ha articulado soluciones y generado espacios de comunicación directa.

En el 2023 se han realizado 171 acciones que se articulan a través de varios mecanismos de relacionamiento con la comunidad, entre estas: reuniones virtuales, gestiones de enlace para manejo de conflictos, sensibilización en nueva cultura del agua, reuniones con equipo social de

los consultores y contratistas, y cumplimiento de los planes de acción de los sistemas licenciados.

Así mismo, con el fin de garantizar el derecho a la participación social de la población asentada en el área de los proyectos, se efectuaron 83 asambleas de socialización de estudios y obras con los técnicos, 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.

Puntos de Hidratación

Adicionalmente, la Empresa mantiene un acercamiento a la comunidad a través de la instalación de puntos de hidratación en eventos masivos tales como: Ciclo Paseo (todos los domingos), competencias deportivas, festividades artísticas, religiosas y culturales alineadas, a la Responsabilidad Social Empresarial, que se desarrollan en el DMQ. En el 2023 se atendió un total de 1.128 eventos con 871 puntos de hidratación.

Administración del Talento Humano

(2-7, 405-1, TM.J GRI 3-3) 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, promoviendo y garantizando la contratación de personal bajo principios de eficiencia, equidad, oportunidad, racionalidad, responsabilidad, solidaridad y transparencia. Observamos junto a nuestra relación con el talento humano, valores de respeto, igualdad e integración sin ningún tipo de discriminación económica, social, étnica y/o por orientación sexual. Contamos con 1.600 personas en la Empresa, las cuales disgregamos a continuación en las siguientes categorías: por tipo de contrato laboral, género y discapacidad. (ODS 4; ODS 5; ODS 8; ODS 10)

(2-7, 2-8) Tipo de Contrato	Masculino	Femenino
Nombramiento de Libre Designación y Remoción	6	3
Nombramiento Permanente	330	281
Nombramiento Provisional	74	68
Contrato Ocasional	22	20
Contrato Indefinido	741	31
Contrato Productivo de Trabajo	20	4
Total	1.193	407
Total General	1.600	

Fuente: Gerencia Talento Humano

Tipo de Contrato Discapacidad	Masculino	Femenino
Nombramiento de Libre Designación y Remoción	-	-
Nombramiento Permanente	12	13
Nombramiento Provisional	3	-
Contrato Ocasional	-	-
Contrato Indefinido	18	2
Contrato Productivo de Trabajo	-	-
Total	33	15
Total General	48	

Fuente: Gerencia Talento Humano

(2-30) Las remuneraciones del personal en la EPMAPS se encuentran dentro del rango legal establecido en el Código del Trabajo, así como en los techos establecidos por el Ministerio del Trabajo y la Contratación Colectiva (Acuerdo Ministerial No. MDT-2015-0054), y no existe diferencia de remuneración por género, religión, etc. (2-20, 407-1) Todo el personal bajo contrato colectivo tiene los beneficios derivados del mismo entre los cuales están: transporte, ropa de trabajo y equipos de protección individual, integración de Comités Paritarios y los correspondientes a los beneficios sindicales, trato recíproco, estabilidad, indemnizaciones, entre otros. En el caso de servidores bajo el Régimen LOEP su remuneración se fija de acuerdo con la escala salarial aprobada por el Directorio de la Entidad conforme lo establece el artículo 17 de la referida ley. (ODS 5; ODS 8; ODS 10)

(405-2) Ratio de remuneraciones de mujeres frente a hombres

Categoría Profesional	Rango sueldo Hombres USD	Rango Sueldo Mujeres USD	Relación	Ratio	
Código del Trabajo	952,93/461,11	837,15/461,11	1:1	Hombres:	2,07
Categorías Operativas				Mujeres:	1,82
LOEP	1.718,37/553	1.438,87/594	1,25:1	Hombres:	3,11
(405-2) Categorías Administrativas				Mujeres:	2,42

Fuente: Gerencia Talento Humano

(401-1) También, obtuvimos un total de 120 nuevas contrataciones, que se muestran en la siguiente tabla, clasificadas por tipo de contrato:

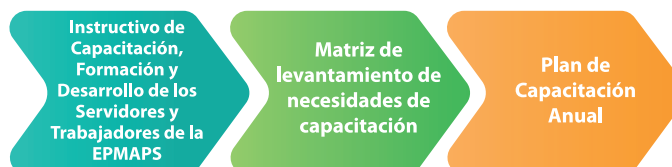
NUEVAS CONTRATACIONES		
TIPO DE CONTRATO	Masculino	Femenino
Nombramiento de Libre Designación y Remoción	1	1
Nombramiento Permanente	5	3
Nombramiento Provisional	5	7
Contrato Ocasional	18	18
Contrato Indefinido	37	1
Contrato Productivo de Trabajo	20	4
Total	86	34
Total General	120	

Fuente: Gerencia Talento Humano

(2-19,201-3) Los servidores de la EPMAPS amparados por el Código del Trabajo que han alcanzado el derecho de jubilación, reciben la pensión mensual vitalicia de USD 202,50 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. Además, las normas que rigen en materia laboral para la Alta Dirección de la Empresa, en cuanto a Remuneración Fija y Variable, así como para indemnizaciones por despido, reembolsos y pensiones de jubilación, son la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), Reglamento Interno 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, manteniendo el principio de no discriminación entre los servidores, incluidos obreros en la institución. (ODS 1; ODS 5; ODS 8)

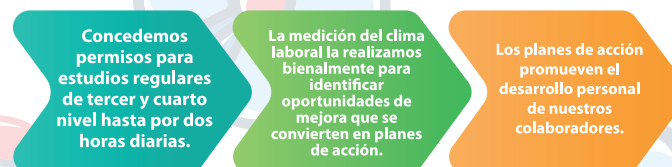
Desarrollo de los Servidores

(2-18, 404-2) La Empresa realiza la capacitación anual de sus servidores conforme a lo establecido en:



A través de la capacitación y formación contribuimos para que nuestro personal incremente la productividad laboral al generar capital humano preparado, aumentando la innovación mediante el aprendizaje de conocimientos sobre nuevas tecnologías, procesos y productos. Las capacitaciones permiten la creación de un entorno participativo, que fortalece las capacidades de nuestros servidores, para el desempeño de su rol en las actividades de la Empresa. Además, con la implementación del plan de nueva cultura de agua, buscamos transmitir conocimientos y enseñanzas respecto a la protección del entorno natural y la importancia fundamental sobre resguardar el planeta, con el fin de generar hábitos y conductas positivas en la comunidad. (ODS 8; ODS 10)

Enfocados a nuestros grupos de interés, adoptamos las siguientes buenas prácticas:



(404-1) El porcentaje total de personal capacitado en el 2023 fue del 100%, en un total de 58.026 horas de capacitación, que representa una media de hora de 7,87: (ODS 8; ODS 10)

Capacitados	Media de hora
Hombre	3,77
Mujer	4,09
Total	7,87

Categoría	Monto Invertido USD
Administrativo	91.445,42
Operativo	18.677,10
Total	110.122,52

Capacitados	Monto Invertido USD
Hombre	59.009,86
Mujer	51.112,66
Total	110.122,52

Materias de Formación	Media de hora
Ambiente	5,56
Anticorrupción	14,96
Sostenibilidad	9,75
SSO	4,73
Técnico	29,39
SGI	7,95
Total	72,34



(2-17) Por cuenta propia, se realizó la capacitación “Anticorrupción”, mediante el aula virtual de la Empresa, dirigida al personal administrativo que cuenta con los recursos informáticos. Además, la “Formación en Competencias y Habilidades para Intervención de Denuncias que Infringen la Ética y Moral del Talento Humano” tuvo una importancia alta, cuyo objetivo contribuyó a fortalecer las prácticas de Ética Empresarial para el cumplimiento de los objetivos estratégicos N° 15 y 16, referente a mejorar las competencias de los miembros del Comité de Ética y Conducta y del Equipo Ético en la revisión de denuncias. (ODS 16)

Categoría Laboral	Curso anticorrupción Quito Honesto	Curso prevención de la corrupción	TOTAL	Porcentaje
Alto directivos	6	9	15	1%
Directivo nivel medio	62	91	153	9%
Administrativo	195	321	516	31%
Código del Trabajo	424	539	963	58%
Total	687	960	1.647	100%

Fuente: Gerencia Talento Humano

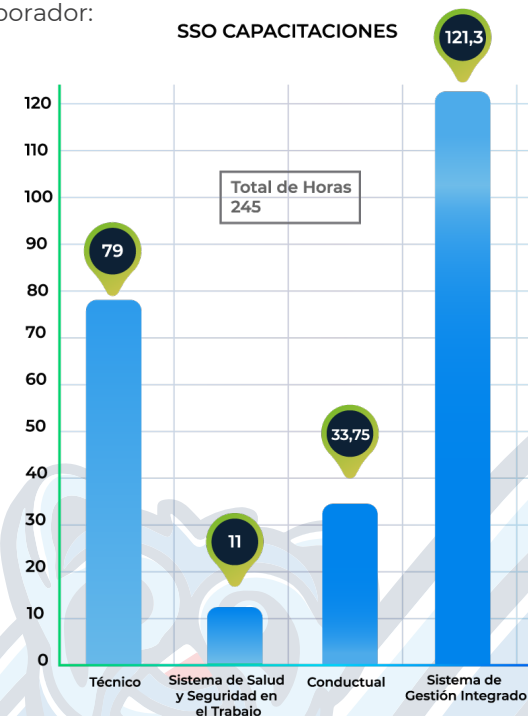
(2-18, 404-3) Por otro lado, en el año 2023 se realizó la Evaluación de Desempeño a los servidores de la EPMAPS, adicionalmente se evaluó a los servidores cesantes de la Empresa en este período: (ODS 8)

Evaluaciones del desempeño por género	Número
Femenino	409
Masculino	1.254
Total	1.663

Servidores Evaluados	Número
Activos	1540
Jubilados	23
Cesantes	100
Total	1.663

Fuente: Gerencia Talento Humano

En el caso específico de la capacitación de seguridad y salud se detallan las horas de capacitación por colaborador:



BIENESTAR DE LOS SERVIDORES

Salud y Seguridad en el Trabajo

(403-8) Contamos con los documentos relativos a la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), entre ellos el Reglamento de Higiene y Seguridad, que tiene como principal objetivo, establecer los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo y otros documentos de los cuales se verifica su cumplimiento por medio de auditorías los mismos que detallamos a continuación: (ODS 3; ODS 8; ODS 16)



Realizamos auditorías de verificación de cumplimiento de requisitos legales en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), cuyo medio de verificación es la matriz de cumplimiento legal del Ministerio del Trabajo, las mismas que se efectúan a través de organismos externos. La evaluación cualitativa de riesgos es realizada por técnicos de tercer o cuarto nivel, con formación en prevención de riesgos laborales. Respecto a la evaluación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realiza mediante los siguientes parámetros:

- Cumplimiento de objetivos del Sistema
- Auditorías Internas
- Auditorías externas
- Cumplimiento de compromisos de alta Dirección

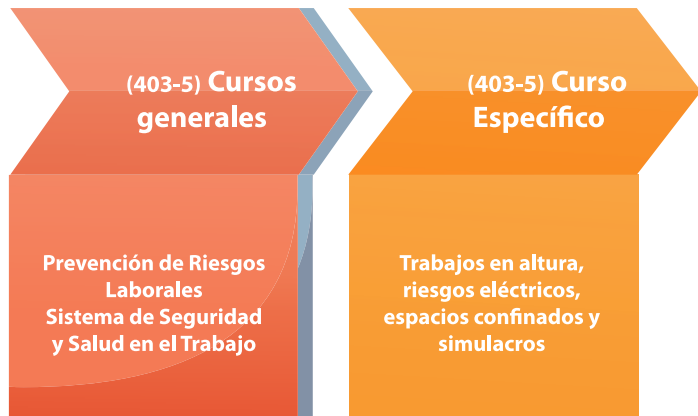
(403-1, TM.J GRI 3-3, TM.K GRI 3-3) Asimismo, mantenemos un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en observancia con los requerimientos establecidos en la norma ISO 45001:2018, lo que ha permitido alcanzar la certificación que evidencia su cumplimiento en los procesos de operación de los sistemas de alcantarillado y mantenimiento de captación en quebradas del DMQ. Es importante citar que en diciembre del año 2023 inició el proceso para la ampliación del alcance para: Captaciones y Conducciones (Sistema Occidental) 2 sitios de Distribución (Parroquias Sur y Parroquias Norte) y la PTAR Quitumbe, la certificación del sistema de Gestión para el proceso de potabilización del agua.

Las dependencias certificadas actualmente son las siguientes: (ODS 3; ODS 8; ODS 16)



Realizamos periódicamente auditorías internas (ejecutadas por auditores internos con certificación IRCA) y externas de certificación ISO 45001, y de seguimiento, con el Organismo Certificador internacional para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 45001.

Los resultados de la evaluación del sistema de gestión constan en el informe de "Revisión por la Dirección", con el fin de que la máxima autoridad tome acciones en caso de requerirse. Complementariamente, gestionamos cursos generales y específicos; por ejemplo, durante el 2023 se dictaron las siguientes capacitaciones: (ODS 8)



(403-3, 403-6) Tenemos 4 actividades principales de prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los colaboradores, detallados a continuación:



(403-4) La consulta y participación de los servidores, incluidos obreros, es importante dentro del manejo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; realizándose estos procesos por medio de: (ODS 8; ODS 16)

- Presencia en reuniones de los Subcomités y Comité Paritario de Higiene y Seguridad existente en las dependencias de la Empresa
- Entrevistas en procesos de inspección, visita y otros que realiza el personal de las dependencias del Departamento de Seguridad y Salud a las instalaciones de la Empresa.
- Reuniones con representantes de los trabajadores para tratamiento de temas vinculados a seguridad y salud en el trabajo.

Los riesgos laborales se determinan de acuerdo con las actividades que desarrolla el personal, conforme consta en la matriz de riesgos por puestos de trabajo. (403-9, 403-10) La mayoría de las lesiones por accidentes reportados en el año 2023 se deben a riesgos físicos y mecánicos, con un total de 29 accidentes de los cuales 1 no aplica por haberse presentado como actividad extra laboral, 10 corresponden a accidentes in itinere y 18 corresponden a accidentes de su trabajo habitual. (ODS 3; ODS 8; ODS 16)

En el caso de servidores accidentados se sigue el siguiente procedimiento:

El accidentado informa oficialmente al jefe inmediato, quien notifica a la Dependencia de Seguridad y Salud para realizar la investigación del accidente y comunica a la División de Riesgos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, organismo de control que emite recomendaciones que son aplicadas de forma obligatoria por el empleador en el caso de ser calificado como accidente laboral.

Los accidentes laborales presentados en el 2023 son lesiones al 100% que comprometen el sistema osteomuscular y ligamentoso ya que los factores que los producen son cortes, esguinces, golpes y politraumatismos, a consecuencia de los riesgos mecánicos y físicos.

Realizamos las siguientes medidas para la prevención y eliminación de peligros:

- MEDIDAS DE PREVENCIÓN
- Formación continua a los miembros de los Subcomités.
- Actualización de matrices de riesgos de acuerdo con cambios en la naturaleza de las actividades.
- Capacitación en temas de seguridad para el personal de la Empresa.
- Adquisición de equipos de protección (receptor) y cambio en el proceso de autorizaciones de planes de emergencia (fuente).

Adicionalmente, realizamos simulacros programados de incendios, terremotos, emergencias médicas, fuga de cloro, entre otros, para el cumplimiento de los Planes de Emergencia y Contingencia, requisito indispensable de la gestión para obtener el permiso de funcionamiento de las instalaciones que cumplen lo establecido por el Cuerpo de Bomberos. (ODS 8)

Por otro lado, la Empresa durante el 2023 continuó realizando los Planes de Emergencia, capacitaciones y consultorías para el diseño de instalaciones que cuenten con sistemas contra incendios.

Compromiso con los Derechos Humanos

Generamos e impulsamos las condiciones necesarias para propiciar un ambiente laboral saludable para el personal, que asegure el respeto a sus derechos, estableciendo principios éticos, manteniendo remuneraciones equitativas fijas y variables, capacitación, formación y desarrollo; evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional y beneficios sociales. Además, cumplimos con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, el Código del Trabajo, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás normativas internas, respetando la diversidad e igualdad de oportunidades a todo nivel.

Inclusión e Igualdad de Género

La incorporación de las mujeres en la actividad económica, en buenas condiciones, tiene un impacto positivo en la disminución de la pobreza, en el desarrollo económico y social sostenible, convirtiéndose además en una señal clara de los niveles de desarrollo de una Empresa, en este sentido, la EPMAPS durante el 2023 emprendió acciones para la elaboración de una política institucional activa con enfoque de igualdad de género y diversidad, que permita visibilizar la transversalidad de género en los planes y programas empresariales que se incorporen a mediano plazo.

En el 2023 se realizó el Taller de Prevención de la Violencia basada en Género, con la participación de 397 servidores operativos y administrativos, mediante el cual se fortalecieron las prácticas institucionales de igualdad de género.

Adicionalmente, se ejecutó el “Servicio de Capacitación para Fontaneros y Fontaneras, con Enfoque de Género”; con el fin de fortalecer el capital humano, a través de la formación técnica de hombres y mujeres para que tengan mayores oportunidades de inserción en el mercado laboral, ya sea en relación de dependencia o como trabajadores autónomos en las parroquias de Quito, donde se evidencia altos niveles de desempleo o subempleo que afectan especialmente a la Población Económicamente Activa (PEA).

En el mencionado programa, participaron 38 mujeres y 59 hombres, adquiriendo el conocimiento técnico de la fontanería; además, la Empresa busca que los hogares del DMQ dispongan de un listado de personas calificadas para el mencionado trabajo. De esta manera motivamos la integración de las mujeres en oficios tradicionalmente masculinos, ya que el 50% de la población ecuatoriana y del DMQ son mujeres, muchas de ellas jefes de familia y que se encuentran en el segmento de la PEA. (ODS 5; ODS 8)

Asimismo como parte de su gestión de Responsabilidad Social Empresarial, EPMAPS-Agua de Quito, se adhirió a las iniciativas encaminadas a garantizar los derechos de los servidores, en el marco de la agenda interinstitucional para cumplir el “Acuerdo por un Quito sin violencia de género”, promovida por el Municipio de Quito, que tuvo como objetivo colocar a los seres humanos, a las mujeres y a las familias en el centro de su accionar.

La finalidad es avanzar hacia la garantía de derechos, para ello se creó una herramienta denominada “violéntometro”, que pretende determinar el nivel de violencia que se estaría ejerciendo sobre las personas, especialmente está dirigido a las mujeres.

En abril de 2023, se realizó el lanzamiento de la “Campaña por un Quito libre, sin violencia de género” en la que se dio a conocer los servicios del Patronato San José, cuyo objetivo es prevenir y mitigar riesgos sociales.

En el sector agua y saneamiento, solo el 18% de la nómina de las empresas tiene participación femenina, mientras que en la EPMAPS llega al 25% y en el área administrativa, al 46%, con un alto porcentaje en jefaturas y niveles medios. Estas cifras nos muestran que estamos por buen camino, aunque todavía queda mucho por hacer.



La EPMAPS dispone de un espacio que garantiza a las servidoras que se encuentra en período de Lactancia Materna, recolectar y mantener en condiciones adecuadas su leche para poder alimentar a sus hijos una vez que retornen al domicilio, la EPMAPS socialmente responsable apoya esta práctica preferente de alimentación de los bebés en las madres servidoras de la Empresa. Este espacio tuvo el reconocimiento del Ministerio de Salud Pública en junio de 2023.

Igualdad de Oportunidades

Nos complace compartir con nuestra comunidad y nuestros Grupos de Interés, que durante el 2023 no hemos registrado casos de discriminación por género, religión, edad u otra condición, como consecuencia de la mejora de empleabilidad, al aplicar políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades, explicadas en el Código de Ética y Conducta. Nuestros procesos de selección son realizados a través de concursos abiertos los cuales se encuentran ofertados en las plataformas laborales aprobadas por el Ministerio de Trabajo. También, concedemos beneficios sociales al personal con apego a la Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Reglamentos Internos y Contrato Colectivo del Trabajo; entre los cuales se destacan los siguientes. (ODS 5; ODS 8)

- Seguro de Vida
- Asistencia Sanitaria
- Cobertura por Incapacidad e Invalidez
- (401-3) Permiso Parental
- Previsión para la Jubilación

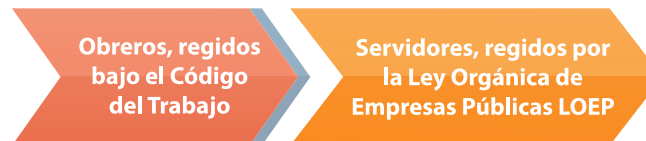


Empleamos las buenas prácticas en los procesos de selección de personal mediante procesos claramente establecidos: (ODS 5; ODS 8)

(406-1) En los requerimientos de selección no existe discriminación, ya que todos los interesados tienen la oportunidad de participar. (ODS 5; ODS 8)

Todo el proceso de selección es on-line de manera que se mitiga el riesgo que exista un acercamiento con el postulante.

Los servidores de la EPMAPS se acogen a dos regímenes laborales:



(416-1) Los salarios que perciben los servidores, incluidos obreros, corresponden a los techos salariales que emite el Ministerio del Trabajo y para los servidores, a la escala salarial aprobada por su Directorio. En tal virtud, no existe discriminación entre hombres y mujeres, ya que ambas se definen por el puesto de trabajo y no por la persona que ocupa el puesto. (ODS 5; ODS 8)

La EPMAPS y el Comité de Empresa de Trabajadores, en febrero del 2023, suscribieron el Acta Transaccional a favor de 1049 trabajadores y ex trabajadores que garantiza condiciones laborales y salariales justas que aportan al respeto de sus derechos, reafirmando el compromiso de los trabajadores para mantener el servicio continuo y de calidad a la ciudadanía. El documento se suscribió con la presencia del Ministro del Trabajo, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, el Gerente General de la Empresa, el Director Regional del Trabajo y el representante del Comité de Empresa de Trabajadores de Agua de Quito.



A continuación, se detalla el número de personas dentro de la Empresa por edades, discapacidad y grupo funcional: (ODS 5; ODS 8)

	Hombres	Mujeres	Discapacidad	Ejecutivo	Funcionario	Obrero
18 a 35	218	94	6	1	173	138
36 a 50	605	203	21	12	370	426
51 a 60	320	95	20	6	200	23
>60	50	15	1	5	37	963
Sumatoria	1.193	407	48	24	780	796
TOTAL	1.600		48	1.600		

De las 120 nuevas contrataciones realizadas en el 2023, se ha vinculado a una persona con discapacidad, quien a través de un concurso de mérito y oposición obtuvo un contrato indefinido de trabajo.

Así mismo, la licencia por maternidad es el derecho que se otorga a la servidora que ha dado a luz, con el fin de que brinde todo el cuidado necesario a su recién nacido/a y planifique su vida personal y familiar; sin que esto afecte su condición laboral. (401-3)

Por otro lado, los servidores también se benefician con la licencia por paternidad con el propósito que ayuden en el hogar durante el nacimiento de su hijo/a. (ODS 5; ODS 8)

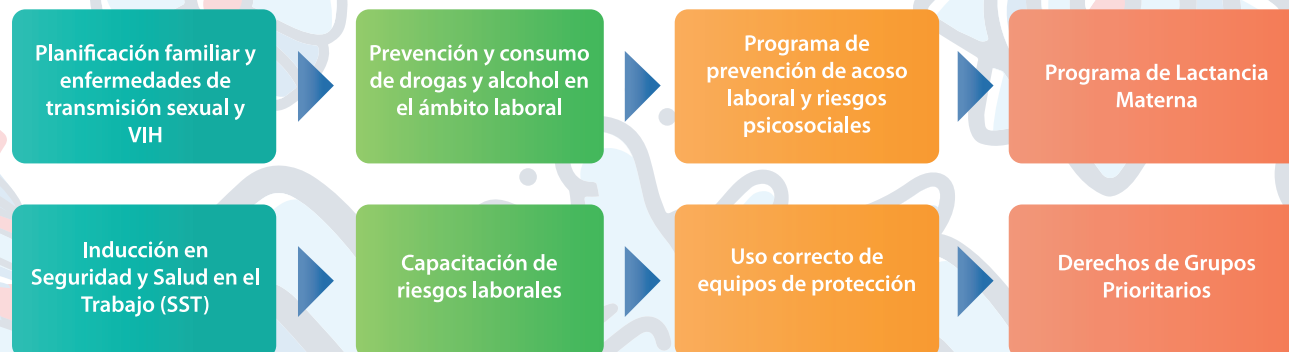
A continuación, se detalla los permisos parentales otorgados para el cuidado de niños recién nacidos:



Durante el 2023, la EPMAPS, concedió 384 permisos, siendo los de mayor frecuencia los siguientes:

- Enfermedades de familiares: padre, madre, hijos y esposa y/o cónyuge
- Fallecimiento de familiares, padre, madre, hijos, esposa y/o cónyuge
- Fallecimiento de otros parientes comprendidos en segundo grado de consanguinidad o afinidad
- Siniestros (afectación a la propiedad o personal)

Los temas considerados de acuerdo con la normativa legal vigente derivada del Código de Trabajo, Reglamento de los Servicios Médicos y Ley Orgánica de Discapacidades se enfocan principalmente en: (ODS 16)



Diversidad Laboral

Somos conscientes que la diversidad debe ir a la par de la inclusión y que estos dos conceptos influyen positivamente en la gestión empresarial, por ello la EPMAPS, se preocupa en atraer a su plantilla talento humano de distintos contextos y procedencias, sin importar su orientación sexual, identidad de género, edad, prácticas religiosas o culturales, creencias, experiencias y modos de pensar, pues consideramos que estas diferencias enriquecen a nuestra Empresa y nos permiten aprender y crecer juntos.

A continuación, se presenta un cuadro que muestra como nuestros servidores se identifican por etnia y segmentos de edad:

Edad	Mestizo	Afroecuatoriano	Indígena	Montubio	Blanco
18 a 35	304	5	2	1	0
36 a 50	777	14	5	5	7
51 a 60	406	2	2	0	5
>60	58	1	0	0	6
Sumatoria	1.545	22	9	6	18
TOTAL	1.600				

Fuente: Gerencia Talento Humano

Durante el 2023, la EPMAPS celebró junto a sus servidores, el Día de la Afroecuatorianidad, en este espacio se visibilizó las expresiones, costumbres, danza y la gastronomía de este grupo étnico del que forman parte 22 servidores de la Empresa, 13 hombres y 9 mujeres, este evento se realizó en el "Parque del Agua" en el cual nos visitaron leyendas de fútbol nacional.

Erradicación del Trabajo Infantil

(408-1, TM.K GRI 3-3) Conforme lo determina la Constitución de la República del Ecuador, las leyes generales y la normativa interna, EPMAPS no contrata personal con edad inferior a los 18 años. Además, en la etapa contractual, los fiscalizadores de contratación de obra realizan un control periódico, verificando al personal que se encuentra laborando en la obra de acuerdo con el listado emitido por el contratista, corroborando con las planillas pagadas del IESS. Con la práctica expuesta, contribuimos a la abolición de trabajo infantil o de trabajadores jóvenes expuestos a peligros. (ODS 8; ODS 16)

También, en los contratos de obra y servicios de la Empresa, exigimos al contratista no reclutar a personas menores de edad para realizar actividad alguna durante la ejecución contractual; y que, en caso que las autoridades del ramo determinaren tal práctica, se somete y acepta las sanciones y las consecuencias legales y reglamentarias pertinentes. (ODS 16)

Capacitación en Derechos Humanos

(410-1) A través del servicio de vigilancia y seguridad privada en las instalaciones de la EPMAPS, exigimos a la empresa contratista que, hasta los seis primeros meses de la ejecución del contrato, debe capacitar al personal de guardias de seguridad para el cumplimiento de sus funciones y adicionalmente se solicita el documento que acredite el cumplimiento de esta, el 100% del personal de seguridad privada de la Empresa en el año 2023 fue capacitado en temas de derechos humanos.

En los citados talleres participaron los compañeros de grupos prioritarios, miembros del Subcomité de Seguridad e Higiene del Trabajo, guardias de seguridad y personal de limpieza que prestan los servicios en nuestras instalaciones a través de empresas contratadas, el objetivo de los mismos estuvo enfocado en fortalecer

los mecanismos ciudadanos para prevenir cualquier forma de discriminación y propiciar la equidad.

Adicionalmente, se impartió charlas sobre manejo de residuos y sensibilización ambiental en coordinación con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos EMGIRS EP, dirigido al personal que presta los servicios de limpieza en la institución, el objetivo del mismo estuvo enfocado a promover el cuidado ambiental, a través de la clasificación, manejo y tratamiento de los residuos generados en la gestión de la Empresa.

En este contexto los derechos humanos se transforman en un elemento transversal al conocimiento de los compañeros de la EPMAPS. La temática tratada evidencia el compromiso institucional en el respeto y cumplimiento de los derechos de todos quienes integramos Agua de Quito.











Capítulo 5



Indicadores de Gestión y Contenido GRI

Indicadores de Gestión y Contenido GRI

Se revisó que el índice de contenidos GRI sea presentado de forma clara y de manera consistente con los estándares, y que las referencias a la información reportada están correctamente ubicadas en todas las secciones del reporte.

Asimismo, los contenidos del GRI incluidos en el índice están asociados de forma apropiada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

DECLARACIÓN DE USO		La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito EPMAPS ha elaborado este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 enero del 2023 y 31 de diciembre del 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.		
GRI USADO		GRI 1: Fundamentos 2021		
ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	ODS	
CONTENIDOS GENERALES 2021				
1 La organización y sus prácticas para presentar informes				
2.1	Detalles Organizacionales	9,11		
2.2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	5		
2.3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5		
2.4	Actualización de la información	5		
2.5	Auto verificación	5		
2 Actividades y trabajadores				
2.6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9,11		
2.7	Empleados	82		ODS 8
2.8	Trabajadores que no son empleados	52, 90		ODS 8
3 Gobernanza				
2.9	Estructura de gobernanza y composición	19 - 21		ODS 5 y ODS 16
2.10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	19		ODS 5 y ODS 16
2.11	Presidente del máximo órgano de gobierno	19 - 21		ODS 16
2.12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	19 - 21		
2.13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	19		
2.14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7,19		
2.15	Conflictos de interés	19, 21		ODS 15
2.16	Comunicación de inquietudes críticas	23		
2.21	Ratio de compensación total anual	El ratio es de 4,71		
4 Estrategia, política y prácticas				
2.22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8, 36		
2.23	Compromisos y políticas	14, 16		ODS 16
2.24	Incorporación de los compromisos y políticas	14, 16		
2.25	Procesos para remediar los impactos negativos	35, 36, 38, 81		
2.26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35		
2.27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	24-27,44,76,79		
2.28	Afiliación a asociaciones	28, 32		
2.29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	35		
2.30	Acuerdos de negociación colectiva	82,88		ODS 8
CONTENIDOS GENERALES 2021				
3.1	Proceso de determinación de los temas materiales	34		
3.2	Lista de temas materiales	34		
3.3	Gestión de los temas materiales			
	TM. A Gestión del Recurso Hídrico/Protección de Cuencas.	66, 68		
	TM. B Descontaminación Ríos y Quebradas	64		
	TM.C Cambio Climático	62, 65, 75		
	TM. D Universalización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado	46 - 50, 53, 55		
	TM. E Calidad del Servicio	16, 17, 44, 45		
	TM. F Consumo Responsable del Agua	55, 56		
	TM. G Aportes para el Desarrollo Local de la Comunidad	47,81		
	TM.H Ética, Transparencia y Calidad de la Información	22		
	TM. I Impacto Económico /Tarifas y Subsidios	41, 53, 54		
	TM. J Calidad de Vida de los Servidores	82-85		
	TM. K Respeto y Promoción de los Derechos Humanos	85-90		
GRI 3: Temas Materiales 2023				





ESTÁNDAR GRI/OTRA FUENTE	CONTENIDO	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	ODS
CONTENIDOS GENERALES 2021				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201.1 Valor económico directo generado y distribuido	41 - 42		ODS8 Y ODS9
	201.3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	83		
	201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	41,43		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202.1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	82		ODS1, ODS5 Y ODS8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203.1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	47 - 50		ODS9 Y ODS11
	203.2 Impactos económicos indirectos significativos	81		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204.1 Proporción de gasto en proveedores locales	41,57		ODS 8
GRI 205: Anticorrupción 2016	205.2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22,84	Anticorrupción Principio ¹⁰	ODS 16
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206.1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	12		ODS 16
GRI 302: Energía 2016	302.1 Consumo de energía dentro de la organización	72-74		ODS7, ODS8, ODS12 Y ODS11
	302.2 Consumo de energía fuera de la organización	72-74		ODS7, ODS8, ODS12 Y ODS11
	302.3 Intensidad energética	73-75		ODS7, ODS8, ODS12 Y ODS11
	302.4 Reducción del consumo energético	74		ODS7, ODS8, ODS12 Y ODS11
	302.5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	74		ODS7, ODS8, ODS12 Y ODS11
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303.1 Interacción con el agua como recurso compartido	46,66		ODS6 Y ODS1
	303.2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	45,64		ODS 6
	303.3 Extracción de agua	68		ODS 6
	303.4 Vertido de agua	45,64		ODS 6
	303.5 Consumo de agua	53-56,67		ODS 6
GRI 304: Biodiversidad 2016	304.1 Sitios operacionales 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	68		ODS6, ODS14 Y ODS15
	304.2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	68-70		ODS6, ODS14 Y ODS15
	304.3 Hábitats protegidos o restaurados	68-71		ODS6, ODS14 Y ODS15
	304.4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	71		ODS6, ODS14 Y ODS15
GRI 305: Emisiones 2018	305.1 Emisiones directas de GEI	75		ODS3, ODS12, ODS13 ODS14 Y ODS15
	305.2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	75		ODS3, ODS12, ODS13 ODS14 Y ODS15
	305.3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	75		ODS3, ODS12, ODS13 ODS14 Y ODS15



ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	ODS
GRI 306: Residuos²⁰²⁰	306_1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	76		ODS3, ODS6, ODS11 , ODS12 Y ODS15
	306_2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	76-79		ODS3, ODS6, ODS11 , ODS12 Y ODS15
	306_3 Residuos generados	77 , 78		ODS3, ODS6, ODS11 , ODS12 Y ODS15
	306_4 Residuos no destinados a eliminación	75		ODS3, ODS6, ODS11 , ODS12 Y ODS15
	306_5 Residuos destinados a eliminación	77. 78		ODS3, ODS6, ODS11 , ODS12 Y ODS15
GRI 401: Empleos²⁰¹⁶	204_1 Proporción de gasto en proveedores locales	41		ODS5, ODS8 Y ODS10
	401_3 Permiso parental	89		ODS5 Y ODS8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo²⁰¹⁸	403_1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	85		ODS3, ODS8 Y ODS16
	403_2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	57-59, 85		
	403_3 Servicios de salud en el trabajo	86		ODS8
	403_4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	86		ODS8 Y ODS16
	403_5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	86		ODS3, ODS12, ODS13 ODS14 Y ODS15
	403_6 Promoción de la salud de los trabajadores	85, 86		ODS3
	403_7 Prevención y limitación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	57, 58		ODS8
	403_8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	85		ODS8
	403_9 Lesiones por accidente laboral	85, 86		ODS3, ODS8 Y ODS16
	403_10 Las dolencias y enfermedades laborales	85, 86		ODS3, ODS8 Y ODS16



ESTÁNDAR GRI/OTRA FUENTE	CONTENIDO	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	ODS
GRI 404: Formulación y educación ²⁰¹⁶	404_1 Promedio de horas de formación al año por empleado	83		ODS4, ODS5, ODS8 Y ODS 10
	404_3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	84		ODS5, ODS8 Y ODS 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades ²⁰¹⁶	405_1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	82		ODS5 Y ODS8
	405_2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	82		ODS5 Y ODS8
GRI 406: No discriminación ²⁰¹⁶	406_1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	87, 88		ODS5 Y ODS8
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad ²⁰¹⁶	410_1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	90		ODS16
GRI 413: Comunidades locales ²⁰¹⁶	413_1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	81		
	403_2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	81		ODS1 Y ODS2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores ²⁰¹⁶	403_4 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	57		ODS5, ODS8 Y ODS 16
INDICADORES PROPIOS				
EPMAPS Indicadores Propios	EPMAPS ⁰¹ Satisfacción del cliente: Servicio de agua potable: calidad, continuidad y presión Conexiones de agua potable y alcantarillado Servicio de alcantarillado: servicio en general	44,53, 54-55		ODS3, ODS6, ODS9 Y ODS12
	EPMAPS ⁰² Calidad del agua potable	44,67		ODS6 Y ODS12
	EPMAPS ⁰³ Cantidad y porcentaje de energía consumida desde las centrales de generación de la EPMAPS	44, 72, 73, 74		ODS6 Y ODS7



PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO INDICADOR (%)		UNIDAD	PERIODICIDAD	
GRUPOS DE INTERES	1 Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio	Índice de satisfacción del cliente	78,00	78,51	100,65	●	%	Anual	
		Índice de Reputación Institucional	Levantamiento línea base					%	Bienal
	2 Reposicionar la imagen y confianza en los grupos de interés	Índice de Satisfacción de la comunicación interna	83,00	79,60	95,90	●	%	Anual	
		3 Asegurar la disponibilidad de los servicios	Cobertura de agua potable en el DMQ	98,85	98,33	99,47	●	%	Mensual
			Cobertura de alcantarillado en el DMQ	94,32	94,15	99,82	●	%	Mensual
			Índice de Continuidad del Servicio	98,55	89,47	90,79	●	%	Mensual
			Índice de la Calidad del Agua	99,98	99,97	99,99	●	%	Mensual
Cobertura de tratamiento de aguas residuales	3,40	3,44	101,1	●	%	Mensual			
FINANCIERA	4 Alcanzar la sostenibilidad financiera de la Empresa con equidad social	EBITDA antes de transferencias	36,80	50,35	136,83	■	%	Mensual	
		Cobertura Servicio de la Deuda DSCR	1,12	1,13	100,79	●	Número	Mensual	
		Índice de autosuficiencia energética	94,23	94,84	100,65	●	#	Mensual	
PROCESOS INTERNOS	5 Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura	Densidad de roturas en redes de agua potable	0,28	0,27	102,86	●	Roturas por km red	Mensual	
		Cantidad de taponamientos por longitud de redes de AL y colectores	0,21	0,16	125,81	■	Taponamientos por km	Mensual	
		Densidad de roturas en redes de AL y colectores	0,08	0,06	125,88	■	Roturas por km red	Mensual	
		Índice de agua no contabilizada DMQ (IANC)	29,50	29,12	101,29	●	%	Mensual	
	6 Aumentar y mejorar la infraestructura de servicios	Kilómetros de redes nuevas de agua potable	13,54	14,70	108,56	●	Km	Mensual	
		Kilómetros de redes renovadas de agua potable	15,00	21,90	145,97	■	Km	Mensual	
		Kilómetros de redes nuevas de alcantarillado	54,25	78,37	144,46	■	Km	Mensual	
		Kilómetros de redes Renovadas de alcantarillado	0,60	4,28	200,00	■	Km	Mensual	
		Kilómetros de interceptores construidos en el DMQ	5,10	5,22	102,35	●	Km	Mensual	
		Legalización de bienes inmuebles	601	605	100,67	●	Número acumulado	Mensual	



PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO INDICADOR (%)		UNIDAD	PERIODICIDAD
PROCESOS INTERNOS	7 Gestionar los riesgos ambientales, climáticos y de SSO	Índice de reducción de riesgos sísmicos	39,50	39,50	100,0	●	%	Semestral
		Indicador de incidencia de accidentes, enfermedades ocupacionales y trastornos psicológicos	6,40	6,50	98,44	●	%	Semestral
	8 Optimizar los procesos empresariales y la eficiencia laboral	Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL	88,89	97,95	110,19	●	%	Mensual
		Índice de eficiencia en la cobranza de AP y AL sin cuentas municipales	98,15	96,55	98,37	●	%	Mensual
		Empleados totales por 1000 conexiones de AP	2,35	2,29	102,47	●	#	Mensual
	9 Incrementar descontaminación de ríos y quebradas	Km de ríos y quebradas descontaminadas	150,68	148,89	98,81	●	Km	Mensual
	10 Mejorar la experiencia del cliente con la Empresa	Servicios operacionales atendidos dentro de las métricas	52,33	30,52	58,31	●	%	Mensual
		Servicios comerciales atendidos dentro métricas establecidas	61,00	41,66	68,30	●	%	Mensual
		Reclamos y quejas de carácter comercial por cada 100 usuarios y año	0,69	0,31	154,77	■	#	Mensual
	11 Lograr la transformación digital de la empresa	Servicios automatizados	3,00	3,00	100,0	●	#	Semestral
	12 Asegurar la disponibilidad del recurso hídrico en el mediano y largo plazo	Superficie protegida y conservada en zonas de interés hídrico	23,04	28,64	124,30	■	#	Semestral
		Índice de regularización de fuentes	90,00	89,38	99,31	●	%	Mensual
		Nivel de consumo de agua por conexión doméstica en servicio	19,50	18,97	102,70	●	m3 por conexión por	Mensual
	13 Fortalecer e implementar los mecanismos de Gobierno Corporativo	Avance del proyecto de fortalecimiento de Gobierno Corporativo	100,00	100,0	100,0	●	%	Anual
	14 Promover una gestión institucional transparente que genere valor a los grupos de interés	Cumplimiento de requisitos de la Norma ISO Antisoborno	92,00	93,38	101,50	●	%	Anual
		Índice de Ética y Transparencia	Levantamiento de línea base				Número (escala 5)	Bienal
	15 Mejorar las competencias del talento humano	Índice de desempeño de talento humano por resultados	89,70	96,57	107,66	●	%	Anual
16 Mejorar el Ambiente Laboral	Índice del Ambiente laboral	Se evaluará en el 2024				%	Bienal	
17 Lograr una cultura enfocada en el cliente	Grado de Cultura Organizacional con enfoque al cliente	Levantamiento de línea base				Número	Bienal	





Línea gratuita
1800 24 24 24



Facebook
aguadequito



Twitter
aguadequito



Instagram
aguaquito



Tik Tok
epmapsaguadequito

www.aguaquito.gob.ec

EPMAPS
Agua de Quito

Quito renace



Quito
Alcaldía Metropolitana