



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

RESUMEN EJECUTIVO

2011 - 2014

ENERO, 2011

Este documento ha sido preparado por la Gerencia de Planificación y Desarrollo Empresarial para uso interno de la EMASEO EP. Se utilizaron como referentes los productos de los talleres de planificación (visión, misión, factores críticos de éxito, demandas de usuarios de servicios, mapa de procesos institucionales, etc.) y de los trabajos de definición de proyectos de intervención. Esta propuesta fue puesta a consideración del equipo gerencial y de asesores en reunión de trabajo del martes 9 de noviembre del 2010; a partir de entonces, ha sido sometido a revisiones y ajustes. Este documento corresponde a la versión definitiva con la consolidación del portafolio de proyectos en función al plan operativo anual 2011.

EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMASEO COMO UN DOCUMENTO TÉCNICO MARCO:

Es un proceso institucional altamente dinámico, flexible, adaptable, gradual y progresivo.

Un documento marco de carácter técnico en el que se establecen los criterios y directrices sobre cómo debemos gestionar nuestra empresa y los servicios que genera, con horizonte temporal al 2014.

VISIÓN SOBRE LA QUE SE DEFINE Y ASIENTA SUS OBJETIVOS:

“Operar un modelo de recolección y barrido innovador y tecnificado, basado en una gestión empresarial de calidad que promueva la reducción, la reutilización y el reciclaje de residuos sólidos en el Distrito Metropolitano, constituyéndose en un referente nacional”.

LA MISIÓN DE LA EMASEO EP:

“Brindar el servicio público de recolección y barrido en el Distrito Metropolitano y contribuir al mejoramiento del ambiente y de la calidad de vida de sus habitantes”.



FACTORES CRÍTICOS QUE CONDUCEN AL ÉXITO DE LA EMASEO EP:

1. Cobertura de los servicios.
2. Cumplimiento de frecuencias y horarios.
3. Costos competitivos.
4. Educación y sensibilización ciudadana.
5. Disponibilidad de recursos humanos competentes.
6. Disponibilidad de maquinarias y equipos idóneos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO AL 2014:

El Enfoque Estratégico se sostiene desde la perspectiva del USUARIO-CIUDADANO a partir de lo cual se identifica la propuesta de valor de la EMASEO EP:

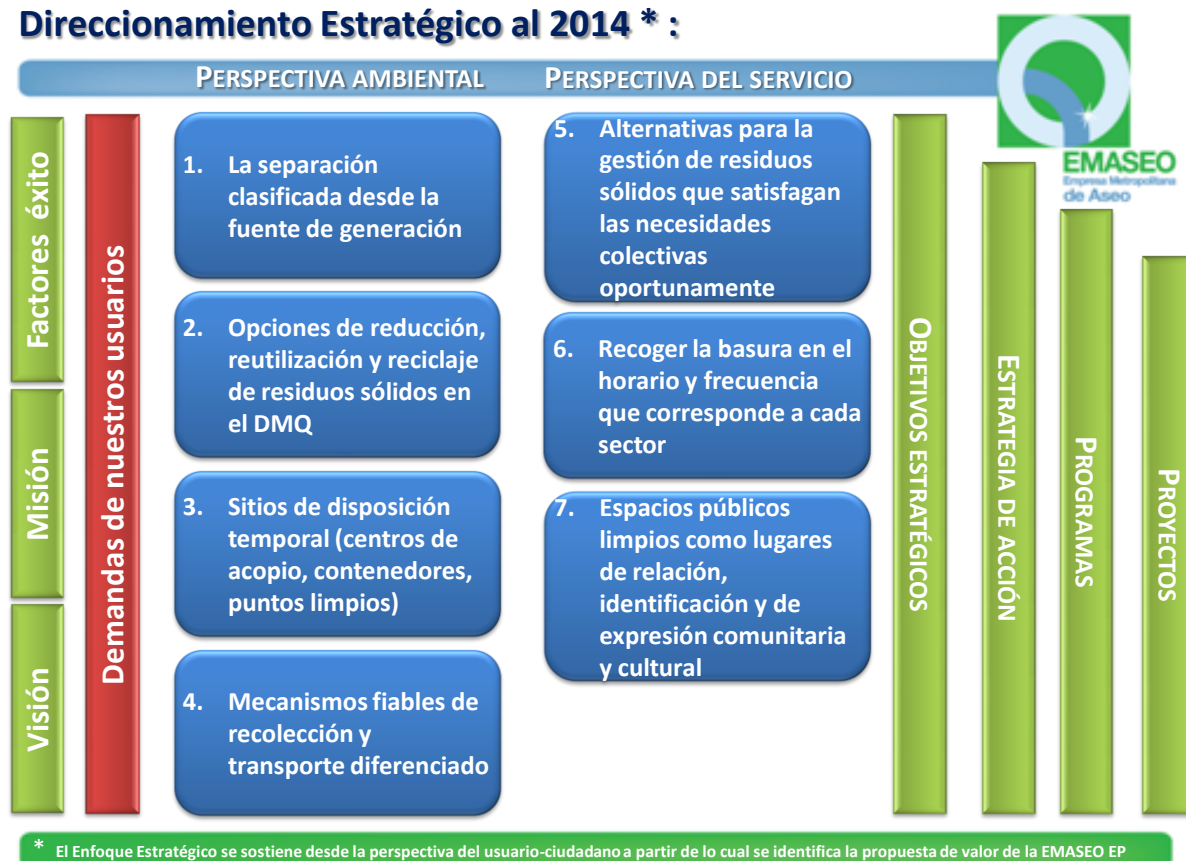
PERSPECTIVA AMBIENTAL:

1. La separación clasificada desde la fuente de generación.
2. Opciones de reducción, reutilización y reciclaje de residuos sólidos en el DMQ.
3. Sitios de disposición temporal (centros de acopio, contenedores, puntos limpios).
4. Mecanismos fiables de recolección y transporte diferenciado.

PERSPECTIVA DEL SERVICIO:

5. Alternativas para la gestión de residuos sólidos que satisfagan las necesidades colectivas oportunamente.
6. Recoger la basura en el horario y frecuencia que corresponde a cada sector.
7. Espacios públicos limpios como lugares de relación, identificación y de expresión comunitaria y cultural.

Direccionamiento Estratégico al 2014 * :



* El Enfoque Estratégico se sostiene desde la perspectiva del usuario-ciudadano a partir de lo cual se identifica la propuesta de valor de la EMASEO EP

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Objetivo 1: Afianzar el modelo de servicios de recolección y barrido de residuos sólidos urbanos
- Objetivo 2: Incorporar y articular la temática ambiental en el modelo de gestión empresarial de servicios
- Objetivo 3: Mejorar y consolidar la capacidad de gestión empresarial
- Objetivo 4: Incrementar el conocimiento científico y técnico interdisciplinario, aplicado a la gestión de residuos sólidos urbanos
- Objetivo 5: Lograr un mayor apoyo de los habitantes del Distrito Metropolitano a la gestión que realiza la EMASEO EP

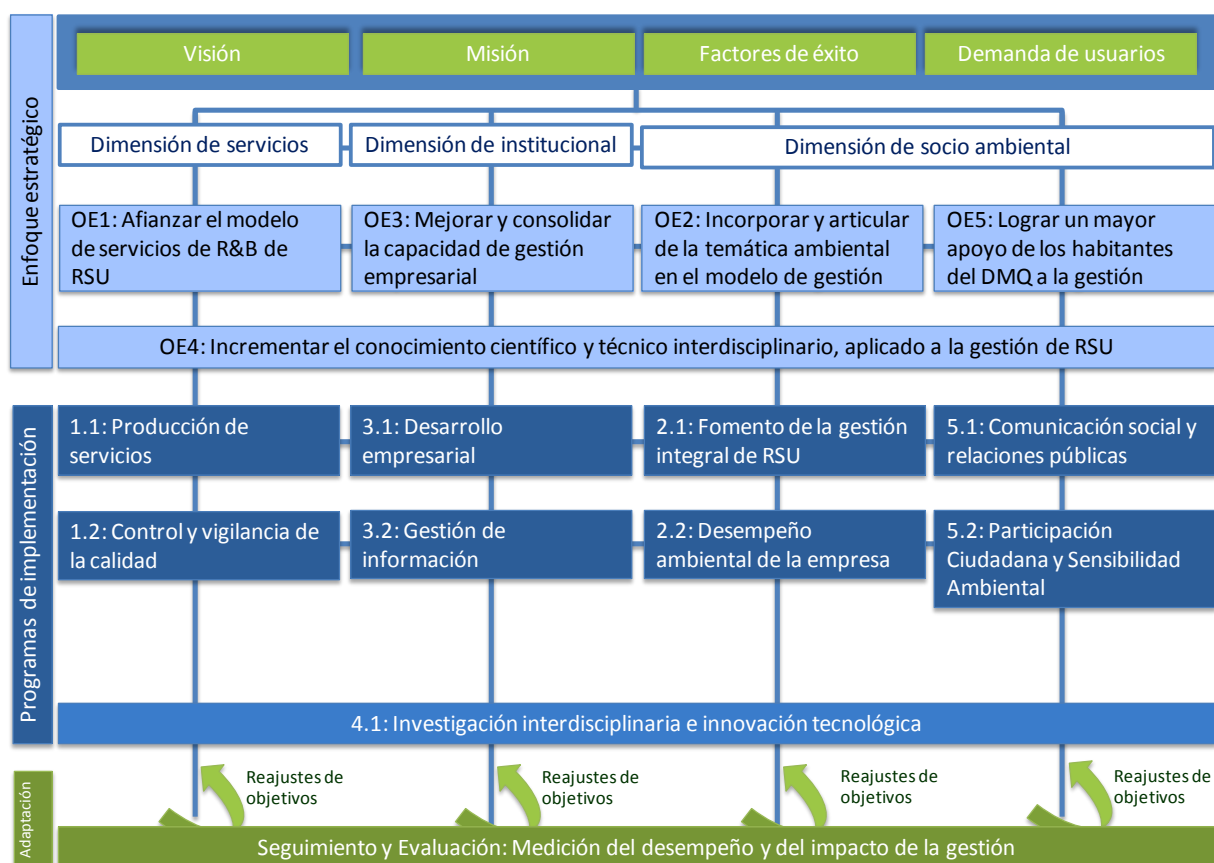
PROGRAMAS:

- Objetivo 1: Afianzar el modelo de servicios de recolección y barrido de residuos sólidos urbanos
 - Programa 1.1: Producción de servicios**
 - Programa 1.2: Control y vigilancia de la calidad**
- Objetivo 2: Incorporar y articular la temática ambiental en el modelo de gestión empresarial de servicios
 - Programa 2.1: Fomento de la gestión integral de residuos sólidos urbanos**
 - Programa 2.2: Mejoramiento del desempeño ambiental de la empresa**

- Objetivo 3: Mejorar y consolidar la capacidad de gestión empresarial
Programa 3.1: Desarrollo empresarial
Programa 3.2: Gestión de información
- Objetivo 4: Incrementar el conocimiento científico y técnico interdisciplinario, aplicado a la gestión de residuos sólidos urbanos
Programa 4.1: Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica
- Objetivo 5: Lograr un mayor apoyo de los habitantes del Distrito Metropolitano a la gestión que realiza la EMASEO EP
Programa 5.1: Comunicación social y relaciones públicas
Programa 5.2: Participación ciudadana y sensibilización ambiental

ESTRATEGIA DE ACCIÓN:

Es el conjunto de programas articulados y agrupados en cada uno de los objetivos estratégicos. Pretende suministrar los lineamientos básicos de actuación de nuestra empresa con miras a los desafíos que enfrenta, basándose en el marco conceptual de referencia y en los principios guía de gestión.



OBJETIVO 1: AFIANZAR EL MODELO DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN Y BARRIDO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

Programa 1.1: Producción de servicios.

Proyecto 1.1.1 Renovación de la flota vehicular obsoleta y adquisición de nuevas unidades.

Proyecto 1.1.2: Optimización / Modernización del servicio de aseo en el DMQ:

- a) Diseño de un sistema de recolección automatizada adaptado a las condiciones del Distrito Metropolitano
- b) Implementación del Sistema de Recolección Automatizada para el Distrito Metropolitano de Quito

Programa 1.2: Control y vigilancia de la calidad.

Proyecto 1.2.1: Control de la Producción de Servicios

- a) Desarrollo de modelos de control y vigilancia de la calidad de servicios que presta la EMASEO
- b) Administrar un Sistema integrado de control y vigilancia de la programación rutas, ejecución y cierre de la operación

OBJETIVO 2: INCORPORAR Y ARTICULAR DE LA TEMÁTICA AMBIENTAL EN EL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS

Programa 2.1: Fomento de la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

Proyecto 2.1.1: Protección del medio ambiente a través de la GIRS

- a) Promoción de la gestión integral de residuos sólidos urbanos mediante el desarrollo de los siguientes componentes:
 - La reducción, reutilización, el reciclaje y compostaje
 - Separación o clasificación en origen o fuente de generación
 - Alternativas de disposición temporal: Centros de acopio, contenedores, puntos limpios, etc.
 - Mecanismos de operativos de recolección y transporte diferenciado
- b) Identificar y desarrollar mecanismos de incentivo para canalizar de forma sostenida el interés de grupos sociales, estudiantes y ciudadanía en participar en la GIRS
- c) Apoyo a la conformación y fortalecimiento de PYMES comunitarias orientadas a la gestión de residuos sólidos en alianza con la EMASEO

Programa 2.2: Mejoramiento del desempeño ambiental de la empresa.

Proyecto 2.2.1: Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental: Diagnóstico, políticas ambientales, planificación, pre inversión y operación, verificación y acciones correctivas, y mejora continua.

OBJETIVO 3: MEJORAR Y CONSOLIDAR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Programa 3.1: Desarrollo empresarial.

Proyecto 3.1.1: Modernización del Sistema Organizacional:

- a) Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión por Procesos de la EMASEO-EP.
- b) Gestión de recursos empresariales o ERP (Enterprise Resource Planning) para la integración y manejo de bienes y apoyo administrativo (en particular, la producción y logística administrativa, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad).

- c) Desarrollo e implementación del Sistema de administración de proyectos empresariales y de cooperación interinstitucional: Guías, metodologías de diseño, gestión, mecanismos de seguimiento y evaluación
- d) Aplicación del Balance Score Card como herramienta de seguimiento y evaluación gerencial: Desarrollo y aplicación del Sistema de Indicadores de Gestión del desempeño y del impacto de los servicios.
- e) Mejoramiento de la capacidad de respuesta de la EMASEO ante contingencias: Eventos de fuerza mayor de origen natural o antrópico -actualización de planes de contingencia- (p. ej., sublevación del 30 de septiembre).

Proyecto 3.1.2: Desarrollo del talento humano:

- a) Implementación del Sistema integrado de Gestión de Talento Humano.
- b) Implementación del modelo Great Place to Work
- c) Implementación del Sistema de Administración de Riesgos del Trabajo (SART)

Proyecto 3.1.3: Implementación de mecanismos tecnológicos de seguridad, control y vigilancia del acceso y puntos clave de la EMASEO EP (Planta central, estaciones La Forestal, La Carolina, Briceño y Zámbriza, bodegas -inventarios-, bomba de combustible, áreas de acceso, oficinas, talleres, etc.).

Programa 3.2: Gestión de información.

Proyecto 3.2.1: Implementación de un Sistema de Información Empresarial

- a) Gestión y administración integral de la información empresarial: Generación, revisión y validación de indicadores de gestión (Operativos y Administrativos)
- b) Identificar, desarrollar e implementar opciones y mecanismos que permitan cumplir adecuadamente con los procedimientos de transparencia de la información pública y la gestión de críticas (denuncias, quejas) y recomendaciones de los usuarios de servicios (consolidación del mecanismo 1-800, página web institucional, paneles de información)

Proyecto 3.2.2: Sistematizar las experiencias exitosas y lecciones aprendidas en la gestión integral de residuos sólidos: Banco de Buenas Prácticas. Implica la sistematización de modelos de gestión, las metodologías aplicadas y recomendaciones para su implementación -replicación- (Intercambio de experiencias, conocimientos y opciones de mejoramiento en la producción de servicios y de gestión integral de residuos sólidos urbanos: Modelo que aplica el Programa de Saneamiento Ambiental de la EMAAP-Q en laderas y quebradas; puntos limpios -contenedor móvil- en centros comerciales, supermercados, mercados, entidades educativas y estaciones de combustible)

OBJETIVO 4: INCREMENTAR EL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO Y TÉCNICO INTERDISCIPLINARIO APLICADO A LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

Programa 4.1: Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica

Proyecto 4.1.1: Determinación y aplicación de una estrategia adaptativa (dinámica, flexible) de innovación tecnológica y de comunicaciones (informático, maquinarias, equipos) para la producción, el control y vigilancia de servicios y procesamiento de información automatizada de la gestión de la empresa

Proyecto 4.1.2: Promoción y desarrollo de investigaciones científicas y tecnológicas a través de universidades y escuelas politécnicas del país en áreas temáticas de interés mutuo.

Proyecto 4.1.3: Estudio de la bolsa de residuos:

- a) Mercado nacional e internacional.
- b) Fluctuaciones del mercado y sus causas.
- c) Pronóstico del comportamiento de los precios, oferta y demanda y los posibles efectos sobre la comercialización de éstos.

Proyecto 4.1.4: Ajuste y redefinición de los servicios de aseo, ordinario y especial

- a) Estudio de las demandas de atención de nuestros usuarios (clientes): (i) Por fuente, (ii) Por tipo y (iii) Por área geográfica
- b) Desarrollo de modelos de producción de servicios

Proyecto 4.1.5: Análisis de la tasa de recolección y su relación con variables como volúmenes de generación de basura, consumo eléctrico, crecimiento de la frontera urbana consolidada, etc.

Proyecto 4.1.6: Determinación de la viabilidad de ampliación de los servicios de mantenimiento y reparación para la flota vehicular de otras empresas públicas

Proyecto 4.1.7: Operación del servicio de aseo por terceros

- a) Análisis de la viabilidad de delegación del servicio de aseo en Juntas Parroquiales y valles del Distrito Metropolitano
- b) Ampliación de la cobertura de servicios de aseo mediante alianzas estratégicas con otros operadores públicos o mixtos.

OBJETIVO 5:	LOGRAR UN MAYOR APOYO DE LOS HABITANTES DEL DISTRITO METROPOLITANO A LA GESTIÓN QUE REALIZA LA EMASEO EP
--------------------	---

Programa 5.1: Comunicación social y relaciones públicas

Proyecto 5.1.1: Consolidación de la Imagen Corporativa:

- a) Desarrollo y puesta en práctica de una estrategia de comunicación social y mercadeo de servicios.
- b) Foros / Ferias / Seminarios sobre uso y manejo integral de residuos

Programa 5.2: Participación ciudadana y sensibilidad ambiental

Proyecto 5.2.1: Desarrollo de una nueva cultura ciudadana frente a la GIRS:

- a) Campañas de capacitación y actualización periódicas
- b) Desarrollo de recursos y equipamientos interpretativos y didácticos adecuados a cada tipo de destinatarios -interno y externo
- c) Desarrollo y seguimiento a la aplicación de una Guía Metodológica para el diseño y formulación de planes de gestión de aseo.
- d) Desarrollar, diseñar y promover una Guía de Consumo Responsable y Solidario para el DMQ

ORGANIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS:

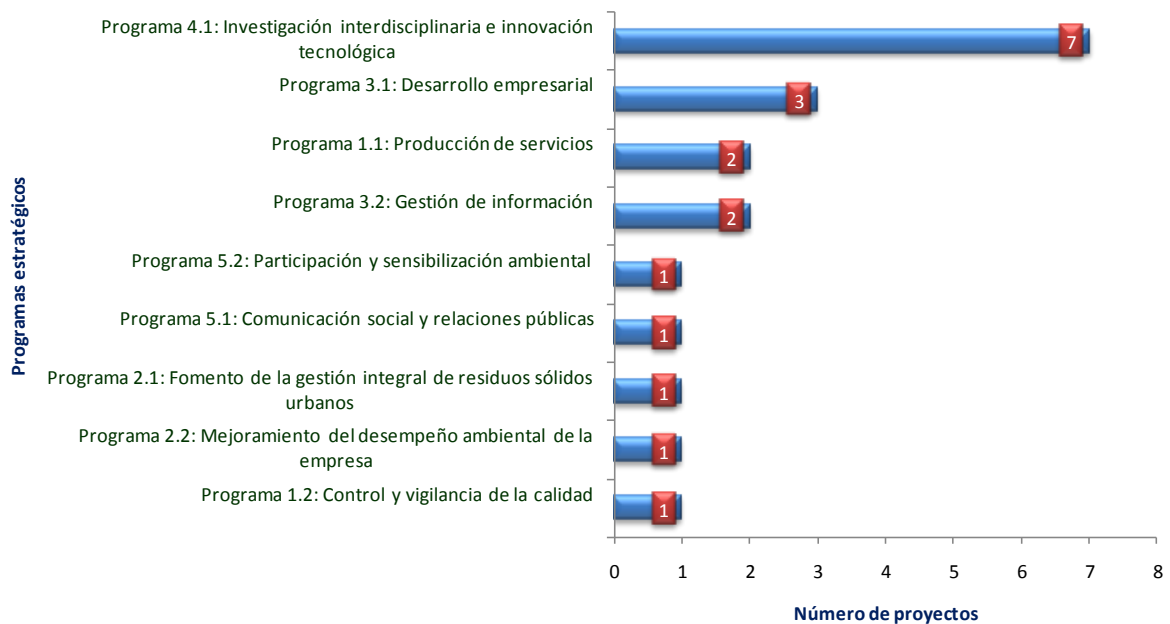
Un primer ejercicio de priorización determinó que el portafolio de proyectos de la EMASEO EP estaba compuesto por 36 iniciativas. Mediante la aplicación de la Matriz de Priorización de Holmes, cada proyecto fue cotejado frente a otro, determinando cuál agrega mayor valor a la empresa, cuál lo hace en menor proporción o en su defecto, definir si ambos aportan en igual medida.

En este contexto, las opciones consideradas para calificar los proyectos fueron:

- 1 punto para aquella iniciativa que agrega mayor valor frente a la otra,
- 0 puntos para aquella que lo hace en menor grado comparada con la otra; y,
- 1 punto para cada proyecto (1 y 1) en los casos en los que se determine que ambos agregan valor.

A partir de ese primer ejercicio, se consolidaron los proyectos que guardan un objetivo común integrándolos como componentes de cada iniciativa, quedando en total 19 proyectos articulados en nueve programas estratégicos, sin alterar el total del presupuesto asignado.

**Distribución del número de proyectos por programas estratégicos
En total 19 proyectos estratégicos 2011 - 2014**



Los proyectos para cada uno de los programas se ejecutan a cuatro niveles diferentes:

- **Distrito Metropolitano de Quito.** Acciones que se desarrollan de forma global en el conjunto del territorio distrital.
- **Administración zonal.** Acciones que se desarrollan en una AZ concreta debido a características particulares y diferenciales (generación, actividad económica, condiciones sociales y culturales, etc.).
- **Barrio.** Acciones que se desarrollan específicamente en un barrio ya que sus características estructurales y dinámicas respecto a la AZ en su conjunto, son especiales.
- **EMASEO EP.** Iniciativas orientadas hacia el fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional.

Programa	Prioridad	Proyectos consolidados y en orden de prioridad	EMASEO EP			En proceso de financiamiento	Facilitadores de la GPDE designados
			Arrastre 2010	Plan operativo 2011	Convenios de cooperación en ejecución		
			\$ 179.000	\$ 1'570.500	\$ 150.424		
1.1. Producción de servicios.	1	1.1.2. Sistema de recolección automatizada del servicio de aseo en el DMQ (a) Diseño de un sistema de recolección automatizada adaptado a las condiciones del DMQ. (b) Implementación del sistema.	95.000 ¹			9.108.000 ²	P. Zabala.
1.2. Control y vigilancia de la calidad.	2	1.2.1. Control de la producción de los servicios. (a) Desarrollo de modelos de control y vigilancia de la calidad de servicios que presta la EMASEO EP. (b) Administrar un sistema integrado de control y vigilancia de la programación rutas, ejecución y cierre de la operación.		154.500			E. Loachamin y R. Albán, David Gómez
3.1. Desarrollo empresarial.	3	3.1.2. Desarrollo del talento humano. (a) Implementación del Sistema integrado de Gestión de Talento Humano. (b) Implementación del modelo Great Place to Work. (c) Implementación del Sistema de Administración de Riesgos del Trabajo (SART).		335.000			F. Mantilla, V. De la Rosa, E. Loachamin, y R. Albán
1.1. Producción de servicios.	4	1.1.1. Renovación de la flota vehicular obsoleta y adquisición de nuevas unidades.				1.500.000 ³	F. Torres.

¹ Consultoría por lista corta: Modelo de gestión para la implementación del sistema de recolección de los RSU generados en el DMQ, con la modalidad de contenedores a pie de vereda o calzada a través del uso de tecnologías innovadoras de contenerización, en consideración de las densidades poblacionales y proyección de crecimiento demográfico a 10 años. Fuente de financiamiento: Plan operativo anual EMASEO EP, 2010. Contrato en proceso de adjudicación y previsto de suscribir el 21 de enero del 2011.

² Presupuesto preliminar (estimado). Fuente de financiamiento: Deuda pública de la EMASEO EP. Aplicación en el área urbana consolidada susceptible de contenerización (exceptuando el CHQ).

³ Financiamiento: Deuda pública de la EMASEO EP.

Programa	Prioridad	Proyectos consolidados y en orden de prioridad	EMASEO EP			En proceso de financiamiento	Facilitadores de la GPDE designados
			Arrastre 2010	Plan operativo 2011	Convenios de cooperación en ejecución		
			\$ 179.000	\$ 1'570.500	\$ 150.424		
2.2. Mejoramiento del desempeño ambiental de la empresa.	5	2.2.1. Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental.		60.000			I. Nuñez.
3.1. Desarrollo empresarial.	6	3.1.1. Modernización del sistema organizacional. (a) Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión por Procesos de la EMASEO-EP. (b) Gestión de recursos empresariales o ERP. (c) Desarrollo e implementación del Sistema de administración de proyectos empresariales y de cooperación. (d) Aplicación del Balance Score Card como herramienta de seguimiento y evaluación gerencial. (e) Mejoramiento de la capacidad de respuesta de la EMASEO ante contingencias.		716.000			D. Gómez, E. Loachamin, R. Albán, F. Mantilla y F. Torres.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	7	4.1.7. Ampliación de la cobertura de servicios de aseo mediante alianzas estratégicas con otros operadores públicos o mixtos, en barrios altos, Juntas Parroquiales y valles del DMQ.			78.400 ⁴		F. Mantilla y P. Zabala.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	8	4.1.1. Determinación y aplicación de una estrategia de innovación tecnológica y de comunicaciones para la producción, el control y vigilancia de servicios y procesamiento de información automatizada de la gestión de la empresa.		Financiamiento incluido dentro del proyecto 3.1.1.			D. Gómez, R. Albán, E. Loachamin, F. Mantilla. V de la Rosa
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	9	4.1.4. Estudio de las demandas de atención de nuestros usuarios y desarrollo de modelos de producción de servicios: Por fuente, tipo y área geográfica.		60.000			F. Mantilla, V. De la Rosa.

⁴ Primera fase: Consultoría por lista corta, que evalúe el proceso de descentralización y propuesta para el mejoramiento de la gestión de residuos sólidos en las 33 juntas parroquiales rurales del DMQ. Fuente de financiamiento: Fondo Ambiental 2010; Secretaría del Ambiente.

Programa	Prioridad	Proyectos consolidados y en orden de prioridad	EMASEO EP			En proceso de financiamiento	Facilitadores de la GPDE designados
			Arrastre 2010	Plan operativo 2011	Convenios de cooperación en ejecución		
			\$ 179.000	\$ 1'570.500	\$ 150.424		
3.2. Gestión de Información.	10	3.2.1. Implementación de un sistema único de gestión de información empresarial (a) Gestión y administración integral de la información empresarial: Generación, revisión y validación de indicadores de gestión (Operativos y Administrativos) (b) Implementar opciones y mecanismos que permitan cumplir adecuadamente con los procedimientos de transparencia de la información pública y la gestión de críticas, denuncias, quejas y recomendaciones de los usuarios de servicios.		45.000		\$ 10'608.000	F. Mantilla, R. Albán y E. Loachamin.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	11	4.1.3. Estudio integral del mercado de residuos sólidos - nacional e internacional-			72.024 ⁵		F. Mantilla.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	12	4.1.5. Análisis de la tasa de recolección y su relación con variables como volúmenes de generación de basura, consumo eléctrico, crecimiento de la frontera urbana consolidada, etc.	38.000 ⁶				F. Mantilla y P. Zabala.
2.1. Fomento de la gestión integral de residuos sólidos urbanos	13	2.1.1. Gestión integral de residuos sólidos urbanos (a) Desarrollo de los siguientes componentes: - La reducción, reutilización, el reciclaje y compostaje. - Separación o clasificación en origen o fuente de generación. - Alternativas de disposición temporal: Centros de		50.000			I. Nuñez y V. De la Rosa.

⁵ Primera fase: Consultoría para la caracterización de la producción de residuos. Fuente de financiamiento: Fondo Ambiental 2010; Secretaría del Ambiente.

⁶ Primer estudio: Determinación de la relación entre el consumo eléctrico y la generación de RSU dentro del DMQ. Fuente de financiamiento, POA EMASEO EP 2010, contrato suscrito el 13 de diciembre del año anterior.

Programa	Prioridad	Proyectos consolidados y en orden de prioridad	EMASEO EP			En proceso de financiamiento	Facilitadores de la GPDE designados
			Arrastre 2010	Plan operativo 2011	Convenios de cooperación en ejecución		
			\$ 179.000	\$ 1'570.500	\$ 150.424		
		acopio, contenedores, puntos limpios, etc. - Mecanismos de operativos de recolección y transporte diferenciado. (b) Identificar y desarrollar mecanismos de incentivo para canalizar de forma sostenida el interés de grupos sociales, estudiantes y ciudadanía en participar en la GIRS. (c) Apoyo a la conformación y fortalecimiento de PYMES comunitarias orientadas a la GIRS en alianza con la EMASEO.				\$ 10'608.000	
3.1. Desarrollo empresarial	14	3.1.3. Implementación de mecanismos tecnológicos de seguridad, control y vigilancia del acceso y puntos clave de la EMASEO.	46.000 ⁷				E. Loachamin y R. Albán.
3.2. Gestión de Información.	15	3.2.2. Sistematización de las experiencias exitosas y lecciones aprendidas en la gestión integral de residuos sólidos.		No requiere financiamiento de inversión			I. Nuñez y P. Zabala.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	16	4.1.2. Promoción y desarrollo de investigaciones científicas y tecnológicas a través de universidades y escuelas politécnicas.		No requiere financiamiento de inversión			F. Mantilla.
4.1. Investigación interdisciplinaria e innovación tecnológica.	17	4.1.6. Determinación de la viabilidad de ampliación de los servicios de mantenimiento y reparación para la flota vehicular de otras empresas públicas.		No requiere financiamiento de inversión			F. Torres.
5.1. Comunicación social y relaciones públicas	18	5.1.1. Consolidación de la imagen corporativa de la empresa. (a) Determinación y aplicación de una estrategia de comunicación social y mercadeo de servicios. (b) Foros / Ferias / Seminarios sobre GIRS.		150.000			V. De La Rosa
5.2. Participación ciudadana y	19	5.2.1. Cultura ciudadana en la gestión integral de residuos sólidos urbanos.		Financiamiento incluido dentro de			I. Nuñez y V. De La Rosa.

⁷Primera fase en Planta Central. Fuente de financiamiento, Plan operativo anual, EMASEO EP 2010. Contrato adjudicado a la empresa Brightcell y previsto de suscribir el 10 de enero del 2011.

Programa	Prioridad	Proyectos consolidados y en orden de prioridad	EMASEO EP			En proceso de financiamiento	Facilitadores de la GPDE designados
			Arrastre 2010	Plan operativo 2011	Convenios de cooperación en ejecución		
			\$ 179.000	\$ 1'570.500	\$ 150.424		
sensibilidad ambiental		(a) Desarrollar y ejecutar campañas de capacitación y actualización periódicas. (b) Desarrollo de recursos y equipamientos interpretativos y didácticos adecuados a cada tipo de destinatarios -interno y externo. (c) Desarrollo y seguimiento a la aplicación de una Guía Metodológica para el diseño y formulación de planes de gestión de aseo. (d) Desarrollar, diseñar y promover una Guía de Consumo Responsable y Solidario para el DMQ.		los proyectos 2.1.1 y 5.1.1.		\$ 10'608.000	