



2021
RENDICIÓN
de Cuentas

INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE ASEO, EMASEO EP
Enero – Diciembre 2021

Contenido

1.	Presentación.....	3
2.	Objetivo.....	3
3.	Marco Normativo de Rendición de Cuentas	4
4.	Alineación Estratégica al Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT) 2021-2033	5
5.	La Empresa Pública Metropolitana de Aseo - EMASEO EP	5
5.1.	Cobertura	5
5.2.	Cadena de valor de la prestación de los servicios.....	6
6.	Resultados de la gestión de EMASEO EP.....	7
6.1.	Actividades relevantes de los Servicios de Aseo y Recolección.....	7
6.2.	Recolección Diferenciada	10
6.3.	Recolección en parroquias rurales con delegación para la prestación del servicio....	12
6.4.	Gestión de Control de los servicios.....	12
6.5.	Atención de quejas y denuncias.....	12
6.6.	Maquinaria y Equipo	13
6.7.	Recursos Humanos.....	15
6.8.	Seguridad y Salud Ocupacional	15
6.9.	Comunicación y Participación Ciudadana	16
7.	Cumplimiento de la Planificación.....	19
8.	Ejecución Presupuestaria	20
9.	Conclusiones	23

1. Presentación



El Informe de Rendición de Cuentas 2021 de EMASEO EP, del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, se presenta en cumplimiento a la normativa legal y vigente, con base a las demandas de información planteadas por la ciudadanía, a través de la conformación de equipos técnicos mixtos para la ejecución de este proceso.

Es importante aclarar que este informe abarca la gestión realizada por las siguientes autoridades de la Empresa:

01 enero a 06 de octubre de 2021

Administración de la Econ. Yolanda Gaete
Gerente General

07 de octubre a 31 de diciembre de 2021

Administración del Abg. Marcelo Mata
Gerente General

2. Objetivo

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 Metropolitana de Aseo, EMASEO EP, durante el ejercicio fiscal 2021.

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.

En este documento constan los logros que han sido posibles gracias al equipo de trabajo de la Empresa, particularmente de los “Soldados Azules”, quienes diariamente entregan lo mejor de sí para proveer los servicios de aseo y recolección de residuos sólidos en el Distrito Metropolitano de Quito, y así mantener limpio el espacio público para contribuir al bienestar de sus habitantes.

3. Marco Normativo de Rendición de Cuentas

El Informe de Rendición de Cuentas del ejercicio fiscal 2021 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,
- 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.



4. Alineación Estratégica al Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT) 2021-2033

La Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP, en el ámbito de sus competencias se encuentra alineada al **Eje Territorial** del PMDOT 2021-2033, de acuerdo al siguiente esquema:

EJE PMDOT	Territorial
PROGRAMA	Gestión Integral de Residuos
SECTOR	Ambiente
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PMDOT	Oe2. Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles
POLÍTICAS DEL OE2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevenir, minimizar, separar en la fuente, almacenar, transportar, aprovechar, valorizar, tratar y disposición final de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos. ✓ Garantizar la gestión integral de residuos bajo el concepto Cero Basura o de economía circular, con enfoque de participación, corresponsabilidad ciudadana y responsabilidad ambiental y social

5. La Empresa Pública Metropolitana de Aseo - EMASEO EP

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).

5.1. Cobertura

La Empresa brinda sus servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, en horarios diurno, vespertino y nocturno, a los 2.827.106 habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.¹

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.

¹ Fuente: INEC, Proyección poblacional a nivel cantonal periodo 2020 – 2025, año 2021.

Con esta división demográfica, 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.

5.2. Cadena de valor de la prestación de los servicios

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, alquiler 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.
- *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 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.

6. Resultados de la gestión de EMASEO EP

De enero a diciembre de 2021, según la información de la base de datos que mantiene EMASEO EP, se recolectaron **752.200 toneladas** de Residuos Sólidos, de las cuales 737.091 toneladas corresponden a residuos sólidos domiciliarios y 15.109 toneladas a residuos no domiciliarios (Residuos Industriales no Peligrosos y Residuos Voluminosos).

El servicio de barrido del espacio público en aceras, calles, parques, plazas, pasajes y avenidas principales de la ciudad, registró en este año una longitud total de **334.565 kilómetros**, de los cuales 312.160 kilómetros corresponden al barrido manual y 22.450 al barrido mecánico.²

A continuación, se presenta el detalle de las principales actividades desarrolladas por la Empresa en el año 2021, así como los resultados alcanzados:

6.1. Actividades relevantes de los Servicios de Aseo y Recolección

- En febrero 2021, se ubicaron 8 contenedores plásticos en el sector del Panecillo, con capacidad de 1.100 litros, para el acopio de aproximadamente 45 fundas de desechos; es decir, alrededor de 100 kilos, a fin de mejorar la recolección de residuos sólidos, en ese sitio.
- El 30 de marzo de 2021, EMASEO EP trabajó en la limpieza de residuos sólidos en la orilla del río San Pedro, a fin de mitigar la contaminación generada por parte de la ciudadanía.
- EMASEO EP mantuvo limpio el Distrito Metropolitano de Quito durante la jornada electoral del 11 de abril de 2021. Cuatrocientos treinta “*Soldados Azules*” trabajaron en los alrededores de los 349 recintos electorales que existen en todo el DMQ, recolectando aproximadamente 456 toneladas de residuos sólidos antes, durante y después de los comicios.
- El 23 de junio del 2021, el Instituto Metropolitano de Patrimonio del Municipio (IMP) nombró a los “*Soldados Azules*” como Guardianes del Patrimonio de Quito. La distinción fue recibida por 20 obreros de EMASEO EP, quienes diariamente, junto a decenas de compañeros, realizan un arduo trabajo para mantener limpio el Centro Histórico.

² Fuente: Boletín de Índices de Gestión EMASEO EP, diciembre 2021

- Durante el mes de agosto, con el propósito de reforzar conocimientos, 136 conductores fueron capacitados en temas relacionados con la operación, conducción y mecánica básica de los vehículos que son utilizados diariamente en la prestación de los servicios de aseo que ofrece EMASEO EP.
- En el año 2021, se realizó la revisión de 330 rutas del servicio de recolección, de las cuales 257 corresponden al servicio “a pie de veredea” y 73 del servicio de recolección contenerizada, a fin de optimizar las rutas de estos servicios. Las mencionadas actualizaciones se realizaron en las siguientes Administraciones Zonales:

Servicio de recolección a pie de vereda

- Administración Zonal Eugenio Espejo: 39
- Administración Zonal Los Chillos: 33
- Administración Zonal La Delicia: 67
- Administración Zonal Calderón: 22
- Administración Zonal Tumbaco: 12
- Administración Zonal Quitumbe: 29
- Administración Zonal Eloy Alfaro: 21
- Administración Zonal Manuela Sáenz: 18
- Administración Zonal Tumbaco: 16



Servicio de recolección contenerizada

- Administración Zonal La Delicia: 24
- Administración Zonal Calderón: 9
- Administración Zonal Eugenio Espejo: 25
- Administración Zonal Eloy Alfaro: 10
- Administración Zonal Quitumbe: 5

- En el año 2021, se realizó la actualización de 17 rutas, a fin de optimizar la prestación de los servicios de aseo y recolección que brinda EMASEO EP.
 - Trece rutas (horario nocturno, frecuencia martes, jueves y sábado) de la Administración Zonal Eugenio Espejo.
 - Una ruta (Nono) de horario diurno, frecuencia martes y jueves; y, una ruta (Nanegal) de horario diurno, frecuencia lunes y miércoles.

- Las rutas denominadas “Pomasqui 3” y “Pomasqui 4”, en horario nocturno frecuencia lunes, miércoles y viernes.
- En el año 2021, se redujeron 25 puntos críticos (sitios de acumulación irregular de residuos), de 228 a 203, en las siguientes Administraciones Zonales:
 - Administración Zonal Calderón: 1
 - Administración Zonal Eloy Alfaro: 2
 - Administración Zonal Eugenio Espejo: 8
 - Administración Zonal La Delicia: 4
 - Administración Zonal Manuela Sáenz: 9
 - Administración Zonal Quitumbe: 1
- En el periodo enero-octubre 2021 se mantuvo suspendido el servicio de limpieza en eventos públicos y privados, acatando las disposiciones del COE Nacional y Local. Sin embargo, en los meses de noviembre y diciembre 2021, dados los cambios en las disposiciones del COE, el Municipio del DMQ, dispuso la atención de diversos eventos organizados. En este sentido, EMASEO EP atendió 347 eventos públicos a través de recolección, barrido manual, barrido mecánico, hidrolavado, e instalación de baterías sanitarias y tachos.
- En el año 2021, EMASEO EP apoyó activamente a otras entidades municipales en los operativos de limpieza de quebradas con la asignación de personal y maquinaria. Estos operativos tenían el propósito de realizar el desalojo de los residuos sólidos voluminosos domésticos y asimilables a domésticos encontrados en los filos de quebradas, zonas de ladera y en cuencas bajas de los ríos; el adecentamiento del perímetro de la quebrada; y, el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos que habitan a su alrededor.
- Desde el 16 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021, EMASEO EP coordinó con diferentes instituciones municipales, la atención y mantenimiento del ornato en puntos definidos en la Administración Zonal Manuela Sáenz, a fin de recuperar el Centro Histórico de la ciudad.
- Los días 20 y 26 de noviembre se atendió denuncias en los sectores: la Campiña y Lloa respectivamente; así también en diciembre del 2021, EMASEO EP participó en el programa “Municipio en tu barrio” que se efectuó en la parroquia de Conocoto.
- Se coordinó, planificó y ejecutó la Minga de la Quiteñidad desde el 17 hasta el 27 de noviembre de 2021 en puntos definidos por las Administraciones Zonales. Adicionalmente, se atendió zonas con alta afluencia de tráfico, como el intercambiador Carapungo, pasos deprimidos Labrador y Villaflora, con el servicio de hidrolavado.

6.2. Recolección Diferenciada



- Durante el año 2021 se recolectaron 2.109,66 toneladas de residuos reciclables de las 2.020,00 toneladas planificadas para el mismo año, lo que representa un avance anual del 104,44%. Esto debido a las acciones que fueron implementadas y realizadas junto a los Gestores Ambientales, a fin de recuperar paulatinamente los logros alcanzados antes de la pandemia y reabrir los puntos de recolección que se suspendieron a causa de los efectos derivados del COVID-19.
- Con la finalidad de ampliar los servicios, en el sector de la González Suárez y Coruña se realizaron las siguientes actividades:
 - Se impartió diferentes capacitaciones sobre el manejo de residuos sólidos y reciclaje, a los moradores y administradores de los edificios ubicados en el sector González Suárez y Coruña.
 - Seis edificios del sector la González y Coruña, adquirieron contenedores de 770 litros de capacidad con sistema “lifter”, para la disposición de residuos domiciliarios, con el objetivo de realizar una correcta separación en la fuente. Respecto a los residuos reciclables se debe señalar que estos están siendo dispuestos en espacios adecuados que fueron asignados por los propios edificios, a fin de facilitar la recuperación de estos residuos por parte de los recicladores de base del sector.
 - En el año 2021 se mantuvieron reuniones con el Comité Promejoras del barrio González Suárez y personal técnico de EMASEO EP, con la finalidad

de dar seguimiento a los compromisos estipulados en el convenio tripartito interinstitucional (Secretaría de Ambiente, EMASEO EP y Comité Promejoras). En este sentido, se observó que los compromisos acordados se están cumpliendo.

El barrio González Suárez impulsa el aprovechamiento de residuos reciclables



- En el año 2021 se implementaron un total de 22 puntos para el servicio de recolección diferenciada, a fin de entregar material reciclable a los Gestores Ambientales de los Centros de Educación de Gestión Ambiental (CEGAMS) del DMQ. Los puntos implementados fueron en los siguientes lugares: Bodegas de la EPMAPS, Empresa KUBIEC-CONDUIT, Barrio El Rosal ubicado en Toctiuco, Parque Central de Puenbo, Unidad Educativa Municipal Sebastián de Benalcázar, Unidad Educativa Municipal Antonio José de Sucre, Estaciones de combustible PRIMAX (3), Oficinas del Banco del Pichincha (6), Hotel Centro Histórico, Empresa UNACEM, Baguette, Delicatesen el Arbolito, Conjunto Habitacional ESMIL, Conjunto Habitacional los Cantaros y Conjunto Habitacional de Urabá.
- El 18 de octubre de 2021, se inició la operación del servicio de recolección diferenciada en la Administración Zonal Manuela Sáenz con el camión donado por el Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional (FAMSI), en las 6 rutas establecidas.



- En el mes de diciembre 2021, se realizó el levantamiento de 2 rutas del CEGAM Manuela Sáenz, 3 rutas de Eloy Alfaro, 1 ruta de La Delicia y 3 rutas de Tumbaco, a fin de optimizar recursos (personal y tiempo).
- El 27 de diciembre de 2021, personal técnico de EMASEO EP y EMGIRSP realizó la constatación física de los bienes ubicados en el DMQ para la prestación del servicio de recolección diferenciada de residuos peligrosos y especiales; así como, se realizó la validación de sus rutas, teniendo como resultado que se está efectuando correctamente la prestación de este servicio.

6.3. Recolección en parroquias rurales con delegación para la prestación del servicio

- Durante el 2021, 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 2021 se transfirió a los citados GADs parroquiales el valor de USD 998.804,10.
- En 2021, la recolección total en estas parroquias alcanzó un total de 24.679,26 toneladas.

6.4. Gestión de Control de los servicios



En el año 2021 se realizaron 261 operativos de control 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.

6.5. Atención de quejas y denuncias

- Durante el año 2021 se recibieron 4.135 requerimientos (quejas y denuncias) sobre los servicios de aseo, de los cuales se atendieron 3.663 que representa el 88,6% de atención. Cabe señalar que, varios requerimientos recibidos corresponden a un solo caso atendido. En el mes de diciembre mediante la aplicación “EMASEO APP” se han recibido y atendido 73 requerimientos de la ciudadanía.

Por otra parte, se ha gestionado mejoras en la plataforma de recepción de llamadas del 1800 EMASEO EP, tales como:

- Se incorporó nuevos reportes al módulo del sistema 1800 EMASEO, a fin de mejorar la



atención y el seguimiento de los requerimientos ingresados.

- En el año 2021 se transfirió la línea 1800 de EMASEO a las instalaciones del ECU 911, a fin de que el personal de la Empresa atienda los requerimientos de la ciudadanía las 24 horas del día, los 365 días del año.

Adicionalmente, se mejoró el proceso de cierre oportuno de los requerimientos atendidos por parte del personal de supervisión de servicios.

6.6. Maquinaria y Equipo

Con respecto a la operatividad de la maquinaria en el año 2021 se alcanzó el 56,01%, considerando que en promedio se mantuvo 163 unidades operativas, de un total 291 unidades, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **163 unidades operativas:** 121 unidades, flota que se realiza mantenimiento en talleres de EMASEO EP; y 42 unidades, flota bajo Contrato de Emergencia No. 017-EMER-LOSNC-P-DJ-2018.
- **291 total de unidades:** 247 flota que se realiza mantenimiento en talleres de EMASEO EP y 44 unidades bajo Contrato de Emergencia No. 017-EMER-LOSNC-P-DJ-2018.

Se debe señalar que no se alcanza la meta debido a que gran parte de la flota de EMASEO EP ha cumplido su vida útil y a la complejidad de los daños mecánicos de la flota que se han presentado durante el año 2021. Al respecto, la Empresa ha realizado las siguientes acciones:

- EMASEO EP está realizando las gestiones necesarias para la adquisición de maquinaria back up y renovación de flota, a través de una línea de crédito aprobada por el Banco de Desarrollo del Ecuador. Los principales avances fueron:
 - El 06 de agosto de 2021, el Servicio Nacional de Contratación Pública, aprobó los procedimientos con los siguientes códigos VPN-EMASEOEP-1-2021 (dos recolectores carga frontal), VPN-EMASEOEP-03-2021 (diez recolectores carga posterior) y VPN-EMASEOEP-04-2021 (una barredora mecánica), con autorizaciones: AUT-SERCOP-8001, AUT-SERCOP-8002 y AUT-SERCOP-8003, respectivamente.
 - Cabe señalar que mediante Decisión No. 2021-GSZN-281 el Banco de Desarrollo del Ecuador aprobó la ampliación de plazo para la entrega del primer desembolso, en (3) meses, contados a partir del 12 de noviembre de 2021 hasta el 12 de febrero de 2022.

- El 17 de diciembre de 2021, EMASEO EP comunicó a la Gerencia de la Sucursal Norte del Banco de Desarrollo, respecto a los procedimientos signados con los códigos: VPN-EMASEOEP-1-2021, VPN-EMASEOEP-03-2021 y VPN-EMASEOEP-04-2021, los cuales fueron aprobados por el SERCOP mediante autorizaciones: AUT-SERCOP-8001, AUT-SERCOP-8002 y AUT-SERCOP-8003, respectivamente, continuará con el proceso correspondiente utilizando un procedimiento competitivo a través de una convocatoria pública internacional con la finalidad de que los interesados presenten sus ofertas, de las cuales la EMASEO EP. calificará, seleccionará y adjudicará la oferta que cumpla con todas las especificaciones técnicas, económicas y legales que se ajusten a los intereses institucionales, aplicando criterios de transparencia y honestidad.

- Así mismo, EMASEO EP, puso en conocimiento la inclusión en el PAC-2021 para la ejecución de los proyectos que beneficiarán a los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito, dando continuidad a los compromisos adquiridos por esta administración, mismos que estarán apegados a los principios de transparencia, legalidad, trato justo, imparcialidad, concurrencia, conforme lo dispuesto en la normativa vigente legal y poder cumplir con la planificación de la EMASEO EP, dispuesta por su Máxima Autoridad.



- Mediante Resolución Administrativa N° 135-EMASEO EP-2021 de 24 de septiembre de 2021, la Gerencia General autorizó un monto 20.000 dólares para el Fondo Rotativo para atender necesidades urgentes y no previsibles que puedan presentarse dentro de cada mes, hasta la cantidad de 5.000 dólares por factura, garantizando así el normal funcionamiento y la operatividad de la maquinaria de EMASEO EP.

- Los procesos que se adjudicaron en el año 2021, para los mantenimientos de la flota de EMASEO EP, se detallan a continuación:
 - Adquisición de repuestos para motores marca CUMMINS de la flota carga posterior de EMASEO EP, mediante Contrato No. 007-LOSNC-P-DJ-2021.

- Adquisición de lubricantes para la flota vehicular de EMASEO EP, mediante contrato administrativo No. 008-LOSNC-P-DJ-2021.
- Adquisición de repuestos para la flota vehicular International y Kenworth para la EMASEO EP, mediante Contrato Administrativo No. 009-LOSNC-P-DJ-2021.

6.7. Recursos Humanos

- En el año 2021 respecto a la nómina de personal operativo³ se incrementó de 1.357 en enero, a 1.390 con corte al 31 de diciembre de 2021, esto a fin de reforzar la prestación de los servicios de aseo y recolección.
- En relación a la nómina de personal administrativo⁴ se incrementó de 197 en enero, a 206 con corte al 31 de diciembre de 2021, esto a fin de cubrir las diferentes necesidades institucionales.



Nómina EMASEO EP al 31/12/2021	
Personal Operativo	1.390
Personal Administrativo	206
Total	1.596

6.8. Seguridad y Salud Ocupacional



- EMASEO EP no escatimó recursos económicos a fin de precautelar la salud, vida y seguridad de los trabajadores. Se adquirieron equipos de protección personal; y, se realizaron acciones de aplicación de protocolos de bioseguridad, capacitaciones periódicas, así como entrega de

³ Fuente: LOTAIP - Personal Operativo bajo regimen de Código de Trabajo; y, Dirección Administrativa y de Talento Humano

⁴ Fuente: LOTAIP -Personal Administrativo bajo regimen de la Ley Órgánica de Empresas Públicas; y, Dirección Administrativa y de Talento Humano

equipos de protección personal, en cumplimiento de las directrices establecidas en la normativa vigente.

6.9. Comunicación y Participación Ciudadana

- Durante el año 2021, EMASEO EP promovió la participación ciudadana mediante el trabajo conjunto con la comunidad del DMQ en el marco de la responsabilidad compartida respecto a la disposición de los residuos sólidos y cuidado del espacio público.



Estas acciones forman parte de procesos de edu-comunicación que generan conciencia ciudadana para el adecuado manejo de residuos sólidos, logrando mejores prácticas ambientales por parte de la comunidad. Entre los mecanismos utilizados se citan los siguientes:

- En el periodo enero –diciembre, se efectuaron mega mingas, en diferentes sectores de la ciudad.
- Socialización de los servicios que brinda la Empresa, horarios y frecuencias, así como las obligaciones y responsabilidades de los ciudadanos, las contravenciones y sanciones provenientes del incumplimiento de la normativa legal vigente.

El personal de la Unidad de Gestión de Control de Servicios socializó en el periodo enero-diciembre 2021 sobre esta temática alrededor de 20.145 personas en distintos puntos de la capital, con el objetivo de exhortar a la ciudadanía a cuidar las calles, plazas y avenidas.

- Comunicados en el portal Web institucional y redes sociales.

- En diciembre 2021 se realizó el lanzamiento de la Aplicación Tecnológica “**EMASEO APP**”, la cual tiene como propósito dar a conocer a la ciudadanía los servicios de la Empresa de una manera interactiva y amigable, mediante dispositivos digitales.

Con esta aplicación la ciudadanía, a través de sus celulares, accederá a: i) horarios y frecuencias; ii) lugares de recepción de tereques; iii) reporte de cadáveres de fauna urbana; y iv) denuncias y noticias.



- 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
 - 67 entrevistas en radio, prensa, televisión y medios digitales, mediante las cuales se dio a conocer a la comunidad, las acciones de la Empresa.
 - 305 apariciones en los medios de comunicación.
 - Elaboración de 63 boletines de prensa con un alcance de 208 apariciones.
 - Se ahorró a la Empresa un valor aproximado de USD 547.560 por concepto de freepress.
 - En redes sociales, se publicaron 3.315 artes.
 - Se elaboraron 107 videos publicados en las redes sociales oficiales de EMASEO EP.

Tabla 1
EMASEO EP: Operación de los Servicios Año 2021

OPERACIÓN DEL SERVICIO

	<p>Servicio Recolección de Residuos Sólidos</p>		<p>Servicio de Hidrolavado</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 752.200,22 Toneladas recolectadas • 62.683,35 Toneladas promedio mensual • 2.060,82 Tonelada promedio día 		<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de Parques, Mercados y Hospitales
			<p>Servicio Mingas</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el año 2021, se efectuaron mega mingas, en diferentes sectores de la ciudad
	<p>Servicio de Barrido</p>		<p>Servicio Recolección Diferenciada</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 334.565,06 kms • Barrido Manual: 312.159,65 kms • Barrido Mecánico 22.405,41 kms 		<ul style="list-style-type: none"> • 2109,66 Toneladas recuperadas

7. Cumplimiento de la Planificación

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las principales metas estratégicas de EMASEO EP.⁵

Describa los objetivos del plan de desarrollo de su territorio	Descripción de la meta	Indicador de la meta poa	Resultados por meta		Porcentaje de cumplimiento de gestión	Descripción de como aporta el resultado alcanzado al logro del plan de desarrollo
			Totales planificados	Totales cumplidos		
Oe2. Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles	Incrementar al 97% la recolección en relación a la generación estimada de residuos sólidos a recoger en el DMQ.	Porcentaje de capacidad de recolección de residuos sólidos en el DMQ.	97%	97,11%	100,11%	Siendo EMASEO EP la empresa responsable de la recolección de RSU en el DMQ, la meta alcanzada en el año 2021 corresponde a 737.091,07 toneladas recolectadas de residuos domiciliarios, lo cual aporta directamente al cumplimiento del objetivo estratégico 2, en lo que se refiere a la primera etapa de la gestión de residuos que corresponde a la recolección.
Oe2. Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles	Recolectar 2.020 toneladas de residuos reciclables recuperadas en rutas de recolección diferenciada definidas.	Toneladas de recolección diferenciada en rutas definidas.	2020	2109	104,41%	EMASEO EP implementó el servicio de recolección diferenciada conjuntamente con la EMGIRS EP, aportando directamente al cumplimiento del objetivo estratégico 2, en lo que se refiere a las etapas de recolección diferenciada y aprovechamiento, con un enfoque de corresponsabilidad ciudadana e inclusión social de recicladores de base. La meta alcanzada en el año 2021 corresponde a 2.109,66 toneladas de residuos reciclables recuperados.
Oe2. Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles	Incrementar al menos al 87% la operatividad de la maquinaria.	Porcentaje de operatividad en la maquinaria	87%	56,01%	64,38%	La operatividad de la flota muestra el porcentaje total de vehículos que se encuentran en operación, para brindar la prestación de los servicios de aseo. En este sentido la meta alcanzada corresponde al 56,01% de operatividad reportada en el año 2021 de la flota de EMASEO EP.
Oe1. Ejercer una gobernabilidad y gobernanza de proximidad, responsable, transparente y ágil.	Ejecutar el 100% del presupuesto de gestión de talento humano	Porcentaje de ejecución del presupuesto de gestión del talento humano	100%	100,82%	100,82%	Oferta de servicios municipales eficientes a través del personal administrativo y técnico calificado.
Oe1. Ejercer una gobernabilidad y gobernanza de proximidad, responsable, transparente y ágil.	Ejecutar el 100% del presupuesto de gestión administrativa	Porcentaje de ejecución del presupuesto de gestión administrativa	100%	120,65%	120,65%	Oferta de servicios municipales eficientes a través de una infraestructura física y con servicios adecuados.

⁵ Información reportada en el Sistema "Mi Ciudad" de la Secretaría General de Planificación del MDMQ.

8. Ejecución Presupuestaria

- **Presupuesto para el ejercicio 2021.-** El presupuesto inicial aprobado por Directorio de EMASEO EP ascendió a USD 80.741.167,4.

Sin embargo, el 29 de noviembre de 2021 se efectuó el Directorio de la Empresa en el cual mediante Resolución No. 017-DIR-EMASEO-2021 se resolvió conocer y aprobar el incremento del Techo Presupuestario de USD 80.741.167,41 a USD 93.669.250,21, aprobado mediante Ordenanza Municipal No. DMU-005 de 14 de octubre de 2021.

Estos valores fueron asignados por el Municipio del DMQ, a fin de cumplir con la sentencia judicial de última instancia del 29 de junio de 2021 a favor de Consorcio Quito Limpio por USD. 10.378.082,80; y, al pago de CONSORCIO RECOBAQ por USD. 2.550.000,00.

- **Ejecución Presupuestaria.** - La ejecución presupuestaria al mes diciembre de 2021 fue de USD 77.740.951,87, en relación al codificado total USD 93.669.250,21, alcanzó el 83%. Se debe señalar que el 30 de diciembre de 2021, EMASEO EP devengó los USD 10.378.082,80 para el Consorcio Quito Limpio.

Eje / Objetivo PMDOT 2021-2033	Codificado	Devengado	Porcentaje de Ejecución
Eje Gobernabilidad e Institucionalidad / OE1: Ejercer una gobernabilidad y gobernanza de proximidad, responsable, transparente y ágil.	\$31.118.103,67	\$28.497.299,38	91,58%
Eje Territorial / OE2: Promover una gestión integral ambiental, de residuos y de riesgos, responsables y sostenibles	\$62.551.146,54	\$49.243.652,49	78,73%
Total	\$93.669.250,21	\$77.740.951,87	83,00%

Presupuesto Participativo: La Empresa Pública Metropolitana de Aseo EMASEO EP, en el ámbito de sus competencias, no ejecuta presupuestos participativos.

9. Incorporación de sugerencias y recomendaciones en el Plan de Trabajo

La Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito, EMASEO EP presentó a la ciudadanía su Informe de Rendición de Cuentas 2021 en un evento de deliberación pública, el lunes 25 de abril a las 8h30, de forma virtual.

La incorporación de sugerencias, observaciones y recomendaciones de la ciudadanía para la elaboración del Plan de Trabajo, es producto de la sistematización realizada en el evento de deliberación pública y de los formularios digitales del proceso de Rendición de Cuentas del año 2021, que fueron puestos a disposición de la ciudadanía con anticipación.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ACCIÓN
1	¿Se implementará más contenerización en más sectores de Quito?	<p>La planificación de Emaseo incluye el reemplazo de contenedores que han sido dañados por vandalismo, accidentes, grafitis, retiro de tapas y otros eventos que han deteriorado los contenedores que hay en la capital. Hemos cambiado en Solanda 40 contenedores, y en otros barrios como la Mariscal 40 contenedores y en la Kennedy 50 contenedores. Para la implementación de nueva contenerización en más sectores de la capital será necesario contar con estudios técnicos que justifiquen tales medidas con la disponibilidad de maquinaria y equipo que se requiere para este proceso.</p>	<p>Paulatinamente en las 49 rutas del servicio de recolección mecanizada se llevará a cabo la identificación de los contenedores de superficie con capacidad de 2.400 y 3.200 litros cuyas condiciones operativas no permitan su funcionamiento, para lo cual se cambiarán por nuevos como se los ha llevado a cabo en Solanda, Mariscal y La Kennedy.</p> <p>Adicionalmente, generar informes técnicos semanales de los contenedores siniestrados o dañados para su respectivo remplazo en la aseguradora.</p>
2	¿Cómo se puede solucionar el problema de recolección en los puntos críticos de basura en la ciudad?	<p>Para solucionar el problema de los puntos críticos hemos dispuesto la atención prioritaria de aquellos mediante la recolección, barrido y diversos servicios que presta la institución, pero necesitamos la colaboración de la ciudadanía. Aprovecho de esta oportunidad para hacer un llamado al concurso patriótico y generoso de la ciudadanía para preguntarnos ¿Qué hago yo por Quito?</p> <p>Lo que puedo brindar a la ciudad es mi colaboración para mantenerla limpia, mantenerla bien presentada, reducir la producción de desechos, disponerlos adecuadamente y evitar generación de puntos críticos. La acción de EMASEO se ve requerida de manera urgente y emergente, quisiéramos brindar</p>	<p>Los Puntos Críticos localizados en el DMQ se atienden con los servicios de aseo tanto de barrido manual, barrido mecánico, hidrolavado y la recolección a pie de vereda en sus distintos horarios (Diurno y Nocturno) y frecuencias (lunes, miércoles y viernes; y martes, jueves y sábado) de servicio de aseo.</p> <p>Conjuntamente con las 8 Administraciones Zonales en el DMQ, realizar un trabajo interinstitucional para identificar los puntos críticos localizados en las administraciones para desplegar un contingente de maquinaria y personal de servicio denominado Escuadrón de Limpieza para atención inmediata</p>

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ACCIÓN
		<p>una atención normal, planificada, correcta y enmarcada en las disposiciones legales, necesitamos la contribución valiosa de toda la ciudadanía.</p>	<p>y prioritaria de los puntos críticos.</p> <p>Finalmente, por medio de las redes sociales la ciudadanía a manera de corresponsabilidad ciudadana conocer los horarios y frecuencias del servicio de recolección en los distintos sectores del DMQ.</p>
3	<p>¿Con respecto a la pandemia COVID-19 cuál es la situación de los ‘Soldados Azules’?</p>	<p>Lamentablemente durante la pandemia debimos lamentar la pérdida de la vida valiosa de nuestros colaboradores. En la actualidad tenemos un alto porcentaje de vacunación entre todos nuestros colaboradores, lo cual nos ha permitido prevenir nuevos contagios y enfermedades graves, de esta manera hemos garantizado la salud y para mi administración es prioridad la seguridad y salud de todos los servidores que prestan su servicio en EMASEO.</p> <p>De manera que no solo con respecto a la pandemia, con respecto a todos los agentes y percances que puedan poner en riesgo la seguridad y salud, hemos previsto las medidas correspondientes de seguridad y salud ocupacional que brinden un ambiente de trabajo seguro y un ambiente de trabajo digno para todos los colaboradores de EMASEO.</p>	<p>Por medio de la Unidad de Seguridad y Salud ocupacional, al personal operativo se realiza la dotación de Equipos de Protección Personal (mascarillas, guantes, botas e indumentaria de trabajo) para realizar sus labores programas.</p> <p>Simultáneamente, se realiza campañas y programas de seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de adoptar medidas integrales que permitan avanzar en el control y reducción de accidentes.</p> <p>Últimamente, con el fin de garantizar el bienestar de los trabajadores se adecuarán las instalaciones de Zámbara y Forestal.</p>
4	<p>¿Qué planes tienen para trabajar con los barrios de la ciudad?</p>	<p>Gracias, la verdad es que nosotros necesitamos una vez más invocar la colaboración ciudadana, pues conjuntamente entre los barrios de la capital y el trabajo dedicado, el trabajo esmerado 24/7, los 365 días del año que brinda EMASEO para la atención de las necesidades ciudadanas, que realmente es un trabajo digno porque es un trabajo que no se ve.</p> <p>Cuando uno es un simple ciudadano no comprende, no se imagina todo el despliegue</p>	<p>Se ha planificado la adquisición de 8 vehículos tipo volqueta para reforzar el servicio de recolección de residuos sólidos en los barrios periféricos o barrios cuyas condiciones operativas no permitan el ingreso de los vehículos recolectores.</p> <p>Adicionalmente, de forma gradual la incorporación de maquinaria permitirá la repotenciación de los recolectores de carga posterior, carga frontal, así como la</p>

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ACCIÓN
		<p>material y humano que se necesita para brindar oportunamente con puntualidad y esmero, con calidad y dedicación el servicio que a la ciudadanía le falta. Por ello necesitamos una vez más invocar el espíritu ciudadano y cívico de la comunidad, para el efecto de brindar una disposición adecuada de los residuos, respetar los horarios y las frecuencias establecidas en las rutas de recolección y respetar y dignificar el trabajo de nuestros 'Soldados Azules' que lo brindan todos los días, aunque llueva o haga un fuerte sol, están ahí para colaborar con ustedes, para presentar una imagen digna de la ciudad de Quito.</p> <p>Con este compromiso, con la colaboración de ustedes, la empresa EMASEO prestará un servicio de calidad y eficiencia los 365 días del año.</p>	<p>repotenciación de las barredoras mecánicas para la recolección de los residuos sólidos y la prestación de los servicios de aseo en los barrios del DMQ.</p> <p>Últimamente, mediante la activación de las redes sociales institucionales generar campañas de concientización ambiental, en cuanto al sentido de pertenencia al medio ambiente y por supuesto generando conciencia e incitando al aprovechamiento y manejo adecuado de los Residuos Sólidos.</p>

10. Conclusiones

- Durante el año 2021, los principales resultados de la gestión operativa de la Empresa en relación a las metas registradas en el Sistema Mi Ciudad son:
 - Se recolectó el 97,11% de la producción estimada de residuos sólidos. Esto corresponde a 737 toneladas de las 757 mil toneladas de residuos sólidos domiciliarios programadas a recolectar.
 - Se recuperaron 2.109,66 toneladas de residuos sólidos reciclables de las 2.020,00 toneladas planificadas para el año 2021, lo que representa un avance anual del 104,44%.
- En los meses de noviembre y diciembre 2021 por cambio en las disposiciones del COE, el Municipio del DMQ agendó diversas actividades y EMASEO EP atendió 347 eventos públicos a través de recolección, barrido manual, barrido mecánico, hidrolavado, instalación de baterías sanitarias y tachos; entre los cuales se destaca la Minga de la Quiteñidad.

- Durante el año 2021, mediante los diferentes canales comunicacionales, EMASEO EP difundió a la ciudadanía la gestión realizada por la Empresa, así como también mensajes para promover el cambio del comportamiento de los ciudadanos respecto de la disposición de sus residuos; y, fomentar la reducción, separación y reciclaje de residuos sólidos.
- La Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito (EMASEO EP) con la aplicación tecnológica innova y moderniza sus canales de comunicación en beneficio de la comunidad. A fin de dar a conocer a la ciudadanía los servicios de la Empresa de una manera interactiva y amigable, en el mes de diciembre 2021 se realizó el lanzamiento de “EMASEO APP”, aplicación mediante la cual se puede acceder a: i) horarios y frecuencias; ii) lugares de recepción de tereques; iii) reporte de cadáveres de fauna urbana; y iv) denuncias y noticias.
- Durante el año 2021 se recibieron 4.135 requerimientos (quejas y denuncias) sobre los servicios de aseo, de los cuales se atendieron 3.663 que representa el 88,6% de atención. Cabe señalar que, en el mes de diciembre mediante la aplicación “EMASEO APP” se han recibido y atendido 73 requerimientos de la ciudadanía.
- Por otra parte, se ha gestionado mejoras en la plataforma de recepción de llamadas del 1800 EMASEO EP, tales como:
 - Se incorporó nuevos reportes al módulo del sistema 1800 EMASEO, a fin de mejorar la atención y el seguimiento de los requerimientos ingresados.
 - En el año 2021 se transfirió la línea 1800 de EMASEO a las instalaciones del ECU 911, a fin de que el personal de la Empresa atienda los requerimientos de la ciudadanía las 24 horas del día, los 365 días del año.

Adicionalmente, se mejoró el proceso de cierre oportuno de los requerimientos atendidos por parte del personal de supervisión de servicios.

- En el año 2021, se redujeron 25 puntos críticos (sitios de acumulación irregular de residuos), de 228 a 203, en las diferentes Administraciones Zonales del DMQ.
- En el año 2021, se fortaleció el servicio de recolección diferenciada a través de la implementación de 22 nuevos puntos y el inicio de la operación de este servicio en la Administración Zonal Manuela Sáenz con el camión donando por

el Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional, FAMSI, en las 6 rutas establecidas.

- EMASEO EP ha realizado las gestiones necesarias para la adquisición de maquinaria back up y renovación de flota, a través de una línea de crédito aprobada por el Banco de Desarrollo del Ecuador.
- En el año 2021 se incrementó la nómina de personal operativo de 1.357 en enero a 1.383 con corte al 31 de diciembre de 2021, esto a fin de reforzar la prestación de los servicios de aseo y recolección en el DMQ. Respecto a la nómina de personal administrativo se incrementó de 197 en enero a 203 con corte al 31 de diciembre de 2021, esto a fin de cubrir las diferentes necesidades institucionales de EMASEO EP.
- El 30 de diciembre de 2021, EMASEO EP devengó los USD 10.378.082,80 para el Consorcio Quito Limpio, con recursos asignados Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a fin cumplir con el valor total del Contingente Judicial Quito Limpio conforme la sentencia de 29 de junio de 2020, mediante la cual la Corte Nacional de Justicia ratificó que EMASEO EP debe pagar a este Consorcio.
- La Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito, EMASEO EP presentó a la ciudadanía su Informe de Rendición de Cuentas 2021 en un evento de deliberación pública, el lunes 25 de abril a las 8h30, de forma virtual.

GERENCIA GENERAL