RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

EPMAPS
AGUA DE QUITO
grande otra vez

www.aguaquito.gob.ec

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	PÁG. 3
2. LA EMPRESA	PÁG. 4
3. LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020	PÁG. 23
4. MÁS DETALLES DE NUESTRA GES-TIÓN 2020	PÁG. 42
5. CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES	PÁG. 52

EPMAPS
AGUA DE QUITO
grande otra vez

INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

INTRODUCCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La participación ciudadana es una prioridad para la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito y toda la Administración Municipal. Esta se ha convertido en la base fundamental para desarrollar proyectos y políticas públicas con las que construimos la ciudad en la que todos podemos vivir mejor. Una urbe de derechos, inclusiva y democrática sólo es posible si se sustenta en procesos donde los ciudadanos y ciudadanas sean gestores de su desarrollo.

PROGRAMA	PROYECTO	OBJETIVO PMDOT	COMPETENCIA EXCLUSIVA/CONCURRENTE	COMPETENCIA
AGUA POTABLE	INFRAESTRUCTURA NUEVA DE AGUA POTABLE	5.2: Se evidencian cambios conductuales en la ciudadanía, que aplica sistemáticamente medidas orientadas a un consumo sustentable.	EXCLUSIVA	Prestar los ervicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuracion de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley
	MANEJO INTEGRAL DE CUENCAS Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL AGUA	5.2: Se evidencian cambios conductuales en la ciudadanía, que aplica sistemáticamente medidas orientadas a un consumo sustentable.	EXCLUSIVA	Prestar los ervicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuracion de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley
	MEJORAMIENTO, REHABILITACIÓN O RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	5.2: Se evidencian cambios conductuales en la ciudadanía, que aplica sistemáticamente medidas orientadas a un consumo sustentable.	EXCLUSIVA	Prestar los ervicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuracion de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley

EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

LA EMPRESA

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

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

EPMAPS es la encargada de prestar los servicios de agua potable y saneamiento en el DMQ, provincia de Pichincha, Ecuador, a una población aproximada de 2,78 millones de habitantes, lo cual es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1 704 servidores, el funcionamiento de 23 plantas de tratamiento de agua potable y 26 plantas de tratamiento de aguas residuales. Las operaciones, a través de procesos sostenibles, generan un ingreso aproximado de USD 151,9 millones, recursos que en 2020 fueron destinados a la inversión y mantenimiento en infraestructura de agua potable y saneamiento.

Misión
"Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social empresarial"

Visión
Ser empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región.

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

POLÍTICAS

DESARROLLAR UNA GESTIÓN CONFIABLE Y EFICIENTE AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA
Enfoque de servicio a nuestro cliente para lograr que la ciudadanía identifique a la Empresa como un proveedor confiable.

DESARROLLAR UNA GESTIÓN EXIGIBLE, VERIFICABLE Y OBSERVABLE
La Empresa fundamenta su gestión en la transparencia de su accionar, estableciéndose metas y compromisos realistas, con lo cual la ciudadanía pueda ejercer su derecho a la rendición de cuentas y exigibilidad de la gestión pública.

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
La Empresa incorpora en su organización la participación ciudadana a través de veedurías y otros mecanismos incluyentes, contribuyendo al empoderamiento de los quiteños en el desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito.

ENMARCAR LA GESTIÓN EN LA OPTIMIZACIÓN Y USO RESPONSABLE DE RECURSOS PÚBLICOS
Potenciar la conciencia de gestionar los recursos públicos con criterios de austeridad y eficiencia, orientando sus esfuerzos a brindar servicios a costos eficientes, con compromiso social.

RESPETAR LOS DERECHOS DEL CLIENTE
Una Empresa que fortalece sus capacidades y garantiza los derechos de todos quienes habitan el Distrito Metropolitano de Quito a tener servicios de calidad.

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO DEL PERSONAL
Incentivar la integración y participación activa del personal para que, con entusiasmo y responsabilidad, se comprometan con la misión institucional, potenciando su desarrollo personal y profesional.

EPMAPS AGUA DE QUITO
grande otra vez

VALORES

EQUIDAD
La Empresa promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.

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

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

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

TRANSPARENCIA
La EPMAPS actúa con claridad y promueve el pleno ejercicio del derecho de los ciudadanos de estar informados en el desempeño y accionar de su Empresa.

EPMAPS AGUA DE QUITO
grande otra vez

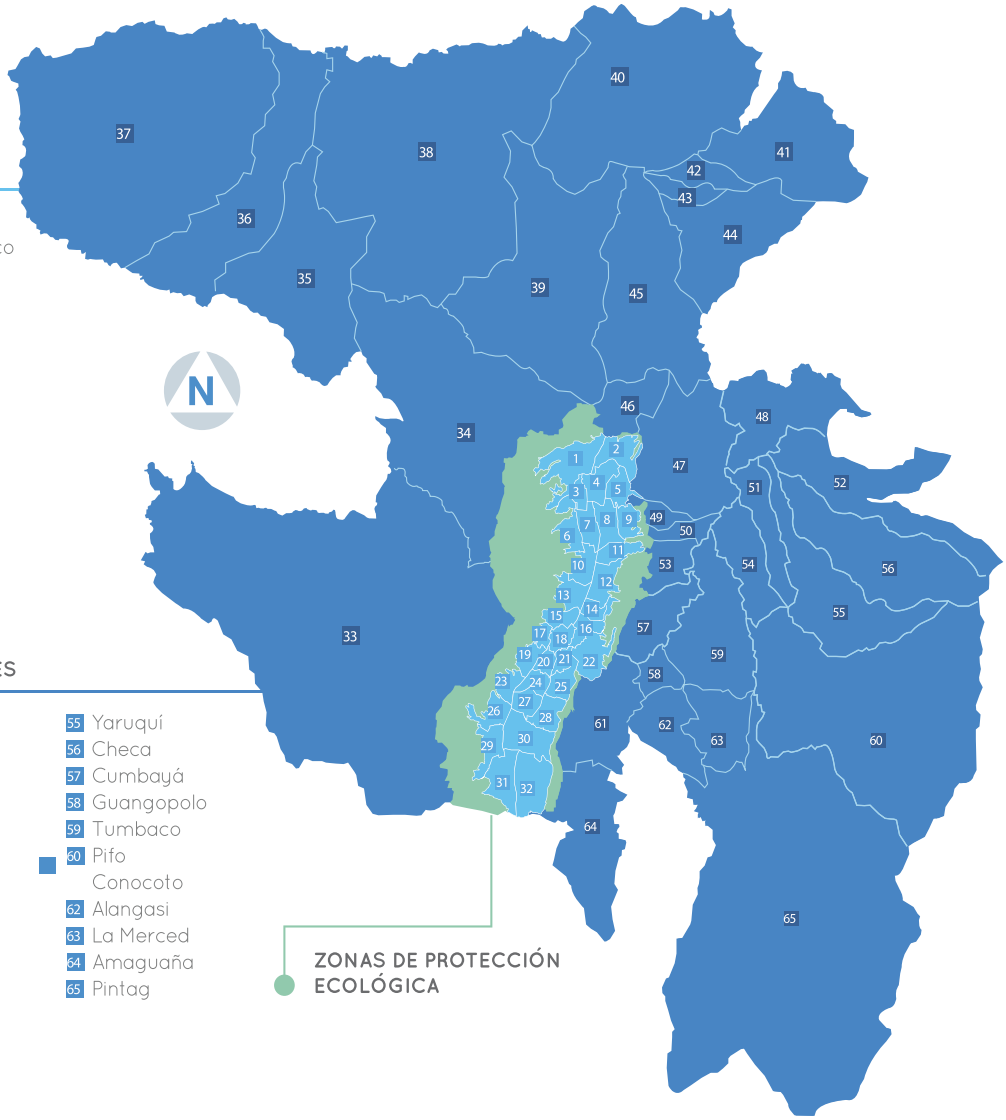
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - DMQ

PARROQUIAS URBANAS

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 SUBURBANASY RURALES

33 Lloa
34 Nono
35 Nanegalito
36 Gualea
37 Pacto
38 Nanegal
39 Calacalí
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 Zámbiza
51 Tababela
52 El Quinche
53 Nayón
54 Puembo
55 Yaruquí
56 Checa
57 Cumbayá
58 Guangopolo
59 Tumbaco
60 Pifo
Conocoto
62 Alangasi
63 La Merced
64 Amaguaña
65 Pintag

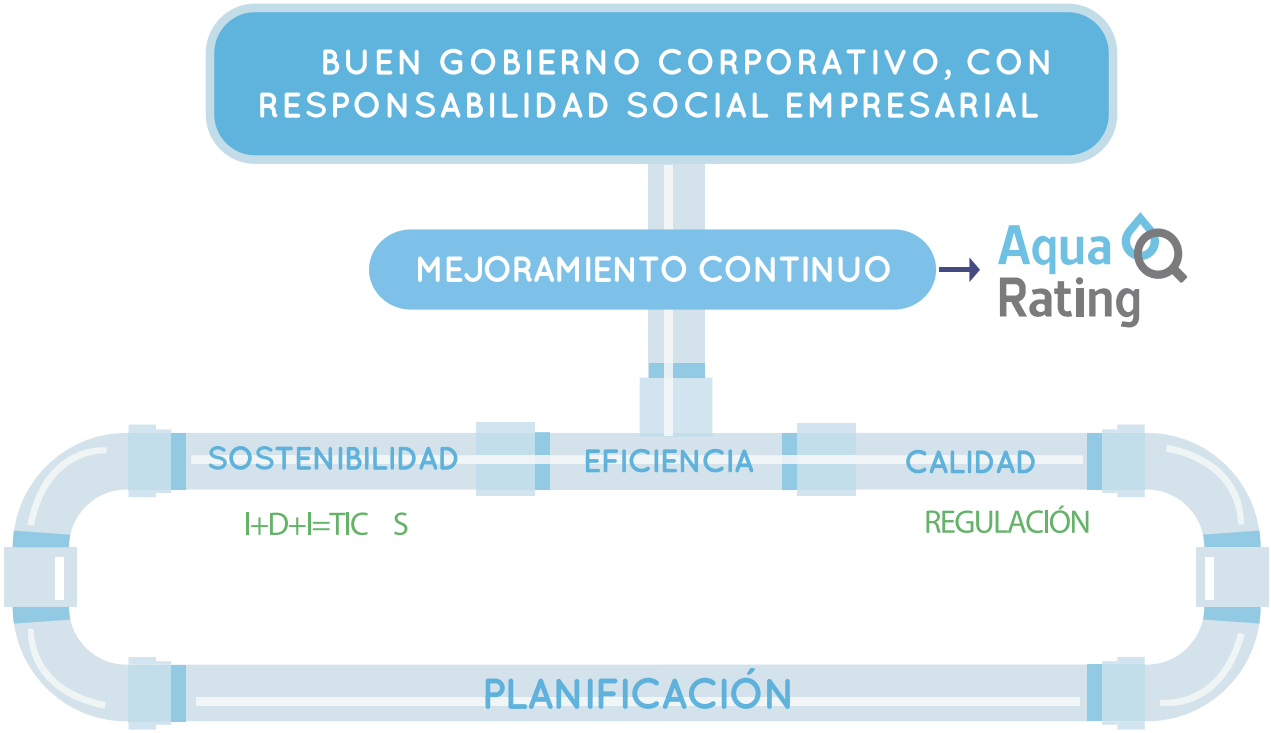


EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

MODELO DE GESTIÓN

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



FILOSOFÍA EMPRESARIAL

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Políticas

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

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Excelencia

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

Sostenibilidad

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

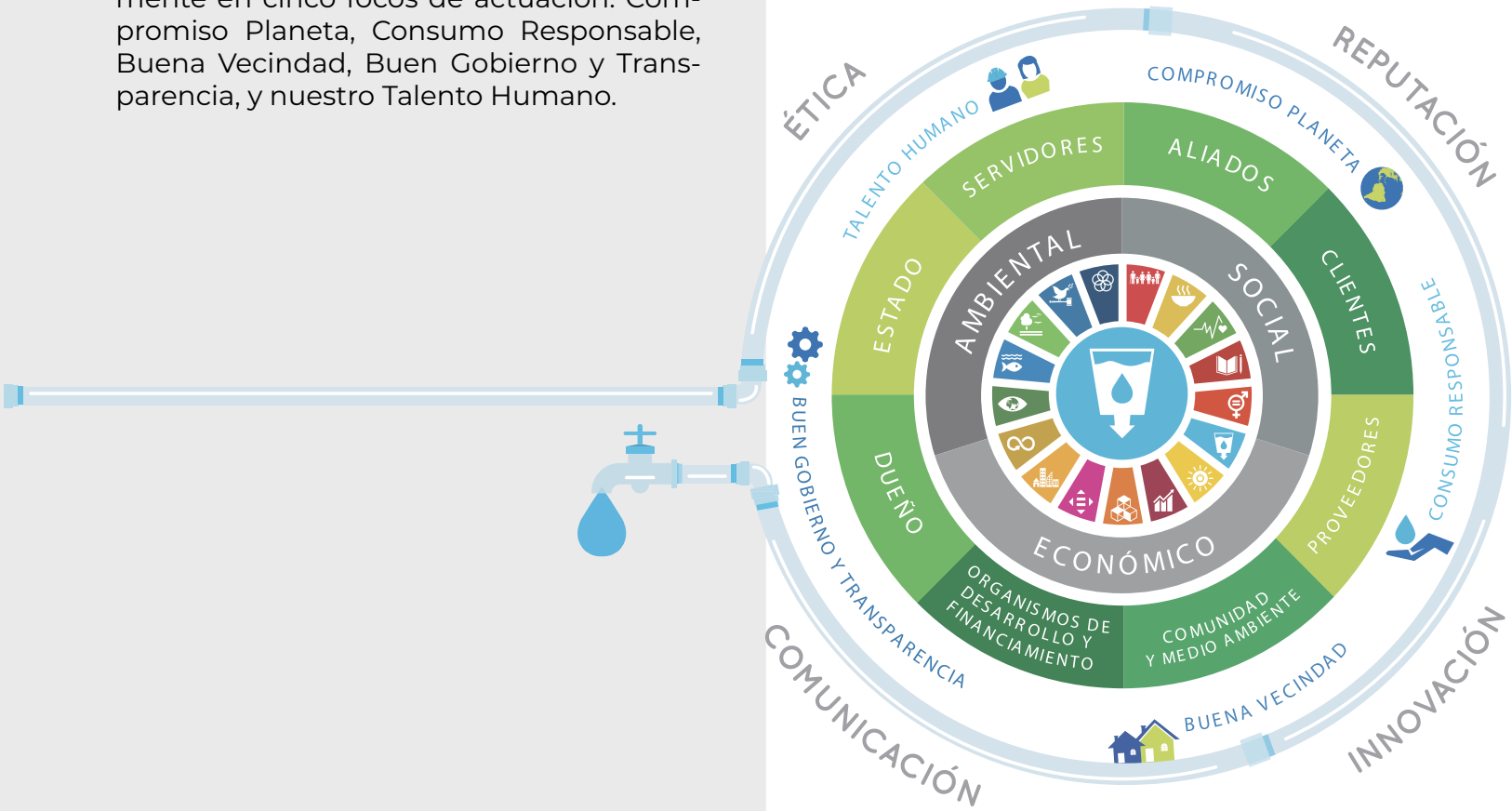
Aprovechar la experiencia, Know How e imágen de EPMAPS - AGUA DE QUITO, para realizar asesorías técnicas en las áreas comercial y operativa; así como para la administración y operación de sistemas de AP y AL, para prestadores de servicio de agua potable y saneamiento a nivel nacional y de la Región.

Innovación y expansión

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

ENFOQUE DE GESTIÓN

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



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El monitoreo y seguimiento mensual de la estrategia y de las operaciones se realiza a través de un aplicativo informático en tres niveles de control de gestión: estratégico, operativo y financiero; permitiendo evaluar resultados, ejecución, contratación e inversión. Además, se realizan Reuniones de Análisis Estratégico (RAE). Los resultados obtenidos en 2020, constan en el ANEXO 2 de esta Memoria.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

PRODUCTOS:
1. Agua potable
2. Saneamiento
3. Hidroelectricidad

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

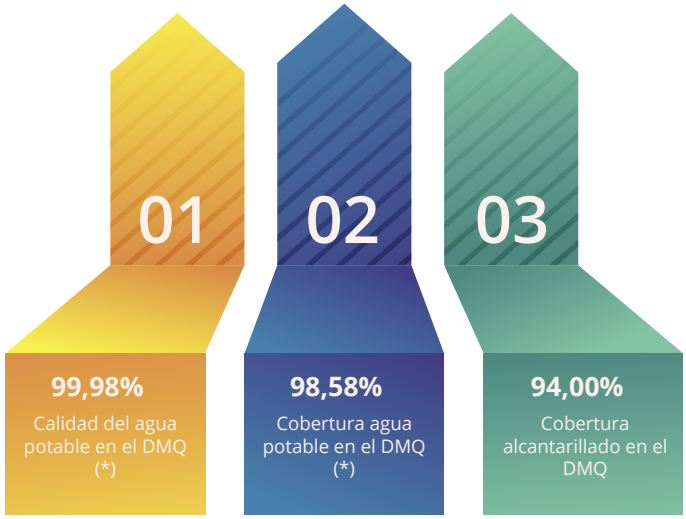
Saneamiento
1. Instalación de conexiones de alcantarillado
2. Desobstrucción de conexión domiciliaria, red matriz y sistema interno
3. Mantenimiento de sumideros y rejillas
4. Limpieza de pozos sépticos en el DMQ

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

Hidroelectricidad

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

ÍNDICES DE COBERTURA Y CALIDAD



Fuente: Gerencia de Planificación y Desarrollo

FOCOS DE ACTUACIÓN

Buen Gobierno y Transparencia

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

1.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

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

a) Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo

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

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

b) Directorio

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

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

El Directorio como Órgano Superior de Gobierno, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas y Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito en su Art. I.2.76. lo preside el Alcalde Metropolitano; el desempeño del cargo de Alcalde es previa elección popular y no ejerce cargo ejecutivo en la Empresa.

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

El Directorio está integrado por cinco miembros:

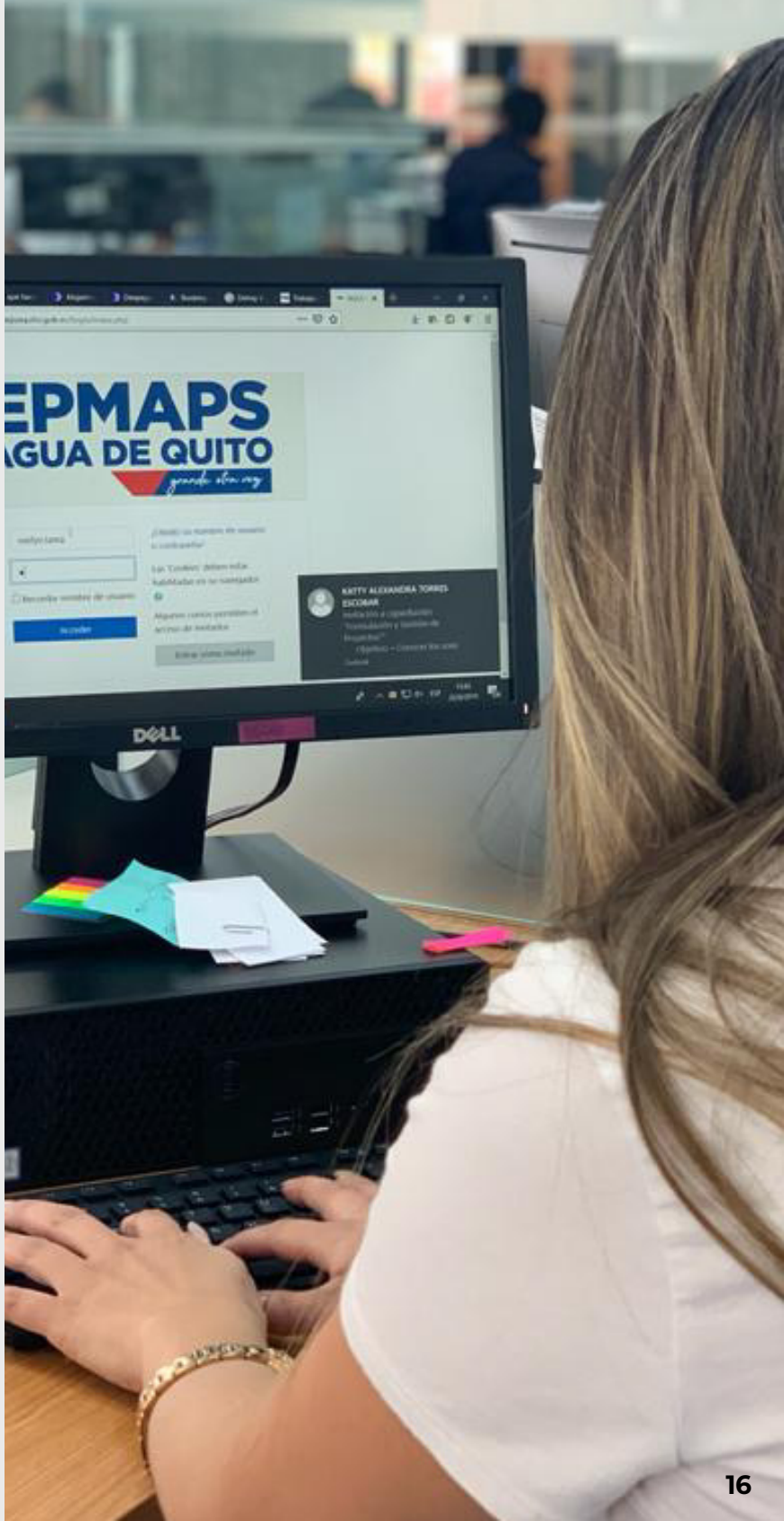
a) El Alcalde Metropolitano o su delegado;
b) Dos Concejales designados por el Concejo Metropolitano, o sus respectivos suplentes que deben ser Concejales principales;
c) El Secretario General de Planificación del Municipio del DMQ, o su delegado permanente; y,
d) El Secretario de Territorio, Hábitat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

c) Estructura de Gobierno

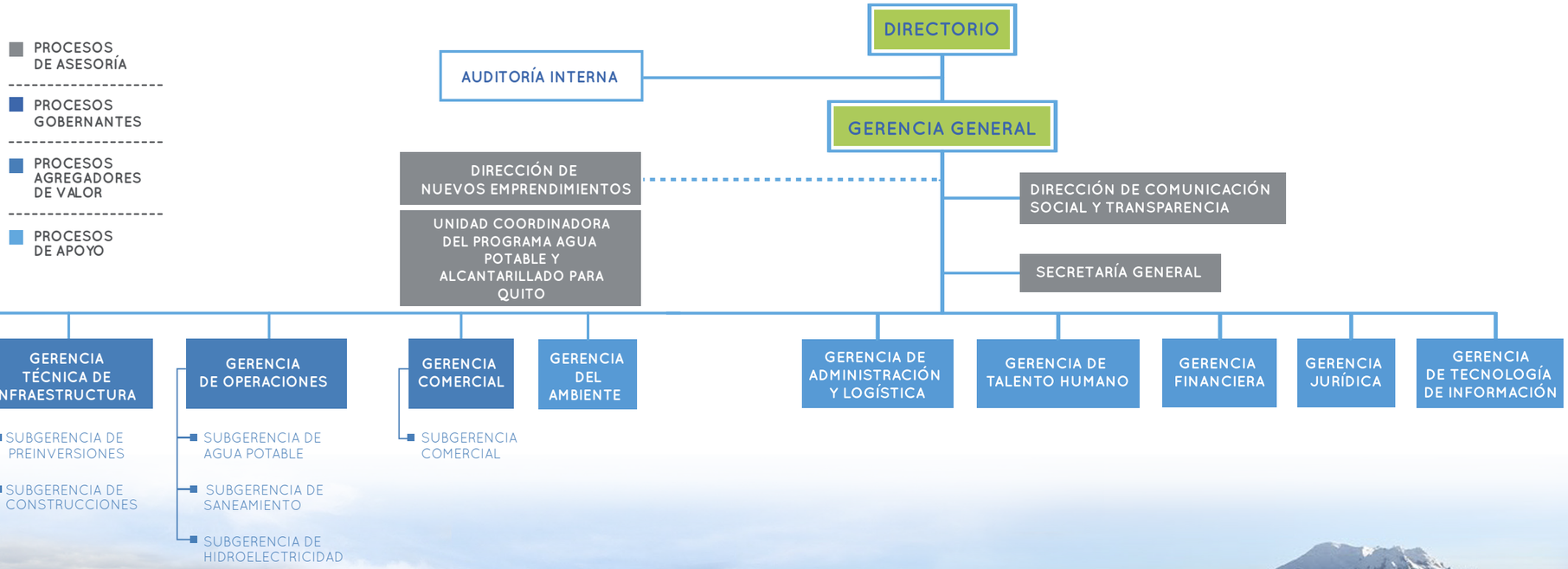
La Empresa dentro de su estructura orgánica cuenta con Gerencias de Área y Direcciones que forman parte del Órgano Superior. Los titulares de las mismas tienen asignadas funciones y responsabilidades descritas en el Reglamento Orgánico Funcional Nivel Jerárquico Superior de acuerdo a sus competencias,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

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

Cabe indicar que el 100% de altos directivos son de nacionalidad ecuatoriana, lugar donde la EPMAPS desarrolla operaciones significativas, de los cuales, a diciembre 2020 el 71% fueron hombres y 29 % mujeres.



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



ÉTICA EMPRESARIAL

La Ética, Transparencia y Calidad de la Información, impacta de manera transversal en todos los procesos de la Empresa y se gestionan a través del Código de Ética, Rendición de Cuentas y los mecanismos institucionales de comunicación interna y externa. Tiene como propósito incrementar la eficacia de la comunicación y promover una cultura de gestión organizacional, los mismos que se evalúan a través de los índices de Satisfacción de la Comunicación Interna y Externa, cuyos resultados se encuentran en el Anexo 2

a) Código de Ética

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

Respeto

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

Transparencia

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

Responsabilidad

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

Honestidad

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

Equidad

La Empresa promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.

EPMAPS AGUA DE QUITO
grande otra vez

CONFLICTOS DE INTERÉS

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

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

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

a) Informar por escrito del conflicto a su superior jerárquico, y de ser el caso al Comité de Ética para los fines pertinentes.
b) Abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.

c) Los miembros del Directorio y Alta Gerencia darán a conocer al presidente del Directorio o al Gerente General, respectivamente, la situación de conflicto de interés en las que se encuentren. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de interés, no exime al miembro del Directorio o de la Alta Gerencia de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

ANTICORRUPCIÓN

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

La Fiscalía General del Estado y la Contraloría General del Estado, en ejercicio de sus

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

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

GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

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

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

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social –CPCCS- y conforme a la metodología planteada en 2019 del Proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2020, EPMAPS realizó la presentación del informe de gestión con las Secretarías Municipales de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana; General de Planificación; y, de Comunicación, en los eventos virtuales de Rendición de Cuentas realizados por las administraciones zonales del DMQ. Los cronogramas y metodologías iniciales fueron reprogramadas; debido a la

emergencia sanitaria por contagios de VIRUS SARS COV-2 (COVID-19)

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

Liderazgo ODS 6: "Agua Limpia y Saneamiento"

EPMAPS - AGUA DE QUITO, en el marco de los convenios suscritos con la Corporación Pacto Global Ecuador, durante dos períodos consecutivos asumió el liderazgo de la Mesa de Trabajo ODS 6: "Agua Limpia y Saneamiento", como parte de la iniciativa de Pacto Global para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El liderazgo de la EPMAPS estuvo orientado a promover estrategias, iniciativas y proyectos de consumo responsable del agua potable y el tratamiento de aguas residuales con las 27 entidades públicas, privadas, academia y organismos de todos los sectores de la sociedad, los cuales contribuyeron con sus ideas, conocimientos y recursos con el propósito de aportar a la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible promovido por Naciones Unidas.

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

En el evento, la Empresa presentó a la citada Corporación, el Informe del ODS 6 denominado "Consumo Responsable y Tratamiento de Aguas Residuales", documento que recoge los aportes de los especialistas técnicos del sector agua y aliados estratégicos de la EPMAPS, que participaron como expositores a estas sesiones de

trabajo, así como buenas prácticas empresariales de desarrollo sostenible de las entidades miembro aplicables al ODS 6; este documento tuvo como finalidad proporcionar una guía de apoyo a las citadas entidades, en el manejo del recurso agua potable y el tratamiento de aguas residuales.

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

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

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

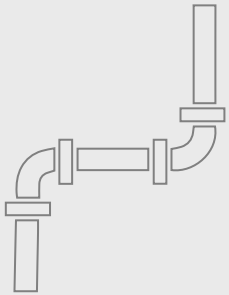
Desinfección de unidades de transporte masivo

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

LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 CUMPLIMIENTO DE METAS PROGRAMÁTICAS EPMAPS 2020

INFRAESTRUCTURA NUEVA DE AGUA POTABLE

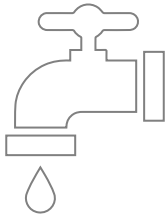
Nuevas Redes de Agua Potable



Durante el año 2020, se instalaron 26,16 kilómetros de redes para la distribución de agua potable, con lo cual se superó la meta planificada con un cumplimiento del 145%. Las nuevas obras mejoran la calidad de vida de al menos 213 mil habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, especialmente de las zonas rurales y urbano-marginales que no tienen acceso al servicio.

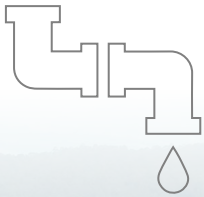
Nuevas conexiones de agua potable

Pese al Estado de Emergencia por la pandemia, en el último cuatrimestre de 2020, se logró instalar 1.333 conexiones de agua potable en el área urbana, lo que representa un cumplimiento del 119,12% frente a la meta inicial (1.119). Son más de 5.500 habitantes beneficiados.



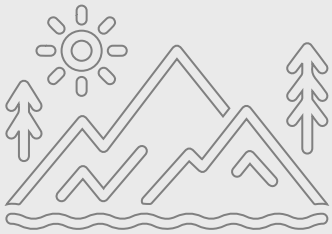
En el sector rural se instalaron 1371 conexiones domiciliarias. De esta manera, Agua de Quito incrementa la cobertura del servicio de agua potable.

MEJORAMIENTO, REHABILITACIÓN Y RENOVACIÓN INFRAESTRUCTURA AGUA POTABLE EXISTENTE



Con el fin optimizar el servicio de agua potable en la ciudad, Agua de Quito mantiene una mejora continua de su infraestructura física y tecnológica. En 2020, concluyó el diseño definitivo de la central Recuperadora Paluguillo, para el inicio de la construcción.

MANEJO INTEGRAL DE CUENCAS Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL AGUA



El cuidado de las fuentes de agua es una prioridad ya que permite garantizar la provisión de agua, tanto en calidad como en cantidad. En 2020, junto con el FONAG, se gestionó la protección y conservación de 611 hectáreas, las cuales 200 hectáreas corresponden al eje Pichincha Atacazo y 411 se ubican en la cordillera oriental.

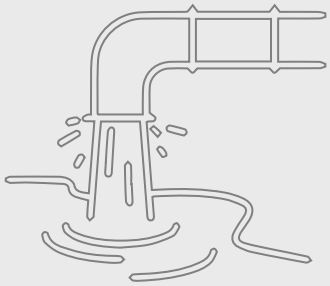
El proyecto, está orientado a gestionar sustentablemente el recurso generado en las cuencas y micro cuencas que abastecen los sistemas de agua potable, así como prevenir y manejar adecuadamente los posibles impactos ambientales que podrían generarse por las actividades que realiza la Empresa en sus procesos.

SENSIBILIZAR Y EDUCOMUNICAR

Promover el uso responsable del agua es uno los proyectos que impulsa Agua de Quito en la comunidad. En total, en coordinación con el YAKU Museo del Agua y el Jardín Botánico, se sensibilizó mediante charlas educomunicacionales a 4.500 personas; en comunidades llegamos a 2.000 quiteños; en empresas a mil y en instituciones educativas a 1.500 estudiantes, principalmente en los tres primeros meses del año, antes de las medidas de restricción adoptadas para evitar el contagio por Covid-19.

La meta trazada fue llegar con el mensaje de consumo responsable del agua a 11.500 personas, pero debido al estado de Emergencia sanitaria se logró llegar a 7.000. De esta manera se busca un cambio de hábitos para garantizar la disponibilidad del líquido vital para las futuras generaciones.

DESCONTAMINACIÓN DE RÍOS Y QUEBRADAS DEL DMQ



REDES DE INTERCEPTORES

Se instalaron 6,06 kilómetros de interceptores entre ellos: el que descontaminará la quebrada Cornejo en la parroquia de Guamaní, en el sur de Quito, así como de los interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho, en Quitumbe; los de las quebradas Susuchina, Yucupugro, San Lorenzo y Pulidachica, en la parroquia Cochapamba y Belisario Quevedo; y los interceptores para descontaminación en el Río Machángara – Grupo 5.
Estas obras, que benefician 219 mil habitantes, recogen las aguas residuales y evitan que sean depositadas en las quebradas del DMQ.

INFRAESTRUCTURA NUEVA DE SANEAMIENTO

En el año 2020, Agua de Quito construyó 38,6 kilómetros de redes de alcantarillado tanto en el área urbana como en la rural, con lo cual se consolida el servicio en los sectores más vulnerables.

En total, son 165.610 habitantes que mejoraron su estilo de vida en el barrio Timasa, en Nayón; Pintag, Pifo, Guayllabamba, Yaruqui, Cumbayá. Así como en varios barrios de las administraciones zonales Eloy Alfaro Quitumbe y Valle de los Chillos.

CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

Epmaps construyó 1074 conexiones domiciliarias de alcantarillado en el sector urbano de Quito, lo que representa un 49,37% más que lo planificado, beneficiando a más de 4.138 habitantes. Las cifras mejoraron en el último cuatrimestre del año, debido al retorno a las actividades, tras el confinamiento por el Cobvid-19.

En el sector rural, se instalaron 856 conexiones domiciliarias a favor de 4.195 habitantes.

MEJORAMIENTO, REHABILITACIÓN O RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SANEAMIENTO EXISTENTE

De acuerdo con lo planificado, se realizaron los diseños definitivos de las Obras de Mejoramiento de la Captación y Trasvase de las Quebradas San Lorenzo, Yacupugru y Runachanga, al Noroeste de Quito, así como los diseños definitivos del proyecto Obras de Mejoramiento del sistema de alcantarillado de los barrios Santa Rosa y Carrizal, en la parroquia de Tumbaco. Estos proyectos beneficiarán a 8.000 habitantes. Con el mejoramiento de las condiciones físicas y operatividad del sistema de alcantarillado se busca brindar un mejor servicio a la comunidad y evitar inundaciones en época invernal.

PRESUPUESTO 2020

CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

ÁREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
ADMINISTRATIVO	27.064.156	26.769.999	99%
OPERATIVO	62.797.803	58.553.465	93%
INVERSIÓN	58.688.825	51.851.818	88%
DEUDA	15.467.993	15.073.416	97%
TOTAL	164.018.776	152.248.698	93%

Dentro del presupuesto Institucional, EPMAPS Agua de Quito ha cumplido con programas y proyectos en las áreas administrativas, operativas, de inversión y deudas. El presupuesto inicial codificado era de 164.018.776 millones, de los cuales se pudo ejecutar el 93% de la totalidad, es decir, se ejecutó 152.248.698.

En cuanto a las áreas en específico se desglosa de la siguiente manera: Área Administrativa tuvo un presupuesto de 27.064.156 de lo cual se pudo ejecutar 26.769.999, es decir, el 99% de lo planificado. En cuanto al área operativa, se tuvo planificado 62.797.803 millones, de los cuales se pudo ejecutar un 93%, es decir, 58.553.465. En parte de proyectos de inversión se destinó 58.688.825 millones, de los cuales se cumplió un 88%, es decir, se ejecutó 51.851.818 millones. Por último, la deuda de Agua de Quito, es de 15.467.993 millones, de lo cual se ha ejecutado el 97%, es decir, 15.073.416 millones.

INFORMACIÓN NARRATIVOS OBRAS NORTE

En el sector norte de Distrito Metropolitano de Quito se han construido 4 obras importantes para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado. El total de la inversión en el año 2020 fue de 3 millones dólares aproximadamente. Las obras se detallan de la siguiente manera:

Alcantarillado barrio Fuente de Luz. Parroquia Comité del Pueblo.
Con Fecha 20 de noviembre del 2019 se firma el contrato N° EPMAPS-GG-11-2019 para la ejecución de las obras extensión del sistema de alcantarillado con el contratista Víctor Hugo Coloma Gordillo. Tiene un plazo de 180 días y un valor de $284.822,64.

Alcantarillado barrio Timasa, parroquia Nayón.
Con Fecha 16 de septiembre del 2019 se firma el contrato de menor cuantía N° EPMAPS-GT-03-2019 para la ejecución de las obras extensión del sistema de alcantarillado con el contratista Wellington Fernando Balarezo Benítez. Tiene un plazo de 180 días y un valor de $141.252,80.

Alcantarillado combinado Condominios El Inca, parroquia Jipijapa.
Con Fecha 3 de septiembre del 2018 se firma el contrato de menor cuantía N° COTO-EPMAPS-GT-17-2019 para la ejecución de las obras extensión del sistema de alcantarillado con el contratista Rubén Rodrigo Cevallos Lucero. Tiene un plazo de 180 días y un valor de $203.480,88.

Alcantarillado barrio Fuente de Luz. Parroquia Comité del Pueblo.	284.822,64	Concluida
Alcantarillado barrio Timasa, parroquia Nayón.	141.252,80	Concluida
Alcantarillado combinado Condominios El Inca, parroquia Jipijapa.	6.300,42	Concluida
Construcción del Colector de alivio Mirador, parroquia Rumipamba.	2,662,109.50.	Concluida
Extensión de redes de agua potable para la Administración Zonal La Delicia y Eugenio Espejo.	119.800,11.	Concluida

Construcción del Colector de alivio Mirador, parroquia Rumipamba.
Con Fecha 26 de junio del 2018 se firma el contrato N° LI-CO-EPMAPS-001-2018 para la ejecución de las obras de construcción del colector de alivio Mirador con el contratista Alexis Raúl Cachóte Romero, representante de CONSORCIO ROCA II. El plazo de ejecución de la obra, según contrato es de 540 días contados a partir de 26 de junio de 2018 y tuvo un valor de $2,662,109.50.

Extensión de redes de agua potable para la Administración Zonal La Delicia y Eugenio Espejo.
Con Fecha 21 de junio del 2019 se firma el contrato de menor cuantía No° MCO-EPMAPS-GT02.2019 para la ejecución de las obras extensión de redes de agua potable en las Administraciones Zonales de La Delicia y Eugenio Espejo con el contratista Ing. Marcelo Antonio José Batallas Garzón. Tiene un plazo de 150 días y un valor de $ 119.800,11.

INFORMACIÓN NARRATIVOS OBRAS SUR

En el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito se han construido 5 obras importantes para el buen funcionamiento de los sistemas de alcantarillado y parte del plan de descontaminación de ríos de Quito. El total de la inversión en el año 2020 fue de 10,5 millones de dólares aproximadamente. Las obras se detallan de la siguiente manera:

Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe.
Con Fecha 12 de junio del 2018 se firma el contrato de menor cuantía No° EPMAPS-GG-08-2018 para la ejecución de las obras de descontaminación del cauce de la quebrada Sanshayacu en la parroquia de Quitumbe, que es parte del programa de descontaminación de ríos y quebradas de Quito. Esta obra fue ejecutada con el contratista Julio Patricio Rodas Barzallo con un plazo de 360 días y un valor de $3.207.156,85.

Interceptores descontaminación del río Machángara. Grupo 5.
Con Fecha 28 de septiembre del 2020 se recibe la obra del contrato: código 11347.0 proceso LICO-EPMAPS-05-2018, para la construcción de los interceptores para la

Obras de descontaminación del cauce de la quebrada Shanshayacu. Parroquia Quitumbe.	3.207.156,85.	Concluida
Interceptores descontaminación del río Machángara. Grupo 5.	1.655.202,68.	Concluida
Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la Zona Eloy Alfaro. Grupo 3.	1.206.080,66.	Concluida
Alcantarillado combinado para los barrios Altos de La Argelia, 3ra. Etapa, parroquia La Argelia.	462,173.01	Concluida
Obras de recuperación y descontaminación del cauce de la quebrada Capulí. Parroquia Quitumbe.	3'987,924.18	Concluida

descontaminación del río Machángara Grupo 5, al sur de la ciudad. En donde se construyeron varios interceptores en los sectores de: Quicentro Sur, Guajalo, El Conde, Argelia y San Martín. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Iván Rafael Andrade Romo, representante de CONSTRUCTORA ANDRADE ASOCIADOS S. C. Tuvo un plazo de 470 días y un valor de $ 1.655.202,68.

Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la Zona Eloy Alfaro. Grupo 3.
Con Fecha 7 de agosto del 2020 se recibe la obra del contrato: código 11386.0 proceso LICO-EPMAPS-11-2018 del 3 de septiembre del 2018, para la construcción de extensiones de alcantarillado en varios sectores de la zona Eloy Alfaro. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Carlos Enrique Leonardo López tuvo un plazo de 360 días y un valor de $ 1.206.080,66.

Alcantarillado combinado para los barrios Altos de La Argelia, 3ra. Etapa, parroquia La Argelia.
Con Fecha 30 diciembre de 2020 se recibe la obra del contrato: código 11694, del con-

trato No. CONTRATO EPMAPS-GG-13-2019, proceso COTOEPMAPS-08-2019, para la construcción de extensiones de alcantarillado en la etapa 3 de los barrios altos de la Argelia, Parroquia Argelia. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Alexis Raúl Cachóte Romero, tuvo un plazo de 180 días y un valor de $ 462,173.01.

Obras de recuperación y descontaminación del cauce de la quebrada Capulí. Parroquia Quitumbe.

Con Fecha a 13 de noviembre de 2020 se recibe la obra del contrato: CONTRATO-EPMAPS-GG-01-2019, proceso LICO-EPMAPS-17-2018, código 11326.0, para la ejecución de obras de recuperación y descontaminación del cauce de la quebrada Capulí, en la parroquia de Quitumbe, en donde se construyó emisarios, separadores de caudal y pozos de alivio. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Alfonso Hernán Gallo Arroyo, Procurador Común del CONSORCIO CAPULÍ GV, tuvo un plazo de 360 días y un valor de $ 3'987,924.18

INFORME NARRATIVO PARROQUIAS RURALES

En el sector de parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito se han construido 5 obras importantes para el buen funcionamiento de los sistemas de alcantarillado y descontaminación de ríos, 1 obra de agua potable de gran importancia como es el Ramal Chalpi Grande Papallacta y 1 obra de convenio en la provincia oriental de Napo, Comunidad del Chaco, estas obras son parte de los planes maestros de dotación de agua potable a Quito y del programa de descontaminación de ríos de la ciudad. El total de la inversión en el año 2020 fue de 4,7 millones de dólares en obras de alcantarillado y 39,3 en inversión de agua potable, tomando en cuenta que el proyecto Ramal Chalpi Grande Papallacta tiene un financiamiento exterior desde la Agencia Francesa de Desarrollo. Las obras se detallan de la siguiente manera:

Alcantarillado para barrio La Florida de Chantag. Parroquia Pifo
Con Fecha 19 de diciembre del 2019 se firma el contrato CONTRATO-EP-MAPS-GG-14-2019 para la ejecución de las obras extensión de redes de alcantarillado en el barrio La Florida de Chantag, en la parroquia de Pifo, Administración Tumbaco, con el contratista Ing. SAMUEL EDUARDO AVALA FLORES con cédula de ciudadanía N® 070219856-5, tuvo un plazo de 210 días y un valor de $ 358.859,46.

Alcantarillado para barrio La Florida de Chantag. Parroquia Pifo	358.859,46	Concluida
Alcantarillado para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto.	1'438,508.74	Concluida
Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.	1´549.346,17.	Concluida
Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.	39´358.027,16.	Concluida
Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Píntag.	708.577,44	Concluida
Red de Alcantarillado para los barrios Chillo Jijón y Cochapamba. Parroquia Amaguaña.	572,110.15	Concluida
Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales para el Centro Poblado de la Comuna Oyacachi. Cantón El Chaco.	493.662,32	Concluida

Alcantarillado para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto.
Con Fecha a 28 de septiembre de 2020 se recibe la obra del contrato: CONTRATO-EP-MAPS-GG-15-2018, proceso LICO-EP-MAPS-13-2018, código 11437.0, para la ejecución de obras de alcantarillado para el barrio de San Miguel de Chachas, en la parroquia Conocoto, en la parroquia de Conocoto. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Roberto Javier Cevallos Meza, tuvo un plazo de 540 días y un valor de $1'438,508.74.

Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.
Con Fecha 6 de diciembre del 2018 se firma el contrato CONTRATO-EP-MAPS-GG-18-2018 para la ejecución de las obras de alcantarillado del Centro Poblado de El Quinche, que comprende la construcción del cambio de la tubería de alcantarillado, la creación de pozos y la creación de estructuras como colectores. Esta obra estuvo a cargo del contratista Ing. Carlos Román Rosas Castro con cédula de ciudadanía N® 0101829372, tuvo un plazo de 540 días y un valor de $ 1´549.346,17.

Construcción de la Primera Etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta.
Con Fecha 14 de agosto del 2017 se firma el convenio entre EPMAPS Agua de Quito y el Ing. Eduardo Vinicio González Andrade, conforme consta en el acta de junta de accionistas de la compañía HIDALGO E HIDALGO S.A y del nombramiento de 6 de enero del 2014 para la ejecución de las obras de construcción de la primera etapa del proyecto de agua potable Ríos Orientales, Ramal Chalpi Grande, Papallacta, que comprende la construcción de 4 captaciones de agua cruda para trasladar mediante líneas de conducción a la pileta de Agua en Papallacta. Esta obra tuvo un plazo de 24 meses y un valor de $ 39´358.027,16.

Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Píntag.
Con Fecha 10 de junio de 2020 se recibe la obra del contrato: código 11493.0, proceso LICO-EPMAPS-018-2018, para la construcción de extensiones de redes de alcantarillado en varios sectores de la parroquia de Píntag. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Segundo Rodrigo Condo Ramírez, tuvo un plazo de 240 días a partir del 23 de marzo del 2018, fecha de notificación de pago de anticipo y un valor de $ 708.577,44.

Red de Alcantarillado para los barrios Chillo Jijón y Cochapamba. Parroquia Amaguaña.

Con Fecha a 3 de septiembre de 2020 se recibe la obra del contrato: o 11487.0 proceso COTO-EPMAPS-36-2018, contrato No. CONTRATO EPMAPS-GG-06- 2019, para la ejecución de redes de alcantarillado para los barrios de Chillo Jijón y Cochapamba de la Parroquia de Amaguaña, en donde se amplió la red de nueva de alcantarillado, pozos y sumideros de aguas lluvias. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Mayar Yessenia Narváez Chuquisala, tuvo un plazo de 210 días y un valor de $ 572,110.15.

Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales para el Centro Poblado de la Comuna Oyacachi. Cantón El Chaco.
Con Fecha a 21 de mayo de 2018 se recibe la obra del contrato: CONTRATO-EPMAPS-GG-15-2018, para la ejecución de obras de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales para el centro poblado de la comuna Oyacachi en el Cantón El Chaco, esto como parte de un convenio donde se toma agua de la provincia del Napo para el abastecimiento de la ciudad de Quito. El contrato fue ejecutado por el contratista Ing. Daniel Jacinto Ayala Granda, tuvo un plazo de 365 días y un valor de $ 493.662,32

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SUGERENCIAS CIUDADANAS DEL AÑO 2019 IMPLEMENTADAS EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

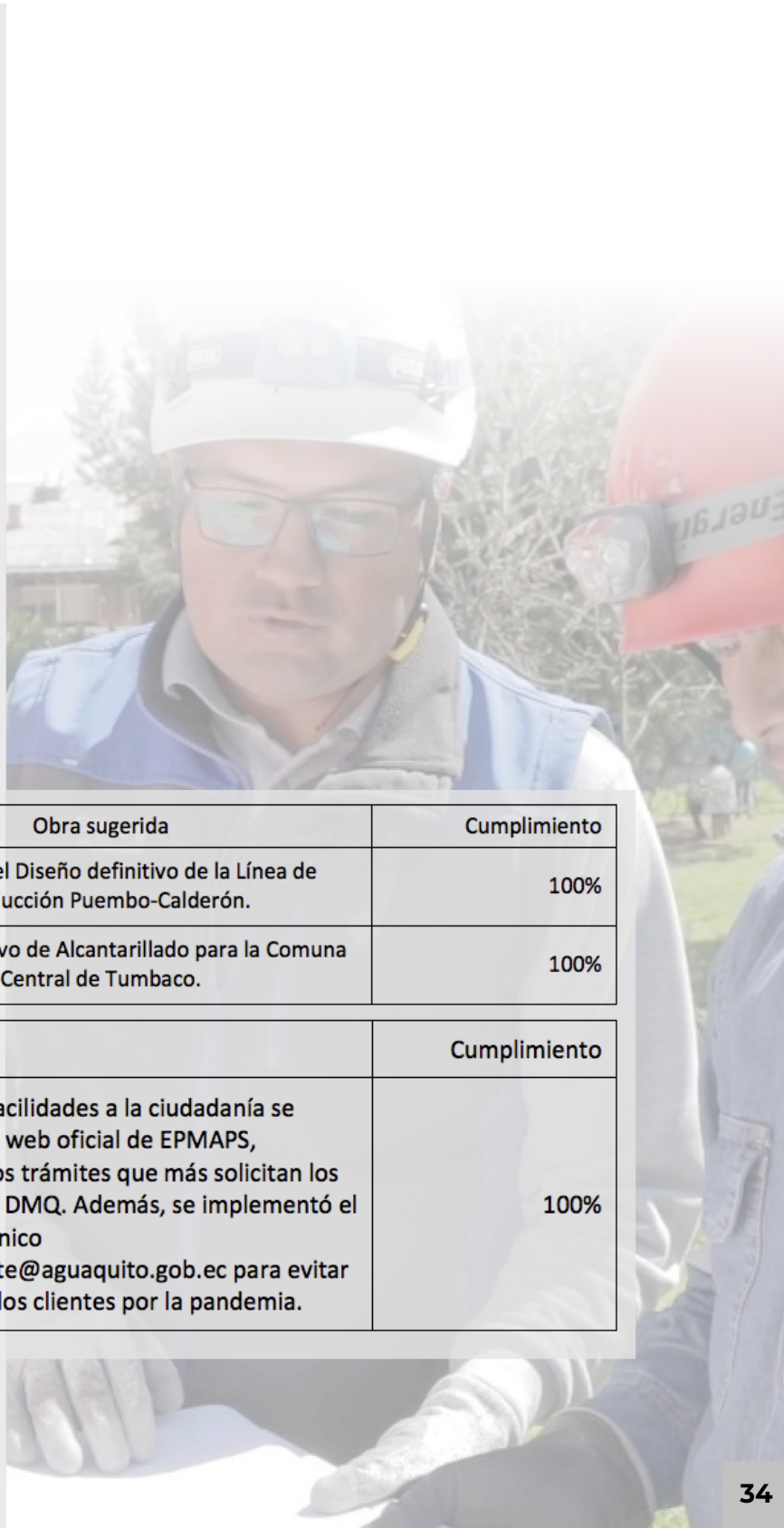
En el año 2019 se recibió las sugerencias ciudadanas para el cumplimiento de las obras por parte de la EPMAPS; por lo que se planificó tomando en cuenta los criterios de los ciudadanos, pero priorizando los estudios y planes estratégicos de obras. Por lo que a continuación se presenta la matriz de cumplimiento de sugerencias ciudadanas del año 2019, en donde se observa una ejecución del 100% de las mismas.

Dentro de los pedidos se observa que hay solicitudes de obras, diseños definitivos y el mejoramiento del sitio web. Por lo que se presenta a continuación: 11 obras de alcantarillado.

	Obra sugerida	Cumplimiento
Mas obras en las zonas Rurales, como alcantarillado	Diseño Definitivo de Alcantarillado para la Comuna Central de Tumbaco.	100%
	Alcantarillado barrio Timasa, parroquia Nayón.	100%
	Alcantarillado para El Barrio El Rosario, parroquia Píntag y Encauzamiento de la Quebrada Huasipungo de Conocoto.	100%
	Alcantarillado para El Barrio El Rosario, parroquia Píntag y Encauzamiento de la Quebrada Huasipungo de Conocoto.	100%
	Alcantarillado para el barrio Angamarca Sector D y varios sectores de la parroquia Alangasí. Angamarca D, Huayraloma, San Juan Loma, San Carlos y El Tingo.	100%
	Alcantarillado para el barrio La Toglla. Parroquia Guagopolo.	100%
	Alcantarillado para el barrio Brisas del Valle. Parroquia Pifo.	100%
	Alcantarillado para el sector Chaquibamba. Parroquia Guayllabamba.	100%
	Alcantarillado para barrio La Florida de Chantag. Parroquia Pifo	100%
	Alcantarillado para el barrio San Miguel de Chachas. Parroquia Conocoto.	100%
	Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.	100%
	Extensión de redes de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Píntag.	100%

En cuanto a los diseños definitivos se debe mencionar que se actualizan los estudios para iniciar con los periodos de contratación pública y posteriormente ejecución de cada uno de los componentes sugeridos por los ciudadanos. A continuación, se presentan los diseños que se encuentran listos para su ejecución:

El mejoramiento de los servicios digitales solicitados por la comunidad se ha ido implementando progresivamente, ya que en este momento está habilitado un correo electrónico las 24 horas del día y se encuentra habilitada en la página web los servicios digitales para poder realizar diversos trámites que previo a la pandemia no estaban disponibles.



	Obra sugerida	Cumplimiento
Proveer de servicios básicos a los diferentes barrios de la parroquia de Calderón y Tumbaco.	Se efectuó el Diseño definitivo de la Línea de Conducción Puembo-Calderón.	100%
	Diseño Definitivo de Alcantarillado para la Comuna Central de Tumbaco.	100%

	Obra	Cumplimiento
Facilitar y agilizar los trámites mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación	Para otorgar facilidades a la ciudadanía se mejoró el sitio web oficial de EPMAPS, enfocado en los trámites que más solicitan los habitantes del DMQ. Además, se implementó el correo electrónico atencion.cliente@aguaquito.gob.ec para evitar el traslado de los clientes por la pandemia.	100%

MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL GENERADOS POR LA COMUNIDAD

Se han realizado 37 actividades que fortalecen los mecanismos de control social, entre estas actividades están: Socialización obra, charlas de consumo de consumo responsable de agua, reuniones complementarias y reuniones de trabajo. De las cuales se puede mencionar que se han realizado 30 socializaciones de obra, 3 reuniones complementarias, 1 charla de consumo responsable de agua, 1 reunión de trabajo y 1 informe de inspección de socialización. Todo esto como parte de los mecanismos de control social y de participación ciudadana de los proyectos.

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga Si o No	NUMERO DE MECANISMOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Defensorías comunitarias	NO		
Comités de usuarios de servicios	NO		
Otros	SI	SOCIALIZACIONES	http://www.aguaquito.gob.ec/Alojamientos/RRdCC%20SOCIALIZ%202020.zip

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

EPMAPS - Agua de Quito, es una institución que brinda servicios a la ciudadanía, más no un ente de emisión o regulación de políticas públicas.

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD:				
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	SI /NO	DESCRIBA LA POLÍTICA IMPLEMENTADA	DETALLE PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	EXPLIQUE COMO APORTA EL RESULTADO AL CUMPLIMIENTO DE LAS AGENDAS DE IGUALDAD
Políticas públicas interculturales	NO			
Políticas públicas generacionales	NO			
Políticas públicas de discapacidades	NO			
Políticas públicas de género	NO			
Políticas públicas de movilidad humana	NO			

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

EPMAPS – AGUA DE QUITO ha difundido la gestión institucional: obras y campañas de consumo responsable en medios de comunicación masivos para conocimiento del público en general según el ART. 70 Reglamento a la Ley Orgánica de Comunicación: "...las entidades del Sector Público incluirán en su informe anual de rendición de cuentas, el listado de los medios de comunicación en el que pautaron publicidad o propaganda con indicación del monto de dinero que cada medio efectivamente recibió por dicho pautaje; la cantidad de minutos pautados en medios audiovisuales; la cantidad de espacio pautado en medios impresos; la indicación del porcentaje del presupuesto de pautaje que se destinó a medios de comunicación locales o regionales y el porcentaje que se destinó a los medios de comunicación de alcance".
Desagregación por radios, prensa escrita, canales de televisión y medios digitales:

DIFUSION Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL				
LISTADO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LOS QUE PAUTARON PUBLICIDAD Y PROPAGANDA: ART. 7O Reglamento a la Ley Orgánica de Comunicación				
Medios de Comunicación	No. de medios	Porcentaje del presupuesto que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del presupuesto que se destinó a medios nacionales	Porcentaje del presupuesto que se destinó a medios internacionales
Radio:	17	0.0068%	0.00%	0.00%
Prensa:	1	0.017%	0.00%	0.00%
Televisión:	1	0.00%	0.022%	0.00%
Medios digitales:	2	0.0034%	0.00%	0.00%

Radio		
Nombre del medio	Monto contratado	Minutos pautados
LATINA	606.8	**25.28**
EXA	704	**21.86**
VISIÓN	726	**22.55**
PLATINIUM	704	**21.86**
QUITO	672	**21.86**
MAJESTAD NOTICIERO MATUTINO	608	**20.5**
GALAXIA	704	**21.86**
CENTRO	608	**25.96**
JOYA STEREO	798	**25.96**
FM MUNDO	693	**22.55**
LA PODEROSA FM-NOTICIERO	1000	**20.5**
ÚNICA	608	**25.96**
SUCESOS	460	**15.71**
FRANCISCO STEREO	520	**27.33**
COBERTURA PLUS	525	**23.91**
REDONDA	793.5	**15.71**
LA RUMBERA	471.5	**15.71**
Total, en USD	***11,201.80***	

Prensa		
Nombre del medio	Monto contratado	Minutos pautados
El Comercio	28011.9	No Aplica

Televisión		
Nombre del medio	Monto contratado	Minutos pautados
TVC	36415.47	180

Medios Digitales		
Nombre del medio	Monto contratado	Minutos pautados
Sitios web	5602.38	No Aplica

EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

Agua de Quito realizó los siguientes procesos de contratación:

TIPO DE CONTRATACIÓN	Número total	Valor total
Régimen especial (todos los procesos)	11	1,476,139.54
Catálogo electrónico	20	1,107,136.87
Subasta inversa electrónica	9	1,281,445.26
Contratación directa	9	457737.23
Menor cuantía bienes y servicios	3	61885.61
Cotización	2	752246.78
Ínfima cuantía	84	417801.05
Licitación	2	4240061.95
Menor Cuantía obras	1	68564.82

EPMAPS AGUA DE QUITO
grande otra vez

ENAJENACIÓN, DONACIÓN (REALIZADAS Y RECIBIDAS) Y EXPROPIACIÓN DE BIENES:

Según el Reglamento General para l Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público en el Capítulo VI Transferencias Gratuitas, artículo 130, literal B, señala lo siguiente: "Donación.- Se aplicará en los casos de transferencia de bienes a personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro que realicen labor social y obras de beneficencia, siempre y cuando se evidencie que tales bienes no son de interés o utilidad para la entidad u organismo donante. Para cualquiera de los casos se observará el procedimiento previsto en el presente capítulo" y el Art. 132.- "Valor. - El valor de los bienes objeto de la transferencia gratuita será el que conste en los registros contables de la entidad u organismo que los hubiere tenido a su cargo, el registro contable del hecho económico se regirá a lo establecido por el ente rector de las finanzas públicas."

Agua de Quito realizó 2 Transferencias Gratuitas (Tipo Donación):

1. ACTA DE DONACIÓN DE BIENES CLASIFICADOS COMO ELCTÉCTRICOS, ELECTRÓNICOS E INFORMÁTICOS DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL NIÑO ESPECIAL FINE.

212 BIENES

2. ACTA DE DONACIÓN DE BIENES CLASIFICADOS COMO MUEBLES – MOBILIARIO DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN CASA ANGÉLICA.

238 BIENES MUEBLES MOBILIARIO

RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

Durante el ejercicio fiscal 2020 Epmaps recibió informes de control legal de la Procuraduría General del Estado e informes de exámenes especiales de la Contraloría General del Estado de los siguientes procesos:

LECTURA DE MEDIDORES, CÁLCULO DE CONSUMOS DE FACTURACIÓN, IMPRESIÓN Y/ GENERACIÓN DE FACTURAS, ENTREGA DE FACTURAS FÍSISCAS O ELECTRÓNICAS Y TRANSMISIÓN EN LÍNEA DE INFORMACIÓN. Código: Lics-002-2018.

- Examen Especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos para la adquisición de equipos de seguridad y ropa de trabajo, por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2018.

- Examen Especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos de adquisición de insumos para potabilización de agua, su registro, almacenamiento y distribución, por el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2016 y el 31 diciembre de 2018.

- Examen Especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los procesos SIE-EPMAPS-056-2014 Y SIE-EPMAPS-178-2014 para la contratación del servicio de arrendamiento de computadoras, por el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2013 y el 30 de abril de 2019.

- Examen Especial precontractual, contractual y de ejecución de los contratos: SIE-EPMAPS-C500-2014, SIEC-EPMAPS-007-2015, SIEC-EPMAPS-012-2015, SIEC-EPMAPS-017-2016, SIE-EPMAPS-051-2016 y SIEC-026-2017, para arrendamientos de vehículos, control y utilización, por periodo comprendido entre el 2 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2018.

- Examen Especial a los procesos contractual y de ejecución del proyecto: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ubicada en la parroquia de Quitumbe (sur de Quito), colector de aducción desde interceptor de la quebrada Ortega a la planta y colector de descarga del agua tratada a la quebrada Shanshayacu, por el periodo comprendido entre el 2 de diciembre de 2013 y el 30 de abril de 2019.

- Examen Especial a los proyectos de ejecución y fiscalización de “La Primera etapa del proyecto de Agua Potable Ríos Orientales Ramal Chalpi-Grande Papallacta y Central Hidroeléctrica Chalpi” por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 28 de febrero de 2019.

- Examen Especial el cumplimiento de las recomendaciones emanadas en los informes de la Contraloría General del Estado y de la Unidad de Auditoria Interna de la Epmaps nº: 24392-1-2015, 24392-2-2015, , 24392-3-2015, , 24392-4-2015, , 24392-5-2015, 0001-EPMAPS-AI-2015, 0002-EPMAPS-AI-2015, 0003-EPMAPS-AI-2015, DAI-AI-0210-2016, 001-EPMAPS-AI-2016, DAI-AI-0930-2016, DAPyA-AI-0003-2017, DAI-AI-0154-2017, DAI-AI-0154-2017, DAI-AI-0176-2017 Y 0002-EPMAPS-AI-2017, por el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2015 y el 30 de junio de 2019.

- Examen Especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos suscritos para el servicio de mantenimiento de vehículos, equipos y maquinaria pesada de la Epmaps, por el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2019.

- Examen especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos suscritos para el servicio de limpieza de sumideros presión las órdenes de trabajo emitidas, por el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 y el 30 de junio de 2019.

- Examen Especial al proceso preparatorio, precontractual y contractual del proceso de licitación LICS-EPMAPS-005-2015 "Programa de Seguros que ampara al personal, bienes e instalaciones de EPMAPS", por el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2019 y el 31 de diciembre del 2019.

- Examen Especial a los procesos de contratación, recepción y distribución, por la adquisición de insumos y dispositivos médicos, bienes y servicios, para solventar la emergencia sanitaria del covid-19, por el periodo comprendido entre el 16 de marzo del 2020 y el 13 de mayo de 2020.

- Auditoria a los estados financieros de la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, EPMAPS, por el ejercicio económico terminado al 31 de diciembre de 2019, realizado por la compañía ETL-EC AUDITORES S.A., en virtud del contrato de prestación de servicios de auditoria No. CDC-EPMAPS-003-2020 suscrito el 16 de octubre de 2020.

MÁS DETALLES DE NUESTRA GESTIÓN 2020

GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

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

UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

COBERTURA DEL SERVICIO

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye uno de los pilares a favor del desarrollo humano, con efectos multiplicadores sobre la educación, alimentación y salud de la población del DMQ. Por ello, EPMAPS – AGUA DE QUITO, anualmente realiza inversiones significativas para la universalización de servicios a fin de mantener e incrementar el índice de cobertura del servicio de agua potable y saneamiento.

Durante 2020, la EPMAPS invirtió un total de USD 38,8 millones en varios proyectos de agua potable y saneamiento, cuyo objetivo es garantizar la universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, conforme lo establecen el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del DMQ, Plan Maestro de Agua Potable y Saneamiento y la Planificación Estratégica de la EPMAPS. La inversión realizada se financió mediante fondos provenientes del Municipio, recursos propios de la Institución y de la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD).

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

INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

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

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

PROYECTOS MÁS SOBRESALIENTES EJECUTADOS DURANTE 2020:

Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo - Parroquias Orientales

Ramal Chalpi Grande - Papallacta

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2020 CON IVA (USD)
Ramal Chalpi Grande - Papallacta (2200 l/s)	Captar el caudal de 2,20 m^3/s del río Chalpi Grande y de tres de sus afluentes y conducirlo a gravedad mediante una conducción de 12 Km con tubería de acero de 42", hasta el reservorio existente en Papallacta, adicionalmente con el objeto de optimizar el uso de las aguas del río Chalpi Grande, mediante la generación de energía hidroeléctrica.	1 091 096	41 660 640	11 101 086
Ampliación de la Planta de Tratamiento Paluguillo (600 /s)	Construcción de 2 módulos de tratamiento de agua potable independiente con una capacidad de 1 000 l/s con el objetivo de optimizar el servicio de abastecimiento de agua potable en la zona noroeste del distrito metropolitano de quito e incrementar la capacidad de procesamiento de la actual planta de tratamiento de agua potable Paluguillo.	284 000	18 391 705	6 919 238
Línea de Transmisión Paluguillo - Parroquias Orientales	El proyecto contempla la optimización de la línea existente y la construcción de una nueva línea por la parte alta de las parroquias orientales: Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquì, Checa, El Quinche, Guayllabamba; estas líneas han sido diseñadas para transportar un caudal global de 570 l/s desde la PTAP Paluguillo, que permitirá cubrir el déficit actual y la demanda futura de agua potable de las parroquias mencionadas hasta el año 2040.	165 548	25 105 311	7 749 014
Diseño, suministro, construcción, puesta en funcionamiento y financiamiento del proyecto de Agua Potable para San Juan de Calderón.	Dotar de agua potable mediante aprovechamiento emergente del caudal liberado de 111 l/s provenientes del pozo El Condado.	76 711	4 332 000	147 840
Extensiones de redes de agua potable para el DMQ.	Construcción de redes de agua potable para la Administración Zonal La Delicia y Eugenio Espejo.	15 000	119 800	5 237
INVERSIÓN TOTAL USD INCLUIDO IVA				**25 922 415**

EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

ESTUDIOS Y DISEÑOS MÁS SOBRESALIENTES EJECUTADOS DURANTE 2020:

ESTUDIO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN 2020 CON IVA (USD)
Diseño definitivo de la Línea de Conducción Puembo-Calderón.	Diseños definitivos de la "Línea de conducción Puembo-Calderón" y la "Planta de Tratamiento PTAP Calderón" para un caudal de 1 300 l/s, a ser construidos en el período 2020-2021.	100%	627 210	256 646
Diseño definitivo de la línea de transmisión, tanque de almacenamiento y redes, sector Calderón.	Consultoría que consiste en implementar la línea de transmisión, tanque de almacenamiento y redes.	90%	448 612	383 524
Diseño definitivo de la planta de tratamiento de agua potable de Calderón.	Consultoría para obtener los estudios, diseños definitivos, planos, especificaciones y todo documento necesario para construir la PTAP Calderón con una capacidad de 1 300 l/s, considerando dos módulos cada uno para tratar 650 l/s, que puedan ser construidos individualmente o al mismo tiempo de acuerdo a lo que decida la Empresa en función de los recursos disponibles.	95%	419 994	55 000
Varios Diseños en Agua Potable del DMQ:	Estudio Hidrogelógico de las aguas subterráneas en la Cuenca Rayocucho y Fiscalización del proyecto de agua potable para San Juan de Calderón	59%	585 862	364 420
Varios Diseños en Saneamiento del DMQ:	Diseños de redes de alcantarillado para varias zonas del DMQ: Alcantarillado para la Comuna Central de Tumbaco, Interceptores Río Machángara grupo 6, estanques de laminacion en la cuenca de la quebrada Pasocucho, colector de alivio Granados, parroquia Jipijapa colector de alivio El Colegio, parroquia Ponciano y escombreras para la construcción del emisario La Tola - El Batan.	100%	412 602	109 725

EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO

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

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

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

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

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

Alcantarillado para el Centro Poblado de El Quinche.

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

EPMAPS AGUA DE QUITO grande otra vez

DESCONTAMINACIÓN				
PROYECTO	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN BENEFICIADA (habitantes)	MONTO CONTRATO SIN IVA (USD)	INVERSIÓN CON IVA 2020 (USD)
Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe.	Construcción 5,07 km de interceptores en cada margen de la quebrada Caupicho para recoger las descargas de alcantarillado que actualmente están ingresando directamente a la quebrada.	2 500	3 987 924	985 071

Fuente: Gerencia Técnica de Infraestructura

Interceptores Oriental y Occidental de la quebrada Caupicho. Parroquia Quitumbe

CALIDAD DEL SERVICIO

Los índices alcanzados por la Empresa, respecto a la calidad del agua y continuidad del servicio, las altas tasas de cobertura de agua potable y alcantarillado en el DMQ, y el elevado índice de satisfacción del cliente, que responde a la oportuna atención a sus requerimientos y reclamos, independientemente de su condición socioeconómica, contribuyen a la mejora de la salud de la comunidad del DMQ ya que favorece la reducción considerable de la morbilidad y mortalidad asociada a las enfermedades transmitidas por agua que no cumpla las regulaciones sanitarias; en tal sentido, en 2020 la Empresa no ha presentado incumplimiento en temas relativos a salud y seguridad, respecto a sus productos y servicios.

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

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante 2020, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de servicios que brinda EPMAPS - AGUA DE QUITO, se obtiene los datos de la encuesta que realiza una firma externa para determinar el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (INSC) que se reporta en la Planificación Estratégica Empresarial. Dicha encuesta permitió evaluar aspectos significativos relacionados con estos servicios, tales como:

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

Como resultado de la evaluación efectuada a través de las encuestas mencionadas, la EPMAPS - AGUA DE QUITO obtuvo en 2020, el índice del 83,67% de satisfacción del servicio en el DMQ.

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

Durante 2020 no se han identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, que hayan dado lugar a advertencias o multas, sanciones por parte de autoridades de control y regulación de servi-

cios, en relación con el suministro y uso de los productos y servicios que presta la Empresa.

Atención a reclamaciones de clientes y comunidad

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

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

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

Entre los principales motivos de atención durante 2020 se registran reclamos por el valor de la factura, facilidades de pago, requerimiento de medidores y conexiones de agua potable y/o alcantarillado, entre otros.

CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL AGUA

Calidad del agua potable

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

La gestión de la calidad del agua que realiza la EPMAPS a lo largo de todo el proceso de

potabilización, desde la captación, conducción, tratamiento hasta la distribución, beneficia a 2,69 millones de habitantes del DMQ, protegiendo su salud al dotar de agua de calidad y sin contaminación que les provoque enfermedades estomacales derivadas de un proceso no adecuado de tratamiento. Con esta práctica, la Empresa contribuye al ODS 6 y sus metas 1 y 3; mientras que de manera secundaria esta práctica contribuye con: ODS 1 y su meta 4; ODS 2 y su meta 4; y, ODS 3 y su meta 9.

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

En diciembre de 2020, el índice de calidad de agua potable que la Empresa entrega a la ciudadanía del DMQ, fue del 99.98%, el mismo que está estrechamente vinculado con la calidad del servicio ofrecido.

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

Continuidad del servicio de agua potable

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

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

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Entre los propósitos de EPMAPS – AGUA DE QUITO se encuentra el cumplir con la normativa nacional, local e institucional para promover la participación social, reducir impactos negativos en las comunidades del área de influencia directa e indirecta, a lo largo del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento, impulsar el fomento de una cultura responsable en el uso del agua potable; y vigorizar relaciones de confianza y buena vecindad con las comunidades aledañas a las operaciones que realiza la Empresa, procurando una corresponsabilidad en diferentes acciones, mediante el relacionamiento comunitario, articulando soluciones, generando espacios de comunicación directa.

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

Fuente: Gerencia del Ambiente

SOCIALIZACIÓN DE OBRAS A LA COMUNIDAD

CERTIFICACIONES:

Certificado de conformidad "Sello de Calidad INEN"

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

Certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental

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

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

Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

EPMAPS – AGUA DE QUITO cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 certificado hasta agosto 2021 para la Unidad de Mantenimiento de Captaciones y Unidades Operativas Centro, Sur y Norte Alcantarillado, luego verificar y demostrar mediante auditorías externas la gestión, control de los riegos laborales y buenas prácticas de mejora continua que contribuyen a crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores y su entorno.

Por otra parte, la Empresa se prepara para Certificarse en el año 2021 con la ISO 45001:2018 en los sitios mencionados, incorporando otros sitios.

Certificación Internacional en Responsabilidad Social Empresarial

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

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

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

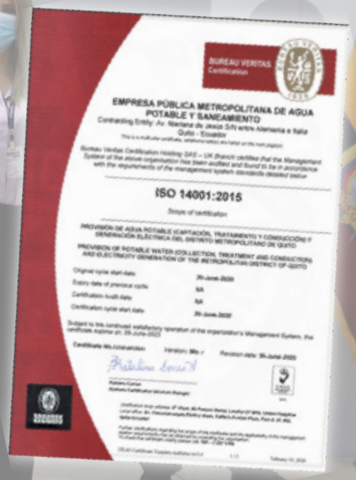
Dicha certificación tiene vigencia hasta diciembre 2022.

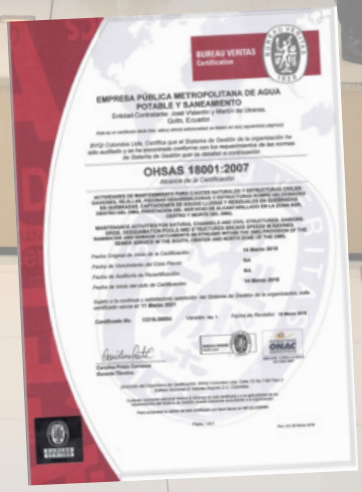
Acreditaciones

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

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

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





EPMAPS AGUA DE QUITO
grande otra vez

Elaborado Por:	**Alejandro Chamorro** Funcionario de la Dirección de Comunicación Social y Transparencia. **Esteban Ponce** Funcionario de la Dirección de Comunicación Social y Transparencia. **Mario Revilla** Funcionario de la Dirección de Comunicación Social y Transparencia.
Revisado Por:	**Tania Romero** Jefa de Planificación y Control de Gestión **Javier Gallo** Director de Comunicación Social y Transparencia
Aprobado Por:	**Luis Medina** Gerente General EPMAPS Agua de Quito