



INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO

2020





INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO, EMASEO EP

Enero – Diciembre 2020

Contenido

1.	Presentación.....	5
2.	Marco Normativo de Rendición de Cuentas	6
3.	Contexto en el cual se desarrollaron las actividades de EMASEO EP en el año 2020	7
4.	Rol de EMASEO EP y cobertura de servicios	10
5.	Principales Actividades desarrolladas por EMASEO EP en 2020	15
5.1.	Desconcentración de Centros de Operaciones	17
5.2.	Optimización del Servicio de Recolección a Pie de Vereda	18
5.3.	Cambios de horarios en los Centros de Operaciones y Centros Logísticos	19
5.4.	Desarrollo del Sistema de Gestión de Operaciones (SGO)	20
5.5.	Recolección Diferenciada	20
5.6.	Recolección Diferenciada en el Centro Histórico	21
5.7.	Animales al Cielo	21
5.8.	Servicio de Mingas	22
5.9.	Servicio de Recolección de Residuos Sólidos Voluminosos (Tereques)	23
5.10.	Servicio de Barrido Manual	23
5.11.	Acciones de sanitización y desinfección de calles, mercados y contenedores.....	24
5.12.	Operativos de Control y Participación Ciudadana	25
5.13.	Recolección en Parroquias con delegación para la prestación del servicio	25
5.14.	Maquinaria y Equipo: Atenciones por tipo de unidad Año 2020	26
5.15.	Proyecto Fortalecimiento servicios de limpieza, recolección y transporte de RS.....	27
5.16.	Seguridad y Salud Ocupacional	28
5.17.	Plan de Jubilación de EMASEO EP	30
5.18.	Planificación Institucional.....	30

5.19.	Gestión de Calidad y Control de Procesos.....	31
5.20.	Comunicación.....	32
5.21.	Tecnología de la Información y Comunicación.....	34
5.22.	Gestión Jurídica	35
5.23.	Gestión Financiera.....	38
5.24.	Gestión del Talento Humano.....	39
6.	Conclusiones	41

1. Presentación



El presente Informe Narrativo de Rendición de Cuentas tiene la finalidad de poner en conocimiento de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, DMQ, y de la ciudadanía, las principales actividades desarrolladas por la Empresa Pública Metrololitana de Aseo, EMASEO EP, durante el 2020, año difícil por la presencia de la pandemia del COVID 19, y la crisis económica, lo cual determinó una disminución en los ingresos provenientes de la recaudación de la Tasa de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Durante este periodo, el accionar de la Empresa se orientó tanto a la provisión de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos bajo criterios de eficiencia y efectividad, así como a una gestión interna realizada bajo principios de calidad y transparencia, para contribuir al bienestar de los habitantes del DMQ.

Es importante indicar que, en razón de que el DMQ, al igual que el país y el mundo, desde el mes de marzo de 2020, se encuentra enfrentando los efectos de la pandemia derivada del COVID 19, EMASEO EP priorizó la implementación de un conjunto de acciones para dar una respuesta oportuna y eficaz a las urgentes necesidades que surgieron como resultado de la emergencia sanitaria. En este sentido, durante 2020, la gestión institucional se orientó a responder eficientemente a los retos planteados por la pandemia en lo concerniente al cumplimiento de sus responsabilidades con la ciudadanía.

En esta coyuntura, EMASEO EP no se detuvo, entregó el servicio las 24 horas del día y los 7 días en de la semana. El equipo de trabajo dio lo mejor de sí durante la crisis. Se mantuvieron los servicios de recolección y aseo en todo el DMQ. Además, la Empresa realizó actividades de hidrolavado alrededor de los mercados, hospitales, espacios públicos y vías con gran afluencia de ciudadanos.

Proteger a los habitantes del DMQ es nuestro deber y se cumplió con valentía y entrega. Los Soldados Azules estuvieron al frente, manteniendo limpio el espacio

público y alejando el riesgo de una eventual emergencia sanitaria originada en la acumulación de residuos sólidos, a pesar de su alta exposición al contagio del COVID.

Frente a ello, para EMASEO EP, precautelar la seguridad del equipo de trabajo en 2020 fue lo más importante, por ello y con el propósito de reducir el número de contagios, se dotó permanentemente a los Soldados Azules de equipos de protección personal para enfrentar al COVID 19, respetando los protocolos de seguridad establecidos.

En este contexto difícil, presento el Informe Narrativo de Rendición de Cuentas, que conjuga los resultados alcanzados por la Empresa en el año 2020, así como los desafíos generados por la coyuntura, para lograr el bienestar de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito y honrar la confianza depositada por la ciudadanía.

2. Marco Normativo de Rendición de Cuentas



El Informe de Rendición de Cuentas del ejercicio fiscal 2020 de EMASEO EP, se presenta en cumplimiento de:

- Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, que es concordante con el Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, que determinan quienes son sujetos obligados a rendir cuentas, entre los que contempla el/la titular de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo.
- Art. 10 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, así como de los artículos 92 y 93 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, que establecen los contenidos de la rendición de cuentas; y,
- Resolución N° CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021, mediante la cual el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social CPCCS, expidió el Reglamento de Rendición de Cuentas, en el que se establecen los mecanismos y plazos para la Rendición de Cuentas del ejercicio fiscal 2020.

3. Contexto en el cual se desarrollaron las actividades de EMASEO EP en el año 2020

3.1. Introducción

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó al brote de coronavirus (COVID-19) como una pandemia, debido al elevado número de casos de contagio del virus a nivel mundial. Ante esta situación y debido a la evolución creciente de los contagios en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), el 13 de marzo de 2020, el señor Alcalde del DMQ exhortó a las entidades municipales, así como a las instituciones públicas y privadas, a que sus empleados trabajen bajo la modalidad de *teletrabajo* y *“acudan a sus oficinas o espacios laborales solo si es necesario”*. La Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito implementó el teletrabajo de sus servidores desde el 16 de marzo de 2020.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, el señor Presidente de la República declaró el Estado de Excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados. A fin de controlar la propagación del COVID 19 se suspendió en el país, la jornada presencial de trabajo entre el 17 y 24 de marzo de 2020 para todos los trabajadores y empleados de los sectores público y privado. Con el propósito de tomar decisiones respecto a la eventual prórroga de la suspensión de la jornada presencial de trabajo, el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional (COE) quedó con la misión de evaluar de manera permanente, el estado de la situación. En este contexto, el Ministerio de Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020, mediante el cual, se facultaba a los servidores públicos a acogerse a la modalidad de teletrabajo en todo el territorio nacional, para lo cual se delegó a las máximas autoridades institucionales la responsabilidad de organizar su implementación en sus respectivas entidades.

Sin embargo, el COE Nacional, en sesión permanente del lunes 16 de marzo de 2020, por unanimidad de los Miembros Plenos, resolvió que el teletrabajo no aplicaría a ciertos sectores que por la naturaleza de los servicios que prestan, debían continuar operando de manera presencial, como es el caso del servicio de recolección de residuos sólidos, conforme consta a continuación:

“...Las medidas de suspensión laboral presencial y restricción de circulación de personas, no se aplicará para personas que requieran movilizarse y pertenezcan a los sectores de: Salud de red pública y privada, Seguridad pública, privada, servicios de emergencias y Agencias de Control, Sectores Estratégicos, Servicios de emergencia vial Sector exportador y toda su cadena logística, Prestación de servicios básicos como agua potable, electricidad, recolección de basura entre otros, Provisión de alimentos, incluido transporte y comercialización, Provisión de medicinas, insumos médicos y sanitarios incluido su transporte y comercialización, Industrias y comercios relacionados al cuidado y crianza de animales, Trabajadores de los medios de comunicación, Sector Financiero, Servicio consular acreditado en el país, Personas particulares en caso de emergencia debidamente justificada...”. (Lo destacado me corresponde)

Por su parte, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 326, numeral 15, menciona:

“...Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustible, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios...”. (Lo destacado me corresponde)

Asimismo, la Ley de Régimen Municipal, en el artículo 15, establece que entre los fines esenciales de la Administración Municipal se encuentra cumplir y hacer cumplir las disposiciones sobre higiene, salubridad, obras públicas, y usos de vías y espacios públicos.

En el marco de las mencionadas disposiciones legales y normativas, y considerando la naturaleza de los servicios que EMASEO EP presta a los habitantes del DMQ, el 16 de marzo de 2020, la señora Gerente General dispuso que la Empresa se mantenga totalmente operativa, a fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos a la ciudadanía. Con esta finalidad, se organizó el trabajo para contar con el permanente apoyo de las áreas operativas y administrativas, cuya presencia era esencial en esa coyuntura.

En estas circunstancias, por las condiciones de la emergencia, existieron servicios de aseo y recolección de residuos sólidos que se mantuvieron ininterrumpidamente durante la pandemia, algunos operaron de manera parcial y otros fueron totalmente suspendidos, como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 1

**EMASEO EP: Operatividad de los Servicios de Aseo y Recolección de Residuos Sólidos
Enero - Diciembre 2020**

SERVICIOS	ENERO – 15 MARZO	16 MARZO – 2 JUNIO	3 JUNIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Recolección domiciliaria Pie de vereda	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo
Recolección contenerizada de superficie	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo
Recolección contenerizada soterrada	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo
Hidrolavado / Sanitización	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo
Recolección Mayores Productores / Industrias	Operativo	Parcialmente suspendido	Operativo	Operativo
Barrido manual	Operativo	Parcialmente suspendido	Operativo	Operativo
Barrido mecánico	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo

SERVICIOS	ENERO – 15 MARZO	16 MARZO – 2 JUNIO	3 JUNIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Baterías sanitarias	Operativo	Parcialmente suspendido	Parcialmente suspendido	Parcialmente suspendido
Recolección Diferenciada	Operativo	Suspendido	Parcialmente suspendido	Operativo
Recolección de Residuos Voluminosos (Tereques)	Operativo	Suspendido	Parcialmente suspendido	Operativo (desde noviembre)
Mingas de limpieza	Operativo	Suspendido	Operativo (desde 27 de junio)	Operativo
Eventos públicos	Operativo	Suspendido	Suspendido	Suspendido
Recolección de animales muertos en el espacio público (Fauna urbana)	Operativo	Suspendido (6 al 16 de mayo)	Operativo	Operativo
Limpieza de parques y plazas emblemáticas	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo
Limpieza de mercados	Operativo	Parcialmente suspendido	Parcialmente suspendido	Parcialmente suspendido

Fuente: Coordinación General Técnica EMASEO EP

Por las condiciones de la pandemia, disminuyó la frecuencia del servicio de barrido en plazas, bulevares y parques, mientras que se reforzó el servicio en centros de abasto, hospitales y vías principales, en las cuales existía aglomeración de personas. De igual forma, se intensificó el servicio de hidrolavado o desinfección, a fin de cumplir las recomendaciones del COE Nacional. Para el segundo semestre del año, la mayoría de servicios se normalizó paulatinamente.

3.2. Planificación de la Operación para garantizar la prestación del servicio durante la emergencia sanitaria

Al inicio del Estado de Excepción, como medida de seguridad y en cumplimiento a las disposiciones emitidas por el COE Nacional, se tomó la decisión de enviar a un periodo de vacaciones a los trabajadores en situación de discapacidad, vulnerabilidad y a aquellos que presentaban un diagnóstico de enfermedades crónicas y metabólicas. Esta decisión implicó que *86 trabajadores* salgan de la operación de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos.

Ante estas circunstancias, con corte al 1 de mayo de 2020, el déficit de personal operativo fue de 282 trabajadores (87 personas en condiciones de vulnerabilidad, 37 con resultados positivos al COVID 19 y 156 personas en observación), cuyo detalle se presenta en la tabla 2. Esta situación se reflejó en la falta de personal para la operación de los servicios prioritarios que presta la Empresa como son: la recolección de pie de

vereda, contenerización y barrido manual, para lo cual se analizó lo registrado entre el 9 de marzo y el 30 de abril de 2020.

Tabla 2

**EMASEO EP: Déficit de personal para la operación
Al 1 de mayo de 2020**

CARGO	PACIENTES VULNERABLES	CONTAGIOS	EN OBSERVACIÓN	TOTAL
SUPERVISOR	3	1	1	5
OPERADOR	2	3	4	9
CONDUCTOR	30	9	22	61
AYUDANTE DE RECOLECCIÓN	21	21	108	152
OBRAERO DE BARRIDO	28	3	21	52
OPERADOR DE EQUIPO PESADO	2			2
AYUDANTE DE EQUIPO PESADO	1			1
TOTAL	87	37	156	282

Fuente: Coordinación General Técnica EMASEO EP

Como resultado de este análisis, en el servicio de recolección de pie de vereda, se determinó un déficit de 213 trabajadores (*61 conductores y 152 ayudantes*). Esto se cubrió con la reasignación de personal de barrido al servicio de recolección; y, por otro lado, se realizó el encargo de 32 conductores, quienes cumplieron con un proceso de capacitación y entrenamiento en operación y conducción de los camiones de carga lateral y carga posterior administrados por RECOBAQ. De esta manera, se aseguró la operatividad de los servicios y la operación de EMASEO EP.

Debido a la emergencia, durante los meses de mayo y junio de 2020, la operación de los servicios se reorganizó permanentemente, en razón de que diariamente salían de la operación cuadrillas completas de trabajadores, como consecuencia de contagios y cercos epidemiológicos. En estas circunstancias, la planificación de la operación requirió de ajustes y constante reformulación, reasignando personal y equipo para garantizar la prestación del servicio. La situación en la ciudad se estabilizó a mediados de agosto de 2020 con lo cual se mantuvo la reprogramación del servicio con el objeto de mantener la operatividad de la Empresa.

4. Rol de EMASEO EP y cobertura de servicios

La Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito, EMASEO EP, es la entidad municipal encargada de “operar el sistema de aseo en el Distrito Metropolitano de Quito, dentro de las actividades de barrido y recolección de residuos sólidos”. Fue creada mediante Ordenanza No. 309, publicada en el Registro Oficial No. 186 de 5 de mayo de 2010, hoy contenida en el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).



El DMQ se divide territorialmente en ocho (8) administraciones zonales (La Delicia, Calderón, Eugenio Espejo, Manuela Sáenz, Eloy Alfaro, Tumbaco, Valle de Los Chillos, Quitumbe) y una (1) Administración Especial Turística (La Mariscal); conformadas por 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales y suburbanas.

Sobre la base de esta división, EMASEO EP distribuye el recurso humano y mecánico, para brindar los servicios de barrido y limpieza de vías, áreas y espacios públicos; y, recolección y transporte de residuos sólidos en todas las parroquias, cuyo servicio no ha sido delegado a las Juntas Parroquiales Rurales.

4.1. Cobertura y frecuencia de los servicios de EMASEO EP

La Empresa brinda sus servicios las *24 horas del día, los 365 días del año*, en horarios diurno, vespertino y nocturno, a los 2.781.641 habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

La cadena de valor de los servicios se sustenta en los siguientes procesos:

- *Diseño y programación de servicios:* En este proceso se planifican, diseñan, establecen y asignan los recursos necesarios para la operación; y, se programan los servicios que presta EMASEO EP en el DMQ.
- *Producción de servicios:* En este proceso se ejecutan los servicios de: Recolección a pie de vereda, Recolección contenerizada de superficie, Recolección contenerizada soterrada, Recolección a mayores productores, Recolección de residuos industriales no peligrosos, Recolección de residuos voluminosos, Barrido manual, Barrido mecánico, Servicio de hidrolavado, Limpieza de puntos críticos, Servicio de

baterías sanitarias, Limpieza en eventos públicos y privados, Recolección de cadáveres de fauna urbana en el espacio público, Recolección diferenciada y Mingas, conforme a la planificación previamente establecida.

- **Control de servicios:** En este proceso se verifica la calidad de los servicios brindados y se evalúa el cumplimiento de la planificación, a fin de tomar las acciones necesarias para la mejora continua de dichos servicios.



Fotografía: Camión recolector de flota repotenciada EMASEO EP.
Fuente: EMASEO EP.

- **Atención a la ciudadanía:** En este proceso se atienden los reclamos, sugerencias y quejas de la *ciudadanía* con respecto a la calidad y satisfacción de los servicios, y se ejecutan acciones técnico-operativas internas para dar atención inmediata a las demandas ciudadanas en un tiempo de hasta 24 horas, con lo cual se garantiza un servicio de calidad.

De enero a diciembre de 2020 se recolectaron **743.226 toneladas** de residuos sólidos, con un **promedio diario de 2.031 toneladas**, que incluyen residuos domiciliarios y no domiciliarios (*industriales no peligrosos y voluminosos*).

Tabla 3

EMASEO EP: Cobertura y frecuencia de servicios
Enero-diciembre 2020

Cobertura y frecuencia de servicios de EMASEO EP	
Población del DMQ 2020:	2.781.641 habitantes
Recolección total de Residuos Sólidos (enero – diciembre 2020):	743.226 toneladas
Promedio diario de Recolección:	2.031 toneladas
Promedio mensual de Recolección:	61.936 toneladas
Promedio mensual de Barrido:	25.368 kilómetros

Fuente: Boletín de Índices de Gestión EMASEO EP, diciembre 2020

Tabla 4
EMASEO EP: Recolección Total de Residuos Sólidos
Año 2020 (En toneladas)

Año 2020	Recolección de RS - EMASEO EP (a)	Recolección de RS - Parroquias Delegadas (b)	Recolección total de RS domiciliarios c= (a+b)	Recolección de Residuos industriales no peligrosos (d)	Recolección de Residuos Voluminosos (Tereques) (e)	Recolección total de RS no domiciliarios f=(d+e)	Recolección total de RS 2.020 g=(c+f)
Enero	63.247	2.028	65.274	1.222	37	1.259	66.533
Febrero	55.815	1.762	57.577	960	115	1.076	58.653
Marzo	60.404	1.993	62.397	1.175	33	1.209	63.605
Abril	55.755	1.843	57.598	734	32	765	58.363
Mayo	62.373	1.978	64.351	1.316	-	1.316	65.667
Junio	65.238	1.989	67.227	973	-	973	68.200
Julio	61.903	2.043	63.945	1.341	156	1.497	65.443
Agosto	56.013	1.602	57.615	965	159	1.125	58.739
Septiembre	55.724	1.834	57.559	1.236	375	1.611	59.170
Octubre	56.587	1.935	58.522	1.447	182	1.629	60.151
Noviembre	52.592	1.692	54.284	1.060	211	1.271	55.555
Diciembre	59.989	2.135	62.124	967	55	1.023	63.146
Total	705.640	22.833	728.473	13.396	1.357	14.753	743.226

4.2. Rutas de recolección de Residuos Sólidos (RS)

En 2020 se ejecutaron las siguientes rutas de recolección de residuos sólidos en horarios diurno, vespertino y nocturno:

Tabla 5
**Número de Rutas de recolección de Residuos Sólidos
 2020**

DIURNO	VESPERTINO	NOCTURNO
- Pie de vereda 104	- Mayores product. 3	- Barrido mecánico 7
- Hidrolavado 8	- Barrido Manual 8	- Hidrolavado 6
- Mercados 6	- Contenerización 2	- Mayores Product. 8
- Mayores product. 50	- Contenerización Sot 2	- Pie de vereda 80
- Industrias 12	- Punto Crítico 3	- Puntos críticos 10
- Barrido Mecánico 7		- Contenerización 24
- Barrido Manual 31		- Escombros 1
- Diferenciada 3		- Lavado de contenedores 9
- Tereques 1		- Contenerización Sot 1
- Puntos críticos 11		
- Contenerización 23		
- Lavado Contenedores 4		
- Baterías Sanitarias 2		
-Apoyo operación 4		
- Sanitización 1		
- Contenerización Sot 1		
TOTAL 268	TOTAL 17	TOTAL 146

Fuente: Coordinación General Técnica EMASEO EP

Como se puede apreciar, se registraron 268 rutas de recolección diurnas, 17 vespertinas y 146 nocturnas.

Es importante destacar que, en el segundo trimestre de 2020, disminuyó el número de rutas planificadas para los servicios de *mayores productores*, *recolección diferenciada*, *tereques*, *mingas*, *eventos*, entre otros, debido a que la emergencia sanitaria generó la desaceleración de la actividad económica. Esto se reflejó en el cierre de industrias, comercios, restaurantes, colegios, espectáculos públicos, lo que provocó una reducción de residuos en este segmento.

Adicionalmente, en el caso de las rutas de *mayores productores* e *industrias*, se realizaron ajustes en el Sistema Hoja de Ruta, debido a que anteriormente estaban diseñadas en función del día y del vehículo programado, mientras que en esta coyuntura fueron diseñadas solamente en función del vehículo programado, a fin de optimizar los tiempos de lanzamiento y cierre de las mismas, manteniendo de esta manera la cobertura del servicio en este segmento.

4.3. Recursos

4.3.1. Recurso Humano

Para entregar los servicios de recolección y aseo a la ciudadanía, la Empresa brinda sus servicios con el apoyo de 1.218 trabajadores operativos al 31 de diciembre de 2020, a fin de atender la demanda de los servicios de aseo y recolección, de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito

A continuación, se presenta una tabla con el detalle del personal operativo por tipo de trabajador y unidad administrativa a la que pertenece:



Tabla 6
Distribución del Personal Operativo al 31 de diciembre de 2020

Tipo Personal Operativo	No. Personas Al 31 de enero de 2020	No. Personas Al 30 de junio de 2020	No. Personas Al 31 de diciembre de 2020
Obreros de recolección y barrido	1072	1.169	920
Conductores / operadores	246	243	221
Supervisores	41	41	32
Personal de mecánica	63	64	45
Total	1.422	1.517	1.218

Fuente y Elaboración: Dirección Administrativa y de Talento Humano

Se debe destacar que, con la finalidad de mantener la prestación del servicio durante los primeros meses de la pandemia, en los que se presentaron contagios en el personal operativo, fue necesario contratar personal temporal, para suplir la ausencia de los trabajadores que se encontraban en cerco epidemiológico.

5. Principales Actividades desarrolladas por EMASEO EP en 2020

A continuación, se presenta el detalle de las principales actividades desarrolladas por la Empresa en el año 2020, así como los resultados alcanzados:

**EMASEO EP: Operación de los Servicios
Año 2020**



5.1. Desconcentración de Centros de Operaciones

- Con la desconcentración del Centro de Operaciones, CO, de La Occidental, por la implementación del nuevo Centro de Operaciones, CO, de Zámbez, se logró mejorar el servicio, puesto que se incrementó la frecuencia de recolección a interdiaria (tres veces por semana) en los sectores que se atendían una semanalmente, bisemanalmente o quincenalmente.
- Se desconcentró la operación del CO La Occidental al CO de Zámbez para cumplir con la programación establecida y se tomaron acciones operativas a fin de evitar mayores contagios en el personal de la Empresa.
- Se difirió el inicio y fin de labores de una parte del personal operativo, con un lapso de al menos dos horas de diferencia, para disminuir la concentración de personas en los Centros de Operaciones.
- En el marco de la desconcentración de Centros de Operaciones, la implementación y el lanzamiento de operaciones del servicio de carga posterior en la Administración Zonal de Calderón desde el Centro Logístico de Zámbez, significó una disminución de 434,11 kms. En promedio se tuvo un ahorro en distancia por camión de 16,95 kms, lo que permitió ampliar la cobertura y mejorar los tiempos de respuesta. En lo concerniente al servicio de carga lateral, significó la disminución de 16,95 kms. por camión y 169,5 km por día en las rutas programadas.
- Se redujeron los tiempos de traslados o tiempos muertos y se incrementó el tiempo efectivo de recolección, lo que permitió: i) mejorar la calidad del servicio de recolección, ii) mantener limpios los puntos de acumulación de residuos, así como los sitios de acopio (altillos), iii) realizar la limpieza de los residuos desperdigados por malas disposiciones y acción de la fauna urbana en el espacio público; y, iv) ampliar el recorrido de las rutas.
- Se reasignaron al Centro de Operaciones de Zámbez:
 - **7** Unidades Carga Posterior para **28** rutas a pie de vereda
 - **4** Unidades Carga Laterales para **16** rutas de contenerización

Con estos vehículos, se atendieron los servicios de:

- La Administración Zonal Calderón
- Parte de las Administraciones Zonales La Delicia y Eugenio Espejo

Resultados : Ahorro en traslados: 16,95 km diarios

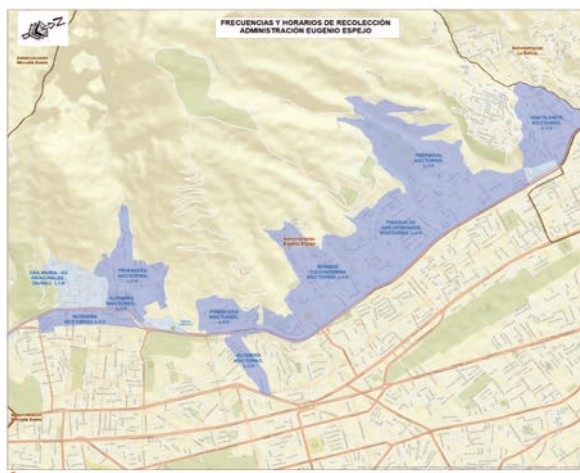
Lo que permitió ampliar la cobertura del servicio de recolección y mejorar los tiempos de respuesta en la atención a malas disposiciones.

5.2. Optimización del Servicio de Recolección a Pie de Vereda

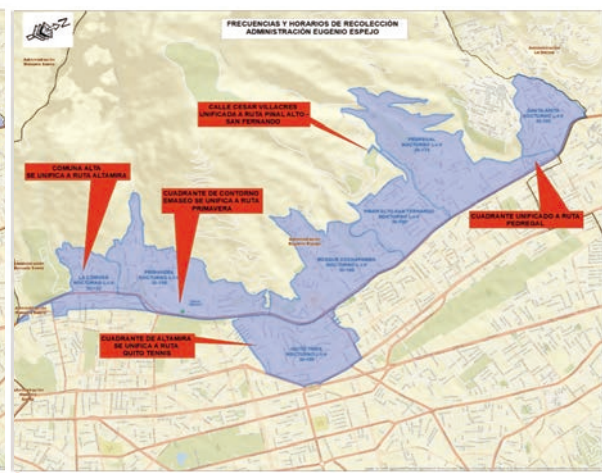
- La optimización del servicio de carga posterior en las Administraciones Zonales Eugenio Espejo y Manuela Sáenz, a través de la homologación de horarios y frecuencias y rediseño de las rutas, permitió consolidar los sectores y optimizar los recursos planificados (maquinaria y personal) para la atención oportuna de estas zonas.
- La recalibración de las rutas, definición de geocercas¹ y homologación de horarios y frecuencias en las Administraciones Zonales Eugenio Espejo, La Delicia y Manuela Sáenz contribuyeron a la eliminación de varios puntos críticos generados por el desorden y mala disposición de los residuos sólidos en el espacio público.
- Resultado de la optimización:
 - Se liberaron 2 vehículos de carga posterior con su personal, que fueron reasignados a otros sectores, permitiendo incrementar la cobertura del servicio.
 - Mitigación (control) de 7 puntos críticos para reducirlos.
 - Administración Eugenio Espejo: Unificación de 5 cuadrantes de rutas del horario diurno a nocturno para homologar horarios de recolección.
 - Administración Manuela Sáenz: Unificación de 2 rutas de recolección
 - San Juan con Miraflores → Nueva Ruta San Juan América
 - Manuel Larrea con Santa Clara → Nueva Ruta Manuel Larrea - Santa Clara.

EUGENIO ESPEJO

ANTES



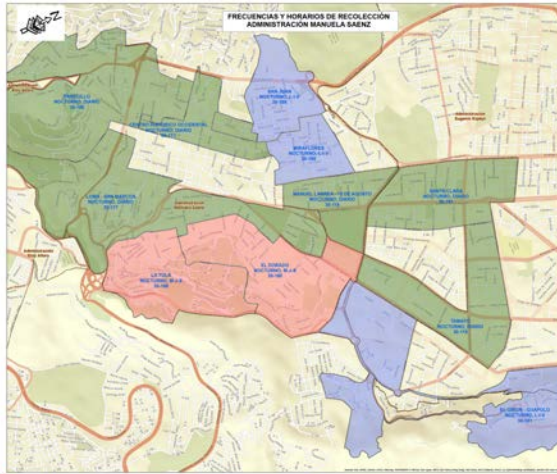
DESPUÉS



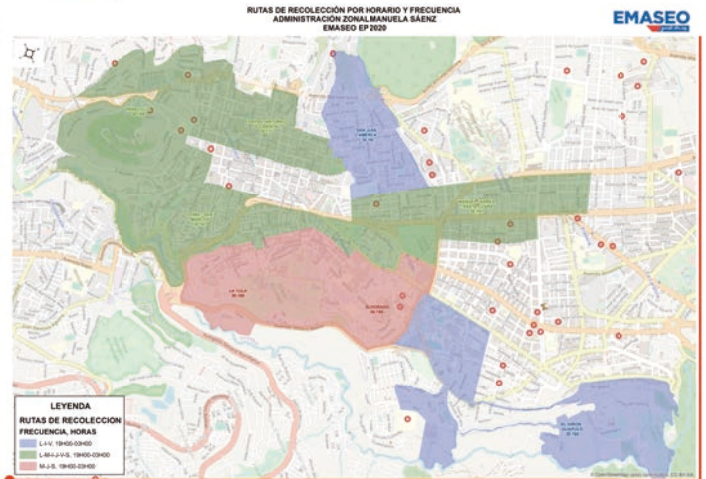
¹ Geocercas: Límites de las rutas.

ADMINISTRACIÓN MANUELA SÁENZ

ANTES



DESPUÉS



5.3. Cambios de horarios en los Centros de Operaciones y Centros Logísticos

- Durante la emergencia sanitaria COVID 19 se difirió el inicio y fin de labores de una parte del personal operativo, con un lapso de al menos dos horas de diferencia para disminuir la concentración de personas en los Centros de Operaciones y Centros Logísticos de barrido.
- Se ajustó el horario de los supervisores de operaciones y personal operativo, considerando las zonas de recolección a pie de vereda, contenerizada, mayores productores, hidrolavado y barrido manual.

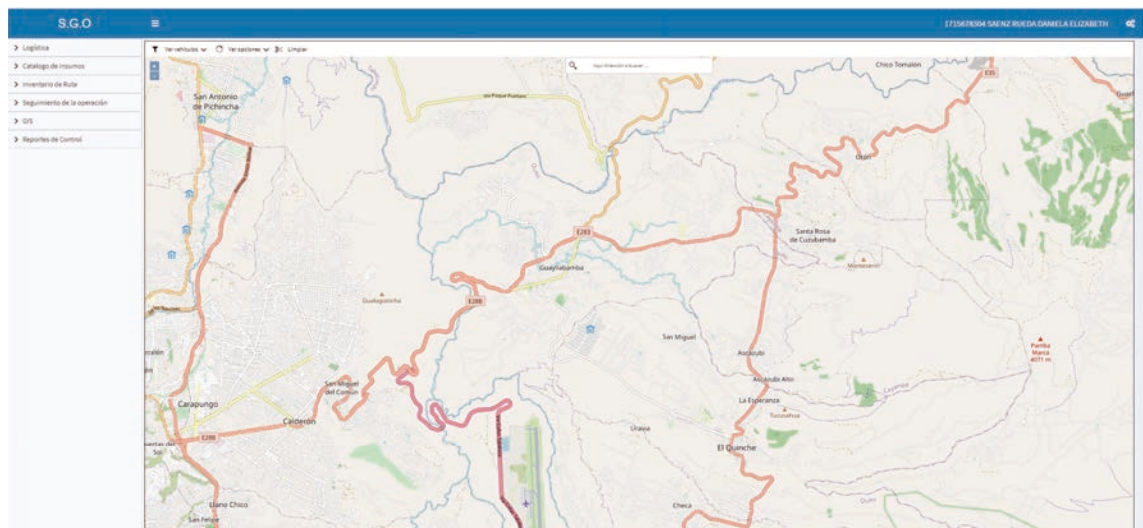


- Se reorganizó el Sistema de Gestión de Operaciones (Hoja de Ruta) con los nuevos horarios.

- Resultado: Disminución de los niveles de contagio en los Centros de Operaciones y Logísticos, evitando las aglomeraciones del personal operativo a cargo de los servicios de limpieza y recolección del DMQ.

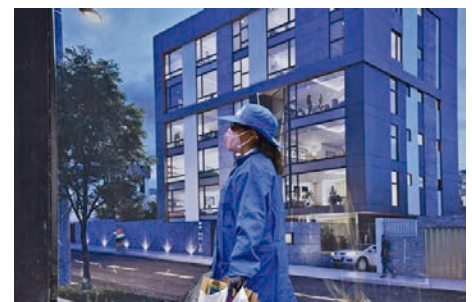
5.4. Desarrollo del Sistema de Gestión de Operaciones (SGO)

- Se desarrolló un sistema tecnológico a fin de mejorar la prestación del servicio.
- El SGO es una herramienta que sirve para la asignación eficiente de recursos para la prestación de los servicios. Integra a las Direcciones de Operaciones; de Maquinaria y Equipo; Administrativa y de Talento Humano; y, la Unidad de Gestión de Control de Servicios.
- El SGO permite evaluar, corregir y establecer procesos de mejora continua para la gestión de los servicios que presta EMASEO EP a la ciudadanía en el marco de sus responsabilidades SGO.



5.5. Recolección Diferenciada

- Durante la pandemia, desde el 15 de marzo hasta el 30 de julio de 2020, se suspendió el servicio de recolección diferenciada para proteger a los gestores ambientales de base, cuya salud y bienestar podía verse afectados por la manipulación directa de los residuos durante la separación de los mismos.
- La prestación del servicio de recolección diferenciada se fue retomando de forma paulatina. Durante ese año, EMASEO EP trabajó para incrementar la cobertura del servicio de recolección diferenciada en las zonas de alta densidad poblacional (edificios de la González Suárez, Coruña y República del Salvador).



5.6. Recolección Diferenciada en el Centro Histórico

- En el marco de la Cooperación con el Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional, FAMSI, se gestionó la donación de 9 Ecopuntos y una maquinaria que permite la disposición y transporte de los residuos desde el Centro Histórico hasta los sitios de disposición final.



Ecopunto



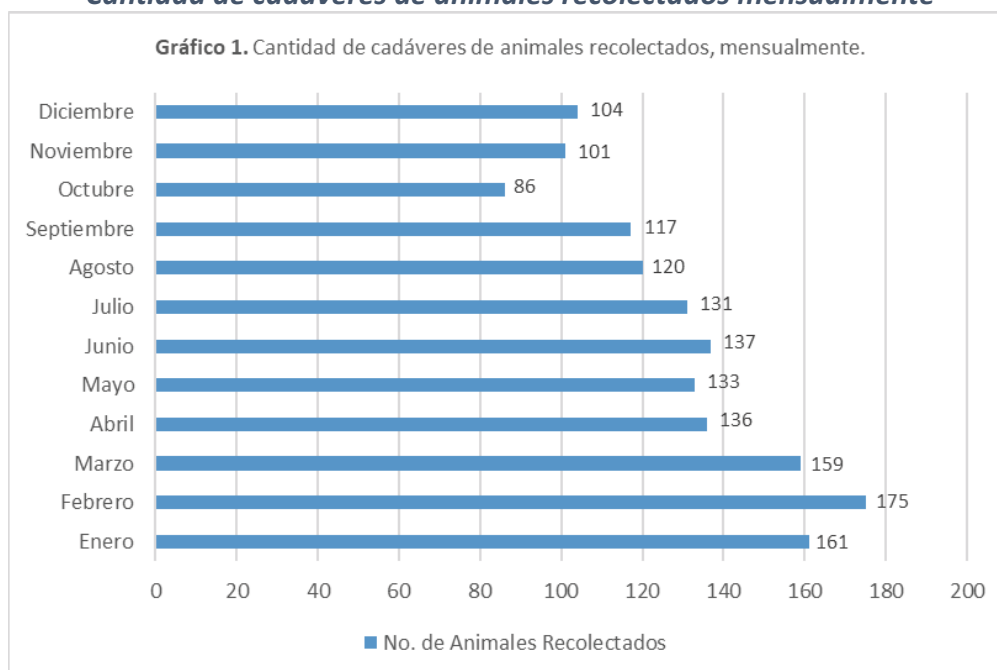
Camión tipo Canter

5.7. Animales al Cielo

- Durante el año 2020 se recolectaron 1.560 cadáveres de animales, de los cuales el 99% (1.544) correspondieron a canes, el 0,6% (9) a felinos y 0.4% (7) a cerdos, equivalente a 28,94 toneladas al año y 2,41 toneladas en promedio al mes.



Cantidad de cadáveres de animales recolectados mensualmente



Fuente: Formularios de Recolección de Cadáveres de Animales en Ruta. EMASEO EP, 2020

5.8. Servicio de Mingas

- Durante el 2020, bajo la coordinación de la Secretaría de Coordinación Territorial y Participación, se programaron 18 mingas, de las cuales se realizaron 11 (61%) y 7 (39%) se suspendieron por los efectos de la pandemia generada por el COVID 19. A continuación, se presenta el cuadro con el número de Mingas realizadas en el año 2020:

Tabla 7

Detalle Mingas Año 2020

Mes	TOTAL MINGAS PLANIFICADAS	MINGAS REALIZADAS	MINGAS SUSPENDIDAS POR COVID 19
Enero	3	3	
Febrero	4	4	
Marzo	2		2
Abril	1		1
Mayo	2		2
Junio	2		2
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre	3	3	
Diciembre	1	1	
TOTAL	18	11	7

5.9. Servicio de Recolección de Residuos Sólidos Voluminosos (Tereques)

- En el año 2020, considerando la dificultad que tenía la ciudadanía para trasladar los tereques a los Centros de Operaciones, la Empresa puso a disposición sus recursos (un camión Ampliroll, una caja de 27m3 y personal) en los diferentes barrios de conformidad a los requerimientos realizados a EMASEO EP. Bajo esta modalidad, se recogieron 100 toneladas de residuos voluminosos.
- Adicionalmente, se recolectaron 12,6 toneladas de este tipo de residuos directamente en los dos Centros de Operaciones “La Occidental” y “La Forestal”.
- Por la emergencia sanitaria, el servicio no estuvo operativo desde el 16 de marzo al 2 de junio, parcialmente suspendido del 3 de junio al 31 de octubre, y operativo desde el mes de noviembre de 2020.



5.10. Servicio de Barrido Manual

- Durante el 2020, como resultado del rediseño de las rutas de barrido, se logró ampliar la cobertura de este servicio en 7 de las 8 administraciones zonales, equivalente a 1.634 kilómetros (en comparación al año 2017), además de mejorar el rendimiento de barrido por trabajador y por jornada, de 2,5 km a 3,5 km.
- La asignación y el uso de los recursos de manera eficiente, permitieron cubrir la necesidad del servicio de barrido manual en las zonas en las cuales se implementó y ajustó el servicio.



Tabla 8
**Resumen del incremento de cobertura en
el servicio de barrido manual
En Kms**

ADMINISTRACIÓN ZONAL	DEMANDA (2020) A	2017		2020		INCREMENTO	
		EXTENSIÓN SEMANAL B	PORCENTAJE C= B/A	EXTENSIÓN SEMANAL D	PORCENTAJE E= D/A	% F= E-C	KM G= D-B
CALDERÓN	536,8	378,98	70,60	508,34	94,70	24,10	129,36
ELOY ALFARO	1.417,06	1.044,49	73,71	1.323,41	93,39	19,68	278,92
EUGENIO ESPEJO	2216,2	1562,66	70,51	2.118,13	95,57	25,06	555,47
LA DELICIA	939,7	614,12	65,35	871,46	92,74	27,39	257,34
LOS CHILLOS	448,74	349,29	77,84	441,11	98,30	20,46	91,82
QUITUMBE	753,97	532,91	70,68	712,74	94,53	23,85	179,83
TUMBACO	569,79	373,67	65,58	514,95	90,37	24,79	141,28
						TOTAL	1.634,01

Fuente: Subdirección de Diseño Planificación Servicios y Gestión Ambiental

5.11. Acciones de sanitización y desinfección de calles, mercados y contenedores

- En el marco de la aplicación del *Protocolo para el Procedimiento de Limpieza y Desinfección del Espacio Público y Vías*, emitido por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, SNGRE, el 29 de marzo de 2020, desde el inicio de la pandemia generada por el COVID 19, EMASEO EP realizó 887 intervenciones de sanitización permanente en 36 mercados y 9 hospitales.
- Hasta el 7 de junio de 2020 se sanitizó un total 10.187,49 kms de calles y avenidas principales del DMQ. Se mantuvo la sanitización en 1.192,64 kms correspondientes a 49 rutas de contenerización y se realizaron 7.945 desinfecciones de los contenedores ubicados en dichas rutas (5.423 contenedores).



5.12. Operativos de Control y Participación Ciudadana

- Hasta el 15 de marzo de 2020, EMASEO EP realizó controles a la ciudadanía en su mala práctica de disposición de residuos sólidos, con el propósito de hacer cumplir, entre otras disposiciones, los horarios y frecuencias de recolección establecidos; y, aplicar las contravenciones y sanciones determinadas en el Código Municipal. Estos operativos se suspendieron desde el 16 de marzo de 2020 en el marco del Estado de Excepción decretado por la Presidencia de la República frente a la Pandemia y se retomaron el 05 de julio de 2020.
- Durante el periodo en el que estos operativos estuvieron activos, EMASEO EP realizó controles en las administraciones Manuela Sáenz, Eloy Alfaro, Eugenio Espejo y Quitumbe; y, emitió 150 informes motivados para el inicio del acto administrativo por disposición inadecuada de residuos e incumplimiento de horarios y frecuencias por parte de la ciudadanía.
- Debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, hasta el 15 de marzo de 2020, EMASEO EP realizó campañas de difusión de horarios y frecuencias de los servicios de aseo que brinda la Empresa, así como charlas y capacitaciones respecto del manejo adecuado de residuos sólidos, mediante la aplicación de estrategias comunicacionales encaminadas a modificar los hábitos y comportamientos de los habitantes del DMQ.
- Las zonas intervenidas fueron aquellas que presentan la mayor cantidad de problemas ciudadanos en el manejo de residuos sólidos, lo que genera la aparición de puntos críticos, deterioro del espacio público y contaminación ambiental. En el marco del Programa de Socialización se realizaron 56 eventos, con un total de 2.797 personas capacitadas.



5.13. Recolección en Parroquias con delegación para la prestación del servicio

- Durante el 2020, EMASEO EP mantuvo la delegación de la prestación del servicio de limpieza y recolección de residuos sólidos en 8 parroquias rurales del DMQ (*Gualea, Nanegal, El Quinche, Tababela, Yaruquí, Pifo, San Antonio de Pichincha y Pintag*), para lo cual se suscribieron “*Convenios de Delegación y Transferencia de Recursos*”.

- En el ámbito del cumplimiento a los mencionados Convenios, EMASEO EP realizó la supervisión, control y asesoría técnica correspondiente. En el año 2020 se transfirió a los citados GADs parroquiales el valor de USD 1'028.607,96.
- En 2020, la recolección total en estas parroquias alcanzó un total de 22.833 toneladas.

5.14. Maquinaria y Equipo: Atenciones por tipo de unidad Año 2020

- EMASEO EP cuenta con 2 talleres de mecánica: Occidental y Forestal
- Se atendieron 15.466 órdenes de trabajo en los talleres de la Empresa.
- El 37% de atenciones se realizaron a unidades de Carga Posterior.
- El 18% de las atenciones correspondió a Canter/Satélites/Hidrolavadoras.
- El 12% de las órdenes de trabajo ejecutadas, se destinó a las unidades de Carga Lateral.
- Se realizó un total de 2.134 auxilios mecánicos vinculados a las órdenes de trabajo 2020.
- Se invirtieron 182.135 horas / hombre de trabajo en el año.



Tabla 9

EMASEO EP: Número de atenciones por tipo de vehículo 2020

Tipo de servicio	Vehículos	Cantidad	Porcentaje
De apoyo	Camionetas	730	5%
	Tipo Jeep	123	1%
	Automóviles	51	0%
	Motocicletas	79	1%
	Tractocamiones	175	1%
	Cama Baja	16	0%
	Minicargadoras	132	1%
	Payloader	18	0%
	Montacargas	24	0%
De aseo y limpieza	Barredoras	273	2%
	Hidrolavadoras	374	2%
	Lavacontenedores	360	2%
De Recolección	Carga Posterior	5.675	37%
	Carga Frontal	616	4%
	Carga Lateral	1.834	12%
	Canter/Satélite/Hidrolavadoras	2.765	18%
	Volquetas	888	6%
	Roll On/Off	185	1%
	Cajas Autocompactadoras	128	1%
	Islas soterradas	124	1%
Otros	Otros (limpieza profunda, mantenimiento de equipos del taller como sueldas, compresores, desenllantadora)	896	6%
Total		15.466	100%

5.15. Proyecto “Fortalecimiento de los servicios de limpieza, recolección y transporte de residuos sólidos en el DMQ”²

Con la finalidad de viabilizar la adquisición de los vehículos considerados como emergentes para mantener los niveles de servicios que la Empresa entrega a la ciudadanía, en 2020 la Gerencia General gestionó un préstamo de fondos ordinarios ante el Banco de Desarrollo del Ecuador, BDE, para la adquisición de la maquinaria. Esta línea de crédito fue aprobada por el Directorio de EMASEO EP, mediante Resolución No. 009-DIR-EMASEO EP-2020 de 13 de mayo de 2020.

El mencionado proyecto fue aprobado en los siguientes términos:

² BDE, Banco de Desarrollo del Ecuador.

Tabla 10

Proyecto “Fortalecimiento de los servicios de limpieza, recolección y transporte de residuos sólidos en el DMQ”

Descripción del Proyecto	Periodo de Ejecución	Metas del Proyecto	Presupuesto Total (USD)
Este proyecto consiste en la adquisición de 16 vehículos considerados como emergentes para mantener los niveles de servicio base que la Empresa ofrece a la ciudadanía. A continuación, un resumen extraído del perfil del proyecto: <i>“EMASEO EP con la finalidad de mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios y asimilables, que opera en el Distrito Metropolitano de Quito; ha establecido como prioritario el mejoramiento de la capacidad operativa de la Empresa, a fin de atender convenientemente contingencias e imprevistos que surgen en la prestación de los servicios.</i> <i>La Empresa para cumplir este objetivo planea adquirir los vehículos establecidos como emergentes para mantener niveles de servicio base. Estos serían todos los vehículos de back up indispensables, que lograrían estabilizar los servicios, completando una flota mínima indispensable para la atención a la ciudadanía.”</i>	Enero a Octubre de 2021	Adquirir 16 unidades de back up para disponer de una flota operativa que solucione imprevistos en la prestación de los servicios.	3.967.193,99

Fuente: Unidad de Gestión de Proyectos

5.16. Seguridad y Salud Ocupacional

- EMASEO EP no escatimó recursos económicos a fin de *precautar la salud, vida y seguridad de los trabajadores*. Se adquirieron insumos médicos y equipos de protección personal; y, se realizaron acciones de aplicación de protocolos de bioseguridad, capacitaciones periódicas, así como entrega de equipos de protección personal (mascarillas, máscaras faciales, protectores, gafas, guantes, trajes de bioseguridad, dispensadores personales de gel y alcohol, sanitización permanente de las instalaciones de la Empresa, control médico y control de temperatura diaria en todos los turnos -mañana, tarde, noche y madrugada-), en cumplimiento de las directrices establecidas en la normativa vigente.
- A partir de la declaratoria de emergencia nacional emitida por la Presidencia de la República, EMASEO EP realizó una ardua gestión para la adquisición de equipos de protección personal. Se establecieron protocolos para prevenir el contagio por COVID-19, priorizando la salud, vida y seguridad de las personas que laboran en EMASEO EP.

Tabla 11
Equipos de Protección Personal
Año 2020

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	CANTIDADES ENTREGADAS
Respiradores desechables N95	51.654
Protectores faciales	3.877
Guantes anti corte	5.700
Gafas de protección UV	1.370
Trajes de bioseguridad azules	4.210
Respirador reutilizable media máscara 7502 + filtros P100	1.782
Filtros P100 para respirador media cara	2.285
Trajes de bioseguridad blancos	1.174
Guantes de cuero Corto	4.569

- Se implementaron y socializaron protocolos de actuación, ante el riesgo biológico (SARS CoV-2), que son de cumplimiento obligatorio, emitidos por las entidades de control (Ministerio de Trabajo, Secretaría de Gestión de Riesgos, Comité de Operaciones de Emergencias COE Nacional).
- Durante 2020, EMASEO EP trabajó de forma continua en la atención multidisciplinaria de casos positivos y cerco epidemiológico, realizando un seguimiento continuo a todos los casos, en forma personalizada. Además, se brindó apoyo a los familiares de los trabajadores que fallecieron y se realizó seguimiento permanente al personal enfermo y en cuarentena. En el cuadro adjunto, se presentan datos relacionados con los contagios registrados en la Empresa:

Tabla 12
EMASEO EP: Casos COVID 19
Año 2020

MES	CASOS POSITIVOS	CERCO EPIDEMIOLÓGICO	PERSONAS FALLECIDAS
ABRIL	70	144	1
MAYO	74	86	2
JUNIO	75	34	1
JULIO	70	10	1
AGOSTO	21	11	4
SEPTIEMBRE	7	2	1
OCTUBRE	2	1	0
NOVIEMBRE	6	3	0
DICIEMBRE	3	2	0
TOTAL	328	293	10



5.17. Plan de Jubilación de EMASEO EP

- Durante el año 2020, se ejecutó la fase VI del Plan de Jubilaciones para el personal de EMASEO EP.
 - 45 pertenecían al personal operativo (Contrato indefinido)
 - 3 pertenecían al personal administrativo (Nombramiento permanente)
 - Presupuesto de USD 3'134.670,00.

5.18. Planificación Institucional

- Plan Operativo Anual 2020:
 - Los Objetivos Operativos alcanzaron en promedio un desempeño del 96,4%.
- Reformas a la Planificación Estratégica 2020-2023
 - Se realizaron ajustes a la Planificación Estratégica, especialmente por efectos de la Pandemia, mismos que fueron aprobados por el Directorio de EMASEO EP para su aplicación desde el año 2021.
- Formulación POA 2021:
 - Se formuló el POA 2021, articulado al presupuesto institucional; contiene las prioridades institucionales y fue aprobado por el Directorio para el ejercicio fiscal 2021.

- Boletines mensuales de Índices de Gestión:
 - Se elaboraron 12 Boletines con información estadística de los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos.
- Rendición de Cuentas 2019:
 - EMASEO EP cumplió oportunamente las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente respecto a los procesos de Rendición de Cuentas 2019. Se atendieron los requerimientos del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Defensoría del Pueblo y Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción.
- Cumplimiento LOTAIP:
 - EMASEO EP atendió oportunamente las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Accesos a la Información Pública - LOTAIP.
- Sistema Mi Ciudad:
 - Mensualmente se registró la información de Planificación institucional, debidamente coordinada con la Secretaría General de Planificación.
 - Se atendieron los requerimientos de Planificación y Seguimiento por parte del MDMQ, Secretaría de Ambiente y de la Secretaría General de Planificación.

5.19. Gestión de Calidad y Control de Procesos

- Se revisaron y actualizaron 68 documentos institucionales (procedimientos, instructivos y manuales de usuarios), que fueron aprobados por el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional con un cumplimiento de 94,55% (72 planificados para 2020).

Tabla 13

Número de documentos revisados y aprobados

DIRECCIONES ADMINISTRATIVAS	DOCUMENTOS REVISADOS Y APROBADOS CGCSDI
DIRECCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO	2
DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	24
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	14
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	15
DIRECCIÓN JURÍDICA	
TOTAL AÑO 2020	68

- Se priorizaron las acciones de seguimiento al cumplimiento de recomendaciones de Auditoría, lo que permitió aumentar el cumplimiento de las mismas, y reducir el número de recomendaciones parcialmente aplicadas y no aplicadas.
- En diciembre 2020, el número de recomendaciones aplicadas (122) se incrementó en 230% respecto a 2019 (37).
- El número de recomendaciones no aplicadas disminuyó en 2020, al pasar de 17 a 1 recomendación, lo que refleja el esfuerzo de la Empresa para atender las recomendaciones emitidas por el Órgano de Control.

Tabla 14

EMASEO EP: Análisis comparativo anual de los resultados del seguimiento de recomendaciones
A diciembre 2019 y a diciembre de 2020

Estado	Diciembre 2019		Diciembre 2020		Variación 2019 – 2020	
	Número Recomendaciones (a)	Porcentaje	Número Recomendaciones (b)	Porcentaje	Absoluta c=(b-a)	Relativa d=(c/a)*100
A. Aplicada	37	25,2	122	68,9	85	229,7
B. Parcialmente aplicada	73	49,7	33	18,6	-40	-54,8
C. Sin aplicación	20	13,6	21	11,9	1	5
D. No aplicada	17	11,6	1	0,6	-16	-94,1
Total (A+B+C+D)	147	100	177	100	30	20,4

5.20. Comunicación

- Se implementó la Campaña “Yo cuido a mi Quito”, “Con mi Quito no me desquito”, a fin de concienciar a la comunidad de cambiar hábitos y costumbres para mejorar el aseo y ornato de la ciudad, potenciando las redes sociales de la Empresa.

- Se implementó la Campaña de Comunicación #MejoremosPorQuito, para crear conciencia entre los quiteños sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos (dentro y fuera de casa), el respeto al espacio público y a los horarios de recolección.
- Presencia en medios
 - 165 entrevistas en radio, prensa, televisión y Web, mediante las cuales se dio a conocer a la comunidad, las acciones de la Empresa.
 - 277 apariciones en los medios de comunicación.
 - Elaboración de 75 boletines de prensa con un alcance de 388 apariciones.
 - 4 ruedas de prensa sobre temas coyunturales.
 - Se ahorró a la Empresa un valor de USD 899.099 por concepto de freepress.
 - En redes sociales, se publicaron 2.876 artes
 - Se elaboraron 73 videos que alcanzaron 2,2 millones de visualizaciones en Twitter.



- Comunicación interna





5.21. Tecnología de la Información y Comunicación

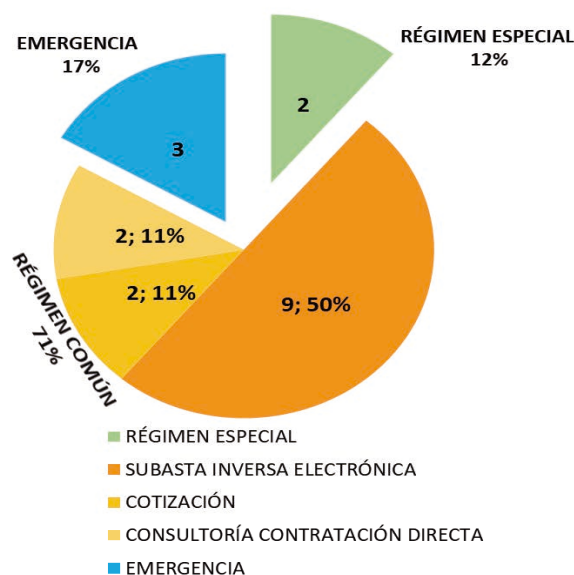
- Desarrollo
 - 9 desarrollos de nuevas aplicaciones y/o mejoras a los sistemas ya existentes (8 INHOUSE y 1 externo).
- Soporte Técnico
 - 3.329 requerimientos (soporte técnico) generados y atendidos.

- Compra e instalación de 12 dispositivos biométricos con tecnología de reconocimiento facial.
- Servicio OUTSOURCING de Impresión / Renovación Servicio Radio Comunicación.
- Infraestructura, redes y comunicaciones
 - Puesta en producción del nuevo servidor de Dominio Corporativo.
 - Implementación de políticas de seguridad en carpetas compartidas.
 - Puesta en producción de un nuevo Esquema de Seguridad (firewall y seguridad perimetral).
 - Equipamiento para un nuevo esquema de red inalámbrica (Wifi).
 - Puesta en producción de nuevo esquema de red a través de canales de fibra óptica en EMASEO EP.
 - Adquisición de un esquema de comunicación telefónica mediante protocolo IP en la Empresa.

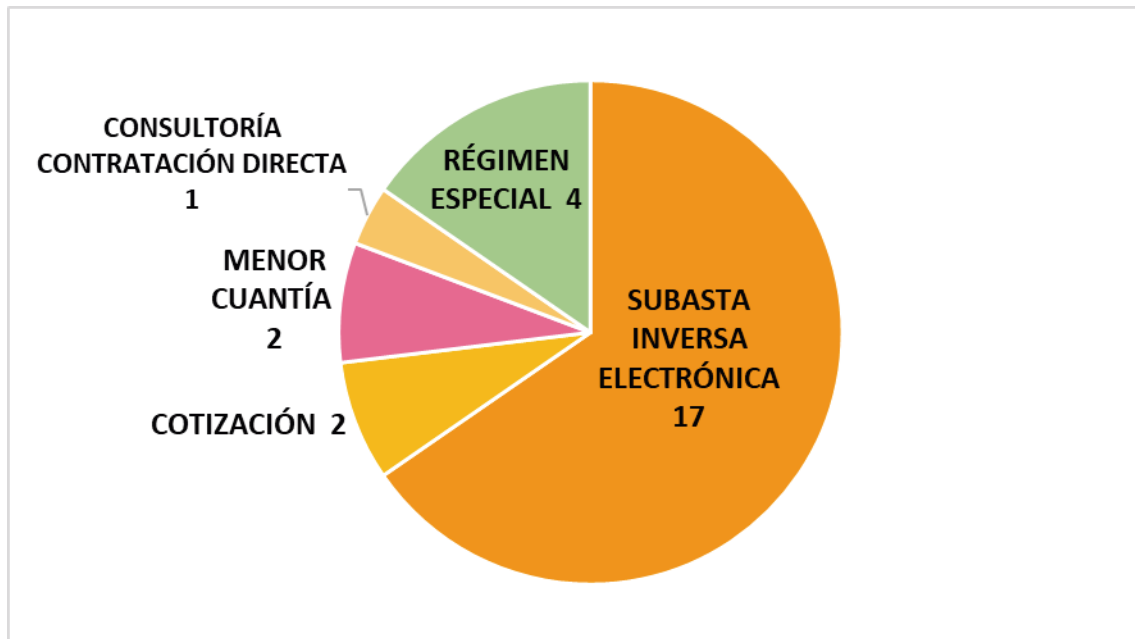
5.22. Gestión Jurídica

- Procesos de Contratación adjudicados, declarados desiertos y cancelados

ADJUDICADOS (18)



DECLARADOS DESIERTOS (26)



CANCELADOS (1)



- Total de Procesos Sustanciados:

Tabla 15

TIPO DE PROCESOS	NÚMERO DE PROCESOS
Procesos Constitucionales	15
Procesos Judiciales	25
Procesos Administrativos	217
TOTAL	257

○ Procesos Constitucionales

La Unidad de Patrocinio de Enero a Diciembre 2020 gestionó **15 procesos constitucionales** que se detallan a continuación:

- 2 ACCIONES EXTRAORDINARIAS DE PROTECCIÓN.
- 11 ACCIONES DE PROTECCIÓN
- 1 ACCIÓN DE INCUMPLIMIENTO
- 1 MEDIDAS CAUTELARES



○ Procesos Judiciales

La Unidad de Patrocinio de Enero a Diciembre 2020 gestionó **25 procesos Contenciosos Administrativos, Laborales y Penales** que se detallan a continuación:

- 3 PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS .
- 3 PROCESOS LABORALES.
- 19 PROCESOS PENALES.



○ Procedimientos Administrativos

La Unidad de Patrocinio de Enero a Diciembre 2020 gestionó **217 procedimientos Administrativos**, que se detallan a continuación:

- 53 VISTOS BUENOS.
- 6 IMPUGNACIONES DE IEES.
- 158 ACTUACIONES PREVIAS.



5.23. Gestión Financiera

- **Restricción Financiera.-** A causa del Estado de Emergencia Sanitaria que vivió el país desde marzo de 2020, los ingresos de la *Tasa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (TGIRS)* se redujeron en aproximadamente USD 6,3 millones (7.6% del total de ingresos), por lo que, para mantener la operación del servicio, fue necesario encontrar fuentes de liquidez para la Empresa en reemplazo de los recursos que no se recibieron.

Así, EMASEO EP negoció con la Empresa Eléctrica Quito, un *Anticipo* de USD 7,5 millones, con cargo a los ingresos mensuales provenientes de la TGIRS, con la finalidad de financiar el funcionamiento de la Empresa y los gastos incrementales derivados de la pandemia.

- Los ingresos institucionales derivados de la recaudación de TGIRS disminuyeron de manera importante, durante los meses de marzo a junio de 2020, lo que derivó en una reprogramación presupuestaria, priorización del gasto, gestión de ingresos adicionales y renegociación de la deuda que la Empresa mantiene con el Banco de Desarrollo del Ecuador, BDE. Al respecto, EMASEO EP se acogió a lo dispuesto en el *Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*, que permitía diferir los pagos durante el periodo marzo-septiembre de 2020. En ese sentido, se solicitó al BDE diferir los pagos de las cuotas que se debían realizar en los meses de junio, julio y agosto para ser cumplidos desde noviembre de 2020.
- **Presupuesto para el ejercicio 2021.-** Aprobado por un valor de USD 80.741.167,41.
- **Liquidación presupuestaria 2020.-** Alcanzó un 77,94% de ejecución.
- **Optimización de recursos año 2020.-** A pesar de la pandemia ocasionada por el COVID19, EMASEO EP no paralizó sus actividades y a causa de la reducción de sus ingresos, fue necesario optimizar los gastos y direccionarlos a los siguientes destinos:
 - Remuneraciones y prestaciones sociales
 - Mantenimiento de la maquinaria
 - Equipos de protección para el personal
 - Pago de las obligaciones
- Se realizó la automatización continua y dinámica de procesos contables, con el propósito de reducir riesgos y brindar información financiera oportuna y razonablemente presentada.

- Se promovió la integración en el sistema CGWEB con el fin de mantener la información contable y administrativa integrada.
- Proceso continuo de depuración de saldos de cuentas, lo que permitió:
 - La implementación del proceso de emisión de facturas electrónicas en el Sistema Financiero Contable “CGWEB”, software utilizado por la Dirección Financiera.
 - La depuración de saldos de cuentas para jubilación y desahucio, mismas que como consecuencia de la afectación contable inadecuada durante el 2018 no reflejaban los saldos sustentados por el estudio actuarial.

5.24. Gestión del Talento Humano

- **Selección de personal.-** Concurso de mérito y oposición de 6 vacantes de Operadores de Contenerización (jubilaciones), puestos que fueron llenados con 3 personas interna y 3 personas externas. (ganadoras de concurso y cumplimiento de perfil)
- **Capacitación del personal.-**
 - Servidores y obreros capacitados: 1.338 (93,5% del total de personal)
 - 41 eventos de capacitación
 - Plan de Capacitación 2020 se realizó mediante acciones de autogestión y acuerdos con otras instituciones del Estado.
- **Pasantías.-** 19 estudiantes/egresados de Universidades y Politécnicas del país realizaron sus prácticas pre profesionales y pasantías en diferentes áreas de la Empresa.
- **Levantamiento parcial de atribuciones y responsabilidad de las áreas.-** Informe diagnóstico, en el cual se hace constar una propuesta de ajuste a la Estructura Orgánica de la EMASEO EP a fin de optimizar los procesos económicos, administrativos y de gestión que se encuentren acorde a las necesidades institucionales.
- **Régimen Disciplinario.-** 39 Informes Técnicos Jurídicos sobre faltas disciplinarias cometidas por trabajadores y administrativos, los cuales fueron puestos a conocimiento y tratamiento del Comité Mixto de Justicia y Disciplina de EMASEO EP.

- **Normativa Interna**

- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo de la EMASEO EP aprobada 19 de marzo de 2020
- Reforma total del Procedimiento para el pago de horas extraordinarias en diciembre de 2020
- Reforma parcial del Instructivo para aplicar las pasantías y practicas estudiantiles diciembre 2020

- **Remuneraciones y nómina**

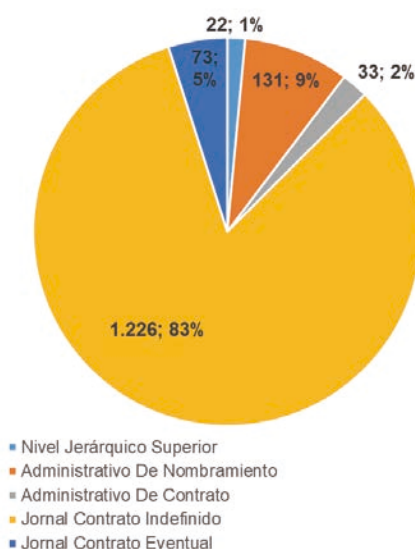
- Migración del distributivo de personal a una nueva versión del Sistema de pago de nómina, interconectando varios reportes de novedades o insumos (Sobre tiempos, asistencia, vacaciones, entre otros).
- Se disminuyó en USD 80.000 el pago de horas extraordinarias y suplementarias (referencia de pago enero-diciembre 2020).

- **Estadísticas de Personal**

Tabla 16

Tipo de Relación Laboral	Al 31 de diciembre de 2020
Nivel Jerárquico Superior	22
Administrativo De Nombramiento	131
Administrativo De Contrato	33
Jornal Contrato Indefinido	1.226
Jornal Contrato Eventual	73
TOTAL	1.485

Tipo de Relación Laboral



6. Conclusiones

- El 2020 fue un año difícil por la presencia de la pandemia del COVID 19 y la crisis económica, que determinó una disminución en la demanda de energía eléctrica de las industrias y comercios, lo cual se reflejó en la reducción de ingresos provenientes de la TGIRS.
- En esta coyuntura, EMASEO EP no se detuvo, brindó el servicio las 24 horas del día y los 7 días de la semana. La mayor parte de servicios de aseo y recolección de residuos sólidos se mantuvieron ininterrumpidamente durante la pandemia; algunos operaron de manera parcial y otros fueron totalmente suspendidos.
- Se realizaron actividades de hidrolavado alrededor de los mercados, hospitales, espacios públicos y vías con gran afluencia de ciudadanos.
- EMASEO EP precauteló la seguridad del equipo de trabajo, mediante la dotación permanente de equipos de protección personal a los Soldados Azules para enfrentar al COVID 19, respetando los protocolos de seguridad establecidos.
- A pesar de la reducción de ingresos provenientes de la TGIRS, EMASEO EP cumplió puntualmente con sus obligaciones.